

ZUZENEANEN 2023KO ZERBITZU-KARTAREN KONPROMISOAK¹

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 2022ko emaitza: 8,1 2023ko helburua: 8,0

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

2021eko emaitza: 8,6 2022ko emaitza: 8,7 2023ko helburua: 8,2

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 2022ko emaitza: 9,4 2023ko helburua: 8,9

3. konpromisoa:

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

¹ Oharra: Otik 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 2022ko emaitza: 9,1 2023ko helburua: 8,6

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 2022ko emaitza: 9,0 2023ko helburua: 8,5

5. konpromisoa:

Herritarren premietara egokitutako informazio erabilgarria ematea

Adierazleak:

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

2021eko emaitza: 8,3 2022ko emaitza: 8,8 2023ko helburua: 8,3



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 2022ko emaitza: 8,8 2023ko helburua: 8,3

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 2022ko emaitza: 8,2 2023ko helburua: 8,0

3. konpromisoa:

Zerbitzu arina, azkarra eta eraginkorra izateko eskubidea.

Adierazleak:

1.9. Erantzundako deien ehunekoa jasotako dei guztiekiko.

2021eko emaitza: %36,65 2022ko emaitza: % 35,35 2023ko helburua: %60

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 2022ko emaitza: 7,6 2023ko helburua: 7,5



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 2022ko emaitza: %85 2023ko helburua: %80

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 2022ko emaitza: 4,9 2023ko helburua: 6,0



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 2022ko emaitza: 9,0 2022ko helburua: 8,5

2. konpromisoa:

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

Adierazleak:

1.14. Telegramen bidez kudeatzeko emandako informazioaren batez besteko balorazioa.

2021eko emaitza: 7,4 2022ko emaitza: 7,7 2023ko helburua: 7,5

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 2022ko emaitza: 8,7 2023ko helburua: 8,2

2.2. Aldez aurretiko hitzorduetan, batez besteko itxaronaldia 10 minututako baino gehiago ez izatea.

2021eko emaitza: - 2022ko emaitza: - 2023ko helburua: %60

2.3. Aurretiko hitzordua lortzeko behar den epearekiko gogobetetze-mailaren batez besteko balorazioa.

2021eko emaitza: - 2022ko emaitza: - 2023ko helburua: 6,0

03. ESPEDIENTEAK ERREGISTRATZEKO ETA IZAPIDETZEKO



AURREZ AURREKO ARRETA

1. konpromisoa:

Aurrez aurreko arreta-bulegoetan **erregistro-zerbitzu osoa** jasotzeko eskubidea, herritarrak bulegotik atera daitezen beren kudeaketa eginda.

Adierazleak:

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

2021eko emaitza: - 2022ko emaitza: - 2023ko helburua: 6,0



ERREGISTRO ELEKTRONIKO OROKORRA

1. konpromisoa:

Eusko Jaurlaritzaren webgunearen bidez **dokumentazioa erregistratzeko eta izapidetzeko** zerbitzu erraz eta eraginkorra ematea.

Adierazleak:

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

2021eko emaitza: - 2022ko emaitza: - 2022ko helburua: 6,0

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 2022ko emaitza: %100 2023ko helburua: %100

4.2. Zuzenean gehienez 10 egun balioduneko epean aurrez aurre emandako zerbitzuei buruz erantzundako kexa, iradokizun eta eskerren ehunekoa.

2021eko emaitza: : %100 2022ko emaitza: %100 2023ko helburua: %95



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 2022ko emaitza: %100 2023ko helburua: %100

4.4. Zuzenean gehienez 10 egun balioduneko epean zuzenean emandako zerbitzuei dagokienez, Euskadi.eus postontziaren bidez jasotako kexa, iradokizun eta esker-emateen ehunekoa.

2021eko emaitza: : %100 2022ko emaitza: %100 2023ko helburua: %95