

# Bezeroaren- tzako Arreta Zerbitzua

2024-2025 Zerbitzu Karta

## Nor gara

### Bezeroarentzako 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 telematikoaren hasierari buruz, besteak beste.

### BAZren xedea

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

## Bezeroen 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 **edukazioz 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_ Eskainitako 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, kexa edo iradokizunen bat aurkeztu nahi badute, **Etengabeko Hobekuntzako Sailera** jo ahal izango dute, SPRIren **Bezeroarentzako Arreta Zerbitzuen** bidez. Harremanetarako moduak dokumentuaren

amaieran adierazitakoak dira, "[Kontaktua eta parte-hartzea](#)" atalean.

#### 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 SAREN 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 Bermatzeko.
- 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.

## Kontaktua eta parte-hartzea

- **Idatz iezaguzu helbide honetara:**  
[info@spri.eus](mailto:info@spri.eus)
- **Jarri gurekin harremanetan gure webgunean:** [spri.eus](http://spri.eus) | kontaktua
- **Dei iezaguzu telefono honetara:**  
**900 92 93 93**  
Astelehenetik ostegunera: 09:00-18:30  
Ostirala: 09:00-16:00  
Abuztua: 09:00-15:00
- **Bisita gaitzazu gure bulegoetan:**  
Urkixo zumarkalea 36, 4. solairua.  
Bizkaia Plaza eraikina / Bilbo.  
Astelehenetik ostegunera:  
08:30-14:00 | 15:00-18:00  
Ostirala: 08:30-14:00 | 15:00-17:00  
Abuztua: 08:30-14:00

### 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

