

GOGO BETXE INKESTEN EMAITZAK 2024

DATU OROKORRAK:

Asebetetze inkesta hauekin, 2024ko udal zerbitzu eskaintzaren iritzi zein balioztapena jaso nahi izan dira. Udaleko arreta bide guztietan burutu da eta parte hartzea honakoa izan da:

- Arreta zuzena: 147 (287: 2023an, 126: 2022an eta 202: 2021ean)
- Arreta telefonikoa: 91 (68: 2023an, 51: 2022an eta 43: 2021ean)
- Arreta telematikoa: 15 (11: 2023an, 17: 2022an eta 15: 2021ean)

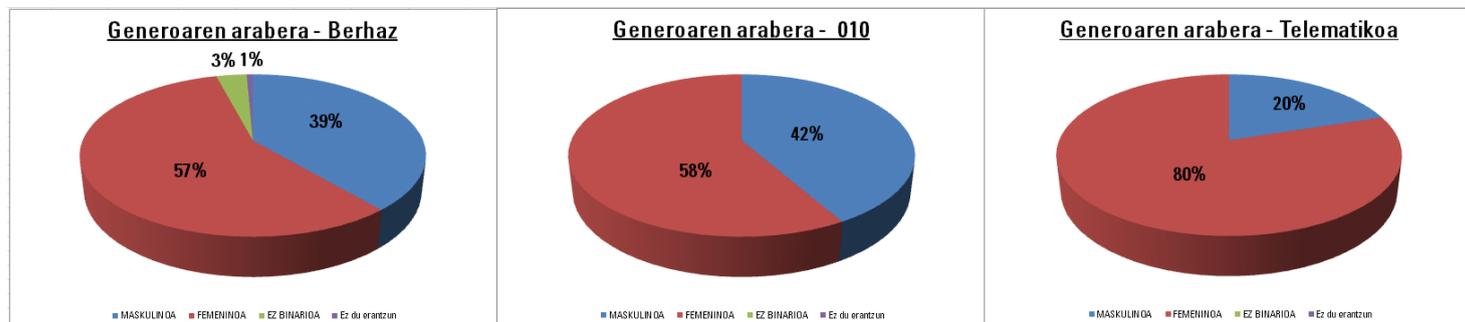
Guztira: 253 erabiltzaile (366 erabiltzaile- 2023an eta 194 erabiltzaile 2022an)

Berhaz bulegoan parte hartzea jaitsi egin da eta aurreko emaitzekiko beherantza egin duen arren, kopuru aldetik orokorrean, ondorioetara heltzeko eta kontuan hartzeko moduko zifrak lortu dira.

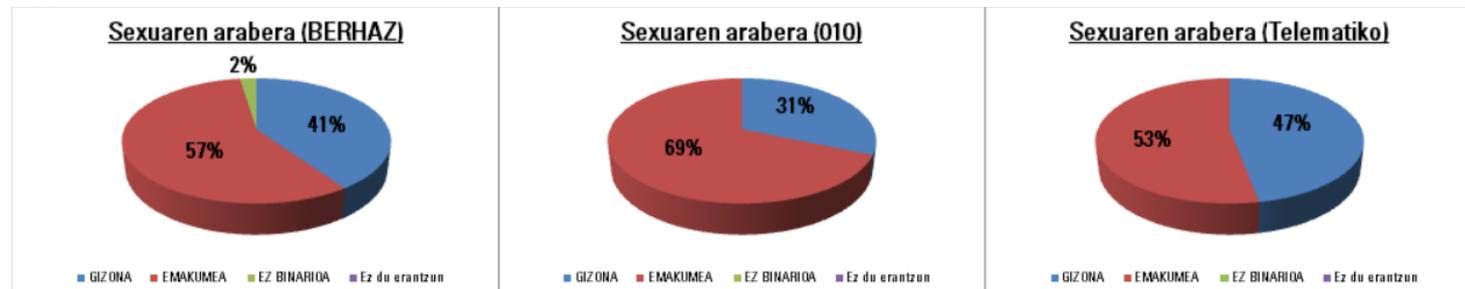
Inkestak, 2025eko otsailaren 24tik 2025eko apirila 4era arte egin izan dira.

