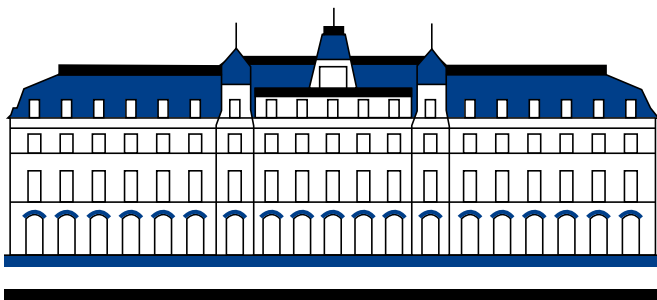


# Zerbitzu Karta

# Informazioko eta Herritarren Arretako Bulego Zentrala

2022 - 2024

2. berrikusketa



**Gipuzkoako Foru Aldundia**  
Diputación Foral de Gipuzkoa

## Sarrera

Zerbitzu karten bitartez informazioa eman nahi dugu Gipuzkoako Foru Aldundiak kudeatzen dituen zerbitzuen ezaugarriei buruz, eta horiek kalitatez emateko hainbat konpromiso ere hartu nahi ditugu.

Halako ekimenei esker 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

### **Eider Mendoza Larrañaga**

Gobernantza 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

Gobernantza Departamentuko Zerbitzuetako eta Administrazioaren Berrikuntzako eta Eraldaketako Zuzendaritza Nagusia da zerbitzu karta prestatzeaz, kudeatzeaz eta jarraipena egiteaz.  
[modernizazioa@gipuzkoa.eus](mailto: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 9 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, astelehenetik 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 9 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 bete da kasuen % 90ean.

### Informazioa

Informazio eguneratua eta egiazkoa ematea, eskatutako gestioak egiteko bidea erraztuz, eta arreta jaso duten pertsonen asebetetze balorazioa 9 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.
- Langileen gaitasun profesionalak eguneratuta mantentzea, herritarren arreta hobetzeko.
- Eta arreta jaso duten pertsonen asebetetze balorazioa 9 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 (B@kQ) jaulkitzea eta berritza, unean bertan.
- Gizarte Politikako Departamentuaren ziurtagiriak jaulkitzea, unean bertan.
- Familia ugariaren titulua jaulki eta berritza, unean bertan.
- Zerbitzuarekin zerikusia duten kexa eta iradokizunak aurkeztea.

Aurrez aurreko bulegoan egin beharreko tramiteak erraztea, arreta jaso duten pertsonen asebetetze balorazioa 9 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 5 egun balioduneko epean erantzutea (legezko epea: 20 egun).

Epe barruan erantzundako kexen eta iradokizunen ehunekoa.

# Araudia

9/2022 Foru Dekretua, apirilaren 26koa, Gipuzkoako Foru Aldundiaren Herritarren Arretarako Foru Sistema arautzen duena.

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.

10/1982 Legea, azaroaren 24koa, Euskararen erabilera normalizatzeko oinarritzkoa.

3/2018 Lege Organikoa, abenduaren 5ekoa, datu pertsonal babestekoa eta eskubide digitalak bermatzekoa.

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

# Erabiltzaileen eskubideak eta betekizunak

Herritarrek, Gipuzkoako Foru Aldundiarekiko harremanetan, zenbait ahalmen dituzte beren eskubideak gauzatzeko, eta, aldi berean, jokabide arau batzuk bete behar dituzte.

Horiek guztiak 9/2022 Foru Dekretuak zerrendatzen ditu 7. eta 8. artikuluetan.

Ahalmenak:

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

Jokabideak:

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

# Kontsultak, kexak eta iradokizunak

Gipuzkoako Foru Aldundiak kontsultak, kexak eta iradokizunak jasotzeko sistema bat du, zeinaren bitartez herritarrek aukera izan baitezakete beren iritzia bidaltzeko Informazioko eta Herritarren Arretako Bulego Zentralak eskaintzen dituzten zerbitzuei buruz eta, orobat, karta honetan Aldundiak bere gain hartutako konpromisoari buruz.

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

- <https://egoitza.gipuzkoa.eus/kontsultak-kexak-iradokizunak>

Gipuzkoako Foru Aldundiak 20 eguneko epea du erreklamazioei erantzuteko.

# Herritarren parte hartzea

Herritarren parte hartzea, eta, orobat, Aldundiak bere zerbitzuen inguruan hartzen dituen konpromisoari buruzko haien balorazioa ezagutzeko pizgarri dira herritarrei zerbitzu hobek eta eskuragarriagoak eskaintzeko. Horregatik, eskatzen dizugu lankidetzaren eta parte hartzearen, egin daitezkeen gogobetetze inkestak bete.

# Konpromisoak betetzea

Zerbitzu 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](mailto: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 oztokatzen 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.

