










## ZERBITZUEN KARTA: INFORMAZIOKO ETA HERRITARREN ARRETAKO BULEGO ZENTRALA 2019

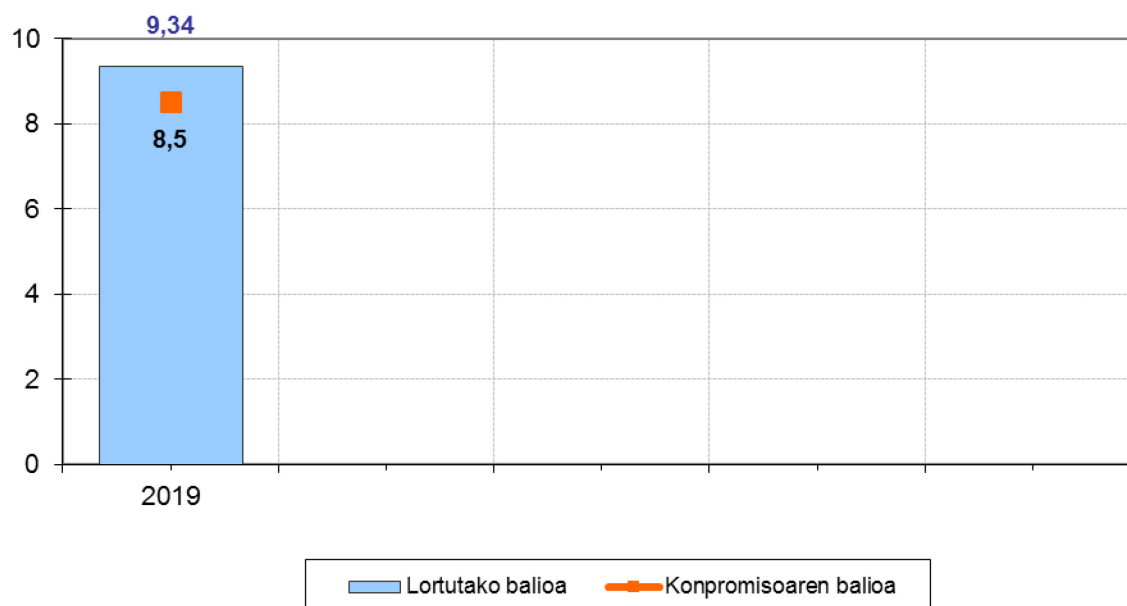
KONPROMISOAK		EMAITZAK		
HERRITARREKIKO ARRETA	Konpromisoaren balioa	Lortutako balioa	Graf.	Oharrak
Aurrez aurreko arretarako bulegoak egokiak izatea eman beharreko zerbitzuarentzat	8,5	<b>9,34</b>	 1	
Zerbitzua goiz eta arratsaldez jarraian ematea arreta bulegoetan, astelehenetik ostegunera (Erregistroa, 08:30etik 18:30era – Arreta 08:30etik 19:00etara) eta goizez ostiraletan nahiz abuztuan (Erregistroa, 08:30etik 14:30era – Arreta 08:30etik 15:00etara)	8,5	<b>9,26</b>	 2	
Herritarren arreta zerbitzuko itxaron denbora laburtzea, itxaron denboraren batez bestekoa 2 minututik beherakoa izan dadin	% 95	<b>% 85,93</b>	 3	Artatutako pertsonak: 17.682 Itxaron denboraren batezbestekoa: 1:15 minutu
Informazio eguneratua eta egiazkoa ematea, eskatutako gestioak egiteko bidea erraztuz	8,5	<b>9,35</b>	 4	
Langileen gaitasun profesionalak eguneratuta mantentzea, herritarren arreta hobetzeko				
Herritarrak modo egokian tratatzea, egokitasunez eta adeitasunez, haien beharrak asetzeko	8,5	<b>9,77</b>	 5	
Hizkera argia eta zehatza erabiltzea informazioak ematerakoan				
Aurrez aurreko bulegoan egin beharreko tramiteak erraztea	8,5	<b>9,66</b>	 6	
Informazio zerbitzuarekin zerikusia duten kontsulta, kexa eta iradokizunen % 100 5 egun balioduneko epean erantzutea (legezko epea: 30 egun)	% 100	<b>% 100</b>	 7	Ez da jaso ez kexarik ez kontsultarik