1.- Sexua:

2024:



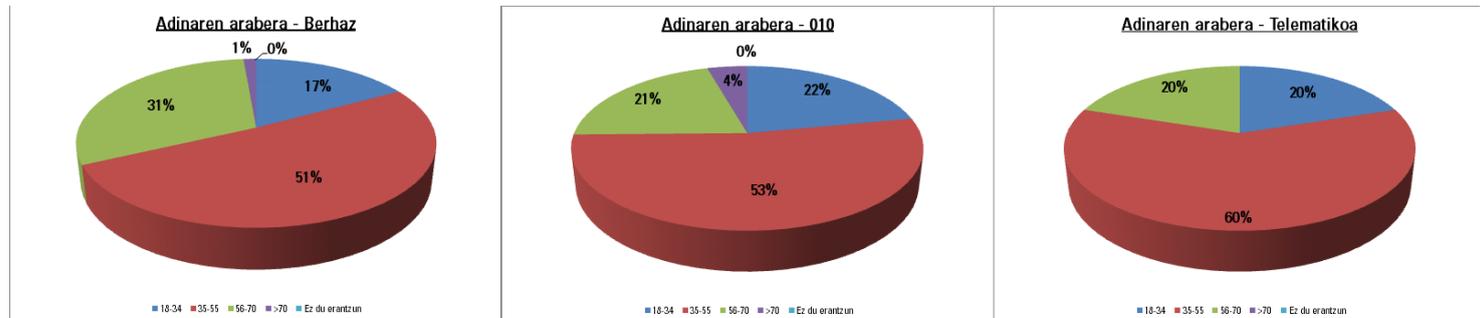
2023



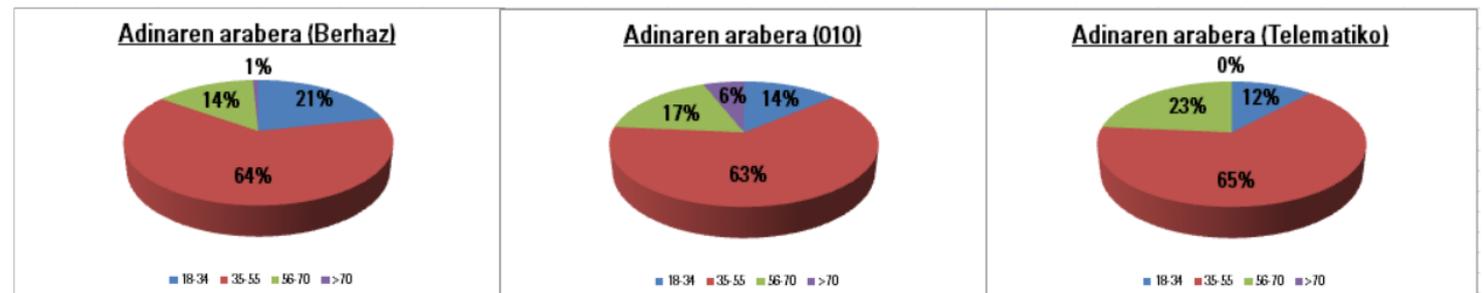
Emakumea da nagusi Udaleko arreta bide guztietan.

