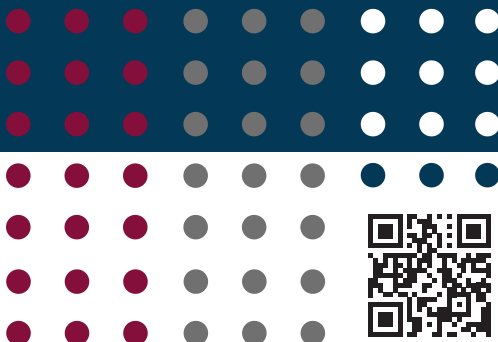


ZERBITZUEN KARTA

KONTSUMITZAILEEN INFORMAZIO UDAL BULEGOA (KIUB)



SARRERA

KIUB Kontsumitzaileen Informaziorako Udal Bulegoaren karta honek ezagutzera eman nahi du zein diren herritarrei ematen dizkiegun zerbitzuak eta ditugun konpromisoak etengabeko hobekuntza lortzeko. Hori guztia, zerbitzu eraginkorragoa, eskuragarriagoa eta hurbilagoa lortzeko xedez.

MISIOA

Kontsumoarekin lotutako gaietan jasotako kontsultei informazioa eta aholkularitza eskaintzea, eta kontsulta horiek eragin ditzaketen kexa, salaketa eta erreklamazioen espedienteak irekitzea.

BISIOA

Leku egokia izatea modu pertsonalean, telefonoz edo telematikoki gure kontsumo-jardueretan egunero sortzen diren gatazken berri jakiteko, eta informazioa ematen saiatzea, modu erraz eta osoan, kontsumo-harreman azkar, egiazko, legezko eta zuzenak izateko.

BALIOAK

Gure eguneroko lana honako balio hauetan oinarritzen da:

Kalitatea: Etengabeko hobekuntza eskaintzea.

Empatia: Herritarraren lekuan jartzea.

Azkartasuna: Berehalako erantzuna ematea.

Izaera berritzailea: Tratu berdina, batere bereizketarik gabe.

Profesionaltasuna: Zerbitzu azkarra eta eraginkorra.

Gardentasuna: Informazio argia eta objektiboa.

Elebitasuna: Bi hizkuntza ofizialak erabiltzea.

Efizientzia: Informazio osoa, zehatza eta eguneratua, ahalik eta azkarren.

Proaktibotasuna: herritarraren premiei aurrea hartzeko gaitasuna.

ARDURADUNAK

ARDURADUN POLITIKOA: Ana Telleria Echeverria

ARDURADUN TEKNIKOA: Jesús Alconero García

BESTE DATU BATZUK

Telefonoa: 943 20 38 43 **Faxa:** 943 70 84 20

Helbidea: Eibarko Udala. Untzaga plaza, 1 - 20600 EIBAR (Gipuzkoa)

Helbide elektronikoa: omic-kiub@eibar.eus

Web-orria: www.eibar.eus

Bulego-ordutegia:

- Astelehenetik ostiralera: 09:00 - 14:00 (urria-ekaina)
- Udako ordutegia: 09:00 - 13:30

Telefono arretaren ordutegia:

- Astelehenetik ostiralera: 09:00 - 14:00 (urria-ekaina)
- Udako ordutegia: 09:00 - 13:30

Iritsiera / Garraioideak:

- Trena: Euskotren, Ardantzako geltokia
- Autobusa: Udalbus, Lurraldebus eta Bizkaibus. Geltoki hurbilenak: Ego-gain, Untzaga eta San Juan.

