



ZERBITZUEN KARTA

Herritarrentzako Arreta Zerbitzua - Zuzenean

2026

Edizioa: 2026ko ekaina





Aurkibidea

1.	Aurkezpena	3
2.	Unitate arduraduna eta xedea	3
3.	Eskainitako zerbitzuak	4
4.	Harremanetarako informazioa eta arreta-kanalak	5
5.	Herritarren eskubideak eta eginbeharrak	10
6.	Zuzenean-eko zerbitzuen kartari aplikatu beharreko araudia	12
7.	Datu pertsonalen babesa	13
8.	Herritarren parte-hartzea	14
9.	2025ko Kalitate-konpromisoak eta adierazleak	15
10.	Zuzentzeko neurriak	18
11.	Zerbitzuen Kartaren indarraldia	18

1. Aurkezpena

Zuzenean-eko Zerbitzuen Kartan, Eusko Jaurlaritzak herritarrei arreta emateko zerbitzuak herritarren aurrean zer zerbitzu ematen dituen jasotzen da, zerbitzu horiei lotutako kudeaketa-kalitateko konpromisoen jarraipenarekin batera. Horrela, zerbitzuan etengabe hobetzeko kultura bultzatzen da.

Era berean, zerbitzuaren ezaugarri nagusiei buruzko informazioa ematen du, eta zerbitzua erabiltzen duten pertsonen eskubideak eta betebeharrak buruzkoa ere; horrela, kudeaketa publikoan gardentasunaren eta herritarren parte-hartzearen balioak sustatzen ditugu.

2. Unitate arduraduna eta xedea

2.1. Unitate arduraduna

Gobernantza Publiko eta Autogobernu Saileko Herritarrak Artatzeko eta Administrazioa Berritzeko Zuzendaritza arduratuko da Zerbitzuen Karta hau onartzeaz, jarraipena egiteaz eta kudeatzeaz.

2.2. Xedea

Zuzeneanen eginkizun nagusia da Eusko Jaurlaritzak eskaintzen dituen zerbitzuei buruzko informazioa koordinatzea, sinplifikatzea eta eskuragarri jartzea, erabilitako kanala edozein dela ere, bai eta administrazio-dokumentazioa izapidetzea ere, hartzaileei helaraziz.

Gure helburua da Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio Orokorrek herritarrei arreta emateko bikaintasun- eta kalitate-mailarik onenak lortzea, pertsonentzako pertsonak emandako zerbitzu bat eratuz, horizontala eta integrala, kanal anitzekoa eta herritarren beharretarako proaktiboa, arretaren homogeneousuna bermatuz erabilitako kanala edozein dela ere.

3. Eskainitako zerbitzuak

Zuzenean zerbitzuak honako zerbitzu hauek eskaintzen ditu herritarrei arreta emateko eremuan:

3.1. Herritarrentzako informazio- eta arreta-zerbitzua

- Eusko Jaurlaritzako sailek eskaintzen dituzten izapide eta zerbitzuei buruzko informazio orokorra ematea, baita izapide zehatzen egoerari buruzko informazio partikularra ere, interesduna identifikatu ondoren.
- Tratamendu espezializatua behar duten eskaerak edo kontsultak dagokion Sailera bideratzea.
- Izapideak betetzeko orientazioa eta aholkuak ematea herritarrei, beharrezko dokumentazioari buruzko informazioa ematea, zerbitzu eta prestazioei buruzko inprimakiak eta informazio-dokumentazioa ematea, eta, hala badagokio, tasak eta prezio publikoak kobratzea.

3.2. Aurretiko hitzordua kudeatzeko zerbitzua

- Zuzenean zerbitzuko aurrez aurreko arreta emateko bulegoetan izapideak eta kudeaketak egiteko hitzorduak kudeatzea eta erraztea.

3.3. Espedienteak erregistratu eta izapidetzeko zerbitzua

- Espedienteak bulegoan izapidetzeko administrazio-kudeaketak erraztea.
- Espedienteak Erregistro Elektroniko Orokorraren bidez izapidetzeko administrazio-kudeaketak erraztea.