2.- Adina

2024



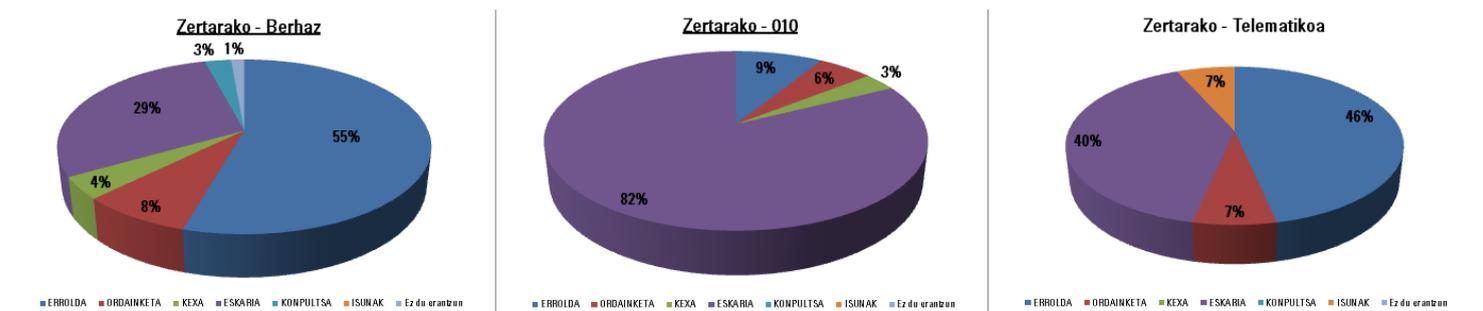
2023



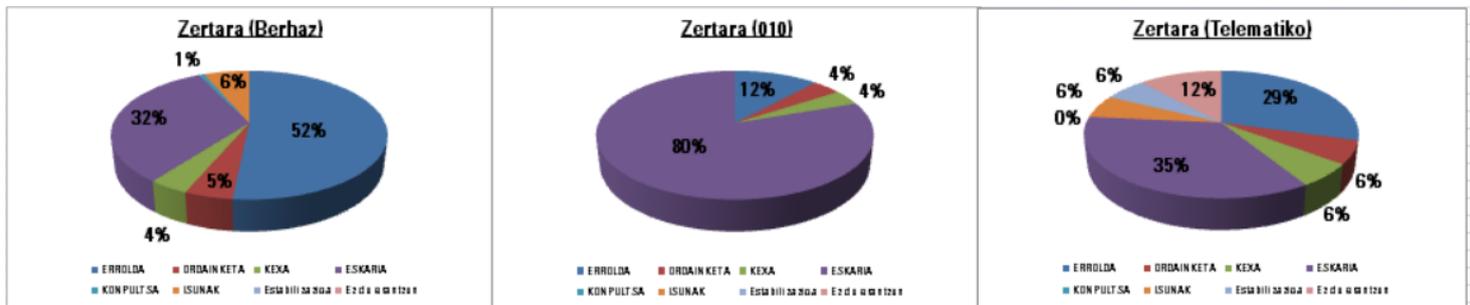
Udalaren arreta zerbitzuetan **35-55 urteko adin tartea da nagusi** hiru arreta bideetan. 56-70 adin tartea lekua irabazten ari da, arreta zuzen eta telefonikoan, ez horrela telematikoa beherantzako joerarekin.

3.- Tramite mota:

2024



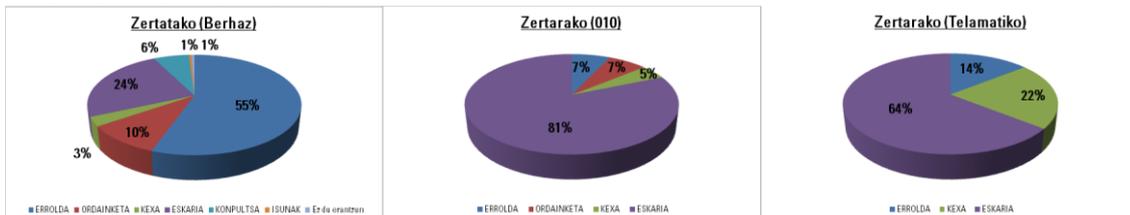
2023



Arreta zuzenean, erroldako gaiak dira nagusi, aurreko urteko datuak gaindituta. **Arreta telefonikoa eskari desberdinak** bideratzeko kanala izaten jarraitzen du eta erroldako gaietan bide honetan ere datuak gora egin dute. **Arreta telematikoa erroldak eta ordainketak** egiteko bide moduan aukeratzen dute herritarrek.

