



EUSKO JAURLARITZA
GOBIERNO VASCO

HERRI ADMINISTRAZIO
ETA JUSTIZIA SAILA

DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN
PÚBLICA Y JUSTICIA



ZERBITZUEN KARTA

Herritarrentzako Zerbitzua

Zuzenean

Aurrez aurreko, telefono eta Internet bidezko kanala

2015

Edizioa: 2015eko otsaila



Hauek onartu dute Zerbitzuen Karta:

Zuzenean zerbitzua
HERRI ADMINISTRAZIO ETA
JUSTIZIA SAILA
Herritarrak Hartzeko eta Administrazioa
Berritzeko eta Hobetzeko Zuzendaritza
Eusko Jaurlaritza



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	8
8.- Zerbitzuaren eskaintza hobetzeko herritarren parte hartzea eta lankidetzak	10
9.- Harremanetarako informazioa	11
10. Zerbitzuen Kartaren indarraldia eta konpromisoak betetzeari buruzko komunikazioa	12

1.- Kartaren erakunde arduraduna ezagutarazteko datuak

Herritarrentzako Zerbitzuaren (Zuzenean) eta Karta honen organo arduraduna da Herritarrak Hartzeko eta Administrazioa Berritzeko eta Hobetzeko Zuzendaritza; hain zuzen, Eusko Jaurlaritzako Herri Administrazio eta Justizia Sailaren barruan dago.

2.- Erakundearen helburua eta egitekoa

Zuzenean zerbitzua da Eusko Jaurlaritzako Herri Administrazio eta Justizia Sailekoa, eta haren **egiteko** nagusia da argibideak ematea Eusko Jaurlaritzak eskaintzen dituen zerbitzuei buruz, edozein izanik erabilitako kanala. Halaber, izapidetu behar ditu herritarrek aurkeztutako agiriak Jaurlaritzaren sailei eta erakundeei.

Gure **helburua** da Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazioak lortzea bikaintasun-eta kalitate-mailarik onenak herritarrei arreta ematen. Hori dela eta, pertsonak eta pertsonentzat emandako zerbitzua eratu da, kanal anitzekoa, horizontala eta integrala eta herritarren beharrezkoak egokitutako zerbitzu proaktiboa.

3.- Zerbitzuen Kartaren nondik norakoak

Zerbitzuen Karta honen bidez informazioa ematen da Eusko Jaurlaritzak herritarrei ematen dizkien **izapide eta zerbitzu** guztiei buruz, Zuzenean zerbitzuaren bidez (Herritarrentzako Arreta), bai eta zerbitzu publiko horiek baliatzen dituzten erabiltzaileen **eskubide eta betebeharrei buruz** ere.

Era berean, kartak jasotzen du zer konpromiso hartzen diren kalitate handiagoko kudeaketa lortzeko, eta kudeaketako zer adierazlek eta helburuk laguntzen duten egiaztatzen konpromiso horien betetze-maila.

4.- Eskaintako zerbitzuak

1. **Argibide orokorrak edota partikularrak** (pertsoneko 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:**
 - Herritarren eskabideen arabera eskatzen dituzten inprimakiak zein diren identifikatzea 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 laguntzei buruzko bestelako argibideak aurkeztea eta ematea.

3. **Izapideak hastea:**

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

4. **Dokumentuak erregistratzea:**

- Zuzenean zerbitzuak erregistroa emango die Herritarrek, enpresek, eta Administrazioarekin loturiko erakundeek ematen dituzten dokumentuen sarrerei eta irteerei.
- Aurkezten diren eskabideei dagozkien dokumentuak konpultsatzea, baldin eta Zuzenean zerbitzuaren esku geratzen badira.
- Dokumentu horiek banatzea eta bideratzea eskumena duen sailera edo erakundera heldu dadin.
- Dokumentuak aurkeztu izanaren egiaztagiriak ematea.

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

- Txartelaz ordaintzea ordainketa-pasabidearen bidez kobratu daitezkeen izapide guztiak.

6. **Kexak eta iradokizunak kudeatzea.**

- Zuzenean zerbitzuaren eskumeneko gaietan harrera eta erantzuna ematea, eta gainerakoak eramatea dagozkien arduradunei.

7. **Sailera bideratzea herritarren eskabideak, eskaerak edo kontsultak baldin eta tratamendu espezializaturik eskatzen badute.**

8. **Hitzordua ematea:**

- Aldez aurretiko hitzorduak kudeatzea eta erraztea, izapide eta kudeaketa zehatz batzuk egiteko.

