

**GIPUZKOAKO FORU ALDUNDIA****GOBERNANTZAKO ETA GIZARTEAREKIKO  
KOMUNIKAZIOKO DEPARTAMENTUA**

*425/2019 Foru Agindua, martxoaren 29koa, Herritarren Partaidetzarako Zerbitzuko zerbitzu kartari buruzkoa, eranskinean agertzen dena.*

Departamentuko foru diputatuak honako agindu hau eman du 2019ko martxoaren 29an:

2004ko urtarrilaren 13ko 1/2004 Foru Dekretuak, Foru Administrazioako zerbitzuen kartak eta horien kalitatea ebaluatzeko sistemak erregulatzeko dituenak, zerbitzuen kartak presatu, onartu eta ezartzeko prozedura garatzen du.

Zerbitzuen karten helburua da arlo bakoitzak kudeatutako zerbitzu publikoen kalitatea hobetzeko bere gain hartzen dituen konpromisoak zabaltzea, eskaintzen diren zerbitzuen ezaugarri eta baldintzak herritarrei ezagutaraztea, eta zerbitzu horien erabiltzaileek dituzten eskubide eta bermeak jakinaraztea.

Behin aztertuta Departamentu honetako Herritarren Partaidetzarako Zerbitzuak prestaturiko zerbitzu kartaren proiektua, Modernizazioaren, Zerbitzuen eta Informazio Gizarterako Sistemen Zuzendaritza Nagusiaren lankidetzaz, foru diputatu honek

**EBAZTEN DU**

Onartzea Herritarren Partaidetzarako Zerbitzuko zerbitzu karta, eranskinean agertzen dena.

Zerbitzuen karta eskuragarri izango da Foru Aldundiko herritarren informazio eta arreta bulego zentralean. Era berean, internet bidez ere eskuratu ahal izango da Gipuzkoako Foru Aldundiko egoitza elektronikoen helbide honetan:

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

Foru agindu hau behin betikoa da eta amaiera ematen dio administrazio bideari. Interesdunek foru agindu honen aurka zuzenean administrazioarekiko auzi errekurtsioa aurkez dezakete Administrazioarekiko Auzietako Donostiako Epaitegietan, jakinarazpenaren biharamunetik hasita bi hilabeteko epean.

Hala ere, partikularrek aukera dute horren aurretik berraztertze hautazko errekurtsioa aurkezteko foru diputatu honi, jakinarazpenaren biharamunetik hasita hilabeteko epean. Hori eginez gero, ezingo da administrazioarekiko auzi errekurtsorik aurkeztu harik eta berraztertzearen berriazko ebazpena eman edo ustezko ezespina gertatu arte. Dena dela, egoki irizitako beste edozein errekurtsio aurkez daiteke.

Hau guztia denen jakinaren gainean jartzen da.

Donostia, 2019ko apirilaren 1a.—Juan José de Pedro Alonso, Departamentuko idazkari teknikoa. (2019)

**DIPUTACIÓN FORAL DE GIPUZKOA****DEPARTAMENTO DE GOBERNANZA Y  
COMUNICACIÓN CON LA SOCIEDAD**

*Orden Foral 425/2019, de 29 de marzo, por la que se aprueba la carta de servicios del Servicio para la Participación Ciudadana, que se adjunta como anexo.*

El diputado foral del Departamento, con fecha 29 de marzo de 2019, ha dictado la siguiente orden:

El Decreto Foral 1/2004, de 13 de enero, por el que se regulan las cartas de servicios en la Administración Foral y su sistema de evaluación de la calidad, desarrolla el procedimiento para la elaboración, aprobación e implantación de las cartas de servicios.

Las cartas de servicios tienen como finalidad difundir los compromisos de gestión que asume cada área con el objeto de mejorar la calidad de los servicios públicos que gestiona, informando a la ciudadanía de las características y condiciones en que se prestan dichos servicios, y de los derechos y garantías que asisten a las personas usuarias de los mismos.

