



EUSKO JAURLARITZA  
GOBIERNO VASCO

HERRI ADMINISTRAZIO  
ETA JUSTIZIA SAILA

DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN  
PÚBLICA Y JUSTICIA



**zuzenean**  
herritarrentzako zerbitzua  
atención ciudadana



## ZERBITZU-KARTA

Herritarrentzako Zerbitzua

Zuzenean

*Aurrez aurreko kanala, telefono bidezkoa eta  
telematikoa*

**2016**

*2016ko otsaileko edizioa*

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



Zerbitzu-karta onartu dutenak:

Zuzenean zerbitzua  
Herri Administrazio eta Justizia Saila  
Herritarrak Hartzeko eta Administrazioa  
Berritzeko eta Hobetzeko Zuzendaritza  
Eusko Jaurlaritza



## 1. Gure zerbitzu-karta

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

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

## 2. Eskaintako zerbitzuak

- Zerbitzu eta izapideei buruzko **informazio orokorra**.
- Hasitako **izapide partikularren** egoerari buruzko informazioa.
- Eusko Jaurlaritzari 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 errebokatzeko egiaztatpena kudeatzea.
- Eusko Jaurlaritzako 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.

## 3. Erabiltzaileen eskubide eta betebeharrak

Zerbitzu-karta honetan aplikatzen diren erabiltzaileen eskubide eta betebeharrak Zuzeneanen web atarian ([zuzenean.euskadi.eus](http://zuzenean.euskadi.eus)) kontsulta daitezke, [Zerbitzu Karta](#) atalean.



#### 4. Araudia

Zerbitzu-karta honetan aplikatzen den arautegia Zuzeneanen web atarian ([zuzenean.euskadi.eus](http://zuzenean.euskadi.eus)) kontsulta daiteke, [Zerbitzu Karta](#) atalean.

#### 5. Kalitate-konpromisoak eta adierazleak

### INSTALAZIOAK ETA AZPIEGITURA

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

#### Nola neurtzen dugu?

1.1 Bulegoko instalazioen batez besteko balorazioa: espazio fisikoa, eserlekuak, komunak, irisgarritasuna, etab. **Helburua:** 10 puntutik 8,0.

1.2 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?

2.1 Zerbitzua eman zizun pertsonaren prestakuntzaren batez besteko balorazioa. **Helburua:** 10 puntutik 8,3.

2.2 Adeitasunaren eta emandako tratua batez besteko balorazioa. **Helburua:** 10 puntutik 8,4.

2.3 Zerbitzua eman zizun pertsonaren azalpenak ulertzeko argitasun eta erraztasunaren batez besteko balorazioa. **Helburua:** 10 puntutik 8,3.

2.4 Zerbitzua eman zizun pertsonaren hizkuntzari egokitzeko gaitasunaren batez besteko balorazio (gaztelania edo euskara). **Helburua:** 10 puntutik 8,7.

### ERANTZUTEKO GAITASUNA

Zuzeneanek zerbitzua emateko ordutegi zabala eta arrazoizko itzarote-denborak izango ditu.

#### Nola neurtzen dugu?

3.1 Zerbitzua emateko ordutegiaren batez besteko balorazioa. **Helburua:** 10 puntutik 8,4.



3.2 Aurrez aurreko kanalean gehienez 10 minutu edo gutxiago zain egonda zerbitzua jasotzen duten pertsonen ehunekoa. **Helburua:** % 70

3.3 Aurrez aurreko zerbitzua jaso aurreko itxarote-denborari erabiltzaileek ematen dioten batez besteko balorazioa. **Helburua:** 10 puntutik 8,0.

3.4 60 segundo pasa baino lehen erantzundako deian ehunekoa, dei guztiak kontuan hartuta. **Helburua:** % 80

3.5 Telefono bidezko zerbitzua jaso aurreko itxarote-denborari erabiltzaileek ematen dioten batez besteko balorazioa. **Helburua:** 10 puntutik 8,3.

3.6 Zuzeneanek jaso eta gehienez bi laneguneko epean erantzuten dituen mezu elektronikoen ehunekoa, jasotako mezu guztiak kontuan hartuta. **Helburua:** % 84

3.7 Zuzeneanen 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?

4.1 Zuzeneanek zuzenean ematen dituen zerbitzuen inguruan erantzundako kexa, iradokizun eta esker-emateen ehunekoa. **Helburua:** % 100

4.2 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.

4.3 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?

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

## 6. Herritarren parte-hartzea

Eusko Jaurlaritzaren 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. Zuzeneanen bulegoetan egoten dira inprimaki horiek.
- [www.euskadi.eus](http://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.

## 7. Zerbitzu-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.

## 8. Harremanetarako informazioa



### Aurrez aurreko zerbitzua

#### Zuzenean - Bilbao



**Helbidea:** Kale Nagusia 85 - 48011 Bilbao (Bizkaia)

#### Iristeko modua/Garraioa:

- **Metroa:** San Mames
- **Tranbia:** Euskalduna

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

### Zuzenean - Donostia



**Helbidea:** Andia 13 - 20004 Donostia (Gipuzkoa)

#### Iristeko modua/Garraioa:

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

### Zuzenean - Vitoria-Gasteiz



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

#### Iristeko modua/Garraioa:

- **Tranbia:** Abetxuko eta Ibaiondo lineak. Gertuen dauden geltokiak: Antso Jakituna eta Lovaina.
- **Hiri-autobusa:** 7. linea: Sansomendi-Salburua. Gertuen dagoen geltokia: Ramiro de Maeztu 6; 4. linea: Lakua – Mariturri. Gertuen dagoen geltokia: Ramiro de Maeztu 6



#### Telefono bidezko zerbitzua:

Euskal Autonomia Erkidegotik: 012

Euskal Autonomia Erkidegotik kanpo: 945 018000

Atzerritik: 00 34 945 018000



#### Internet bidezko zerbitzua:



[www.euskadi.eus](http://www.euskadi.eus)-en dagoen harremanetarako postontzia



**Telegram bidezko zerbitzua:**

Tel.: +34 688671234 / ezizena: @zuzenean012

**Zerbitzua emateko ordutegia**

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