5.- Kartaren xedeko zerbitzuek jarraitu beharreko arauak



- Agindua, 2014ko azaroaren 28koa, Herri Administrazio eta Justiziako sailburuarena, Herri Administrazio eta Justizia Sailaren, eta sail honi atxikitako Herri Arduralaritzaren Euskal Erakundearen (IVAP) eta Euskadiko Aholku Batzorde Juridikoaren datu pertsonalak dituzten fitxategi automatizatuei buruzkoa.
- 188/2013 Dekretua, apirilaren 9koa, Herri Administrazio eta Justizia Sailaren egitura organikoa eta funtzionala ezartzekoa.
- 21/2012 Dekretua, otsailaren 21ekoa, Administrazio Elektronikoari buruzkoa.
- 72/2008 Dekretua, apirilaren 29koa, Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio Orokorraren eta bere erakunde autonomoaren erregistroen sorrera, antolaketa eta funtzionamenduari buruzkoa.
- 11/2007 Legea, ekainaren 22koa, Herritarrek zerbitzu publikoetan sarbide elektronikoa izateari buruzkoa.
- 4/2005 Legea, otsailaren 18koa, Emakumeen eta gizonen berdintasunerako.
- 2/2004 Legea, otsailaren 25ekoa, Datu pertsonaletarako jabetza publikoko fitxategiei eta datuak babesteko euskal bulegoa sortzeari buruzkoa.
- 15/1999 Lege Organikoa, abenduaren 13koa, Datu pertsonalak babesteari buruzkoa.
- 30/1992 Legea, azaroaren 26koa, Herri Administrazioen Araubide Juridikoaren eta Administrazio Prozedura Erkidearena.
- 6/1989 Legea, uztailaren 6koa, Euskal Funtzio Publikoari buruzkoa.
- 10/1982 Oinarrizko Legea, azaroaren 24koa, Euskararen erabilera normalizatzeakoa.

6.- Kalitate-konpromisoak eta adierazleak

Zuzenean zerbitzuak azterlan bat egingo du, **urtean behin**, herritarren gogobetetze-maila neurtzeko, aurrez aurreko bulegoetan, Herritarrei Arreta emateko 012 telefonoan eta Interneteko arretarako kanalean (euskadi.eus/postontzia) jasotako zerbitzuaren kalitateari dagokionez. Era berean, azterlan horrek balioko du hartutako konpromisoen betetze-maila ebaluatzeko, baita hobetzeko ekintzak ezartzeko ere, betiere hasiera batean aurreikusitako konpromisoak lortzen ez badira.

Konpentsazio-ekintzak

Zuzenean zerbitzuak zuzenean emandako zerbitzuei buruzko kexa, iradokizun eta esker-emate **guztiei** erantzungo die; era berean, egon daitezkeen ez-betetzeko arrazoen berri emango du, eta, ahal dela, antzemandako hutsuneak zuzentzeko hartutako neurriena ere bai.

Konpromisoak:

Zuzenean zerbitzuak herritarren aurrean hartzen dituen konpromisoak taldekatzen dira **bost eremu nagusitan** (emaitza horiek islatuta geratuko dira Zerbitzuen-karta betetzeari buruzko agiri batean):



- Instalazioak eta azpiegiturak.
- Arretarako langileak.
- Erantzuteko gaitasuna.
- Kexak eta iradokizunak kudeatzea.
- Zerbitzu-kalitate osoa.

Instalazioak eta azpiegitura

1. konpromisoa:

Aurrez aurreko arretarako bulegoen espazio fisikoa egokitu beharko zaio informatzeko eta harrera emateko jarduerari.

Loturiko adierazlea:

1.1.- Bulegoko instalazioen batez besteko balioespena: espazio fisikoa, eserlekuak, komunak, irisgarritasuna, etab. (helburua: 10etik 7 puntu).

1.2.- Bulegoko instalazioen ingurumen-baldintzen batez besteko balioespena: garbiketa, ordena, tenperatura, argiak, zarata, etab. (helburua: 10etik 7 puntu).

1.3.- Bulegoaren, arretarako ordutegiaren, txartelak ematen duen gailuaren eta abarren kanpoko seinaleen batez besteko balioespena (helburua: 10etik 7 puntu).

Arretarako langileak

2. konpromisoa:

Zuzenean zerbitzuak egoki prestatuko ditu bere agenteak zerbitzu profesionala, hurbila eta kualifikatua eman dezaten.

Loturiko adierazleak:

2.1.- Artatu zintuen pertsonaren prestakuntzaren batez besteko balioespena (helburua: 10etik 8 puntu).

2.2.- Zuzenean zerbitzuko langileek emandako adeitasuna eta tratua batez besteko balioespena (helburua: 10etik 8,3 puntu).

2.3.- Artatu zintuen pertsonaren argitasunaren eta ulerterraztasunaren batez besteko balioespena (helburua: 10etik 8,2 puntu).

