

"HERRITARRENTZAKO AURREZ AURREKO ARRETA EZ ESPEZIALIZATUA" ZERBITZU KARTA. 2023 URTEA

KALITATE KONPROMISOEN BETETZE MAILARI BURUZKO JAKINARAZPENA

KONPROMISOA	HELBURUA	EMAITZA	AZKEN EMAITZAREN DATA	OHARRAK
Erabiltzaileei honako hauek bermatzea: <ul style="list-style-type: none"> • Arreta pertsonalizatua eta tratu atsegina. • Bere eskaerak eta beharrak erantzuteko jarrera ona. • Eskatutako kontsultak edo/eta izapideak eraginkortasunez ebaztea. • Arreta profesionala, langile trebatu eta adituekin. • Azalpen argiak, hizkera ulergarria eta egokia erabiliz. Asebetetze-inkestan batez besteko puntuazioa 8tik gorakoa izatea lortu nahi dugu	> 8	9,1	2023ko abendua	Bete egin da.
Erabiltzaileei informazio argia eta eguneratua eman behar zaie; asebetetze-inkestan batez besteko puntuazioa 8tik gorakoa izatea lortu nahi dugu	> 8	8,9	2023ko abendua	Bete egin da.
Erabiltzaileei informazioa eta orientazioa eman behar zaie; asebetetze-inkestan batez besteko puntuazioa 8tik gorakoa izatea lortu nahi dugu	> 8	8,9	2023ko abendua	Bete egin da.
Bulego guztietan, aurretiko hitzordua eskatuta ematen diren arretetan, batez beste honako itxaronaldi hauek bermatzea: <ul style="list-style-type: none"> • 10 minututik beherakoa, kasuen % 85 ean • 10 eta 30 minutu artekoa, gainerako %15ean*. *Behar bezala justifikatutako eta zerbitzutik kanpoko arrazoen ondorioz sortutako salbuzpenezko egoeretan izan ezik, baldin eta denbora horiek betetzea ezinezkoa bada	>%85 10 minutu baino gutxiagoan	%95,62	2023ko abendua	Bete egin da.
Bulego guztietan, aurretiko hitzordua eskatuta ematen diren arretetan, batez beste honako itxaronaldi hauek bermatzea: <ul style="list-style-type: none"> • 10 minututik beherakoa, kasuen % 85 ean • 10 eta 30 minutu artekoa, gainerako %15ean*. *Behar bezala justifikatutako eta zerbitzutik kanpoko arrazoen ondorioz sortutako salbuzpenezko egoeretan izan ezik, baldin eta denbora horiek betetzea ezinezkoa bada	%100 30 minutu baino gutxiagoan	%99,97	2023ko abendua	Hitzordua duten 54.421 arretetik, 14 kasu detektatu dira, 30 minututik gorako itxaronaldia eduki dutenak, hau da, gutzitzkoaren %0,03a. Horiek aztertu ondoren, itxaronaldia funtsezko hiru arrazoiri egotzi zaie: <ul style="list-style-type: none"> • Aurretiko arreten iraupen luzea. • Agenterik ez agotea. • Intzidentzia informatikoak. Hobekuntza-ekintza gisa, gorabehera horien eragina murrizteko, 2 jarduera egin dira: <ol style="list-style-type: none"> 1. Ekipoak kofiguratu VPN baten bidez sare korporatiboan sartzeko aukera izateko, konexioa galduz gero. 2. Ilara-kudeatzailearen parametrizazioa berrikustea, hitzordua duten pertsonen lehentasuna eman diezaien, hitzordua ez dutenen aldean, deskribatutako zerbitzuaren zailtasunengatik itxaronaldi luzeak gertatzen direnean.
Herritarrek kontsultak eta izapideak egiteko bulego bat izatea bermatzea; asebetetze-inkestan batez besteko puntuazioa 8tik gorakoa izatea lortu nahi dugu	> 8	9,00	2023ko abendua	Bete egin da.
Informazio-telefono bat gaitu eta publizitatea, bulegora joan aurretik erabiltzaileek deitu ahal izateko informazioa jaso edo zalantzak argitze aldera; asebetetze-inkestan batez besteko puntuazioa 8tik gorakoa izatea lortu nahi dugu	> 8	8,90	2023ko abendua	Bete egin da.
Bulegoen ordena eta garbitasuna bermatzea; asebetetze-inkestan batez besteko puntuazioa 8tik gorakoa izatea lortu nahi dugu	> 8	9,20	2023ko abendua	Bete egin da.

