

2012



zuzenean
herriarrentzako zerbitzua
atención ciudadana

zerbitzuen karta

aurrez aurreko eta telefono bidezko kanala



EUSKO JAURLARITZA
GOBIERNO VASCO

JUSTIZIA ETA HERRI
ADMINISTRAZIO SAILA
DEPARTAMENTO DE JUSTICIA
Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

- 
- 1 Kartaren erakunde arduraduna ezagutarazteko datuak
 - 2 Erakundearen helburua eta egitekoa
 - 3 Zerbitzuen Kartaren nondik norakoak
 - 4 Eskainitako zerbitzuak
 - 5 Kartaren xedeko zerbitzuek jarraitu beharreko arauak
 - 6 Konpromisoak eta adierazleak
 - 7 Erabiltzaileen eskubide eta betebeharrak
 - 8 Kudeaketan parte-hartze sistema
 - 9 Harremanetarako informazioa
 - 10 Konpromisoen indarraldia eta neurtzea
 - 11 Konpromisoak betetzea / 2011ko emaitzak



1

Kartaren erakunde arduraduna ezagutarazteko datuak

Herritarrentzako Zerbitzuaren (Zuzenean) nahiz Kartaren 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 edonolakoa izanda ere Eusko Jaurlaritzak eskaintzen dituen zerbitzuei buruz argibideak ematea. Halaber, izapidetu behar dituen herritarrek Jaurlaritzaren sailei eta erakundeei aurkeztu dizkieten agiriak.

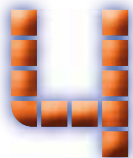
Gure **helburua** da herritarrei arreta emateko gaietan bikaintasunari eta kalitateari dagokienez Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazioak maila onenak izatea lortzea. Hori dela eta, herritarren beharkizunetara egokitutako zerbitzu proaktiboa da eta kanal anitzekoa, horizontala eta integrala, non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



3

Zerbitzuen Kartaren nondik norakoak

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



Eskainitako zerbitzuak

1. Argibide orokorrak edota partikularra (pertsoneko 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 harrrera eta erantzuna ematea eta gainerakoak dagozkien arduradunei eramatea.

7. Sailera bideratzen ditu herritarren eskabideak, eskaerak edo kontsultak baldin eta horiek tratamendu espezializaturik eskatzen

8. Hitzordua ematea:

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





Kartaren xedeko zerbitzuek jarraitu beharreko arauak

- 472/2009 DEKRETUA, abuztuaren 28koa, Justizia eta Herri Administrazio Sailaren egitura organikoa eta funtzionala ezartzen dituenak.
- 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 25ekoa, Datu Pertsonaletarako Jabetza Publikoko Fitxategiei eta Datuak Babesteko Euskal Bulegoa Sortzeari buruzkoa.
- 15/1999 Lege Organikoa, abenduaren 13koa, Datu Pertsonalak Babesteko.
- 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 Gizoneen berdintasunerakoa.

- 10/1982 Legea, azaroaren 24koa, Euskeraren erabilpena arauzkotzekoari buruzkoa.



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

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.

Zuzenean Zerbitzuak egoki prestatuko ditu bere agentek 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.

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.

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 adierazlea

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



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



Zuzenean Zerbitzuko langileen begiruneari eta adeitasunari buruz emandako batezbesteko balorazioa.



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

Kompromisoa

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

Herritarrek emandako balorazioan, batezbesteko poz-tasun maila atenditu dutenean berak hautatutakoari jarraituz erabili den hizkuntza ofizialaren mailari dago-kionez, Otik 10era bitarteko eskala batean 7,5 puntukoa baino handiagoa izan beharko da.



Loturiko adierazlea

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

Zuzenean Zerbitzuak goiz eta arratsalde (goizeko zortzie-tatik arratsaldeko 8ak arte) eta astelehenetik ostiralera arte etengabeko ordutegian herritarrei zerbitzua emango die.

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



Jendaurreko ordutegiari buruz erabiltzaileek emandako batezbesteko balorazioa.

Zuzenean Zerbitzuan herritarren %70ri baino gehia-goari kasu egingo zaie gehienez jota 10 minutuz itxoi-ten egon eta gero. Gainerako %30ri itxoiten 30 minutu igaro baino lehenago egingo zaie kasu.

Herritarrentzat telefonoan emandako zerbitzuan jaso-tzen diren deien artean batez beste %70ri baino ge-hiagori berehala egingo zaio kasu.



Kasu egiteko (aurrez aurrekoan) hamar minutu edo gutxiago itxoin behar izan dutenen port-zentajea.

