Q-epea
ZERBITZUEN KARTAK
CARTAS DE SERVICIOS 2023 - 2025

zuzenean
herritarrentzako arreta
atención a la ciudadanía

ZUZENEANEN 2024KO ZERBITZU-KARTAREN KONPROMISOAK[1]

1. Herritarrentzako informazio- eta arreta-zerbitzua

Zerbitzua: Eusko Jaurlaritzako sailek eskainitako izapide eta zerbitzuei buruzko informazio orokorra ematea interesdunei, bai eta, identifikatu ondoren, izapide partikularren egoerari buruzkoa ere ematea; baita, tratamendu espezializatua behar duten eskaerak edo kontsultak dagokion sailera bideratzea.

Konpromisoa: Kontsultei erantzun zehatz eta ulergarriak ematen zaizkiela bermatzea, emandako informazioaren kalitateari lehentasuna emanez.

Adierazleak:

- Aurrez aurreko eta telefono bidezko kanalean jendeari arreta emateko ordutegi zabalari buruz erabiltzaileek egiten duten batez besteko balorazioa.
  - Emaitza: 9,2 (2023) Helburua (2024): 8,7
- Aurrez aurreko arreta jaso aurreko itxarote-denboraren erabiltzaileek egiten duten batez besteko balorazioa.
  - Aurrez aurreko kanala – hitzorduarekin: 9,3 (2023) Helburua (2024): 8,8
  - Aurrez aurreko kanala – hitzordurik gabe: --- (2023) Helburua (2024): 6,0
- Emandako informazioaren batez besteko balorazioa, aurrez aurreko kanalean eta telefono bidezko kanalean kudeatzeko.
  - Emaitza: 8,7 (2023) Helburua (2024): 7
- Gehienez ere bi laneguneko epean Zuzeneanek erantzun dituen mezu elektronikoen ehunekoa, jasotako mezuen aldean..
  - Emaitza: % 96,76 (2023) Helburua (2024): % 91,76
- Telegramen bidez egindako kontsultari erantzuteko batez beste itxaron beharreko denbora: bi ordu baino gutxiago
  - Emaitza: % 92 (2023) Helburua (2024): % 87

Zerbitzua: Herritarrei orientabideak eta aholkuak ematea izapideak betetzeko, behar den dokumentazioari buruzko informazioa ematea, zerbitzu eta prestazioekin lotutako inprimakiak eta informazio-dokumentazioa ematea, eta, hala badagokio, tasak eta prezio publikoak kobratzea.

Konpromisoa: Orientazio argia eta ulergarria ematea, erabiltzaileak behar duen informazio guztia duela ziurtatuz.

Adierazleak:

[1] Oharra: 0tik 10era bitarteko eskala batean neurtuta, non 0 batere egokiak ez den eta 10 erabat egokiak.

- Zuzenean zerbitzuko langileekiko gogobetetze-mailaren batez besteko balorazioa, aurrez aurreko kanalean kontsulta ulertzeko eta konpontzeko adeitasunari, prestakuntzari eta erraztasunari dagokienez
    - Emaitza: 9,3 (2023) Helburua (2024): 8,8

2. Hitzordua kudeatzeko zerbitzua

Zerbitzua: Zuzenean zerbitzuko aurrez aurreko arreta-bulegoetan izapide eta kudeaketa jakin batzuk egiteko aurretiko hitzorduak kudeatzea eta erraztea.

Konpromisoa: Eraginkortasuna hitzorduak ituntzean: Aurretiko hitzorduak eraginkortasunez eta behar bezala kudeatzeko eta hitzartzeko konpromisoa hartzen dugu, izapide eta kudeaketa espezifikoak egiteko.

Adierazleak:

- Aurrez aurreko arretarako bulegoetan aurrez aurreko hitzorduak kudeatzeko ezarritako sistemarekiko gogobetetze-mailaren batez besteko balorazioa.
  - Emaitza: 9,1 (2023) Helburua (2024): 8,6
- Aldez aurretiko hitzorduetan, batez besteko itxaronaldia 15 minututako baino gehiago ez izatea.
  - Emaitza: % 88 (2023) Helburua (2024): % 83

3. Espedienteak erregistratzeko eta izapidetzeko zerbitzua

Zerbitzua: espedienteak aurrez aurre izapidetzeari buruzko administrazio-kudeaketak erraztea

Konpromisoa: Espedienteen Izapidetzearen Eraginkortasuna: Konpromisoa hartzen dugu espedienteak aurrez aurre izapidetzearekin lotutako administrazio-kudeaketak errazteko, zerbitzu arina, eraginkorra eta erabiltzaileari bideratua eskainiz.

Adierazlea:

- Herritarraren baimenarekin, funtzionario gaitu baten bidez egindako izapidetze elektronikoko prozesuarekiko gogobetetzearen batez besteko balorazioa
  - Emaitza: 9,2 (2023) Helburua (2024): 8,7

Zerbitzua: Espedienteak Erregistro Elektroniko Orokorraren bidez izapidetzeko administrazio-kudeaketak erraztea.

Konpromisoa: Efizientzia espediente elektronikoen izapidetzean: Konpromisoa hartzen dugu espedienteak Erregistro Elektroniko Orokorraren bidez izapidetzearekin lotutako administrazio-kudeaketak errazteko, erabiltzaileentzako prozesu eraginkor eta gardena bermatuz.

Adierazlea:

- Eusko Jaurlaritzaren webgunean izapidetze elektronikoaren prozesuarekiko gogobetetzearen batez besteko balorazioa.
  - Emaitza: 7,7 (2023) Helburua (2024): 7,5

4. Herritarren partaidetzarako zerbitzua

Zerbitzua: Administrazioarekin harremanetan jartzeko bideak ezartzea, herritarren parte-hartzea sustatzeko eta emandako arreta hobetzeko.

Konpromisoa: Herritarren parte-hartzearen etengabeko hobekuntza:

Administrazioarekin harremanetan jartzeko bide eraginkorrak ezartzeko konpromisoa hartzen dugu, herritarren parte-hartzea sustatzeko eta Zuzenean zerbitzuak emandako arretaren kalitatea hobetzeko.

Adierazleak:

- Zuzenean zerbitzuak emandako zerbitzuei dagokienez jasotako kexa, iradokizun eta esker-emate guztiei erantzuteko konpromisoa, dagokion zuzenketa- edo konpentsazio-ekintza eskainiz.
    - Emaitza: % 100 (2023) Helburua (2024): %100
- Zuzeneanek gehienez 10 egun balioduneko epean emandako zerbitzuei buruz erantzundako kexa, iradokizun eta eskerren ehunekoa.
    - Emaitza: % 100 (2023) Helburua (2024): %100