

Gure zerbitzu-karta

Zuzenean Herritarrentzako Zerbitzuaren zerbitzu-kartarekin, hobetu egin nahi da Eusko Jaurtaritzak, bere eskumen-esparruei buruzko informazioa herritarrei emateko, erabiltzen duen aurrez aurreko, telefono bidezko eta telematika bidezko sistema.

Karta honetan dago bilduta Jaurtaritzak zer zerbitzuri buruzko informazioa ematen duen eta herritarrekin zer konpromiso dituen instalazio, langile kualifikatu, itxarote-denbora, eskubide eta betebeharrak, parte hartzeko eta harremanetarako bide eta beste hainbat gairi dagokionez.

Eskainitako zerbitzuak

- Zerbitzu eta izapideei buruzko **informazio orokorra**.
- Hasitako **izapide partikularren** egoerari buruzko informazioa.
- Eusko Jaurtaritzari edo beste administrazio publikoei zuzendutako **dokumentuak bildu eta erregistratzea**.
- Aurkeztu izanaren **egiaztagiriak** egitea.
- **Inprimakiak** eta bestelako dokumentuak **ematea**, eta halakoak betetzeko eta erantsi beharreko dokumentuei buruzko aholkuak ematea.
- **Sinadura elektronikoa aurreratua** eskuratzeko eta sinadura hori errebokatzeke egiaztapena kudeatzea.
- Eusko Jaurtaritzako edozein saili zuzendutako **kexak, iradokizunak eta esker-emateak** jasotzea.
- Tasak, zigorrak eta prezio publikoak **kobratzea** (txartel bidezko ordainketa bakarrik).
- Izapide jakin batzuk egiteko **hitzordua** kudeatzea eta ematea.

Erabiltzaileen eskubide eta betebeharrak

Zerbitzu-karta honetan aplikatzen diren erabiltzaileen eskubide eta betebeharrak Zuzeneanen web atarian (zuzenean.euskadi.eus) kontsulta daitezke, **Zerbitzu Karta** atalean.

Araudia

Zerbitzu-karta honetan aplikatzen den arautegia Zuzeneanen web atarian (zuzenean.euskadi.eus) kontsulta daiteke, **Zerbitzu Karta** atalean.

Kalitate-konpromisoak eta adierazleak

◦ INSTALAZIOAK ETA AZPIEGITURA

Herritarrek aurrez aurre hartzeko bulegoen instalazioak zerbitzu hori emateko egokiak izango dira.

Nola neurtzen dugu?

- Bulegoko instalazioen batez besteko balorazioa: espazio fisikoa, eserlekuak, komunak, irisgarritasuna, etab. **Helburua: 10 puntutik 8,0.**
- Bulegoko instalazioen ingurumen-baldintzen batez besteko balorazioa: garbiketa, ordena, tenperatura, argiztapena, zarata, etab. **Helburua: 10 puntutik 8,0.**

◦ ZERBITZUA EMATEKO LANGILEAK

Zuzeneanek ondo prestatuko ditu bere agenteak, zerbitzu profesionala, hurbila eta kualifikatua eman dezaten.

Nola neurtzen dugu?

- Zerbitzua eman zizun pertsonaren prestakuntzaren batez besteko balorazioa. **Helburua: 10 puntutik 8,3.**
- Adeitasunaren eta emandako tratua batez besteko balorazioa. **Helburua: 10 puntutik 8,4.**
- Zerbitzua eman zizun pertsonaren azalpenak ulertzeko argitasun eta erraztasunaren batez besteko balorazioa. **Helburua: 10 puntutik 8,3.**
- Zerbitzua eman zizun pertsonaren hizkuntzari egokitzeko gaitasunaren batez besteko balorazio (gaztelania edo euskara). **Helburua: 10 puntutik 8,7.**

◦ ERANTZUTEKO GAITASUNA

Zuzeneanek zerbitzua emateko ordutegi zabal eta arrazoizko itxarote-denborak izango ditu.

Nola neurtzen dugu?

