










ZERBITZUEN KARTA: INFORMAZIOKO ETA HERRITARREN ARRETAKO BULEGO ZENTRALA 2024

KONPROMISOAK		EMAITZAK		
HERRITARREKIKO ARRETA	Konpromisoaren balioa	Emitza	Graf.	Oharrak
Aurrez aurreko arretarako bulegoak egokiak izatea eman beharreko zerbitzuarentzat.	9	9,64		
Zerbitzua jarraian ematea arreta bulegoetan, astelehenetik ostegunera: <ul style="list-style-type: none">Erregistroa: 08:30etik 18:30eraArreta: 08:30etik 19:00etara Eta ostiraletan nahiz abuztuan, goizez: <ul style="list-style-type: none">Erregistroa: 08:30etik 14:30eraArreta: 08:30etik 15:00etara	9	9,48		
Herritarren arreta zerbitzuko itxaron denbora laburtzea, itxaron denboraren batez bestekoa 2 minututik beherakoa izan dadin.	% 90	% 84,6		<ul style="list-style-type: none">Artatutako pertsonak: 12.737Itxaron denbora, batezbestekoa: 1:23 min Itxaroteko batez bestekoaren gainetik (>2 min): <ul style="list-style-type: none">Artatutako pertsonak: 1.957Batez besteko itxaronaldia ez-betetze kasuetan: 8:39 min
Informazio eguneratua eta egiazkoa ematea, eskatutako gestioak egiteko bidea erraztuz.	9	9,79		
Langileen gaitasun profesionalak eguneratuta mantentzea, herritarren arreta hobetzeko.				
Herritarrak modo egokian tratatzea, egokitasunez eta adeitasunez, haien beharrak asetzeko.	9	9,80		
Hizkera argia eta zehatza erabiltzea informazioak ematerakoan.				
Aurrez aurreko bulegoan egin beharreko tramiteak erraztea.	9	9,78		
Informazio zerbitzuarekin zerikusia duten kontsulta, kexa eta iradokizunen % 100, 5 egun balioduneko epean erantzutea (legezko epea: 20 egun).	% 100	% 100		0 kontsulta eta kexa 0 jaso dira. Erantzuteko denbora: -

