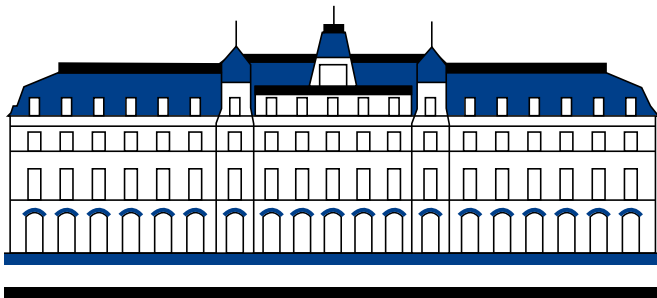


Carta de Servicios

Oficina Central de Información y Atención a la Ciudadanía

2022 - 2024

2ª revisión



Gipuzkoako Foru Aldundia
Diputación Foral de Gipuzkoa

Introducción

A través de las cartas de servicio queremos informar de las características de los servicios que gestiona la Diputación Foral de Gipuzkoa, y comprometernos a unos niveles de calidad en su prestación.

Con estas iniciativas y su colaboración pretendemos orientar los servicios públicos forales a la satisfacción de las necesidades de quienes los utilizan, y seguir avanzando en su mejora.

Markel Olano Arrese

Diputado general de Gipuzkoa

Eider Mendoza Larrañaga

Diputada foral de Gobernanza

Misión

Nuestra misión es ofrecer información administrativa actualizada y veraz, así como atención a la ciudadanía en los ámbitos correspondientes a las funciones y trámites de la Diputación Foral de Gipuzkoa.

Unidad responsable de la Carta de Servicios

La Dirección General de Servicios e Innovación y Transformación de la Administración del Departamento de Gobernanza es la responsable de la elaboración, gestión y seguimiento de esta carta de servicios.

modernizazioa@gipuzkoa.eus

¿Qué servicios prestamos?

¿A qué nos comprometemos?

¿Cómo lo medimos?

Información y Atención

Instalaciones

A que las instalaciones de las oficinas de atención presencial sean adecuadas al servicio que se presta y que la valoración de las personas atendidas sea superior a 9 sobre 10.

Valoración media de las personas atendidas en las instalaciones de las oficinas de atención presencial a través de las encuestas de satisfacción.

Horario de atención

A que las oficinas de atención presten su servicio en un horario continuado de mañana y tarde (8:30 a 18:30 Registro – 8:30 a 19:00 Atención) de lunes a jueves y en horario de mañana los viernes y mes de agosto (8:30 a 14:30 Registro – 8:30 a 15:00 Atención) y a que la valoración de satisfacción dada por las personas atendidas sea superior a 9 sobre 10.

Valoración media de satisfacción con el horario de las personas atendidas.

Tiempos de espera

A reducir los tiempos de espera en la atención a la ciudadanía, por debajo de los 2 minutos en base al tiempo promedio de espera.

Cumplimiento del tiempo de espera comprometido en el 90% de los casos.

Información

Facilitar información actualizada y veraz, facilitando la realización de las gestiones necesarias solicitadas y a que la valoración de satisfacción dada por las personas atendidas sea superior a 9 sobre 10.

Valoración media de satisfacción con el servicio prestado de las personas atendidas.

Atención y capacitación del personal

- A atender a la ciudadanía de forma correcta, amable y adecuada a sus necesidades.
- A utilizar un lenguaje sencillo, claro y concreto en las informaciones.
- A mantener actualizadas las habilidades profesionales del personal para una mejor atención a la ciudadanía.
- Y a que la valoración de satisfacción dada por las personas atendidas sea superior a 9 sobre 10.

Valoración media de satisfacción con el servicio prestado de las personas atendidas.

Trámites

- Registro presencial en el momento de documentación entrante y saliente a la Diputación Foral de Gipuzkoa, Ayuntamientos y otras Administraciones.
- Expedición y renovación de Certificados electrónicos (B@kQ) en el momento.
- Expedición de certificados de Departamento de Políticas Sociales en el momento.
- Expedición y renovación del Título de Familia Numerosa en el momento.
- Presentación de quejas y sugerencias relacionadas con el servicio.

A facilitar la tramitación a realizar en la oficina de atención presencial, obteniendo una valoración de satisfacción dada por las personas atendidas sea superior a 9 sobre 10.

Valoración media de satisfacción con la tramitación de las personas atendidas.

