

## 1. PROZEDURAREN DESKRIBAPENA

---

Dokumentu honen xedea da Visesaren bezeroak/bezeroa ez denak izandako gorabehera orokor bat tratatzeko sistematika definitzea, ondo ebatzi eta erantzuten dela bermatzeko eta berriro errepika ez dadin beharrezko jarduketak ezartzeko.

### 1.1. GORABEHERA OROKORREN SAILKAPENA

Jasotako gorabehera orokorrak sailkatzeko honetako irizpide hauek hartuko dira kontuan:

- a. Gorabehera orokorraren jatorria: Bezeroa, bezeroa ez dena, kolektiboa, ez kolektiboa, erakunde ofiziala-Ararteko, gainerako erakunde ofizialak eta komunikabideak.
- b. Garrantzia eta premia: Arina/arrunta edo larria.

Sailkapen horren arabera, gorabehera orokorrak lau taldetan bana daitezke:

**A MOTA:** Erakunde ofizialen bitartez jasotako gorabeherak, garrantzia edozein dela ere:

- A.1.** Arartekoaren gorabehera orokorrak, Etxebizitza eta Gizarte Gaietako Sailaren bidez jasotakoak edo Visetatik zuzenean jasotakoak.
- A.2.** Bestelako erakunde ofizialen gorabeherak.

**B MOTA:** Bezeroengandik/bezero ez direnengandik jasotako gorabehera larriak, edo gorabehera orokor kolektiboak, garrantzia edozein dela ere.

**C MOTA:** Bezeroengandik/ez bezeroengandik jasotako gorabehera arin/arrunt orokorrak.

**D MOTA:** Komunikabideen bitartez aurkeztutako gorabehera orokorrak, larritzat hartuko direnak. Gorabehera horiek modu espezifikoan eta *ad hoc* kudeatuko dira, aldakorrak eta espezifikoak baitira.

### 1.2. GORABEHERA OROKORREN ERREGISTROA

Uneko urtean ireki diren gorabeherak erregistratu behar dira. Jasotako dokumentu guztiak eta bidalitako erantzunak paperean eta elektronikoki artxibatuko dira, erakundearen artxibo-eskuliburuan jasotakoa betez.

Gorabehera orokorra jasotzen duen pertsonak hasierako datuak emango dizkio Marketin eta Kanpo-komunikazioko teknikariri, eta teknikariak **PR08.P02.F01 “Gorabehera orokorreko fitxa” formatua erabiliko du. Gorabehera orokor bakoitzari esleitutako kodea honela eratuko da:**

#### IG-001-urtea

- **IG:** Gorabehera Orokorrari dagokio.
- **001:** uneko urtean zehar jasotako gorabehera orokorren kopuruari dagokion zenbaki korrelatiboa.
- **Urtea:** uneko urtea

### **1.3. A MOTA: ERAKUNDE OFIZIALEN BITARTEZ JASOTAKO GORABEHERAK**

Visesako edozein eremuri eragiten dioten eta erakunde ofizialen bitartez jaso diren gorabehera orokorrak beti garrantzitsu eta urgente gisa tratatuko dira.

Hauek izango dira gorabehera orokorrenzako epeak:

- Erantzuteko – Epea gorabeheraren izaeraren arabera zehaztuko da.
- Ebazteko – Gorabehera orokorraren izaeraren arabera, gorabehera ebazteko arduradunarekin batera ebazteko aurreikusitako epea zehaztuko da, baldin eta erreklamazio hori Visesari egotzi ahal bazaio.

#### **1.3.1. A.1 MOTA. ARARTOKOAREN GORABEHERA OROKORRAK, ETXEBIZITZA ETA GIZARTE GAJETAKO SAILAREN BIDEZ JASOTAKOAK EDO VISESATIK ZUZENEAN JASOTAKOAK**

##### ***Gorabehera orokorra jasotzea eta baloratzea***

Arartekoaren gorabehera orokorrak zuzendaritza nagusian jasotzen dira nagusiki, etxebizitza eta gizarte gaietako sailaren bidez. Sail horrek edo Arartekoak berak Visesako beste arlo batera bidaltzen badute, arloak zuzendaritza nagusiari helarazi beharko dio, zehazki Marketin eta Kanpo-komunikazioko teknikariari.

