

Zerbitzuen Karta

2011-2012
(bigarren edizioa)



Eustat

EUSKAL ESTADISTIKA ERAKUNDEA
INSTITUTO VASCO DE ESTADÍSTICA
www.eustat.es

AENOR



Ziurtagutako
Zerbitzua

Zerbitzu kartak



Sarrera

Eustat Erabateko Kalitatean oinarritutako kudeaketa eredu bat ari da ezartzen euskal gizarteak eskaintzen dituen produktuen eta zerbitzuen kalitatea hobetzeko asmoz; bada, eredu horren barruan sartzen da Zerbitzuen Karta honen aurkezpena.

Zerbitzuen Kartan Eustatek ematen dituen zerbitzuak deskribatzen dira, baina baita gurekin lotzen diren erabiltzaileen eskubideak eta kalitate handiagoko kudeaketa lortzeko hartzen ditugun konpromisoak ere.

Kudeaketa hori etengabe hobetzea da gure helburu nagusia. Horregatik, alderdi on eta txarrei buruz egiten dituzun iradokizun guztiak izango ditugu lagungarri gure zerbitzuak eskatutakora egokitzeko.

Eustaten helburua

Eustat Euskal Autonomia Erkidegoko administrazio erakunde autonomoa da eta euskal administrazio publikoei, gizarte eragileei eta gizarteari zuzendutako informazio estatistiko ofiziala garatu, ekoiztu eta zabaldu egiten du; informazio hori, kalitatezkoa eta objektiboa izateaz gainera zientifikoki egiaztatzen da. Era berean, Euskal Autonomia Erkidegoko estatistika-jarduna zuzendu eta koordinatzen du eta estatuko eta nazioarteko estatistika-esparruan laguntzen du.



Biztanleek eta erabiltzaileek zerbitzu horien gainean dituzten Eskubide eta Betebehar zehatzak



• Eskubideak

- Estatistika-informazioa eskatzen dutenean arreta eraginkorra jasotzea.
- Euskal Autonomia Erkidegoko hizkuntza ofizial bietan jasotzea arreta.
- Eskatutako zerbitzuen kostuari buruzko informazioa jasotzea, horrela egin badaiteke.
- Egindako kexa, iradokizun eta erreklamazioak kontuan hartzea, zerbitzua hobetzeko erabiliz. Horretarako, erabiltzaileek erreklamazio-orriak eska ditzakete.
- Biztanleei beraiei buruzko datuak soilik estatistika-helburuetarako bildu eta erabiltzea; datu administratiboak direnean, alabaina, Datu Pertsonalak Babesteko Lege Organikoaren eskubideak eta printzipioak errespetatzea.
- Estatistika-jarduera, zehaztasuna zientifikoki bermatzen duten metodologiengatik bidez egitea.

• Betebeharrak

- Eskatzen direnean, egiazko datuak, datu zehatzak eta indarrean daudenak ematea.
- Zerbitzuen ordutegiak eta funtzionamendua errespetatzea, betiere langileek emandako oharrei jaramon eginez.

Zerbitzuak, Konpromisoak eta Adierazleak

• Informazio zerbitzua eta web bidezko zabalitze zerbitzua

Eskaintzen den informazioa Euskal Estatistika Antolakundeak egindako estatistika-eragiketen esparrukoa da.

- Web zerbitzariak etengabe eguneratzen den informazioa eskaintzen du; informazio gehiena, gainera, Euskal Estatistika Planaren estatistika-eragiketen emaitzetatik ateratzen da.
- Eustaten webgunetik eskura daitekeen datu-bankuan Euskal Estatistika Planaren estatistika-eragiketei buruzko datu-serieak biltzen dira.
- “Kontsulta azkarren” zerbitzua, telefono, fax, posta arrunt edo mezu elektronikoen bidez.
- “Neurrira egindako” estatistika-informazioaren eskaerak.

