

XEDAPEN OROKORRAK

ARARTEKOA

5560

EBAZPENA, 2025eko abenduaren 12koa, Arartekoaren zerbitzu-karta berria onesten duena.

Arartekoak zerbitzu-karta bat dauka erakunde gisa, herritarrei arreta emateko bere gain hartzen dituen kalitate-konpromisoak adierazteko. 2021ean azken aldiz eguneratu zenetik, aldaketa nabarmenak egin dira barne-antolaketan, arreta emateko kanaletan eta emandako zerbitzuen gogobetetasuna eta eraginkortasuna neurtzeko moduan.

Arartekoaren zerbitzu-karta berria 2026ko urtarrilaren 1ean jarriko da indarrean, eta gardentasuna, emaitzetarako orientazioa eta kontu-ematea indartzea du xede.

Hona hemen berritasun nagusiak:

- Hiru arreta-maila argi eta garbi zehaztea (hasierakoa, teknikoa eta aholkularitzakoa).
- Konpromiso neurgarriak eta errealistak sartzeara, adierazle egiaztagarriak dituztenak.
- Herritarrek erakundearekiko harremanetan dituzten eskubideak eta betebeharrak sartzeara, arreta berezia jarrita lankidetzan aritzeko eta elkar errespetatzeko betebeharrean.
- Jarraipena egiteko eta etengabe hobetzeko ziklo bat ezartzea; ziklo horren emaitzak erakundearen webgunean argitaratuko dira.

Aldaketa horren bitartez, Arartekoak hurbilekoa, gardena eta kalitatezkoa den zerbitzu publikoa eskaintzeko konpromisoa berritzen du, bat etorritik eskubideak eta administrazio ona defendatzeko duen eginkizunarekin. Horiek horrela, hau:

EBAZTEN DUT:

1.– Arartekoaren zerbitzu-karta berriaren testua onartzea, 2021eko abenduaren 21eko Ebazpenaren (2022ko urtarrilaren 3ko EHAA, 1. zk.) bitartez onartutakoa ordezkatzeko duena.

2.– Euskal Herriko Agintaritzaren Aldizkarian eta erakundearen atarian (www.ararteko.eus) oso-rik argitaratzea.

3.– Eusko Jaurlaritzari helaraztea.

Vitoria-Gasteiz, 2025eko abenduaren 12a.

Jarduneko arartekoa,

INÉS IBÁÑEZ DE MAEZTU IZAGUIRRE.

ARARTEKOAREN ZERBITZU-KARTA

ARARTEKOAREN EGITEKOA ETA ZERBITZU-KARTAREN IRISMENA

Arartekoa Euskadiko herritarrak defendatzeko erakundea da, Eusko Legebiltzarraren lege batek sortua, eta, ombuds erakunde bat den aldetik, burujabea eta inpartziala da. Herritarren eskubideak bermatzen ditu eta administrazio ona zaintzen du, euskal administrazioek eta horien mendeko entitateek beren eskumenen arloan egiten dituzten jarduketak gainbegiratur. Eginkizun hauek betetzen ditu:

- Pertsonen arreta, orientazioa eta aholkularitza ematen die beren eskubideei buruz, bereziki euskal administrazioekiko harremanei dagokienez.

- Bere eskumenen esparruan, administrazio publikoen jarduera gainbegiratzeko, administrazio txarreko kasuak edo jarduera okerrekin eragindako kexak izapidetuz.

- Arartekoaren ebaluazioa eta gomendioaren eraginkortasuna ez da loteslea; beraz, aurkaraezinez dira egintzak, baina erakunde horrek duen auctoritas edo onespen publikotik datorren persuasio-indarrak ebaluazioa eta gomendio horiek betetzera bultzatzen ditu administrazio publikoak.

- Arartekoak politika publikoak aztertzen ditu txosten eta azterlanen bidez, esku-hartzeak ofizioz hasten ditu egoki eta beharrezkotzat jotzen duenean, ikuskapenak eta ikerketak egiten ditu eta gomendio orokorrak egiten dizkie botere publikoei; hori guztia zerbitzu publikoak hobetzea bultzatzeko eta eskubideez benetan baliatzeari, benetako berdintasunari eta inklusioari laguntzeko.