Arartekoaren jakinarazpena Visesara zuzenean iristen den ezohiko kasuetan, jakinarazpena jasotzen duen pertsonak zuzenean zuzendaritza nagusiari jakinarazi beharko dio, Marketin eta Kanpo-komunikazioko teknikariari zehazki; teknikariak Enplegu eta Gizarte Politiken sailari jakinaraziko zaio, horren berri izan eta erregistra dezan.

Gorabehera jaso ondoren, Marketin eta Kanpo-komunikazioko teknikariak baloratuko du, eta gorabeheraren izaeraren arabera zehaztuko du orokorra den edo ez, erregistratuko du eta, azkenik, erantzuna prestatzeko eta gorabehera orokorrean zehaztutako gaia konpontzeko beharrezko jarduketak egiteko arduraduna izendatuko du.

Orokorra izan ez arren saldu osteko gorabehera bada, Saldu Osteko arduradunari jakinaraziko zaio, horretarako zehaztutako prozeduraren arabera kudeatzeko.

##### ***Gorabehera orokorra kudeatzea***

Marketin eta Kanpo-komunikazioko teknikariak gorabehera kudeatzeko arduradunari gorabeheraren berri emango dio, eta erantzuteko eta ebazteko adostutako epea zehaztuko dio.

Visesako bulego nagusitik arduradunak Arartekoari erantzuteko zirriborro bat prestatuko du. Ondoren, Marketin eta Kanpo-komunikazioko teknikariari helaraziko zaio, zuzendari nagusiak berrikusi, gainbegiratu eta sina dezan.

##### ***Gorabehera orokorrari erantzutea***

Erantzuna sinatu ondoren, Marketin eta Kanpo-komunikazioko teknikariak Etxebizitza Sailari helaraziko dio, kudeatu dezan eta Arartekoari bidali diezaion.

**1.3.2 A.2 MOTA: BESTELAKO ERAKUNDE OFIZIALEN GORABEHERAK*****Gorabehera orokorra jasotzea eta baloratzea***

Mota horretako gorabehera orokor bat jasotzen duen Viseako arloa gorabehera, zuzendaritza nagusiari helaraziko beharko dio, Marketin eta Kanpo-komunikazioko teknikariari zehazki.

Marketin eta Kanpo-komunikazioko teknikariak gorabehera jasotzen duenean, baloratuko du eta gorabehera orokorra den eta izaera kontuan hartuta, gorabehera orokorrean adierazitako gaiari erantzuteko eta hura ebazteko beharrezko ekintzak bideratzeko arduraduna izendatuko du.

Orokorra izan ez arren saldu osteko gorabehera bada, Saldu Osteko arduradunari jakinaraziko zaio, horretarako zehaztutako prozeduraren arabera kudeatzeko.

***Gorabehera orokorra kudeatzea***

Marketin eta Kanpo-komunikazioko teknikariak gorabehera kudeatzeko arduradunari gorabeheraren berri emango dio, eta erantzuteko eta ebazteko adostutako epea zehaztuko dio.

Visesako bulego nagusitik arduradunak Arartekoari eta gorabehera orokorra sortu duen pertsonari erantzuteko zirriborro bat prestatuko du. Ondoren, Marketin eta Kanpo-komunikazioko teknikariari helaraziko zaio, zuzendari nagusiak berrikusi, gainbegiratu eta sina dezan.

***Gorabehera orokorrari erantzutea***

Erakunde ofizial batetik jasotako gorabehera orokor guztiei idatziz erantzungo zaie, eta gorabehera orokor hori hasi duen pertsonari eta aurkeztu duen erakundeari erantzungo zaie. Erakundearen erantzunean dagokion pertsonari bidalitako erantzuna gehituko da; halaber, gorabehera orokorra sortu zuen gaia konpontzeko jarduketak adierazi beharko dira, bai eta ebazpenari buruzko informazioa ere. Erantzuna bidaltzeko arduraduna Marketin eta Kanpo-komunikazioko teknikaria izango da.