## GRAFIKOEN AURKIBIDEA

### Instalazioak

Grafiko 1: Aurrez aurreko arretarako bulegoak egokiak izatea eman beharreko zerbitzuarentzat

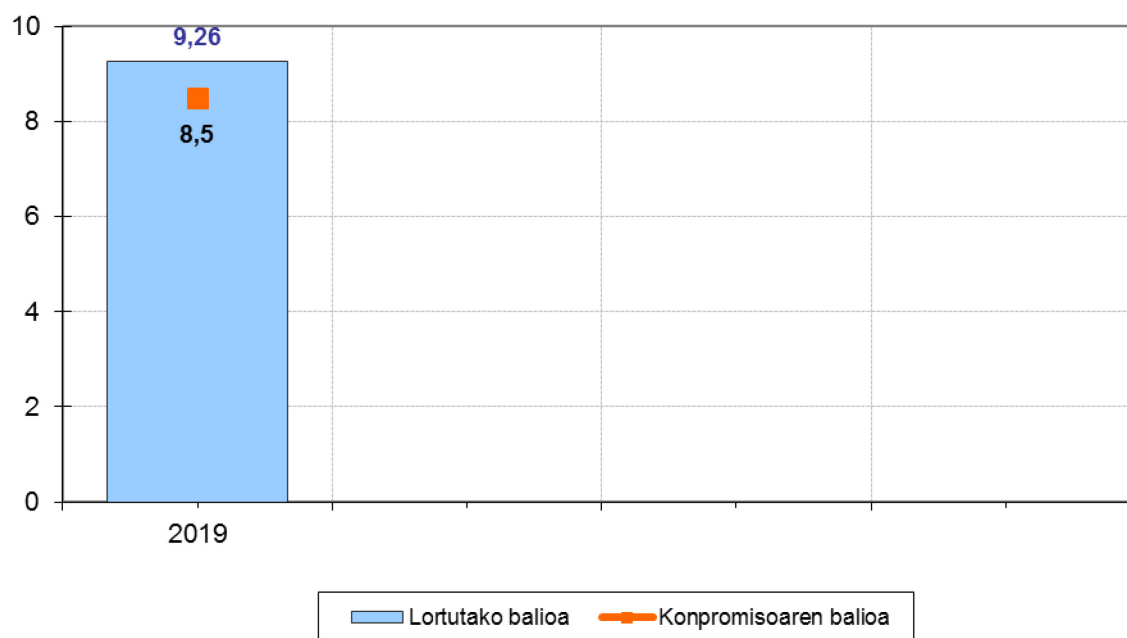
Neurketa unitatea: Artatutako pertsonen gogobetetze indizea



## Arreta ordutegia

Grafiko 2: Zerbitzua goiz eta arratsaldez jarraian ematea arreta bulegoetan, astelehenetik ostegunera (Erregistroa, 08:30etik 18:30era – Arreta 08:30etik 19:00etara) eta goizez ostiraletan nahiz abuztuan (Erregistroa, 08:30etik 14:30era – Arreta 08:30etik 15:00etara)

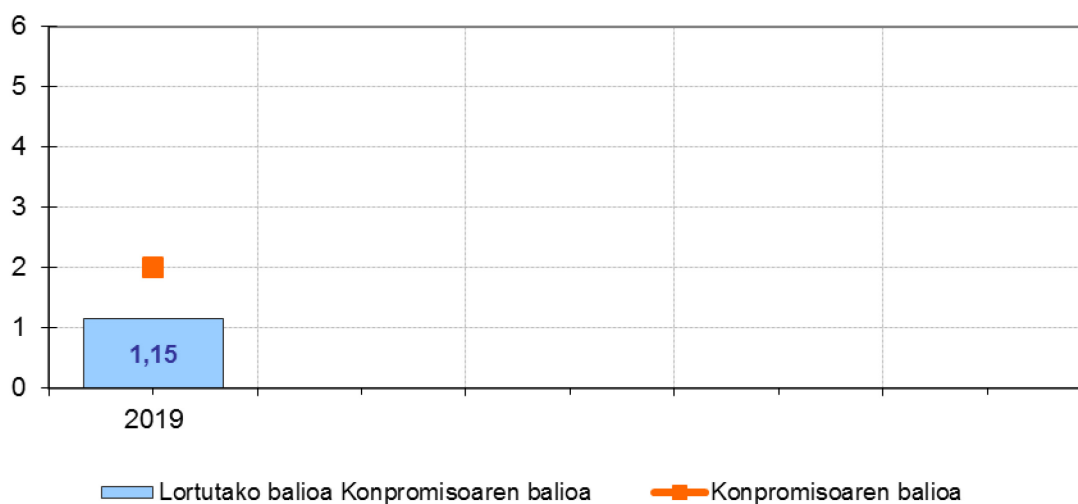
Neurketa unitatea: Artatutako pertsonen gogobetetze indizea