Jasotako deien portzentajea eskainitako (tele-fonikoa) guztiekiko.

Informazioaren kalitatea

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 adierazlea

Herritarrek batez beste emandako balorazioa eskaini zaien informazioaren kalitateari dagokionez.

Zerbitzuak emandako dokumentazioaren kalitateari buruzko balorazioa (hala badagokio).

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.



Herritarrek batez beste emandako balorazioa eskaini zaien informazioaren koherentziari dagokionez.

Kexuak, iradokizunak eta esker onak

Zuzenean Zerbitzuak konpromisoa hartu du herritarrek aurkeztzen 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.



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

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

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

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



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



Erabiltzaileen eskubide eta betebeharrak

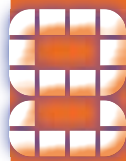
Eskubideak

- 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 adituak 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 konfidentzialtasunez 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 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 lanordua gordetzeko eta, nolanahi ere, langileen jarraibideak bete beharko dira.
- Kudeaketa eta izapideak egiteko behar den edozein agiri Administrazioari ematekoa.
- Ahaleginak egitea formatu elektronikoa 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.



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) "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 lehengo erantzuten.





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**
- Jendaurreko orduak:** Aurrez aurreko eta telefono bidezko arretako bulegoetan 8:00etatik 20:00ak arte, astelehenetik ostiralera arte.
Urte osoan irekita abuztuan (8:00etatik 14:30ak 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



Konpromisoen indarraldia eta neurtzea

Zerbitzuen karta honetan hartzen diren konpromisoak 2012an egongo dira indarrean.



carta de servicios

Konpromisoak zenbateraino bete diren hedabide haue-
tan argitaratuko dugu urtero:

- Web orrian (www.zuzenean.euskadi.net).
- Zerbitzuen kartaren gerorako edizioetan.



Konpromisoak betetzea / 2011ko emaitzak

Zuzeneaneko Zerbitzuen Kartako konpromisoen betetzea

Gogobetze mailarekin eta erabiltzaileen balorazioarekin zerikusia duten konpromisoa

ADIERAZLEAK	HELBURU BALIOA	2011ko BALIO ERREALA
Zuzenean Zerbitzua erabiltzen dutenek batez beste emandako balorazioa	6	7,8
Zerbitzu egokia emateko arreta egin zizun pertsonaren gaikuntzari eta prestakuntan buruz emandako batez besteko balorazioa	7	8
Zuzenean Zerbitzuko langileen begiruneari eta adeitasunari buzu emandako batez besteko balorazioa	7	8,5
Erabiltzaileen batez besteko balorazioa arreta eman zien pertsonaren hitz egiteko eta komunikatzeko gaitasunari buruz	7	8,3
Erabiltzaileen batez besteko balorazioa arreta eman zien pertsonaren azapenak emateko argitasunari eta arraztasunari buruz	7	8,3
Herritarrek hautatuko hizkuntzara (gaztelania edo euskera) moldatze-maila	7	8,7
Jendeurreko ordutegian buruz erabiltzaileek emandako batez besteko balorazioa	7	8,4
Herritarrek batez beste emandako balorazioa eskaini zaien informazioaren kalitatean dagokionez	7	8
Zerbitzuak emandako dokumentazioaren kalitateari buruzko balorazioa (hala badagokio)	7	7,9

Itxaronaldiarekin lotutako konpromisoak

ADIERAZLEAK	HELBURU BALIOA	2011ko BALIO ERREALA
Kasu egiteko (aurrez aurrekoan) hamar minutu edo gutxiago itxoin behar izan dutenen portzentajea	% 60	% 78
Jasotako deien portzentajea eskainitako (telefonikoa) guztiekiko	% 60	% 73

Ez ibili noraezean...



...sartu eta bideratu



Halakoxea da Eusko Jaurlaritzako herritarrentzako zerbitzua, zure gestioak konpontzeko leihatila bakarra.

Astelehenik ostiralera, 8:00etatik 20:00etara*



Non bertaratu:

Donostian: Andia, 13.a
Vitoria-Gasteizen: Ramiro Maeztu, 10.a
Bilbon: Gran Vía, 85.a



Telefono-zenbakia: 012



Internet: zuzenean.euskadi.net

* Abuztuan, 8:00etatik 14:30ak arte.



zuzenean
herritarrentzako zerbitzua
atención ciudadana



EUSKO JAURLARITZA
GOBIERNO VASCO

JUSTIZIA ETA HERRI
ADMINISTRAZIO SAILA
DEPARTAMENTO DE JUSTICIA
Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA