

Zerbitzuen Karta

Baimena ematea gizarte zerbitzuetako zerbitzuei eta zentroei

2022 - 2024

8. 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

Maite Peña Lopez

Gizarte Politiketako foru diputatua

Xedea

Ikuskapeneko, Inbertsioetako eta Gizarte Ekimeneko Zerbitzuaren helburua da Gipuzkoako gizarte zerbitzuetako zerbitzuei eta zentroeiei baimena ematea, bete beharreko beharkizunak eta baldintzak betetzen direla egiaztatuta, zerbitzu eta zentro horien erabiltzaileei kalitatea eta arreta egokia eskaintzeko. Era berean, zerbitzu eta zentro horien entitate titularrei aholkua ematen die, emandako arreta garatu eta hobetzeko.

Zerbitzu Kartaren ardura duen unitatea

Ikuskapeneko, Inbertsioetako eta Gizarte Ekimeneko Zerbitzuak du karta honen ardura, Zerbitzuetako eta Administrazioaren Berrikuntzako eta Eraldaketako Zuzendaritza Nagusiarekin elkarlanean.

Zein zerbitzu eskaintzen ditugu?

Eskaintzen dugu

Arreta, informazioa eta ebazpena.

Zertarako

a. Aldez aurreko baimena

Helburua da egiaztatzea zerbitzu edo zentroko proiektua egokitzen zaiela tipologiaren arabera bete beharreko baldintza materialei eta funtzionalei.

Aldez aurreko baimenaren arauak bete beharko dira:

- Zerbitzu edo zentro bat sortu, eraiki edo instalatzeko.
- Zerbitzu edo zentro bat lekuz aldatzeko.
- Zentroetan funtsezko aldaketak egiteko (aldaketak egitea hasierako egitura edo erregimen funtzionalean).

Aldez aurreko baimena eduki behar da udalaren obra baimena eta ondoren funtzionamendu baimena edukitzeko.

b. Funtzionamendu baimena

Helburua da egiaztatzea, jarduera hasi edo aldatua urreko baldintza gisa, zerbitzua edo zentro egokitzen zaiela tipologiaren arabera bete beharreko baldintza materialei eta funtzionalei.

Funtzionamendu baimenaren arauak bete behar dira:

- Zerbitzu edo zentro bat abian jartzeko.
- Zerbitzuaren edo zentroaren eginkizunak eta helburuak aldatzeko.

Zein dira gure konpromisoak?

Arreta

Ziurtatzen dizugu gure teknikarien gaitasun profesionala eta tratu egokia, eta, baita ere, aurkeztutako proiektuei hobekuntzak proposatzeko gaitasuna.

Informazioa

Ziurtatzen dizugu erabiltzaileak emandako informazioaren eta dokumentazioaren konfidentziasuna.

Ebazpena

Aldez aurreko baimenen % 90, gehienez 50 egun balioduneko epean ebatziko ditugu, eskatzen den dokumentazioa osorik eta behar bezala aurkezten denetik hasita.

Gehienez 70 egun balioduneko epean ebatziko ditugu, 50 egun balioduneko epea gainditzen duten aldez aurreko baimenak.

Funtzionamendua baimentzeko ikuskapena, kasuen % 90ean, 10 egun balioduneko epean egingo dugu, eskatzaileak proposamena egiten duenetik hasita.

Funtzionamendua baimentzeko ikuskapena, 10 egun balioduneko epea gainditu den eskaeren kasuan, 15 egun balioduneko epea egingo dugu, eskatzaileak proposamena egiten duenetik hasita.

Funtzionamendu baimenak, kasuen % 90ean, gehienez 30 egun balioduneko epean ebatziko ditugu, ikuskapen bisitaren adostasun-aktaren datatik hasita.

Gehienez 35 egun balioduneko epean ebatziko ditugu 30 egun balioduneko epea gainditzen duten funtzionamendu baimenak.

Nola neurtzen dugu?

Egiaztatuko dugu ea 7,5 puntura edo gehiagora iristen den balorazioa galdetegiko atal hauetan: proposamenen lanketa; pertsonal teknikoak duen prestakuntza eta zerbitzuen ezagutza; eta tramitazioaren garaian emandako aholkularitza zerbitzuaren kalitatea.

Egiaztatuko dugu ea 8 puntura edo gehiagora iristen den galdetegiko balorazioa informazioaren eta datuen konfidentziasunari buruzko atalean.

Data hauek egiaztatuko ditugu:

Aldez aurreko baimena eskatzea eta ebaztea.

Entitateak bisita-proposamena egitea eta bisita egitea.

Ikuskapen adostasunaren akta, eta funtzionamendua baimentzeko ebazpenaren akta.