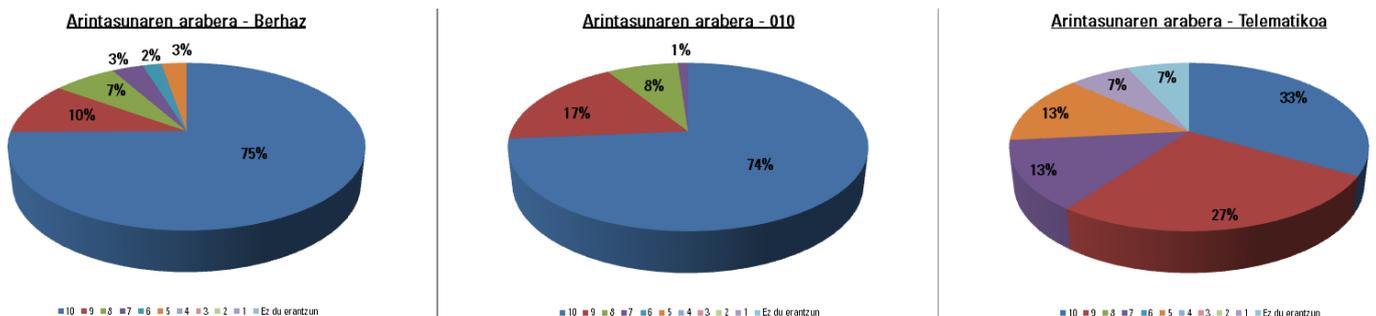
Aldaketa handiena arreta telematikoan antzematen da, 2022tik guztiz aldatu da egoera eta kexak zein eskariak tramitzeko kanal bat izatetik, erroldak eta ordainketak egiteko kanala izatera igaro da.

2022

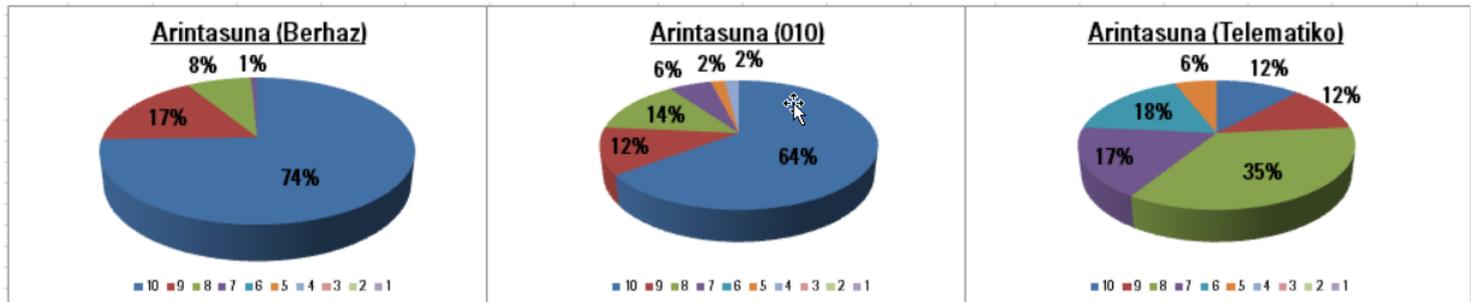


4.- Arintasuna:

2024



2023



Arreta bide guztietan arintasunean aurrerapausoak eman dira eta herritarrak eraginkorrago antzematen gaituela ondorieztatu daiteke, batez ere arreta telefoniko eta telematikoan aurreko urteko datuak asko hobetu dira.

