










ZERBITZUEN KARTA: INFORMAZIOKO ETA HERRITARREN ARRETAKO BULEGO ZENTRALA 2020

KONPROMISOAK		EMAITZAK		
HERRI TARREKIKO ARRETA	Konpromisoaren balioa	Lortutako balioa	Graf.	Oharrak
Aurrez aurreko arretarako bulegoak egokiak izatea eman beharreko zerbitzuarentzat	8,5	9,24	 1	
Zerbitzua goiz eta arratsalde jarraian ematea arreta bulegoetan, astelehenerik 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	9,23	 2	
Herritarren arreta zerbitzuko itxaron denbora laburtzea, itxaron denboraren batez bestekoa 2 minututik beherakoa izan dadin	% 95	% 78,51	 3	Artatutako pertsonak: 12.691 Itxaron denboraren batezbestekoa: 2:13 minutu
Informazio eguneratua eta egiazkoa ematea, eskatutako gestioak egiteko bidea erraztuz	8,5	9,76	 4	
Langileen gaitasun profesionalak eguneratuta mantentzea, herritarren arreta hobetzeko				
Herritarrak modo egokian tratatzea, egokitasunez eta adeitasunez, haien beharrak asetzeko	8,5	9,75	 5	
Hizkera argia eta zehatza erabiltzea informazioak ematerakoan				
Aurrez aurreko bulegoan egin beharreko tramiteak erraztea	8,5	9,69	 6	
Informazio zerbitzuarekin zerikusia duten kontsulta, kexa eta iradokizunen % 100 5 egun balioduneko epean erantzutea (legezko epea: 30 egun)	% 100	% 100	 7	Ez da jaso ez kexarik ez kontsultarik

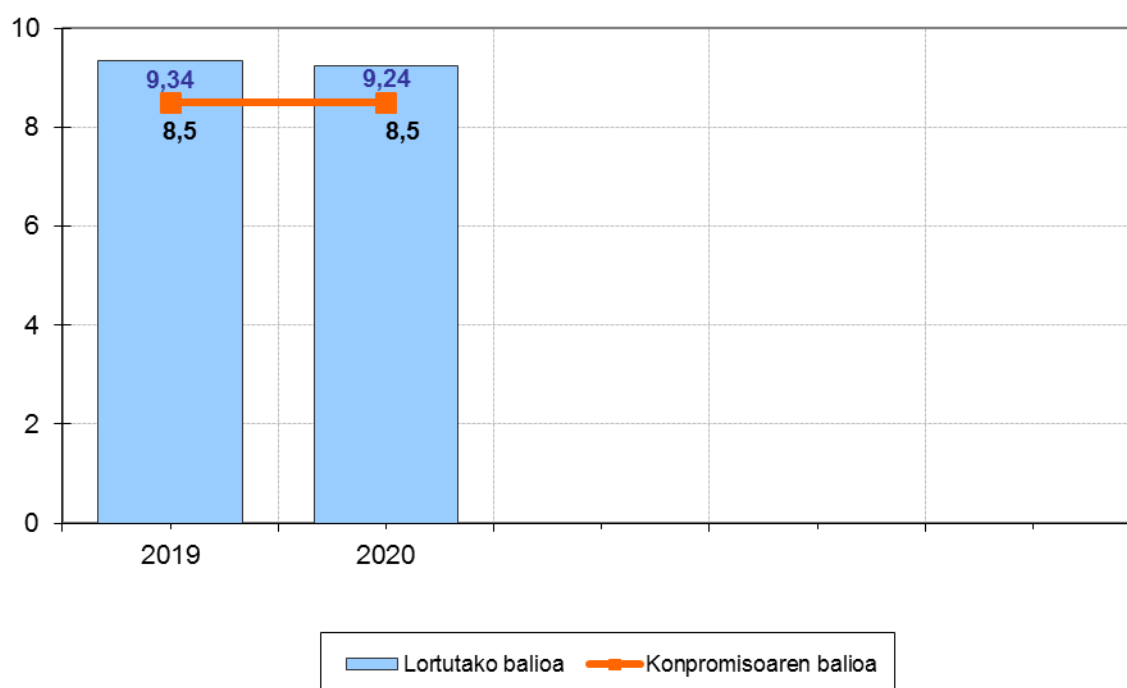
- Pandemiaren ondorioz, jasotako inkesten kopuruak behera egin du (70 inkesta)