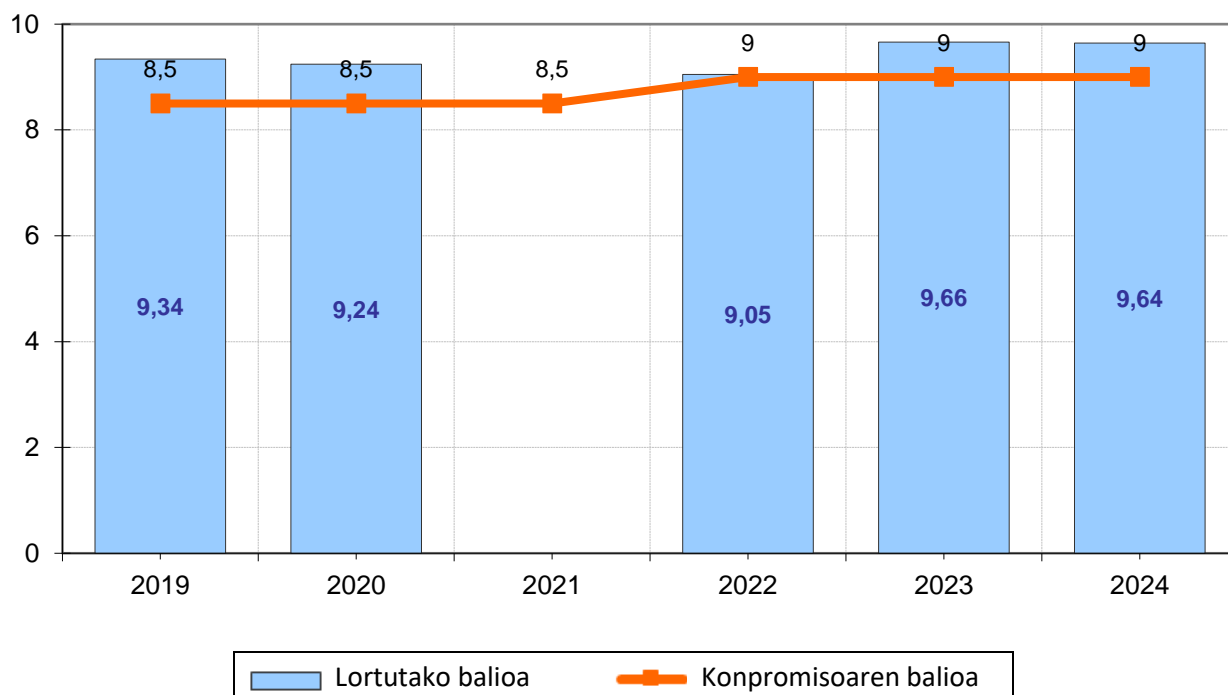


GRAFIKOEN AURKIBIDEA

Instalazioak

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

Neurketa unitatea: Artatutako pertsonen gogobetetze indizea

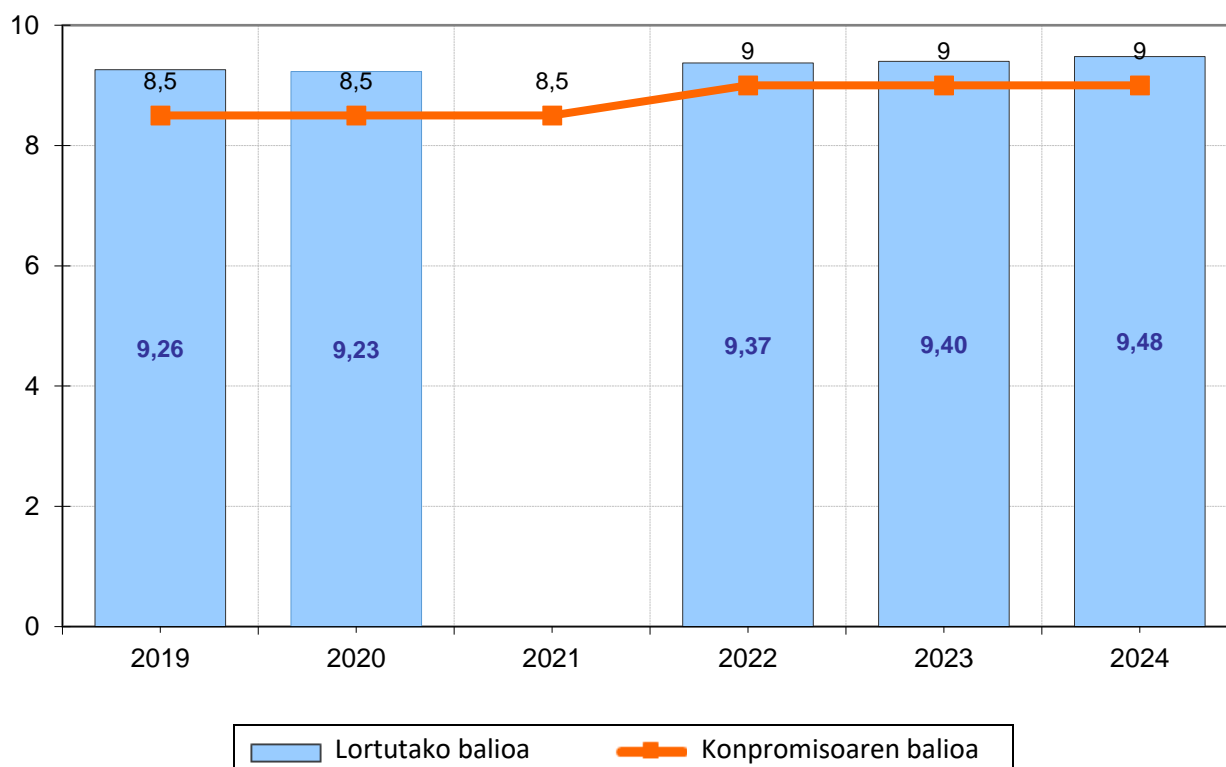


* 2021 - Pandemiak ezarritako neurrien ondorioz, ez zen inkestarik egin.