- Zerbitzua emateko ordutegiaren batez besteko balorazioa. **Helburua: 10 puntutik 8,4.**
- Aurrez aurreko kanalean gehienez 10 minutu edo gutxiago zain egonda zerbitzua jasotzen duten pertsonen ehunekoa. **Helburua: % 70**
- Aurrez aurreko zerbitzua jaso aurreko itxarote-denborari erabiltzaileek ematen dioten batez besteko balorazioa. **Helburua: 10 puntutik 8,0.**
- 60 segundo pasa baino lehen erantzundako deian ehunekoa, dei guztiak kontuan hartuta. **Helburua: % 80**
- Telefono bidezko zerbitzua jaso aurreko itxarote-denborari erabiltzaileek ematen dioten batez besteko balorazioa. **Helburua: 10 puntutik 8,3.**
- Zuzeneanek jaso eta gehienez bi laneguneko epean erantzuten dituen mezu elektronikoen ehunekoa, jasotako mezu guztiak kontuan hartuta. **Helburua: % 84**
- Zuzeneanek jasotako mezu elektronikoak erantzuteko itxaron-denborari erabiltzaileek ematen dioten batez besteko balorazioa. **Helburua: 10 puntutik 7,8.**

◦ KEXA ETA IRADOKIZUNEN KUDEAKETA

Zuzeneanek konpromisoa hartzen du ematen duen zerbitzua dela-eta jasotzen dituen kexa, iradokizun eta esker-emate guztiei banan-banan erantzuteko eta antzematen diren **hutsuneak konpontzeko** hartu beharreko **neurriak** hartzeko (konpondu baldin badaitezke).

Nola neurtzen dugu?

- Zuzeneanek zuzenean ematen dituen zerbitzuen inguruan erantzundako kexa, iradokizun eta esker-emateen ehunekoa. **Helburua: % 100**
- Zuzeneanek aurrez aurre, telefono bidez eta Internetez zuzenean ematen dituen zerbitzuen inguruko kexa eta iradokizunei gehienez 15 laneguneko epean emandako erantzunen ehunekoa. **Helburua: gutxienez % 93.**
- Zuzeneanek dituen herritarren zerbitzurako bulegoen inguruko kexa eta iradokizunei 15 eta 60 lanegun arteko epean emandako erantzunen ehunekoa. **Helburua: gehienez % 7.**

◦ ZERBITZUAREN KALITATEA

Zuzeneanek konpromisoa hartzen du herritarrei zerbitzua emateko dituen kanal guztietan kalitatezko zerbitzua emateko.

Nola neurtzen dugu?

- Zuzeneanek aurrez aurreko eta telefono bidezko zerbitzuaren kalitateari buruz erabiltzaileek egiten duten batez besteko balorazioa. **Helburua: 10 puntutik 8,0.**
- Zuzeneanek herritarrentzako duen zerbitzu telematikoaren kalitateari buruz erabiltzaileek egiten duten batez besteko balorazioa (www.euskadi.eus-eko postontzia eta Telegram-en bat-bateko mezularitza). **Helburua: 10 puntutik 7,0.**

Herritarren parte-hartzea

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

- “Eskaera orokor, kexa, iradokizun eta esker-emateetarako inprimakia” aurkeztea. Zuzeneanek bulegoetan egoten dira inprimaki horiek.
- www.euskadi.eus-en dagoen harremanetarako postontzia.

Gainera, Zuzeneanek ematen dituen zerbitzuei buruzko gogobetetze-ikerketak independente bat egiten da urtero, jasotako zerbitzua dela-eta herritarrek duten iritzia eta gogobetetze-maila jakiteko.

Zerbitzu-kartaren indarraldia

Zerbitzu-karta honetan hartutako konpromisoek urtebeteko indarraldia izango dute.

Zerbitzu-karta honen indarraldia luzatuztat joko da beste bat argitaratu arte edo beste bertsio batek ordeztu arte.

Konpromisoen betetze-maila urtero argitaratuko da, Zuzeneanek web atariko (zuzenean.euskadi.eus) Zerbitzu Karta atalean.

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



ZERBITZU KARTA

Herritarrentzako Zerbitzua Zuzenean
Aurrez aurreko kanala, telefono bidezkoa eta telematikoa



CARTA de SERVICIOS

Servicio de Atención Ciudadana Zuzenean
Canal presencial, telefónico y telemático



zuzenean
herritarrentzako zerbitzua
atención ciudadana

2016

Ordutegia:

astelehenetik ostiralera, 8:00etatik 19:30era,
abuztuan izan ezik. Abuztuan, 8:00etatik 14:30era.

Horario:

de 8:00 a 19:30, de lunes a viernes,
excepto agosto (hasta las 14:30)



Zerbitzu-karta onartu dutenak:
Carta de Servicios aprobada por:

EUSKO JAURLARITZA

HERRI ADMINISTRAZIO
ETA JUSTIZIA SAILA

Herritarrek Hartzeko eta Administrazio Berritzea
eta Hobetzeko Zuzendaritza



GOBIERNO VASCO

DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN
PÚBLICA Y JUSTICIA

Dirección de Atención Ciudadana, Innovación
y Mejora de la Administración



2016ko otsaileko edizioa
Edición: febrero 2016

Nuestra Carta de Servicios

La Carta de Servicios del Servicio de Atención Ciudadana (Zuzenean) pretende mejorar el sistema de información presencial, telefónica y telemática que el Gobierno Vasco proporciona a la ciudadanía acerca de los ámbitos de su competencia.