- Horretarako, gizarte-antolakundeekin lankidetzan aritzen da, haien eskaerak entzunez eta aztertuz.

- Zerbitzuak euskaraz eta gaztelaniaz ematen ditu, herritarrek aukeratutako kanaletatik.

Zerbitzu-karta honek Arartekoak herritarrei aurrez aurre, telefonoz, bitarteko elektronikoen bidez edo idatziz ematen dizkien arreta-, orientazio-, aholkularitza- eta izapidetze-jarduketa guztiak jasotzen ditu.

Kalitate-konpromisoak, jarraipen-adierazleak eta erabiltzaileek erakundearekiko harremanetan dituzten eskubideak eta betebeharrak biltzen ditu.

Arartekoaren esparrutik kanpo daude enpresa edo hornitzaileekin izandako kontratu- edo ekonomia-izaerako harreman juridikoak, horiek beren araudia baitute.

Karta honek ez ditu indarrean dagoen legeriak aitortutako eskubideak aldatzen; aitzitik, Arartekoak bere zerbitzuak ematean bere gain hartzen dituen kalitate-konpromisoak adierazten ditu.

Aplikatu beharreko araudia eta xedapenak:

- 3/1985 legea, otsailaren 27koa, Arartekoa erakundea sortu eta arautzekoa.

- Arartekoa erakundearen antolaketa eta funtzionamenduaren Erregelamendua (2010eko martxoaren 24ko EHAA, 56. zk.).

- Arartekoaren, haren ondokoaren eta Arartekoa erakundeko langileen balio eta printzipio etikoaren kodea (2024ko urriaren 9ko EHAA, 197. zk.).

- Arartekoa erakundearen Administrazio-jokabide egokirako kodea. Arartekoaren 2017ko abuztuaren 30eko Ebaluazioa (2017ko irailaren 20ko EHAA, 180. zk.).

- Arartekoaren Haurrak eta Nerabeak Babesteko Politika. Arartekoaren 2020ko urriaren 8ko Ebazpena.
- 19/2013 Legea, Gardentasunari, informazio publikoa eskuratzeko bideari eta gobernu onari buruzkoa.
- 3/2018 Lege Organikoa, Datu Pertsonalak Babestekoa eta Eskubide Digitalak Bermatzekoa, eta aplikatu beharreko araudi autonomikoa.
- 16/2023 Legea, abenduaren 21ekoa, Datuak Babesteko Euskal Agintaritzarena.

ZERBITZU-KARTAREN UNITATE ARDURADUNA ETA INDARRALDIA

Kartaren barne-unitate arduraduna.

Arartekoak zerbitzu-karta hau kudeatzen du Herritarrei Arreta Emateko, Administrazio Digitala eta Zerbitzu Teknologikoetako Zuzendaritzaren bitartez. Zuzendaritza horrek koordinatzen du etengabeko hobekuntza, eta emaitzak argitaratzen ditu urtero.

Honako hauek dagozkio:

- Karta mantentzea eta eguneratzea (egitura, zerbitzuak, konpromisoak eta adierazleak).
- Betetzearen jarraipena egitea eta emaitzak argitaratzea.
- Karta honekin lotutako herritarren kontsultei eta eskaerei erantzutea.
- Herritarrei eman beharreko erantzunak arlo materialekin koordinatzea, planteatutako kasuaren arabera, eragiketa- eta dokumentu-koherentzia bermatzeko.

Erakundearen beraren edo langileen funtzionamenduari buruzko erreklamazioak direnean, Idazkaritza Nagusiak eta, hala badagokio, erakundearen titularrak, hots, arartekoak, ere esku hartuko dute.

Indarraldia, jarraipena eta berrikuspena.

