

ZUZENEANEN 2021EKO ZERBITZU-KARTAREN KONPROMISOAK

HERRITARRENTZAKO INFORMAZIO- ETA ARRETA-ZERBITZUA



AURREZ AURREKO ARRETA

1. konpromisoa:

Bertan ematen diren arreta-zerbitzuetara egokitutako **instalazioak** izateko eskubidea.

Adierazleak:

1.1. Aurrez aurreko arreta-bulegoekiko asebetetze-mailaren batez besteko balorazioa, espazioari, irisgarritasunari, tenperaturari eta argiztapenari dagokienez.

2020ko emaitza: 8,7

2021eko helburua: 8,2

1.2. Aurrez aurreko arreta-bulegoekiko gogobetetze-mailaren batez besteko balorazioa, aurretiko hitzorduaren kudeaketari dagokionez (identifikazioa, sarbidea, itxaronaldia).

2020ko emaitza: 8,4

2021eko helburua: 8,0

2. konpromisoa:

Arreta-ordutegi zabala eta jarraitua ematera ohiko ordutegian, astelehenetik ostiralera, 08:00etatik 19:30era (abuztuan izan ezik, 8:00etatik 14:30era).

Adierazleak:

2.1. Aurrez aurreko kanalaren jendaurreko ordutegiaren zabaltasunari buruz erabiltzaileek egiten duten batez besteko balorazioa.

2020ko emaitza: 9,0

2021eko helburua: 8,5

3. konpromisoa:

Herritarren eskura **profesional kualifikatuak** jartzeko eskubidea, haien beharrei behar bezalako arreta emateko gaitasuna dutenak.

Adierazleak:

3.1. Zuzenean zerbitzuko langileekiko gogobetetze-mailaren batez besteko balorazioa, aurrez aurreko kanalean kontsulta ulertzeko eta konpontzeko adeitasunari, prestakuntzari eta erraztasunari dagokienez.

2020ko emaitza: 8,4

2021eko helburua: 8,0

4. konpromisoa:

Zerbitzu arina eta **arrazoizko itxarote-denborak** izateko eskubidea.

Adierazleak:

4.1. Aurrez aurreko arreta jaso aurreko itxarote-denboraren erabiltzaileen batez besteko balorazioa.

2020ko emaitza: 8,6

2021eko helburua: 8,1

5. konpromisoa:

Herritarren premietara egokitutako informazio erabilgarria ematea

Adierazleak:

5.1. Aurrez aurreko kudeaketa ebazteko emandako informazioaren batez besteko balorazioa.

2020ko emaitza: 8,2

2021eko helburua: 8,0



TELEFONO BIDEZKO ARRETA

1. konpromisoa:

Arreta-ordutegi zabala eta jarraitua ematera ohiko ordutegian, astelehenetik ostiralera, 08:00etatik 19:30era (abuztuan izan ezik, 8:00etatik 14:30ak arte).

Adierazleak:

1.1. Erabiltzaileek telefono-kanalaren jendaurreko ordutegiaren zabaltasunari buruz duten batez besteko balorazioa.

2020ko emaitza: 8,8

2021eko helburua: 8,3

2. konpromisoa:

Herritarren eskura **profesional kualifikatuak** jartzeko eskubidea, haien beharrei behar bezalako arreta emateko gaitasuna dutenak.

Adierazleak:

2.1. Zuzenean zerbitzuko langileekiko gogobetetze-mailaren batez besteko balorazioa, telefono bidezko kontsulta ulertzeko eta konpontzeko adeitasunari, prestakuntzari eta erraztasunari dagokienez.

2020ko emaitza: 8,2

2021eko helburua: 8,0

3. konpromisoa:

Zerbitzu arina eta **arrazoizko itxarote-denborak** izateko eskubidea.

Adierazleak:

3.1. Telefono bidezko arreta jaso aurreko itxarote-denboraren erabiltzaileen batez besteko balorazioa.

2020ko emaitza: 5,4

2021eko helburua: 6,0

4. konpromisoa:

Herritarren premietara egokitutako **informazio** erabilgarria izateko eskubidea.

Adierazleak:

4.1. Telefono bidezko kudeaketa ebazteko emandako informazioaren batez besteko balorazioa.

2020ko emaitza: 7,5

2021eko helburua: 7,5



EUSKADI.EUS POSTONTZIA

1. konpromisoa:

Zerbitzu arina eta **arrazoizko itxarote-denborak** izateko eskubidea.

Adierazleak:

1.1. Gehienez ere bi laneguneko epean Zuzeneanek erantzun dituen mezu elektronikoen ehunekoa, jasotako mezuen aldean.

2020ko emaitza: %

87

2021eko helburua: % 82

2. konpromisoa:

Herritarren premietara egokitutako **informazio** erabilgarria emateko eskubidea.

Adierazleak:

2.1. Euskadi.eus postontziaren bidez kudeaketa ebazteko emandako informazioaren batez besteko balorazioa.

2020ko emaitza: -

2021eko helburua: 7,0



TELEGRAMA

1. konpromisoa:

Zerbitzu arina eta **arrazoizko itxarote-denborak** izateko eskubidea.

Adierazleak:

1.1. Telegramen bidez egindako kontsultari erantzuteko batez beste itxaron beharreko denbora: bi ordu baino gutxiago.

2020ko emaitza: -

2021eko helburua: 7,0

2. konpromisoa:

Herritarren premietara egokitutako **informazio** erabilgarria izateko eskubidea.

