



# ZERBITZUEN KARTA

## Herritarrentzako Zerbitzua

### Zuzenean

*Aurrez aurreko eta telefono bidezko kanala*

**2012**

Eusko Jaurlaritza - Gobierno Vasco  
Justizia eta Herri Administrazio Saila  
Herritarrei Arreta Emateko Zuzendaritza  
Zuzenean Zerbitzua



## Aurkibidea

1. Kartaren erakunde arduraduna ezagutarazteko datuak .....	3
2. Erakundearen helburua eta egitekoa .....	3
3. Zerbitzuen Kartaren nondik norakoak .....	3
4. Eskaintako zerbitzuak .....	3
5. Kartaren xedeko zerbitzuek jarraitu beharreko arauak .....	4
6. Konpromisoak eta adierazleak .....	5
7. Erabiltzaileen eskubide eta betebeharrak .....	9
8. Kudeaketan parte-hartze sistema .....	10
9. Harremanetarako informazioa .....	11



# 1. Kartaren erakunde arduraduna ezagutarazteko datuak

**Herritarrentzako Zerbitzuaren (Zuzenean)** nahiz Karta honen organo arduraduna Herritarrei Arreta Emateko Zuzendaritza da, Eusko Jaurlaritzako Justizia eta Herri Administrazio Sail barruan kokaturik dagoena, hain zuzen.

## 2. Erakundearen helburua eta egitekoa

Zuzenean Eusko Jaurlaritzako Herritarrei Arreta Emateko Zuzendaritzako zerbitzua da eta haren helburu nagusia da erabilitako kanala edonolako izanda ere Eusko Jaurlaritzak eskaintzen dituen zerbitzuei buruz argibideak ematea. Halaber, izapidetu behar ditu herritarrek Jaurlaritzaren sailei eta erakundeei aurkeztu dizkieten agiriak.

Gure **helburua** da herritarrei arreta emateko gaietan bikaintasunari eta kalitateari dagokienez Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazioak maila onenak izatea lortzea. Hori dela eta, herritarren beharrezkoetara egokitutako zerbitzu proaktiboak da eta kanal anitzekoa, horizontala eta integrala, non protagonistak pertsonak diren, izan ere, zerbitzu-emaileak eta zerbitzuaren hartzaileak pertsonak dira.

## 3. Zerbitzuen Kartaren nondik norakoak

Zerbitzuen Kartak Eusko Jaurlaritzaren sailek eskaintako izapide eta zerbitzu guztiak biltzen ditu bere baitan.

## 4. Eskaintako zerbitzuak

1. **Argibide orokorrak edota partikularra** (pertsona fisiko edo juridiko bati buruzkoa):
  - a. Eusko Jaurlaritzako sail guztiek, beraien izapide eta zerbitzuei buruz, eskaintzen duten informazioa ematea.
  - b. Izapide partikularren egoerari buruz eskuragarri dagoen informazioa ematea interesatua den edonori, behar bezala identifikatu eta gero.
2. **Inprimakiak:**
  - a. Bere eskaeren arabera herritarrek eskatzen dituzten inprimakiak zein diren identifikatu eta ematea.
  - b. Inprimakiak betetzerakoan herritarrei laguntza eta aholku ematea baita, hala dagokionean, aurkeztu behar dituzten argibideak zein diren adierazi ere.
  - c. Liburuxkak, diptikoak eta zerbitzuei eta prestazioei buruzko bestelako argibideak aurkeztu eta ematea.

**3. Izapideak hastea:**

- a. Kasuan kasuko administrazio prozedurari dagozkion dokumentuak jasotzea.
- b. Baldin eta beharrezkoa bada, prozedurari loturiko inprimakiak ematea interesatuari.
- c. Sailek emandako informazioa oinarri hartuta, herritarrek aurkeztutako dokumentuak kasuan kasuko eskabidean eskatutakoekin bat datozen ala ez egiaztatu eta, hala badagokio, konpultsatzea.

**4. Dokumentuak erregistratzea:**

- a. Herritarrek, enpresek eta Administrazioarekin loturiko erakundeek ematen dituzten dokumentuen sarrerei eta irteerei erregistroa emango die Zuzenean Zerbitzuak.
- b. Aurkezten diren eskabideei dagozkien dokumentuak konpultsatzea, baldin eta eskabide horiek Zuzenean Zerbitzuaren esku geratzen badira.
- c. Dokumentu horiek banatu eta bideratu eskumena duen sailera edo erakundera heldu dadin.
- d. Egiaztagiriak emango ditu dokumentuak aurkeztu direla adieraziz.

