



# ZERBITZUEN KARTA

## Herritarrentzako Arreta Zerbitzua

### Zuzenean

2021

*Edizioa: 2021eko urria*



ZERBITZUEN KARTAK  
CARTAS DE SERVICIOS 2019-2021



## Aurkibidea

Aurkezpena.....	2
Unitate arduraduna eta xedea .....	3
Eskaintako zerbitzuak .....	3
Harremanetarako informazioa eta arreta-kanalak.....	5
Erabiltzaileen eskubide eta betebeharrak.....	8
Zuzenean-eko zerbitzu-kartari aplikatu beharreko araudia.....	10
Datu pertsonalen babesa .....	11
Herritarren parte-hartzea .....	12
Kalitate-konpromisoak eta adierazleak .....	13
2020ko zerbitzu-kartako konpromisoak ez betetzeagatik hartutako neurriak....	20
Zuzentzeko neurriak.....	20
Zerbitzuen Kartaren indarraldia .....	21

## Aurkezpena

Zuzenean-en 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 da, eta zerbitzua erabiltzen duten pertsonen eskubideak eta betebeharrak adierazten dira; horrela, kudeaketa publikoan gardentasunaren eta herritarren parte-hartzearen balioak sustatzen ditugu.



## Unitate arduraduna eta xedea

### Unitate arduraduna

Gobernantza Publiko eta Autogobernu Saileko Herritarrak Hartzeko eta Zerbitzu Digitalen Zuzendaritza arduratuko da Zerbitzuen Karta hau onartzeaz, jarraipena egiteaz eta kudeatzeaz.

### 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 Orokorrak herritarrei arreta emateko bikaintasun- eta kalitate-mailarik onenak lortzea, pertsonentzako pertsonen emandako zerbitzu bat eratuz, horizontala eta integrala, kanal anitzekoa eta herritarren beharretarako proaktiboa, arretaren homogeneotasuna bermatuz erabilitako kanala edozein dela ere.

## Eskaintako zerbitzuak

Zuzenean zerbitzuak herritarrentzako honako zerbitzu hauek eskaintzen ditu:

### 1. Herritarrentzako informazio- eta arreta-zerbitzua

#### Informazio orokorra eta/edo partikularra ematea

- Eusko Jaurlaritzako sailek eskaintako izapide eta zerbitzuei buruz emandako informazioa ematea.
- Izapide partikularren egoerari buruzko informazio eskuragarria ematea interesdun diren pertsonen, identifikatu ondoren.



- Tratamendu espezializatua behar duten herritarren eskaerak edo kontsultak Sailera bideratzea.

## **Eskatutako beharrezko kudeaketak egiten laguntzea**

- Herritarrei jarraibideak eta aholkuak ematea horiek betetzeko, eta, hala badagokio, erantsi beharreko dokumentazioari buruzko informazioa ematea.
- Tasak, zehapenak eta prezio publikoak kobratzea (banku-txartelarekin ordaintzea), ordainketa-pasabidearen bidez kobra daitezkeen izapide guztietan.
- Zerbitzuei eta prestazioei buruzko inprimakiak eta informazio-agiriak ematea.

## **2.- Aurretiko hitzordua kudeatzeko zerbitzua**

### **Izapide eta kudeaketa jakin batzuk egiteko aurretiko hitzorduak kudeatzea eta erraztea**

- Aurrez aurreko aurretiazko hitzorduaren sistema kudeatzea, [aurrez aurreko arreta](#)-bulegoetara joaten diren pertsonen kopurua mailakatua arautzen duena, alferrikako pilaketak eta itxaronaldiak saihestuz.

## **3.- Espedienteak erregistratzeko eta izapidetzeko zerbitzua**

### **Espedienteak aurrez aurre izapidetzeari buruzko administrazio-kudeaketak erraztea**

- Dagokion administrazio-prozedurari dagokion dokumentazioa jasotzea.
- Sailek emandako informazioan oinarrituta, herritarrek aurkeztutako dokumentazioa eskaera zehatzaren formularioan eskatutakoarekin bat datorrela egiaztatzea.
- Herritarrek aurkeztutako dokumentazioa erregistratzea
- Dokumentazioa entregatu izanaren egiaztagiria ematea.

