
	EBALUAZIOA, AZTERKETA ETA HOBEKUNTZA		AZTERKETA: 01
	Iradokizunak, kexak eta erreklamazioak	PM02	Data: 2012ko irailaren 20a
			Or.: 1 (guztira: 10)
Facultad de Letras / Letren Fakultatea			

Aurkibidea

1. HELBURUA
2. IRISMENA
3. ARAUDI APLIKAGARRIA
4. DEFINIZIOAK
5. JABEAK
6. ERANTZUKIZUNAK
7. GAUZAPENA
8. ERREGISTROA ETA ARTXIBOA
9. ADIERAZLEAK
10. ERANSKINAK

AZTERKETA ETA DOIKUNTZA		
AZTERKETA	DATA	ALDAKETAREN DESKRIBAPENA
00	2010/03/09	Hasierako edizioa
01	2012/09/20	Azterketa eta doikuntza
02	2014/10/08	Prozedura osorik berregitea

Egilea	Aztertzailea: Kalitate eta Berrikuntza Dekanordetza	Onarpen-emailea
Dekanoa	Dekanotza Taldea	Kalitate Batzordea
Data: 2014/09/03	Data: 2014/09/22	Data: 2014/10/08

	EBALUAZIOA, AZTERKETA ETA HOBEKUNTZA		AZTERKETA: 01
	Iradokizunak, kexak eta erreklamazioak	PM02	Data: 2012ko irailaren 20a
			Or.: 2 (guztira: 10)
Facultad de Letras / Letren Fakultatea			

1. HELBURUA

Prozedura bat zehaztea iradokizunak, kexak eta erreklamazioak (aurrerantzean, IKEak) jasotzeko, izapidetzeko eta erantzuteko, baita unibertsitateko komunitateko edo ikastegiak eskainitako zerbitzuei lotutako talde interesgarrietako edozein kidek aurkeztutako eskaerak ere, hala badagokio, erreferentzia puntu bat emanez, haiek hobetzeko eta/edo, hala badagokio, dagokion prozedura hasteko.

2. IRISMENA

Unibertsitateko komunitateko edo talde interesgarrietako edozein kide.

3. ARAUDI APLIKAGARRIA

3.1. Estatukoak

- 7/2007 Legea, apirilaren 12koa, Langile Publikoaren Oinarrizko Estatutuari buruzkoa.
- 208/1996 Errege Dekretua, otsailaren 9koa, Administrazio Informazio Zerbitzuak eta Herritarrentzako Arreta arautzen dituen.
- 951/2005 Errege Dekretua, Estatuko Administrazio Orokorreko kalitatea hobetzeko esparru orokorra ezartzen duena.
- 30/92 Legea, azaroaren 26koa, Herri Administrazioen Araubide Juridikoari eta Administrazio Prozedura Erkideari buruzkoa.


3.2. Autonomikoak

- 6/1989 Legea, uztailaren 6koa, Euskal Funtzio Publikoari buruzkoa.

3.3. UPV/EHUko espezifikoak

- UPV/EHUren estatutuak.
- Ikasturte bakoitzean indarrean dagoen UPV/EHUko graduako eta lehen eta bigarren zikloko irakaskuntzetarako kudeaketa araudia.
- Ikastegiko arautegia.
- Beste araudi aplikagarri batzuk, halakorik izanez gero.

4. DEFINIZIOAK

	EBALUAZIOA, AZTERKETA ETA HOBEKUNTZA		AZTERKETA: 01
	Iradokizunak, kexak eta erreklamazioak	PM02	Data: 2012ko irailaren 20a
			Or.: 3 (guztira: 10)
Facultad de Letras / Letren Fakultatea			

Iradokizuna: Ikastegiaren aplikazio esparruaren barruko prozedura eta zerbitzuak hobetzeko helburuarekin egiten diren adierazpen edo proposamen guztiak.

Kexa: Atsekabe baten adierazpena, agiri bidez jaso dena eta dagokion zerbitzuaren aldetiko erantzun edo ebazpen esplizitu edo inplizitu bat espero duena.

Erreklamazioa: Zerbitzu edo prozedura desegoki edo oker baten ondoriozko ezohiko egoera baten adierazpena, agiri bidez jaso dena, konpontzeko helburuarekin.

Eskaera: Eskari baten adierazpena, agiri bidez jaso dena Dekanotzak baimendu dezan.

5. JABEAK


Dekanotza Taldea, administraria, Arloko arduraduna eta AZPko beste kide batzuk.