PLANOA

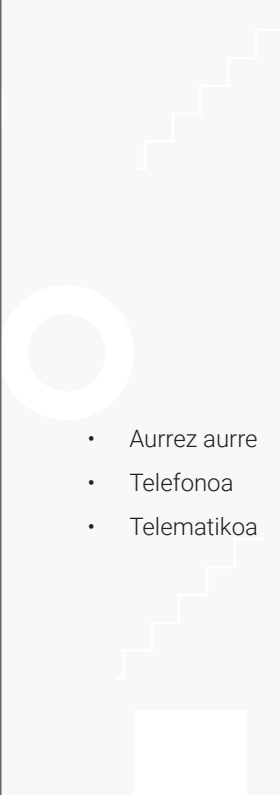
GPS Koordenatuak: X. 542903.6300 / Y. 4781635.3700



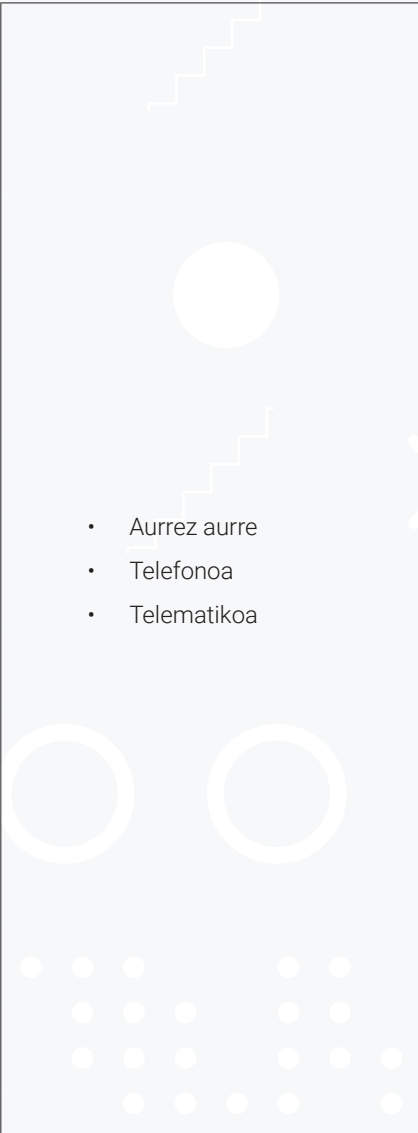
ESKAITZEN DIREN ZERBITZUAK

ZERBITZUA	EMATEKO ERA/ZEHAZTASUNAK
HONAKO PRODUKTUEN ETA ZERBITZUEN KONTSULTAK, KEXAK, SALAKETAK ETA ERREKLAMAZIOAK	
<ul style="list-style-type: none">• Telekomunikazio-zerbitzuak.	<ul style="list-style-type: none">• Aurrez aurre• Telefonoa• Telematikoa
<ul style="list-style-type: none">• Energia elektrikoaren ekoizpen-, garraio- eta banaketa-zerbitzuak.	
<ul style="list-style-type: none">• Gas manufakturatua; gas-erregaiak hodi bidez banatzeko zerbitzuak.	

ZERBITZUA**EMATEKO ERA/ZEHAZTASUNAK****HONAKO PRODUKTUEN ETA ZERBITZUEN KONTSULTAK, KEXAK, SALAKETAK ETA ERREKLAMAZIOAK**

<ul style="list-style-type: none">• Produktu elektronikoak.	 <ul style="list-style-type: none">• Aurrez aurre• Telefonoa• Telematikoa
<ul style="list-style-type: none">• Ibilgailuen tailerrak.	
<ul style="list-style-type: none">• Altzariak.	
<ul style="list-style-type: none">• Etxeko elektrotresnen salmenta.	
<ul style="list-style-type: none">• Laguntza teknikoko zerbitzuak.	
<ul style="list-style-type: none">• Obra-lanak eta -akaberak.	
<ul style="list-style-type: none">• Entitate finantzarioekiko harremanak.	
<ul style="list-style-type: none">• Aseguruen zerbitzuak.	
<ul style="list-style-type: none">• Arropak.	
<ul style="list-style-type: none">• Higiezinaren jabetzako agenteen zerbitzuak.	
<ul style="list-style-type: none">• Janari-zerbitzuak jatetxeetan eta jateko postuetan.	
<ul style="list-style-type: none">• Ehun-jantziak eta larruzkoak garbitzeko, eta tintatzeko zerbitzuak.	
<ul style="list-style-type: none">• Medikuntzako eta odontologiako zerbitzuak.	
<ul style="list-style-type: none">• Aire-garraio zerbitzuak.	
<ul style="list-style-type: none">• Errepide bidezko salgaien garraio-zerbitzuak.	
<ul style="list-style-type: none">• Motordun ibilgailuak.	
<ul style="list-style-type: none">• Ur naturala; uraren tratamendu- eta banaketa zerbitzuak.	

