

**BERHAZEKO KONPROMISOAK**

MOTA	KONPROMISOA	HELBURUA
<b>Zerbitzuaren balorazio orokorra</b>	Kanal guztiak kontuan eukita, gure erabiltzaileak, arreta zerbitzuaren kalidadea gitxienez 8ko puntuazioaz baloratu daien konpromisoa hartzen dogu.	Gitxienez 8/10
<b>Pertsonak</b>	Arreta zerbitzuko langileen profesionaltasun, begirune, gardentasun eta kualifikazioa 8tik gora puntuatzen dabenen kopurua gitxienez %80 izateko konpromisoa hartzen dogu.	Gitxienez %80ak 8/10
<b>Atenditzeko denbora</b>	Gure erabiltzaileen: %60a 6 minutu baino gitxiagotan %30a 6-16 minutu artean Atenditzeko konpromisoa hartzen dogu.	Gitxienez %60a > 6 minutu
<b>Itxaroteko denbora</b>	Gure erabiltzaileen: %75ak 6 minutu baino gitxiago itxaroteko konpromisoa geure gain hartzen dogu	Gitxienez %75a > 6 minutu
<b>010 Zerbitzua</b>	Jasotako deien %60a dei bakarrean artaturik utziko da, beste sail edo zerbitzu batera bideratu beharrik gabe	gitxienez < 60 %
<b>Tramiteak</b>	Zerrendatutako tramiteetan adierazitako epeak betetzeko konpromisoa hartzen dogu	Gitxienez %95a
<b>Kexak eta Iradokizunak</b>	Udalak, kexak zein iradokizun guztiak erantzun eta 30 egun baino epe laburragoan egiteko konpromisoa hartzen dau	%95ean bete
<b>Abisuek</b>	24 ordutan, Udalak herritarraz lehen hartu emon bat eukiko dau, emondako abisuaren inguruan egindako ekintzetaz barri emoteko	Gehienez 24 ordutan lehen hartu emona
<b>Hitzorduak</b>	Edozein gertakari, aldaketa edo kantzelaio egotekotan, herritarrak horren barri eukiko dauanaren konpromisoa hartzen dogu, hitzordura datorrenean, bai gaia bai ardura duen teknikari edo zinegotzia bere gunean egon daiten.	%100ean bete
<b>Argitalpenak</b>	Udalak argitaratutako produktu guztien ale bana, gitxienez, beti eukiko dau herritarren eskuera behaz bulegoan.	100%ean bete
<b>Galdutakoak</b>	Jasoten diran produktu guztien % 35 gitxienez, jaubeari itzuliko jakoz. Urte bi igarota, jaubea agertzen ez bada, topatu dauenak daukan horren jabetza eta horren kudeaketa jorratuko da, bueltatu diezaion.	Identifikaturikoen %95a bere jaubeari bueltatu
<b>Web guneko gure erabiltzaileak</b>	Udalaren web gunean, 2 minututik gora atal ezberdinetan sarrerak egiten dituzten erabiltzaile kopurua 20.000tik gora izateko erabilerretasun, datuen egiatasuna, eguneraketa eta edukien interesgarritasuna bermatzeko konpromisoa hartzen dogu.	Gitxienez 10.000 erabiltzaile
<b>Informazioa</b>	Beti eguneratutako informazioa eukiteko konpromisoa hartzen dogu eta datuen bat eskuratu behar izatekotan, 24 ordutan eskatutakoa eskuratu eta interesdunari bideratzeko konpromisoa hartzen dogu.	%100ean bete
<b>Ordainketak</b>	Herritarrak, udalarekin erlazionatuta ordaindu behar dauan edozein kitapen edo autokitapen, tasa, zerga, isun... egon daitekezan aukera guztietaz baliatuta errezena zaion bidea erabili ahal izateko, bideak eskaintzeko konpromisoa hartzen dau Udalak: Esku dirutan Txartel bidez	%100ean bete



---

Edozein finantza erakundetara bideratuta  
Helbideratuta  
On-line, udal datu baseetara sartuta  
Eusko Jaurlaritzako Ordainketa Pasabidean

---