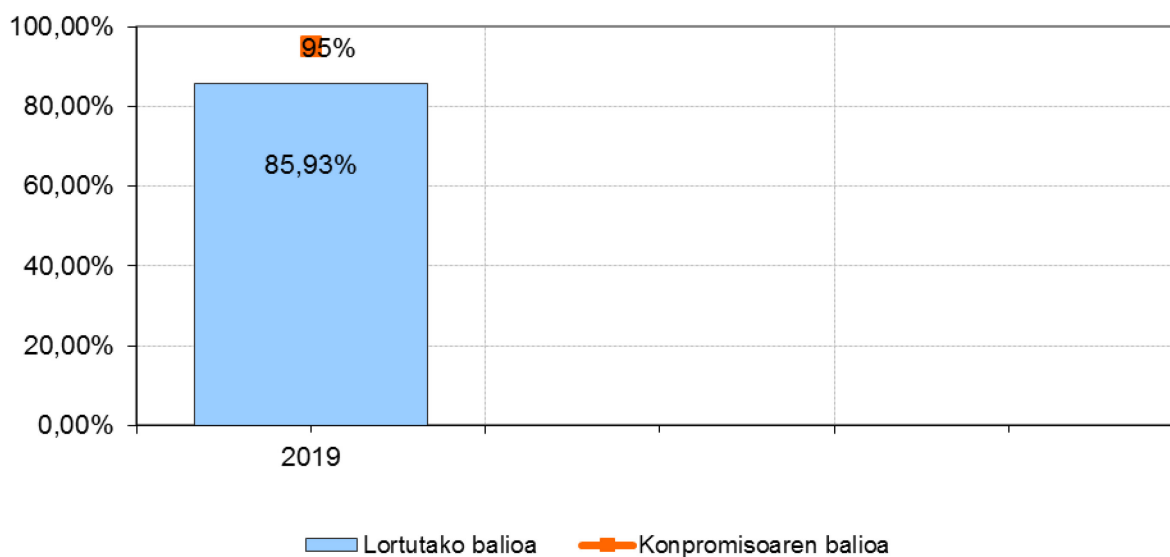
## Itxaron denbora

Grafiko 3: Herritarren arreta zerbitzuko itxaron denbora laburtzea, itxaron denboraren batez bestekoa 2 minututik beherakoa izan dadin

Neurketa unitatea: itxaron denboraren batez bestekoa



Neurketa unitatea: 2 minututik beherako itxaron denbora izan duten pertsonen ehunekoa

