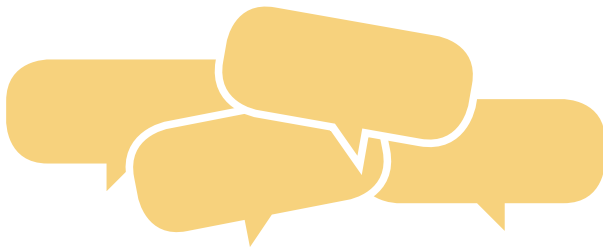


Zerbitzu Karta

Gipuzkoako gizarte
zerbitzuetako
zentroei buruz
Ikuskapen
Zerbitzuak
kudeatutako
kontsultak, kexak
eta iradokizunak
2022-2023



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 zenbait 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 eginkizunen artean dago Gipuzkoako gizarte zerbitzuetako zentroei buruz aurkeztutako kontsulta, kexa eta iradokizunei erantzutea, baldintzak betetzen direla egiaztatzea eta erabiltzaileei emandako arreta egokia eta kalitatezkoa dela egiaztatzea.

Araudia

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

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

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 dituena. (EHAA 66 zk., 1998/04/02koa).

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

202/2000 Dekretua, urriaren 17koa, laguntza behar duten adinekoentzako eguneko zentzoei buruzkoa. (EHAA 214 zk., 2002/11/08koa).

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

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

131/2008 Dekretua, uztailaren 8koa, gizarte babesik gabeko haur eta nerabeentzako egoitza harrerarako baldintzak arautzen dituena. (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).

Zein zerbitzu eskaintzen ditugu?

Kontsulta
Informazio eskaera, Gipuzkoako Lurralde Historikoko gizarte zerbitzuen zentroetan ematen den arretaren kalitateari eta legezko baldintzak betetzeari buruz.

Kexa edo iradokizuna
Gogobetetze ezaren adierazpena, Gipuzkoako Lurralde Historikoko gizarte zerbitzuen zentroetan ematen den arretaren funtzionamenduari eta kalitateari buruz, eta, hala badagokio, haiek hobetzeko proposamena.

Zein dira gure konpromisoak?

Jasotako kontsulta eta iradokizunen % 80ri 10 egun baino lehen erantzutea.

Jasotako kexen % 80ri, ikuskapenik eskatzen ez badute, 10 egun baino lehen erantzutea.

Jasotako kexen % 80ri, ikuskapena/bisita eskatzen badute, 20 egun baino lehen erantzutea.

Jasotako gainerako kexei, ikuskapena/bisita eskatzen badute (epeak eteten baditu), 30 egun baino lehen erantzutea.

Lehen aipatutako epeen barruan erantzutea ezinezkoa bada, horren berri emango zaio interesdunari, eta ulertzeko moduan azalduko zaizkio atzerapena justifikatzen duten arrazoiak.

Ikuskapen Zerbitzuak konpromisoa hartzen du interesdunari edozein unetan adierazteko zein egoeretan dagoen bere kontsulta, kexa edo iradokizuna.

Kontsulta, kexa edo iradokizun bat aurkezten duten pertsonen arreta egokia ematea, eta haien balorazioa 10etik 7 baino handiagoa izatea:

- Emandako erantzunaren argitasuna.
- Erantzuteko denbora.
- Eskainitako arreta.

Antzemandako arazoak konpontzeko beharrezkoak diren hobekuntza ekintzak identifikatu eta gizarte zerbitzuetako zentroari jakinaraztea, eta horien jarraipena egitea.

Jasotako kontsultak, kexak eta iradokizunak urtero aztertzea, eta txosten bat egitea, zeinean zehaztuko baitira egindako azterketa, eta hautemandako arazoak konpontzeko identifikatu diren hobekuntza ekintzak; eta txosten hori argitaratzea.

Nola neurtzen dugu?

Epe barruan erantzundako kontsulta eta iradokizunen %.

Epe barruan erantzundako kexen %.

Epe barruan erantzundako kexen %.

Epe barruan erantzundako kexen %.

Epeak gainditzen diren kasuetan informazioa jaso duten pertsonen %.

Espedientearen egoerari buruzko erantzundako eskaeren %.

Emandako zerbitzuarekiko gogobetetzearen batez besteko balorazioa

Proposatutako hobekuntza ekintzen %, jasotako kexa kopuruari dagokionez.

Urtean egindako eta argitaratutako txosten kopurua.

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>

Konpromisoak betetzea

Zerbitzu karta honetako konpromisoak zenbateraino betetzen diren ezagutzeko, kontsultatu urteko emaitzak honako web orrialdean:

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

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 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 konpromisoei buruzko haien balorazioa ezagutzea pizgarri dira herritarrei zerbitzu hobeak eta eskuragarriagoak eskaintzeko. Horregatik, eskatzen dizugu lankidetzeta eta parte hartzea, egin daitezkeen gogobetetze inkestak bete.

Ordutegia eta helbidea

Helbidea:

Txara-2 eraikina. Zarategi pasealekua, 99,
2. Solairua
20015 Donostia

Telefonoa:

943 112 111

Arreta telematikoa:

info.gizartekintza@gipuzkoa.eus

Jendaurreko ordutegia:

Aurretiko hitzordua.
Astelehenetik ostiralera, 08:30-14:30.

Zerbitzu karta honen ardura duen unitatea

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

