



EUSKO JAURLARITZA
GOBIERNO VASCO

HERRI ADMINISTRAZIO
ETA JUSTIZIA SAILA

DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN
PÚBLICA Y JUSTICIA



zuzenean
herriarrentzako zerbitzua
atención ciudadana



ZERBITZUEN KARTA

Herritarrentzako Zerbitzua

Zuzenean

Aurrez aurreko eta telefono bidezko kanala

2014

Argitaraldia: 2014ko apirila



Zerbitzuen Karta onartu duen erakundea:

Zuzenean Zerbitzua

Herri Administrazio eta Justizia Saila

Herritarrek Hartzeko eta Administrazioa

Berritzeko eta Hobetzeko Zuzendaritza

Eusko Jaurlaritza - Gobierno Vasco

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. Kalitate-konpromisoak eta adierazleak	5
7. Erabiltzaileen eskubide eta betebeharrak	10
8. Zerbitzuaren eskaintza hobetzeko herritarren parte hartzea eta lankidetzak ..	11
9. Harremanetarako informazioa	12
10. Zerbitzuen Kartaren indarraldia eta konpromisoak betetzearen inguruko komunikazioa	14

1. Kartaren erakunde arduraduna ezagutarazteko datuak

Herritarrei Arreta Emateko Zerbitzuaren (Zuzenean) nahiz Karta honen organo arduraduna Herritarrek Hartzeko eta Administrazioa Berritzeko eta Hobetzeko Zuzendaritza da, Eusko Jaurlaritzako Herri Administrazio eta Justizia Sailaren barruan dagoena.

2. Erakundearen helburua eta egitekoa

Zuzenean Eusko Jaurlaritzako Herri Administrazio eta Justizia Saileko zerbitzua da eta haren helburu nagusia da erabilitako kanala edonolakoa 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 beharkizunetara egokitutako zerbitzu proaktiboa 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 Karta honen bidez Eusko Jaurlaritzak Zuzenean Herritarrei Arreta Emateko Zerbitzuaren bidez herritarrei ematen dizkie **izapide eta zerbitzu** guztien berri ematen da, bai eta zerbitzu publiko horiek baliatzen dituzten erabiltzaileek dauzkaten **eskubide eta betebeharrak** ere.

Kartan gainera, Eusko Jaurlaritzak, kudeaketa hobe eskaini ahal izateko, bere gain hartu dituen **konpromisoak** ere zehazten dira, bai eta konpromiso horiek betetzen direla egiaztatzeko aukera emango duten **kudeaketa-adierazle eta helburuak** ere.

4. Eskainitako zerbitzuak

1. Argibide orokorrak edota partikularra (pertsona fisiko edo juridiko bati buruzkoa):

- Eusko Jaurlaritzako sail guztiek, beraien izapide eta zerbitzuei buruz, eskaintzen duten informazioa ematea.
- Izapide partikularren egoerari buruz eskuragarri dagoen informazioa ematea interesatua den edonori, behar bezala identifikatu eta gero.

2. Inprimakiak:

- Bere eskaeren arabera herritarrek eskatzen dituzten inprimakiak zein diren identifikatu eta ematea.
- Inprimakiak betetzerakoan herritarrei laguntza eta aholku ematea baita, hala dagokionean, aurkeztu behar dituzten argibideak zein diren adierazi ere.
- Liburuxkak, diptikoak eta zerbitzuei eta prestazioei buruzko bestelako argibideak aurkeztu eta ematea.

3. Izapideak hastea:

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

4. Dokumentuak erregistratzea:

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

5. Tasak, zigorrak eta prezio publikoak:

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

6. Kexak eta iradokizunak kudeatzea.

- 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:

- Izapide eta kudeaketa zehatz batzuk egiteko aldeztutako hitzorduak kudeatu eta errazten ditu.

5. Kartaren xedeko zerbitzuek jarraitu beharreko arauak

- 188/2013 DEKRETUA, apirilaren 9koa, Herri Administrazio eta Justizia Sailaren egitura organikoa eta funtzionala ezartzekoa.

- 30/1992 Legea, azaroaren 26koa, Herri Administrazioen Araubide Juridikoarena eta Administrazio Prozedura Erkidearena.
- 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 Babesteari buruzkoa.
- 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 Oinarrizko Legea, azaroaren 24koa, Euskararen erabilpena arautzen duena.