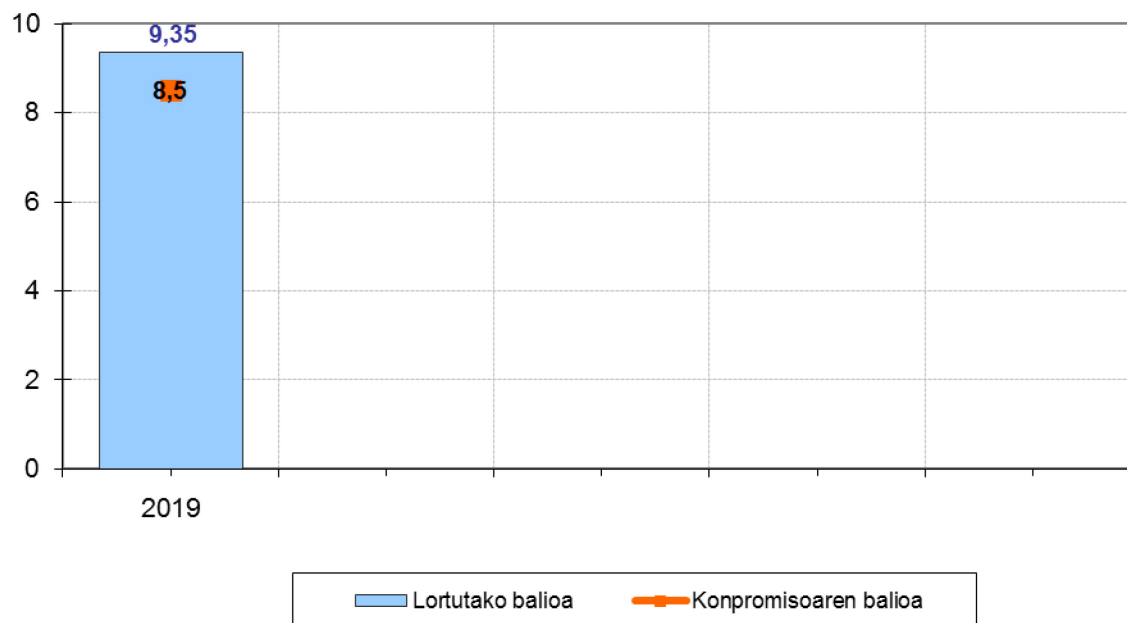


## Informazioa

Grafiko 4:

- Informazio eguneratua eta egiazkoa ematea, eskatutako gestioak egiteko bidea erraztuz
- Langileen gaitasun profesionalak eguneratuta mantentzea, herritarren arreta hobetzeko

Neurketa unitatea: Artatutako pertsonen gogobetetze indizea

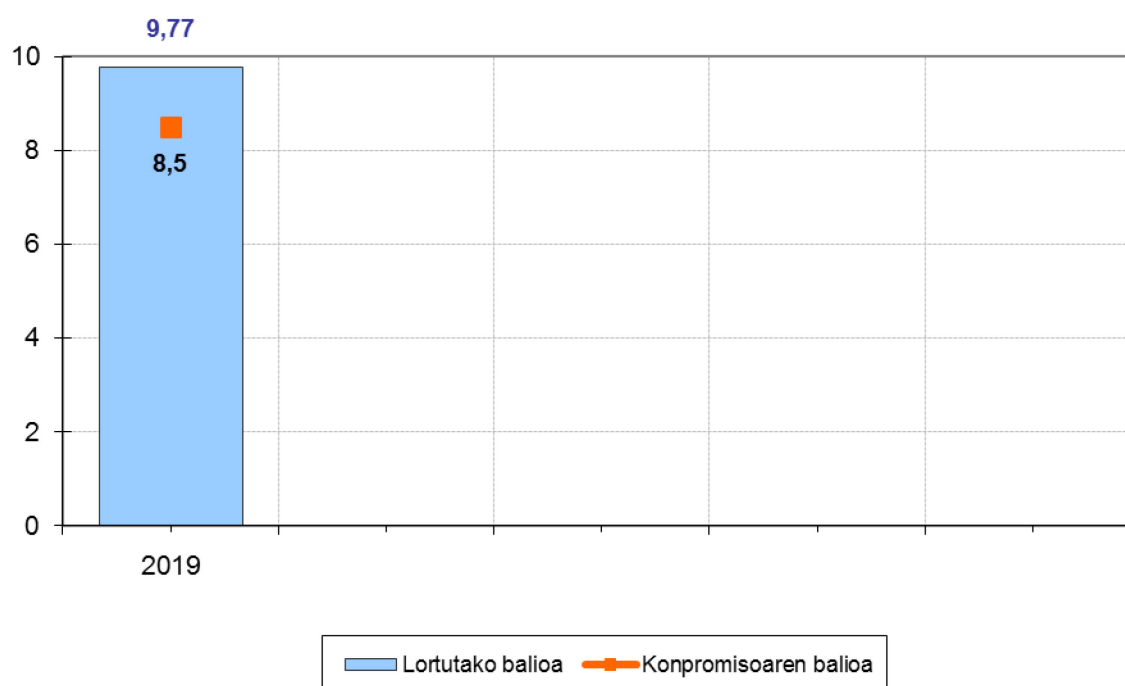


## Langileen arreta eta gaitasuna

Grafiko 5:

- Herritarrak modu egokian tratatzea, egokitasunez eta adeitasunez, haien beharrak asetzeko
- Hizkera argia eta zehatza erabiltzea informazioak ematerakoan