- Indarraldia: karta hau 2026ko urtarrilaren 1ean sartu zen indarrean.
- Urteko jarraipen-zikloa (urtarrilaren 1etik abenduaren 31ra):
- Urte naturalaren barruan neurtzen dira adierazleak eta konpromisoen betetze-maila.
- Emaitzak Arartekoaren urteko txostenean jasotzen dira, eta txosten hori urteko lehenengo hiruhilekoan entregatzen zaio Legebiltzarrari.
- Emaitza horietan oinarritua, abian den urtean aplikatu beharreko hobekuntza-plan bat onartzen da, beharrezkoak diren doitzeak egiteko abenduaren 31 baino lehen.
- Berrikuspena:
- Urteko ohiko eguneratzea (konpromisoen, adierazleen eta zerbitzuen deskribapenen doitzeak).
- Egituraren berrikuspena bi urtean behin, edo hala eskatzen duenean kanpo-ebaluazio batek, araudi-aldaketa batek edo aldaketa teknologiko garrantzitsu batek.
- Karta honen eguneratzeak Arartekoaren webgunean argitaratuko dira, onartzen direnetik ≤ 10 laneguneko epean.

– Gardentasuna eta eskuratzeko aukera: indarrean dagoen bertsioa, berrikuspen-data eta emaitzen laburpena erakundearen webgunean eskuratu ahal izango dira.

ZERBITZUAK, ARRETA-MAILAREN ARABERA

Arartekoak hiru maila osagarritan ematen ditu zerbitzuak, herritarren beharrian motaren eta behar den azterketa-mailaren arabera.

Maila bakoitzak zehazten du zer eskaintzen den, zein kanaletatik ematen den eta nola neurtuko den kalitatea (denbora eta gogobetetasuna).

1. maila – Hasierako arreta.

Zer eskaintzen den:

- Harrera eta erakunderako sarbide-puntua, orokorrean.
- Erakundeari eta kontsulta edo kexa bat aurkezteko moduari buruzko informazio orokorra.
- Bitarteko elektronikoak erabiltzeko laguntza praktikoa (alta ematea egoitzan, idatziak aurkeztea, egoera kontsultatzea).
- Idazkien eta dokumentazioaren erregistroa eta hartu-agiria.

Kanalak: aurrez aurre, telefonoa, posta elektronikoa eta egoitza elektronikoa (<https://ararteko.eus/eu/harremanak>).

Irismena eta mugak:

- Ez du balorazio juridikorik ematen, ezta irizpide teknikorik ere.
- Gaiak azterketa espezializatuagoa behar duenean, hitzordu bat bideratzen eta kudeatzen du Orientazio Teknikoko Zerbitzuarekin (2. maila).

Konpromisoak.

– Berehalako arreta edo harrera bermatzen dugu eskuragarri dauden kanaletatik (aurrez aurre, telefonoa, elektronikoa edo egoitza).

– Tratu begirunezkoa, ulergarria eta adikorra bermatzen dugu elkarreragin guztietan.

– Zerbitzuaren erabiltzaileen gogobetetasuna aldizka ebaluatzen dugu.

Neurketa:

Jasotako arreta ona edo oso ona dela irizten dioten pertsonen ehunekoa.

Kalitatearekiko konpromisoa:

Artatutako pertsonen % 80k, gutxienez, jo du jasotako arreta ontzat edo oso ontzat.

2. maila – Orientazio teknikoa.

Zer eskaintzen den:

– Eragindako eskubideei buruzko orientazio juridikoa edo teknikoa, eta balizko ekintzak egitea administrazio publikoen aurrean.

– Aurkeztutako informazioa eta dokumentazioa berrikustea.

– Kasua Arartekoari ez badagokio, organo edo entitate eskudunera bideratzea.

– Aholkularitza juridikora bideratzeko (3. maila) kexa bat irekitzea eskatzen badu gaiak, beharrezkoa den informazioa prestatzea.

Kanalak: edozein kanalen bitartez eska daiteke (aurrez aurre, telefonoa, posta edo egoitza elektronikoa). Aurrez aurreko eta telefono bidezko orientazioa emateko, hitzordua beharko da.

Erantzuna eskaera egiteko erabilitako kanal beretik ematen da ahal dela.

Irismena eta mugak:

Ez dakar berarekin kexa-espeditente bat ireki eta izapidetzea.

Konpromisoak:

Planteatutako kasuari dagokion orientazio tekniko egokia eskaintzen dugu, eta eskaera egiteko erabilitako kanaletik ematen da.

