

ZERBITZUEN eta KONPROMISOEN emaitzak

Zerbitzua	Konpromisoa	Adierazlea	Emaitzak		
			2022ko Konpromisoa	2022ko emaitza	Oharrak
INFORMAZIOA, ARRETA ETA AHOLKULARITZA Informazio turistikoa pertsonalizatua eskaintzen dugu, bai bulegoan, bai urruneko bideetatik, telefonoa, emaila. Donostiako, Gipuzkoako eta oro har Euskal Autonomia Erkidegoko turismo eskaintzaren inguruan aholkatzen dugu.	Informazio argia eta eguneratua ematea, gutxienez 10etik 8ko puntuazio batekin.	Inkestan, erabiltzaileen gogobetetzea baloratuz, emandako informazioari dagokionez.	8	9,7	
	Arreta egokia ematea, gutxienez 10etik 8ko puntuazio batekin.	Inkestan, erabiltzaileen gogobetetzea baloratuz, jaso duten tratuari dagokionez.	8	9,7	
	Zerbitzua 4 hizkuntzatan ematea: euskaraz, gaztelaniaz, frantsesez eta ingelesez.	Zerbitzua zein hizkuntzatan ematen den.	4	4	
	Turismo informazioko bulegoa irekita edukitzea urteko egun guztietan, abenduaren 25ean, urtarrilaren 1ean eta urtarrilaren 6an izan ezik.	Turismoko informazio bulegoa zenbat egunetan ireki den.	362	361	Urtarrilak 20an itxi egin zen bulegoa, sindikatuko bitartekaritzak eskatuta.
	Gutxienez 10etik 8ko puntuazioa lortzea arreta ordutegian.	Inkestan, erabiltzaileen gogobetetzea baloratuz, arreta ordutegiari dagokionez.	8	9,4	
	Arreta jasotzeko itxaronaldian gutxienez 10etik 7ko puntuazioa lortzea.	Inkestan, erabiltzaileen gogobetetzea baloratuz, arreta jasotzeko itxaronaldiari dagokionez.	7	9,4	
	Urtean gutxienez 10 bisita egitea, beste enpresa batzuei buruz ematen dugun informazioa egiaztatzeko eta fidagarritasuna bermatzeko.	Guk eskainitako zerbitzu eta baliabideak ematen dituzten enpresetara egindako bisita kopurua.	10	21	
	10etik 8ko puntuazioa lortzea zerbitzuaren kalitatearen gogobetetze orokorrean.	Inkestan, erabiltzaileen gogobetetzea baloratuz, gogobetetze orokorrari dagokionez.	8	9,7	
	Turismo informazioari buruz urruneko bitartekoen bidez egindako kontsultei jasotzen direnetik 24 lanordutan erantzutea, kasuen % 95ean.	Turismo informazioarekiko buruz urruneko bitartekoen bidez egindako kontsultei epe barruan emandako erantzunen %a.	%95	%100	
	Gure zerbitzuari buruz jasotako kexa eta iradokizun guztiei erantzutea, gehienez ere 30 egun balioduneko epean.	Zerbitzuari buruz jasotako kexa eta iradokizunei epe barruan emandako erantzunen %a.	%100	%92,6	3 kexatan ez da jaso erantzuteko epea.
Beste erakunde edo organismo batzuei dagozkien kexa eta iradokizunen % 100 bideratzea, 72 lanorduko gehieneko epean.	Beste erakunde edo organismo batzuei epe barruan bideratuko kexa eta iradokizunen %a.	%100	----	Kontsumobideak eskatuta, gure bitartekari lana amaitutzat ematen da.	
TURISMO PRODUKTUEN ETA ZERBITZUEN SALMENTA Donostia Turismoaren, enpresa elkartuen eta sektoreko tokiko enpresen produktuak eta zerbitzuen salmenta egiten dugu. Hauek dira gehien eskatzen diren produktuak eta zerbitzuak: txartel turistikoak, bisita gidatuak, jarduerak, sustapen-produktuak, etab.	Donostia Turismoan eskaintzen ditugun zerbitzu eta produktuak egutegi, ibilbide, prezio eta plazen eskuragarritasunari buruzko informazioa eguneratzearekin lotutako kexak ez izatea %5 baino gehiago.	Eskaintzen diren zerbitzu eta produktuak egutegi, ibilbide, prezio eta plazen eskuragarritasunari buruzko informazioa eguneratzearekin lotutako kexen %a.	%5	%0	

<p>MATERIAL TURISTIKOA PRESTATZEA ETA BANATZEA</p> <p>Donostiari, Gipuzkoari eta Euskal Autonomia Erkidegoari buruzko turismo informazioko materiala prestatzen dugu. Material hori sektoreko profesionaleri ere eskaintzen diegu: turismo- enpresak, ostatuak, beste turismo bulego batzuk, turismo gidak, etab. Materiala bulegoan jaso daiteke edo, zenbait kasutan, mezularitza zerbitzuen bidez bidali. Ematen dugun materiala: udalerraren planoak, informazio katalogoak, jardueren liburuxkak, etab.</p>	<p>Dokumentazio eta material erabilgarria eskaintzea, gutxienez 10etik 7ko puntuazio batekin.</p>	<p>Inkestan, erabiltzaileen gogobetetzea baloratuz, eskaintako dokumentazioaren eta materialaren erabilgarritasunari dagokionez.</p>	7	9,6	
	<p>Donostia Turismoari egindako material eskaeren % 95 arreta bulegoetan jasotzeko prest egotea, 24-72 lanorduko epean.</p>	<p>Ezarritako epean pertsona edo erakunde eskatzaileen eskura dauden eskaeren %a.</p>	%95	%100	
	<p>Donostia Turismoaren argitalpen guztiak euskaraz, gaztelaniaz, frantsesez eta ingelesez egitea.</p>	<p>Donostia Turismok 4 hizkuntzetan egindako argitalpenen %a.</p>	%100	*%100	<p><i>*Informazio eta Harrera Zerbitzuak sortutako argitalpenak 4 hizkuntzetan egiten dira. Convention Bureau-k sortutakoak ez dira frantsesez egiten.</i></p>