**1.4. B MOTA: BEZEROENGANDIK/BEZERO EZ DIRENENGANDIK JASOTAKO GORABEHERA LARRIAK EDO KOLEKTIBO BATI ERAGITEN DIOTEN GORABEHERAK**

Gorabehera kolektiboak beti larritzat hartuko dira, eta hala kudeatuko eta tratatuko dira.

Hauk izango dira gorabehera orokorrenzako epeak:

- Erantzuteko – Epea gorabeheraren izaeraren arabera zehaztuko da.
- Ebazteko – Gorabehera orokorraren izaeraren arabera, gorabehera ebazteko arduradunarekin batera ebazteko aurreikusitako epea zehaztuko da.

***Gorabehera orokorra jasotzea eta baloratzea***

Mota horretako gorabehera orokorrak bezeroentzako arretarako bulegoetan, bulego nagusiaren harreran, web-orrian edo call centerrean aurkeztu ahal izango dira, eta idatziz, telefonoz edo aurrez aurre jakinarazi daitezke.

Gorabehera orokor hori jasoko dutenek Marketin eta Kanpo-komunikazioko teknikariari mezu bat bidaliko diote, eta honako hau zehaztuko dute gutxienez:

- Balizko gorabehera orokorra aurkezten duen kolektiboa
- Balizko gorabehera orokorra aurkezten duen pertsona: Izen-abizenak, telefono-zenbakia, helbidea

- Sustapen bat badagokio, identifikatu beharko da, eta barne-zenbakia, halakorik balego
- Balizko gorabehera orokorraren deskribapena
- Dokumentu edo idazkiren bat aurkeztuz gero, atxiki beharko da.

Gorabehera orokorra jaso ondoren, Marketin eta Kanpo-komunikazioko teknikariak balorazioa egingo du, eta izaeraren arabera, gorabehera orokortzat hartu daitekeen zehaztuko du; hala izatekotan, erregistratuko du eta, azkenik, gorabehera orokorrean zehaztutako gaia konpontzeko beharrezko jarduketak egiteko arduraduna izendatuko du.

Orokorra izan ez arren saldu osteko gorabehera bada, Saldu Osteko arduradunari jakinaraziko zaio, horretarako zehaztutako prozeduraren arabera kudeatzeko.

### **Gorabehera orokorra kudeatzea**

Marketin eta Kanpo-komunikazioko teknikariak gorabehera kudeatzeko arduradunari gorabeheraren berri emango dio, eta erantzuteko eta ebazteko adostutako epea zehaztuko dio.

Visesako bulego nagusitik arduradunak gorabehera orokorra abiarazi duen kolektiboari/pertsonari erantzuteko zirriborro bat prestatuko du. Ondoren, Marketin eta Kanpo-komunikazioko teknikariari helaraziko zaio, dagokion arloko zuzendariak berrikusi, gainbegiratu eta sina dezan.

### **Gorabehera orokorrari erantzutea**

Mota horretako gorabehera orokor guztiei idatziz erantzungo zaie, eta gorabehera orokor hori hasi duen pertsonari eta aurkeztu duen erakundeari erantzungo zaie. Erantzuna bidaltzeko arduraduna Marketin eta Kanpo-komunikazioko teknikaria izango da.

## **1.5. C MOTA. BEZEROENGANDIK/EZ BEZEROENGANDIK JASOTAKO GORABEHERA ARIN/ARRUNT OROKORRAK**

Hauek izango dira gorabehera orokorrentzako epeak:

- Erantzuteko – Epea gorabeheraren izaeraren arabera zehaztuko da.
- Ebazteko – Gorabehera orokorraren izaeraren arabera, gorabehera ebazteko arduradunarekin batera ebazteko aurreikusitako epea zehaztuko da.