**5. Tasak, zigorrak eta prezio publikoak:**

- a. Txartelaz ordaintzea ordainketa-pasabidearen bidez kobratu daitekeen edozein izapide.

**6. Kexak eta iradokizunak kudeatzea.**

- a. Zuzenean Zerbitzuaren eskumeneko gaietan harrera eta erantzuna ematea eta gainerakoak dagozkien arduradunei eramatea.

**7. Sailera bideratzen ditu herritarren eskabideak, eskaerak edo kontsultak baldin eta horiek tratamendu espezializaturik eskatzen badute.****8. Hitzordua ematea:**

- a. Izapide eta kudeaketa zehatz batzuk egiteko alde zuzeneko hitzorduak kudeatu eta errazten ditu.

**5. Kartaren xedeko zerbitzuek jarraitu beharreko arauak**

- 472/2009 DEKRETUA, abuztuaren 28koa, Justizia eta Herri Administrazio Sailaren egitura organikoa eta funtzionala ezartzen dituena.
- 30/1992 Legea, azaroaren 26koa, Herri Administrazioen Araubide Juridikoaren eta Administrazio Prozedura Erkideari buruzkoa.
- 6/1989 Legea, uztailaren 6koa, Euskal Funtzio Publikoari buruzkoa.
- 2/2004 Legea, otsailaren 25koa, Datu Pertsonaletarako Jabetza Publikoko Fitxategiei eta Datuak Babesteko Euskal Bulegoa Sortzeari buruzkoa.
- 15/1999 Lege Organikoa, abenduaren 13koa, Datu Pertsonalak Babestekoa.



- 11/2007 Legea, ekainaren 22koa, Herritarrek Zerbitzu Publikoetan Sarbide Elektronikoa izateari 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.
- 10/1982 Legea, azaroaren 24koa, Euskeraren erabilpena arauzkotzekoari buruzkoa.

## 6. Konpromisoak eta adierazleak

Zuzenean Zerbitzuak gutxienez **urtean behin** azterlan bat egingo du nolabait neurtzeko herritarrek zenbateraino gustura dauden bulegoetan nahiz Herritarrei Arreta Emateko 012 telefonoan jasotako zerbitzuekin. Azterlan horrek balio izango du nolabait ebaluatzeko hartutako konpromisoak bete diren baita, betiere hasiera batean aurreikusitako konpromisoak lortzen ez badira, hobetzeko ekintzak ezartzeko ere.

Bere borondatez Zuzenean Zerbitzuak herritarren aurrean hartzen dituen konpromisoak (horien emaitzak Zerbitzuen-Karta betetzeari buruzko agiri bat da) lau eremu nagusitan taldekatzen dira:

- Zerbitzu-kalitatea.
- Erantzuteko gaitasuna.
- Kudeaketaren kalitatea.
- Kexuak eta iradokizunak.

### Zerbitzu-kalitatea.

#### *1. Konpromisoa:*

Herritarrei Arreta Emateko bulegoak eta zerbitzuak (012) konpromisoa hartu dute kalitatezko zerbitzu osoa bat emateko eta zerbitzu horretan erabiltzailea pozik eta gustura uzteko nolabait poztasun hori neurtzeko Otik 10era doan eskala batean erabiltzaileak 7,5 puntu baino gehiago eman dezan.

#### *Loturiko adierazlea:*

*Zuzenean Zerbitzua erabiltzen dutenek (aurrez aurreko zerbitzua eta telefono bidezkoa) batez beste emandako balorazioa .*

#### *2. Konpromisoa:*



Zuzenean Zerbitzuak egoki prestatuko ditu bere agenteak zerbitzu profesionala eta kualifikatua eman dezaten.

Herritarrek emandako balorazioan, batezbesteko poztasun maila, Otik 10era bitarteko eskala batean 7,5 puntukoa baino handiagoa izan behar da.

*Loturiko adierazlea:*

*Zerbitzu egokia ematearren batez bestekoa eman behar duzu kasu egin zizun pertsonaren gaikuntzari eta prestakuntzari buruz*

### *3. Konpromisoa:*

Zuzenean Zerbitzuko langileek begirunez eta modu atseginean beteko dute bere lana.

Herritarrek emandako balorazioan, batezbesteko poztasun maila, Otik 10era bitarteko eskala batean 7,5 puntukoa baino handiagoa izan beharko da.

