

## ZERBITZUEN KARTA 2015

(AURREZ AURREKOA, TELEFONO ETA INTERNETEN BIDEZ)

### ZERBITZUEN KARTAKO KONPROMISOEN BETETZEA 2015

ADIERAZLEAK	2013ko BALIO ERREALA*	2014ko BALIO ERREALA*	2015eko BALIO ERREALA	2015eko HELBURU BALIOA
<b>1. INSTALAZIOAK ETA AZPIEGITURA</b>				
1.1. Bulegoko instalazioen batez besteko balioespena: espazio fisikoa, eserlekuak, komunak, irisgarritasuna, etab.	--	--	<b>8,1</b>	<b>7,0</b>
1.2. Bulegoko instalazioen ingurumen-baldintzen batez besteko balioespena: garbiketa, ordena, tenperatura, argiak, zarata, etab.	--	--	<b>8,4</b>	<b>7,0</b>
1.3. Bulegoaren, arretarako ordutegiaren, txartelak ematen duen gailuaren eta abarren kanpoko seinaleen batez besteko balioespena.	--	--	<b>7,4</b>	<b>7,0</b>
<b>2. ARRETARAKO LANGILEAK</b>				
2.1. Artatu zintuen pertsonaren prestakuntzaren batez besteko balioespena	8,9	8,5	<b>8,7</b>	<b>8,0</b>
2.2. Zuzenean zerbitzuko langileek emandako adeitasuna eta tratuaren batez besteko balioespena	9,2	8,8	<b>8,9</b>	<b>8,3</b>
2.3. Artatu zintuen pertsonaren argitasunaren eta ulerterraztasunaren batez besteko balioespena	9,0	8,7	<b>8,8</b>	<b>8,2</b>
2.4. Solaskidearen hizkuntzari (euskara edo gaztelania) egokitzeko gaitasunaren batez besteko balioespena	9,4	8,9	<b>9,2</b>	<b>8,4</b>
2.5. Gutxienez, etengabeko prestakuntzaren 20 ordu eskainiko zaizkie, urtean, Zuzenean zerbitzuko agenteei.	--	--	<b>40 ordu</b>	<b>20 ordu</b>
<b>3. ERANTZUTEN GAITASUNA</b>				
3.1. Jendaurreko ordutegiari buruz erabiltzaileek emandako batez besteko	9,2	8,2	<b>8,9</b>	<b>8,0</b>

balioespena (aurrez aurrekoa eta telefono bidez)				
3.2. Aurrez aurreko kanalean, gehienez 10 minutu itxaron behar izan dutenen ehunekoa	<b>%78</b>	<b>%75</b>	<b>%70</b>	<b>%80</b>
3.3. Aurrez aurre artatu aurretik, itxarote-denboraren erabiltzaileen batez besteko balioespena	8,0	<b>7,7</b>	<b>8,0</b>	<b>8,0</b>
3.4. Artatutako deien ehunekoa jasotako deien gainerik	--	--	<b>%81</b>	<b>%70</b>
3.5. Telefonoz artatu aurretik, itxarote-denborari buruz erabiltzaileen batez besteko balioespena	8,7	8,3	<b>8,7</b>	<b>8,0</b>
3.6. Bi lanegunetan, gehienez, erantzundako mezu elektronikoaren ehunekoa, jasotakoaren gainerik	--	--	<b>%89</b>	<b>%70</b>
3.7. Jasotako mezu elektronikoak erantzuteko itxarote-denborari buruz erabiltzaileen batez besteko balioespena	--	--	<b>7,8</b>	<b>7,0</b>
<b>4. KEXAK ETA IRADOKIZUNAK KUDEATZEA</b>				
4.1. Zuzenean zerbitzuak zuzenean emandako zerbitzuei buruzko kexa, iradokizun eta esker-emateen ehunekoa	%100	%100	<b>%100</b>	<b>%100</b>
4.2. Zuzenean zerbitzuaren aurrez aurreko, telefono bidezko eta Interneteko kanaletik zuzenean emandako zerbitzuei lotutako urteko kexen kopurua % 1 baino txikiagoa izango da artatu diren kontsulten kopuruaren gainerik	--	<%1	<b>&lt;%1</b>	<b>&lt;%1</b>
4.3. Zuzenean zerbitzuaren aurrez aurreko, telefono bidezko eta Interneteko kanaletik zuzenean emandako zerbitzuei lotutako kexen eta iradokizunen ehunekoa	%79	%94	<b>%97</b>	<b>&gt;%89</b>
4.4. Zuzenean zerbitzuaren Herritarrentzako Zerbitzuaren bulegoetan 15 lanegun baino gehiago eta bi hilabete igaro baino lehenago erantzun diren kexen eta iradokizunen ehunekoa	%21	%6	<b>%3</b>	<b>&lt;=%11</b>
<b>5. ZERBITZU-KALITATE OSOA</b>				
5.1. Zuzenean zerbitzua erabiltzen duten pertsonen batez besteko balioespena	8,6	8,1	<b>8,5</b>	<b>8,0</b>



\* **Oharra:** 2013an eta 2014an adierazitako emaitzak kontu handiz hartu behar dira; izan ere, kasu batzuetan testua ulerterrazago egiteko 2015eko adierazleen erredakzioa neurri handiz aldatu dugu. Beste alde batean, bai “instalazioak eta azpiegitura” atala zein “posta elektronikoaren bidezko arreta” 2015an lehenengo aldiz sartu dira gure konpromisoen zerrendan.