1. konpromisoa

- Eustatek konpromisotzat hartzen du eragiketen %80 webean zabalduko duela, Urteko Estatistika Programan adierazitako datak betez.
- Eragiketa estatistikoen gainerako %20a gehienez 3 hilabeteko epean zabalduko da.

2. konpromisoa

- Eustatek gehienez ere bi lanegunetan erantzungo dio jasotzen dituen “Kontsulta azkarren” %95i.
- “Kontsulta azkarren” gainerako %5ari gehienez ere 5 lanegunetan erantzungo die.

3. konpromisoa

- Eustatek gehienez ere 10 lanegunetan erantzungo dio jasotzen dituen “Neurrira egindako” estatistika-informazioaren eskaeren %80ri, aurrekontua onartzen den egunetik hasita eta, betiere, datuak eskuragarri badaude.
- Jasotzen diren “Neurrira egindako” estatistika-informazioaren eskaeren gainerako %20ari gehienez ere 30 lanegunetan erantzungo die.

Adierazleak

- Hedapen egutegiaren arabera zabalduko eragiketa estatistikoen %.

- Egutegiak ezartzen duen datatik gehienez ere 3 hilabetera hedatutako eragiketa estatistikoen %.

Adierazleak

- Gehienez 2 lanegunetan erantzun diren “Kontsulta azkarren” %.

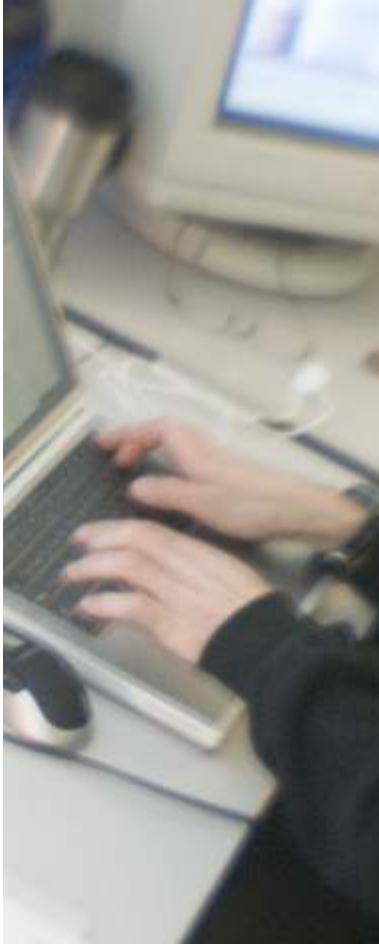
- Gehienez 5 lanegunetan erantzun diren “Kontsulta azkarren” %.

Adierazleak

- Gehienez 10 lanegunetan erantzun diren “Neurrira egindako” estatistika-informazioaren eskaeren %.

- Gehienez 30 lanegunetan erantzun diren “Neurrira egindako” estatistika-informazioaren eskaeren %.





•Laguntza tekniko eta metodologikoa emateko zerbitzua

Eustatek, estatistikaren gaineko funtzio publikoa betetze aldera, kanpoko aholkularitza eskaintzen du estatistika ofizialak diseinatzeko, horien metodologia gauzatzeko, estatistikak ekoizteko eta gero hedatzeko. Bere jarduneko ikerketa eta garapenei lotutako gaietan ere laguntzen du, adibidez:

- Laginen aukeraketa eta diseinua.
- Estatistikako softwarea erabiltzeko laguntza.
- Datuen azterketa (faktore azterketak, etab.).
- Estatistiken metodologiari buruzko aholkularitza orokorra.

Konpromisoa

- Eustatek konpromisotzat hartu du, "laguntza tekniko eta metodologikoarekin" lotutako lanen %90 gehienez ere 20 lanegunetan egingo dela, betiere aurrekontua onartu den egunetik zenbatzen hasita eta horien gaineko informazioa eskuragarri badago.
- Gainerako lanen %10a beranduen 30 lanegunetan egingo da, aurrekontua onartzen den egunetik zenbatzen hasita eta, betiere, informazioa eskuragarri badago.
- Instituzio arteko akordioz eginarazitako lanen %100 adostutako epean egingo dira.

