

HERRITARREN ARRETARAKO ZERBITZUAREN ZERBITZU KARTAREN JARRAIPENA. 2015

ZERBITZUAREN ERABILPENA

1. KONPROMISOA

08:30 eta 15:00 bitarteko ordutegian, Herritarren Arretarako Zerbitzuan hartuko dira jasotzen diren telefono deien %90 baino gehiago. Horietako %85 baino gehiago 30 segundo igaro baino lehen hartuko dira.

Jarraian dagoen taula honetan ageri dira konpromiso bikoitz honi erreferentzia egiten dioten datuak:

<i>Hartutako deiak</i>	<i>2014</i>	<i>2015</i>
<i>08:30 eta 15:00 bitartean hartutako deien portzentajea</i>	<i>89,69</i>	<i>90,84</i>
<i>30 segundo igaro baino lehen hartutako deien portzentajea</i>	<i>86,20</i>	<i>86,65</i>

Kontuan hartu behar da konpromisoa bete dela, nahiz eta emandako arreta kopuruak nabarmen egin duen gora:

<i>Arreta emandako pertsonak</i>	<i>2013</i>	<i>2014</i>	<i>2015</i>
<i>Aurrez aurreko arreta: pertsonak</i>	<i>46.495</i>	<i>51.457</i>	<i>65.643</i>
<i>Telefono bidezko arreta: jasotako deiak</i>	<i>101.626</i>	<i>105.951</i>	<i>109.480</i>
<i>Arreta telematikoak</i>	<i>---</i>	<i>18.734</i>	<i>19.529</i>

Horrenbestez, konpromisoa betetzat jotzen da.

2. KONPROMISOA

Erakundeko bulegoetan ematen den aurrez aurreko arretaren batez besteko itxaronaldia 5 minutu baino laburragoa izango da.

Erakundeko bulegoetan ematen den aurrez aurreko arretaren batez besteko itxaronaldia 4:59 minutukoa izan zen 2015ean. Horrenbestez, konpromisoa betetzat jotzen da.

Itxaronaldi horiek batez besteko denboratzat hartu behar dira Herritarren Arretarako Zerbitzuak kudeatzen dituen zerbitzu eta zeregin desberdinetan. Adibidez, zenbait kudeaketa azkar egiten dira, besteak beste, fakturak kobratzea, baina beste batzuetarako denbora gehiago behar da, esate baterako, garraio txartelak kudeatzeko.

Horrenbestez, konpromisoa betetzat jotzen da.

3. KONPROMISOA

Kanal telematiko bat egokituko da, EGOITZA ELEKTRONIKOA. www.mcp.es webgunetik sartu ahal izango da, eta bertan, herritarrek kudeaketak egin ahal izango dituzte, bideratzen ari diren izapideak zertan diren jakin, iradokizunak bidali, beren kontratuei eta fakturei dagozkien datuak kontsultatu eta eguneratu...

Iruñerriko Mankomunitateak ia izapide guztiak jarri ditu herritarren eskura bere egoitza elektronikoa, telematikoki egin ahal izateko. Edonola ere, zenbait kudeaketa egiteko, erabiltzaileek nahitaez joan behar dute bulegoetara.

Horrenbestez, konpromisoa betetzat jotzen da.

BULEGOEN ERABILPENA

4. KONPROMISOA

Erakundearen instalazioei buruzko inkestetan ondoko alderdi hauek baloratuko dituzte herritarrek: ordutegia, bulegoen kokapena, erosotasuna eta irisgarritasuna erraza ote den. Hartara, %85 baino altuagoa izango da balorazio hori.

Herritarrei arreta aurrez aurre emateko zerbitzuan arreta emandako pertsonen egindako balorazioa aurretik egin zen azkenarekin batera (2012koa) aurkezten da. Inkestan galdetutako hiru alderdien kasuan, balorazioa nabarmen hobetu da:

	2012	2015
<i>Ordutegia</i>	90,8	94,4
<i>Bulegoa aurkitzea</i>	95,5	97,1
<i>Erosotasuna</i>	90,5	98,6

Horrenbestez, konpromisoa betetzat jotzen da.

ARRETAREN KALITATEA

5. KONPROMISOA

Eskaerak kudeatzean izandako adeitasun eta profesionaltasunari dagokionez, inkestatutako bezeroek atzematen duten kalitatea 8 baino handiagoa izango da (0 eta 10 puntu bitarteko eskala batean).

Galdetutako bi alderdiei eta arreta emateko hiru bideei dagokienez (aurrez aurreko arreta, telefono bidezkoa eta arreta telematikoa), inkesta egindako pertsonen emandako balorazioa 8 baino dezente handiagoa izanda.