2.4.- Solaskidearen hizkuntzari (euskara edo gaztelania) egokitzeko gaitasunaren batez besteko balioespena (helburua: 10etik 8,4 puntu).

2.5.- Gutxienez, etengabeko prestakuntzaren 20 ordu eskainiko zaizkie, urtean, Zuzenean zerbitzuko agentei.



Erantzuteko gaitasuna

3. konpromisoa:

Zuzenean zerbitzuak ordutegi zabal baten barruan emango die zerbitzua herritarrei (astelehenetik ostiralera, 8etatik 19:30etara; salbu abuztuan, 14:30ak arte), eta ahalik eta azkarren emango da.

Loturiko adierazleak:

3.1.- Jendaurreko ordutegiari buruz erabiltzaileek emandako batez besteko balioespena (aurrez aurrekoa eta telefono bidez); helburua: 10etik 8 puntu.

Aurrez aurreko bulegoetan herritarren % 80 baino gehiago artatuko da gutxienez, eta gehienez 10 minutu egongo da zain. Era berean, itxarote-denborari dagokionez, gogobetetze-maila aztertuko da.

Loturiko adierazleak:

3.2.- Aurrez aurreko kanalean, gehienez 10 minutu itxaron behar izan dutenen ehunekoa (helburua: % 80).

3.3.- Aurrez aurre artatu aurretik, itxarote-denboraren erabiltzaileen batez besteko balioespena (helburua: 10etik 8 puntu).

Telefono bidezko arretan, erantzundako deien % 70ri erantzungo zaio lehenengo saiakeran, berriro markatzeko beharrik izan gabe. Era berean, itxarote-denborari dagokionez, gogobetetze-maila aztertuko da.

Loturiko adierazleak:

3.4.- Artatutako deien ehunekoa jasotako deien gaineratik (helburua: % 70).

3.5.- Telefonoz artatu aurretik, itxarote-denborari buruz erabiltzaileen batez besteko balioespena (helburua: 10etik 8 puntu).

Internet bidezko arretan, Zuzenean zerbitzuak zuzenean emandako zerbitzuei dagokionez, posta elektronikoz egiten diren kontsulten eta informazio-eskaeren % 70 erantzungo dira bi lanegunetan, gehienez. Era berean, erantzuteko denborari dagokionez, gogobetetze-maila aztertuko da.

Loturiko adierazleak:

3.6.- Bi lanegunetan, gehienez, erantzundako mezu elektronikoen ehunekoa, jasotakoen gaineratik (helburua: % 70).

3.7.- Jasotako mezu elektronikoak erantzuteko itxarote-denborari buruz erabiltzaileen batez besteko balioespena (helburua: 10etik 7 puntu).

Kexak eta iradokizunak kudeatzea



4. konpromisoa:

Zuzenean zerbitzuak hartu du zuzenean emandako zerbitzuei buruzko kexa, iradokizun eta esker-emate guztiak aztertzeko eta erantzuteko konpromisoa. Era berean, langileek zuzenean ematen duten zerbitzuaren inguruko gorabeherak ahalik eta gehien gutxitzeko konpromisoa dago.

Loturiko adierazleak:

4.1.- Zuzenean zerbitzuak zuzenean emandako zerbitzuei buruzko kexa, iradokizun eta esker-emateen ehunekoa (helburua: % 100).

4.2.- Zuzenean zerbitzuaren aurrez aurreko, telefono bidezko eta Interneteko kanaletik zuzenean emandako zerbitzuei lotutako urteko kexen kopurua % 1 baino txikiagoa izango da artatu diren kontsulten kopuruaren gainetik.

4.3.- Zuzenean zerbitzuaren aurrez aurreko, telefono bidezko eta Interneteko kanaletik zuzenean emandako zerbitzuei lotutako kexen eta iradokizunen ehunekoa (helburua: % 89 edo gutxiago).

4.4.- Zuzenean zerbitzuaren Herritarrentzako Zerbitzuaren bulegoetan 15 lanegun baino gehiago eta bi hilabete igaro baino lehenago erantzun diren kexen eta iradokizunen ehunekoa (helburua: % 11 edo gutxiago).

Zerbitzu-kalitate osoa

5. konpromisoa:

Zuzenean zerbitzuak konpromisoa hartzen du kalitate orokorreko zerbitzua emateko arretarako dituen kanal guztietan; horretan, erabiltzaileak pozik geratuko dira eta gogobetetze hori balioetsiko dute.

Loturiko adierazleak:

5.1.- Zuzenean zerbitzua erabiltzen duten pertsonen batez besteko balioespena (helburua: 10etik 7 puntu).