3.4. Herritarrek parte hartzeko zerbitzua

- Administrazioarekin harremanetan jartzeko bideak ezartzea, herritarren parte-hartzea sustatzeko eta emandako arreta hobetzeko.

4. Harremanetarako informazioa eta arreta-kanalak

4.1. Aurrez aurreko arreta (aurretiko hitzorduarekin edo gabe)

Aurrez aurreko arreta eskaintzen dugu gure bulegoetan, Bilbon, Donostian eta Gasteizen, eta, arreta hobe emateko, hitzordua aldeztu aurretik hitzartzea errazten dugu, gure web aplikazioaren bidez edo telefonoz.



[Aurretiko hitzordua online](#)



[Telefonoa: 945 01 90 00](#)

Hitzorduak eskatzeko edo baliogabetzeko aplikazioa

Hitzorduak eskatzeko edo baliogabetzeko telefonoa

Bulegoetan BakQ identifikazio elektronikoko ziurtagiria doan eskuratzeko aukera eskaintzen da, administrazioekin harreman telematikoak izateko aukera ematen duena.



Erregistro-Gaiaetan laguntzeko bulegoak

Gure bulegoetan erregistroen arloko laguntza eskaintzen da, hau da, edozein administrazio publikotako organoei zuzentzen dizkieten eskabide, idazki eta komunikazioak aurkezten laguntzen diegu herritarrei. ([Herritarrei arreta integral eta multikanala ematekoa eta zerbitzu publikoak bitarteko elektronikoz irispidean izateko ekainaren 20ko 91/2023 Dekretuaren 101. eta 102. artikulak](#)).

Arreta-ordutegia:

- Astelehenetik ostiralera, 08:00etatik 19:30era (abuztuan: 8:00etatik 14:30era).
- Urte osoan (tokiko eta lurraldeko jaiegunak eta abenduaren 24a eta 31 izan ezik).

Bilboko bulegoa	Donostiako bulegoa	Gasteizko bulegoa
Gran Vía D. Diego López de Haro, 85 48011 Bilbao · Bizkaia	Andia kalea, 13 20004 Donostia/San Sebastián · Gipuzkoa	Ramiro de Maeztu kalea, 10 bajo 01008 Vitoria-Gasteiz · Araba/Álava
Mapan ikusi	Mapan ikusi	Mapan ikusi
Nola iritsi: • Metro/Renfe: San Mames • Tranbia: Euskalduna • Bilbobus: L26, L27, L38, L48, L56, L62, L72, L76, L77, A3, G6 • Bizkaibus: ○ A2153 (Aeropuerto-Bilbao) ○ A3151 (Getxo-Bilbao) ○ A3247 (Santurtzi-Portugalete-Bilbao) ○ A3414 (Loiu-Bilbao)	Nola iritsi: • Topo: 21, 26 eta 28 • Autobusa: 21, 26 eta 28 • Geralekuak: Boulevard eta Gipuzkoa Plaza • Trena: 10 minutu oinez	Nola iritsi: • Tranbia: Abetxuko eta/edo Ibaiondo. ○ Geralekuak: Sancho el Sabio eta/edo Lovaina • Autobusa: ○ 7. linea: Sansomendi-Errakaleor. Geralekua: Ramiro de Maeztu,6 • 4. linea: Lakua-Mariturri. Geralekua: Ramiro de Maeztu,6.

4.2. Telefono bidezko arreta (012 / 945 01 80 00 telefonoa)

Zuzeneanek herritarren eskura jartzen du 012 doako telefonoa, Euskal Autonomia Erkidegoko administrazio orokorrarekin lotutako kontsultei erantzuteko.

Era berean, zenbaki horren bidez, izapidetze elektronikoa laguntzeko zerbitzuarekin harremanetan jar gaitezke.

Arreta-ordutegia:

- Astelehenetik ostiralera, 08:00etatik 19:30era (abuztuan: 8:00etatik 14:30era).
- Urte osoan (jaiegunak eta abenduaren 24a eta 31 izan ezik).

