

**"EUSKALDUNA JAUREGIAREN SARRERAK SALDU ETA KUDEATZEKO ZERBITZUA" ZERBITZU KARTA. 2023 URTEA
KALITATE KONPROMISOEN BETETZE MAILARI BURUZKO JAKINARAZPENEA**

KONPROMISOA	ADIERAZLEA	HELBURUA	EMAITZA	AZKEN EMAITZAREN DATA	OHARRAK
Euskalduna Jauregiko txarteldegietako langileek modu pertsonalizatu eta atseginan artatzea erabiltzaileak, arazoak eta zalantzak konpontzeko prest azalduz; batez beste, asebetetze inkestan 8 baino gehiagoko puntuazioa lortzea	Erabiltzaileen asebetetzea balioztatuz, zerbitzuko langileen aldetik jasotako arreta pertsonalizatu eta atseginari eta arazoak eta zalantzak konpontzeko azalduetako jarrerari dagokienez.	>8	9,00	2023ko abendua	Bete egin da.
Txarteldegietako langileek beharrezko ezagutza edukitzea ekitaldiei eta erosketa prozesuari buruz, eta erabiltzaileak artatzea modu profesionalean eta hizkera argia eta ulergarria erabiliz; asebetetze inkestan batez beste 8 baino gehiagoko puntuazioa lortzea.	Erabiltzaileen asebetetzea balioztatuz, txarteldegietako langileek emandako arreta profesionalari eta erabilitako hizkera argia eta ulergarriari dagokienez	>8	8,33	2023ko abendua	Bete egin da.
Informazioa ematea, salmenta prozesuan zehar, sarreraren prezioei eta kudeaketa gastuei buruz; asebetetze inkestan batez beste 8 baino gehiagoko puntuazioa lortzea.	Erabiltzaileen asebetetzea balioztatuz, sarreraren prezioaren eta kudeaketa gastuen gainean jasotako informazioari dagokienez.	>8	8,10	2023ko abendua	Bete egin da.
Txarteldegien kokapena seinalatzatzea eraikinaren sarbideetan, baita www.euskalduna.eus-en ere	Euskalduna Jauregian seinalatzatutako sarbideen ehunekoa.	%100	%100	2023ko abendua	Bete egin da.
	Infografia bat argitaratzea www.euskalduna.eus-en txarteldegien kokapena jakitera emateko	Bai	Si	2023ko abendua	Bete egin da.
Erabiltzaileei informazioa ematea ikuskizunetan eta ekitaldietan gertatzen diren ordutegi eta data aldaketa guztiei buruz	Jakinarazitako ordutegi eta data aldaketen ehunekoa	%100	%100	2023ko abendua	Bete egin da.
Erabiltzaileei informazioa ematea ikuskizunetan eta ekitaldietan gertatzen diren ordutegi eta data aldaketa guztiei buruz	Ekitaldiak bertan behera uzten direnetan berehala/modu automatikoan itzulitako sarreraren ehunekoa, sarrerok www.euskalduna.eus-en bitartez erosiak izan direnean	%100	%100	2023ko abendua	Bete egin da.
Beti bermatzea www.euskalduna.eus-en bitartez sarrerak erosteko aukera.	Erabiltzaileek www.euskalduna.eus-en bitartez sarrerak erosteko aukera duten ekitaldi eta ikuskizunen ehunekoa.	%100	%100	2023ko abendua	Bete egin da.
Sarrera erosketa eskuragarria eskaintzea, online eta aurrez aurre, eskuratzeko moduari eta eserlekuak hautatzeko aukerari dagokienez; asebetetze inkestan batez beste 8 baino gehiagoko puntuazioa lortzea.	Erabiltzaileen asebetetzea balioztatuz, sarrerak online eta aurrez aurre erosteko prozesuaren eskuragarritasunari dagokienez, eskuratzeko modua eta eserlekuak hautatzeko aukera kontuan hartuta	>8	8,35	2023ko abendua	Bete egin da.
Ekitaldi gutzietan berriazko eserlekuak eta kokapenak eskaintzea mugikortasun urriko pertsonentzat edo gurpildun aukien erabiltzaileentzat.	Mugikortasun urriko pertsonentzat eta gurpildun aukien erabiltzaileentzat berriazko eserleku eta kokapenak eskaini direneko ekitaldi eta ikuskizunen ehunekoa.	%100	%100	2023ko abendua	Bete egin da.