*Loturiko adierazlea:*

*Zuzenean Zerbitzuko langileen begiruneari eta adeitasunari buruz emandako batezbesteko balorazioa.*

### *4. Konpromisoa:*

Zuzenean Zerbitzuko langileek herritarrei kasu egiteko hizkuntza erraza eta argia erabiliko dute, erabiltzaileen erregistrora egokituta eta egiten diren eskabideak eta eskaerak guztiz ulertzen ahaleginduko dira.

Herritarrek emandako balorazioan, batezbesteko poztasun maila, Otik 10era bitarteko eskala batean 7,5 puntukoa baino handiagoa izan beharko da.

*Loturiko adierazleak:*

*Erabiltzailearen batezbesteko balorazioa nolabait zehazteko atenditu zuenak nolako gaitasuna zeukan hitz egiteko baita nahi zuena adierazteko ere.*

*Erabiltzailearen batezbesteko balorazioa nolabait zehazteko atenditu zuenak esandakoa zenbateraino argia eta ulertzen erraza zen.*

## **Erantzuteko gaitasuna**

### *5. Konpromisoa:*



Zuzenean Zerbitzuak herritarrei Euskal Autonomia Erkidegoko hizkuntza ofizialetan (gaztelania/euskara) erantzungo die.

Herritarrak emandako balorazioan, batezbesteko poztasun maila atenditu dutenean berak hautatutakoari jarraituz erabili den hizkuntza ofizialaren mailari dagokionez, Otik 10era bitarteko eskala batean 7,5 puntukoa baino handiagoa izan beharko da.

*Loturiko adierazleak:*

*Herritarrek hautatuko hizkuntzara (gaztelania edo euskara) moldatze-maila.*

#### *6. Konpromisoa:*

Zuzenean Zerbitzuak goiz eta arratsaldez (goizeko zortzietatik arratsaldeko 8ak arte) eta astelehenetik ostiralera arte etengabeko ordutegian herritarrei zerbitzua emango die.

Herritarrek emandako balorazioan, batezbesteko poztasun maila, Otik 10era bitarteko eskala batean 7,5 puntukoa baino handiagoa izan beharko da.

*Loturiko adierazlea:*

*Jendaurreko ordutegiari buruz erabiltzaileek emandako batezbesteko balorazioa.*

#### *7. Konpromisoa:*

Zuzenean Zerbitzuan herritarren %70ri baino gehiagoari kasu egingo zaie gehienez jota 10 minutuz itxoitzen egon eta gero. Gainerako %30ri itxoitzen 30 minutu igaro baino lehenago egingo zaie kasu.

*Loturiko adierazleak:*

*Kasu egiteko (aurrez aurrekoan) hamar minutu edo gutxiago itxoin behar izan dutenen portzentajea.*

Herritarrentzat telefonoan emandako zerbitzuan jasotzen diren deien artean batez beste %70ri baino gehiagori berehala egingo zaio kasu.

*Loturiko adierazleak:*

*Jasotako deien portzentajea eskainitako (telefonikoa) guztiekiko.*



## Informazioaren kalitatea

### 8. Konpromisoa:

Herritarrei Arreta Emateko bulegoetan zerbitzu eraginkorra eta kalitatezkoa eskainiko da ahoz nahiz paperaz ematen den informazioari dagokionez.

Herritarrek emandako balorazioan, batezbesteko poztasun maila, Otik 10era bitarteko eskala batean 7,5 puntukoa baino handiagoa izan beharko da.

#### *Loturiko adierazleak:*

*Herritarrek batez beste emandako balorazioa eskaini zaien informazioaren kalitateari dagokionez.*

*Zerbitzuak emandako dokumentazioaren kalitateari buruzko balorazioa (hala badagokio).*

### 9. Konpromisoa:

Herritarrei Arreta Emateko bulegoetan herritarrei kasu egingo zaie eginiko kontsultei erantzun koherenteak emanez.

Herritarrek emandako balorazioan, batezbesteko poztasun maila, Otik 10era bitarteko eskala batean 7,5 puntukoa baino handiagoa izan beharko da.

#### *Loturiko adierazlea:*

*Herritarrek batez beste emandako balorazioa eskaini zaien informazioaren koherentziari dagokionez.*

## Kexuak, iradokizunak eta esker onak

### 10. Konpromisoa:

Zuzenean Zerbitzuak konpromisoa hartu du herritarrek aurkezten diezazkion kexu, iradokizun eta esker onak bildu eta izapidetzeko ahalik eta lasterren modu egokienean erantzuteko eta hobetzeko ekintzak sartzeko.

