

# BEZEROAREN ARRETARAKO ZERBITZUA

Zerbitzu Karta  
2020-2021



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: Mendebaldea irteera (Indautxu plazan aparkalekua dago, eta beste bat Alhondiga Bilbaon, Bizkaia plazaren parean).



**Telefonoz:**  
**900 92 93 93**

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 7,5ko batekin gutxienez baloratzea jasotako arreta.
- 2** Gure bezeroek 10etik 7,5ko batekin gutxienez baloratzea gure langileen zerbitzu-bokazioa, kualifikazioa, gardentasuna eta profesionaltasuna.
- 3** Gure programen eta zerbitzuen aldaketen % 90 hiru lan-egun igaro baino lehen eguneratzea webgunean, eta gainerako % 10a, 10 lan-egun igaro baino lehen.
- 4** Jasotako telefono-deien % 95ri 30 segundo igaro baino lehen erantzutea, eta % 97ri 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** Eskaintako zerbitzuari dagozkion gorabeherak ahalik eta gehiena murriztea, urteko kexen ehunekoa kontsulta guztien % 0,3 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**



**EUSKO JAURLARITZA**  
**GOBIERNO VASCO**

EKONOMIAREN GARAPEN  
ETA AZPIEGITURAREN SAIALA  
DEPARTAMENTO DE DESARROLLO  
ECONÓMICO E INFRAESTRUCTURAS

GRUPO  
**spri**  
TALDEA

