

ZERBITZUEN eta KONPROMISOEN EMAITZAK

| Zerbitzua | Konpromisoa | Adierazlea | Emaitzak | | |
|--|---|--|--------------------|----------------|---|
| | | | 2020ko konpromisoa | 2020ko emaitza | 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 | 91,67% | Pandemiaren ondorioz, martxo eta abendua bitartean, aurrez aurreko hitzorduekin ordezkatu ziren. |
| | Gizarte Zerbitzuen Zentroek jasotako deien % 65i erantzutea. | Erantzundako deiak (%). | %65 | 65,6% | |
| | 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 | * | *Pandemia dela eta, ezin izan da urteko gogobetetze-inkesta egin. |
| IZAPIDEA Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistemaren emanaldi eta zerbitzuen izapide administratiboa | Laguntza instrumentala ematea eta elkarrengarritasun bidez lortu ezineko dokumentazioa soilik eskatzea, izapidearekin lotutako kexak % 10 baino gehiago izan ez daitezten. | Administrazioko izapideak egiteko zailtasunari buruzko kexak (%). | <=10% | %0 | Pandemian zehar, izapideak posta eta WhatsApp bidez egin ahal izateko baliabideak gaitu ziren. |
| 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 | 88,53% | Pandemiaren ondorioz, martxo eta abendua bitartean jarraipena egiteko hitzorduek telefono bidezkoak izan ziren. |
| | Urtean, Gizarte Zerbitzuen Zentroetan artatutako pertsonen eta/edo familien % 15 etxean bisitatzea. | GZZk etxean artatutako pertsona kopurua (%). | %15 | 8% | Pandemiaren ondorioz, martxotik abendura bitartean, honako hauek soilik bisitatu ziren etxean: diagnostikorako bisitak eta premiazko jarraipenak. |
| | Herritarrek aurkeztutako kexen, iradokizunen, erreklamazioen eta zoriontzeen % 100ari erantzutea 30 egun baliodun igaro aurretik, ahoz nahiz idatziz. | Hilabete igaro aurretik erantzundako kexa, iradokizun, erreklamazio eta zoriontzeak (%). | %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. | Arreta berezikotzat sailkatutako kasuetan, sei hilean behin ofizioz egindako jarraipenen kopurua (%). | %70 | 83% | |