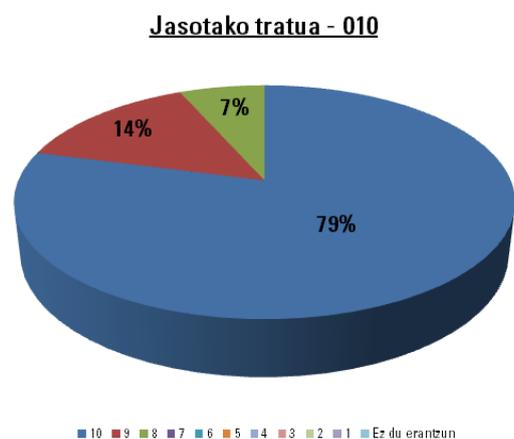
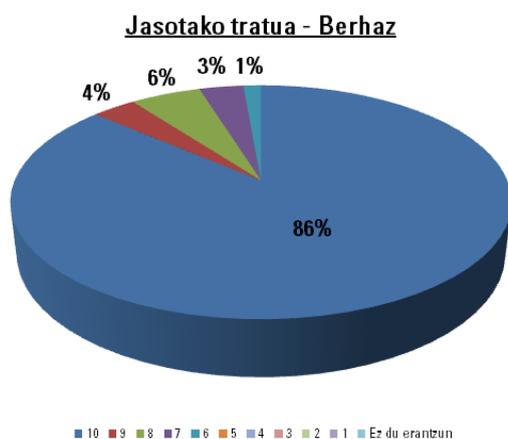
- Arreta zuzena: %85 (bikain)
- Arreta telefonikoa: %76 (bikain)
- Arreta telematikoa: %60 (bikain) **%24 2023an**

5.- Jasotako tratua:

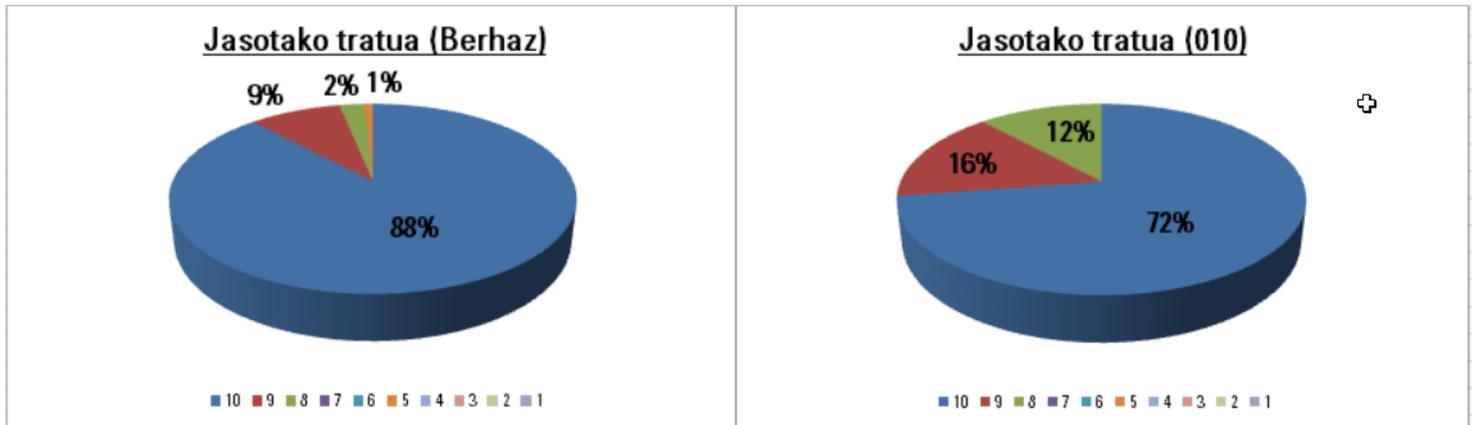
Gehiengo zabalak tratua bikaina dela irizten dute, %97ak 9 eta 10 bateko balorazioarekin arreta zuzenean eta %93ak arreta telefonikoaren kasuan.