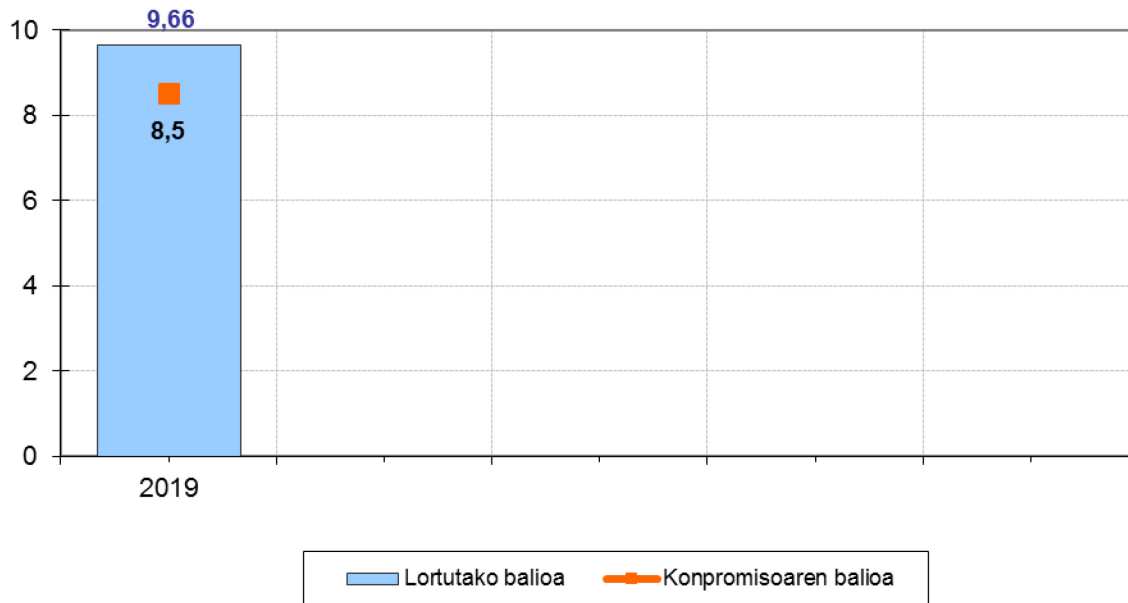
Neurketa unitatea: Artatutako pertsonen gogobetetze indizea





Grafiko 6: Aurrez aurreko bulegoan egin beharreko tramiteak erraztea

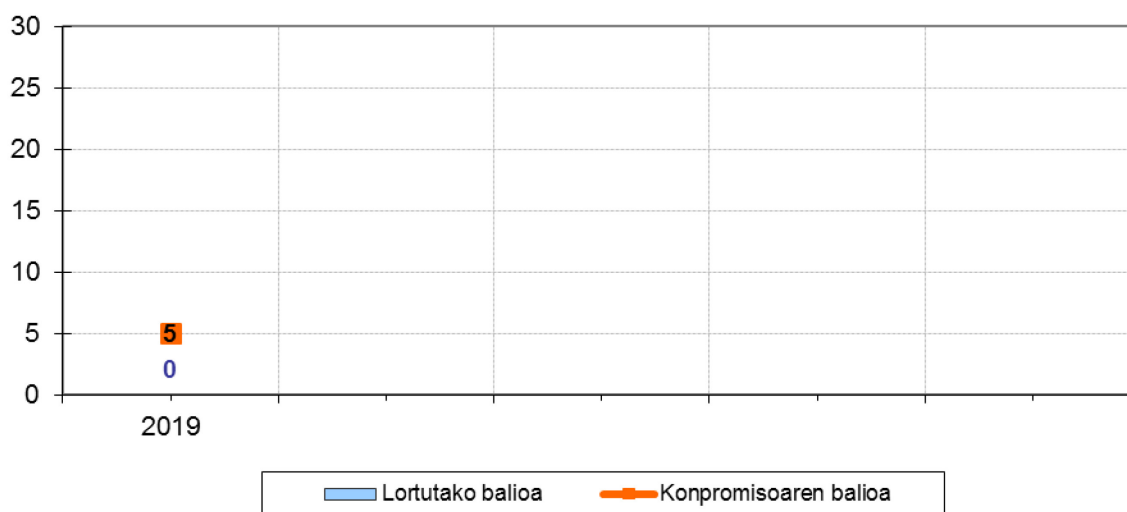
Neurketa unitatea: Artatutako pertsonen gogobetetze indizea



## Kontsultak, kexak eta iradokizunak

Grafiko 6: Informazio zerbitzuarekin zerikusia duten kontsulta, kexa eta iradokizunen % 100 5 egun balioduneko epean erantzutea (legezko epea: 30 egun)

Neurketa unitatea: batez besteko erantzun denbora



Neurketa unitatea: ezarritako denboran emandako erantzunen ehunekoa