Adierazleak:

2.1. Telegramen bidez kudeatzeko emandako informazioaren batez besteko balorazioa.

2020ko emaitza: -

2021eko helburua: 7,0

AURRETIKO HITZORDUA KUDEATZEKO ZERBITZUA



AURREZ AURREKO ARRETA

1. konpromisoa:

Hitzordua eskatzeko zerbitzu **arin eta eraginkorra** ematea, aurrez aurreko arreta-bulegoetan arreta-fluxuak behar bezala arautzeko.

Adierazleak:

1.1. Aurrez aurreko arretarako bulegoetan aurrez aurreko hitzorduak kudeatzeko ezarritako sistemarekiko gogobetetze-mailaren batez besteko balorazioa.

2020ko emaitza: -

2021eko helburua: 7,0

ESPEDIENTEAK ERREGISTRATZEKO ETA IZAPIDETZEKO ZERBITZUA**AURREZ AURREKO ARRETA****1. konpromisoa:**

Dokumentazioa **erregistratzeko eta izapidetzeko** zerbitzu erraz eta eraginkorra ematea aurrez aurreko arreta-bulegoetan.

Adierazleak:

1.1. Zerbitzuko erabiltzaileek dokumentuak erregistratu eta izapidetzearekin duten gogobetetasunaren batez besteko balorazioa.

2020ko emaitza: 8,1

2021eko helburua: 8,0

**ERREGISTRO ELEKTRONIKO OROKORRA****1. konpromisoa:**

Dokumentazioa **erregistratzeko eta izapidetzeko** zerbitzu erraz eta eraginkorra ematea, Eusko Jaurlaritzaren Erregistro Elektronikoko Orokorraren bidez.

Adierazleak:

1.1. Zerbitzuko erabiltzaileek dokumentuak erregistratu eta izapidetzearekin duten gogobetetasunaren batez besteko balorazioa.

2020ko emaitza: -

2021eko helburua: 7,0

HERRITARREN PARTAIDETZARAKO ZERBITZUA



AURREZ AURREKO ARRETA

1. konpromisoa:

Herritarrek helarazten dizkiguten **iradokizun, kexa eta esker onak** egoki kudeatzeko eta erantzuteko eskubidea.

Adierazleak:

- 1.1. Zuzenean zerbitzuak aurrez aurre emandako zerbitzuei dagokienez jasotako kexa, iradokizun eta esker-emate guztiei erantzuteko konpromisoa, dagokion zuzenketa- edo konpentsazio-ekintza eskainiz.

2020ko emaitza: % 100

2021eko helburua: % 100

- 1.2. Zuzenean gehienez 15 lanegunetan aurrez aurre emandako zerbitzuei buruz erantzundako kexa, iradokizun eta eskerren ehunekoa.

2020ko emaitza: % 100

2021eko helburua: % 100



EUSKADI.EUS POSTONTZIA

1. konpromisoa:

Herritarrek helarazten dizkiguten **iradokizun, kexa eta esker onak** egoki kudeatzeko eta erantzuteko eskubidea.

Adierazleak:

- 1.1. Zuzenean zerbitzuak Euskadi.eus postontziaren bidez zuzenean emandako zerbitzuei dagokienez jasotako kexa, iradokizun eta esker-emate guztiei erantzuteko konpromisoa, dagokion zuzenketa- edo konpentsazio-ekintza eskainiz.

2020ko emaitza: %100

2021eko helburua: % 100

- 1.2. Zuzenean gehienez 15 lanegunetan zuzenean emandako zerbitzuei dagokienez, Euskadi.eus postontziaren bidez jasotako kexa, iradokizun eta esker-emateen ehunekoa.

2020ko emaitza: % 95

2021eko helburua: % 100

2020ko zerbitzu-kartako konpromisoak ez betetzeagatik hartutako neurriak

3.1 adierazlea ez betetzea. "Telefono bidezko arreta jaso aurreko itxarote-denboraren erabiltzaileen batez besteko balorazioa"

2020ko martxoaren 14tik, COVID-19 ondorioz larrialdi-egoera aktibatu zenetik, eta aurrez aurreko arreta-bulegoak ixtean, arreta-kopurua nabarmen handitu zen gainerako kanaletan, batez ere telefono bidezko kanalean.

Maiatzaren 21ean bulegoak berriz ireki baziren ere, aforoa kontrolatzeko neurriak eta aurretiko hitzordua eskatzeak telefono-kanalaren gaineko presioari eutsi dio denboran zehar.

Horren ondorioz, ez da bete telefono bidezko arreta jaso aurreko itxarote-denboraren erabiltzaileen batez besteko balorazioari buruzko adierazlea.

Dei asko aurrez aurreko arretarako bulegoetarako aurretiko hitzorduak eskatzeko direla aurkitzen dugu.

Hartutako neurriak

- Aurrez aurreko arretarako bulegoetarako telefono bidezko hitzorduetarako sistema automatiko bat (IVR) ezartzen da.
- Web aplikazio bat ezartzen da, aurrez aurreko arretarako bulegoetarako hitzorduak eskatu ahal izateko.
- Telefono-kanalari esleitutako plantilla indartzen da.