Udalak duen indargune garrantzitsuenetariko bat arreta gunetako langileen profesionaltasun eta inplikazioa da, urtez urte emaitzetan ikusten den moduan.

2024

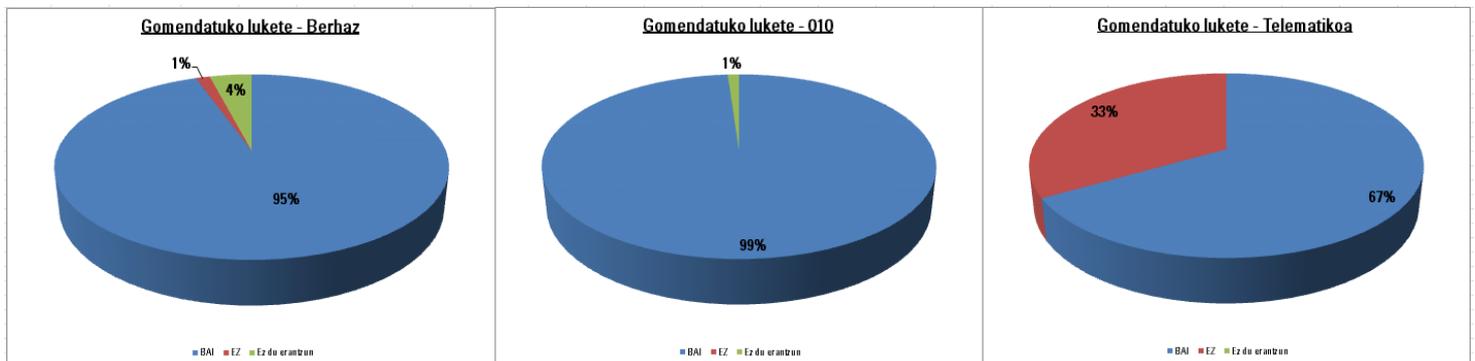


2023

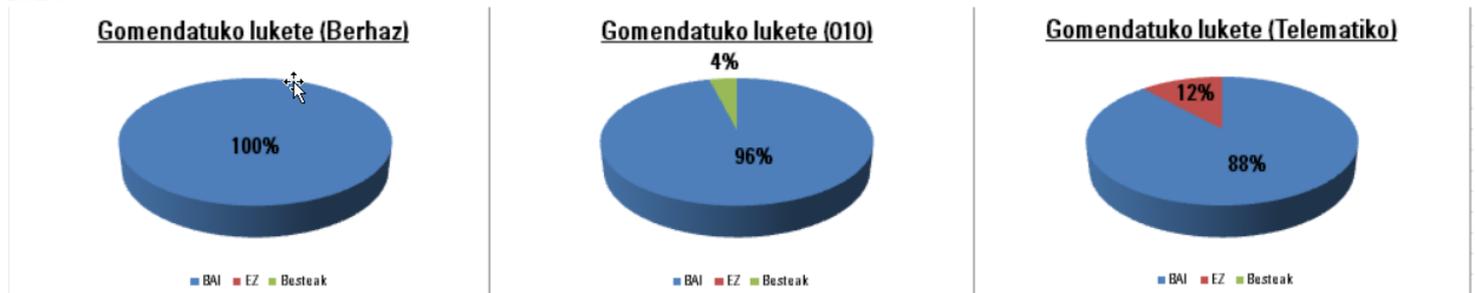


6.- Zerbitzua gomendatu:

2024



2023





Arreta telematikoan hobetzeko aukera dago, %12tik %33ra jaitsi da balorazioa, **ekintza plan bat** burutu behar da, eremu honetako asebetetze maila igo dadin.