6. ERANTZUKIZUNAK

- Dekanoa da prozesuaren arduradun nagusia; IKEak jasotzen ditu, behar bezala bideratzen ditu Dekanotza Arloko arduradunaren administrazio laguntzarekin, eta prozesuaren ebaluazioa egiten du.
- Dekanotza Taldeko gainerakoak eta administraria dira bere arloko IKEei erantzuteaz arduratzen direnak, baita kasu bakoitzean dagokion prozedura hasteaz edo dagokion hobekuntza ezartzeaz arduratzen direnak ere.
- Dekanotza Arloko arduradunak erregistratzen eta bideratzen ditu IKEak eta haien erantzunak, eta berak artxibatzen du dokumentazio guztia.
- AZPko beste kide batzuk, prozesuan parte hartzen duten neurrian.

7. GAUZAPENA

Letren Fakultatea ikastegi publiko eraginkorra, konprometitua eta kalitatezko zerbitzu emalea izatea lortzeko, unibertsitateko komunitateko edo talde interesgarrietako edozein kidek eginiko IKE eta eskaera guztiak jasotzeko, izapidetzeko eta erantzuteko sistema bat ezarri da.

	EBALUAZIOA, AZTERKETA ETA HOBEKUNTZA		AZTERKETA: 01
	Iradokizunak, kexak eta erreklamazioak	PM02	Data: 2012ko irailaren 20a Or.: 4 (guztira: 10)
Facultad de Letras / Letren Fakultatea			

1.- Jasotzeko modua

- IKE eta eskaerak aurkezteko inprimaki arautua (dekanoari eskabidea), Ikasleen Idazkaritzan eta ikastegiaren web orrian (<http://www.ehu.es/documents/1690128/1696195/Instancia+para+hacer+reclamaciones+o+solicitudes+al+Decano.pdf>): 1. eranskina.
- Mezu elektronikoa bidaliko zaio Dekanotza Taldeko edozein kideri, administrariari, dekanoarene idazkariari edo Dekanotza Arloko arduradunari (araututako eskabide ereduaren arabera erantsiko da).
- Asebetetze inkestak.

2.- Ikastegian jasotzea

IKE/eskaera guztiak Ikasleen Idazkaritzan, ikastegiko atezaindegian edo dekanoarene idazkaritzan entregatuko dira, eta handik helaraziko zaizkio dekanuari eta Dekanotza Arloko arduradunari.


3.- Sarrera erregistroa

Izapidetzearen segimendua egitea ahalbidetzen duen eta erreferentzia puntu gisa balio duen kontrol bat gauzatzeko, hala badagokio, beharrezkoak diren hobekuntza ekintzak ezartzeko edo, dagokion prozedura hasteko, ikastegira iristen diren IKE/eskaera guztiak datu base batean erregistratuko ditu Dekanotza Arloko arduradunak.

4.- IKEak/eskaerak erregistratu ondoren, mezu elektronikoa bat bidaliko zaio bidaltzaileari, izapidetzearen hasieraren eta erregistro zenbakiaren berri emateko. Iradokizun bat bada, mezu elektronikoa bat bidaliko zaio agertutako interesarengatik eta zerbitzua hobetzen laguntzeagatik eskerrak emanez.

5.- Dekanotza Arloko arduradunak dagokion pertsonari helaraziko dio IKE/eskaera, hark ebatz dezan.


6.- IKE/eskaera jaso ondoren, jasotzailea behar bezala erantzuteko gai ez bada, gai hori jaso ondoren Dekanotza Taldeak egiten duen lehenengo bileran aztertuko da. Dekanotza Taldeak aztertuko du IKE/eskaera. Erantzuteko modurik izan ezean, bere eskumenetik kanpoko zerbait delako, horren eskumena izan dezakeen unibertsitateko organoari helaraziko dio.