Telefono zenbakiak:

- Euskaditik: 012 / 945 01 80 00
- Euskaditik kanpo: **945 018000**
- Atzeritik: 0034 945 018000

Deiaren kostua

[2012ko azaroaren 21eko Ebazpena](#)ren arabera (2012ko abenduaren 10eko BOE, 296. zk.), 012 zenbakira egindako deiaren kostua D tarifako modalitateari dagokiona da (deitzen duen harpidedunari ez dio kosturik eragingo).

945 018000 telefonora egindako deien kostua kontratatutako tarifa motaren arabera izango da.

Telefono-linea espezifikoak

Telefono-linea espezifikoak ezarri ahal izango dira, prozedura eta deialdi jakin batzuetan dauden egoeraren arabera.

Era berean, telefonia mugikorreko kanalaren bidez ere eskaini ahal izango da arreta, baita telefono-kanalak erabil ditzakeen aplikazioen bidez ere.

4.3. Online arreta

4.3.1. Erregistro Elektronikoa Orokorra

Erregistro Elektronikoa Orokorra aukera ematen du eskabideak, idazkiak edo komunikazioak bitarteko elektronikoen bidez aurkezteko EAEko Administrazio Publikoaren eremuan (Eusko Jaurlaritza eta erakunde publikoak).

Erregistro hori SOILIK erabili behar da prozedura elektronikoa espezifikorik edo formulario normalizaturik ez dagoenean. ([Administrazio Publikoaren Administrazio Prozedura Erkidearen urriaren 1eko 39/2015 Legearen 16.8 artikulua](#)ren arabera, ez dira erregistroan aurkeztutzat joko beren araubide bereziaren arabera beste aurkezpen-moduren bat behar duten dokumentuak eta informazioa).

Horregatik, erregistro elektronikoa orokorra erabili aurretik, egiaztatu behar da eskabideak, idazkiak edo komunikazioak inprimaki espezifiko bat duen eta elektronikoki egin daitekeen.

Informazio gehiago nahi izanez gero, kontsultatu [Erregistro Elektronikoa Orokorra](#)ri buruzko gure informazio-atala.

4.3.2. www.euskadi.eus harremanetarako postontzia

«euskadi.eus» web-atari instituzionalean, Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazioarekin harremanetan jartzeko aukera eskaintzen da, Zuzenean-ek eta sailek artatzen duten harremanetarako formulario baten bidez.

Zuzenean zerbitzuak konpromisoa hartzen du zuzenean posta elektronikoz erantzuteko, edo, eskatutako informaziorik ez badu, kontsulta organo

eskudunari bidaltzeko, gehienez ere bi egun balioduneko epean, jasotzen duenetik zenbatzen hasita.

Atari korporatiboan kontsulta daitezke interakzio eta komunikazio informaletan eskuragarri dauden informazioaren, zerbitzuen eta edukien erabilera- eta [erantzukizun-baldintzak](#).

4.3.3. Kexa eta iradokizunen sistema korporatiboa

Egiten diren kexak eta iradokizunak, bai eta horiek jasotzearekin, tratatzearekin eta ebaztearekin lotutako datuak ere, modu espezifikoan, integratuan eta korporatiboan kudeatuko dira Kexa eta Iradokizunen Sistema Korporatiboan, zeina Herritarrei Arreta Emateko Sistema Integralaren parte baita.

Edozein bide erabiliz jasotzen diren kexa eta iradokizun guztiak Herritarrek Artatzeko eta Administrazio Berritzeko Zuzendaritzak onartuko ditu.

Zuzeneanek, Herritarrentzako Arreta Zerbitzuak, kexa edo iradokizunaren sarrera tipifikatuko du, eta, hala badagokio, haren kudeaketaz arduratzen den unitatera bideratuko du.

Zuzenean zerbitzuak, zuzenean emandako zerbitzuei buruzko kexa eta iradokizun guztiei erantzuteko konpromisoa hartzen du, jaso eta 10 egun balioduneko epean.