"HERRITARRENTZAKO AURREZ AURREKO ARRETA EZ ESPEZIALIZATUA" ZERBITZU KARTA. 2021 URTEA

KALITATE KONPROMISOEN BETETZE MAILARI BURUZKO JAKINARAZPENA

KONPROMISOA	HELBURUA	EMAITZA	AZKEN EMAITZAREN DATA	OHARRAK
<p>Erabiltzaileei honako hauek bermatzea:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Arreta pertsonalizatua eta tratu atsegina. • Bere eskaerak eta beharrak erantzuteko jarrera ona. • Eskatutako kontsultak edo/eta izapideak eraginkortasunez ebaztea. • Arreta profesionala, langile trebatu eta adituekin. • Azalpen argiak, hizkera ulergarria eta egokia erabiliz. <p>Asebetetze-inkestan batez besteko puntuazioa 8tik gorakoa izatea lortu nahi dugu</p>	> 8	9,0	2021eko abendua	Bete egin da.
<p>Erabiltzaileei informazio argia eta eguneratua eman behar zaie; asebetetze-inkestan batez besteko puntuazioa 8tik gorakoa izatea lortu nahi dugu</p>	> 8	8,9	2021eko abendua	Bete egin da.
<p>Erabiltzaileei informazioa eta orientazioa eman behar zaie; asebetetze-inkestan batez besteko puntuazioa 8tik gorakoa izatea lortu nahi dugu</p>	> 8	8,9	2021eko abendua	Bete egin da.
<p>Bulego guztietan, aurretiko hitzordua eskatuta ematen diren arretetan, batez beste honako itxaronaldi hauek bermatzea:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 10 minututik beherakoa, kasuen % 85 ean • 10 eta 30 minutu artekoa, gainerako %15ean*. <p>*Behar bezala justifikatutako eta zerbitzutik kanpoko arrazoien ondorioz sortutako salbuzuek epe luzean izan ezin, baldin eta denbora horiek betetzea ezinezkoa bada</p>	>%85 10 minutu baino gutxiagoan	%97,63	2021eko abendua	Bete egin da.
	%100 30 minutu baino gutxiagoan	%99,96	2021eko abendua	<p>Ez da bete.</p> <p>Hitzordua duten 27.783 arretatik, 12 konpromiso-ez-betetze antzeman dira, hau da, guztizkoaren % 0,04, funtsezko bi arrazoiengatik:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aurretiko arreten iraupen luzea • SIR-aren arazo teknikoak (Beste administrazioekiko interkonexio-sistema). <p>Neurri zuzentzaile gisa, hitzorduaren iraupena doitu da arreta-denbora luzeen erregistratu dituzten izapideetarako.</p>
<p>Herritarrek kontsultak eta izapideak egiteko bulego bat izatea bermatzea; asebetetze-inkestan batez besteko puntuazioa 8tik gorakoa izatea lortu nahi dugu</p>	> 8	9,00	2021eko abendua	Bete egin da.
<p>Informazio-telefono bat gaitu eta publikizatzea, bulegora joan aurretik erabiltzaileek deitu ahal izateko informazioa jaso edo zalantzak argitze aldera; asebetetze-inkestan batez besteko puntuazioa 8tik gorakoa izatea lortu nahi dugu</p>	> 8	8,60	2021eko abendua	Bete egin da.
<p>Bulegoen ordena eta garbitasuna bermatzea; asebetetze-inkestan batez besteko puntuazioa 8tik gorakoa izatea lortu nahi dugu</p>	> 8	8,80	2021eko abendua	Bete egin da.