7.- Balorazio Orokorra:

2024

Berhaz	A.ZUZENA	010	TELEMATIKOA
Batasbesteko	9,54	9,57	7,47

2023

Berhaz	A.ZUZENA	010	TELEMATIKOA
Batasbesteko	9,73	9,29	7,36

2022

Berhaz	A.ZUZENA	010	TELEMATIKOA
Batezbestekoa	9,73	9,07	7,35

Arreta telematikoak gora egin du balorazio orokorrean eta urtez urte gorantzako joera mantentzen du. Arreta zuzen eta telematikoak bikaintasuna mantentzen du.

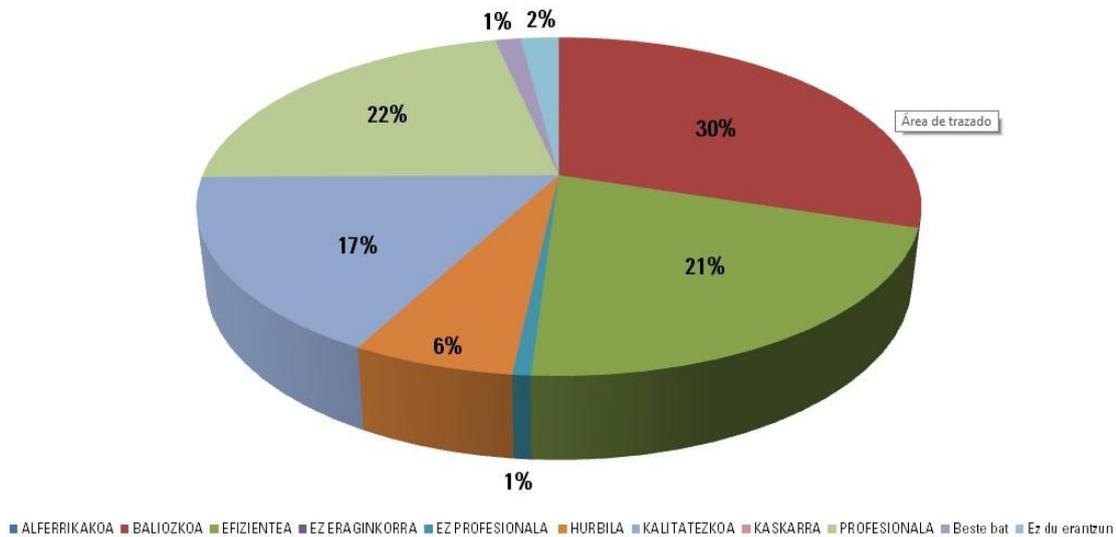
8.-* HITZ BATEKO DEFINIZIOA:

2024

Berhaz: Arreta zuzena

BUZK Bermeoko udalaren Zerbitzu Karta

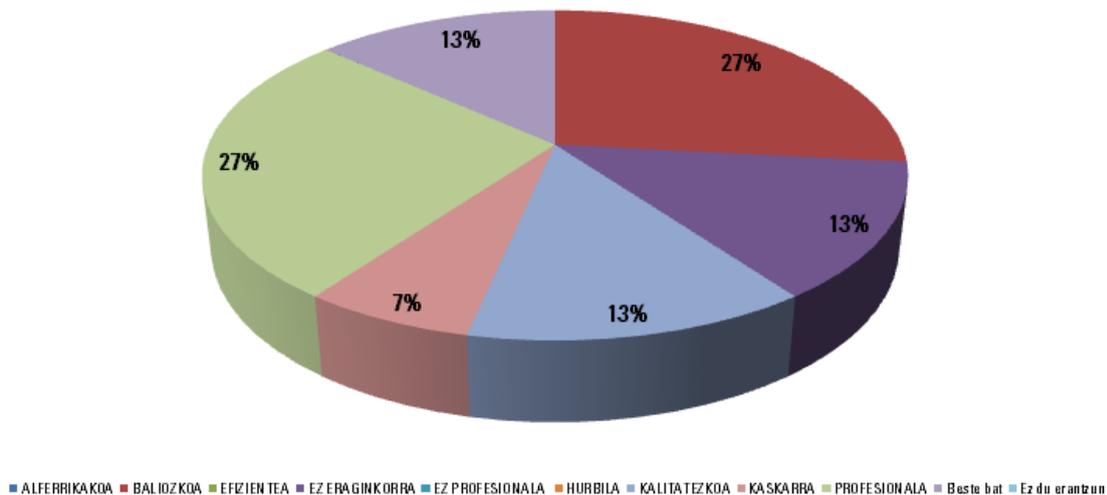
Zerbitzuaren definizioa



BALIOZKOA.