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



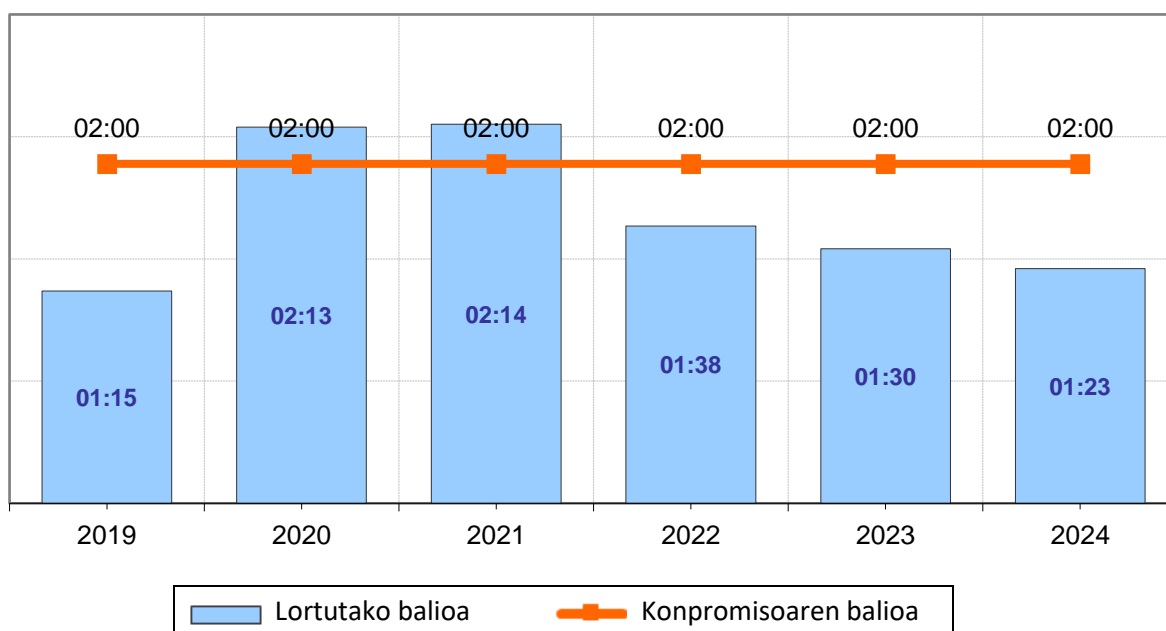
* 2021 - Pandemiak ezarritako neurrien ondorioz, ez zen inkestarik egin.