4.3.4. Berehalako mezularitza

Telegram: (Zuzenean - Eusko Jaurlaritza)

Telegram berehalako mezularitzako doako aplikazio bat da, mezu laburretan oinarritua, eta, kasu zehatz honetan, herritarren eta Eusko Jaurlaritzaren Herritarrentzako Zerbitzuaren (Zuzenean) arteko denbora errealeko komunikazioa ahalbidetzen du. Testua Internetera konektatutako gailuen bidez bidaltzen da.



[Zuzenean - Eusko Jaurlaritza](#)

Zerbitzu honen bidez, Zuzeneanek Eusko Jaurlaritzako sailen zerbitzuei buruzko informazio-kanal orokor bat eskaintzen du.

Jasotako kontsultak konplexuak badira, beste arreta-kanal batzuetara bideratuko dira, hala badagokio.

Ez da emango identifikazio pertsonala eskatzen duen informaziorik. Datu pertsonalik ere ez da bilduko. Jaso daitezkeen ezaugarri horietako datuak berehala ezabatuko dira.

Ez zaie erantzungo «Txat sekretua» aukeraren bidez bidalitako kontsultei, ezta ahots-mezu grabatuei ere.

Arreta-ordutegia:

- Astelehenetik ostiralera, 08:00etatik 19:30era (abuztuan: 8:00etatik 14:30era).
- Urte osoan (jaiegunak eta abenduaren 24a eta 31 izan ezik).

Zerbitzuaren kostua:

Zerbitzua doakoa da. Eusko Jaurlaritzak ez du kostu gehigarririk kobratuko.

Kontsultatu zure telefonia-operadorearekin kontratatuta daukazu datuen tarifarekin lotutako balizko kostuak.

5. Herritarren eskubideak eta eginbeharrak

5.1. Eskubideak

- Euskal Autonomia Erkidegoko hizkuntza ofizialak erabili eta arreta hizkuntza horietan jasotzekoa, kalitate-maila berarekin, herritarren hizkuntza eskubideak arautzen dituzten legeen arabera.
- Arreta ahalik eta lasterren jasotzekoa.
- Agintari eta enplegatu publikoek honela tratatua izatekoa: errespetuz, begirunez, berdintasunez eta inpartzialtasunez, eta jaiotzaren, sexuaren, arrazaren, jatorriaren, erlijioaren, sexu-orientazioaren, iritziaren edo beste edozein inguruabar pertsonal edo sozialen ondoriozko diskriminaziorik gabe.
- Administrazioarekiko harremanak izateko arreta-modalitatea aukeratzekoa, baldin eta dekretu honetan, administrazio-prozedura erkidearen arauetan edo prozeduraren araudi espezifikoan ez bada xedatzen nahitaez baliabide jakin bat erabili behar dela.
- Ordezkarri bidez jardutekoa.
- Harremanak bitarteko elektronikoen bidez izateko laguntza jasotzekoa, urriaren 1eko 39/2015 Legearen 12.2 artikuluan aurreikusitakoaren arabera.
- Webguneak eta gailu mugikorretarako aplikazioak irispidean izatekoa.
- Administrazio publikoarekin irispide-puntu elektroniko orokor baten bitartez komunikatzekoa.
- Eskatutako informazioa, orientazioa edo kudeaketa jasotzekoa, baldin eta Euskal Autonomia Erkidegoko sektore publikoaren eskumenekoa bada.
- Informazioa eta arreta modu argi eta ulergarrian jasotzekoa, hizkera argia erabilita modalitate, bitarteko, kanal eta euskarri guztietan.
- Hizkera argiaren irizpideen arabera diseinatutako formulario, instantzia eta eskabide sinpleak erabiltzekoa.



