

Zuzeneanen 2025eko zerbitzu-kartaren konpromisoak¹

1. Herriarrentzako informazio- eta arreta-zerbitzua

Zerbitzua: Eusko Jaurlaritzako sailek eskainitako izapide eta zerbitzuei buruzko informazio orokorra ematea interesdunei, bai eta, identifikatu ondoren, izapide partikularren egoerari buruzkoa ere ematea; baita, tratamendu espezializatua behar duten eskaerak edo kontsultak dagokion sailera bideratzea.

Konpromisoa: Kontsultei erantzun zehatz eta ulergarriak ematen zaizkiela bermatzea, emandako informazioaren kalitateari lehentasuna emanez.

Adierazleak:

- Aurrez aurreko eta telefono bidezko kanalean jendeari arreta emateko ordutegi zabalari buruz erabiltzaileek egiten duten batez besteko balorazioa.

✓ Eraitza: 9 (2024)	Helburua (2025): 8,7
---------------------	----------------------

- Aurrez aurreko arreta jaso aurreko itxarote-denboraren erabiltzaileek egiten duten batez besteko balorazioa (laburra edo oso laburra)².

✓ Eraitza (hitzorduarekin): %97 (2024)	Helburua (2025): %88
--	----------------------

✓ Eraitza (hitzordurik gabe): %72 (2024)	Helburua (2025): %60
--	----------------------

- Kudeaketa ebazteko emandako informazioaren batez besteko balorazioa aurrez aurreko eta telefono bidezko kanalean.

✓ Eraitza: 8,2 (2024)	Helburua (2025): 7
-----------------------	--------------------

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

✓ Eraitza: 93,92% (2024)	Helburua (2025): 91,76%
--------------------------	-------------------------

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

✓ Eraitza: 94% (2024)	Helburua (2025): 87%
-----------------------	----------------------

Zerbitzua: Herriarrei orientabideak eta aholkuak ematea izapideak betetzeko, behar den dokumentazioari buruzko informazioa ematea, zerbitzu eta prestazioekin

¹ Nota: medidos en una escala de 0 a 10, donde 0 es nada satisfecho/a y 10 totalmente satisfecho/a.

² Oharra: 5 itemeko eskalan neurtua (Oso laburra | Laburra | Erdibidekoa | Luzea | Oso luzea).

lotutako inprimakiak eta informazio-dokumentazioa ematea, eta, hala badagokio, tasak eta prezio publikoak kobratzea.

Konpromisoa: Orientazio argia eta ulergarria ematea, erabiltzaileak behar duen informazio guztia duela ziurtatuz.

Adierazleak:

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

✓ Eraitza: 8,4 (2024)

Helburua (2025): 8,8

2. Hitzordua kudeatzeko zerbitzua

Zerbitzua: Zuzenean zerbitzuko aurrez aurreko arreta-bulegoetan izapide eta kudeaketa jakin batzuk egiteko aurretiko hitzorduak kudeatzea eta erraztea.

Konpromisoa: Eraginkortasuna hitzorduak ituntzean: Aurretiko hitzorduak eraginkortasunez eta behar bezala kudeatzeko eta hitzartzeko konpromisoa hartzen dugu, izapide eta kudeaketa espezifikoak egiteko.

Adierazleak:

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

✓ Eraitza: 8,3 (2024)

Helburua (2025): 8,6

- Aldez aurretiko hitzorduetan, batez besteko itxaronaldia 15 minututako baino gehiago ez izatea.

✓ Eraitza: 98,25% (2024)

Helburua (2025): 83%

3. Espedienteak erregistratzeko eta izapidetzeko zerbitzua

Zerbitzua: *Espedienteak aurrez aurre izapidetzeari buruzko administrazio-kudeaketak erraztea.*

Konpromisoa: Espedienteen Izapidetzearen Eraginkortasuna: Konpromisoa hartzen dugu espedienteak aurrez aurre izapidetzearekin lotutako administrazio-kudeaketak errazteko, zerbitzu arina, eraginkorra eta erabiltzaileari bideratua eskainiz.

Adierazleak:

- Herritarraren baimenarekin, funtzionario gaitu baten bidez egindako izapidetze elektronikoko prozesuarekiko gogobetetzearen batez besteko balorazioa.

✓ Emaita: 8,9 (2024)

Helburua (2025): 8,7

Zerbitzua: *Espedienteak Erregistro Elektronikoko Orokorren bidez izapidetzeko administrazio-kudeaketak erraztea.*

Konpromisoa: Efizientzia espediente elektronikoen izapidetzean: Konpromisoa hartzen dugu espedienteak Erregistro Elektronikoko Orokorren bidez izapidetzearekin lotutako administrazio-kudeaketak errazteko, erabiltzaileentzako prozesu eraginkor eta gardena bermatuz.

Adierazleak:

- Eusko Jaurlaritzaren webgunean izapidetze elektronikoen prozesuarekiko gogobetetzearen batez besteko balorazioa.

✓ Emaita: 8,1 (2024)

Helburua (2025): 7,5

4. Herriarren partaidetzarako zerbitzua

Zerbitzua: *Administrazioarekin harremanetan jartzeko bideak ezartzea, herriarren parte-hartzea sustatzeko eta emandako arreta hobetzeko.*

Konpromisoa: Herriarren parte-hartzearen etengabeko hobekuntza:
Administrazioarekin harremanetan jartzeko bide eraginkorrak ezartzeko
konpromisoa hartzen dugu, herriarren parte-hartzea sustatzeko eta Zuzenean
zerbitzuak emandako arretaren kalitatea hobetzeko.

Adierazleak:

- Zuzeneanek emandako zerbitzuen inguruan jasotako kexei, iradokizunei eta esker onei emandako erantzunen ehunekoa, dagokion zuzenketa- edo konpentsazio-ekintza eskainiz.

✓ Eraitza: 100% (2024)

Helburua (2025): 100%

- Zuzeneanek gehienez 10 egun balioduneko epean emandako zerbitzuei buruz erantzundako kexa, iradokizun eta eskerren ehunekoa.

✓ Eraitza: 100% (2024)

Helburua (2025): 100%