

ZERBITZUEN eta KONPROMISOEN EMAITZAK

Zerbitzua	Konpromisoa	Adierazlea	Emaizak		
			2019ko konpromisoa	2019ko datua	Oharrak
Informazioa, balorazioa eta Orientazioa	Norbait lehenengo aldiz etortzen denean Gizarte Zerbitzuen Zentroa (GZZ), lehenengo harreman horretatik 7 egun baliodun igaro baino lehenagoko egun baterako ematea hitzordua, urteko kasuen % 80an gutxienez	GZZk lehenengo harremanetik 7 egun baliodun igaro baino lehenagoko egun baterako emandako lehen hitzorduen kopurua (%)	%80	%92,71	
	Gizarte Zerbitzuen Zentroek jasotako deien % 65i erantzutea.	Erantzundako deiak (%)	%65	%75,9	
	GZZra datorren % 100ari erreferentziako profesionala esleitzea	Erreferentziako profesionala esleituta duten erabiltzaileen kopurua (%)	%100	%100	
	Kalitateko zerbitzua ematea, eta erabiltzaileen artean 7,5 puntuko edo gehiagoko gogobetetasun maila lortzea, orotara, 0tik 10era bitarteko eskala batean.	Erabiltzaileen gogobetetasuna, batez beste, urteroko inkestan	7,5	8,99	
IZAPIDEA Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistemaren emanaldi eta zerbitzuen izapide administratiboa	Laguntza instrumentala ematea eta elkarreragingarritasun bidez lortu ezinako dokumentazioa soilik eskatzea, izapidearekin lotutako kexak % 10 baino gehiago izan ez daitezten.	Administrazioko izapideak egiteko zailtasunari buruzko kexak (%)	<=10	%0	
JARRAIPENA Aktibatutako esku hartze eta zerbitzuen bilakaerari jarraipena egitea, eta erantzun beharreko egoerarako egokiak diren begiratzea	Gizarte Zerbitzuen Zentroari (GZZ) jarraipen hitzordua eskatzen zaionean, erabiltzailea harremanetan jartzen denetik 15 egun baliodun igaro baino lehenagoko egun baterako ematea hitzordua, urteko kasuen % 85ean gutxienez.	GZZk lehenengo harremanetik 15 egun baliodun igaro baino lehenagoko egun baterako emandako jarraipen hitzorduen kopurua (%).	%85	%91,95	
	Urtean, Gizarte Zerbitzuen Zentroetan artatutako pertsonen eta/edo familien % 15 etxean bisitatzea.	GZZk etxean artatutako pertsona kopurua (%).	%15	%16	
	Herritarrek aurkeztutako kexen, iradokizunen, erreklamazioen eta zorientzeen % 100ari erantzutea 30 egun baliodun igaro aurretik, ados nahiz idatziz.	Hilabete igaro aurretikerantzundako kexa, iradokizun, erreklamazio eta zorientzeak (%).	%100	%100	
	Arreta berezikotzat sailkatutako kasuetan –hau da, arrisku egoeran izan, eta arretarik eskatzen ez duten pertsonak eta/edo familiak–, haietako % 70i sei hilean behin ofiziozko jarraipena egitea.	% de seguimientos de oficio realizados semestralmente de los casos catalogados como de especial atención.	%70	%92	