"EUSKALDUNA JAUREGIAREN SARRERAK SALDU ETA KUDEATZEKO ZERBITZUA" ZERBITZU KARTA. 2022 URTEA
KALITATE KONPROMISOEN BETETZE MAILARI BURUZKO JAKINARAZPENA

KONPROMISOA	ADIERAZLEA	HELBURUA	EMAITZA	AZKEN EMAITZAREN DATA
Euskalduna Jauregiko txarteldegietako langileek modu pertsonalizatu eta atseginean artatzea erabiltzaileak, arazoak eta zalantzak konpontzeko prest azalduz; batez beste, asebetetze inkestan 8 baino gehiagoko puntuazioa lortzea	Erabiltzaileen asebetetzea balioztatuz, zerbitzuko langileen aldetik jasotako arreta pertsonalizatu eta atseginari eta arazoak eta zalantzak konpontzeko azalduko jarrerari dagokienez.	>8	9,00	2022-12-31
Txarteldegietako langileek beharrezko ezagutza edukitzea ekitaldiei eta erosketa prozesuari buruz, eta erabiltzaileak artatzea modu profesionalean eta hizkera argia eta ulergarria erabiliz; asebetetze inkestan batez beste 8 baino gehiagoko puntuazioa lortzea.	Erabiltzaileen asebetetzea balioztatuz, txarteldegietako langileek emandako arreta profesionalari eta erabilitako hizkera argia eta ulergarriari dagokienez.	>8	8,33	2022-12-31
Informazioa ematea, salmenta prozesuan zehar, sarreraren prezioei eta kudeaketa gastuei buruz; asebetetze inkestan batez beste 8 baino gehiagoko puntuazioa lortzea.	Erabiltzaileen asebetetzea balioztatuz, sarreraren prezioaren eta kudeaketa gastuen gainean jasotako informazioari dagokionez.	>8	8,10	2022-12-31
Txarteldegien kokapena seinaleztatzea eraikinaren sarbideetan, baita www.euskalduna.eus-en ere	Euskalduna Jauregian seinaleztatutako sarbideen ehunekoa.	%100	%100	2022-12-31
	Infografia bat argitaratzea www.euskalduna.eus-en txarteldegien kokapena jakitera emateko	Bai	Si	2022-12-31
Erabiltzaileei informazioa ematea ikuskizunetan eta ekitaldietan gertatzen diren ordutegi eta data aldaketa guztiei buruz	Jakinarazitako ordutegi eta data aldaketen ehunekoa	%100	%100	2022-12-31
Erabiltzaileei informazioa ematea ikuskizunetan eta ekitaldietan gertatzen diren ordutegi eta data aldaketa guztiei buruz	Ekitaldiak bertan behera uzten direnaren berehala/modu automatikoan itzulitako sarreraren ehunekoa, sarrerok www.euskalduna.eus-en bitartez erosiak izan direnean	%100	%100	2022-12-31
Beti bermatzea www.euskalduna.eus-en bitartez sarrerak erosteko aukera.	Erabiltzaileek www.euskalduna.eus-en bitartez sarrerak erosteko aukera duten ekitaldi eta ikuskizunen ehunekoa.	%100	%100	2022-12-31
Sarrera erosketa eskuragarria eskaintzea, online eta aurrez aurre, eskuratzeko moduari eta eserlekuak hautatzeko aukerari dagokienez; asebetetze inkestan batez beste 8 baino gehiagoko puntuazioa lortzea.	Erabiltzaileen asebetetzea balioztatuz, sarrerak online eta aurrez aurre erosteko prozesuaren eskuragarritasunari dagokionez, eskuratzeko modua eta eserlekuak hautatzeko aukera kontuan hartuta	>8	8,35	2022-12-31
Ekitaldi guztietan berariazko eserlekuak eta kokapenak eskaintzea mugikortasun urriko pertsonentzat edo gurgildun aulkien erabiltzaileentzat.	Mugikortasun urriko pertsonentzat eta gurgildun aulkien erabiltzaileentzat berariazko eserleku eta kokapenak eskaini direneko ekitaldi eta ikuskizunen ehunekoa.	%100	%100	2022-12-31

"EUSKALDUNA JAUREGIAREN SARRERAK SALDU ETA KUDEATZEKO ZERBITZUA" ZERBITZU KARTA. 2021 URTEA
KALITATE KONPROMISOEN BETETZE MAILARI BURUZKO JAKINARAZPENA