- Datu pertsonalen babesa, segurtasun-bermea eta konfidentzialtasuna izatekoa eta, bereziki, datu pertsonalak kasuan kasuko prozeduran edo jarduketan ezarritako helburuetarako soilik eskatu eta tratatzekoa, indarrean dauden legeak erabat errespetatuta. Nolanahi ere, herritarrei arreta emateko sistema integralaren bidez, pertsonak noiznahi eta zuzenean baliatu ahal izango dituzte informazio-eskubidea, datuak irispidean izan, zuzendu eta ezerezteko eskubideak eta ahaztua izateko eskubidea, bai eta tratamendua mugatzeko eskubidea ere.
- Legeek aitortzen dieten beste edozein eskubide.

5.2. Eginbeharrak

- Zerbitzuen ordutegiak eta funtzionamendua errespetatzea, betiere langileen argibideak kontuan hartuta.
- Aurrez aurreko hitzordu-egun eta -orduetan puntual bertaratzea, eta abisatzea joan ezin bada.
- Une oro errespetatzea herritarrei arreta emateko eta erregistrogaitan laguntzeko bulegoetako arauak.
- Lortutako informazioa berrerabiltzeko indarrean dauden legeetan ezarritako betebeharrak betetzea.
- Zerbitzu publikoak egoki eta arduraz erabiltzea, fede onaren eskakizunen arabera, administrazio-eskumenak baliatzea oztopatu gabe.



6. Zuzenean-eko zerbitzuen kartari aplikatu beharreko araudia

- [317/2024 DEKRETUA](#), urriaren 29koa, Gobernantza, Administrazio Digital eta Autogobernuaren Sailaren egitura organikoa eta funtzionala ezartzen duena.
- [91/2023 DEKRETUA](#), ekainaren 20koa, herritarrei arreta integral eta multikanala ematekoa eta zerbitzu publikoak bitarteko elektronikoz irispidean izatekoa.
- [203/2021 Errege Dekretua](#), martxoaren 30ekoa, Sektore Publikoaren Jarduera eta Funtzionamenduari buruzko Erregalamendua onartzen duena.
- [DECRETO 8/2021](#), de 19 de enero, por el que se establece la estructura orgánica y funcional del Departamento de Gobernanza Pública y Autogobierno.
- [40/2015 Legea](#), urriaren 1ekoa, Sektore Publikoaren Araubide Juridikoarena.
- [39/2015 Legea](#), urriaren 1ekoa, Administrazio Publikoen Administrazio Prozedura Erkidearena.
- [AGINDUA](#), 2014ko azaroaren 28koa, Herri Administrazio eta Justiziako sailburuarena, Herri Administrazio eta Justizia Sailean eta sail horretara atxikitako Herri Arduralaritzaren Euskal Erakundean (HAEE/IVAP) nahiz Euskadiko Aholku Batzorde Juridikoan datu pertsonalak dituzten fitxategi automatizatuei buruzkoa.
- [21/2012 DEKRETUA](#), otsailaren 21ekoa, Administrazio Elektronikoi buruzkoa.
- [72/2008 DEKRETUA](#), apirilaren 29koa, Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio Orokorraren eta bere erakunde autonomiadunen erregistroen sorrera, antolaketa eta funtzionamenduari buruzkoa.
- [4/2005 LEGEA](#), otsailaren 18koa, Emakumeen eta Gizonen berdintasunerakoa.
- [2/2004 LEGEA](#), otsailaren 25ekoa, Datu Pertsonaletarako Jabetza Publikoko Fitxategiei eta Datuak Babesteko Euskal Bulegoa Sortzeari buruzkoa.
- [6/1989 LEGEA](#), uztailaren 6koa, Euskal Funtzio Publikoi buruzkoa.
- [Azaroaren 24ko 10/1982 oinarritzko LEGEA](#), Euskeraren erabilpena arauzkotzekoa.

7. Datu pertsonalen babesa

Zuzenean zerbitzuak behar diren neurri guztiak aplikatzen ditu eskura dauden bitartekoen bidez jasotzen diren datu pertsonalak babesteko.

7.1. Datu pertsonalen tratamendua

Datuak [Datuen Babeserako Erregelamendu Orokorra](#) eta [3/2018 Lege Organikoa, abenduaren 5ekoa, Datu Pertsonalak Babestekoa eta Eskubide Digitalak Bermatzekoa](#)ren arabera tratatuko dira.