### **Gorabehera orokorra jasotzea eta baloratzea**

Mota horretako gorabehera orokorrak bezeroentzako arretarako bulegoetan, bulego nagusiaren harreran, web-orrian edo call centerrean aurkeztu ahal izango dira, eta idatziz, telefonoz edo aurrez aurre jakinarazi daitezke.

Gorabehera orokor hori jasoko dutenek Marketin eta Kanpo-komunikazioko teknikariari mezu bat bidaliko diote, eta honako hau zehaztuko dute gutxienez:

- Balizko gorabehera orokorra aurkezten duen pertsona: Izen-abizenak, telefono-zenbakia, helbidea
- Sustapen bat badagokio, identifikatu beharko da, eta barne-zenbakia, halakorik balego
- Balizko gorabehera orokorraren deskribapena
- Dokumentu edo idazkiren bat aurkeztuz gero, atxiki beharko da.

Gorabehera orokorra jaso ondoren, Marketin eta Kanpo-komunikazioko teknikariak balorazioa egingo du, eta izaeraren arabera, gorabehera orokortzat hartu daitekeen zehaztuko du; hala izatekotan, erregistratuko du eta, azkenik, gorabehera orokorrean zehaztutako gaia konpontzeko beharrezko jarduketak egiteko arduraduna izendatuko du.

Orokorra izan ez arren saldu osteko gorabehera bada, Tokiko Saldu Osteko arduradunari jakinaraziko zaio, horretarako zehaztutako prozeduraren arabera kudeatzeko.

### ***Gorabehera orokorra kudeatzea***

Marketin eta Kanpo-komunikazioko teknikariak gorabehera kudeatzeko arduradunari gorabeheraren berri emango dio, eta erantzuteko eta ebazteko adostutako epea zehaztuko dio.

Visesako bulego nagusitik arduradunak gorabehera orokorra abiarazi duen pertsonari erantzuteko zirriborro bat prestatuko du. Ondoren, Marketin eta Kanpo-komunikazioko teknikariari helaraziko zaio, dagokion arloko zuzendariak berrikusi, gainbegiratu eta sina dezan.

### ***Gorabehera orokorrari erantzutea***

Mota horretako gorabehera orokor guztiei idatziz erantzungo zaie, eta gorabehera orokor hori hasi duen pertsonari erantzungo zaio. Erantzuna bidaltzeko arduraduna Marketin eta Kanpo-komunikazioko teknikaria izango da.

## **1.6. EUSKARA ETA GAZTELANIA ERABILTZEA – TESTUAK ITZULTZEA**

Bidalitako erantzuna Visesako hizkuntza-politikaren arabera izango da; hots, elebitan aurkeztutako gorabehera gazteleraz edo elebitan idatzita bada eta euskaraz aurkeztutako gorabehera euskaraz aurkeztu bada.

## **1.7. GORABEHERA OROKORREN JARRAIPEN GLOBALA**

Marketin eta Kanpo-komunikazioko teknikariak gorabehera orokorren ebazpenaren jarraipena egingo du hilabeteetan behin gutxienez (gorabehera orokorrek jarraipen sakonagoa behar izatea kaltetu gabe) ixten diren arte.

Gorabehera orokorren jarraipena, ebazpena, kontrola eta ustiapena egingo du, eta, halaber, egokitzen eta beharrezkotzat jotzen dituen adierazleak monitorizatuko ditu bere adierazle-koadrotik eta gorabehera orokorrek kudeatzeko eta/edo kontrolatzeko neurriak, bitartekoak edo sistemak proposatuko ditu.

## **1.8. GORABEHERA OROKORRA IXTEA**

Arartekoaren bidez jasotako gorabehera orokorren kasuan, gorabehera itxiztat emango da zirriborroa Eusko Jaurlaritzara bidaltzen denean.

Gorabehera orokorra erantzuntzat joko da erantzuna bidaltzen den eta/edo bezeroari edo parte-hartzaileei kudeatzeko prozesuan dagoela jakinarazten zaien unean; halaber, itxiztat joko da une horretan bertan, edo, zuzentzea beharrezkoa bada, zuzenketak egiten diren unean.