GRAFIKOEN AURKIBIDEA

Instalazioak

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

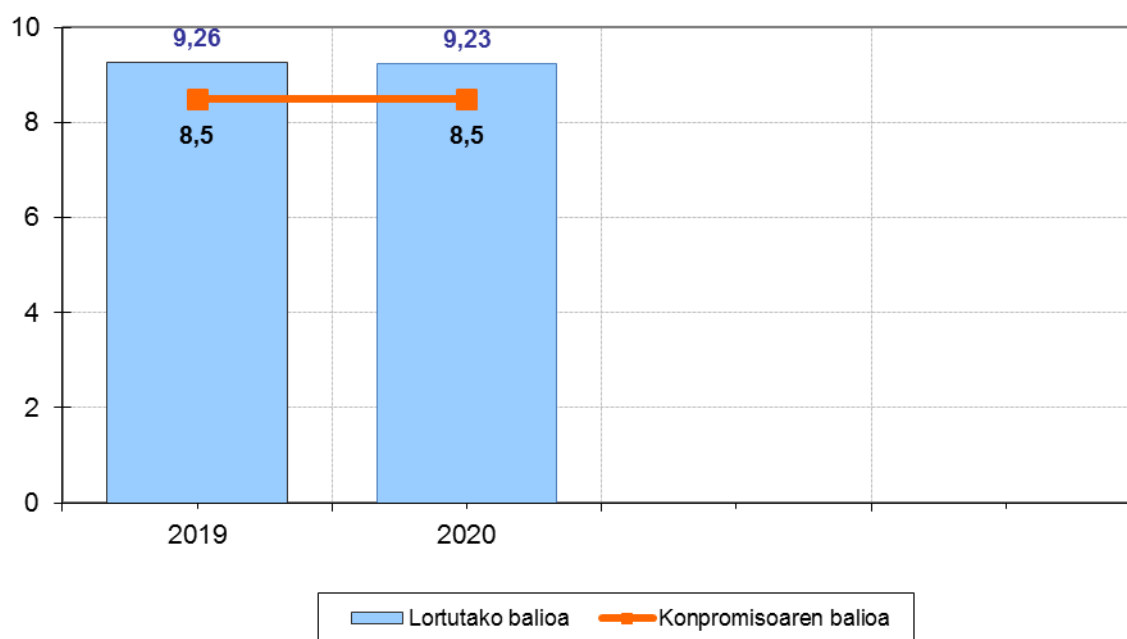
Neurketa unitatea: Artatutako pertsonen gogobetetze indizea



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)

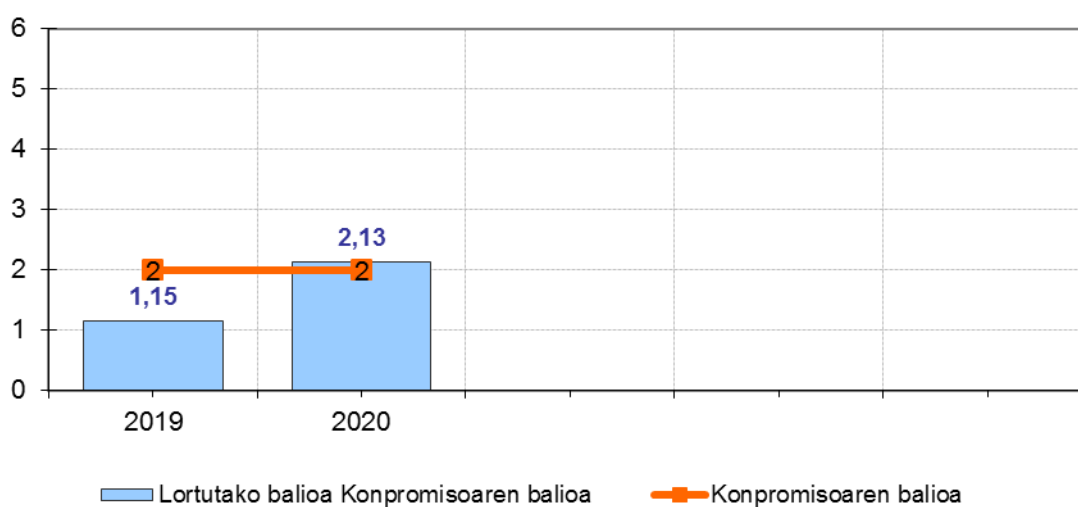
Neurketa unitatea: Artatutako pertsonen gogobetetze indizea