Herritarrei arreta emateko zerbitzuan, bai aurrez aurre eta bai telefonoz, arreta emandako pertsonen egindako balorazioa aurretik egin zen azkenarekin batera (2012koa) aurkezten da. Balioak hobetu egin dira. Lehenbiziko aldiz galdetu da arreta telematikoaren gainean.

Alderdia	Aurrez aurreko arreta		Telefono bidezko arreta		Arreta telematikoa
	2012	2015	2012	2015	2015
Adeitasuna, arreta ematean	9,1	9,4	8,9	9,1	8,5
Eskaerari erantzuteko gaikuntza edo prestakuntza	9,0	9,3	8,8	9,0	8,6

Horrenbestez, konpromisoa betetzat jotzen da.

6. KONPROMISOA

Ohiko ordutegian, Bezeroaren Arretarako Zerbitzuak gaztelaniaz eta euskaraz emango du arreta.

Herritarren Arretarako Zerbitzua gaurdaino osatzen duten 20 lagunetatik 10ek euskaraz eta gaztelaniaz eman dezakete arreta. Hartara, zerbitzuko txandak antolatzean, eskuarki, harremana izateko hizkuntza eskaini ahal da.

Horrenbestez, konpromisoa betetzat jotzen da.

ARRETAREN ERAGINKORTASUNA

7. KONPROMISOA

Bezeroaren Arretarako Zerbitzuak emandako zerbitzuei buruzko eskaeren %75i bilatuko zaie irtenbidea, haietako bakoitzerako finkatzen den epean.

Ezarritako epean konpondutako eskaeren portzentaje orokorra, Herritarren Arretarako Zerbitzuak ematen dituen zerbitzuei dagozkien kasuan, %90ekoa izan zen 2015ean.

Garraioa ordaintzeko moduari zegozkion eta Herritarren Arretarako Zerbitzuak kudeatu zituen eskaerak 17.100 baino gehiago izan ziren 2015ean. Ezarritako epean konpondutako eskaeren portzentaje orokorra %97koa izan zen.

Horrenbestez, konpromisoa betetzat jotzen da.

8. KONPROMISOA

Kontsultari edo kudeaketari irtenbidea bilatzeko eraginkortasunari dagokionez, inkestatutako bezeroek atzematen duten kalitatea 7 baino handiagoa izango da (0 eta 10 puntu bitarteko eskala batean).

Kontsultari edo kudeaketari irtenbidea bilatzeko eraginkortasunaren gainean inkesta egindako pertsonen emandako balorazioa (arreta emateko hiru bideetan: aurrez aurreko arreta, telefono bidezkoa eta telematikoa) 7 baino askoz ere handiagoa izan da.

Herritarrei arreta emateko zerbitzuan, bai aurrez aurre eta bai telefonoz, arreta emandako pertsonen egindako balorazioa aurretik egin zen azkenarekin batera (2012koa) aurkezten da. Balioak hobetu egin dira. Lehenbiziko aldiz galdetu da arreta telematikoaren gainean.

Alderdia	Aurrez aurreko arreta		Telefono bidezko arreta		Arreta telematikoa
	2012	2015	2012	2015	2015
Kudeaketa eraginkortasuna gauzatzeko	8,9	9,2	8,7	8,8	8,3

Horrenbestez, konpromisoa betetzat jotzen da.

9. KONPROMISOA

Eskaerei irtenbidea bilatzeko denborari dagokionez, inkestatutako bezeroek atzemandako kalitatea 7,5 baino handiagoa izango da (0 eta 10 puntu bitarteko eskala batean).

Eskaerei irtenbidea bilatzeko denboraren gainean inkesta egindako pertsonen emandako balorazioa (arreta emateko hiru bideetan: aurrez aurreko arreta, telefono bidezkoa eta telematikoa) 7,5 baino askoz ere handiagoa izan da.

Herritarrei arreta emateko zerbitzuan, bai aurrez aurre eta bai telefonoz, arreta emandako pertsonen egindako balorazioa aurretik egin zen azkenarekin batera (2012koa) aurkezten da. Balioak hobetu egin dira. Lehenbiziko aldiz galdetu da arreta telematikoen gainean.

Alderdia	Aurrez aurreko arreta		Telefono bidezko arreta		Arreta telematikoa
	2012	2015	2012	2015	2015
Gai edo kontsulta bat konpontzeko erantzun-denbora edo lastertasuna	9,0	9,3	8,3	8,8	8,2

Horrenbestez, konpromisoa betetzat jotzen da.