### **Erregistro Elektronikoro korraen bidez espedienteak izapidetzeari buruzko administrazio-kudeaketak erraztea**



- Identifikazio eta sinadura elektronikorako gaitutako funtzionarioek erregistro-gaietan laguntza orokorra ematea, eta eskabideak [Erregistro Elektronikoraren](#) bidez aurkeztea.
- Identifikazio ziurtagiria eta sinadura elektronikoa ([BakQ](#)) ematea eta berritzea.

## 4.- Herritarrek parte hartzeko zerbitzua

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

- Zuzenean zerbitzuarekin lotutako keak, iradokizunak eta esker-emateak jasotzeko sistema. Zerbitzu horren bidez, herritarrek beren iritzia eman dezakete Zuzenean zerbitzuak eskaintzen dituen zerbitzuei buruz.
- "[Herritarren parte-hartzea](#)" izeneko webgune bat eskaintzea, harremanetarako eta herritarren parte-hartzerako prestatutako kanalak zehazten dituena.
- Eusko Jaurlaritzaren Herritarrentzako Arreta Zerbitzuaren erabiltzaileen urteko [gogobetetze-txostena](#) egitea.
- [Zerbitzuen Karta](#) bat ezartzea, Zuzenean zerbitzuak herritarren aurrean hartzen dituen konpromisoak jasotzen dituena.

## Harremanetarako informazioa eta arreta-kanalak

### Arreta-ordutegia

8:00etatik 19:30ak arte, astelehenetik ostiralera, abuztuan izan ezik (8:00etatik 14:30ak arte), herriko eta lurraldeko jaiegunetan eta abenduaren 24 eta 31n izan ezik.



### Aurrez aurreko arreta

Nahitaezkoa izango da **aurretiko hitzordua** hartzea. Aldez aurreko hitzordua eskatu ahal izango da:

- [Online](#)
- **945 01 90 00** telefono bakar honen bidez

## Deiaren kostua

**945 01 90 00** telefonora egindako deien kostua kontratatutako tarifa-motaren araberakoa izango da. Galdetu zure telefonia-operadoreari.

Informazio gehiago nahi izanez gero, kontsultatu [aurrez aurreko arretaren atala](#).

## Aurrez aurreko arretarako bulegoen kokapena

### Zuzenean - Bilbao



**Helbidea:** kale Nagusia, 85 - 48011  
Bilbao (Bizkaia)

#### Sarbidea/Garraioa:

- **Metroa:** San Mames
- **Tranbia:** Euskalduna
- **Bilbobus:** L26, L27, L38, L48, L56, L62, L72, L76, L77, A3, G6
- **Bizkaibus:** A2153 (Bilbo-Loiu-Derio), A3151 (Bilbo-Santurtzi-Portugalete), A3247 (Bilbo-Aireportua); A3414 (Bilbo-Getxo)

### Zuzenean - Donostia-San Sebastián



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

#### Sarbidea/Garraioa:

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

### Zuzenean - Vitoria-Gasteiz



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

### Sarbidea/Garraioa:

- **Tranbia:** Abetxukoko linea eta/edo Ibaiondokoa. Gertuen dauden geralekuak: Antso Jakituna eta/edo Lovaina.
- **Hiri-autobusa:** 7. linea: Sansomendi-Salburua. Gertuen dauden geralekuak: Ramiro Maeztu, 6; 4. linea: Lakua – Mariturri. Gertuen dauden geralekuak: Ramiro de Maeztu, 6

### Telefono bidezko arreta

- Euskaditik: 012/945 018000
- Euskaditik kanpo: 945 018000
- Atzeritik: 00 34 945 018000

### Deiaren kostua

[2012ko azaroaren 21eko Ebazpenaren](#) 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 araberakoa izango da. Galdetu zure telefonia-operadoreari.

Informazio gehiago nahi izanez gero, kontsultatu [telefono bidezko arretaren atala](#).

### Euskadi.eus harremanetarako postontzia



[www.euskadi.eus](http://www.euskadi.eus) webguneko harremanetarako postontzia, sartu [Kontaktua atalaren bidez](#).