6. Kalitate-konpromisoak eta adierazleak

Zuzenean Zerbitzuak gutxienez **urtean behin** azterlan bat egingo du herritarrek zenbateraino gustura dauden neurtzeko, bulegoetan nahiz telefono bidezko arreta emateko zerbitzuan (012) jasotako zerbitzuen kalitatearekin. Azterlan horrek balio izango du hartutako konpromisoak zenbateraino bete diren ebaluatzeko, eta, hasiera batean aurreikusitako konpromisoak lortu ez badira, hobekuntza-ekintzak ezartzeko.

Zuzenean Zerbitzuak herritarren aurrean bere borondatez hartzen dituen konpromisoetan (horien emaitzak Zerbitzuen Karta betetzeari buruzko agiri batean jasoko dira) lau kalitate-dimentsio bereiz daitezke:

- Zerbitzu-kalitatea.
- Erantzuteko gaitasuna.
- Efikazia eta fidagarritasuna.
- Kexak eta iradokizunak kudeatzea.

Zerbitzu-kalitatea

1. Konpromisoa:

Herritarrei Arreta Emateko bulegoak eta zerbitzuak (012) konpromisoa hartu dute kalitatezko zerbitzu oso bat ematekoa, halako moldez non zerbitzu horretan erabiltzailea pozik agertuko den, eta 0tik 10era doan eskala batean 8 puntu edo gehiago emango duen zerbitzuaren kalitatea baloratzerakoan.

Adierazlea:

1. Zuzenean zerbitzua (aurrez aurrekoa nahiz telefono bidezkoa) erabiltzen duten pertsonen batez besteko balioespena

2. Konpromisoa:

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

Herritarrek emandako balorazioan, batez besteko gogobetetasun-maila, 0tik 10era bitarteko eskala batean 8 puntukoa edo handiagoa izan behar da.

Adierazlea:

2. 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.

Erabiltzaileek emandako balorazioan, batez besteko gogobetetasun-maila, 0tik 10era bitarteko eskala batean 8 puntukoa edo handiagoa izan behar da.

Adierazlea:

3. Zuzenean Zerbitzuko langileen begiruneari eta adeitasunari buruz emandako batez besteko 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.

Erabiltzaileek emandako balorazioan, batez besteko gogobetetasun-mailak 0tik 10era bitarteko eskala batean 8 puntukoa edo handiagoa izan behar du.

Adierazleak:

4.1. Erabiltzailearen batez besteko balorazioa, atenditu zuenak hitz egiteko eta nahi zuena adierazteko zuen gaitasunari buruzkoa.

4.2. Erabiltzailearen batez besteko 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.

Erabiltzaileek emandako balorazioan, harrera egiterakoan berak hautatutako hizkuntza ofizialera (gaztelera/euskara) moldatzeko gaitasunari buruzko batez besteko gogobetetasun-mailak 0tik 10era bitarteko eskala batean 8 puntukoa edo handiagoa izan beharko du.

Adierazlea:

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

6. Konpromisoa:

Zuzenean Zerbitzuak goiz eta arratsaldean (goizeko 8etatik arratsaldeko 19:30ak arte) eta astelehenetik ostiralera arte etengabeko ordutegian emango die zerbitzua herritarrei (abuztuan, 8:00etatik 14:30ak arte).

Erabiltzaileek emandako balorazioan, batez besteko gogobetetasun-mailak 0tik 10era bitarteko eskala batean 8 puntukoa edo handiagoa izan beharko du.

Adierazlea:

6. Jendaurreko ordutegiari buruz erabiltzaileek emandako batez besteko balorazioa.

7. Konpromisoa:

Zuzenean Zerbitzuak ahalegina egingo du herritarren eskaerei lehenbailehen erantzuteko.

Aurrez aurreko arretako bulegoetan, herritarren % 80ari erantzungo zaio, gutxienez, eta, gehienez, 10 minutu egongo da zain. Gainerakoei erantzungo zaie 30 minutu igaro baino lehenago.

Adierazlea:

7.1. Kasu egiteko (aurrez aurrekoan) hamar minutu edo gutxiago itxaron behar izan dutenen portzentajea.

7.2. Kasu egiteko (aurrez aurrekoan) 10 eta 30 minutu bitartean itxaron behar izan dutenen portzentajea.

Era berean, aurrez aurre zerbitzuetako erabiltzaileen gogobetetasun-mailak, kasu egiteko itxaron-denborarekiko, eta 0tik 10era bitarteko eskala batean neurtuta, 8 puntuko edo handiagoa izan beharko du.

