

## ZUZENEANEN 2023KO 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    2022ko emaitza: 8,1    2023ko emaitza: 8,9

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 emaitza: 9,2

##### 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 emaitza: 9,4

##### 3. konpromisoa:

---

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

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

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 emaitza: 9,3

#### 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 emaitza: 9,3

#### 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 emaitza: 9,1



#### 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 emaitza: 9,1

## 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 emaitza: 8,6

## 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 emaitza: %32,85**

## 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 emaitza: 8,3



**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 emaitza: %95

## 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 emaitza: 5,2



## 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

2023ko emaitza: 9,1

### 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 emaitza: 7,2

## 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 emaitza: 9,1

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

2021eko emaitza: -    2022ko emaitza: -    2023ko emaitza: %88

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

2021eko emaitza: -    2022ko emaitza: -    2023ko emaitza: 9,1

### 03. ESPEDIENTEAK ERREGISTRATZEKO ETA IZAPIDETZEKO



#### AURREZ AURREKO ARRETA

##### 1. konpromisoa:

Aurrez aurreko arreta-bulegoetan **erregistro-zerbitzu osoa** jasotzeko eskubidea, herritarrak bulegotik atera daitezzen 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 emaitza: 9,2



#### 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: -      2023ko emaitza: 7,7

## 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 emaitza: %100

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

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

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

2021eko emaitza: : %100

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