KONPROMISOA	ADIERAZLEA	HELBURUA	EMAITZA	AZKEN EMAITZAREN DATA	OHARRAK
Euskalduna Jauregiko txarteldegietako langileek modu pertsonalizatu eta atseginean artatzea erabiltzaileak, arazoak eta zalantzak konpontzeko prest azalduz; batez beste, asebetetze inkestan 8 baino gehiagoko puntuazioa lortzea	Erabiltzaileen asebetetzea balioztatuz, zerbitzuko langileen aldetik jasotako arreta pertsonalizatu eta atseginari eta arazoak eta zalantzak konpontzeko azalduak jarrerari dagokienez.	>8	8,93	2021eko abendua	
Txarteldegietako langileek beharrezko ezagutza edukitzea ekitaldiei eta erosketa prozesuari buruz, eta erabiltzaileak artatzea modu profesionalean eta hizkera argia eta ulergarria erabiliz; asebetetze inkestan batez beste 8 baino gehiagoko puntuazioa lortzea.	Erabiltzaileen asebetetzea balioztatuz, txarteldegietako langileek emandako arreta profesionalari eta erabiltzaileak hizkera argia eta ulergarriari dagokienez	>8	8,20	2021eko abendua	
Informazioa ematea, salmenta prozesuan zehar, sarreraren prezioei eta kudeaketa gastuei buruz; asebetetze inkestan batez beste 8 baino gehiagoko puntuazioa lortzea.	Erabiltzaileen asebetetzea balioztatuz, sarreraren prezioaren eta kudeaketa gastuen gainean jasotako informazioari dagokienez.	>8	8,23	2021eko abendua	
Txarteldegien kokapena seinaleztatzea eraikinaren sarbideetan, baita www.euskalduna.eus -en ere	Euskalduna Jauregian seinaleztatutako sarbideen ehunekoa.	%100	%100	2021eko abendua	
	Infografia bat argitaratzea www.euskalduna.eus -en txarteldegien kokapena jakitera emateko	Bai	Bai	2021eko abendua	
Erabiltzaileei informazioa ematea ikuskizunetan eta ekitaldietan gertatzen diren ordutegi eta data aldaketa guztiei buruz	Jakinarazitako ordutegi eta data aldaketen ehunekoa	%100	%100	2021eko abendua	
Erabiltzaileei informazioa ematea ikuskizunetan eta ekitaldietan gertatzen diren ordutegi eta data aldaketa guztiei buruz	Ekitaldiak bertan behera uzten direnaren berehala/modu automatikoa itzultzeko sarreraren ehunekoa, sarrerok www.euskalduna.eus -en bitartez erosiak izan direnean	%100	%87,50	2021eko abendua	Eusko Jaurlaritzak emandako lege-aginduak direla eta, COVID-19ren eragina minimizatzeko, promotoreek zenbait ekitaldi geroratzeko eskatu dute. Zenbaitetan, urtebete baino gehiago geroratu dira, eta horrek eragotzi egin dio Euskalduna Jauregiari urtebete baino gehiagoko epean erositako sarreraren zenbatekoak berehala itzultzea. Gainerako ikuskizunetan, zenbatekoa itzuli behar izan denean, automatikoki itzuli da.
Beti bermatzea www.euskalduna.eus -en bitartez sarrerak erosteko aukera.	Erabiltzaileek www.euskalduna.eus -en bitartez sarrerak erosteko aukera duten ekitaldi eta ikuskizunen ehunekoa.	%100	%100	2021eko abendua	
Sarrera erosketa eskuragarria eskaintzea, online eta aurrez aurre, eskuratzeko moduari eta eserlekuak hautatzeko aukerari dagokienez; asebetetze inkestan batez beste 8 baino gehiagoko puntuazioa lortzea.	Erabiltzaileen asebetetzea balioztatuz, sarrerak online eta aurrez aurre erosteko prozesuaren eskuragarritasunari dagokienez, eskuratzeko modua eta eserlekuak hautatzeko aukera kontuan hartuta	>8	8,23	2021eko abendua	
Ekitaldi guztietan berariazko eserlekuak eta kokapenak eskaintzea mugikortasun urriko pertsonentzat edo gurpildun aukien erabiltzaileentzat.	Mugikortasun urriko pertsonentzat eta gurpildun aukien erabiltzaileentzat berariazko eserleku eta kokapenak eskaini direneko ekitaldi eta ikuskizunen ehunekoa.	%100	%100	2021eko abendua	