Araudia

12/2008 Legea, abenduaren 5ekoa, Gizarte Zerbitzuei buruzkoa. (GAO 246 zk., 2008/12/24koa)

40/1998 Dekretua, martxoaren 10ekoa, Euskal Autonomia Erkidegoko gizarte zerbitzuen baimena, erregistroa, homologazioa eta ikuskapena arautzen dituen. (EHAA 66 zk., 1998/04/02koa)

126/2019 Dekretua, uztailaren 30ekoa, Euskal Autonomia Erkidegoko adinekoentzako egoitza-zentroi buruzkoa. (EHAA 170 zk., 2019/09/09koa)

202/2000 Dekretua, urriaren 17koa, adineko ezinduentzako eguneko zentroi buruzkoa. (EHAA 214 zk., 2002/11/08koa)

394/2006 Foru Agindua, ekainaren 2koa, Psikogeriatriako Unitateen baldintzak zehazteari buruzkoa. (GAO 112 zk., 2006/06/14koa)

148/2007 Dekretua, irailaren 11koa, etxeko eremuan tratatu txarren biktimak diren emakumeen harrerarako baldibideak arautzen dituen. (EHAA 187 zk., 2007/09/14koa)

131/2008 Dekretua, uztailaren 8koa, Gizarte babesik gabeko haur eta nerabeentzako egoitza harrerako baldibideak arautzen dituen. (EHAA 150 zk., 2008/08/08koa)

13/2016 Dekretua, otsailaren 2koa, Euskal Autonomia Erkidegoko Arreta Goiztiarreko esku-hartze integralari buruzkoa. (EHAA 45 zk., 2016/03/07koa)

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>

Kalitatea kudeatzeko sistema

Gizarte zerbitzuetako zerbitzuak eta zentroak baimendu eta homologatzeko jarduerak beren lekua dute UNE-EN ISO 9001:2015 arauaren arabera egiaztatutako kalitatearen kudeaketa-sistemaren barruan.

Erabiltzaileen eskubideak eta betekizunak

Herritarrek, Gipuzkoako Foru Aldundiarekiko harremanetan, zenbait ahalmen ditu dituzte bere 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 kexak eta iradokizunak jasotzeko sistema bat du, zeinaren bitartez herritarrek aukera izan baitezakete beren iritzia bidaltzeko gizarte zerbitzuek eskaintzen dituzten zerbitzuei buruz eta, orobat, karta honetan Aldundiak bere gain hartutako konpromisoei buruz.

Kexak eta iradokizunak Foru Aldundiaren edozein erregistroan 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 konpromisoei buruzko haien balorazioa ezagutzeko pizgarri dira herritarrei zerbitzu hobeak eta eskuragarriagoak eskaintzeko. Horregatik, eskatzen dizugu lankidetzeta eta parte hartzea, egin daitezkeen gogobetetze inkestak bete.

Informazioa

Posta Helbidea

Txara-2 eraikina
Zarategi Pasealekua, 99. 2.solairua
20015 Donostia

Telefonia

943 112 688

Telematika

info.gizartekintza@gipuzkoa.eus

Iristeko Garraioak

DTK / dBus: 9, 27, 29, 33 lineak: Txara geltokia
Donostialdea Metroa Intxaurren geltokia, Txara irteera

Hainbat gomendio

- Bete nortasun agiria edo gida baimena ekar ezazu.
- Gestioa beste norbaiten izenean egitera bazatoz, delako gestioa egiteko zure izenean luzaturiko baimena ekarri behar duzu, baimendu zaituenaren nortasun agiriaren edo gida baimenaren kopiaz gain.
- Gestioa entitate juridiko baten ordezkari gisa egitera bazatoz (entitate hori izan daiteke merkataritza sozietatea, sozietate kooperatiboa, fundazioa, elkarte...), entitatearen identifikazio fiskalaren zenbakiaren txartela eta zure alde egindako ahalordetze-eskritura ekar itzazu. Eskritura ez bada beharrezkoa, ordezkari gisa izendatuta agertzen zaren estatutuak ekar itzazu.
- Tramiteak momentuan bertan egin ahal izateko, komeni da beharrezko dokumentazioa ekartzea deitu 943 112 688 telefonora edo kontsultatu https://egoitza.gipuzkoa.eus/eu/gizarte_zerbitzuetako_erakunde_zentro_eta_zerbitzuen_ikuskapena web gunean.
- Gestioak egiteko eta telefonoz deitzeko, saiatu puntako orduak saihesten (11:00 - 13:00).

Akatsen bat antzematen baduzu eskertuko dizugu guri jakinaraztea, zuzendu ahal izateko. Gure zerbitzuetakoren batekin ez bazara gustura geratu, kexa edo iradokizun bat aurkeztu dezakezu, eta aintzat hartuko dugu.

