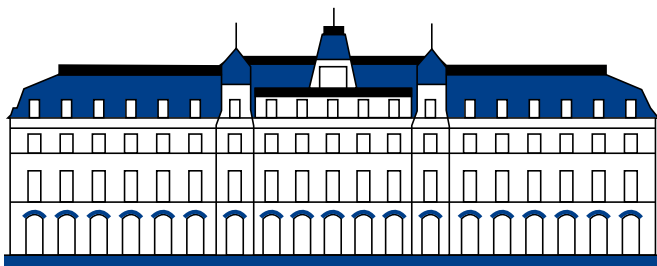


Zerbitzuen Karta

Informazioko eta Herritarren Arretako Bulego Zentrala

2017 - 2018



Gipuzkoako Foru Aldundia
Diputación Foral de Gipuzkoa

Sarrera

Zerbitzuen karten bidez, informazioa eman nahi dugu Gipuzkoako Foru Aldundiak kudeatzen dituen zerbitzuen ezaugarriei buruz, eta konpromisoa hartu nahi dugu kalitate maila jakin batzuk beteko direla zerbitzu horiek ematerakoan.

Halako ekimenekin eta zure laguntzarekin, erabiltzaileen beharrak asebetetzera bideratu nahi ditugu Foru Aldundiaren zerbitzu publikoak, eta horiek hobetzen aurrera jarraitu nahi dugu.

Markel Olano Arrese

Gipuzkoako diputatu nagusia

Imanol Lasa Zeberio

Gobernantzako eta Gizartearekiko Komunikazioko
Departamentuko foru diputatua

Xedea

Gure xedea da informazio administratibo eguneratua eta egiazkoa ematea, eta halaber, herritarrei arreta ematea Gipuzkoako Foru Aldundiaren zeregin eta izapideen alorretan.

Zerbitzu Karta honen ardura duen atala

Gobernantzako eta Gizartearekiko Komunikazioko
Departamentuko Modernizazio Zerbitzua arduratzen
da zerbitzu karta prestatzeaz, kudeatzeaz eta
jarraipena egiteaz.
modernizazioa@gipuzkoa.eus

Zein zerbitzu eskaintzen ditugu?

Zein dira gure konpromisoak?

Nola neurtzen dugu?

Informazioa eta arreta

Instalazioak

Aurrez aurreko arretarako bulegoak egokiak izatea eman beharreko zerbitzuarentzat, eta arreta jaso duten pertsonen asebetetze balorazioa 8tik gorakoa izatea (10etik).

Aurrez aurreko arreta bulegoetan arreta jaso duten pertsonen egindako asebetetze inkestaren bidez lortutako batezbesteko balorazioa.

Arreta ordutegia

Zerbitzua goiz eta arratsaldean jarraian ematea arreta bulegoetan, asteleheneetik ostegunera (Erregistroa, 08:30etik 18:30era – Arreta 08:30etik 19:00etara), eta goizez ostiraletan nahiz abuztuan (Erregistroa, 08:30etik 14:30era – Arreta, 08:30etik 15:00etara), eta arreta jaso duten pertsonen asebetetze balorazioa 8tik gorakoa izatea (10etik).

Arreta jaso duten pertsonen asebetetze balorazioaren batezbestekoa.

Itxaron denbora

Herritarren arreta zerbitzuko itxaron denbora laburtzea, itxaron denboraren batezbestekoa 2 minututik beherakoa izan dadin.

Konprometitutako itxaron denbora betetzen den kasuen ehunekoa.

Informazioa

Informazio eguneratua eta egiazkoa ematea, eskatutako gestioak egiteko bidea erraztuz, eta arreta jaso duten pertsonen asebetetze balorazioa 8tik gorakoa izatea (10etik).

Arreta jaso duten pertsonen zerbitzuarekiko asebetetze balorazioaren batezbestekoa.

Langileen arreta eta gaitasuna

- Herritarrak modu egokian tratatzea, egokitasunez eta adreitasunez, haien beharrak asetzeko.
- Hizkera argia eta zehatza erabiltzea informazioak ematerakoan.
- Arreta herritarrek hautatutako hizkuntzan ematea.
- Langileen gaitasun profesionalak eguneratuta mantentzea, herritarren arreta hobetzeko.
- Eta arreta jaso duten pertsonen asebetetze balorazioa 8tik gorakoa izatea (10etik).

Arreta jaso duten pertsonen zerbitzuarekiko asebetetze balorazioaren batezbestekoa.

Tramiteak

- Aurrez aurreko erregistroa, unean bertan, Gipuzkoako Foru Aldundira sartzen diren nahiz bertatik udaletara eta beste administrazio batzuetara iristen diren dokumentuena.
- Ziurtagiri elektronikoak (gako operatiboa, BAKQ, etab.) jaulkitzea eta berritzea, unean bertan.
- Gizarte Politikako Departamentuaren ziurtagiriak jaulkitzea, unean bertan.
- Familia ugariaren titulua jaulki eta berritzea, unean bertan.
- Zerbitzuarekin zerikusia duten kexa eta iradokizunak aurkeztea.

Aurrez aurreko bulegoan egin beharreko tramiteak erraztea, arreta jaso duten pertsonen asebetetze balorazioa 8tik gorakoa izan dadin (10etik).

Arreta jaso duten pertsonen zerbitzuarekiko asebetetze balorazioaren batezbestekoa.