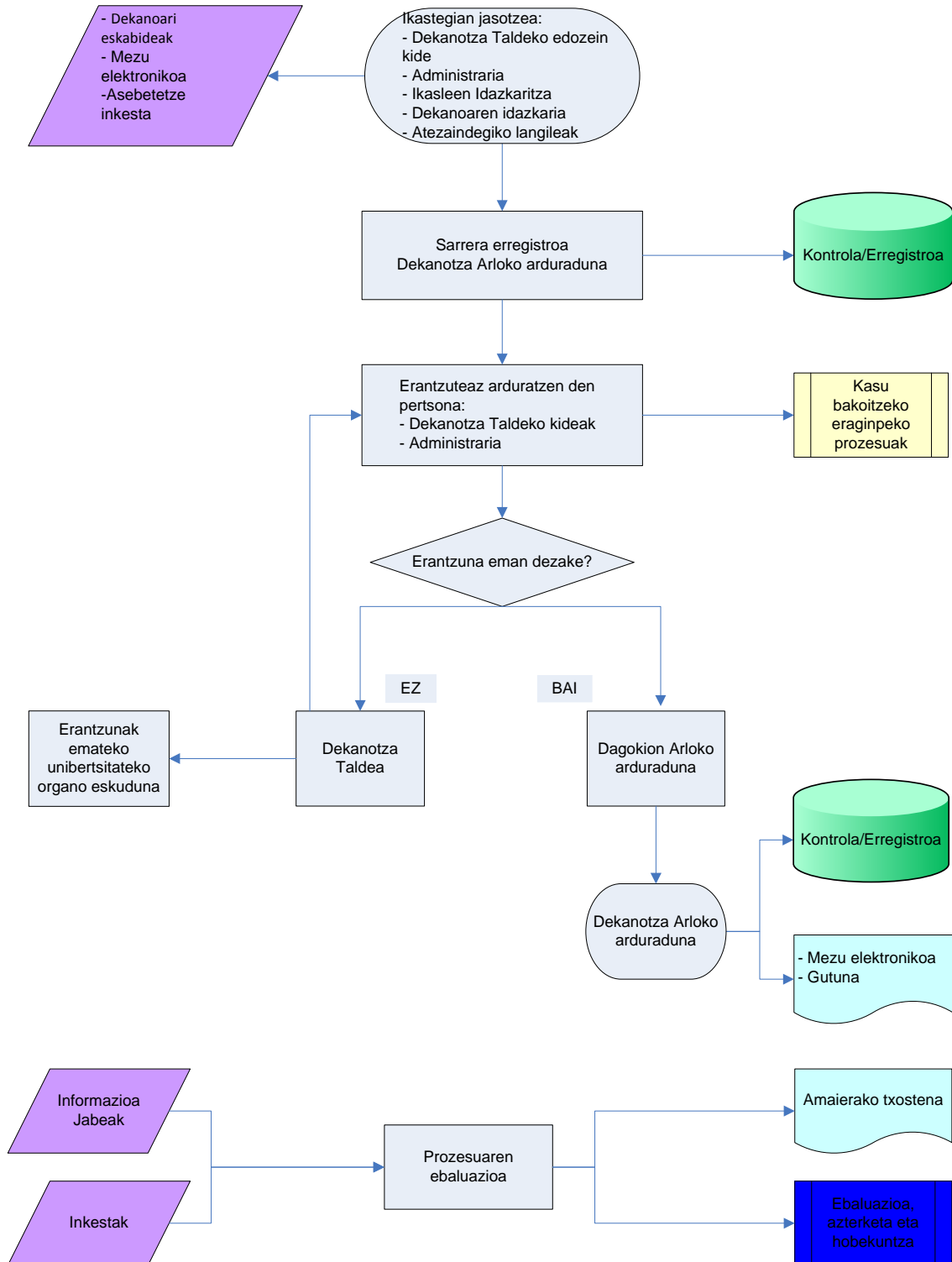
 Universidad del País Vasco / Euskal Herriko Unibertsitatea	EBALUAZIOA, AZTERKETA ETA HOBEKUNTZA		AZTERKETA: 01
	Iradokizunak, kexak eta erreklamazioak	PM02	Data: 2012ko irailaren 20a
			Or.: 5 (guztira: 10)
Facultad de Letras / Letren Fakultatea			


7.- Erantzuna prestatzean, Dekanotza Arloko arduradunari jakinaraziko zaio 15 egun balioduneko gehienezko epean, ondorengo bideren bat erabiliz, eskabidean adierazitako lehentasunaren arabera:

- Posta elektronikoz.
- Idazki bidez.

8.- Dekanotza Arloko arduradunak erantzunaren kopia bat gordeko du, artxibatu eta erregistratzeko.

