

## ZERBITZUEN KARTA 2016

(AURREZ AURREKOA, TELEFONO, POSTONTZIA ETA TELEGRAM)

### ZERBITZUEN KARTAKO KONPROMISOEN BETETZEA 2016

ADIERAZLEAK	2015eko BALIO ERREALA	2016ko BALIO ERREALA	2016ko HELBURU BALIOA
<b>1. INSTALAZIOAK ETA AZPIEGITURA</b>			
1.1. Bulegoko instalazioen batez besteko balorazioa: espazio fisikoa, eserlekuak, komunak, irisgarritasuna, etab. (jendeaurrekoa)	8,1	8,3	8,0
1.2. Bulegoko instalazioen ingurumen-baldintzen batez besteko balorazioa: garbiketa, ordena, tenperatura, argiztapena, zarata, etab. (jendeaurrekoa)	8,4	8,5	8,0
<b>2. ARRETARAKO LANGILEAK</b>			
2.1. Zerbitzua eman zizun pertsonaren prestakuntzaren batez besteko balorazioa.	8,7	9,0	8,3
2.2. Adeitasunaren eta emandako tratua batez besteko balorazioa. (jendeaurrekoa eta telefonikoa)	8,9	9,1	8,4
2.3. Zerbitzua eman zizun pertsonaren azalpenak ulertzeko argitasun eta erraztasunaren batez besteko balorazioa	8,8	9,1	8,3
2.4. Zerbitzua eman zizun pertsonaren hizkuntzari egokitzeko gaitasunaren batez besteko balorazioa (gaztelania edo euskara)	9,2	9,3	8,7
<b>3. ERANTZUTEKO GAITASUNA</b>			
3.1. Zerbitzua emateko ordutegiaren batez besteko balorazioa (jendeaurrekoa eta telefonikoa)	8,9	9,0	8,4
3.2. Aurrez aurreko kanalean gehienez 10 minutu edo gutxiago zain egonda zerbitzua jasotzen duten pertsonen ehunekoa	%70	%56	%70

3.3. Aurrez aurreko zerbitzua jaso aurreko itzarote-denborari erabiltzaileek ematen dioten batez besteko balorazioa	<b>8,0</b>	<b>8,3</b>	<b>8,0</b>
3.4. 60 segundo pasa baino lehen erantzundako deian ehunekoa, dei guztiak kontuan hartuta	<b>%81</b>	<b>%69</b>	<b>%80</b>
3.5. Telefono bidezko zerbitzua jaso aurreko itzarote-denborari erabiltzaileek ematen dioten batez besteko balorazioa	<b>8,7</b>	<b>8,6</b>	<b>8,3</b>
3.6. Zuzeneanek jaso eta gehienez bi laneguneko epean erantzuten dituen mezu elektronikoen ehunekoa, jasotako mezu guztiak kontuan hartuta	<b>%89</b>	<b>%87,3</b>	<b>%84</b>
3.7. Zuzeneanen jasotako mezu elektronikoak erantzuteko itxaron-denborari erabiltzaileek ematen dioten batez besteko balorazioa	<b>7,8</b>	<b>7,9</b>	<b>7,8</b>
<b>4. KEXAK ETA IRADOKIZUNAK KUDEATZEA</b>			
4.1. Zuzeneanek zuzenean ematen dituen zerbitzuen inguruan erantzundako kexa, iradokizun eta esker-emateen ehunekoa	<b>%100</b>	<b>%100</b>	<b>%100</b>
4.2. Zuzeneanek aurrez aurre, telefono bidez eta Internetez zuzenean ematen dituen zerbitzuen inguruko kexa eta iradokizunei gehienez 15 laneguneko epean emandako erantzunen ehunekoa	<b>%97</b>	<b>%93</b>	<b>%&gt;=93</b>
4.3. Zuzeneanek dituen herritarren zerbitzurako bulegoen inguruko kexa eta iradokizunei 15 eta 60 lanegun arteko epean emandako erantzunen ehunekoa	<b>%3</b>	<b>%7</b>	<b>%&lt; 7</b>
<b>5. ZERBITZU-KALITATEA OSOA</b>			
5.1. Zuzeneanen aurrez aurreko eta telefono bidezko zerbitzuaren kalitateari buruz erabiltzaileek egiten duten batez besteko balorazioa	<b>8,5</b>	<b>8,7</b>	<b>8,0</b>
5.2.a Zuzeneanek herritarrentzako duen zerbitzu telematikoaren kalitateari buruz erabiltzaileek egiten duten batez besteko balorazioa (www.euskadi.eus postontzia)	-	<b>6,8</b>	<b>7,0</b>
5.2.b Zuzeneanek herritarrentzako duen zerbitzu telematikoaren kalitateari buruz erabiltzaileek egiten duten batez besteko balorazioa (Telegram bat-bateko mezularitza)	-	<b>7,5</b>	<b>7,0</b>