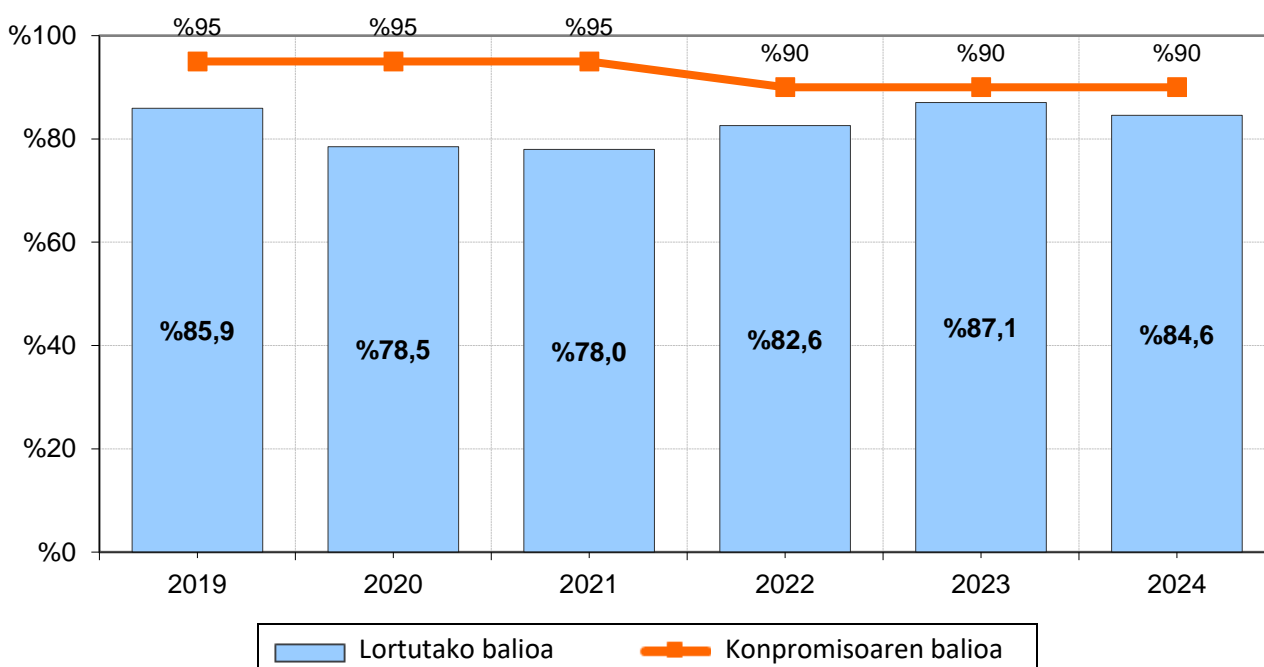
Itxaron denbora

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

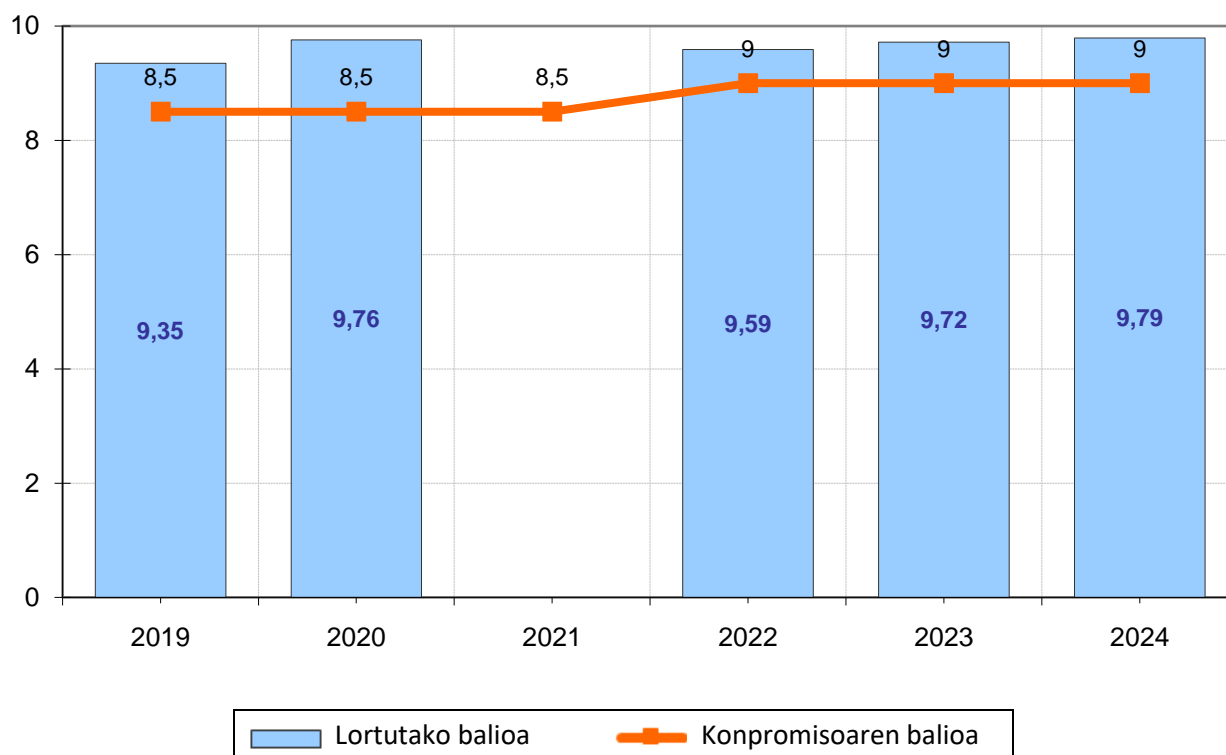


Informazioa