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.
- Euskal Autonomia Erkidegoko bi hizkuntza ofizialetan arreta jasotzea Zuzenean zerbitzuko langileengandik.
- Entzunaldia izan baino lehenago, prozeduraren edozein fasetan alegazioak eta agiriak aurkezteko eskubidea.
- Zuzenean zerbitzuko langileek begirunez eta adeitasunez tratatzeko eskubidea.
- Langile adituen azalpenak eta argibideak modu ulergarrian, arin eta eraginkortasunez jasotzeko eskubidea.
- Herri-administrazioen eta bertako langileen erantzukizuna eskatzeko eskubidea, legez dagokionean.
- Informazioa, orientazioa edo eskatutako izapideak jasotzea, betiere Eusko Jaurlaritzaren eta bere erakunde autonomoen aginpideen barruan sartuta badago.
- Edozein eskaera, iradokizun, kexa edo esker-emate egitea, eta erantzuna jasotzea ahalik eta lasterren. Horretarako herritarren eskura jarriko dira inprimakiak.
- Bere datu pertsonalak konfidentziasunez eta izaera bakarrerako eta esklusiborako erabiltzea, 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, deuseztatzekoa eta aurka egitekoa, araudiak erabakitzen duen moduan.

Betebeharrak.

- Beti gizalegez eta begirunez jokatzea, bai Zuzenean zerbitzuko langileekin bai une horretan instalazioak erabiltzen ari diren gainerako erabiltzaileekin.
- Herritarrentzako Zerbitzuaren bulegoak zaintzea, eta guneko eta ekipamendu publikoak errespetatzea.



- Langileei laguntzeko jarrera izateko betebeharra eta gainera, zinez eta doitasunez langile horiek izapideak edo kudeaketak egiteko beharrezko datu identifikagarriak ematea.
- Zerbitzuen lanorduak gordetzea eta, nolana ere, langileen jarraibideak betez.
- Administrazioari ematea kudeaketa eta izapideak egiteko behar den edozein agiri.
- Ahaleginak egitea formatu elektronikoan dauden dokumentuak formatu horretan betetzeko, eta gainerakoak garbi eta modu ulergarriak egiteko.
- Hartarako emandako inprimakiak erabiliz, iradokizunak, erreklamazioak, kexak edo esker-emateak egitea modu zehatzean, eta harremanetan jartzeko beharrezko datu guztiak emanez.

8.- Zerbitzuaren eskaintza hobetzeko herritarren parte hartzea eta lankidetzak

Herritarrei Arreta Emateko Zerbitzuak (Zuzenean) erabiltzaileei eskaintzen die iritziak emateko aukera, aldi-aldi egiten diren inkesta, azterlan eta analisisen 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 izeneko Herritarrentzako Zerbitzuaren bulegoetan, eskaeren inprimaki orokorra, kexak, iradokizunak eta erreklamazioak eskatu eta aurkeztu ahalko dira. Gainera, inprimaki hori behera karga daiteke Zuzenean atariaren “Hobetzen lagundu” sekzioan (zuzenean.euskadi.eus).

Posta elektronikoa:

Hartzaileak:

Eusko Jaurlaritza
Zuzenean zerbitzua
HERRI ADMINISTRAZIO ETA JUSTIZIA SAILA
Herritarrak Hartzeko eta Administrazioa Berritzeko eta Hobetzeko Zuzendaritza
Donostia kalea, 1
01010 - Vitoria-Gasteiz

Internet:

“Kontaktua” botoiaren bidez, zuzenean.euskadi.eus atarian baitago.

9.- Harremanetarako informazioa

Informazio orokorra

Harremanetarako telefonoa:

Euskal Autonomia Erkidegotik: 012
Euskal Autonomia Erkidegotik kanpo: 945 018000
Atzerritik: 00 34 945 018000

Internet:

zuzenean.euskadi.eus

Harrera-orduak:

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

Urte osoan irekita dago, (ordutegia: 8:00etatik 14:30etara), abuztuan, herriko eta probintziako jaiegunetan, eta abenduaren 24 eta 31n izan ezik.

Ordezkaritzen informazio berezia

Zuzenean - Bilbo



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

Sarrera/Garraioa:

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

Zuzenean - Donostia



Helbidea: Andia, 13 - 20004 Donostia (Gipuzkoa)

Sarrera/Garraioa:

- **Topoa:** 21., 26. eta 28.a
- **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 Lovaina.
- **Hiribusa:** 7. linea: 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 betetzeari buruzko komunikazioa

Urtebeteko indarraldia izango dute Zerbitzuen Karta honetan hartutako konpromisoek.

Zerbitzuen Karta honen indarraldia luzatuzat 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: zuzenean.euskadi.eus.

Urtero ebaluatuko dira Zerbitzuen Karta honen konpromisoen betetze-maila neurtzeko ezarritako adierazleen emaitzak.