Adierazlea:

7.3. Erabiltzaileen batez besteko balorazioa, kasu egiteko (aurrez aurrekoan) itxaron behar izan duten denborari dagokionez.

Telefono bidezko arretari dagokionez, hartutako deien % 80i berehala egingo zaie kasu, minutu bat baino lehenago. Gainerakoei 3 minutu igaro baino lehenago egingo zaie kasu.

Adierazlea:

7.4. Hartutako deietatik kasu egiteko (telefono bidezkoan) minutu bat baino gutxiago itxaron behar izan dutenen portzentajea.

7.5. Hartutako deietatik kasu egiteko (telefono bidezkoan) 1 eta 3 minutu bitartean itxaron behar izan dutenen portzentajea.

Telefono bidezko arretaren erabiltzaileen batez besteko gogobetetasun-mailak 0tik 10era bitarteko eskala batean 8 puntukoa edo handiagoa izan beharko du.

Adierazlea:

7.6. Erabiltzaileen batez besteko balorazioa, kasu egiteko (telefono bidezkoan) itxaron behar izan duten denborari dagokionez.

Efikazia eta fidagarritasuna

8. Konpromisoa:

Herritarrei Arreta Emateko bulegoetan zerbitzu eraginkorra eta kalitatezkoa eskainiko da ahoz nahiz paperean ematen den informazioan, eta informazio hori osoa, zehatza eta eguneratua izango da.

Erabiltzaileek emandako balorazioan, efikaziari buruzko batez besteko gogobetetasun-mailak 0tik 10era bitarteko eskala batean 8 puntukoa edo handiagoa izan behar du.

Adierazlea:

8.1. Erabiltzaileen batez besteko balorazioa, Zerbitzuak kudeaketa ebaztekorakoan erakutsitako efikaziari buruz

Herritarrei Arreta Emateko bulegoetan herritarrei kasu egingo zaie eginiko kontsultei erantzun fidagarriak emanez. Erabiltzaileek emandako balorazioan, fidagarritasunari buruzko batez besteko gogobetetasun-mailak 0tik 10era bitarteko eskala batean 8 puntukoa edo handiagoa izan behar du.

Adierazlea:

8.2. Herritarrek batez beste emandako balorazioa eskaini zaien informazioaren fidagarritasunari dagokionez.

Kexak eta iradokizunak kudeatzea

9. Konpromisoa:

Zuzenean Zerbitzuak ahalegina egingo du bere langileek zuzenean ematen duten zerbitzuaren inguruko gorabeherak ahalik eta gehien gutxitzeko.

Adierazlea:

9.1. Zuzenean zerbitzuak aurrez aurreko bidearen bidez emandako zerbitzuei dagokienez, urteko kexa-kopuruak izan beharko du % 1 baino txikiagoa, erantzundako kontsulta-kopuruaren gainetik.

9.2. Zuzenean zerbitzuak telefono bidez emandako zerbitzuei dagokienez, urteko kexa-kopuruak izan beharko du % 1 baino txikiagoa, erantzundako kontsulta-kopuruaren gainetik.

10. konpromisoa:

Zuzenean zerbitzuak zuzenean emandako zerbitzuei dagokienez, kexa eta iradokizun guztiak ikertuko dira, aztertuko dira, eta ukitutako pertsonari idatziz erantzungo zaio.

Adierazlea:

10.1 Jasotako eta erantzundako kexa eta iradokizunen ehunekoa Zuzenean zerbitzuak zuzenean emandako zerbitzuei dagokienez (helburua % 100)

(Zuzenean) Herritarrei Arreta Emateko Zerbitzuak erantzungo dio izapidetutako kexen edo iradokizunen % 80ari, gutxienez, Zuzenean zerbitzuko Herritarrei Arreta Emateko Bulegoek 15 lan-egunetan edo gutxiagotan zuzenean emandako zerbitzuei dagokienez; gainerakoei 2 hilabete baino gutxiagotan.

Adierazleak:

10.2. Zuzenean Herriarrentzako Zerbitzuaren bulegoei dagokienez 15 egun edo gutxiago igaro ondoren erantzun diren kexa eta iradokizunen portzentajea.