## **Telegram bidezko arreta**

Tel. +34 688671234 (edo bilatu @zuzenean012 alias-a).

Informazio gehiago nahi izanez gero, kontsultatu [Telegram-en arreta atala](#).



## **Erregistro elektronikoko orokorra**

Erregistro elektronikoen bidez, EAEko Administrazio Publikoaren esparruan (Eusko Jaurlaritza eta erakunde publikoak), idazkiak, eskabideak eta jakinarazpenak bitarteko elektronikoen bidez aurkez daitezke.

Informazio gehiago nahi izanez gero, kontsultatu [Erregistro elektronikoko orokorrari buruzko informazioa](#).

## **Erabiltzaileen eskubide eta betebeharrak**

### **Eskubideak**

- Zuzenean zerbitzuko langileek Euskal Autonomia Erkidegoko bi hizkuntza ofizialetan kasu egitekoa.
- Interesdun direla egiaztatzen duten prozeduretan, izapideak, une oro, zer egoeratan dauden jakitekoa.
- Prozedurak izapidetzeko ardura duten herri-administrazioetako agintariak eta langileak identifikatzeko.
- Jatorrizko agiriak aurkeztu beharrik ez izatekoa, non eta, salbuespenez, aplikatzeko den araudiak ez duen kontrakoa ezartzen. Salbuespenez,





jatorrizko agiri bat aurkeztu behar badute, haren kopia autentifikatua eskuratzeko eskubidea izango dute.

- Entzunaldia izan baino lehen, prozeduraren edozein fasetan alegazioak eta agiriak aurkeztekoa.
- Aholkulari batek lagundurik jardutekoa, baldin eta beren interesak defendatzeko komenigarria dela uste badute.
- Administrazio publikoekin administrazioaren irispide-puntu elektronikoro kor baten bitartez komunikatzekoa.
- Administrazio publikoekiko harremanetan, baliabide elektronikoak erabiltzeko laguntza jasotzekoa.
- Informazio publikora, artxiboetara eta erregistroetara irispidea izatekoa, gardentasunari, informazio publikoa eskuratzeko bideari eta gobernu onari buruzko abenduaren 9ko 19/2013 Legean eta gainerako ordenamendu juridikoan aurreikusitakoaren arabera.
- Administrazio publikoen eta agintarien erantzukizuna eskatzekoa, legez hala dagokionean.
- Identifikaziorako eta sinadura elektronikorako bitartekoak eskuratzekoa eta erabiltzekoa.
- Datu pertsonalak babestekoa, eta, bereziki, administrazio publikoen fitxategi, sistema eta aplikazioetan jasota dauden datuen segurtasuna eta konfidentziasuna izatekoa.
- Zuzeneaneko langileek errespetuz eta begirunez hartzekoa, laguntza eman beharko baitie herritarrei haien eskubideez baliatzeko eta eginbeharrak betetzeko.
- Informazio ulergarria eta langile espezializatuen laguntza jasotzekoa, modu arin eta eraginkorrean.
- Eskatutako informazioa, orientazioa edo kudeaketa izatekoa, betiere Eusko Jaurlaritzaren eta haren erakunde autonomoen eskumenen barruan badago.



- Edozein eskaera, iradokizun, kexa edo esker-emate egitekoa, eta erantzuna ahalik eta lasterren jasotzekoa. Horretarako, herritarren eskura jarriko dira inprimakiak.
- Konstituzioak eta legeek aitortzen dizkieten gainerako guztiak.

## Betebeharrak

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

## Zuzenean-eko zerbitzu-kartari aplikatu beharreko araudia



- [8/2021 DEKRETUA](#), urtarrilaren 19koa, Gobernantza Publiko eta Autogobernu Sailaren egitura organikoa eta funtzionala ezartzekoa.
- [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 (PDF, 459 KB)
- [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.
- [39/2015 Legea](#), urriaren 1ekoa, Herri Administrazioen Administrazio Prozedura Erkidearena.
- [40/2015 Legea](#), urriaren 1ekoa, Herri Administrazioen Araubide Juridikoarena
- [6/1989 Legea](#), uztailaren 6koa, Euskal Funtzio Publikoari buruzkoa.
- [10/1982 Oinarrizko Legea](#), azaroaren 24koa, Euskararen erabilera normalizatzeakoa.

