

Bezerearentzako Arreta Zerbitzua

2024-2025 Zerbitzu Karta

Nor gara

Bezerearentzako Arreta Zerbitzua (BAZ) SPRI-Enpresa Garapenerako Euskal Agentziaren sarrera eta arreta gunea da, Eusko Jaurlaritzako Ekonomiaren Garapen eta Jasangarritasun Sailaren baitakoa. Zerbitzu Karta honen **organo arduraduna** da, eta SPRIren Kudeaketa Sistema Integratuan parte hartzen du (Kalitatea, Ingurumena, *Compliance*, etab.).

Zer eskaintzen dugu?

SPRIk kudeatutako laguntza- eta zerbitzu-programei buruzko informazioa. Zalantzak argitzea laguntza programen araudien edukari buruz, inprimakiak betetzeari buruz, izapidetze telematikoen hasierari buruz, besteak beste.

BAZren xedea

Bezereari informazio- eta laguntza-zerbitzu kalitatezkoa, eraginkorra eta integratua ematea, haren trazabilitatea eta etengabeko hobekuntza erraztuko dituen prozesu normalizatu baten bidez.

Bezereen eskubide eta betebeharrak

Eskubideak:

- **Adeitasunez eta errespetuz** artatua izatea, nahi duen hizkuntza ofizialean.
- SPRIk kudeatutako programa/zerbitzuei buruzko **informazioa, orientazioa edota argibideak** jasotzea.
- Edozein kontsulta, eskaera edo iradokizun egiten denean **erantzun arrazoitua eta ulergarria** jasotzea.
- **Datu pertsonalen konfidentzialtasuna** eta pribatutasuna bermatuta izatea.
- **Kalitatezko zerbitzua** eskuratzea, Zerbitzu Karta honetan hartutako konpromisoekin bat etorritik.

Betebeharrak:

- Beraiek artatzen dituzten pertsonak **edukaziaz eta errespetuz** tratatzea.
- Zerbitzu optimoa egiteko **beharrezko datuak egiazkotasunez eta zehaztasunez ematea**.
- **Beharrezko informazioa edota dokumentazioa** ematea hala eskatzen duten kudeaketak egiteko.
- Kasu bakoitzerako **ezarritako prozedurak/kanalak erabiltzea**.
- Ezarritako arreta-ordutegiak **errespetatzea**.



Gure konpromisoak

| Konpromisoak | Nola neurtzen ditugu |
|---|---|
| 1_ Gure bezeroek 10etik 7,8ko batekin gutxienez baloratzea jasotako arreta. | Jasotako arretaren batez besteko balorazioa. Harremanetan jartzeko erraztasunaren batez besteko balorazioa. Azaldutako interesaren batez besteko balorazioa. Zalantzak argitzeko azkartasunaren batez besteko balorazioa. Jasotako arretaren batez besteko balorazio globala. |
| 2_ Gure bezeroek 10etik 7,8ko batekin gutxienez baloratzea gure langileen zerbitzu bokazioa, kualifikazioa, gardentasuna eta profesionaltasuna | Zalantzak argitzeko prestakuntza eta gaitasunaren batez besteko balorazioa. Profesionaltasunaren batez besteko balorazioa. |
| 3_ Gure programen eta zerbitzuen aldaketen % 90 hiru lan-egun igaro baino lehen eguneratzea webgunean, eta gainerako % 10a, 7 lan-egun igaro baino lehen. | 3 lanegun baino gutxiagoan eguneratutako aldaketen %. 7 lanegun baino gutxiagoan eguneratutako aldaketen %. 7 lanegun baino gehiagoan eguneratutako aldaketen %. |
| 4_ Jasotako telefono-deien % 95ari 30 segundo igaro baino lehen erantzutea, eta % 97ari 60 segundo igaro baino lehen. Gainerakoak telefonoaren ahots-postontzira iritsiko dira. | 30 segundo baino gutxiagoan erantzundako deien %. 60 segundo baino gutxiagoan erantzundako deien %. |
| 5_ Telefonoaren ahots-postontzian jasotako mezuen % 100ari 24 lan-ordu igaro baino lehen erantzutea. | Erantzungailu zerbitzuaren maila |
| 6_ Posta elektronikoko bidez jasotako kontsulten % 97ari bi lan-egun igaro baino lehen erantzutea eta, gainerakoei, 10 lan-egun igaro baino lehen. | 2 lanegun baino gutxiagoan erantzundako posta elektronikoko kontsulten %. 10 lanegun baino gutxiagoan erantzundako posta elektronikoko kontsulten %. |
| 7_ Jasotako kexa eta iradokizunen % 95ari 7 lan-egun igaro baino lehen erantzutea eta, gainerakoei, 15 lan-egun igaro baino lehen. | 7 lanegun baino gutxiagoan erantzundako kexen %. 15 lanegun baino gutxiagoan erantzundako kexen %. 15 lanegun baino gehiagoan erantzundako kexen %. |
| 8_ Eskaintako zerbitzuari dagozkion gorabeherak ahalik eta gehiena murriztea, urteko kexen ehunekoak kontsulta guztien % 0,2 baino txikiagoa izan dadin. | Kontsulta guztien artean jasotako kexen %. |

