

Zerbitzuen Karta

Baimena ematea gizarte zerbitzuetako zerbitzuei eta zentroei

2019 - 2021



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

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, 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.

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, 15 laneguneko epean egingo dugu, eskatzaileak proposamena egiten duenetik hasita.

Funtzionamendua baimentzeko ikuskapena, 15 eguneko epea gainditu den eskaeren kasuan, 20 laneguneko epea egingo dugu, eskatzaileak proposamena egiten duenetik hasita.

Funtzionamendu baimenenak, kasuen % 90ean, gehienez 35 laneguneko epean ebatziko ditugu, ikuskapen bisitaren adostasun-aktaren datatik hasita.

Funtzionamendu baimenak, 35 den kasuetan, gehienez 40 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

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 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, Psikogeriatrico Unitateen 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 harrerako 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)

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 eta betebeharrak

Foru Aldundiarekiko harremanetan herritarrek dituzten eskubideak 4. artikuluan zerrendatzen ditu 26/2005 Foru Dekretuak, apirilaren 26koa (GAO, 101. zk., 2005-05-31):

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

Herritarrek Foru Aldundiarekiko dituzten betebeharrak helbide honetan jasotzen dira:

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

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 badu kexak eta iradokizunak egiteko sistema bat, zeinaren bitartez herritarrek aukera izan baitezakete beren iritzia bidaltzeko karta honetan eskainitako zerbitzuez eta bere gain hartutako konpromisoez.

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

<https://egoitza.gipuzkoa.eus>: Kontsultak, kexak eta iradokizunak.

Gipuzkoako Foru Aldundiak 30 laneguneko epea du erreklamazioei erantzuteko.

Eskertuko genizuke zerbitzuak hobetzen parte hartuko bazenu, bidaliko dizkizugun gogobetetze inkestak betez.

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>

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
Donostialadea Metroa Intxaurren geltokia, Txara itteera

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 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.