- [Zuzenean zerbitzuan datuen tratamendu-jardueren erregistroa](#)

7.2. Datuen babesaren arloko eskubideak

Herritarrek eskubidea dute datuak eskuratzeko, zuzentzeko, aurka egiteko, ezabatzeko ("ahazteko eskubidea"), tratamendua mugatzeko, transferitzeko eta banakako erabakien xede ez izateko.

Eskubide horiek tratamenduaren arduradunaren aurrean balia daitezke, datuen babesaren arloko eskubideak baliatzeko prozeduraren bidez:

- [Zuzenean zerbitzuan Datu babesaren gaineko eskubideak egikaritu](#)

Gainera, eskubideak baliatzeko eskaera egin ondoren, jasotako erantzunarekin ados ez bazaude, Datuak Babesteko ordezkariari aurretiazko erreklamazio bat edo Datuak Babesteko Euskal Agintaritzan erreklamazioa aurkezteko eskubidea duzu.

- [Datuak babesteko ordezkariari aurretiazko erreklamazioa edo Datuak Babesteko Euskal Agintaritzan erreklamazioa.](#)

8. Herritarren parte-hartzea

Herritarrei beren iritziak honako bide hauen bidez emateko aukera eskaintzen diegu:

Aurrez aurrekoa	Online
Pertsona fisikoek kexa edo iradokizun eskaerak aurkez ditzateke gure edozein bulegotan.	Kontsulta postontzia erabiliz (identifikatu beharrik gabe)
	Horretarako gaitutako prozedura elektronikoa erabiliz (formalki identifikatuta)

8.1. Erantzuteko epea

Zuzenean zerbitzuak **harremanetarako postontzian jasotako kontsultei** posta elektronikoz erantzuteko (edo organo eskudunari bidaltzeko) konpromisoa hartzen du, gehienez ere **bi egun balioduneko epean**, jasotzen dituenetik zenbatzen hasita.

Era berean, kexen eta iradokizunen sarrera tipifikatzeko eta Zuzeneanek zuzenean emandako zerbitzuekin zerikusia duten kexei erantzuteko konpromisoa hartzen du. Hala dagokionean, kudeaketaz arduratzen den unitatera bideratuko dira.

Kexa eta iradokizunei erantzuteko 10 egun balioduneko epea egongo da, arloaren arabera eskaera helarazi zaion organo eskudunak kexa edo iradokizuna jasotzen duenetik zenbatzen hasita ([91/2023 DEKRETUA, ekainaren 20koa, herritarrei arreta integral eta multikanala ematekoa eta zerbitzu publikoak bitarteko elektronikoz irispidean izatekoa](#), 118.5. artikulua).

8.2. Espektatiba eta gogobetetasunaren azterketa

Gainera, urtero, Zuzeneanek ematen dituen zerbitzuei buruzko [espektatibak eta gogobetetzea modu independentean aztertzen dira](#), herritarrentzako ezaugarri garrantzitsuenak identifikatzeko aukera emanez.

9. 2026ko Kalitate-konpromisoak eta adierazleak¹

9.1. Herritarrentzako informazio- eta arreta-zerbitzua

Zerbitzua: *Eusko Jaurlaritzako sailek eskainitako izapide eta zerbitzuei buruzko informazio orokorra ematea interesdunei, bai eta, identifikatu ondoren, izapide partikularren egoerari buruzkoa ere ematea; baita, tratamendu espezializatua behar duten eskaerak edo kontsultak dagokion sailera bideratzea.*

Konpromisoa: Kontsultei erantzun zehatz eta ulergarriak ematen zaizkiela bermatzea, emandako informazioaren kalitateari lehentasuna emanez.

Adierazleak:

- Aurrez aurreko eta telefono bidezko kanalean jendeari arreta emateko ordutegi zabalarri buruz erabiltzaileek egiten duten batez besteko balorazioa.