ZERBITZUA**EMATEKO ERA/ZEHAZTASUNAK****HONAKO PRODUKTUEN ETA ZERBITZUEN KONTSULTAK, KEXAK, SALAKETAK ETA ERREKLAMAZIOAK**

<ul style="list-style-type: none">• Bitxitegiko artikulua eta antzekoak.	 <ul style="list-style-type: none">• Aurrez aurre• Telefonoa• Telematikoa
<ul style="list-style-type: none">• Irogailuak, jasogailuak, eskailera mekanikoak eta pasabide mugikorak.	
<ul style="list-style-type: none">• Produktuen eta zerbitzuen kontratazio orokorra.	
<ul style="list-style-type: none">• Kirolaren eta aisialdiaren zerbitzu osagarriak.	
<ul style="list-style-type: none">• Administrazio publikoaren zerbitzuak.	
<ul style="list-style-type: none">• Bidai-agentzien eta operadore turistikoaren zerbitzuak.	
<ul style="list-style-type: none">• Norberaren konturako edo alokatutako ondasun higiezinaren alokairu-zerbitzuak.	
<ul style="list-style-type: none">• Kanping-zerbitzuak eta karabonetarako aparkalekuak.	
<ul style="list-style-type: none">• Ibilgailu motordunen mantentze- eta konponketa zerbitzuak.	
<ul style="list-style-type: none">• Zerbitzu unibertsalaren betebeharrari lotutako posta zerbitzuak.	
<ul style="list-style-type: none">• Liburuen, egunkarien eta halakoaren edizio-zerbitzuak.	
<ul style="list-style-type: none">• Beste zerbitzu pertsonal batzuk.	
<ul style="list-style-type: none">• Beste zerbitzu batzuk.	

PRESTAKUNTZA

Hitzaldiak, elkarrizketak, ikastaroak edo ponentziak eskaintzen dira kontsumoari buruzko informazioa emateko; hauek dira gure hartzaileak:

- Herritarrak
- Kolektiboak
- Ikastetxeak
- Elkarateak
- Komunikabideak

GURE KONPROMISOAK

ZERBITZUAREN KALITATEARI BURUZKO KONPROMISOAK	ADIERAZLEAK (NOLA EGINGO DUGUN)
KALITATEA	
Egiten diren kontsultei berehalako erantzuna ematea, ehuneko 98an.	Jasotzen dituen programa informatikoaren datuak hiru hiletik behin egiaztatuz.
Erreklamazioak herritarren aldekoak izatea ehuneko 85ean.	Programa informatikoan islatutako datuak hiru hiletik behin egiaztatuz.
Goragoko instantzietara bidaltzea ofizioz edo herritarren aldetik jasotzen diren salaketak.	Jartzen direnean berehala izapidetzen direla egiaztatuz.
Erabiltzaileek jarritako keaxak, gertatu ahala, erreklamatuak izan direnei bidaltzea.	Herritarrei frogatuz keaxak izapidetu direla.
INSTALAZIOAK	
Herritarrarentzako arreta azkarreko sistema bat izatea, ez eragiteko ez denbora-galtzerik ez energiarik.	Arreta pertsonal, telefoniko eta telematiko egokia kolapsoak eta itxaronaldiak saihesteko.
Bulego handi bat izatea erabiltzaileen pribatutasuna eta konfidentzialtasuna bermatzeko.	Bulego atsegin eta ireki bat eskaintzea eta baita toki konfiantzazko bat ere.

