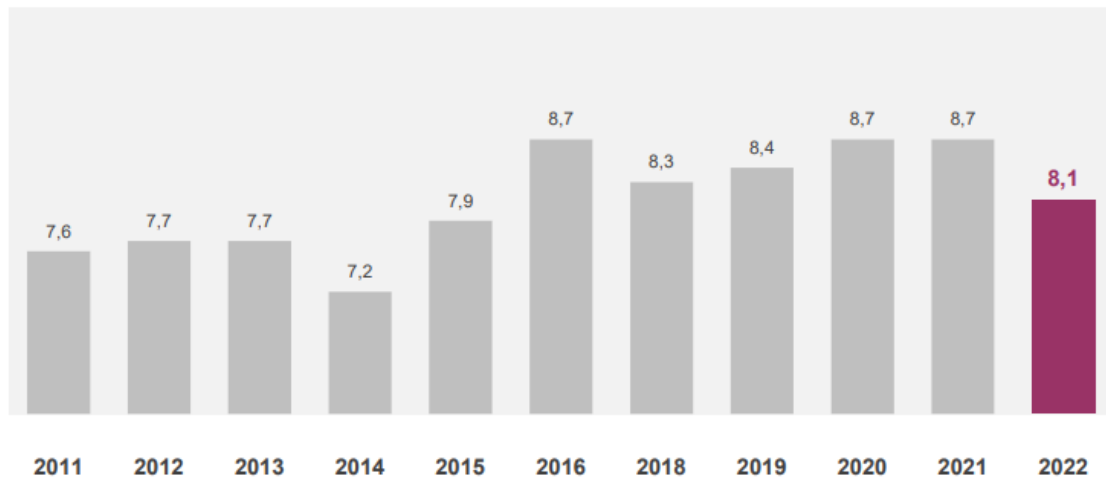


## 2022eko Zerbitzuen Kartako konpromisoak ez betetzeagatik hartutako neurriak

**1.1. adierazlea ez da bete: Aurrez aurreko arreta-bulegoekiko asebetetze-mailaren batez besteko balorazioa, espazioari, irisgarritasunari, tenperaturari eta argiztapenari dagokienez.**

2021eko emaitza: 8,7    2022eko helburua: 8,2    2022ko emaitza: **8,1**

### Zuzenean zerbitzuaren aurrez aurreko bulegoen gogobetetzearen bilakaera eta espazio fisikoari dagokionean (2011-2022)



Oinarria: Aurrez aurreko arreta jaso duten elkarrizketatuak, guztira.

#### Analisia:

Zuzenean zerbitzuko bulegoetako espazio fisikoari dagokionez, erabiltzaileek adierazitako batez besteko asebetetze-maila (8,1) ez da iristen Zuzenean zerbitzuko Zerbitzuen Kartan hartutako konpromisorara (8,2), eta 2021ean lortutakoa (8,7) baino txikiagoa da.

Datuak sakon aztertuz gero, ikusten da puntuazio partzial txikiena Bilbon lortu dela, 7,9 punturekin. Gure ustez, hori gertatzen da aurrez aurreko inkestak egin zirenean Bilbon garbiketa-greba bat zegoelako, eta greba horrek zuzeneko eragina izan zuelako bulego horren garbitasun mailan. Era berean, gai horri buruzko hainbat kexa iritsi ziren hainbat egunetan zehar.

#### Aurreikusitako zuzenketa-neurriak:

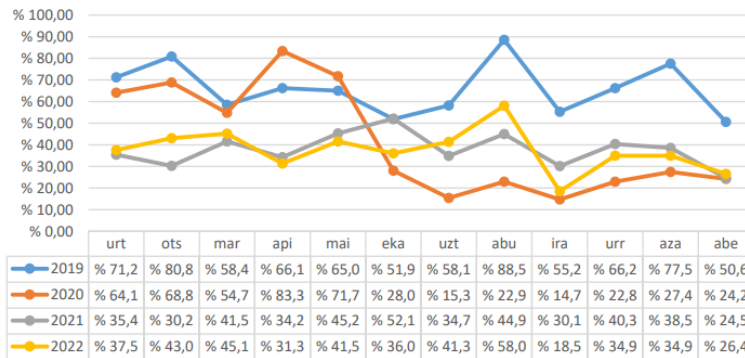
Ez dira beharrezkotzat jotzen, denboran oso eragin puntuala izan direlako. Nolanahi ere, arazo hori Baliabide Orokorrei helaraziko zaie, gutxieneko garbiketa-zerbitzuak betetzearen garrantzia gogorarazteko.