## Datu pertsonalen babesa

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

## Datu pertsonalen tratamendua

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

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



## Datuen babesaren arloko eskubideak

Datuak eskuratzeko, zuzentzeko, aurka egiteko, ezabatzeko ("ahazteko eskubidea"), tratamendua mugatzeko, transferitzeko eta banakako erabakien xede ez izateko eskubidea duzu. Gainera, eskubide horiek tratamenduaren arduradunaren aurrean balia ditzakezu, datuen babesaren arloko eskubideak baliatzeko prozeduraren bidez:

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

## Herritarren parte-hartzea

Eusko Jaurlaritzaren Herritarrentzako Zerbitzuak (Zuzeneanek) iritzia emateko aukera ematen die zerbitzua erabiltzen duten herritarrei eta erabiltzaileei. Bide hauek dituzte horretarako:

## Aurrez aurreko kanala

[Eskabide orokorren orria](#) edo [iradokizunen, kexen eta esker onen orria](#) Zuzenean Zerbitzuak dituen [bulegoetan](#) aurkez dezakezu.

## Interneten bidez

[Euskadi.eus-en dagoen harremanetarako posta elektronikoa.](#)

## Erantzuteko epea

Zuzenean zerbitzuak zuzenean ematen dituen zerbitzuei buruzko kexa, iradokizun eta esker-emate guztiei erantzuteko konpromisoa hartzen du. Erantzuteko ohiko epea 15 lanegunekoa da.



## Espektatiba eta gogobetetasunaren azterketa

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

## Kalitate-konpromisoak eta adierazleak

### HERRITARRENTZAKO INFORMAZIO- ETA ARRETA-ZERBITZUA



#### AURREZ AURREKO ARRETA

##### 1. konpromisoa:

Bertan ematen diren arreta-zerbitzuetara egokitutako **instalazioak** izateko eskubidea.

Adierazleak:

1.1. Aurrez aurreko arreta-bulegoekiko asebetetze-mailaren batez besteko balorazioa, espazioari, irisgarritasunari, tenperaturari eta argiztapenari dagokienez.

2020ko emaitza: 8,7

2021eko helburua: 8,2

1.2. Aurrez aurreko arreta-bulegoekiko gogobetetze-mailaren batez besteko balorazioa, aurretiko hitzorduaren kudeaketari dagokionez (identifikazioa, sarbidea, itxaronaldia).

2020ko emaitza: 8,4

2021eko helburua: 8,0

##### 2. konpromisoa:

**Arreta-ordutegi** zabala eta jarraitua ematera ohiko ordutegian, astelehenetik ostiralera, 08:00etatik 19:30era (abuztuan izan ezik, 8:00etatik 14:30era).

Adierazleak:



2.1. Aurrez aurreko kanalaren jendaurreko ordutegiaren zabaltasunari buruz erabiltzaileek egiten duten batez besteko balorazioa.

2020ko emaitza: 9,0

2021eko helburua: 8,5

### 3. konpromisoa:

Herritarren eskura **profesional kualifikatuak** jartzeko eskubidea, haien beharrei behar bezalako arreta emateko gaitasuna dutenak.

Adierazleak:

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

2020ko emaitza: 8,4

2021eko helburua: 8,0

### 4. konpromisoa:

Zerbitzu arina eta **arrazoizko itxarote-denborak** izateko eskubidea.

Adierazleak:

4.1. Aurrez aurreko arreta jaso aurreko itxarote-denboraren erabiltzaileen batez besteko balorazioa.

2020ko emaitza: 8,6

2021eko helburua: 8,1

### 5. konpromisoa:

**Herritarren** premietara egokitutako informazio erabilgarria ematea

Adierazleak:

5.1. Aurrez aurreko kudeaketa ebazteko emandako informazioaren batez besteko balorazioa.

2020ko emaitza: 8,2

2021eko helburua: 8,0



**TELEFONO BIDEZKO ARRETA**

### 1. konpromisoa:



**Arreta-ordutegi** zabala eta jarraitua ematera ohiko ordutegian, astelehenetik ostiralera, 08:00etatik 19:30era (abuztuan izan ezik, 8:00etatik 14:30era).