✓ Eraitza: 8,8 (2025)	Helburua (2026): 8,7
-----------------------	----------------------

- Arreta presentziala jaso aurretik itxarote-denbora "oso labur" edo "labur" ². gisa baloratzen duten pertsonen ehunekoa.

✓ Eraitza (hitzorduarekin): %99.5 (2025)	Helburua (2026): %90
--	----------------------

✓ Eraitza (hitzordurik gabe): %49,8 (2025)	Helburua (2026): %60
--	----------------------

- Kudeaketa ebazteko emandako informazioaren batez besteko balorazioa aurrez aurreko eta telefono bidezko kanalean.

✓ Eraitza: 8,35 (2025)	Helburua (2026): 7
------------------------	--------------------

- Gehienez ere bi laneguneko epean Zuzeneanek erantzun dituen mezu elektronikoen ehunekoa, jasotako mezuen aldean³.

✓ Eraitza: 92,07% (2025)	Helburua (2026): 91,76%
--------------------------	-------------------------

- Telegramen bidez egindako kontsultari erantzuteko batez beste itxaron beharreko denbora: bi ordu baino gutxiago.

✓ Eraitza: 85,9% (2025)	Helburua (2026): 87%
-------------------------	----------------------

¹ 2025eko espektatiba eta gogobetetzeari buruzko inkestatik ateratako datuak.

Otik 10era bitarteko eskala batean neurtuta, non 0 batere egokiak ez den eta 10 erabat egokiak.

² 5 itemeko eskalan neurtua (Oso laburra | Laburra | Erdibidekoa | Luzea | Oso luzea).

³ Benetako datua, postontzi elektroniko orokorrari erantzuteko erabilitako aplikaziotik ateratakoa.

Zerbitzua: *Herritarrei orientabideak eta aholkuak ematea izapideak betetzeko, behar den dokumentazioari buruzko informazioa ematea, zerbitzu eta prestazioekin lotutako inprimakiak eta informazio-dokumentazioa ematea, eta, hala badagokio, tasak eta prezio publikoak kobratzea.*

Konpromisoa: Orientazio argia eta ulergarria ematea, erabiltzaileak behar duen informazio guztia duela ziurtatuz.

Adierazleak:

- Zuzenean zerbitzuko langileekiko gogobetetze-mailaren batez besteko balorazioa, aurrez aurreko kanalean kontsulta ulertzeko eta konpontzeko adeitasunari, prestakuntzari eta erraztasunari dagokienez.

✓ Eraitza: 9,1 (2025)

Helburua (2026): 8,8

9.2. Hitzordua kudeatzeko zerbitzua

Zerbitzua: *Zuzenean zerbitzuko aurrez aurreko arreta-bulegoetan izapide eta kudeaketa jakin batzuk egiteko aurretiko hitzorduak kudeatzea eta erraztea.*

Konpromisoa: Eraginkortasuna hitzorduak ituntzean: Aurretiko hitzorduak eraginkortasunez eta behar bezala kudeatzeko eta hitzartzeko konpromisoa hartzen dugu, izapide eta kudeaketa espezifikoak egiteko.

Adierazleak:

- Aurrez aurreko arretarako bulegoetan aurrez aurreko hitzorduak kudeatzeko ezarritako sistemarekiko gogobetetze-mailaren batez besteko balorazioa.

✓ Eraitza: 8,8 (2025)

Helburua (2026): 8,6

- Aldez aurretiko hitzorduetan, batez besteko itxaronaldia 10 minututako baino gehiago ez izatea.

✓ Eraitza: 96,3% (2025)

Helburua (2026): 83%

9.3. Espedienteak erregistratzeko eta izapidetzeko zerbitzua

Zerbitzua: *Espedienteak aurrez aurre izapidetzeari buruzko administrazio-kudeaketak erraztea.*

Konpromisoa: Espedienteen Izapidetzearen Eraginkortasuna: Konpromisoa hartzen dugu espedienteak aurrez aurre izapidetzearekin lotutako administrazio-

kudeaketak errazteko, zerbitzu arina, eraginkorra eta erabiltzaileari bideratua eskainiz.