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



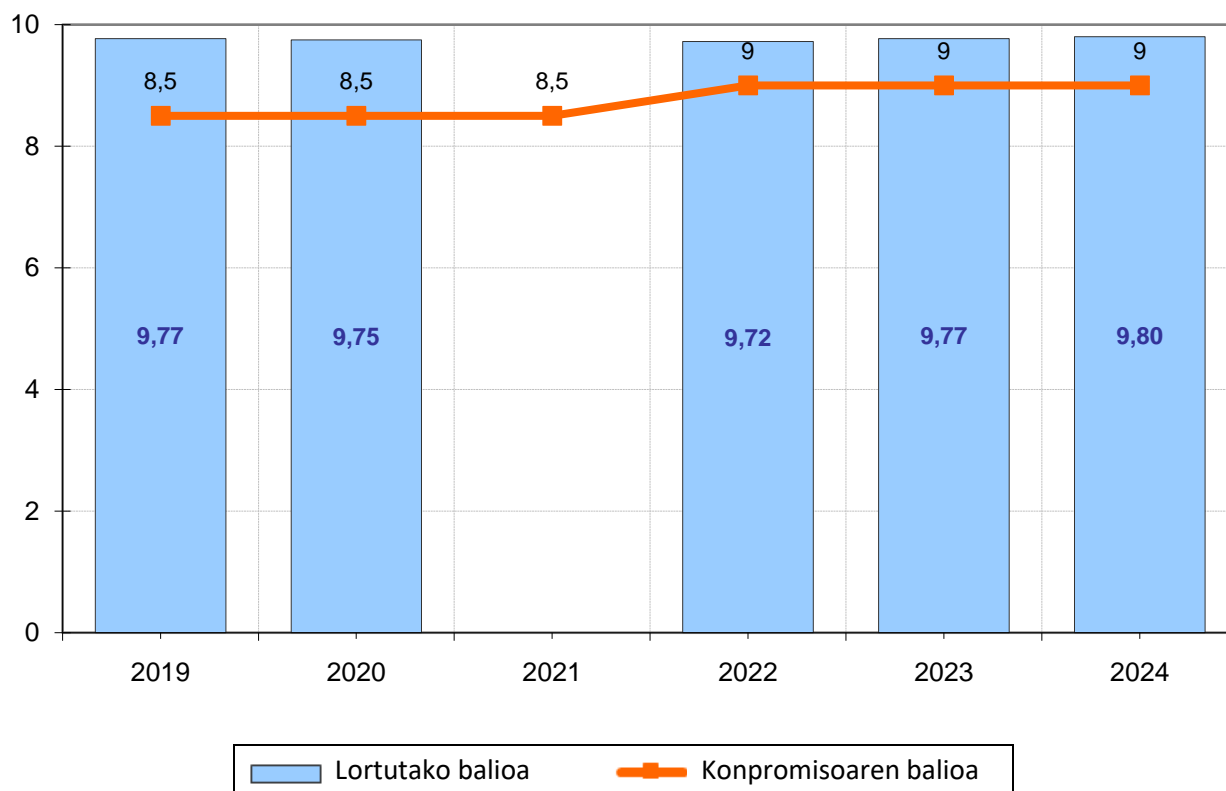
* 2021 - Pandemiak ezarritako neurrien ondorioz, ez zen inkestarik egin.

