

BEEZEROAREN ARRETARAKO ZERBITZUA

Zerbitzu Karta
2022-2023



13 Ber. (2022/02/21)

SPRI-Enpresen Garapenerako Euskal Agentzia, Eusko Jaurlaritzako Ekonomiaren Garapen, Iraunkortasun eta Ingurumen Sailaren erakundea da, eta **helburu** argi bat dauka, euskal enpresei laguntza eta bultzada ematea zenbait programa eta zerbitzuren bidez.

Bezeroaren Arretarako Zerbitzua persona fisiko zein juridikoen SPRIri egin nahi dizkieten kontsultak jasotzeko eta artatzeko gunea da.

Bezeroaren Arretarako Zerbitzuaren eta Zerbitzu Karta honen órgano 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 telematikoaren 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

- **160/2018 Dekretua**, azaroaren 13koa, «**SPRI-Enpresen Garapenerako Euskal Agentzia**»ren estatutuak onartzeko dena
- **161/2018 Dekretua**, azaroaren 13koa, zeinaren bidez atxikitzen baitaizkio SPRI-Enpresen Garapenerako Euskal Agentziari beharrezko baliabideak, bere funtzioak gara ditzan, eta Sociedad para la Transformación Competitiva-Eraldaketa Lehiakorrerako Sozietatea SAREN akzioak.
- **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 5koa, **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 **7,8**ko batekin gutxienez baloratzea jasotako arreta.
- 2** Gure bezeroek 10etik **7,8**ko 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 gainerakoei, 7 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 **% 97i bi lan-egun** igaro baino lehen erantzutea eta, gainerakoei, 10 lan-egun igaro baino lehen.
- 7** Jasotako kexa eta iradokizunen **% 90i 7 lan-egun** igaro baino lehen erantzutea eta, gainerakoei, 15 lan-egun igaro baino lehen.
- 8** Eskainitako 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

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

KEDEAKETA-SISTEMA

Bezzeroaren Arretarako Zerbitzuak SPRIren Kudeaketa Sisteman 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

Erantzuteko gehieneko epea 7 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