

ZERBITZUEN eta KONPROMISOEN emaitzak

Zerbitzua	Konpromisoa	Adierazlea	Emaitzak		
			2021eko Konpromisoa	2021eko emaitza	Oharrak
INFORMAZIOA, ARRETA ETA AHOLKULARITZA Informazio turistiko 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	9,77	
	Arreta egokia ematea, gutxienez 10etik 8ko puntuazio batekin.	Inkestan, erabiltzaileen gogobetetzea baloratuz, jaso duten tratuari dagokionez.	8	9,81	
	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	355	2021ean, pandemiaren ondorioz, bulegoa itxita egon zen udaberriko igandeetan. Ireki zen lehen igandea ekainaren 20an izan zen.
	Gutxienez 10etik 8ko puntuazioa lortzea arreta ordutegian.	Inkestan, erabiltzaileen gogobetetzea baloratuz, arreta ordutegiari dagokionez.	8	9,51	
	Arreta jasotzeko itxaronaldian gutxienez 10etik 7ko puntuazioa lortzea.	Inkestan, erabiltzaileen gogobetetzea baloratuz, arreta jasotzeko itxaronaldiari dagokionez.	7	9,27	
	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	14	
	10etik 8ko puntuazioa lortzea zerbitzuaren kalitatearen gogobetetze orokorrean.	Inkestan, erabiltzaileen gogobetetzea baloratuz, gogobetetze orokorrari dagokionez.	8	9,67	
	Turismo informazioari buruz urruneko bitartekoen bidez egindako kontsultei jasotzen direnetik 24 lanordutan erantzutea, kasuen % 95ean.	Turismo informazioarek buruz urruneko bitartekoen bidez egindako kontsultei epe barruan emandako erantzunen %a.	%95	%97	
	Gure zerbitzuari buruz jasotako kexa eta iradokizun guztiei erantzutea, gehienez ere 30 egun baliorduneko epean.	Zerbitzuari buruz jasotako kexa eta iradokizunei epe barruan emandako erantzunen %a.	%100	%100	
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	%100		
TURISMO PRODUKTUEN ETA ZERBITZUEN SALMENTA Donostia Turismoaren, enpresa elkartuen eta sektoreko tokiko enpresen produktuen 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 produktuen egutegi, ibilbide, prezio eta plazen eskuragarritasunari buruzko informazioa eguneratzearekin lotutako kexak ez izatea %5 baino gehiago.	Eskaintzen diren zerbitzu eta produktuen egutegi, ibilbide, prezio eta plazen eskuragarritasunari buruzko informazioa eguneratzearekin lotutako kexen %a.	%5	%46	Garraio turistikoarekin izandako ibilbideei, ordutegi-aldaketei eta gorabeheri buruzko kexa gehienak eguneko une zehatzetan gertatu dira, zerbitzuarekin zerikusirik ez duten arrazoiengatik (auto-ilarak, obrak, manifestazioak, istripuak), eta ezin izan da webgunean agertzen den informazioa garaiz eguneratu.

MATERIAL TURISTIKOA PRESTATZEA ETA BANATZEA 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: udalerrriaren planoak, informazio katalogoak, jardueren liburuxkak, etab.	Dokumentazio eta material erabilgarria eskaintzea, gutxienez 10etik 7ko puntuazio batekin.	Inkestan, erabiltzaileen gogobetetzea baloratuz, eskaintako dokumentazioaren eta materialaren erabilgarritasunari dagokionez.	7	9,6	
	Donostia Turismoari egindako material eskaeren % 95 arreta bulegoetan jasotzeko prest egotea, 24-72 lanorduko epean.	Ezarritako epean pertsona edo erakunde eskatzaileen eskura dauden eskaeren %a.	%95	%100	
	Donostia Turismoaren argitalpen guztiak euskaraz, gaztelaniaz, frantsesez eta ingelesez egitea.	Donostia Turismok 4 hizkuntzetan egindako argitalpenen %a.	%100	%100	