Berhaz: Arreta telematikoa

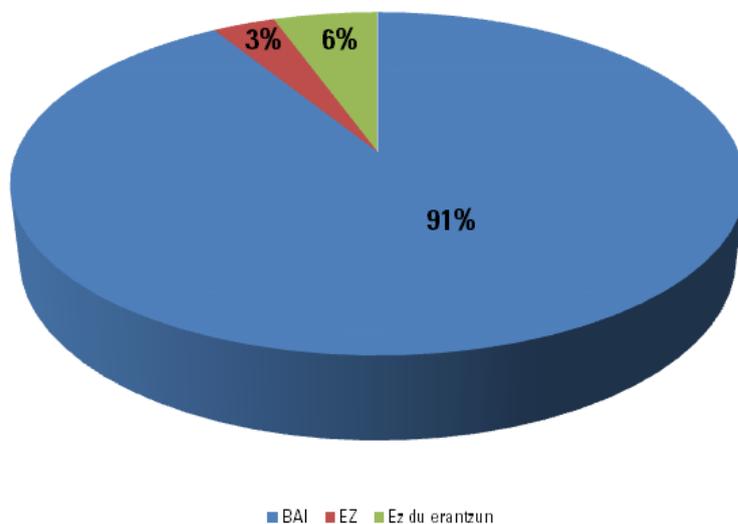
Zerbitzuaren definizioa - Telematikoa



BALIO

9.- 010. ARRETA TELEFONIKOA. ORDUTEGI EGOKIA

Ordutegi egokia - 010



9.-IRADOKIZUN, ERITZI ETA HOBETZEKO AUKERAK

BERHAZ:

- Langile gutxi, uste dut langile gehiago behar direla
- Que sigan creciendo con esa amabilidad y gentileza
- **Pantaila handiagoa zenbakiak ikusteko**
- Más personal ya que tardan mucho en atender
- La atención muy buena. Muy conforme
- **Más grande la pantalla de espera**

010:

- opciones específicas- criterios y procesos
-

BUZK Bermeoko udalaren Zerbitzu Karta

- Erantzuna segidan, ezin langileriagaz hitz egin
- Beti dago hobetzeko aukera
- **Amable, pero toda la informacion debería estar en la sede electrónica.**
- Dudak eta azalpenak telefonoz azaltzea ondo dago
- Es un servicio perfecto
- **atsaldez telefonoa zabalagoa izatea**
- correcto, fenomenal, buena explicación para poder trabajar electrónicamente
- **atsaldez ordu pare bat egotea arreta**
- se agradece hablar con una persona y no con una maquina
- Siempre me han atendido muy bien
- **ordutegia luzatu**
- un servicio exquisito
- Siempre que llamo me atienden muy bien.
- Servicio eficaz
- oso pozik emandako arretagaz
- beti arreta ona
- oso gustora
- agradecer la rapidez y eficacia del servicio
- Gauza ona izanda beti
- **mas tardes**
- **Eskurago egotie arreta telefonikoaren ordutegia**
- Siempre me han agilizado y ayudado
- Oso baliogarria da.
- Total ondo
- udaleko gauzak ondo egingo balira ez dago arreta telefonikoaren beharrik tramiteak egiteko

Egoitza Elektronikoa:

- Tramite gehiago eta argiago
 - Esteka batzuk ez dabilta, alkarbizitza ezin da atera...
 - No se responde
 - Tramiteen sailkapen hobiaue
 - Ez gagoz oituta eta gatx egiten dazku
-