Zuzenean Zerbitzuko Herritarrei Arreta Emateko Bulegoak zuzenean emandako zerbitzuei buruzko kexu, iradokizun eta esker onen erdiari baino gehiagori erantzuna emango zaio 15 egun baino lehenago eta gainontzekoei bi hilabete igaro baino lehen.

#### *Loturiko adierazleak:*





*Zuzenean Herritarrentzako Zerbitzuaren bulegoak eskainitako zerbitzuen guztiari dagokionez izapidetu diren kexu, iradokizun eta esker onen portzentajea.*

*Zuzenean Herritarrentzako Zerbitzuaren bulegoei dagokienez 15 egun edo gutxiago igaro ondoren erantzun diren kexu, iradokizun eta esker onen portzentajea.*

*Zuzenean Herritarrentzako Zerbitzuaren bulegoei dagokienez 16 egun baino gehiago eta bi hilabete igaro baino lehenago erantzun diren kexu, iradokizun eta esker onen portzentajea.*

### *11. Konpromisoa:*

Zuzenean Zerbitzuko Herritarrei Arreta Emateko Bulegoak zuzenean emandako zerbitzuei buruzko kexu, iradokizun eta esker onei dagokienez herritarrek emandako balorazioan, batezbesteko poztasun maila, 0tik 10era bitarteko eskala batean 7,5 puntukoa baino handiagoa izan beharko da.

#### *Loturiko adierazleak:*

*Zuzenean Herritarrentzako Zerbitzuaren bulegoei dagokienez kexu, iradokizun eta esker onen aurrean Zuzenean Zerbitzuko langileen jarrerari buruzko batezbesteko balorazioa.*

## **7. Erabiltzaileen eskubide eta betebeharrak**

### **Eskubideak**

- Prozeduren izapideen egoeraren berri une oro jakiteko eskubidea, betiere lehenago egiaztatu badute prozedura horietan interesdunak direla.
- Jakitea Zuzenean Zerbitzuan zein agintarik eta zein langilek duten zerbitzua betetzeko ardura.
- Erregistroan eskabideak, idazkiak edota jakinarazpenak aurkeztu direlako egiaztagiria lortzeko eskubidea.
- Zuzenean Zerbitzuko langileekiko harremanetan Euskal Autonomia Erkidegoko bi hizkuntza ofizialen artean erabiltzaileak nahi duen edozeinetan jarduteko eta erantzuna jasotzeko.
- Entzunaldia izan baino lehenago, prozeduraren edozein fasetan alegazioak eta agiriak aurkezteko eskubidea.
- Zerbitzuko langileekin dituzten harremanetan begirunez eta adeitasunez tratatuak izateko.



- Modu ulergarrian, arin eta eraginkortasunaz langile adituen azalpenak eta argibideak jasotzeko.
- Herri-administrazioen eta bertako langileen erantzukizuna eskatzeko eskubidea, legez dagokionean.
- Informazioa, orientazioa edo eskatutako izapideak jasotzeko, betiere Eusko Jaurlaritzaren eta bere erakunde autonomoen aginpideen barruan sartuta badago.
- Edozein eskabide, kexa, iradokizun edo esker on egiteko eta ahalik eta lasterren erantzuna jasotzeko. Horretarako herritarren eskura inprimakiak jarriko dira.
- Bere datu pertsonalak konfidentziasunez eta izaera bakarrerako eta esklusiborako erabiltzeko, betiere kasuan kasuko prozeduran edo jarduketan aurreikusten diren xedeak lortzera zuzenduta. Gainera, datuak utzi dituenak edozein unetan erabili ahal izango du datuetara heltzeko eskubidea, zuzentzekoa, deuseztekoa eta aurka egitekoa arauz erabakitzen den moduan.

### **Betebeharrak:**

- Beti gizalegez eta begirunez jokatzea bai Zuzenean Zerbitzuko langileekin bai une horretan instalazioak erabiltzen ari diren gainontzeko erabiltzaileekin.
- Herritarrentzako Zerbitzuaren bulegoak zaindu eta gune eta ekipamendu publikoa errespetatzea.
- Langileei laguntzeko jarrera izateko betebeharra eta gainera, zintzo, zinez eta doitasunez langile horiek izapideak edo kudeaketak egiteko beharrezko datu identifikagarriak ematekoa.
- Zerbitzuen lanorduak gordetzeko eta, nolana ere, langileen jarraibideak bete beharko dira.
- Kudeaketa eta izapideak egiteko behar den edozein agiri Administrazioari ematekoa.
- Ahaleginak egitea formatu elektronikoan dauden dokumentuak formatu horretan betetzeko eta gainerakoak garbi eta modu ulergarriak egiteko.
- Hartarako emandako inprimakiak erabiliz modu zehatzean eskabideak, kexak, iradokizunak edo esker onak egiteko eta horretarako eman beharko dira harremanetan jartzeko datu guztiak.

