

2021-2022

EDIZIOA: 00 / 2021, MAIATZA

ZERBITZU KARTA

HERRITARRENTZAKO AURREZ AURREKO ARRETA EZ ESPEZIALIZATUA

ZERBITZU KARTAREN UNITATE ARDURADUNA:

Erregistroa eta Herritarrenganako Laguntza

Bideratzeko Atala /

Digitalizazioaren eta Herritarrentzako Arretaren

Zuzendaritza Nagusia

 **Bizkaia**
foru aldundia
diputación foral



GURE ZERBITZUAK



Zerbitzuei eta erabiltzaileen eskubideei eta betebeharrei buruzko araudia kontsultagarri dago Zerbitzu Karta osoa biltzen duen dokumentuan:

- www.bizkaia.eus
- www.bizkaia.eus/eu/herritarrei-arreta-eskaintzeko-bulegoa
- www.bizkaia.eus/eu/eskualde-bulegoak

ERREGISTROA



Herritarrek Bizkaiko Foru Aldundiari edo beste administrazio publiko batzuei zuzendutako idazkiak aurkez ditzakete

Erregistro-prozesuan:

- Eskaera eta horrekin batera doan dokumentazioa **digitalizatzen dugu**. (Salbuespenezko zenbait kasutan jatorrizko dokumentazioa jaso behar dugu)
- Erabiltzaileei jatorrizko dokumentazioa **itzultzen diegu**. *
- Eskaera eta dokumentazioa modu telematikoan **bidaltzen ditugu**.

* 39/2015 Legean ezarritako salbuespenezko kasuetan izan ezik (16. artikuluan).

INFORMAZIOA ETA ORIENTAZIOA



- Eskatutako informazioa jartzen dugu eskura, orientazioa ematen dugu eta/edo arreta-arloko beste zerbitzu batera bideratzen dugu.

ADMINISTRAZIO-IZAPIDEAK



- Autozerbitzurako postuetan izapidetzea. Erabiltzaileak bere kabuz egin ditzake izapideak Bilboko bulegoan erabilgarri dauden autozerbitzurako bi postutan.
- Erabiltzaileari laguntzen diogu izapideak egiten, gaitutako funtzionarioaren laguntzarekin.

GURE KONPROMISOAK



Konpromisoen betetzea urtero argitaratzen da honako hauetan:

- www.bizkaia.eus
- www.bizkaia.eus/eu/herritarrei-arreta-eskaintzeko-bulegoa
- www.bizkaia.eus/eu/eskualde-bulegoak

Konpromisoak ez betetzeagatik egin nahi diren kexak edo iradokizunak arreta-bulegoetan edo BFaren kanalen bitartez auzeratu ahal izango dira. Gehienez, 10 egun balioduneko epean erantzunak dira.

Zuzentzeko neurriak kontsultagarri daude Zerbitzu Karta osoa biltzen duen dokumentuan.

ZERBITZU GUZTIETAN

GURE KONPROMISOAK

Erabiltzaileei honako hauek bermatzea:

- Arreta pertsonalizatua eta tratu atsegina.
- Bere eskaerak eta beharrak erantzuteko jarrera ona.
- Eskatutako kontsultak edo/eta izapideak eraginkortasunez ebatzea.
- Arreta profesionala, langile trebatu eta adituekin.
- Azalpen argiak, hizkera ulergarria eta egokia erabiliz.

Asebetetze-inkestan batez besteko puntuazioa 8tik gorakoa izatea lortu nahi dugu.

Erabiltzaileei informazio argia eta eguneratua eman behar zaie; asebetetze-inkestan batez besteko puntuazioa 8tik gorakoa izatea lortu nahi dugu.

Erabiltzaileei informazioa eta orientazioa eman behar zaie; asebetetze-inkestan batez besteko puntuazioa 8tik gorakoa izatea lortu nahi dugu.

NOLA NEURTZEN DUGU?

Erabiltzaileek honako hauekin duten asebetetze-maila baloratuz:

- Arreta pertsonalizatua eta tratu atsegina
- Eskaerak eta beharrak erantzuteko jarrera ona.
- Eskatutako kontsultak edo/eta izapideak eraginkortasunez ebatzea
- Arreta profesionala, langile trebatu eta adituekin.
- Azalpen argiak, hizkera ulergarria eta egokia erabiliz.

Erabiltzaileek duten asebetetze-maila baloratuz, informazio argi eta eguneratuari dagokionez.

Erabiltzaileek duten asebetetze-maila baloratuz, aurkeztu behar duten dokumentazioari buruzko informazioari eta orientazioari dagokienez.

GURE KONPROMISOAK



Konpromisoen betetzea urtero argitaratzen da honako hauetan:

- www.bizkaia.eus
- www.bizkaia.eus/eu/herritarrei-arreta-eskaintzeko-bulegoa
- www.bizkaia.eus/eu/eskualde-bulegoak

Konpromisoak ez betetzeagatik egin nahi diren kexak edo iradokizunak arreta-bulegoetan edo BFaren kanalen bitartez auzeratu ahal izango dira. Gehienez, 10 egun balioduneko epean erantzunak dira.

Zuzentzeko neurriak kontsultagarri daude Zerbitzu Karta osoa biltzen duen dokumentuan.

ZERBITZU GUZTIETAN

GURE KONPROMISOAK

Bulego guztietan, aurretiko hitzordua eskatuta ematen diren arretetan, batez beste honako itxaronaldi hauek bermatzea:

- 10 minututik beherakoa, kasuen % 85 ean
- 10 eta 30 minutu artekoa, gainerako %15ean*.

**Behar bezala justifikatutako eta zerbitzutik kanpoko arrazoien ondorioz sortutako salbuezpenezko egoeretan izan ezik, baldin eta denbora horiek betetzea ezinezkoa bada.*

Herritarrek kontsultak eta izapideak egiteko bulego bat izatea bermatzea; asebetetze-inkestan batez besteko puntuazioa 8tik gorakoa izatea lortu nahi dugu.

Informazio-telefono bat gaitu eta publizitate, bulegora joan aurretik erabiltzaileek deitu ahal izateko informazioa jaso edo zalantzak argitze aldera; asebetetze-inkestan batez besteko puntuazioa 8tik gorakoa izatea lortu nahi dugu.

Bulegoen ordena eta garbitasuna bermatzea; asebetetze-inkestan batez besteko puntuazioa 8tik gorakoa izatea lortu nahi dugu.

NOLA NEURTZEN DUGU?

Batez besteko itxaronaldia erabiltzailea artatu arte.

Erabiltzaileek duten asebetetze-maila baloratuz, kontsultak eta izapideak egiteko bulego bat edukitzeko aukerari dagokionez.

Erabiltzaileek duten asebetetze-maila baloratuz, informazioa jaso edo zalantzak argitze aldera deitu ahal izateko informazio-telefono bat edukitzeko aukerari dagokionez.

Erabiltzaileek duten asebetetze-maila baloratuz, bulegoen ordenari eta garbitasunari dagokionez.

ZERBITZU KARTAREN UNITATE ARDURADUNA:

**Erregistroa eta Herritarrenganako Laguntza
Bideratzeko Atala /
Digitalizazioaren eta Herritarrentzako Arretaren
Zuzendaritza Nagusia**

—
www.bizkaia.eus/

www.bizkaia.eus/eu/herritarrei-arreta-eskaintzeko-bulegoa

www.bizkaia.eus/eu/eskualde-bulegoak



Irakurketa Erraza