PERTSONAK	
Pertsonal kualifikatu eta profesionala edukitzea.	Erabiltzaileak berak baloratzea.
Zerbitzu azkar eta eraginkor bat bermatzea.	Erabiltzaileak berak baloratzea.
ARRETA PRESENTZIALA	
Beren gaitasunak edo adina direla eta, telematikoki edo telefonoz egiteko gai ez diren pertsonen arreta presentziala ematea, 10 minututik gorako itxaronaldiak saihestuz.	Erabiltzaileak berak baloratzea.
Kontsultak berehala ebaztea, kasuen % 98an.	Programa informatikoaren bidez kontrolatzea.
TELEFONO BIDEZKO ARRETA	
Bermatzea deien % 90 lehen saiakeran artatuko direla.	Erantzungailuaren bidez kontrolatzea.
Telefono bidezko arreta bakoitzean behar den denbora eskaintzea, erabiltzailearen batez besteko asebetetzea 9 puntutik gorakoa izateko 10eko eskalan.	Programa informatikoaren bidez kontrolatzea.
INFORMAZIOA	
Egindako kontsultei buruzko informazio zuzena, Legeari egokitu eta eguneratua ematea, erabiltzailearen gogobetetasuna 10etik 9 puntutik gorakoa izan dadin.	Erabiltzaileak berak baloratzea.
IZAPIDETZEA ETA KUDEAKETA	
Sortzen diren espedienteen izapidetzean azkartasuna eta konfiantza eskaintzea, espedienteen jarraipen xehatua egitea, eta erabiltzaileari informazioa ematea; erabiltzailearen gogobetetasuna 10etik 8 puntutik gorakoa izan dadin.	Programa informatikoaren bidez kontrolatzea.
PRESTAKUNTZA	
Herritarrei kontsumoari buruzko berritasunak edo formazioa eskaintzea irratian edo prentsan, urtean bi aldiz gutxienez.	Urtean zenbat esku-hartze egiten diren.

KONPROMISOEN BETETZE-MAILA

Gure konpromisoen betetze-mailaren jarraipena egingo dugu, eta, horretarako hainbat adierazle ezarriko ditugu. Datuak urtean behin jaso eta aztertuko ditugu, eta behar diren ondorioak aterako ditugu. Jarraipen horri dagokion informazioa Eibarko Udalaren web-orrian argitaratuko da aldian behin.

Zerbitzu-karta hau indarrean egongo da hurrengo 3 urteetan, beste berri bat argitaratu arte.

HARTUTAKO KONPROMISOAK EZ BETETZEA KONPENTSATZEKO NEURRIAK

Hartutako konpromisoren bat bete ezean, arrazoiak aztertu eta antzemandako gabezia zuzentzeko bidezkoak diren neurriak hartuko dira.

ERABILTZAILEEN ESKUBIDEAK

- Adeitasunez eta errespetuz tratatuak izatea, inolako bereizketarik gabe.
- EAEko bi hizkuntza ofizialetan artatuak izatea.
- KIUBekin harremanetan jartzeko bidea (aurrez aurre, telefono bidez edo elektronikoki) aukeratzea (salbu eta bide elektronikoak erabiliz harremanak izatera behartuta badaude).
- Arreta zuzena eta pertsonalizatua jasotzea.
- Langile espezializatuen arreta jasotzea, modu eraginkor eta efizientean.
- Kontsultak, kekek edo erreklamazioak aurkeztu izanaren egiaztatzea eskuratzea.
- Izaera pertsonaleko datuak babestuak izatea eta bereziki haien segurtasuna eta konfidentziasuna gordetzea.
- Edozein eskaera, iradokizun, kexa edo esker ona formulatzea.