Vista la propuesta de carta de servicios elaborada por el Servicio para la Participación Ciudadana de este Departamento, en colaboración con la Dirección General de Modernización, Servicios y Sistemas para la Sociedad de la Información, este diputado foral

**RESUELVE**

Aprobar la carta de servicios del Servicio para la Participación Ciudadana, que se adjunta como anexo.

Esta carta de servicios estará disponible en la Oficina Central de Información y Atención Ciudadana de la Diputación. Asimismo, podrá accederse a la carta de servicios a través de la dirección de la sede electrónica de la Diputación Foral de Gipuzkoa:

<https://egoitza.gipuzkoa.eus/es/atencion/cartas-servicios>.

La presente Orden Foral es definitiva y pone fin a la vía administrativa. Las personas interesadas podrán interponer directamente contra ella recurso contencioso-administrativo ante los Juzgados de lo Contencioso-Administrativo de San Sebastián, en el plazo de dos meses a partir del día siguiente al de su notificación.

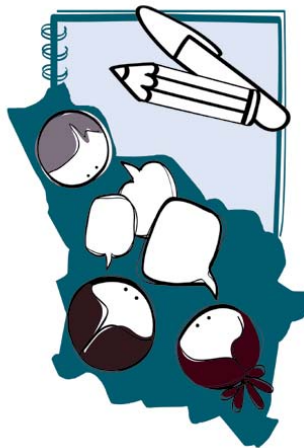
No obstante, las personas particulares, con carácter previo, podrán interponer recurso potestativo de reposición ante este diputado foral, en el plazo de un mes a partir del día siguiente al de su notificación. En este caso, no se podrá interponer recurso contencioso-administrativo hasta que sea resuelto expresamente el de reposición o se haya producido su desestimación presunta. Todo ello sin perjuicio de la interposición de cualquier otro recurso que se estime pertinente.

Lo que se publica para conocimiento general.

San Sebastián, a 1 de abril de 2019.—El secretario técnico del Departamento, Juan José de Pedro Alonso. (2019)

# Zerbitzu karta Herriarren Partaidetzarako Zerbitzua

OGT58670020b-fbc-4cd2-888d-25dad1cfe6b30



**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 beharrek asbetetzera bideratu nahi ditugu Foru Aldundiaren zerbitzu publikoak, eta horiek hobetzen aurrera jarraitu nahi dugu.

**Markel Olano Arrese**  
Gipuzkoako diputatu nagusia

**Imanol Lasa Zeberio**  
Gobernantzako eta Gizartearekiko  
Komunikazioko Departamentuko  
foru diputatua

## Xedea

Udalekin, herritarrekin eta herri erakundeekin harremanetarako eta elkarlanean bideak irekitzen ditugu Gipuzkoako Foru Aldundiaren (GFA) departamentuetako politika publikoen diseinua, garapena eta ebaluazioa, partaidetza sustatuko dituzten tresnen bidez garatu ahal izateko; azken helburua da gobernantza demokratikoa GFAREN nortasunaren ezaugarri bat izatea.

Horretarako, baliabideak eta tresnak eskaintzen dira herritarren, herritar eragileen eta udalen partaidetza kultura sustatzeko; baita Gipuzkoako Foru Aldundiaren kudeaketan hura txertatzeko ere.