Artatutako pertsonen gogobetetasuna ebaluatzen dugu, argitasunari, erabilgarritasunari eta emandako konfiantzari dagokionez.

Neurketa:

Jasotako orientazioa ona edo oso ona dela irizten dioten pertsonen ehunekoa.

Kalitatearekiko konpromisoa:

Artatutako pertsonen % 80k, gutxienez, jo du jasotako orientazioa ontzat edo oso ontzat.

3. maila – Aholkularitza eta izapidetze espezializatua.

Zer eskaintzen den:

Kexen izapidetzea eta ebazpena.

Barne-espeditenteak izapidetzea (Arartekoaren funtzionamendua, espeditenteetarako sarbidea, informazio publikorako irispidea eta datuak babesteko eskubideak).

Kanalak: komunikazioa interesdunak aukeratutako kanalaren bitartez egiten da.

Irismena eta mugak:

– Espedienteak izapidetzeko iraupen osoa eragindako administrazioaren lankidetzaren edo interesdunak aurkeztu beharreko dokumentazioaren araberakoa izan daiteke.

Konpromisoak:

– Jokabide arduratsua izatea izapidetzeak dirauen bitartean, kexagileari espedienteko aurrerapen esanguratsuen eta balizko atzerapen eta ukapenen arrazoien berri emanez.

– Espedienteak izapidetzeko fase guztietan komunikazioa argia eta ulergarria dela bermatzea.

Neurketa:

– Aholkularitza juridikoaren esku-hartzea ona edo oso ona dela irizten dioten pertsonen ehunekoa.

– Kexa-espedienteak: 15 egun natural baino gutxiagoko epean berrikusi eta kalifikatu diren idazkien ehunekoa, sarrera- eta kalifikazio-egunetik zenbatzen hasita.

– Arartekoaren funtzionamenduari, espedienteak eskuratzeari, informazio publikoa irispidean izateari eta datuak babesteko eskubideei buruzko barne-espedienteak: 30 egun baino gutxiagoko epean ebatzi diren espedienteen ehunekoa, sartu eta ebatzi zirenetik zenbatzen hasita.

Kalitatearekiko konpromisoa:

– Aholkularitza juridikoko langileek artatutako pertsonen % 80k, gutxienez, jo du esku-hartzea ontzat edo oso ontzat.

– Espedienteen % 90, gutxienez, 15 egun natural igaro aurretik berrikusi eta kalifikatu da.

– Arartekoaren funtzionamenduari, espedienteak eskuratzeari, informazio publikoa irispidean izateari eta datuak babesteko eskubideei buruzko barne-espedienteen % 90, gutxienez, 30 egun natural baino lehenago ebatzi da.

KONPROMISOAK

Maila / Zerbitzua	Konpromisoa	Adierazlea	Helburua	Neurketa / Iturria
1. maila – Hasierako arreta	Berehalako arreta, ulergarria eta errespetuzkoa harremanetarako kanal guztietan. Aldizka ebaluatzen dugu gogobetetasuna.	Hasierako arreta «ona» edo «oso ona» mailarekin kalifikatu duten balorazioak (%-tan).	≥ % 80	Gogobetetasun-inkesta (5 mailako eskala kualitatiboa).
2. maila – Orientazio teknikoak	Kasura egokitutako orientazio teknikoak, eta, kexa bihurtzen denean salbu (3. maila), eskaeran erabilitako kanal berdinak erantzuten dugu.	Argitasuna, erabilgarritasuna eta konfiantza «ona» edo «oso ona» mailarekin kalifikatu duten balorazioak (%-tan).	≥ % 80	2. mailako inkesta (5 mailako eskala kualitatiboa).
3. maila – Aholkularitza eta izapidetze espezializatua: kexa-espedienteak	Aholkularitza juridikoko langileek artatutako pertsonen % 80k, gutxienez, jo du esku-hartzea ontzat edo oso ontzat.	Kexa-espedientearen aholkularitza juridikoa «ona» edo «oso ona» mailarekin kalifikatu duten balorazioak (%-tan).	≥ % 80	3. mailako inkesta (5 mailako eskala kualitatiboa).
3. maila – Aholkularitza eta izapidetze espezializatua: kexa-espedienteak	Sartzen direnetik jasotako idazki edo kexa bakoitza ≤ 15 egun naturaletan berrikusi eta kalifikatzea.	≤ 15 egun naturaletan berrikusi eta kalifikatutako idazkiak (%-tan).	≥ % 90	Sarrera- eta kalifikazio-erregistroen datak espedienteen kudeatzailean.
3. maila – Aholkularitza eta izapidetze espezializatua: Arartekoaren funtzionamenduari, espedienteak eskuratzeari, informazio publikoa irispidean izateari eta datuak babesteko eskubideei buruzko espedienteak	Jasotzen direnetik ≤ 30 egun naturaletan ebaztea. Ezin bada, arrazoa jakinaraztea eta aurreikusitako epe berria jakinaraztea.	≤ 30 egun naturaletan ebatzitako espedienteak (%-tan).	≥ % 90	Sarrera- eta ebazpen-erregistroen datak espedienteen kudeatzailean.

Konpromiso kualitatiboak dokumentatutako ebidentzien edo inkesten bidez neurtzen dira, eta kuantitatiboak, berriz, barne-erregistroko datuekin. Konpromiso bat ezin denean epean bete, arrazoa dokumentatzen da.

KANAL ANITZEKO ARRETA ETA IZAPIDETZEA. ESKURA DAUDEN IZAPIDEAK ETA ESKU-HARTZEAK

Zein dira egin ditzakezun izapide eta esku-hartzeak?

Arartekoarekin harremanetan jar zaitezke, nahi duzun kanaletik. Webgunean eta Harremanak atalean (<https://ararteko.eus/eu/harremanak>) ordutegiak, telefono-zenbakiak eta izapide ohikoenetarako zuzeneko estekak aurkituko dituzu.

Kanalen artean koherentzia dokumental eta funtzionala mantentzen dugu (informazioa, inprimakiak eta ondoreak), eta urtero berrikusten ditugu, eguneratuta eta irispidean egon daitezen, euskaraz eta gaztelaniaz.

Informazio xehatua, inprimakiak eta eskakizunak kanal guztietan daude jasota, baita egoitza elektronikoan ere (<https://sede.ararteko.eus/>).

Erabiltzaileek eskaera edo izapide hauek egin ditzakete:

- Esku-hartzea eskatzea (kexa edo kontsulta).
- Hasita dagoen esku-hartze bati informazioa edo dokumentuak gehitzea.
- Datu pertsonalak babesteko eskubideak erabiltzea.
- Zerbitzuen funtzionamenduari buruzko iritzia ematea.
- Arartekoaren informazio publikoa irispidean izateko eskatzea.
- Interesdun gisa espediente bat irispidean izateko eskatzea.
- Arartekoaren argitalpenak eskatzea.
- Eskaera orokor bat aurkeztea (izapide zehatzik ez dagoenean).
- Jakinarazpen elektronikoetan alta/baja emateko baimena ematea.
- Ahalordetzea edo ordezkapena aurkeztea.
- Ahalordetzeari edo ordezkapenari uko egitea.

Kanal anitzeko koherentziarekiko konpromisoak

- Balio eta ondore berdinak, hautatutako kanala edozein dela ere.
- Koherentzia kartaren, webgunearen/egoitzaren eta aurrez aurreko / telefono bidezko arretaren artean.
- Inprimaki baliokideak kanal guztietan.
- Urtero edukiak eta inprimakiak eguneratzea.
- Ele bitan irispidean eta eskura egotea.

ERABILTZAILEEN ESKUBIDE ETA BETEBEHARRAK

Eskubideak.

Erabiltzaileek eskubidea dute Arartekoaren partetik kalitatezko zerbitzu publikoa jasotzeko; hau da, eskubideak babestera eta administrazio publikoen jarduketa hobetzera bideratuta dagoen zerbitzua.

Bereziki, erabiltzaileek eskubide hauek dituzte:

a) Arreta eta komunikazioa.

– Gizalegez, adeitasunez eta modu neutralean artatuak izateko, diskriminaziorik jasan gabe hizkuntza, jatorria, sexua, ideologia, erlijioa, desgaitasuna edo beste edozein kondizio edo baldintza pertsonal edo sozial dela eta.