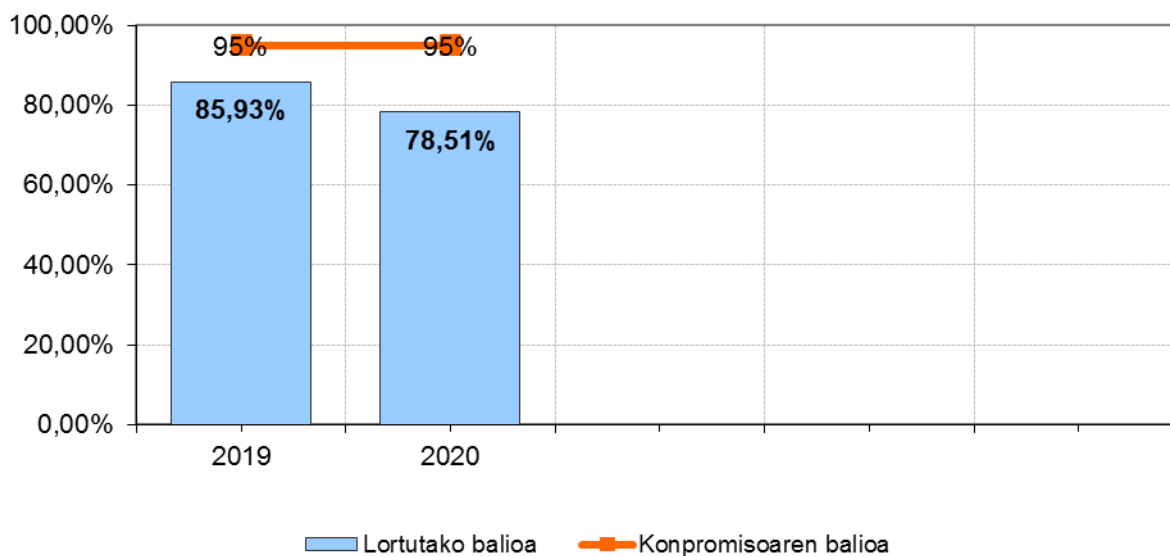
Itxaron denbora

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

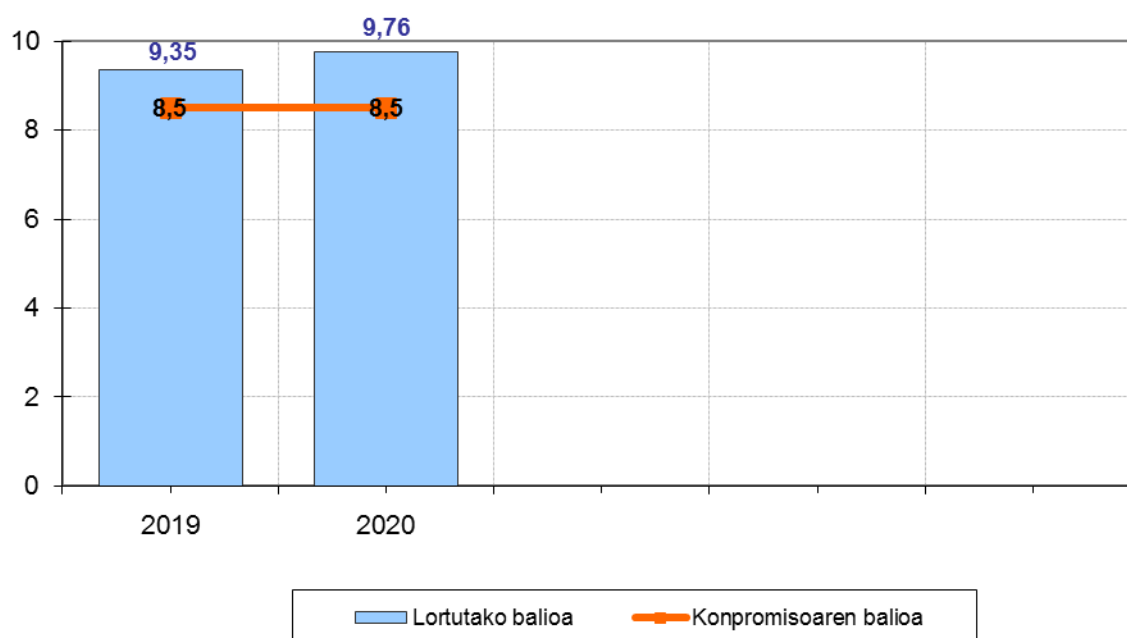


