

# BEZEROAREN ARRETARAKO ZERBITZUA

Zerbitzu Karta  
2018-2019



9 Berr. (2019/01/14)

SPRI Eusko Jaurlaritzaren Enpresa Garapenerako Agentzia da. Ekonomiaren Garapena eta Azpiegiturak Sailaren mende dago, eta helburu argi bat dauka, euskal enpresei laguntza eta bultzada ematea zenbait programa eta zerbitzuren bidez.

**Bezeroaren Arretarako Zerbitzua** pertsona fisiko zein juridikoei SPRIri egin nahi dizkieten kontsultak jasotzeko eta artatzeko gunea da.

Bezeroaren Arretarako Zerbitzuaren eta Zerbitzu Karta honen organo arduraduna SPRI da.



## BEZEROEN ARRETARAKO ZERBITZUAREN MISIOA

---

Kanpoko bezeroei kalitatezko informazio- eta laguntza-zerbitzu eraginkor eta integratua ematea, trazabilitatea eta etengabeko hobekuntza bideratuko dituen prozesu normalizatu baten bidez.

## ZER ESKAINTZEN DUGU?

---

- SPRIk kudeatzen dituen laguntza-programei eta zerbitzuei buruzko informazioa.
- Zalantzak argitzea, laguntza-programetako araudien edukiari buruz edo formularioak betetzean zalantzak sortzen badira, eta laguntza ematea, diru-laguntza eta zerbitzuen tramite telematikoen hasieran, beste batzuen artean.

# BEZEROAREN ARRETARAKO ZERBITZURAKO SARBIDEA



Gure bulegoetan  
Urkixo Zumarkalea 36, 4.a  
Bizkaia Plaza eraikina / Bilbo

Astelehenetik ostegunera: 8:30-14:00 / 15:00-18:00  
Ostiraletan: 8:30-14:00 / 15:00-17:00  
Abuztuan: 8:30-14:00



Nola iritsi:



**Metroz:** Moyuako geltokia, Diputazio kaleko irteera (5 minutu oinez).  
Indautxuko, Urkixo Zumarkaleko irteera (2 minutu oinez).



**Autobusez:** Bilbon, autobusak Termibusen utziko zaitu, metroa hartu San Mameseko geltokian (Etxebarriantze).



**Kotzez:** A68/A8 autobidetik: Mendebaldeko irteera (Indautxu plazan aparkalekua dago, eta beste bat Alhondiga Bilbaon, Bizkaia plazaren parean).



**Telefonoz:**  
**902 702 142**

Astelehenetik ostegunera: 9:00-18:30  
Ostiraletan: 9:00-16:00  
Abuztuan: 9:00-15:00



Mezu elektronikoko bat bidaliz:  
**info@spri.eus**



Webguneko **Harremanetarako** atalaren bidez:

## ARAUDI ERREGULATZAILEA

---

- Laguntza-programen eta zerbitzuen araudiak.

### LAGUNTZAK

- Europako Parlamentuaren eta Kontseiluaren **2016ko apirilaren 27ko 2016/679 Erregelamendua (EB)**, datu pertsonalen tratamenduari dagokionez pertsona fisikoen babesari eta datu horien zirkulazio askeari buruzko arauak ezartzen dituen (Datuak babesteko erregelamendu orokorra)
- **3/2018 lege organikoa**, abenduaren 5ekoa, **datu pertsonalen babesari eta eskubide digitalen bermeari buruzkoa**.
- **Azaroaren 24ko 10/1982 oinarrizko legea, Euskararen normalizazioari buruzkoa** (1982ko abenduaren 16ko EHAA, 160 zk.).
- ISO 9001:2015 arauaren arabeko kalitatearen kudeaketa-sistema du.
- UNE 93200 arauaren arabeko Zerbitzu Kartak

## BEZEROEN ESKUBIDEAK

---

- Aukeratu duen hizkuntza ofizialean jasotzea arreta, **errespetuz eta modu atseginean**.
- SPRIk kudeatutako **programa/zerbitzuei buruzko informazioa edo orientazioa jasotzea eta zalantzak argitzea**.
- Kontsulta, eskaera edo iradokizun bat egitean **erantzun arrazoitu eta ulergarria** jasotzea.
- **Datu pertsonalen konfidentzialtasuna** eta pribatutasuna bermatua izatea.
- Zerbitzu Karta honetan hartutako konpromisoei jarraikiz **kalitatezko zerbitzua** jasotzea.

