

## Zerbitzu Kartako konpromisoen betetzea 2020

Zerbitzuak konpromisoen arabera balioestea:

### 1. HERRITARREI EMAN BEHARREKO INFORMAZIOA ETA ARRETA

#### 1. konpromisoa:

**Instalazio** egokiak edukitzea, haietan ematen den arreta-zerbitzurako.

Adierazleak:

1.1.1. Aurrez aurreko arreta-bulegoekiko asebetetze-mailaren batez besteko balorazioa, espazioari, irisgarritasunari, tenperaturari eta argiztapenari dagokienez. Gutxienez 10etik 8.

**Azken emaitza: 8,7**

1.1.2. Aurrez aurreko arreta-bulegoekiko asebetetze-mailaren batez besteko balorazioa, aldez aurreko hitzorduaren kudeaketari dagokionez (identifikatzea, sartzea, itxarote-denbora). Gutxienez 10etik 7.

**Azken emaitza: 8,4**

#### 2. konpromisoa:

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

Adierazleak:

1.2.1. Jendeari arreta emateko ordutegi zabalari buruz erabiltzaileen batez besteko balorazioa (aurrez aurreko arreta). Gutxienez 10etik 8,4.

**Azken emaitza: 9,0**

1.2.2. Jendeari arreta emateko ordutegi zabalari buruz erabiltzaileen batez besteko balorazioa (telefono bidezko arreta). Gutxienez 10etik 8,4.

**Azken emaitza: 8,8**

#### 3. konpromisoa:

**Profesional gaituak** eskaintzea herritarrei, haien beharrei arreta egokia eman diezaien.

Adierazleak:

1.3.1. Zuzenean zerbitzuko herritarren arretarako langileekiko gogobetetze-mailaren batez besteko balorazioa, langileen adeitasunari, prestakuntzari eta egindako kontsulta ulertzeko eta konpontzeko erraztasunari dagokienez (aurrez aurreko arreta). Gutxienez 10etik 7.

**Azken emaitza: 8,4**

1.3.2. Zuzenean zerbitzuko herritarren arretarako langileekiko gogobetetze-mailaren batez besteko balorazioa, langileen adeitasunari, prestakuntzari eta egindako kontsulta ulertzeko eta konpontzeko erraztasunari dagokienez (telefono bidezko arreta). Gutxienez 10etik 7.

**Azken emaitza: 8,2**

#### 4. konpromisoa:

Zerbitzu arina ematea, zentzuzko itxarote-denborak izango dituen.

Adierazleak:

1.4.1. Aurrez aurreko zerbitzua jaso aurreko itxarote-denborari erabiltzaileek ematen dioten batez besteko balorazioa. Gutxienez 10etik 8.

**Azken emaitza: 8,6**

1.4.2. Telefono bidezko zerbitzua jaso aurreko itxarote-denborari erabiltzaileek ematen dioten batez besteko balorazioa. Gutxienez 10etik 7.

**Azken emaitza: 5,4**

1.4.3. Zuzenean-ek jaso eta gehienez bi laneguneko epean erantzuten dituen mezu elektronikoen ehunekoa, jasotako mezu guztiak kontuan hartuta. Gutxienez % 84.

**Azken emaitza: %87**

#### 5. konpromisoa:

Herritarren beharretarako **informazio** baliagarria eta egokia ematea.

Adierazleak:

1.5.1. Herritarren beharrak asetzeko emandako informazioaren batez besteko balorazioa (aurrez aurreko arreta). Gutxienez 10etik 7.

**Azken emaitza: 8,2**

- 1.5.2. Herritarren beharrak asetzeko emandako informazioaren batez besteko balorazioa (telefono bidezko arreta). Gutxienez 10etik 7.

**Azken emaitza: 7,5**

## 2. ERREGISTRO- ETA TRAMITAZIO-ZERBITZUA

### 6. konpromisoa:

Aurrez aurreko arretarako bulegoetan dokumentazioa erregistratu eta tramitatzeko zerbitzu eraginkorra ematea.

Adierazleak:

- 2.6.1. Arreta emandako pertsonen dokumentazioa erregistratzeari eta tramitatzeari dagokienez erakutsi duten gogobetetzearen batez besteko balorazioa. Gutxienez 10etik 7.

**Azken emaitza: 8,1**

## 3. IRADOKIZUNAK, KEXAK ETA ESKER-EMATEAK KUDEATZEKO ZERBITZUA

### 7. konpromisoa:

Herritarrek helarazten dizkiguten **iradokizunak, kexak eta esker-emateak behar bezala kudeatzea** eta erantzutea.

Adierazleak:

- 3.7.1. Zuzenean-ek zuzenean ematen dituen zerbitzuen inguruko kexa, iradokizun eta esker-emateei erantzuteko konpromisoa hartzen da. % 100eko konpromisoa.

**Azken emaitza: %100**

- 3.7.2. Zuzenean-ek zuzenean ematen dituen zerbitzuen inguruko kexa, iradokizun eta esker-emateei gehienez 15 laneguneko epean emandako erantzunen ehunekoa. Gutxienez % 88.

**Azken emaitza: %100**