Adierazleak

- "Laguntza tekniko eta metodologikoari" lotuta dauden agindutako lanen artean gehienez ere 20 lanegunetan egindakoen %.
- "Laguntza tekniko eta metodologikoari" lotuta dauden agindutako lanen artean gehienez ere 30 lanegunetan egindakoen %.
- Erakundeen arteko akordio baten arabera eginarazitako lanen artean epe barruan eskuratutakoen %.



• Prestakuntza zerbitzua

Eustatek zenbait prestakuntza mota eskaintzen ditu: Euskal Herriko Unibertsitateko udako ikastaroa eta Nazioarteko Estatistika Mintegia.

1. konpromisoa

- Eustatek urtean gutxienez Nazioarteko Estatistika Mintegiko ikastaro bat antolatuko du.

Adierazlea

- Eustatek urtebetean antolatu duen Nazioarteko Estatistika Mintegiko ikastaro kopurua.

2. konpromisoa

- Eustatek bi urtean behin gutxienez ekonomia eta gizarteari lotutako udako ikastaro bat antolatuko du.

Adierazlea

- Bi urtean behin ekonomia eta gizarteari lotuta antolatu den udako ikastaro kopurua.

Konpromisoak betetzearen hedapena



Konpromiso hauek betetzeko jakinarazpena urtero egingo da, ondoko bideak erabilita:

- Webgunea (www.eustat.es).
- Paper-euskarran Eustateko herrialde-bulegoetan.



Lankidetzarako bideak



Eustatek, bere kudeaketa etengabe hobetzeko asmoz, marketinaren inguruko estrategia bat garatu du. Estrategia horren barruan, erakundearen zerbitzuak erabiltzen dituzten pertsona eta erakundeen iritzia ezagutzeari eman nahi zaio lehentasuna.

Horretarako, Eustatek urtero “Erabiltzaileen gogobetetasunari buruzko inkesta” egiten die bere argitalpenak jasotzen dituzten erakunde eta abarretako arduradunei, prentsa-oharrak jasotzen dituzten komunikabideei eta informazioa edo produktu nahiz zerbitzuren bat eskatu duten erabiltzaileei.

Gogobetetasunari buruzko inkesten emaitzak Eustaten webgunean (www.eustat.es) kaleratzen dira, baita erabiltzaileei banatzen zaizkien liburuxken bidez ere.

Erabiltzaileen iritzia eta hobetu beharreko alderdiak ezagutzeko beste datu-iturri garrantzitsu batzuk kexak eta iradokizunak dira.

Kexen eta iradokizunen orria eskatu eta behar bezala bete ahal izango da; orri horretan adierazi ahal izango dituzte, gainera, Eustatek ematen dituen zerbitzuen ezaugarriari buruzko kexak edo iradokizunak. Kexak eta iradokizunak aurkezteko beste bide batzuk ere badaude:

- Webgunea: www.eustat.es
- Helbidea: Donostia - San Sebastian kalea, 1 01010 Vitoria-Gasteiz
- Faxe: 945-017501
- Telefonoa: 945-017517
- email: informacion@eustat.es

Konpromisoa

- Eustatek gehienez ere 3 lanegunetan erantzungo die “kexen eta iradokizunen” %90i.
- “Kexa eta iradokizunen” gainerako %10ari, gehienez 10 laneguneko epean erantzungo zaio.

Adierazleak

- Gehienez 3 lanegunetan erantzundako “kexen eta iradokizunen” %.
- Gehienez 10 lanegunetan erantzundako “kexen eta iradokizunen” %.