Adierazleak:

1.1. Erabiltzaileek telefono-kanalaren jendaurreko ordutegiaren zabaltasunari buruz duten batez besteko balorazioa.

2020ko emaitza: 8,8

2021eko helburua: 8,3

## 2. konpromisoa:

Herritarren eskura **profesional kualifikatuak** jartzeko eskubidea, haien beharrei behar bezalako arreta emateko gaitasuna dutenak.

Adierazleak:

2.1. Zuzenean zerbitzuko langileekiko gogobetetze-mailaren batez besteko balorazioa, telefono bidezko kontsulta ulertzeko eta konpontzeko adeitasunari, prestakuntzari eta erraztasunari dagokienez.

2020ko emaitza: 8,2

2021eko helburua: 8,0

## 3. konpromisoa:

Zerbitzu arina eta **arrazoizko itxarote-denborak** izateko eskubidea.

Adierazleak:

3.1. Telefono bidezko arreta jaso aurreko itxarote-denboraren erabiltzaileen batez besteko balorazioa.

2020ko emaitza: 5,4

2021eko helburua: 6,0

## 4. konpromisoa:

Herritarren premietara egokitutako **informazio** erabilgarria izateko eskubidea.

Adierazleak:

4.1. Telefono bidezko kudeaketa ebazteko emandako informazioaren batez besteko balorazioa.

2020ko emaitza: 7,5

2021eko helburua: 7,5

**EUSKADI.EUS POSTONTZIA****1. konpromisoa:**

Zerbitzu arina eta **arrazoizko itxarote-denborak** izateko eskubidea.

Adierazleak:

1.1. Gehienez ere bi laneguneko epean Zuzeneanek erantzun dituen mezu elektronikoen ehunekoa, jasotako mezuen aldean.

2020ko emaitza: % 87

2021eko helburua: % 82

**2. konpromisoa:**

Herritarren premietara egokitutako **informazio** erabilgarria emateko eskubidea.

Adierazleak:

2.1. Euskadi.eus postontziaren bidez kudeaketa ebazteko emandako informazioaren batez besteko balorazioa.

2020ko emaitza: -

2021eko helburua: 7,0

**TELEGRAMA****1. konpromisoa:**

Zerbitzu arina eta **arrazoizko itxarote-denborak** izateko eskubidea.

Adierazleak:

1.1. Telegram bidez egindako kontsultaren erantzuna bi ordu baino lehenago jasotzen duten pertsonen ehunekoa.

2020ko emaitza: -

2021eko helburua: 7,0

**2. konpromisoa:**

Herritarren premietara egokitutako **informazio** erabilgarria izateko eskubidea.





Adierazleak:

2.1. Telegramen bidez kudeatzeko emandako informazioaren batez besteko balorazioa.

2020ko emaitza: -

2021eko helburua: 7,0

## AURRETIKO HITZORDUA KUDEATZEKO ZERBITZUA



### AURREZ AURREKO ARRETA

#### 1. konpromisoa:

Hitzordua eskatzeko zerbitzu **arin eta eraginkorra** ematea, aurrez aurreko arreta-bulegoetan arreta-fluxuak behar bezala arautzeko.

Adierazleak:

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

2020ko emaitza: -

2021eko helburua: 7,0

## ESPEDIENTEAK ERREGISTRATZEKO ETA IZAPIDETZEKO ZERBITZUA



### AURREZ AURREKO ARRETA

#### 1. konpromisoa:

Dokumentazioa **erregistratzeko eta izapidetzeko** zerbitzu erraz eta eraginkorra ematea aurrez aurreko arreta-bulegoetan.

Adierazleak:

1.1. Artatutako pertsonen dokumentuak erregistratu eta izapidetzearekin duten gogobetetasunaren batez besteko balorazioa.



2020ko emaitza: 8,1

2021eko helburua: 8,0

**ERREGISTRO ELEKTRONIKO OROKORRA****1. konpromisoa:**

Dokumentazioa **erregistratzeko eta izapidetzeko** zerbitzu erraz eta eraginkorra ematea, Eusko Jaurlaritzaren Erregistro Elektronikoko Orokorraren bidez.