Kontsultak, kexak eta iradokizunak

Informazio zerbitzuarekin zerikusia duten kontsulta, kexa eta iradokizunen % 100 20 egun balioduneko epean erantzutea (legezko epea: 30 egun).

Epe barruan erantzundako kexen eta iradokizunen ehunekoa.

Araudia

26/2005 Foru Dekretua, apirilaren 26koa, Foru Aldundiaren herritarrentzako laguntza eta arreta zerbitzuak arautzen dituena.

39/2015 Legea, urriaren 1ekoa, Administrazio Publikoaren Administrazio Prozedura Erkidearena.

40/2015 Legea, urriaren 1ekoa, Sektore Publikoaren Araubide Juridikoarena.

23/2010 Foru Dekretua, irailaren 28koa, Foru Administrazioaren eremuan bitarteko elektronikoen erabilera arautzen duena, urriaren 14ko 32/2014 Foru Dekretuak aldatua.

Euskararen erabilera normalizatzeko plana Gipuzkoako Foru Aldundiaren eta bere organismo autonomoen jardura esparruan 2013-2017 aldirako (GAO, 2014-12-31).

15/1999 Lege Organikoa, abenduaren 13koa, Izaera pertsonaleko datuak babesteari buruzkoa.

4/2005 Legea, otsailaren 18koa, Emakumeen eta Gizonen berdintasunerakoa.

Herritarren eskubideak

Foru Aldundiarekiko harremanetan herritarrek dituzten eskubideak 4. artikuluan zerrendatzen ditu 2005eko apirilaren 26ko 26/2005 Foru Dekretuak (GAO, 101. zk., 2005-05-31).

- <https://egoitza.gipuzkoa.eus/eu/arreta/herritarren-eskubideak>

Herritarrek Foru Aldundiarekiko dituzten betebeharrak helbide honetan jasotzen dira:

- <https://egoitza.gipuzkoa.eus/eu/arreta/herritarren-betebeharrak>

Partaidetza, kexak eta iradokizunak

Gipuzkoako Foru Aldundiak badu kexak eta iradokizunak egiteko sistema bat, zeinaren bitartez herritarrek aukera izan baitezakete beren iritzia bidaltzeko karta honetan eskainitako zerbitzuez eta bere gain hartutako konpromisoez.

Kexak eta iradokizunak Foru Aldundiaren edozein erregistrotan edo posta bidez aurkez daitezke, edota Internet bidez, web orrialde honetan:

- <https://egoitza.gipuzkoa.eus>: Kontsultak, kexak eta iradokizunak

Gipuzkoako Foru Aldundiak 30 egun balioduneko epea du erreklamazioei erantzuteko.

Eskertuko genizuke zerbitzuak hobetzen parte hartuko bazenu, bidaliko dizkizugun gogobetetzetako inkestak betez.

Konpromisoak betetzea

Zerbitzuen karta honetako konpromisoak zenbateraino betetzen diren ezagutzeko, kontsultatu urteko emaitzak honako web orri honetan:

- <https://egoitza.gipuzkoa.eus/eu/arreta/zerbitzu-kartak>

Helbidea eta ordutegiak

Helbidea: Gipuzkoa Plaza z.g., beheko solairua.
20004, Donostia
Telefonoa: 943 112 111
Fax: 943 429 961

Aurrez aurreko arreta

Informazio ordutegia: astelehenetik ostegunera, 08:30-19:00.

Ostiralean, 08:30-15:00.

Abuztuan, astelehenetik ostiralera, 08:30-15:00.

Tramite eta Erregistro zentralako ordutegia (Aldundiko erregistro guztien erregistro bulego laguntzailea):
astelehenetik ostegunera, 08:30-18:30.

Ostiralean, 08:30-14:30.

Abuztuan, astelehenetik ostiralera, 08:30-14:30.

Telefono bidezko arreta

Informazio ordutegia: astelehenetik ostiralera, 08:00-15:00.

Arreta telematikoa

gipuzkoa@gipuzkoa.eus

Gomendioak

- Nortasun agiria, gida baimena edo zure nortasuna frogatzen duen dokumentu ofiziala ekarri behar duzu beti.
- Baimendutako gestioa beste norbaiten izenean egitera bazatoz, delako gestioa egiteko zure izenean egindako baimena ekarri behar duzu, pertsona horren nortasun agiriaren, gida baimenaren edo bere nortasuna frogatzen duen dokumentu ofizialaren kopiaz gain.
- Tramiteak egitera zatozenean momentuan bertan egin ahal izateko, komeni da beharrezko dokumentazioa ekartzea (<https://egoitza.gipuzkoa.eus/eu/tramiteen-zerrenda> web gunea kontsultatu edo 943 112 111 telefonora deitu).
- Gestioak egiteko eta telefonoz deitzeko, saiatu puntako orduak saihesten (10:00-13:00).
- Ez egon epearen azken egunera arte zain. Jende pilaketak zerbitzu txukun bat eskaintzea oztopatzen digu.
- Akatsik topatzen baduzu, eskertuko genizuke jakinaraztea, hartara, zuzendu egin ahal izango dugu. Gure zerbitzuetakoren batekin ez bazara gustura geratu, kexa edo iradokizun bat aurkeztu dezakezu, eta aintzat hartuko dugu.

