

Zerbitzuen Karta

Baimena ematea gizarte zerbitzuetako zerbitzuei eta zentroei

2016 - 2018



Gipuzkoako Foru Aldundia
Diputación Foral de Gipuzkoa

Sarrera

Zerbitzuen kartak direla medio, informazioa eman nahi dugu Gipuzkoako Foru Aldundiak kudeatzen dituen zerbitzuen ezaugarriei buruz, eta zerbitzu horiek kalitatekoak izateko konpromisoa ere hartu nahi dugu.

Gisa honetako ekimenekin eta zure laguntzarekin, lortu nahi dugu foru zerbitzu publikoak berauen erabiltzaile direnen premietara egokitzea eta areago hobetzen jarraitzea.

Markel Olano Arrese

Gipuzkoako diputatu nagusia

Maite Peña Lopez

Gizarte Politikako foru diputatua

Eginkizuna

Ikuskapeneko, Inbertsioetako eta Gizarte Ekimeneko Zerbitzuaren helburua da Gipuzkoako gizarte zerbitzuetako zerbitzuei eta zentroei 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, Foru Administrazioaren Modernizazioko 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.

Hiru hilez behin eguneratuko dugu zerbitzuari buruz web orrian dagoen informazioa.

Ebazpena

Aldez aurreko baimenen % 90, gehienez 55 laneguneko epean ebatziko ditugu, eskatzen den dokumentazioa osorik eta behar bezala aurkezten denetik hasita.

Gehienez 75 laneguneko epean ebatziko ditugu, 55 laneguneko epea gainditzen duten aldez aurreko baimenak.

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

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

Funtzionamendu baimenenak, kasuen % 90ean, gehienez 30 laneguneko epean ebatziko ditugu, ikuskapen bisitaren adostasun-aktaren datatik hasita.

Funtzionamendu baimenak, 30 laneguneko epea gainditzen den kasuetan, gehienez 35 laneguneko epean ebatziko ditugu.

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.

Web orrian dagoen informazioa aztertuko dugu hiruhileko bakoitzaren hasieran.

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

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

1998ko martxoaren 10eko 40/1998 Dekretua, Euskal Autonomia Erkidegoko gizarte zerbitzuen baimena, errolda, homologazioa eta ikuskapena arautzen dituen (63 zk. EHAA; 1998/04/02koa).

1998ko martxoaren 10eko 41/1998 Dekretua, adinekoentzako egoitza zerbitzuei buruzkoa (66 zk. EHAA; 1998/04/7koa).

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

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

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

2008ko uztailaren 131/2008 Dekretua, Gizarte babesik gabeko haur eta nerabeentzako egoitza harrerako baldintzak arautuko dituen (150 zk. EHAA, 2008/08/08koa).

13/2016 Dekretua, otsailaren 2koa, Euskal Autonomia Erkidegoko Arreta Goiztiarreko esku-hartze integralari buruzkoa.

Kalitatea kudeatzeko sistema

Gizarte zerbitzuetako zerbitzuak eta zentroak baimendu eta homologatzeko jarduerak beren lekua dute UNE-EN ISO 9001:2008 arauaren arabera egiaztatutako kalitatearen kudeaketa-sistemaren barruan.

Herritarren eskubideak

Herritarrek Gipuzkoako Foru Aldundiarekiko harremanetan dituzten eskubideak jasotzeko dituzten apirilaren 26ko 26/2005 Foru Dekretuak, 4. artikuluan (GAO 101 zk., 2005eko maiatzaren 31koa).

www.gfaegoitza.eus/herritarren-eskubideak

Gainera 2004ko apirilaren 6ko 64/2004 Dekretuan (2004-04-23ko EHAA, 76. zk) gizarte zerbitzuetako erabiltzaileen eta langileen eskubideak eta betebeharrak arautzen dira.

Partaidetza, kexak eta iradokizunak

Gipuzkoako Foru Aldundiak sistema bat ezarri du kexak eta iradokizunak aurkezteko, eta sistema horren bidez zure iritzia eman dezakezu karta honetan eskaintzen diren zerbitzuei eta hartzen diren konpromisoei buruz.

Kexak eta iradokizunak Aldundiaren edozein erregistroan aurkez daitezke, postaz edo internet bidez, honako web orrian:

www.gfaegoitza.eus: Kontsultak, kexak eta iradokizunak

Gipuzkoako Foru Aldundiak 30 laneguneko epea du erreklamazioei erantzuteko.

Zerbitzuak zure laguntzaz hobetu nahi ditugunez, eskertuko genizuke asebetetze mailari buruz aurkezten zaizkizun inkestak beteko bazenu.

Konpromisoak betetzea

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

www.gfaegoitza.eus/zerbitzuKartak

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

- Beti 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 <http://www.gipuzkoa.eus/eu/tramiteak> 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.