ERABILTZAILEEN BETEBEHARRAK

- Zerbitzuen txandak eta funtzionamendua errespetatzea, betiere langileen jarraibideei kasu eginez.
- Jarrera egoki eta adeitsu bat izatea zerbitzua ematen dieten pertsonen aurrean bai eta gainerako erabiltzaileen aurrean ere.
- Beren burua identifikatzea edozein gestio edo izapide egiteko orduan (IFK, NAN, AIZ, Pasaporte...))
- Beharrezkoak diren dokumentuak eta datuak aurkeztea hala eskatzen duten gestio eta izapideetan.
- Izapide bakoitzean ezarritako epeak errespetatzea.

HIRITARREK PARTE HARTZEKO BIDEAK

KIUBeko erabiltzaileek zerbitzuen hobekuntzan parte hartu ahalko dute, honako bide hauek erabiliz:

- Kexen edo iradokizunen programa 010 telefonoaren bidez, posta elektronikoz (omic-kiub@eibar.eus), web-orria erabiliz www.eibar.eus edo KIUBen aurrez aurre.

ARAUDI ERREGULATZAILEA

- 39/2015 Legea, urriaren 1ekoa, Administrazio Publikoen Administrazio Prozedura Erkidearena.
- Apirilaren 15eko 86/1997 Dekretua, Euskal Autonomia Erkidegoko herria administrazioetan euskararen erabilera normalizatzeko prozesua arautzen duena.
- Euskararen erabilera arautzeko Udal Ordenantza, 2019ko apirilaren 29an Udalbatzak onartua.
- 4/2005 Legea, otsailaren 18koa, Emakumeen eta Gizonen Berdintasunerakoa.
- Martxoaren 22ko 3/2007 Legea, Emakumeen eta Gizonen Berdintasun eragingarrirako.
- 3/2012 LEGEA, otsailaren 16koa, Emakumeen eta Gizonen Berdintasunerako Legea eta Emakunde-Emakumearen Euskal Erakundea sortzeko Legea aldatzeko dena.
- 51/2003 LEGEA, abenduaren 2koa, pertsona ezinduen aukera berdintasuna, bazterketarik eza eta irisgarritasun unibertsala lortzekoa.
- 3/2018 Lege Organikoa, abenduaren 5ekoa, datu pertsonalen babesari eta eskubide digitalen bermeari buruzkoa.
- 2/2004 Legea, otsailaren 25ekoa, Datu Pertsonaletarako Jabetza Publikoko Fitxategiei eta Datuak Babesteko Euskal Bulegoa Sortzeari buruzkoa.
- Sarbide Elektronikoaren Udal Ordenantza, 2009ko irailaren 28an Udalbatzak onartua.

- 2/2016 Legea, apirilaren 7koa, Euskadiko Toki Erakundeei buruzkoa.
- 1/2007 Legegintzako Errege Dekretua, azaroaren 16koa, Kontsumitzaileen eta Erabiltzaileen Defentsarako Lege Orokorraren eta beste lege osagarri batzuen testuategina onartzen duena.
- 7/1996 Legea, urtarrilaren 15ekoa, Txikizkako Merkataritza Antolatze-koa.
- 142/2014 Dekretua, uztailaren 1ekoa, Kontsumoko erreklamazio-orriei eta kontsumitzaileen eta erabiltzaileen kexa, erreklamazio eta salaketei erantzuteko prozedurari buruzkoa.
- 3/2014 Legea, martxoaren 27koa, Kontsumitzaileen eta Erabiltzaileen Defentsarako Lege Orokorraren eta beste lege osagarri batzuen testuategina –azaroaren 16ko 1/2007 Legegintzako Errege Dekretuaren bidez onartua– aldatzen duena.

“Klororik gabe eta % 100 paper birziklatuan inprimatua”.

2022ko martxoan argitaratuta.