



ZERBITZUEN KARTA

Herritarrentzako Arreta Zerbitzua

Zuzenean

2023

Edizioa: 2023ko abuztua





Aurkibidea

Aurkezpena.....	2
Unitate arduraduna eta xedea	3
Eskaintako zerbitzuak	3
Harremanetarako informazioa eta arreta-kanalak.....	5
Herritarren eskubideak eta eginbeharrak.....	11
Zuzenean-eko zerbitzuen kartari aplikatu beharreko araudia	13
Datu pertsonalen babesa	14
Herritarren parte-hartzea	14
2023ko Kalitate-konpromisoak eta adierazleak	16
Zuzentzeko neurriak.....	23
Zerbitzuen Kartaren indarraldia	24

Aurkezpena

Zuzeneanen egiteko nagusia da Eusko Jaurlaritzak eskaintzen dituen zerbitzuei buruzko informazioa koordinatzea, sinplifikatzea eta zabaltzea, erabilitako kanala edozein dela ere, bai eta dokumentazioa izapidetzea eta bitarteko elektronikoak erabiltzen laguntzea ere.

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 pertsonak emandako zerbitzu bat eratuz, horizontala eta integrala, kanal anitzekoa eta herritarren beharretarako proaktiboa, arretaren homogeneotasuna bermatuz erabilitako kanala edozein dela ere.

Eskainitako zerbitzuak

Zuzenean zerbitzuak herritarrentzako honako zerbitzu hauek eskaintzen ditu:

1. Herritarrentzako informazio- eta arreta-zerbitzua

Informazio orokorra eta/edo partikularra ematea

- Eusko Jaurlaritzako sailek eskainitako izapide eta zerbitzuei buruz emandako informazioa ematea.
- Izapide partikularren egoerari buruzko informazio eskuragarria ematea interesdun diren pertsoneri, 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.
- Gaitutako funtzionarioen bidez bitarteko elektronikoak erabiltzen laguntzea.
- Herritarrek emandako dokumentazioa erregistratzea, bai Eusko Jaurlaritzako sailei zuzendutakoa, bai Erregistroen Interkonexio Sistemaren (SIR) bidez kanpoko erakundeei bidaltzen zaiena.
- Dokumentazioa entregatu izanaren egiaztatzeak ematea.

Erregistro Elektroniko Orokorraren bidez espedienteak izapidetzeari buruzko administrazio-kudeaketak erraztea

- Identifikazio eta sinadura elektronikorako gaitutako funtzionarioek erregistro-gaietan laguntza orokorra ematea, eta eskabideak [Erregistro Elektroniko Orokorraren](#) 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 kexak, 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



Aurrez aurreko arreta

Aurretiko hitzordua eskatu

Zure kasua hobeto artatzeko, eskatu hitzordua Bilboko, Donostiako eta Gasteizko Zuzenean zerbitzuko bulegoetarako.

Aurretiko hitzordua ez da oztopo izango egunean epemuga duten izapideak betetzeko.



[Aurretiko hitzordua online](#)

Hitzorduak eskatzeko edo baliogabetzeko

aplikazioa



[Telefonoa: 945 01 90 00](#)

Hitzorduak eskatzeko edo baliogabetzeko

telefonoa

Zure hitzordua ez baduzu erabiltzen, [gogoratu ezeztatzea](#), beste pertsona batek erabili ahal izan dezan.



Bulegoetara joaten diren pertsona guztxi [BakQ](#) identifikazio elektronikoko ziurtagiria doan eskuratzeko aukera emango zaie. Ziurtagiri hori oso erabilerraza da, eta administrazioekin telematikoki harremanetan jartzeko aukera ematen du.



Erregistro-Gaietan Laguntzeko Bulegoak

Erregistro-Gaietan Laguntzeko Bulegoek Eusko Jaurlaritzako bulegoak dira, informazioa emateko, laguntza bidez izapidetzeko eta dokumentazioa erregistratzeko (101. eta 102. artikulua, [91/2023 Dekretua, ekainaren 20koa, herritarrei arreta integral eta multikanala ematekoa eta zerbitzu publikoak bitarteko elektronikoz irispidean izatekoa](#)).

Ordutegia

Arreta-ordutegia: 8:00etatik 19:30ak arte, astelehenetik ostiralera, abuztuan izan ezik (8:00etatik 14:30ak arte).

Urte osoan irekita dago, herriko eta lurraldeko jaiegunetan eta abenduaren 24 eta 31n izan ezik.