Gure konpromisoak bete direla edo bete ez direla jakinaraztea:

Gure konpromisoak **betetzea, antzemandako ez-betetzeak eta hartutako neurriak** gure web-orriko Gardentasun Atariko **Jarduera publikoari buruzko informazioa** atalean argitaratzen dira urtero.

Zerbitzu Karta honetan hartutako konpromisoren bat ez dela bete uste duten pertsonak **Etengabeko Hobekuntzako Sailera** edo SPRIren **Bezeroarentzako Arreta Zerbitzura** jo ahal izango dute, harremanetarako eta parte hartzeko lehen adierazitako moduen bidez.

Erantzuteko gehienezko epea: 7 lanegun.

Ez-betetzea egiaztatuz gero, konpromisoa bete ezin izateko arrazoen eta detektatutako akatsa zuzentzeko hartutako neurrien berri emango dio pertsona horri.

+ Gardentasunaren ataria



Araudi erregulatzailea

Araudiak

- **160/2018 Dekretua**, azaroaren 13koa, **SPRI-Enpresen Garapenerako Euskal Agentziaren estatutuak** onartzeko dena.
- 161/2018 Dekretua, azaroaren 13koa, zeinaren bidez atxikitzen baitzaizkio SPRI-Enpresa Garapenerako Euskal Agentziari beharrezko baliabideak, bere funtzioak gara ditzan, eta Sociedad para la Transformación Competitiva-Eraldaketa Lehiakorrerako Sozietatea SArek akzioak.
- Laguntza- eta zerbitzu-programen **araudiak**.
+ **Laguntzak ikusi**
- 2016/679 Erregelamendua (EB), Europako Parlamentuarena eta Kontseiluarena, 2016ko apirilaren 27koa, datu pertsonalen tratamenduari eta datu horien zirkulazio askeari dagokienez pertsona fisikoak babesteari buruzkoa (Datuak babesteko erregelamendu orokorra)
- 3/2018 Lege Organikoa, abenduaren 5koa, Datu Pertsonalak Babesteko eta Eskubide Digitalak Bermatzekoak.
- 10/1982 Legea, azaroaren 24koa, Euskararen erabilera normalizatzeko oinarrikoa (1982ko abenduaren 16ko EHAA, 160 zk.).
- UNE-EN-ISO 9001 Araua. Kalitatea Kudeatzeko Sistemak.
- UNE 93200 Araua. Zerbitzu-kartak.

Sarbidea eta parte-hartzea

- **Idatz iezaguzu helbide honetara:**
info@spri.eus
- **Dei iezaguzu telefono honetara:**
900 93 93
- **Jarri gurekin harremanetan gure webgunean:** spri.eus | kontaktua
- **Bisita gaitzazu gure bulegoetan:**
Urkixo zumarkalea 36, 4. solairua.
Bizkaia Plaza eraikina / Bilbao.

Lagun iezaguzu hobetzen:

Aldian behin egiten diren inkestei erantzunez. Noizean behin antolatzen diren foku-taldeetan parte hartuz.

+ Bezeroaren arretarako zerbitzuaren kalitateari buruzko inkestan parte hartu