## 1.9. adierazlea ez da bete: Erantzundako deien ehunekoa jasotako dei guztiekiko.

2021eko emaitza: %36 2022eko helburua: %60

2022ko emaitza: %35

### Telefono bidezko arreta. Jasotako deien artean erantzuna jaso dutenen % (2019-2022)



2022	
Jasotako dei guztiak	785.598
Erantzundako dei guztiak	277.711
Erantzundako deiekiko %	% 35,35
Eguneko batez besteko arretak	1.115
Eguneko batez besteko agenteak	22
Eguneko batez besteko arretak agente bakoitzeko	51

Oinarria: Arreten datu errealak.

### Analisia:

COVID-19aren pandemiak hasitako egoerak izapidetze-kanal elektronikoen erabilerak gora egitea ekarri du, baita telefono-kanalaren erabilerak izandako joera-aldaketa ere, eta eskaera asko handitu da.

2022an jartzea aurreikusita zegoen neurriak partzialki ezarri dira (telefono bidezko aurretiko hitzordua kentzea, deien fluxua hobetzea, agente batzuk aurretiko hitzorduari esleitzea), eta, oro har, hobekuntzak ekarri dituzte arretaren kalitateari dagokionez.

Hala ere, ez da posiblea izan da agenteen errendimendua ezta zerbitzu maila indartzea ere ez, eta, beraz, lortutako emaitzek ez dute eraginik izan zerbitzuaren erantzun-gaitasuna hobetzeko.

### Aurreikusitako zuzenketa-neurriak:

Egiteke dauden hobekuntzak abian jartzea, zerbitzuaren erantzun-gaitasuna lortu nahian:

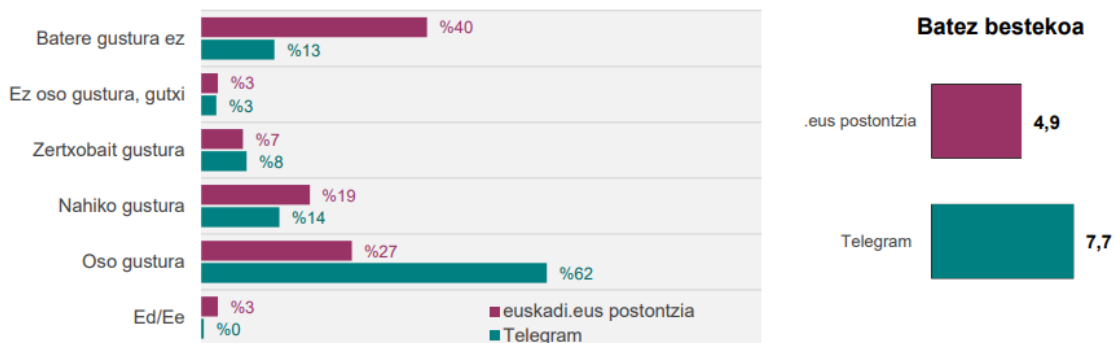
- Jardun hobea ahalbidetzeko 012ko eragileen errendimendua azterketa sakona.
- Telefono bidezko kanalari esleitutako plantilla gehitzeko aukerak aztertu.
- WhatsApp-en bidez aurrez aurreko hitzordua eskatzeko sistema automatizatu ezartzea.
- Telefono-kanala birdimentsionatzeko plana, 0 arreta-mailarekin, baliabide baliotsuenak libre uzteko.

## 1.12. adierazlea ez da bete: Euskadi.eus postontziaren bidez kudeaketa ebazteko emandako informazioaren batez besteko balorazioa.

2021eko emaitza: 7,4    2022eko helburua: 7,1

2022ko emaitza: **4,9**

### Kudeaketa ebazteko posta elektronikoaren/Telegram bidez emandako informazioarekiko gogobetetze-maila (2022)



Oinarria: Pertsona erabiltzaileen lagina

#### Analisia:

Posta elektronikoaren bidez emandako informazioari dagokionez herritarren gogobetetze maila nabarmen egin du behera.

Laginen tamaina euskadi.eus postontziaren erabiltzaileei egindako 67 pertsonakoa izatean omen datza arazoa. Horrek esan nahi du oso inkesta gutxi egin direla, jasotako iritziei oso pisu handia eman zaiela eta, gainera, laginen-errorearen marjina oso handia izan dela, % 12tik gorakoa.

#### Aurreikusitako zuzenketa-neurriak:

Egungo inkestak adierazgarritasunik ez duenez, beste online inkesta bat diseinatzea planteatzen da, sinpleagoa eta iraunkorra, iritzi-kopuru eta -aniztasun handiagoa bilduko duena eta datuen kalitate handiagoa eta herritarren balioespenen adierazgarritasun handiagoa lortzea ahalbidetuko duena.