Consultas, quejas y sugerencias

A contestar el 100% de las consultas, quejas y sugerencias relacionadas con el servicio de información y atención en un tiempo inferior a 5 días hábiles (plazo legal: 20 días).

Porcentaje de quejas y sugerencias respondidas dentro de plazo.

Normativa

Decreto Foral 9/2022, de 26 de abril, por el que se regula el Sistema Foral de Atención Ciudadana de la Diputación Foral de Gipuzkoa.

Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.

Decreto Foral 23/2010, de 28 de septiembre, por el que se regula la utilización de medios electrónicos en el ámbito de la Administración Foral, modificado por el Decreto Foral 32/2014 de 14 de octubre.

Ley 10/1982, de 24 de noviembre, básica de normalización del uso del Euskera.

Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.

Ley 4/2005, de 18 de febrero, para la Igualdad de Mujeres y Hombres.

Derechos y obligaciones de las personas usuarias

Las ciudadanas y ciudadanos en sus relaciones con la Diputación Foral de Gipuzkoa tienen una serie de facultades para el ejercicio de sus derechos y, al mismo tiempo, tienen el deber de cumplir una serie de normas de actuación.

Todas ellas se enumeran en los artículos 7 y 8 del Decreto Foral 9/2022.

Facultades:

- <https://egoitza.gipuzkoa.eus/es/atencion/derechos-ciudadania>

Modos de actuación:

- <https://egoitza.gipuzkoa.eus/es/atencion/normas-actuacion-ciudadania>

Consultas, quejas y sugerencias

La Diputación Foral de Gipuzkoa dispone de un sistema para la recepción de consultas, quejas y sugerencias sobre los servicios ofrecidos por la Oficina Central de Información y Atención a la Ciudadanía, así como sobre los compromisos asumidos en la presente carta.

Las consultas, quejas y sugerencias pueden presentarse en cualquier registro de la Diputación Foral, por correo o por Internet en la siguiente página web:

- <https://egoitza.gipuzkoa.eus/consultas-quejas-sugerencias>

La Diputación Foral de Gipuzkoa dispone de 20 días para dar respuesta a las reclamaciones.

Participación ciudadana

La participación ciudadana y conocer su valoración sobre los compromisos que asume la diputación respecto a sus servicios es un incentivo para ofrecer mejores servicios y más accesibles a la ciudadanía. Por ello le solicitamos su colaboración y participación cumplimentando las encuestas de satisfacción que se puedan formular.

Cumplimiento de los compromisos

Podrá conocer el grado de cumplimiento de los compromisos de esta carta de servicios, consultando sus resultados anuales en la siguiente página web:

- <https://egoitza.gipuzkoa.eus/es/atencion/cartas-servicios>

Dirección y horarios

Dirección: Plaza Gipuzkoa s/n, planta baja.
20004, San Sebastián
Teléfono: 943 112 111
Fax: 943 429 961

Atención presencial

Horario de Información: de lunes a jueves, 08:30-19:00.
Viernes, 08:30-15:00.

En agosto, de lunes a viernes, 08:30-15:00.

Horario de Trámites y Registro Central (oficina auxiliar de registro de todos los registros de la Diputación): de lunes a jueves, 08:30-18:30.
Viernes, 08:30-14:30.

En agosto, de lunes a viernes, 08:30-14:30.

Atención telefónica

Horario de Información: de lunes a viernes, 08:00-15:00.

Atención telemática

gipuzkoa@gipuzkoa.eus

Recomendaciones

- Traiga siempre el DNI, carné de conducir o documento oficial que acredite su identidad.
- Si viene en nombre de otra persona a realizar alguna gestión de las permitidas con autorización, no olvide traer una autorización de ésta a su favor para realizar dicha gestión, además de una copia del DNI, carné de conducir o documento oficial que acredite la identidad de la persona que le autoriza.
- Es importante que presente la documentación correcta para poder realizar los trámites en el momento (consulte la web <https://egoitza.gipuzkoa.eus/es/listado-tramites> o llame al teléfono 943 112 111).
- Evite utilizar las horas punta del día (de 10:00 a 13:00 horas) para realizar sus gestiones y llamadas.
- No espere al día en que venzan los plazos. La aglomeración de personas dificulta la prestación de un buen servicio.
- Si detecta un error, le agradeceríamos que nos lo comunicara para corregirlo. Si alguno de nuestros servicios no le satisface, puede presentar una queja o sugerencia y la atenderemos.