## Zein zerbitzu eskaintzen ditugu?

## Zein dira gure konpromisoak?

## Nola neurtzen dugu?

<b>Politika publikoetan parte-hartzea ahalbidetzeko AHOLKULARITZA ematea</b>	Gipuzkoako udalei parte-hartze prozesuen estrategia diseinatzeko, urtean jasotzen ditugun eskaeretatik gutxienez bi aholkularitza ematea.	Gipuzkoako udalei egindako aholkularitzen kopurua.
	Aholkularitza bakoitzaren gogobetetze maila orokorra neurtzea eta horren balorazioa 7tik gorakoa izatea (10etik).	Aholkularitza bakoitzeko udaletako pertsonen gogobetetze balorazioaren batez bestekoa.
	Udalek, herritar erakundeek eta herritarrek Aldundiaren eskumenekoak diren politika publikoetan parte hartze egin dituzten eskaera guztiei aholkularitza ematea (herri kontsultak, deliberazio prozesuak).	Jaso ditugun eskaeren kopurua eta gauzatutako aholkularitzen ehunekoa.
<b>Parte-hartze kultura sustatzeko eta zabaltzeko PRESTAKUNTZA ematea</b>	Aholkularitza jaso duten pertsonen gogobetetze maila orokorra neurtzea eta horren balorazioa 7tik gorakoa izatea (10etik).	Aholkularitza jaso duten pertsonen gogobetetze balorazioaren batez bestekoa.
	Herritar erakundeekin prestakuntza beharrei buruzko azterketa bat egitea eta beraiei zein herritarrei trebakuntza ikastaro bat eskaintzea, urtean behin.	Eskaini ditugun prestakuntza-ekintzak.
	Aldundiko arduradun politikoei eta langileei gutxienez urtean bi prestakuntza ikastaro eskaintzea.	Eskaini ditugun prestakuntza-ekintzen kopurua.
<b>Herritarren parte-hartzeari buruzko INFORMAZIO-DOKUMENTAZIOA sortzea eta zabaltzea</b>	Udaletako arduradun politiko eta langileei Erakundeen arteko Espazioaren bidez, gutxienez urtean bi prestakuntza ikastaro eskaintzea.	Eskaini ditugun prestakuntza-ekintzen kopurua.
	Prestakuntza jaso duten pertsonen gogobetetze maila orokorra neurtzea eta horren balorazioa 7tik gorakoa izatea (10etik).	Prestakuntza jaso duten pertsonen gogobetetze balorazioaren batez bestekoa.
	Aldundiak burutu dituen eta diruz lagundu dituen partaidetzako prozesuen urteko txosten bat argitaratzea.	Argitaratzen ditugun partaidetzako prozesuen txostenak.
<b>Parte-hartzeari buruzko TOPAKETAK antolatzea</b>	Urtean parte-hartzeari buruzko hiru aldizkari elektronikoki argitaratzea.	Argitaratzen ditugun aldizkari elektronikoen kopurua.
	Dibulgazio-gida bat argitaratzea urtean behin, gutxienez.	Argitaratzen ditugun dibulgazio- gidaren kopurua.
	Urtean parte-hartzeari buruzko topaketa bat gutxienez antolatzea.	Egindako topaketen kopurua.
<b>Parte-hartzeari buruzko elkarrizketa eta lankidetzak ahalbidetzeko GUNEAk sortzea</b>	Gipuzkoako Erakunde arteko Espazioan, urtean gutxienez hiru saio antolatzea.	Egindako saioen kopurua.
	Saio bakoitzeko gogobetetze maila orokorra neurtzea eta horren balorazioa 7tik gorakoa izatea (10etik).	Parte-hartzaileen gogobetetze balorazioaren batez bestekoa.
	Gipuzkoako herritar erakundeekin urtean gutxienez saio bat antolatzea.	Egindako saioen kopurua.
<b>Partaidetzako prozesuak abian jartzeko DIRULAGUNTZAK eskaintzea</b>	Saio bakoitzeko gogobetetze maila orokorra neurtzea eta horren balorazioa 7tik gorakoa izatea (10etik).	Parte-hartzaileen gogobetetze balorazioaren batez bestekoa.