– Euskaraz edo gaztelaniaz artatuak izateko, aukeratzen duten kanalaren bidez: aurrez aurre, telefono bidez, posta elektronikoa bidez edo egoitza elektronikoa bidez.

– Erantzun ulergarri eta osoa jasotzeko, eskaerara egokituta dagoena.

– Arartekoaren zerbitzu eta prozedurei buruzko informazio eguneratu eta irisgarria lortzeko.

– Bidezkoa denean, artatzen dituzten langileen nortasuna ezagutzeko.

b) Esku-hartzeak aurkeztu eta izapidetzea.

– Administrazio publikoen edo Arartekoaren funtzionamenduari edo legeak aitortutako eskubideen erabilerari buruzko kontsultak, kexak, iruzkinak edo eskaerak aurkezteko.

– Eskura dagoen edozein kanaletatik egiteko, balioa edo eraginkortasuna aldatu gabe.

– Idazkien eta jakinarazpenen hartu-agiria jasotzeko.

– Esku-hartzeen izapidetze-egoeraren berri jasotzeko.

– Eragiten dien erabaki edo esku-hartzeari buruzko jakinarazpen arrazoitua jasotzeko.

– Irisgarritasun-, laguntza- edo egokitzapen-neurriak eskura izateko, kasua aurkeztu edo jarraipena egiteko behar direnean.

c) Berme eta eskubide osagarriak.

– Datu pertsonalak babestu, informazio publikoa eskuratu eta norberaren espedienteak irispidetan izateko eskubideak erabiltzeko, aplikatu behar den araudiarekin bat.

– Arartekoaren zerbitzuak berdintasun-baldintzetan eta ingurune irisgarrietan erabili ahal izateko, bai aurrez aurre, bai elektronikoki.

– Erakundearen funtzionamenduari edo jasotako zerbitzuari buruzko erreklamazioak edo iradokizunak aurkezteko.

– Arartekoaren kalitatearekiko konpromisoak eta horien betetze-mailaren emaitzak ezagutzeko.

– Doakoa, inpartziala eta konfidentziala den arreta jasotzeko.

Betebeharrak.

Erabiltzaileek Arartekoari laguntzeko betebeharra dute, arreta eta esku-hartzeen izapidetzea errazte aldera.

Erakundeko langileak errespetuz tratatzeko eta haiei laguntzeko betebeharrak orokorrean gain, debekatuta dago zentzugabe ala disruptibotzat kalifika daitekeen jarrerarik izatea.

a) Betebeharrak orokorrak.

– Langileekin eta beste erabiltzaile batzuekin gizalegez jokatzeko.

- Egiazko informazioa eta jarduketak izapidetzeko behar diren dokumentuak ematea.
- Izapidetu bitartean harremanetarako datuak eguneratzea.
- Kontuan hartzea informazio- edo dokumentazio-eskaerak, Arartekoak adierazitako epeetan.
- Harremanetarako kanalak arduraz erabiltzea, alferrik bikoiztu gabe edo erantzun nahikoa jaso ondoren behin eta berriz errepikatu gabe.

b) Jarrera zentzugabeak edo disruptiboak.

Erakundeko langileak errespetuz tratatzeko eta haiei laguntzeko betebeharrak orokorrean gain, debekatuta dago erabiltzaileek zentzugabetzat edo disruptibotzat kalifika daitekeen jarrerarik izatea.

Jarrera zentzugabetzat hartzen dira behin eta berriro proportzioz kanpoko eskaerak egitea, erantzun nahikoa jaso ondoren eskaera gehiegi errepikatzea edo erakundearen funtzionamendu arruntari oztopo egiten dion komunikazioa baliatzea.

Jarrera disruptibotzat, berriz, hauek hartzen dira: ahozko edo idatzizko adierazpen iraingarriak, larderiazko jarrerak, ahozko indarkeria, edo Arartekoaren funtzioen garapen arrunta oztopatzen edo kaltetzen duen edo langileen ongizateari eragiten dien edozein jarduketa.

c) Erantzun instituzionaleko neurriak.

