

DONOSTIA KIROLAREN ZERBITZUEI BURUZKO KEXAK ETA IRADOKIZUNAK KUDEATZEKO ETA IZAPIDETZEKO PROZEDURA.

Edozein herritarrek (udaleko kirol-zerbitzuen erabiltzaile izan edo ez) kexa edo iradokizun bat aurkez dezake ahoz (aurrez aurre edo telefonoz), eta arreta ematen dion pertsonak (hasiera batean, kontroleko langileek eta bulegoetako administrariak) unean uneko erantzuna ematen saiatu behar du.

Kexa edo iradokizun idatzi bat jarri nahi duen pertsonak hainbat modutan aurkez dezake, eta lehenengo biak dira ohikoenak:

- Instalazioetako eta bulegoetako kexa-orrian, aurrez aurre.
- Webguneko Herritarraren Postontziaren bidez
- Posta elektronikoz (udala_kirolak@donostia.eus)
- Sare sozialen bidez

Zerbitzuen Erregelamenduan (eta gure Zerbitzuen Kartan) ezarritakoaren arabera, kexa eta iradokizun guztiei erantzun behar diegu, gehienez ere 30 eguneko epean, jartzen direnetik zenbatzen hasita.

KEXA ETA IRADOKIZUNEN TRATAMENDUA

A.- Inprimakiaren bidez jasotako kexak eta iradokizunak.

Ulertzen da pertsonak kexa-inprimakia eskatu aurretik langilea konpontzen saiatu dela eta/edo kexa aurkeztu nahi duen pertsonari erantzun egokia eman diola. Kexa enkargatua eta/edo hurbileko teknikaria instalazioan dauden ordutegian aurkezten bada, kontroleko langileak berehala jakinarazi beharko dio.

Prozedura horren ondoren, pertsonak idatziz kexa bat aurkeztu nahi badu, inprimakia emango zaio.

Erabiltzailea kontrolatzeko eta arretako langilea

1. Kexa jasotzen duen langileak egiaztatu behar du inprimakian erabiltzailearen datu pertsonalak eta harremanetarako datuak daudela.
2. Datu horiek osatu ondoren, kopia horia eman beharko dio kexa aurkeztu duen pertsonari, egiaztagiri gisa.
3. Kopia hori erabiltzaileari eman ondoren, orri zurian langilearen izena eta abizena jarri beharko ditu, irakurtzeko moduan, eta zer instalaziotan jaso den adierazi beharko du.
4. Kexaren arrazoiari buruzko informazio osagarria baduzu, inprimakiaren orri txuriaren atzeko aldean adierazi beharko du. Informaziorik ez badu, adierazi beharko du: Ez daukat gai honi buruzko informaziorik.
5. Kexa informazio horrekin jaso ondoren, instalazioaren enkargatuari pasatuko zaio (egun horretan bertan edo, beranduenez, hurrengo egunean).

Instalazioaren arduraduna

6. Instalazioaren enkargatuak egiaztatu beharko du kexa behar bezala beteta dagoela (erabiltzailearen eta kexa jaso duen langilearen datu osoak), eta orri zuriaren atzeko aldean dagozkion oharrak jarriko ditu (betiere, atzetik sinatu beharko du kexa berrikusi dela egiaztatzeko).

7. Kexak instalazioarekin zuzenean lotutako gairen bat aipatzen badu (matxurak, mantentze-lanak, etab.) eta arrazoiak hala eskatzen badu, arduradunak intzidentzia bat irekiko du Gorabeheren Aplikazioan. Ondoren, Marketin Departamentura bidali beharko da, izapideak egin ditzan.

Marketin eta Hiritarraren Arretako zerbitzua

8. Lehenik eta behin, kexa eta iradokizunen aplikazioan erregistratu beharko da (EZ ERREGISTROAN), eta kexaren kopia eskaneatu bat erantsi beharko da. Langileak eta instalazioaren enkargatuak jarritako iruzkinak ere sartuko dira "Ekintzak" atalean. Era berean, "abian" marka jarriko du.

Herritarren Arretako burua

9. Herritarren Arretako buruak kexa jakinaraziko die eraginpeko saileko arduradunari, dagokion hurbileko teknikariari eta instalazioaren arduradunari.

Arduradunak, hurbileko teknikariak eta/edo enkargatuak

10. Arduradunak eta/edo hurbileko teknikariak eta/edo enkargatuak aplikazioaren JAKINARAZI funtzioa erabili beharko dute kexari buruzko iruzkinak herritarren arretarako buruari bidaltzeko, eta iruzkin horiek aplikazioan erregistratuta geratuko dira.

Herritarren Arretako Burua

11. Informazio horrekin guztiarekin, Herritarren Arretarako buruak erantzuna idatzi eta bidaliko du, eta kexen eta iradokizunen aplikazioan ere gehituko zaio. Erantzun hori aplikaziotik kontsultatu ahal izango da.
12. Azkenik, erreklamazioak kontrolatzeko orrian erregistratuko ditu, eragindako zerbitzua, arrazoi estandarra eta aurkezteko eta erantzuteko datak adierazita.

B.- Webguneko Herritarren Postontziaren bidez jasotako kexak eta iradokizunak.

- 1.- Aurreko paragrafoko urratsei jarraituko zaie, 9tik 12ra.
2. Kexa instalazioarekin zuzenean lotuta badago (matxurak, mantentze-lanak, etab.), arduradunak intzidentzia bat ireki beharko du gorabeheren aplikazioan..

C.- Posta elektronikoro korretetik jasotako kexak eta iradokizunak.

1. Kexa horiek Herritarrei Arreta emateko Saileko administrariak ere sartu beharko ditu kexa eta iradokizunen aplikazioan.
2. B paragrafoko urrats berberak egingo dira.

D.- Sare sozialen bidez jasotako kexak eta iradokizunak.

1. Marketineko arduradunak edo komunikazio-teknikariak berehala erantzungo die bitarteko horien bidez jasotako kexa eta iradokizunei, hargatik eragotzi gabe geroago tratatzea.
2. Ondoren, kexen eta iradokizunen aplikazioan sartuko dira erregistratzeko, eta, erantzun zehatzagoren bat prestatu behar izanez gero, C ataleko kexen prozedura bera jarraituko litzateke.

JASOTAKO KEXEN EBALUAZIOA

Jasotako kexen eta kudeaketa-prozeduraren ebaluazioa berrikuntza- eta etengabeko hobekuntza-prozesuan ezarritako adierazleen arabera egingo da, eta kexa eta iradokizunei buruzko urteko txostenetan eta Erabiltzailearen ahotsa izeneko txostenean jasoko da..