Adierazleak:

1.1. Artatutako pertsonen dokumentuak erregistratu eta izapidetzearekin duten gogobetetasunaren batez besteko balorazioa.

2020ko emaitza: -

2021eko helburua: 7,0

**HERRITARREN PARTAIDETZARAKO ZERBITZUA****AURREZ AURREKO ARRETA****1. konpromisoa:**

Herritarrek helarazten dizkiguten **iradokizun, kexa eta esker onak** egoki kudeatzeko eta erantzuteko eskubidea.

Adierazleak:

1.1. Zuzenean zerbitzuak aurrez aurre emandako zerbitzuei dagokienez jasotako kexa, iradokizun eta esker-emate guztiei erantzuteko konpromisoa, dagokion zuzenketa- edo konpentsazio-ekintza eskainiz.

2020ko emaitza: % 100

2021eko helburua: % 100

1.2. Zuzenean gehienez 15 lanegunetan aurrez aurre emandako zerbitzuei buruz erantzundako kexa, iradokizun eta eskerren ehuneko.

2020ko emaitza: % 100

2021eko helburua: % 100



## EUSKADI.EUS POSTONTZIA

### 1. konpromisoa:

Herritarrek helarazten dizkiguten **iradokizun, kexa eta esker onak** egoki kudeatzeko eta erantzuteko eskubidea.

Adierazleak:

1.1. Zuzenean zerbitzuak Euskadi.eus postontziaren bidez zuzenean emandako zerbitzuei dagokienez jasotako kexa, iradokizun eta esker-emate guztiei erantzuteko konpromisoa, dagokion zuzenketa- edo konpentsazio-ekintza eskainiz.

2020ko emaitza: % 100      2021eko helburua: % 100

1.2. Zuzenean gehienez 15 lanegunetan zuzenean emandako zerbitzuei dagokienez, Euskadi.eus postontziaren bidez jasotako kexa, iradokizun eta esker-emateen ehunekoa.

2020ko emaitza: % 95      2021eko helburua: % 100



## 2020ko zerbitzu-kartako konpromisoak ez betetzeagatik hartutako neurriak

### 3.1 adierazlea ez betetzea. "Telefono bidezko arreta jaso aurreko itxarote-denboraren erabiltzaileen batez besteko balorazioa"

2020ko martxoaren 14tik, COVID-19 ondorioz larrialdi-egoera aktibatu zenetik, eta aurrez aurreko arreta-bulegoak ixtean, arreta-kopurua nabarmen handitu zen gainerako kanaletan, batez ere telefono bidezko kanalean.

Maiatzaren 21ean bulegoak berriz ireki baziren ere, aforoa kontrolatzeko neurriak eta aurretiko hitzordua eskatzeak telefono-kanalaren gaineko presioari eutsi dio denboran zehar.

Horren ondorioz, ez da bete telefono bidezko arreta jaso aurreko itxarote-denboraren erabiltzaileen batez besteko balorazioari buruzko adierazlea.

Dei asko aurrez aurreko arretarako bulegoetarako aurretiko hitzorduak eskatzeko direla aurkitzen dugu.

### Hartutako neurriak

- Aurrez aurreko arretarako bulegoetarako telefono bidezko hitzorduetarako sistema automatiko bat (IVR) ezartzen da.
- Web aplikazio bat ezartzen da, aurrez aurreko arretarako bulegoetarako hitzorduak eskatu ahal izateko.
- Telefono-kanalari esleitutako plantilla indartzen da.

### Zuzentzeko neurriak

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

#### **Herritarrak Hartzeko eta Zerbitzu Digitalak Zuzendaritza**

Gobernantza Publiko eta Autogobernu Saila

Eusko Jaurlaritza



Donostia kalea 1  
01008 Vitoria-Gasteiz

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

Gutun honetan jasotako konpromisoak ez betetzeak ez du ekarriko Administrazioaren ondare-erantzukizunik.

## Zerbitzuen Kartaren indarraldia

Zerbitzu-karta honetan hartutako konpromisoek urtebeteko indarraldia izango dute.

Zerbitzu-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 ([zuzenean.euskadi.eus](http://zuzenean.euskadi.eus)) [Zerbitzu Karta atalean](#).

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