Bilboko bulegoa

Helbidea

Kale Nagusia, 85
48011 Bilbao · Bizkaia

[Ikusi mapan](#)

Nola heldu

- **Metroa/Renfe Aldirikoak:** San Mamés
- **Tranbia:** Euskalduna
- **Bilbobus:** L26, L27, L38, L48, L56, L62, L72, L76, L77, A3, G6



- **Bizkaibus:**
- A2153 (Aerportua-Bilbao)
- A3151 (Getxo-Bilbao Artxandako tuneletik)
- A3247 (Santurtzi-Portugalete-Bilbao)
- A3414 (Loiu-Bilbao)

Donostiako bulegoa

Helbidea

Andia kalea, 13
20004 Donostia/San Sebastian · Gipuzkoa

[Ikusi mapan](#)

Nola heldu

- **Topoa:** 21, 26 eta 28
- **Autobusa:** 21, 26 eta 28
- **Trena:** 10 minutu oinez
- **Hurbilen dauden geltokiak:** Boulevard eta Gipuzkoako Plaza

Gasteizko bulegoa

Helbidea

Ramiro de Maeztu kalea, 10 beheko solairua
01008 Vitoria-Gasteiz · Araba/Álava

[Ikusi mapan](#)

Nola heldu

- **Tranbia:** Abetxuko eta/edo Ibaiondo-ko lineak. Hurbilen dauden geltokiak: Antso Jakituna eta/edo Lovaina
- **Hiri barruko autobusa:**



- 7. linea: Sansomendi-Errakaleor. Hurbilen dagoen geltokia: Ramiro de Maeztu, 6
- 4. linea: Lakua-Mariturri. Hurbilen dagoen geltokia: Ramiro de Maeztu, 6.

Telefono bidezko arreta

012 Telefonoa / 945 01 80 00

Zuzenean zerbitzuak herritarren eskura jartzen du **012 doako telefonoa**, Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio orokorrarekin zerikusia duten kontsultei erantzuteko.

Halaber, zenbaki horren beraren bidez, harremanetan jarri ahal izango da izapidetze elektronikoa laguntzeko zerbitzuarekin.

Jendaurreko ordutegia

Jendeari arreta emateko ordutegia etenik gabe garatzen da urte osoan zehar, **astelehenetik ostiralera 8:00etatik 19:30era**, abuztuan (14:30ak arte), jaiegunetan, eta abenduaren 24 eta 31n izan ezik ([Herri Administrazioko sailburuordearen eta Funtzio Publikoko sailburuordearen 2012ko maiatzaren 3ko Ebazpenaren arabera](#)).

Telefono-zenbakiak

- Euskal Autonomia Erkidegotik deitzeko: **012/ 945 01 80 00**
- Euskal Autonomia Erkidegotik kanpoko lekuren batetik deitzeko: **945 018000**
- Atzerritik deitzeko: **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.

Linea espezifikoak

Horrez gainera, Administrazioak linea espezifikoak jar ditzake, prozedura edo deialdi jakin batzuen koiunturazko beharrei aurre egiteko.

Gainera, zerbitzu telefonikoaren kostua eta ordutegia Zuzenean-Herritarrentzako arreta-zerbitzuaren web-orrian agertuko dira, eguneratuta beti.

@ Euskadi.eus harremanetarako postontzia

Kontaktu-inprimakia

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

Zerbitzuaren baldintzak

91/2023 Dekretuan, ekainaren 20koa, herritarrei arreta integral eta multikanala ematekoa eta zerbitzu publikoak bitarteko elektronikoz irispidean izatekoa, 15. Artikuluaren arabera, «euskadi.eus» web-atari instituzionalaren postontzi elektronikoro korroraren bidez jasotako erantzunak interakzio eta komunikazio informalen izaera dute.

Dekretu honen ondorioetarako, herritarrekiko interakzio eta komunikazio informaltzat hartzen dira baldintza hauek betetzen dituztenak:



- a) Denbora errealean informazioa emateko edo erantzun orientagarriak edo informatiboak soilik emateko egitea.
- b) Ez egitea inoiz administrazio-erregistroen bidez.
- c) Erantzunaren edukiak edo formak, erantzunik ezak edo garaiz kanpo erantzuteak ez eragitea ondorio juridikorik.