10.3. Zuzenean Herriarrentzako Zerbitzuaren bulegoei dagokienez 15 egun baino gehiago eta bi hilabete igaro baino lehenago erantzun diren kexa eta iradokizunen portzentajea.

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 haren erakunde autonomoen aginpideen barruan sartuta badago.
- Edozein eskaera, iradokizun, kexa edo esker-agiri egiteko eta ahalik eta lasterren erantzuna jasotzeko. Horretarako herritarren eskura inprimakiak jarriko dira.
- Bere datu pertsonalak konfidentziasunez eta izaera bakarrerako eta eskusiborako 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 jokatzeko bai Zuzenean Zerbitzuko langileekin bai une horretan instalazioak erabiltzen ari diren gainontzeko erabiltzaileekin.
- Herriarrentzako 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 lanordua gordetzeko eta, nolahi 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 aurkeztea eskaerak, iradokizunak, kexak edo esker-onak, modu zehatzean eta harremanetarako behar diren datu guztiekin.

8. Zerbitzuaren eskaintza hobetzeko herritarren parte hartzea eta lankidetzak.

(Zuzenean) Herritarrei Arreta Emateko Zerbitzuak erabiltzaileei eskaintzen die iritziak emateko aukera, aldian-aldian egiten diren inkesta, azterlan eta analisien bidez; horrela, gogobetetze-maila jakin dezakegu, emandako zerbitzuei dagokienez.

Gainera, harremanetan jar zaitezke gurekin, zerbitzua hobetzeko asmoz. Horregatik, zure esku jarriko ditugu baliabide hauek:

Aurrez aurreko kanala

Zuzenean Herriarrentzako Zerbitzuaren bulegoetan inprimaki bat eskatu eta aurkeztu beharko da, eskaera orokorrak, kexak eta iradokizunak aurkezteko eta esker onak emateko. Gainera inprimaki hori Zuzenean Zerbitzuaren (atariaren “[Kontaktua](#)” ataletik ere jaitsi ahal da.

Posta elektronikoa:

Nori zuzendua:

Eusko Jaurlaritzak
Zuzenean zerbitzua
Herri Administrazio eta Justizia Saila
Herriarrak Hartzeko eta Administrazioa Berritzeko eta Hobetzeko Zuzendaritza
Donostia kalea, 1
01010 –Vitoria-Gasteiz

Internet:

Zuzenean Atariko “[Kontaktua](#)” atalean, Interneterako buzoian datorren formularioaren bitartez.

9. Harremanetarako informazioa

Informazio orokorra

Harremanetarako telefonoa:

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

Internet:

www.zuzenean.euskadi.net

Harrera-orduak:

Aurrez aurreko eta telefono bidezko arretako bulegoetan 8:00etatik 19:30ak arte, astelehenetik ostiralera arte.

Urte osoan dago irekita. Salbuespenak: abuztuan (ordutegia: 8:00etatik 14:30ak arte), herriko eta lurralde historiko bakoitzeko jaiegunetan, eta abenduaren 24 eta 31n.

Ordezkaritzen informazio berezia

Zuzenean - Bilbao



Helbidea: Kale Nagusia, 85
48011 Bilbo, (Bizkaia)

Sarrera/Garraioa:

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

Zuzenean - Donostia



Helbidea: Andia kalea, 13 - 20004 Donostia.

Nola heldu/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)

Nola heldu/Garraioa:

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

10. Zerbitzuen Kartaren indarraldia eta konpromisoak betetzearen inguruko komunikazioa

Zerbitzuen karta honen bidez hartutako konpromisoak urtebetekoak izango dira.

Epea igarotakoan Zerbitzuen Karta honen indarraldia luzatutzat joko da, harik eta beste bat argitaratu arte eta-edo beste batek ordeztu arte.

Konpromiso horiek zenbateraino betetzen diren urtero emango da ezagutzera Zuzenean webguneko "Zerbitzuen Karta" atalean: www.zuzenean.euskadi.net.

Paperean argitaratzen diren Zerbitzuen Kartaren bertsioak informatiboak izango dira, eta Zuzenean Zerbitzuaren webgunean argitaratuta dagoen azken bertsioak izango du erreferente bakarra eta indarrean dagoena.