

## ZUZENEANEN 2022KO ZERBITZU-KARTAREN KONPROMISOAK<sup>1</sup>

### 01. 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.

2021eko emaitza: 8,7 2022eko helburua: 8,2 2022ko emaitza: **8,1**

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

2021eko emaitza: 8,6 2022eko helburua: 8,1 2022ko emaitza: 8,7

##### 2. konpromisoa:

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

Adierazleak:

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

2021eko emaitza: 9,1 2022eko helburua: 8,6 2022ko emaitza: 9,4

##### 3. konpromisoa:

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

<sup>1</sup> Oharra: 0tik 10era bitarteko eskala batean neurtuta, non 0 batere egokiak ez den eta 10 erabat egokiak.

Adierazleak:

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

2021eko emaitza: 8,7 2022eko helburua: 8,2 2022ko emaitza: 9,1

#### 4. konpromisoa:

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

Adierazleak:

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

2021eko emaitza: 8,7 2022eko helburua: 8,2 2022ko emaitza: 9,0

#### 5. konpromisoa:

**Herritarren** premietara egokitutako informazio erabilgarria ematea

Adierazleak:

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

2021eko emaitza: 8,3 2022eko helburua: 7,8 2022ko emaitza: 8,8



### 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:

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

2021eko emaitza: 8,9 2022eko helburua: 8,4 2022ko emaitza: 8,8

#### 2. konpromisoa:

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

Adierazleak:

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

2021eko emaitza: 8,3 2022eko helburua: 7,8 2022ko emaitza: 8,2

### 3. konpromisoa:

Zerbitzu arina, azkarra eta eraginkorra izateko eskubidea.

Adierazleak:

1.9. Erantzundako deien ehunekoa jasotako dei guztiekiko.

2021eko emaitza: %36,65 2022eko helburua:%60 2022ko emaitza:%35,35

### 4. konpromisoa:

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

Adierazleak:

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

2021eko emaitza: 7,5 2022eko helburua: 7,2 2022ko emaitza: 7,6



## EUSKADI.EUS POSTONTZIA

### 1. konpromisoa:

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

Adierazleak:

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

2021eko emaitza: %82 2022eko helburua: %77 2022ko emaitza: %85

### 2. konpromisoa:

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

Adierazleak:

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

2021eko emaitza: 7,4 2022eko helburua: 7,1 2022ko emaitza: 4,9



## TELEGRAM

### 1. konpromisoa:

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

Adierazleak:

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

2021eko emaitza: 7,0 2022eko helburua: 7,0 2022ko emaitza: 9,0

### 2. konpromisoa:

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

Adierazleak:

1.14. Telegramen bidez kudeatzeko emandako informazioaren batez besteko balorazioa.

2021eko emaitza: 7,4 2022eko helburua: 7,1 2022ko emaitza: 7,7

## 02. 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:

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

2021eko emaitza: 8,2    2022eko helburua: 7,7    2022ko emaitza: 8,7

## 03. ESPEDIENTEAK ERREGISTRATZEKO ETA IZAPIDETZEKO



### AURREZ AURREKO ARRETA

#### 1. konpromisoa:

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

Adierazleak:

3.1. Aurrez aurreko arreta-bulegoetan zerbitzuko erabiltzaileek dokumentuak erregistratu eta izapidetzearekin duten gogobetetasunaren batez besteko balorazioa.

2021eko emaitza: 8,2 2022eko helburua: 7,7 2022ko emaitza: 8,7



### ERREGISTRO ELEKTRONIKO OROKORRA

#### 1. konpromisoa:

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

Adierazleak:

3.2. Eusko Jaurlaritzaren Erregistro Elektronikoko Orokorraren bidez, zerbitzuko erabiltzaileek dokumentuak erregistratu eta izapidetzearekin duten gogobetetasunaren batez besteko balorazioa.

2021eko emaitza: 7,7 2022eko helburua: 7,4 2022ko emaitza: 7,5

## 04. HERRITARREN PARTAIDETZARAKO ZERBITZUA



### AURREZ AURREKO ARRETA

#### 1. konpromisoa:

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

Adierazleak:

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

2021eko emaitza: : %100      2022eko helburua: %100      2022ko emaitza: %100

4.2. Zuzenean gehienez 15 lanegunetan aurrez aurre emandako zerbitzuei buruz erantzundako kexa, iradokizun eta eskerren ehuneko.

2021eko emaitza: : %100      2022eko helburua: %95      2022ko emaitza: %100



### EUSKADI.EUS POSTONTZIA

#### 1. konpromisoa:

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

Adierazleak:

4.3. 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.

2021eko emaitza: : %100      2022eko helburua: %100      2022ko emaitza: %100

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

# Q-epea

ZERBITZUEN KARTAK  
CARTAS DE SERVICIOS 2019-2021



2021eko emaitza: : %100

2022eko helburua: %95

2022ko emaitza: %100