Komunikazio informalek ezaugarri hauek dituzte:

- a) Ez dute identitatearen akreditazio berezirik edo autentifikaziorik behar.
- b) Ez dute erregistro elektronikoko gisa baliorik izango, nahiz eta identifikazio-, autentikotasun- eta osotasun-baldintzak beteta egin.
- c) Ez dira hartzen administrazio-errekurtsotzat, akzio judizialak egikaritu aurreko erreklamaziotzat, Administrazioaren ondare-erantzukizuna exijitzeko erreklamaziotzat edo erreklamazio ekonomiko-administratibotzat, eta, beraz, halako komunikazioek ez dituzte eteten errekurtsoko eta erreklamazio mota horiek aurkezteko ezarritako baldintzak.
- d) Ez dira hartzen Eskariak Egiteko Eskubidea Arautzeko azaroaren 12ko 4/2001 Lege Organikoaren babesean aurkeztutako eskabidetzat, ez eta kexatzat edo iradokizuntzat ere, dagokion araudi erregulatzaileraren babesean.
- e) Ez dituzte eteten prozeduren epeak, zeinetan komunikazioa aurkeztu duen pertsona interesdun gisa ageri baita.
- f) Komunikazioei emandako erantzunak ez dira lotesleak, ez komunikazioak egiten dituenarentzat, ez Administrazioarentzat, ez enplegatu publikoarentzat.
- g) Komunikazioa ez badago zuzenduta dagokion entitateari, organoari edo pertsonari, baliteke ez bidaltzea hartzaileari.

Kanal horren bidez galderak jaso eta gehienez ere bi egun balioduneko epean erantzungo du, posta elektronikoaren bidez, Zuzenean-Herritarrentzako arreta-zerbitzuak edo galdera helarazi zaion arloko organo eskudunak.

Herritarrei arreta emateko organo eskudunak artikulua honetan adierazitako komunikazioak eta interakzioak arau ditzake, eta irizpideak, erabilera-arauak eta gomendioak zehaztu ere bai.

Interakzio eta komunikazio informaletan eskuragarri dauden informazioa, zerbitzuak eta edukiak erabiltzeko baldintzak eta horiekiko erantzukizuna atari korporatiboan argitaratuko dira.

Berehalako mezularitza

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

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



Erregistro elektronikorokorra

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 elektronikorokorari buruzko informazioa](#).

Herritarren eskubideak eta eginbeharrak

Eskubideak

- Euskal Autonomia Erkidegoko hizkuntza ofizialak erabili eta arreta hizkuntza horietan jasotzekoa, kalitate-maila berarekin, herritarren hizkuntza-eskubideak arautzen dituzten legeen arabera.
- Arreta ahalik eta lasterren jasotzekoa.
- Agintari eta enplegatu publikoek honela tratatua izatekoa: errespetuz, begirunez, berdintasunez eta inpartzialtasunez, eta jaiotzaren, sexuaren, arrazaren, jatorriaren, erlijioaren, sexu-orientazioaren, iritziaren edo beste edozein inguruabar pertsonal edo sozialen ondoriozko diskriminaziorik gabe.
- Administrazioarekiko harremanak izateko arreta-modalitatea aukeratzekoa, baldin eta dekretu honetan, administrazio-prozedura erkidearen arauetan edo prozeduraren araudi espezifikoan ez bada xedatzen nahitaez baliabide jakin bat erabili behar dela.
- Ordezkarri bidez jardutekoa.



- Harremanak bitarteko elektronikoen bidez izateko laguntza jasotzekoa, urriaren 1eko 39/2015 Legearen 12.2 artikuluan aurreikusitakoaren arabera.
- Webguneak eta gailu mugikorretarako aplikazioak irispidean izatekoa.
- Administrazio publikoarekin irispide-puntu elektronikoro orokor baten bitartez komunikatzekoa.
- Eskatutako informazioa, orientazioa edo kudeaketa jasotzekoa, baldin eta Euskal Autonomia Erkidegoko sektore publikoaren eskumenekoa bada.
- Informazioa eta arreta modu argi eta ulergarrian jasotzekoa, hizkera argia erabilita modalitate, bitarteko, kanal eta euskarri guztietan.
- Hizkera argiaren irizpideen arabera diseinatutako formulario, instantzia eta eskabide sinpleak erabiltzekoa.
- Datu pertsonalen babesa, segurtasun-bermea eta konfidentziasuna izatekoa eta, bereziki, datu pertsonalak kasuan kasuko prozeduran edo jarduketan ezarritako helburuetarako soilik eskatu eta tratatzekoa, indarrean dauden legeak erabat errespetatuta. Nolanahi ere, herritarrei arreta emateko sistema integralaren bidez, pertsonak noiznahi eta zuzenean baliatu ahal izango dituzte informazio-eskubidea, datuak irispidean izan, zuzendu eta ezerezteko eskubideak eta ahaztua izateko eskubidea, bai eta tratamendua mugatzeko eskubidea ere.
- Legeek aitortzen dieten beste edozein eskubide.