	Gipuzkoako udalei parte-hartze prozesuak abian jar ditzaten urtero laguntza ekonomikoa bideratzea.	Dirulaguntzen aurrekontua eta onartutako eskaeren kopurua.
	Herritar erakundeek Gipuzkoan parte-hartze prozesuak abian jar ditzaten urtero laguntza ekonomikoa bideratzea.	Dirulaguntzen aurrekontua eta onartutako eskaeren kopurua.
<b>DELIBERAZIO PROZESUAK antolatzea eta garatzea</b>	Dirulaguntzen deialdietan parte hartu duten pertsonen gogobetetze maila orokorra neurtzea eta horren balorazioa 7tik gorakoa izatea (10etik).	Deialdietan parte hartu duten pertsonen gogobetetze balorazioaren batez bestekoa.
<b>HERRI KONTSULTAK antolatzea eta garatzea</b>	Antolatzen ditugun deliberazio prozesuak burutzea, dagokien protokoloa aurretik sortuz.	Antolatu ditugun deliberazio prozesuen kopurua.
<b>Politika publikoen kudeaketa hobetzeko BESTELAKO PARTE HARTZE PROZESUAK antolatzea</b>	Antolatzen ditugun herri kontsultak burutzea, dagokien protokoloa aurretik sortuz.	Antolatu ditugun herri kontsulten kopurua.
	Aldundiaren eskumenekoak diren gaietan herritar erakundeek eta herritarrek parte har dezaten partaidetzako prozesuak sustatzea eta antolatzea.	Antolatu ditugun parte hartze prozesuen kopurua.
<b>Partaidetzarako Herritar Erakundeen Foru ERREGISTROA</b>	Partaidetzako prozesu bakoitzeko parte-hartzaileen gogobetetzearen maila orokorra neurtzea eta horren balorazioa 7tik gorakoa izatea (10etik).	Parte-hartzaileen gogobetetze balorazioaren batez bestekoa.
<b>Gipuzkoako Foru Aldundiaren AURREKONTUAK herritarren partaidetzaren bidez egitea</b>	Erregistratuta dauden herritar erakunde guztiei, Aldundiak parte-hartzeari buruzko sustatzen duen edozein ekimenaren informazioa helaraztea.	Partaidetzarako Herritar Erakundeen Foru Erregistroan izena eman dutenei bidaltzen zaizkien komunikazioak.
	Aldundiaren gastuen partiden ehuneko edo zenbateko baten erabilpena "partaidetzako aurrekontuen" prozeduraren bidez erabakitzea.	Partaidetzako aurrekontuen bidez erabaki den gastuen partiden ehuneko edo zenbatekoa. Parte hartu duten pertsonen kopurua.
<b>Partaidetzari buruzko SAREAK bultzatzea</b>	Aldundia partaidetzari buruzko kide den sareen kopurua. Erakundeekin burututako sare ezberdinen aurkezpen-bileren kopurua.	Aldundia partaidetzari buruzko kide den sareen kopurua. Erakundeekin burututako sare ezberdinen aurkezpen-bileren kopurua.
	Gipuzkoako udalei partaidetzako on-line plataforma eskaintzea.	On-line plataformaren erabiltzaileen kopurua.
<b>Herritarren parte-hartzea ahalbidetzeko BALIABIDE INFORMATIKOAK sortzea eta eskaintzea</b>	Erabiltzaile bakoitzaren gogobetetze maila orokorra neurtzea eta horren balorazioa 7tik gorakoa izatea (10etik).	Erabiltzaile bakoitzeko gogobetetze balorazioaren batez bestekoa.
	Herritarren partaidetzak ahalbidetzeko sare sozialen erabilpena sustatzea.	Parte-hartze prozesu bakoitzeko argitalpenen kopurua.
<b>Berrikuntza LABORATEGIAK</b>	Urtero gutxienez bi proiektu esperimental sortzea.	Proiektu esperimentalen kopurua.