Aurreko betebeharrak betetzen ez badira edo jarrera zentzugabeak edo disruptiboak errepikatzen badira, litekeena da erantzun instituzionaleko neurri proportzionalak hartzea, eta jokabidearen larritasun-mailaren eta jarraitutasunaren arabera aplikatuko dira. Honako hauek dira neurriok, besteak beste:

- Komunikazio-kanalak mugatzea.
- Erakundearekin harremanetan jartzeko baldintza bereziak jartzea.
- Muturreko kasuetan, arreta etetea, gutxieneko lankidetzak eta errespetu-maila duen harremana egotea lortzen ez bada.

JARRAIPENA, EBALUAZIOA ETA ETENGABEKO HOBEKUNTZA

Arartekoak konpromisoa hartzen du urtean behin karta honetan jasotako kalitate-konpromisoen betetze-maila ebaluatzeko, baita emandako zerbitzuekin herritarrek duten gogobetetasun-maila aztertzeko ere.

Konpromisoen jarraipena.

Herritarrei Arreta Emateko, Administrazio Digitaleko eta Zerbitzu Teknologikoetako Zuzendaritzak konpromisoen jarraipen sistematikoa egiten du karta honetan zehaztutako adierazleen bidez.

Jarraipen horretarako honako hauek erabiltzen dira:

- Barne-kudeaketako datuak (epeak, erregistroak eta espedienteak).
- Gogobetetasun-inkesten emaitzak.
- Erakundearen funtzionamenduari buruzko erreklamazio, iradokizun eta kexen analisi kualitatiboak.

Jarraipenaren emaitzak eta hobekuntza-proposamenak urtean behin aurkeztuko zaizkio Arartekoko zuzendaritza-taldeari, argitaratu aurretik aztertu eta baliozkotu ditzan.

Ebaluazioa eta kontuak ematea.

Kalitate-konpromisoen betetze-maila Eusko Legebiltzarrerako Arartekoaren Urteko Txostenean jasotzen da.

Halaber, emaitzen eta adierazle nagusien laburpena argitaratuko da urtean behin, erakundearen webgunean (<https://ararteko.eus/eu/zerbitzu-karta>), gardentasunaren eta etengabeko hobekuntzaren printzipioekin bat.

Ustezko ez-betetzeak emaitzen urteroko txostenean erregistratu eta aztertuko dira, eta dagozkien hobekuntza-neurriak hartuko dira.

Arartekoak karta hau organismo independenteek eginiko kanpoko kalitate-ebaluazioen pean jarri ahalko du, konpromisoak eta zerbitzuaren kalitatearen kudeaketa-sistema egokiak direla egiaztatzeko.

Hobekuntza-plana.

Urteko emaitzetan oinarrituta, Etengabeko Hobekuntza Plana egingo da, eta honako hauek jasoko ditu, besteak beste:

- Konpromisoak, adierazleak edo zerbitzuak berrikusi edo doitzea.
- Arreta-neurri edo kanal berriak txertatzea.
- Langileentzako prestakuntza- edo sentsibilizazio-ekintzak.
- Zerbitzuak berritu edo digitalizatzeko proposamenak.

Hobekuntza Plana urtero onetsi eta abiarazten da, urtarrilaren 1etik abenduaren 31ra arteko indarraldia izaten du eta hurrengo ekitaldian ebaluatzen da.

Nola parte hartu hobekuntzan.

Erabiltzaileek gogobetetasun-inkesten bidez eman dezakete karta honetan deskribatutako zerbitzuei buruzko iritzia. Dena dela, «Eman zure iritzia funtzionamenduaz eta zerbitzuez» izapidearen bidez ere eman dezakete iritzia (izapide hori egoitza elektronikoan dago eskuragarri); bestela, aurrez aurre herritarrak artatzeko bulegoetan eman daiteke, «eskaera orokorra» inprimakia betez.

Karta honekin, Arartekoak Euskadiko herritarrei entzuteko eta haiek babesteko konpromisoa berresten du, bai eta administrazio bidezkoagoa, gardenagoa eta hurbilagokoa sustatzeko konpromisoa ere.