Eginbeharrak

- Zerbitzuen ordutegiak eta funtzionamendua errespetatzea, betiere langileen argibideak kontuan hartuta.
- Aurrez aurreko hitzordu-egun eta -orduetan puntual bertaratzea, eta abisatzea joan ezin bada.
- Une oro errespetatzea herritarrei arreta emateko eta erregistro-gaietan laguntzeko bulegoetako arauak.



- Lortutako informazioa berrerabiltzeko indarrean dauden legeetan ezarritako betebeharrak betetzea.
- Zerbitzu publikoak egoki eta arduraz erabiltzea, fede onaren eskakizunen arabera, administrazio-eskumenak baliatzea oztopatu gabe.

Zuzenean-eko zerbitzuen 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.](#)
- [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.](#)
- [91/2023 Dekretua, ekainaren 20koa, herritarrei arreta integral eta multikanala ematekoa eta zerbitzu publikoak bitarteko elektronikoz irispidean izatekoa.](#)
- [203/2021 Errege Dekretua, martxoaren 30ekoa, Sektore Publikoaren Jarduera eta Funtzionamenduari buruzko Erregelamendua onartzen duena.](#)



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 5koa, 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

- Iradokizun, kexa edo esker on bat aurkez dezakezu eskabide orri honen bidez edo 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 eta iradokizun guztiei erantzuteko konpromisoa hartzen du.

Euskadi.eus postontziaren bidez jasotako kexa eta iradokizunei erantzuteko, **10 egun balioduneko epea** egongo da, arloaren arabera eskaera helarazi zaion organo eskudunak kexa edo iradokizuna jasotzen duenetik zenbatzen hasita ([91/2023 DEKRETUA, ekainaren 20koa, herritarrei arreta integral eta multikanala ematekoa eta zerbitzu publikoak bitarteko elektronikoz irispidean izatekoa](#), 118.5. artikulua).

Espektatiba eta gogobetetasunaren azterketa

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



2023ko Kalitate-konpromisoak eta adierazleak¹

01. 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.

2021eko emaitza: 8,7 2022ko emaitza: 8,1 2023ko helburua: 8,0

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

2021eko emaitza: 8,6 2022ko emaitza: 8,7 2023ko helburua: 8,2

2. konpromisoa:

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

Adierazleak:

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

2021eko emaitza: 9,1 2022ko emaitza: 9,4 2023ko helburua: 8,9

3. konpromisoa:

¹ Oharra: Otik 10era bitarteko eskala batean neurtuta, non 0 batere egokiak ez den eta 10 erabat egokiak.



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

Adierazleak:

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

2021eko emaitza: 8,7 2022ko emaitza: 9,1 2023ko helburua: 8,6

4. konpromisoa:

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

Adierazleak:

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

2021eko emaitza: 8,7 2022ko emaitza: 9,0 2023ko helburua: 8,5

5. konpromisoa:

Herritarren premietara egokitutako informazio erabilgarria ematea

Adierazleak:

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

2021eko emaitza: 8,3 2022ko emaitza: 8,8 2023ko helburua: 8,3



TELEFONO BIDEZKO ARRETA

1. konpromisoa:

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

Adierazleak:

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



2021eko emaitza: 8,9 2022ko emaitza: 8,8 2023ko helburua: 8,3

2. konpromisoa:

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

Adierazleak:

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

2021eko emaitza: 8,3 2022ko emaitza: 8,2 2023ko helburua: 8,0

3. konpromisoa:

Zerbitzu arina, azkarra eta eraginkorra izateko eskubidea.

Adierazleak:

1.9. Erantzundako deien ehunekoa jasotako dei guztiekiko.

2021eko emaitza: %36,65 2022ko emaitza: % 35,35 2023ko helburua: %60

4. konpromisoa:

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

Adierazleak:

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

2021eko emaitza: 7,5 2022ko emaitza: 7,6 2023ko helburua: 7,5

**EUSKADLEUS POSTONTZIA****1. konpromisoa:**

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

Adierazleak:

1.11. Gehienez ere bi laneguneko epean Zuzeneanek erantzun dituen mezu elektronikoen ehunekoak, jasotako mezuen aldean.

2021eko emaitza: %82
helburua: %80

2022ko emaitza: %85

2023ko

2. konpromisoa:

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

Adierazleak:

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

2021eko emaitza: 7,4 2022ko emaitza: 4,9

2023ko helburua: 6,0

**TELEGRAM****1. konpromisoa:**

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

Adierazleak:

1.13. Telegramen bidez egindako kontsultari erantzuteko batez beste itxaron beharreko denbora: bi ordu baino gutxiago.

2021eko emaitza: 7,0 2022ko emaitza: 9,0

2022ko helburua: 8,5



2. konpromisoa:

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

Adierazleak:

1.14. Telegramen bidez kudeatzeko emandako informazioaren batez besteko balorazioa.

2021eko emaitza: 7,4 2022ko emaitza: 7,7 2023ko helburua: 7,5

02. AURRETIKO HITZORDUA KUDEATZEKO



AURREZ AURREKO ARRETA

1. konpromisoa:

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

Adierazleak:

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

2021eko emaitza: 8,2 2022ko emaitza: 8,7 2023ko helburua: 8,2

2.2. Aldez aurretiko hitzorduetan, batez besteko itxaronaldia 15 minututako baino gehiago ez izatea.

2021eko emaitza: - 2022ko emaitza: - 2023ko helburua: %60

2.3. Aurretiko hitzordua lortzeko behar den epearekiko gogobetetze-mailaren batez besteko balorazioa.

2021eko emaitza: - 2022ko emaitza: - 2023ko helburua: 6,0



03. ESPEDIENTEAK ERREGISTRATZEKO ETA IZAPIDETZEKO ZERBITZUA



AURREZ AURREKO ARRETA

1. konpromisoa:

Aurrez aurreko arreta-bulegoetan **erregistro-zerbitzu osoa** jasotzeko eskubidea, herritarrak bulegotik atera daitezzen beren kudeaketa eginda.

Adierazleak:

3.1.Herritarraren baimenarekin, funtzionario gaitu baten bidez egindako izapidetze elektronikoko prozesuarekiko gogobetetzearen batez besteko balorazioa

2021eko emaitza: - 2022ko emaitza: - 2023ko helburua: 6,0



ERREGISTRO ELEKTRONIKO OROKORRA

1. konpromisoa:

Eusko Jaurlaritzaren webgunearen bidez **dokumentazioa erregistratzeko eta izapidetzeko** zerbitzu erraz eta eraginkorra ematea.

Adierazleak:

3.1.Eusko Jaurlaritzaren webgunean izapidetze elektronikoaren prozesuarekiko gogobetetzearen batez besteko balorazioa.

2021eko emaitza: - 2022ko emaitza: - 2022ko helburua: 6,0



04. HERRITARREN PARTAIDETZARAKO



AURREZ AURREKO ARRETA

1. konpromisoa:

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

Adierazleak:

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

2021eko emaitza: : % 100 2022ko emaitza: % 100 2023ko helburua: % 100

4.2. Zuzenean gehienez 10 egun balioduneko epean aurrez aurre emandako zerbitzuei buruz erantzundako kexa, iradokizun eta eskerren ehunekoa.

2021eko emaitza: : % 100 2022ko emaitza: % 100 2023ko helburua: % 95



EUSKADI.EUS POSTONTZIA

1. konpromisoa:

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

Adierazleak:

4.3. 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.

2021eko emaitza: : % 100 2022ko emaitza: % 100 2023ko helburua: % 100



4.4. Zuzeneanek gehienez 10 egun balioduneko epean zuzenean emandako zerbitzuei dagokienez, Euskadi.eus postontziaren bidez jasotako kexa, iradokizun eta esker-emateen ehunekoa.

2021eko emaitza: : % 100 2022ko emaitza: % 100 2023ko helburua: %95

Zuzentzeko neurriak

Zerbitzuen karta honetan jasotako konpromisoak, gure borondatearekin zerikusirik ez duten arrazoiengatik, ezin badira bete, ahalik eta lasterren abiaraziko dira ez-betetze hori konpontzeko behar diren ekintzak.

Nolanahi ere, 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 zuen konpromisoa bete, eta ez-betetzea konpontzeko zer neurri hartu dituen, edo, hala badagokio, behar diren azalpenak emango dizkio.

[40/2015 Legea, urriaren 1ekoa, Herri Administrazioen Araubide Juridikorenak](#) aratuko du Administrazioaren ondare-erantzukizuna, Legearen IV. kapituluan ezarritakoaren arabera.



Zerbitzuen Kartaren indarraldia

Zerbitzuen karta honetan hartutako konpromisoek urtebeteko indarraldia izango dute.

Zerbitzuen 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) [Zerbitzu Karta atalean](#).

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