## **8. Kudeaketan parte-hartze sistema**

Eusko Jaurlaritzako Herritarrentzako Zerbitzuak (Zuzenean) Zerbitzuko erabiltzaileei aukera eskaintzen die Administrazioarekin harremanetan jartzeko eskaintako atentzioa hobetze aldera.



Hartarako herritarren eskura honako baliabideak jartzen ditu:

### **Aurrez aurreko kanala**

Zuzenean Herritarrentzako Zerbitzuaren bulegoetan eskabide, kexa, iradokizun edo esker onen eskabide bat eskatu eta aurkeztu beharko da. Gainera inprimaki hori Zuzenean Zerbitzuaren atariaren “Kontaktua” ataletik ere jaitsi ahal da.

### **Posta elektronikoa:**

Nora zuzendu:

Herritarrei Arreta Emateko Zuzendaritza –Zuzenean  
Justizia eta Herri Administrazioa – Eusko Jaurlaritza  
Donostia kalea, 1.  
01010 – Vitoria-Gasteiz

### **Internet:**

Zuzenean Atariko ([www.zuzenean.euskadi.net](http://www.zuzenean.euskadi.net)) “Kontaktua” sekzioan dagoen postontzian web formularioaren bitartez.

Herritarrei Arreta Emateko Zuzendaritzak (Zuzenean) jaso ditzan eskabide, kexa, iradokizun eta esker onei ahalik eta lasterren emango die erantzuna eta ahaleginduko da 15 egun balioduneko epean baino lehenago erantzuten.

## **9. Harremanetarako informazioa**

### **Informazio orokorra**

#### **Harremanetarako telefonoa:**

Euskal Autonomia Erkidegotik: 012  
Euskal Autonomia Erkidegoaz kanpotik: 945 018000  
Atzeritik: 00 34 945 018000

#### **Internet:**

[www.zuzenean.euskadi.net](http://www.zuzenean.euskadi.net)

#### **Jendaurreko orduak:**

Aurrez aurreko eta telefono bidezko arretako bulegoetan 8:00etatik 20:00ak arte, astelehenetik ostiralera arte.



Urte osoan irekita abuztuan (8:00etatik 15:00ak arte), herriko eta probintziako jaiegunetan eta abenduaren 24 eta 31n izan ezik.

## Ordezkaritzen informazio berezia

### Zuzenean - Bilbao

**Helbidea:** Gran Vía, 85 - 48011 Bilbao (Bizkaia)

**Sarrera/Garraioa:**

- **Metroa:** San Mames
- **Tranbia:** Euskalduna
- **Bilbobusa:** L26, L27, L38, L48, L56, L62, L72, L76, L77, A3, G6
- **Bizkaibusa:** A253 (Aireportua-Bilbao), A3151 (Getxo-Bilbao Artxandako tuneletik), A3247 (Santurtzi-Portugalete-Bilbao), A3414 (Loiu-Bilbao)

### Zuzenean - Donostia-San Sebastián

**Helbidea:** Andia, 13 - 20004 Donostia-San Sebastián (Gipuzkoa)

**Sarrera/Garraioa:**

- **Topoa:** 21, 26 eta 28
- **Autobusa:** 21, 26 eta 28 lineak.
- **Trena:** 10 minutu oinez

### Zuzenean - Vitoria-Gasteiz

**Helbidea:** Ramiro de Maeztu, 10 behealdea - 01008 Vitoria-Gasteiz (Araba)

**Sarrera/Garraioa:**

- **Tranbia:** Abetxuko eta/edo Ibaiondo linea. Gertuen dauden geltokiak: Antso Jakituna eta/edo Lobaina.
- **Hiribusa:** 7 linea: Sansomendi-Salburua. Gertuen dauden geltokiak: Ramiro de Maeztu, 6; 4 linea: Lakua – Mariturri. Gertuen dauden geltokiak: Ramiro de Maeztu, 6