Esta Carta recoge los servicios sobre los cuales se informa, así como los compromisos asumidos con la ciudadanía en cuanto a instalaciones, personal cualificado, tiempos de espera, derechos y obligaciones, normativa, cauces de participación y datos de contacto, entre otros.

Servicios prestados

- **Información general** sobre servicios y trámites.
- Información de la situación de **trámites particulares** iniciados.
- **Recoger y registrar documentos** dirigidos al Gobierno Vasco o a otras Administraciones Públicas.
- Expedición de **justificantes** de entrega.
- **Facilitación de impresos** y otro tipo de documentos, asesorando sobre su cumplimentación y documentación a adjuntar.
- Gestionar la acreditación para obtener la **Firma Electrónica Avanzada** y la revocación de la misma.
- Recepcionar **quejas, sugerencias y agradecimientos** dirigidos a cualquier Departamento del Gobierno Vasco.
- **Cobro** de tasas, sanciones y precios públicos (sólo pago con tarjeta bancaria).
- Gestionar y facilitar **cita previa** para la realización de determinados trámites.

Derechos y obligaciones de las personas usuarias

Puede consultar los derechos y obligaciones de las personas usuarias aplicables a la presente **Carta de Servicios** en el apartado Carta de Servicios del Portal web de Zuzenean (zuzenean.euskadi.eus).

Normativa

Puede consultar la normativa aplicable a la presente Carta de Servicios en el apartado **Carta de Servicios** del Portal web de Zuzenean (zuzenean.euskadi.eus).

Compromisos de calidad e indicadores

◦ INSTALACIONES E INFRAESTRUCTURA

Las instalaciones de las oficinas de atención presencial serán adecuadas al servicio que se presta.

¿Cómo lo medimos?

- Valoración media de las instalaciones de la oficina: espacio físico, asientos, aseos, accesibilidad, etc. **Objetivo: 8,0 puntos sobre 10.**
- Valoración media de las condiciones ambientales de la oficina: limpieza, orden, temperatura, iluminación, ruido, etc. **Objetivo: 8,0 puntos sobre 10.**

◦ PERSONAL DE ATENCIÓN

Zuzenean formará adecuadamente a sus agentes para ofrecer un servicio profesional, cercano y cualificado.

¿Cómo lo medimos?

- Valoración media de la preparación de la persona que le atendió. **Objetivo: 8,3 puntos sobre 10.**
- Valoración media de la amabilidad y trato dispensado. **Objetivo: 8,4 puntos sobre 10.**
- Valoración media de la claridad y facilidad para entender a la persona que le atendió. **Objetivo: 8,3 puntos sobre 10.**
- Valoración media de la capacidad de adaptación al idioma de la persona que le atendió (castellano o euskera). **Objetivo: 8,7 puntos sobre 10.**

◦ CAPACIDAD DE RESPUESTA

Zuzenean tendrá un amplio horario de atención y tiempos de espera razonables.

¿Cómo lo medimos?

- Valoración media de la amplitud del horario de atención al público. **Objetivo: 8,4 puntos sobre 10.**
- Porcentaje de personas atendidas con tiempos máximos de espera de 10 minutos o menos en el canal presencial. **Objetivo: 70%.**
- Valoración media de las personas usuarias del tiempo de espera antes de ser atendido presencialmente. **Objetivo: 8,0 puntos sobre 10.**
- Porcentaje de llamadas atendidas antes de 60 segundos sobre el total de llamadas recibidas. **Objetivo: 80%.**
- Valoración media de las personas usuarias del tiempo de espera antes de ser atendido telefónicamente. **Objetivo: 8,3 puntos sobre 10.**
- Porcentaje de correos electrónicos respondidos por Zuzenean sobre los recibidos en un plazo máximo de dos días laborables. **Objetivo: 84%.**
- Valoración media de las personas usuarias del tiempo de respuesta de los correos electrónicos recibidos en Zuzenean. **Objetivo: 7,8 puntos sobre 10.**

◦ GESTIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

Zuzenean se compromete a analizar y responder personalmente todas las quejas, sugerencias y agradecimientos recibidos en relación a los servicios que ofrece, y a adoptar las **medidas de subsanación** necesarias para corregir las deficiencias detectadas, si fuera posible.

¿Cómo lo medimos?