00188670020b-fcbe-4cd3-88ed-25fa4d1cf6b30

## Araudia eta egiturak

Herritarren partaidetzari buruzko [2018ko azaroaren 23ko 5/2018 Foru Araua](#).

2017ko urtarrilaren 17ko [1/2017 Foru Dekretua](#), Gipuzkoako Lurralde Historikoko Herritarren Partaidetzarako Erakunde arteko Espazioa sortzeari buruzkoa.

25/2017 Foru Dekretua, abenduaren 19koa, Herritarren Partaidetzarako Gizarte Kontseilua arautzekoa.

Partaidetzarako Herritar Erakundearen Foru Erregistroan inskribatzeko jarraibideak ematen dituenari buruzko 2011ko urtarrilaren 14ko [R-3/2011 Foru Dekretua](#).

Herritarren Partaidetzarako Foru Batzordea ([5/2018 Foru Arauaren V.Titulua](#)ren III. Kapituluak).

## 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 erregistroan edo posta bidez aurkez daitezke, edota Internet bidez, web orrialde honetan:

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

Gipuzkoako Foru Aldundiak 30 egun balioduneko epea du errekamazioei erantzuteko.

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

## Herritarren eskubideak eta betebeharrak

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

- <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>

## 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>

## Zerbitzu karta honen ardura duen unitatea

Gobernantzako eta Gizartearekiko Komunikazioko Departamentuko Herritarren Partaidetzarako zerbitzua arduratzen da zerbitzu karta prestatzeaz, Modernizazioaren, Zerbitzuen eta Informazioaren Gizarterako Sistemen Zuzendaritza Nagusiarekin elkarlanean.

## Helbide eta ordutegiak

**Helbidea:**  
Gipuzkoa Plaza z.g., 20004, Donostia

**Telefonoa:**  
943 112 111

**Aurrez aurreko arreta:**  
Astelehenerdik ostiralera, 08:30-14:30

**Telefono bidezko arreta:**  
Astelehenerdik ostiralera, 08:30-14:30

**Arreta telematikoa:**  
[partaidetza@gipuzkoa.eus](mailto:partaidetza@gipuzkoa.eus)

**Webgunea:**  
<http://www.gipuzkoa.eus/partaidetza>

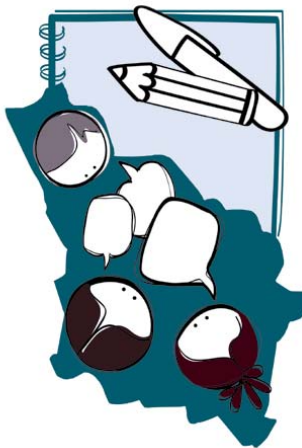
2019ko martxoan argitaratuta.



Egiastapen Kode Segurua / Código Seguro de Verificación: **OGI89670020b-fcbo-4cd2-888d-25dad1cf6b30**  
Dokumentu honen oinarrun eta sinadura egiastatzeko, sar ezazu egiastapen kode segurua egiatza elektronikuan: <https://egoitza.gipuzkoa.eus/ehs>  
Compruebe la integridad y firma de este documento, introduciendo el código seguro de verificación en la sede electrónica: <https://egoitza.gipuzkoa.eus/csv>

# Carta de Servicios Servicio de Participación Ciudadana

OGIS7c07b8f8-595f-4487-a1af-969bd75dba2e



Gipuzkoako Foru Aldundia  
Diputación Foral de Gipuzkoa

## Introducción

A través de las cartas de servicio queremos informar de las características de los servicios que gestiona la Diputación Foral de Gipuzkoa, y comprometernos a unos niveles de calidad en su prestación.

Con estas iniciativas y su colaboración pretendemos orientar los servicios públicos forales a la satisfacción de las necesidades de quienes los utilizan, y seguir avanzando en su mejora.