Aplikatu beharreko araudia



Euskal Autonomia Erkidegoko estatistikari buruzko oinarrizko legeria

- 4/1986 LEGEA, apirilaren 23koa, Euskal Autonomia Erkidegoko estatistikari buruzkoa. (EHAA, 105. zk., 1986ko maiatzaren 30ekoa). Ondokoak aldatu zuen:
- 4/2002 LEGEA, martxoaren 27koa, Euskal Autonomia Erkidegoko estatistikari buruzko Legea aldatu duena. (EHAA, 70. zk., 2002ko apirilaren 15ekoa).
- 82/2005 DEKRETUA, apirilaren 12koa, estatistika-eragiketen proiektu teknikoak onartu ahal izateko prozedura arautzen duena eta proiektu teknikoen eta estatistika-eragiketen galdeketen erregistroa sortzen duena. (EHAA, 78. zk., 2005eko apirilaren 26koa).
- 234/1986 DEKRETUA, azaroaren 4koa, Euskal Estatistika Batzordeko Barne-funtzionamenduaren araudia onartu duena. (EHAA, 222. zk., 1986ko azaroaren 13koa).
- AKORDIOA, 1987ko uztailaren 9koa, Euskal Estatistika Kontseiluarena, bere Barne-Araudia onartu duena. (EHAA, 18. zk., 1988ko urtarrilaren 28koa).

Euskal Autonomia Erkidegoko estatistikari buruzko plangintza

- 4/2010 LEGEA, urriaren 21ekoa, 2010-2012 Euskal Estatistika Planari buruzkoa. (EHAA, 213. zk., 2010eko azaroaren 5ekoa).

- 89/2011 DEKRETUA, maiatzaren 10ekoa, 2011. urteko estatistika-egitaraua onartzen duena. (EHAA, 99. zk., 2011ko maiatzaren 26koa).

Eustat

- 251/1986 DEKRETUA, azaroaren 25ekoa, Euskal Estatistika Erakundeko jardueri hasiera eman diena. (EHAA, 236. zk., 1986ko azaroaren 29koa).
- 12/2000 DEKRETUA, urtarrilaren 25ekoa, Euskal Estatistika Erakundearen egitura organikoa ezarri duena. (EHAA, 19. zk., 2000ko urtarrilaren 28koa).
- Urteroko AGINDUA, Ogasun eta Herri Administrazio sailburuarena, Euskal Estatistika Erakundea/Instituto Vasco de Estadística (EUSTAT) administrazio-erakunde autonomoak eskaintzen dituen argitalpenen eta zerbitzuen prezio publikoak finkatzen dituena.

Estatistika-organo bereziak

- 180/1993 DEKRETUA, ekainaren 22koa, Jaurilaritzako sailen estatistika-organoak arautu dituena. (EHAA, 136. zk., 1993ko uztailaren 20koa).

Beste batzuk

- 15/1999 LEGE ORGANIKOA, datu pertsonalak babesteari buruzkoa.
- 30/2007 LEGEA, sektore publikoko kontratuei buruzkoa.
- 93200 UNE NORMA, 2008ko apirilekoa Zerbitzuen Karten inguruan.

Ordutegiak, baliabideak eta arreta jasotzeko tokiak



Informazio zerbitzua

- EUSTATen egoitza nagusia
(Vitoria-Gasteiz)
Donostia-San Sebastián, 1
01010 Vitoria-Gasteiz
Tel.: 945-017517
Faxa: 945-017501
e-mail: informacion@eustat.es
- Bilboko Lurralde Bulegoa
Máximo Aguirre, 18-Bis, 3. solairua.
48011 Bilbo
Tel.: 94-4031375
Faxa: 94-4031378
e-mail: informacion@eustat.es
- Donostiako Lurralde Bulegoa
Okendo, 16-3. solairua
20004 Donostia-San Sebastián
Tel.: 943-023180
Faxa: 943-428151
e-mail: informacion@eustat.es

Jendeari arreta emateko ordutegia

9:00-13:00 eta 15:00-16:00.
Ostiraletan 9:00-14:00
Udako ordutegia
ekainetik irailera, 9:00-14:00