Informazioa

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



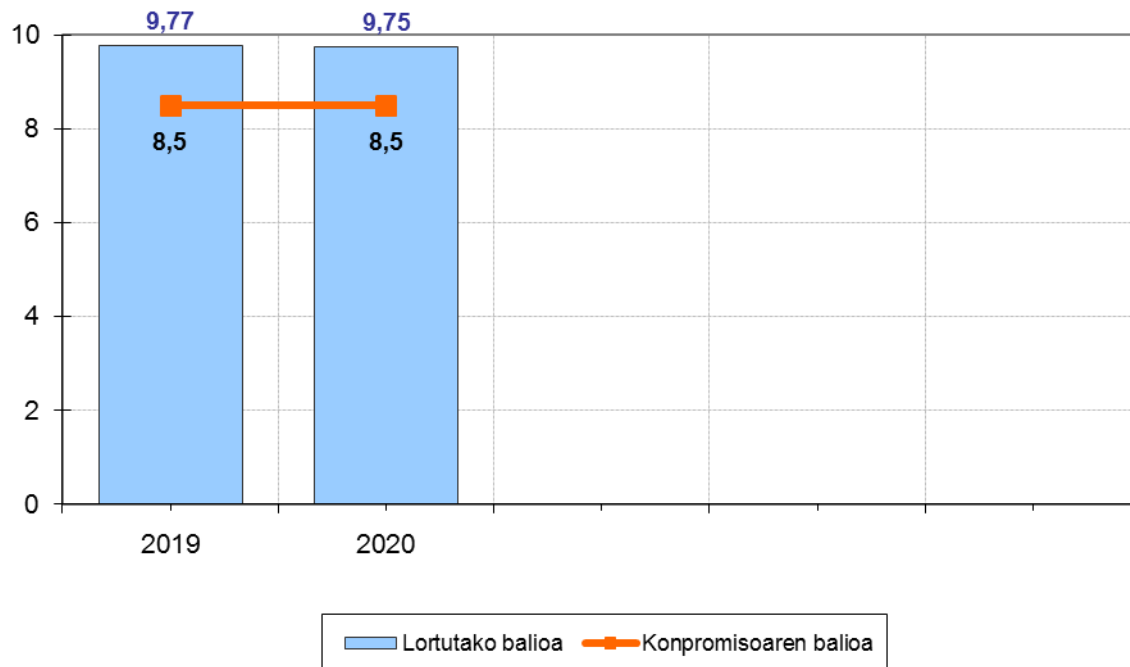


Langileen arreta eta gaitasuna

Grafiko 5:

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

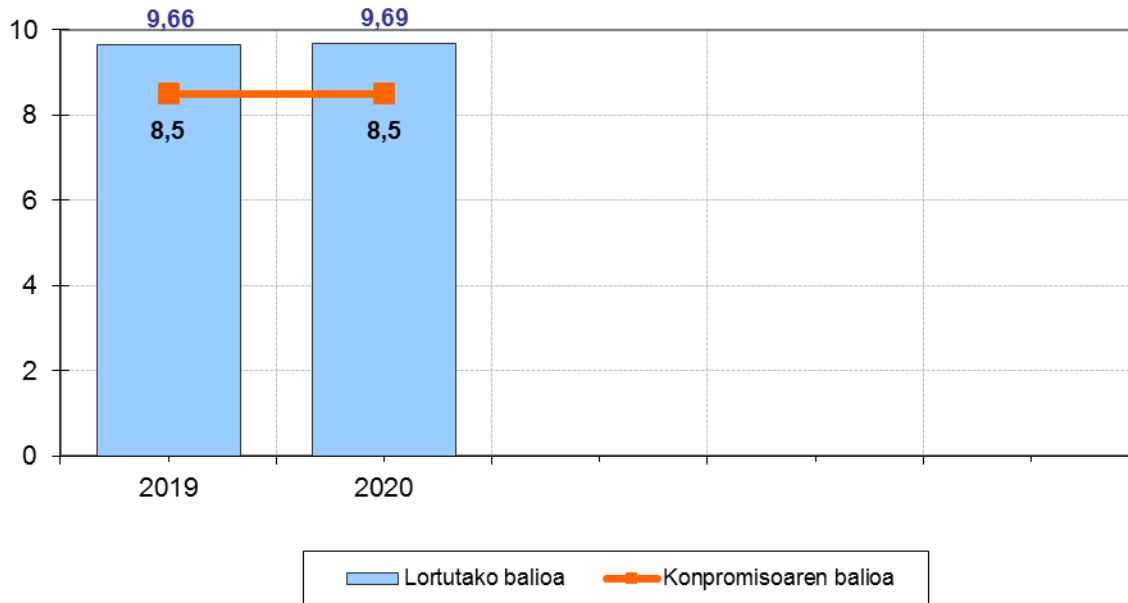
Neurketa unitatea: Artatutako pertsonen gogobetetze indizea





Grafiko 6: Aurrez aurreko bulegoan egin beharreko tramiteak erraztea

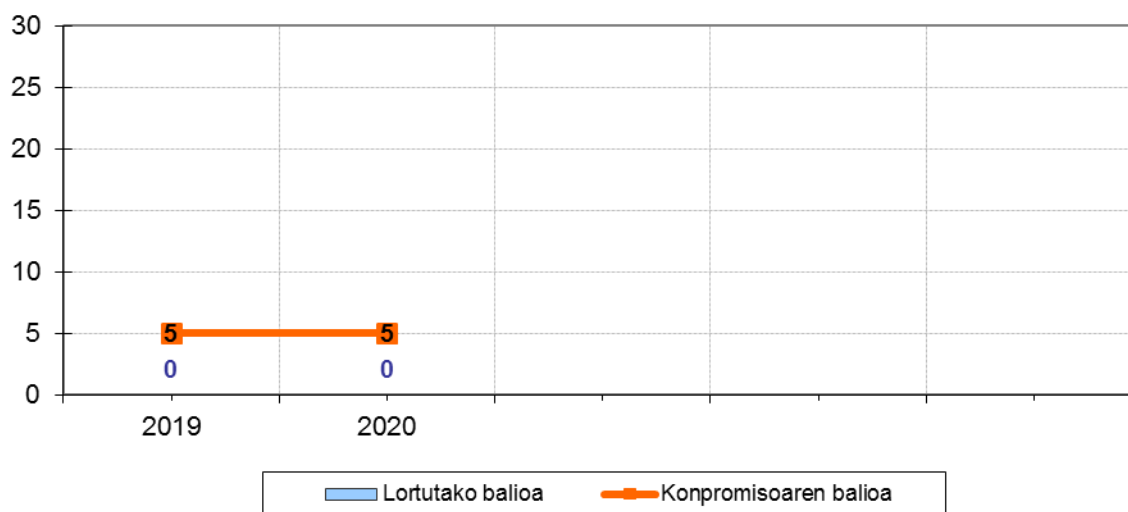
Neurketa unitatea: Artatutako pertsonen gogobetetze indizea



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

