

## 2019KO ZERBITZU-KARTA

### ZUZENEAN-EN 2019KO ZERBITZU-KARTAREN KONPROMISOAK

ADIERAZLEAK	2019KO BALIO OBJEKTIBOA
<b>1. ARRETA-BULEGOAK ETA ARRETAREN ANTOLAKETA</b>	
1.1. Aurrez aurreko arreta-bulegoekiko asebetetze-mailaren batez besteko balorazioa, kontuan hartuta espazioa, irisgarritasuna, tenperatura eta argiztapena (aurrez aurreko katea)	7,0
1.2. Aurrez aurreko arreta-bulegoekiko asebetetze-mailaren batez besteko balorazioa, kontuan hartuta txartelen makina, itxarote-denbora eta haren kudeaketa, eta jendearentzako gunea	7,0
1.3. Telefono bidezko arreta-zerbitzuarekiko asebetetze-mailaren batez besteko balorazioa, kontuan hartuta arreta jasotzeko egindako dei-kopurua, itxarote-denbora eta kontsultan emandako denbora	7,0
<b>2. ARRETAKO LANGILEAK</b>	
2.1. Zuzenean zerbitzuko arretako langileekiko asebetetze-mailaren batez besteko balorazioa, kontuan hartuta kontsulta ulertu eta konpontzeko orduan jasotako adeitasuna, prestaketa eta erraztasunak (aurrez aurre eta telefonoz)	7,0
<b>3. ERANTZUTEKO GAITASUNA</b>	
3.1. Erabiltzaileek jendeari arreta emateko ordutegia zabaldu izanari buruz egindako batez besteko balorazioa (aurrez aurre eta telefonoz)	8,4
3.2. Aurrez aurreko zerbitzuan gehienez ere 15 minutuko itxarote-denboran arreta jaso duten pertsonen ehunekoa	% 70
3.3. Aurrez aurreko arreta jaso aurretik itxaron behar izan duten denboraren gainean erabiltzaileek egindako batez besteko balorazioa	8,0
3.4. Erantzundako deien ehunekoa, jasotako dei guztien gainean	% 70
3.5. Telefono bidez arreta jaso aurretik itxaron behar izan duten denboraren gainean	8,0

erabiltzaileek egindako batez besteko balorazioa	
3.6. Zuzenean zerbitzuak erantzundako mezu elektronikoen ehunekoa, jasotako horien gainean, gehienez ere bi laguneko epean	<b>% 82</b>
<b>4. KEXEN ETA IRADOKIZUNEN KUDEAKETA</b>	
4.1. Zuzenean-ek zuzenean emandako zerbitzuen gaineko kexa, iradokizun eta esker on guztiei erantzuteko konpromisoa	<b>BETE DA</b>
4.2. Zuzenean-ek zuzenean emandako zerbitzuen gainean erantzundako kexa, iradokizun eta esker onen ehunekoa, gehienez ere 15 laneguneko epean	<b>&gt;=% 93</b>
<b>5. ZERBITZUAREN KALITATE OROKORRA</b>	
5.1. Zuzenean-en aurrez aurreko edo telefono bidezko arreta-zerbitzuaren kalitatearen gainean erabiltzaileek egindako batez besteko balorazioa	<b>8,2</b>
5.2. www.euskadi.eus-eko postako arreta-zerbitzuaren kalitatearen gainean erabiltzaileek egindako batez besteko balorazioa	<b>7,0</b>
5.3. Zuzenean-eko bat-bateko mezularitza-zerbitzuaren (Telegram) kalitatearen gainean erabiltzaileek egindako batez besteko balorazioa	<b>7,7</b>