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

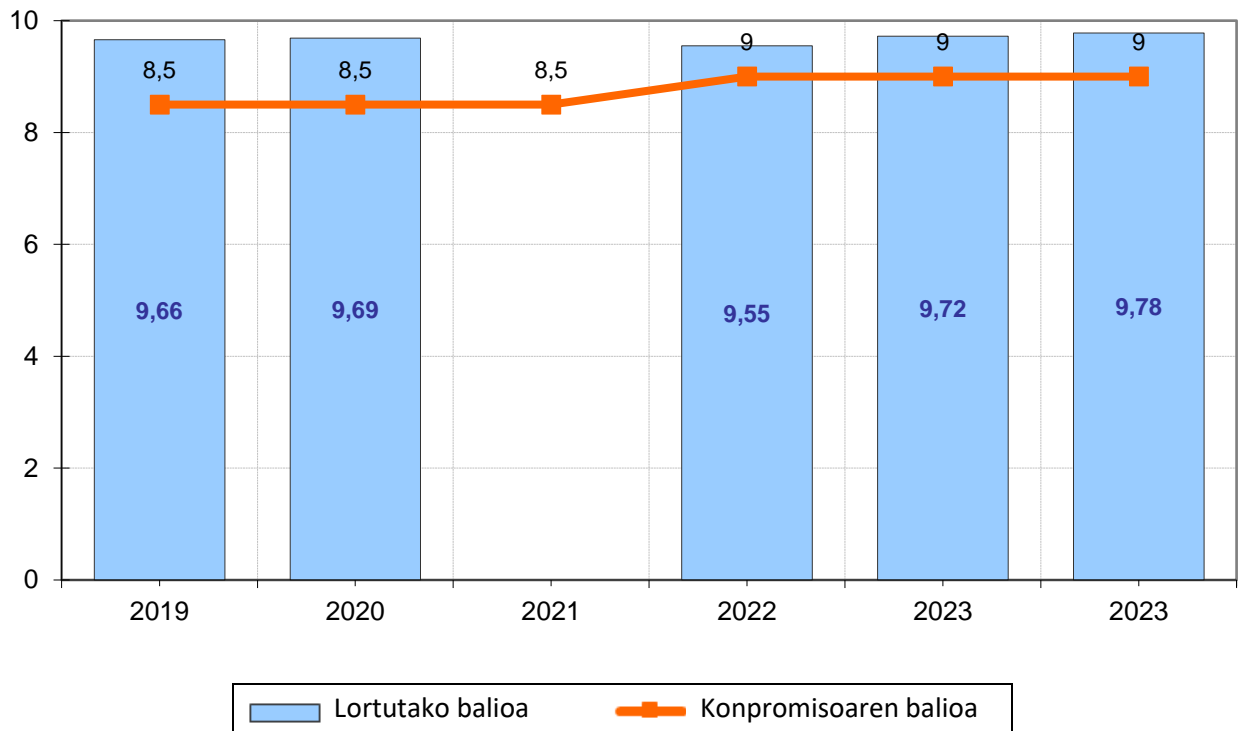


* 2021 - Pandemiak ezarritako neurrien ondorioz, ez zen inkestarik egin.



Grafiko 6: Aurrez aurreko bulegoan egin beharreko tramiteak erraztea

Neurketa unitatea: Artatutako pertsonen gogobetetze indizea

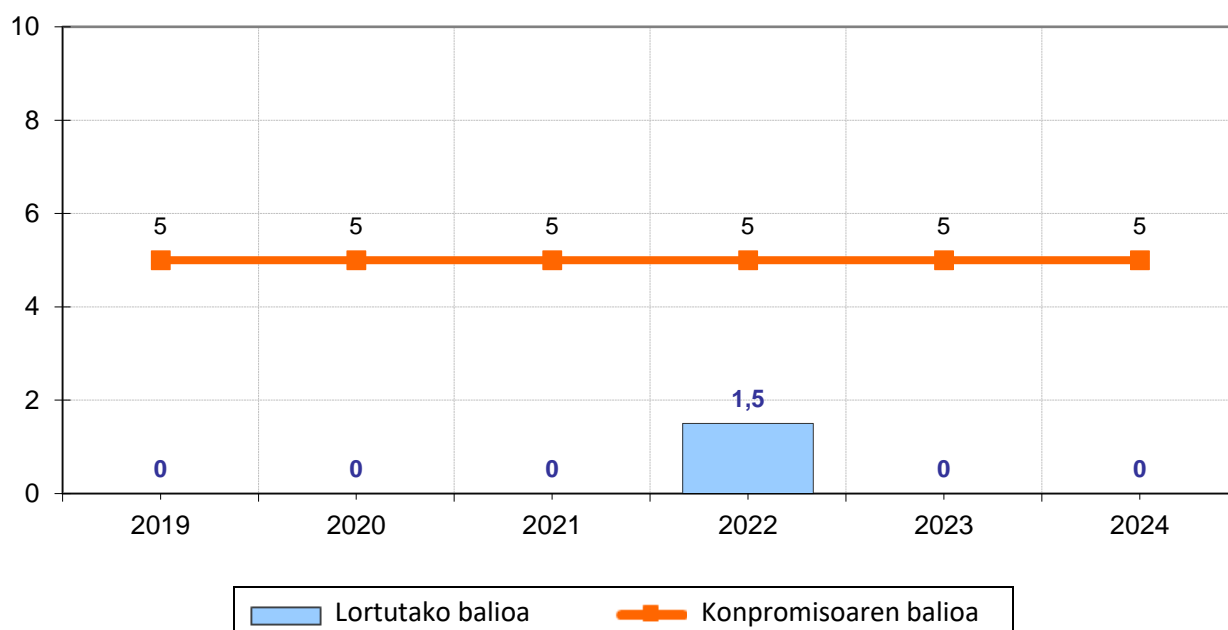


* 2021 - Pandemiak ezarritako neurrien ondorioz, ez zen inkestarik egin.

Kontsultak, kexak eta iradokizunak

Grafiko 6: Informazio zerbitzuarekin zerikusia duten kontsulta, kexa eta iradokizunen % 100 5 egun balioduneko epean erantzutea (legezko epea: 20 egun)

Neurketa unitatea: batez besteko erantzun denbora



Neurketa unitatea: ezarritako denboran emandako erantzunen ehunekoa