Estatistika-informazioaren neurrirako eskaerak

Tel.: 945-017512
Fax: 945-017501
e-mail: peticiones@eustat.es

Metodologiari buruzko aholkularitza zerbitzua

Tel.: 945-017547
Faxa: 945-017501
e-mail: peticiones@eustat.es

Eustat

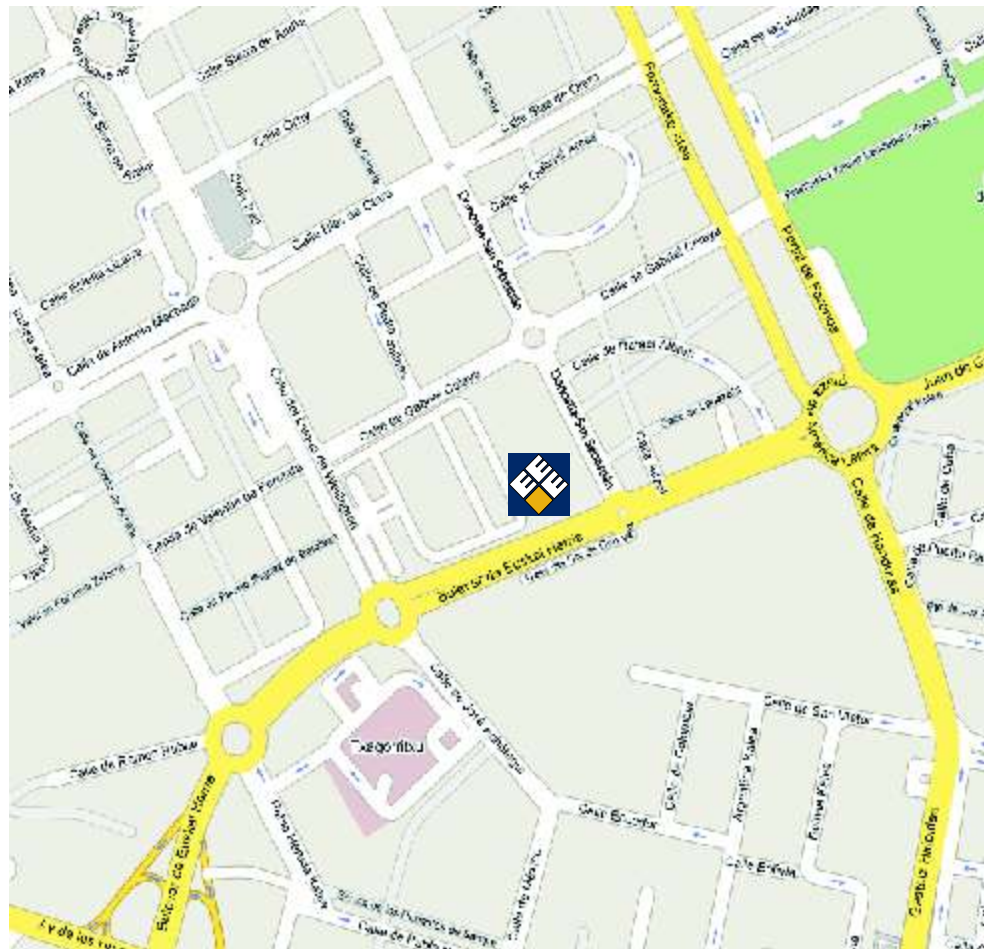
EUSKAL ESTADISTIKA ERAKUNDEA
INSTITUTO VASCO DE ESTADÍSTICA

www.eustat.es

Kartaren ardura duen unitatearen helbidea

Koordinazio Teknikoko eta Zabalkundeko Zuzendariorde
e-mail: información@eustat.es
Tel.: 945-017517
Fax: 945-017501

Vitoria-Gasteizko Eustaten egoitza nagusia aurkitzeko plana



Erakunde Autonomiaduna
Organismo Autónomo del



Eustat

EUSKAL ESTATISTIKA ERAKUNDEA
INSTITUTO VASCO DE ESTADÍSTICA
www.eustat.es