- Porcentaje de quejas, sugerencias y agradecimientos respondidas en relación a los servicios prestados directamente por Zuzenean. **Objetivo: 100%.**
- Porcentaje de quejas y sugerencias relativas a los servicios prestados directamente por el canal presencial, telefónico e Internet de Zuzenean contestadas en un máximo de 15 días laborables. **Objetivo: no menos del 93%.**
- Porcentaje de quejas y sugerencias relativas a las Oficinas de Atención Ciudadana de Zuzenean contestadas entre 15 y 60 días laborables. **Objetivo: no más del 7%.**

◦ CALIDAD DE SERVICIO

Zuzenean se compromete a prestar un servicio de calidad en todos sus canales de atención.

¿Cómo lo medimos?

- Valoración media de las personas usuarias de la calidad del servicio de atención presencial y telefónico de Zuzenean. **Objetivo: 8,0 puntos sobre 10.**
- Valoración media de las personas usuarias de la calidad del servicio de atención telemático de Zuzenean (buzón de www.euskadi.eus y mensajería instantánea de Telegram). **Objetivo: 7,0 puntos sobre 10.**

Participación ciudadana

El servicio de Atención Ciudadana del Gobierno Vasco (Zuzenean) ofrece a la ciudadanía y a las personas usuarias del Servicio la posibilidad de expresar sus opiniones por medio de los siguientes canales:

- Entregando el "formulario de solicitud general, quejas, sugerencias y agradecimientos" disponible en las Oficinas de Zuzenean.
- Por medio del buzón de contacto de www.euskadi.eus.

Además, anualmente se realiza un estudio independiente de satisfacción en relación a los servicios prestados por Zuzenean, permitiéndonos así conocer su opinión y grado de satisfacción con los servicios recibidos.

Vigencia de la Carta de Servicios

Los compromisos adquiridos en esta **Carta de Servicios** tendrán vigencia anual.

La presente Carta de Servicios se considerará prorrogada hasta la publicación y/o sustitución de la misma por una nueva versión.

La comunicación del cumplimiento de estos compromisos se publicará con periodicidad anual en el apartado **Carta de Servicios** del Portal web de Zuzenean (zuzenean.euskadi.eus).

El resultado de los indicadores establecidos para medir el cumplimiento de los compromisos de esta Carta de Servicios se evalúa anualmente.

Harremanetarako informazioa / Información de contacto

Aurrez aurreko zerbitzua / Aurrez aurreko zerbitzua

Zuzenean - Bilbo-Bilbao

Helbidea / Dirección: Kale Nagusia / Gran Vía 85 - 48011 Bilbao (Bizkaia)

Iristeko modua / Acceso: **Metroa / Metro:** San Mames

Tranbia / Tranvía: Euskalduna

Bilbobus: L26, L27, L38, L48, L56, L62, L72, L76, L77, A3, G6

Bizkaibus: A253 (Aireportua-Bilbao), A3151 (Getxo-Bilbo), A3247 (Santurtzi-Portugalete-Bilbo), A3414 (Loiu-Bilbo)

Zuzenean - Donostia-San Sebastián

Helbidea / Dirección: Andia 13 - 20004 Donostia-San Sebastián (Gipuzkoa)

Iristeko modua / Acceso: **Topo:** 21, 26, 28

Bus: 21., 26., 28.

Trena / Tren: 10 minutu oinez / 10' caminando

Zuzenean - Vitoria-Gasteiz

Helbidea / Dirección: Ramiro de Maeztu 10 - 01008 Vitoria-Gasteiz (Araba / Álava)

Iristeko modua / Acceso: **Tranbia / Tranvía:** Antso Jakituna edo Lovaina / *Sancho el Sabio o Lovaina*

Bus: 7. línea / *Línea 7:* Sansomendi-Salburua (geltokia) / *parada:* Ramiro de Maeztu 6)
4. línea / *Línea 4:* Lakua - Mariturri (geltokia) / *parada:* Ramiro de Maeztu 6)

Telefono bidezko zerbitzua / Atención telefónica

Euskal Autonomia Erkidegotik / *Desde el País Vasco:* **012**

Euskal Autonomia Erkidegotik kanpo / *Desde fuera del País Vasco:* **945 018 000**

Atzeritik / *Desde el extranjero:* **00 34 945 018 000**

Internet bidezko zerbitzua / Atención en Internet

www.euskadi.eus - en dagoen harremanetarako postontzia / *Buzón de contacto de* www.euskadi.eus

Telegram bidezko zerbitzua / Atención por Telegram

Tel.: **+34 688 671 234** / @zuzenean012

Zerbitzua emateko ordutegia

Astelehenetik ostiralera, 8:00etatik 19:30era,
salbu abuztu (8:00etatik 14:30era)
eta tokiko eta probintziako jaiegunetan.

Horario de Atención

De 8:00 a 19:30, de lunes a viernes,
excepto agosto (de 8:00 a 14:30),
festivos locales y provinciales.