	EBALUAZIOA, AZTERKETA ETA HOBEKUNTZA		AZTERKETA: 01
	Iradokizunak, kexak eta erreklamazioak	PM02	Data: 2012ko irailaren 20a Or.: 6 (guztira: 10)
Facultad de Letras / Letren Fakultatea			



	EBALUAZIOA, AZTERKETA ETA HOBEKUNTZA		AZTERKETA: 01
	Iradokizunak, kexak eta erreklamazioak	PM02	Data: 2012ko irailaren 20a
			Or.: 7 (guztira: 10)
Facultad de Letras / Letren Fakultatea			

8. ERREGISTROA ETA ARTXIBOA

Dekanoak eta Dekanotza Arloko arduradunak dokumentazio guztia artxibatuko dute, eta bi kopia gordeko dituzte, bat paper formatuan eta bestea PDF formatuan. Bi artxiboak 6 urtez gordeko dira, eta denboraldi hori igarotakoan deuseztatu egin ahal izango dira.

DOKUMENTUA	KODEA	ARTXIBO ARDURADUNA	DENBORA (urteak)
Sarrera dokumentuak: Mezu elektronikoa, gutuna (postontzia), inprimakia, asebetetze inkestak	PM02/01	Dekanoa Dekanotza Arloko arduraduna	6
IKEen erantzunak (mezu elektronikoa, gutuna)	PM02/02	Dekanoa Dekanotza Arloko arduraduna	6
Kontrola/Erregistroa (datu basea)	PM02/03	Dekanotza Arloko arduraduna	6

9. ADIERAZLEAK


- Iradokizun, kexa eta erreklamazioen, eta eskaeren ebazpen tasa (IKD-EHUNDU).
- Iradokizun, kexa eta erreklamazioen eta eskaeren tasa.

10. ERANSKINAK

1.- PM02/01 Dekanoari iradokizun, kexa eta erreklamazioak eta eskaerak egiteko eskabidea.

4.- PM02/02 Iradokizun, kexa eta erreklamazioen eta eskaeren erantzuna.

5.- PM02/03 Iradokizun, kexa eta erreklamazioen eta eskaeren kontrola/erregistroa.

 emen ta zabal zazu Universidad del País Vasco Euskal Herriko Unibertsitatea	EBALUAZIOA, AZTERKETA ETA HOBEKUNTZA		AZTERKETA: 01
	Iradokizunak, kexak eta erreklamazioak	PM02	Data: 2012ko irailaren 20a Or.: 8 (guztira: 10)
Facultad de Letras / Letren Fakultatea			

1. ERANSKINA

PM02/01 Dekanoari IKEak edo eskaerak egiteko eskabidea



ESKARIA
INSTANCIA



Izen abizenak / Nombre y apellidos NAN / DNI

Telefonoa / Teléfono Sakelekoa / Móvil email

Helbidea / Domicilio P. Kodea / C. Postal Herria / Localidad

Titulazioa / Titulación Kurtsoa / Curso

Adierazten dut / Expone:


Eskatzen dut / Solicita:

Nola nahi duzu Erantzuna / Como deseas la respuesta:

- Emaileraz / Por email
- Postaz / Por correo postal

Data / Fecha Sinadura / Firma

Letren Fakultateko Dekano Jaunari zuzendua
Dirigido al Sr. Decano de la Facultad de Letras

	EBALUAZIOA, AZTERKETA ETA HOBEKUNTZA		AZTERKETA: 01
	Iradokizunak, kexak eta erreklamazioak	PM02	Data: 2012ko irailaren 20a Or.: 9 (guztira: 10)
Facultad de Letras / Letren Fakultatea			

2. ERANSKINA

PM02/02 IKEen ETA ESKAEREN ERANTZUNA

Dirección del destinatario /
Hartzailearen helbidea


En Vitoria, a de / Gasteizen, (e)ko aren (e)(a)n,

Nº de registro de la SQR / Iradokizun, kexa edo/eta erreklamazioaren erregistro zk.:

En respuesta a su sugerencia, queja y/o reclamación, se expone lo siguiente: /
Zure iradokizun, kexa edo/eta erreklamazioari erantzunez, hau adierazten da:

Atentamente / Adeitasunez,

Firmado/Sinadura:

 <p>ematen ta zabal zazu</p> <p>Universidad del País Vasco Euskal Herriko Unibertsitatea</p>	EBALUAZIOA, AZTERKETA ETA HOBEKUNTZA		AZTERKETA: 01
	Iradokizunak, kexak eta erreklamazioak	PM02	Data: 2012ko irailaren 20a Or.: 10 (guztira: 10)
Facultad de Letras / Letren Fakultatea			

3. ERANSKINA
PM02/03 KONTROLA / ERREGISTROA
I KEak ETA ESKAERAK