Adierazleak:

- Herritarren baimenarekin, funtzionario gaitu baten bidez egindako izapidetze elektronikoko prozesuarekiko gogobetetzearen batez besteko balorazioa.

✓ Eraitza: 8,6 (2025)

Helburua (2026): 8,7

Zerbitzua: *Espedienteak Erregistro Elektronikoko Orokorren bidez izapidetzeko administrazio-kudeaketak erraztea.*

Konpromisoa: Efizientzia espediente elektronikoen izapidetzean: Konpromisoa hartzen dugu espedienteak Erregistro Elektronikoko Orokorren bidez izapidetzearekin lotutako administrazio-kudeaketak errazteko, erabiltzaileentzako prozesu eraginkor eta gardena bermatuz.

Adierazleak:

- Eusko Jaurlaritzaren webgunean izapidetze elektronikoen prozesuarekiko gogobetetzearen batez besteko balorazioa.

✓ Eraitza: 8,8 (2025)

Helburua (2026): 7,5

9.4. Herritarren partaidetzarako zerbitzua

Zerbitzua: *Administrazioarekin harremanetan jartzeko bideak ezartzea, herritarren parte-hartzea sustatzeko eta emandako arreta hobetzeko.*

Konpromisoa: Herritarren parte-hartzearen etengabeko hobekuntza: Administrazioarekin harremanetan jartzeko bide eraginkorrak ezartzeko konpromisoa hartzen dugu, herritarren parte-hartzea sustatzeko eta Zuzenean zerbitzuak emandako arretaren kalitatea hobetzeko.

Adierazleak:

- Zuzeneanek emandako zerbitzuen inguruan jasotako kexei, iradokizunei eta esker onei emandako erantzunen ehunekoa, dagokion zuzenketa- edo konpentsazio-ekintza eskainiz.

✓ Eraitza: 100% (2025)

Helburua (2026): 100%

- Zuzeneanek gehienez 10 egun balioduneko epean emandako zerbitzuei buruz erantzundako kexa, iradokizun eta eskerren ehunekoa.

✓ Emaita: 100% (2025)

Helburua (2026): 100%

10. Zuzentzeko neurriak

Zerbitzuen karta honetan jasotako konpromisoak, gure borondatearekin zerikusirik ez duten arrazoiengatik, ezin badira bete, ahalik eta lasterren abiaraziko dira ezbetetze hori konpontzeko behar diren ekintzak.

Nolanahi ere, Zerbitzuen Karta honetan hartutako konpromisoak bete ez direla uste baduzu, erreklamazioa egin ahal izango duzu, kartaren ardura duen unitateari zuzenduta:

Herritarrak Artatzeko eta Administrazioa Berritzeko Zuzendaritza

Gobernantza, Administrazio Digital eta Autogobernu Saila

Eusko Jaurlaritza

Donostia kalea 1

01008 Vitoria-Gasteiz

Ez-betetzea egiaztatzen bada, Herritarrak Artatzeko eta Administrazioa Berritzeko Zuzendaritzako titularrak interesdunari idatziz jakinaraziko dio zergatik ezin izan zuen konpromisoa bete, eta ez-betetzea konpontzeko zer neurri hartu dituen, edo, hala badagokio, behar diren azalpenak emango dizkio.

[40/2015 Legea, urriaren 1koa, Herri Administrazioen Araubide Juridikorenak](#) arautuko du Administrazioaren ondare-erantzukizuna, Legearen IV. Kapituluan ezarritakoaren arabera.

11. Zerbitzuen Kartaren indarraldia

Zerbitzuen karta honetan hartutako konpromisoek urtebeteko indarraldia izango dute.

Zerbitzuen karta honen indarraldia luzatutzat joko da beste bat argitaratu arte edo beste bertsio batek ordeztu arte.

Konpromisoen betetze-maila urtero argitaratuko da, Zuzeneanen web atariko [Zerbitzu Karta](#) atalean.



Urtero ebaluatuko da zerbitzuen karta honen konpromisoen betetze-maila neurtzeko ezarritako adierazleen emaitza.