## ETA BEZEROEN BETEBEHARRAK

---

- Arreta ematen duten pertsonak **gizabidez eta errespetuz** tratatzea.
- Zerbitzu egokia eskaini ahal izateko behar diren **datuak egiazkotasunez eta zuzentasunez ematea**.
- Kudeaketak egiteko **behar den informazioa eta/edo dokumentazioa ekartzea**.
- Kasu bakoitzerako **ezarritako prozedurak/kanalak erabiltzea**.
- Finkatutako arreta-**ordutegiak errespetatzea**.

## GURE KONPROMISOAK

---

- 1** Gure bezeroek 10etik 7ko batekin gutxienez baloratzea jasotako arreta.
- 2** Gure bezeroek 10etik 7ko batekin gutxienez baloratzea gure langileen zerbitzu-bokazioa, kualifikazioa, gardentasuna eta profesionaltasuna.
- 3** Gure programen eta zerbitzuen aldaketen % 90 bost lan-egun igaro baino lehen eguneratzea webgunean, eta gainerako % 10a, 15 lan-egun igaro baino lehen.
- 4** Jasotako telefono-deien % 90ri 30 segundo igaro baino lehen erantzutea, eta % 95i 60 segundo igaro baino lehen. Gainerakoak telefonoaren ahots-postontzira iritsiko dira.
- 5** Telefonoaren ahots-postontzian jasotako mezuen % 100i 24 lan-ordu igaro baino lehen erantzutea.
- 6** Posta elektronikoko bidez jasotako kontsulten % 95i bi lan-egun igaro baino lehen erantzutea eta, gainerakoei, 10 lan-egun igaro baino lehen.
- 7** Jasotako kexa eta iradokizunen % 90i 10 lan-egun igaro baino lehen erantzutea eta, gainerakoei, 30 lan-egun igaro baino lehen.
- 8** Eskainitako zerbitzuari dagozkion gorabeherak ahalik eta gehiena murriztea, urteko kexen ehunekoa kontsulta guztien % 0,5 baino txikiagoa izan dadin.

## PARTE HARTZEA

---

Bezeroaren Arretarako Zerbitzua hobetzen parte hartzeko modu hauek daude:

- Aurrez aurre. Bilboko bulegoko harreran iradokizunak jasotzeko dituzten orriak betez, goian aipatutako ordutegian.
- SPRIren webguneko formularioa betez.

**BEZEROEN ARRETA**

- Mezu elektronikoko bat bidaliz helbide honetara:

**[info@spri.eus](mailto:info@spri.eus)**.

- Aldian behin bezeroen gogobetetzea neurtzeko egiten ditugun inkestei erantzunez.
- Noizean behin antolatzen diren talde fokaletan parte hartuz.



## KUDEAKETA-SISTEMA

---

Bezzeroaren Arretarako Zerbitzuak SPRIren Kudeaketa Sistematan parte hartzen du, zeinak biltzen baititu kalitatearen kudeaketa, ingurumenaren hobekuntza, laneko arriskuen prebentzioa, bai eta berdintasuneko, hizkuntza-normalizazioko eta gardentasuneko politikak ere.

## KONPONKETA-NEURRIAK

---

Bezzeroaren Arretarako Zerbitzuak Zerbitzu Karta honetan hartutako konpromisoetakoren bat bete ez duela irizten dioteneak idatziz jakinarazi ahal izango diote Etengabeko Hobekuntzaren Sailari edo SPRIren Bezzeroaren Arretarako Zerbitzuari posta-helbide honetara:

Urkixo Zumarkalea, 36 - 4.a  
Bizkaia Plaza eraikina / 48011 Bilbo

Edo mezu elektronikoz:

**[info@spri.eus](mailto:info@spri.eus)**.

Erantzuteko gehieneko epea 10 lan-egun da.

Konpromisoa bete ez dela egiaztatzen bada, horretarako arrazoiak zein izan diren jakinaraziko zaio erreklamaziogileari, baita akatsa zuzentzeko zer neurri hartu diren ere.

Gure konpromisoen betetze-maila eta hauteman diren ez-betetzeak zein hartutako neurriak urtero jakinaraziko dira adierazleen emaitzak argitaratuz gure webguneko **Gardentasunaren Atarian, Jarduera Publikoari buruzko Informazioa** atalean:

**GARDENTASUNAREN ATARIA**

# Zuri laguntzeko gaude

## **BEZEROAREN ARRETARAKO ZERBITZUA**