**Markel Olano Arrese**  
Diputado general de Gipuzkoa

**Imanol Lasa Zeberto**  
Diputado foral de Gobernanza y  
Comunicación con la Sociedad

## Misión

Facilitar los cauces para establecer las relaciones y el trabajo en equipo con los ayuntamientos, la ciudadanía y las entidades ciudadanas con el fin de que el diseño, desarrollo y evaluación de las políticas públicas que los departamentos de la Diputación Foral de Gipuzkoa (DFG) llevan a cabo se hagan utilizando técnicas que promuevan la participación; el objetivo final es que la gobernanza democrática sea una característica de la identidad de la DFG.

Para ello, se ofrecen medios y herramientas que impulsen la cultura participativa de ciudadanos y ciudadanas, entidades asociativas y ayuntamientos; así como para incorporar la cultura participativa en la Diputación Foral de Gipuzkoa.

¿Qué servicios prestamos?	¿A qué nos comprometemos?	¿Cómo lo medimos?
<b>ASESORAMIENTO para facilitar la participación en las políticas públicas</b>	A atender anualmente, al menos, dos de las solicitudes de asesoramiento que recibamos desde los ayuntamientos de Gipuzkoa para diseñar la estrategia de los procesos participativos.	Número de asesorías realizadas a los ayuntamientos de Gipuzkoa.
	A valorar el grado de satisfacción general de cada asesoría, y que ésta sea superior a 7 sobre 10.	Valoración media de satisfacción de las personas de los ayuntamientos por cada asesoría.
	A asesorar en todas las solicitudes sobre consultas populares o procesos deliberativos que realicen los ayuntamientos, las entidades asociativas y la ciudadanía para participar en las políticas públicas que sean competencia de la Diputación.	Porcentaje de asesorías realizadas por solicitudes recibidas.
	A valorar el grado de satisfacción general de cada asesoría, y que ésta sea superior a 7 sobre 10.	Valoración media de satisfacción de las personas que han recibido asesoría.
<b>FORMACIÓN para promover y difundir la cultura participativa</b>	A realizar un análisis de necesidades formativas con las entidades ciudadanas y a ofrecer anualmente a las mismas y a la ciudadanía en general, un curso de formación.	Número de actividades formativas ofertadas.
	A ofrecer como mínimo dos cursos de formación al año a las y los responsables políticos y trabajadoras y trabajadores de la Diputación.	Número de actividades formativas ofertadas.
	A ofrecer anualmente, a través del Espacio Interinstitucional, como mínimo, dos cursos de formación a las y los responsables políticos y a las trabajadoras y trabajadores de los ayuntamientos.	Número de actividades formativas ofertadas.
	A valorar el grado de satisfacción general de las personas que han recibido formación, y que ésta sea superior a 7 sobre 10.	Valoración media de satisfacción de las personas que han recibido formación.
<b>Crear y difundir DOCUMENTACIÓN INFORMATIVA sobre participación ciudadana</b>	A publicar un informe anual de los procesos participativos llevados a cabo y financiados por la Diputación.	Informes publicados de los procesos participativos.
	A publicar anualmente tres revistas electrónicas sobre participación.	Cantidad de revistas electrónicas publicadas.
	A publicar anualmente, al menos, una guía divulgativa.	Cantidad de guías divulgativas publicadas.
<b>Organizar ENCUENTROS sobre participación</b>	A organizar, al menos, un encuentro anual sobre participación.	Cantidad de encuentros realizados.
<b>Crear ESPACIOS que faciliten el diálogo y la colaboración sobre participación</b>	A organizar anualmente, al menos, tres sesiones del Espacio Interinstitucional.	Cantidad de sesiones realizadas.
	A valorar el grado de satisfacción general de cada sesión, y que ésta sea superior a 7 sobre 10.	Valoración media de satisfacción de las personas que han participado.
	A realizar, al menos, una sesión anual con las entidades ciudadanas de Gipuzkoa.	Cantidad de sesiones realizadas.
	A valorar el grado de satisfacción general de cada sesión, y que ésta sea superior a 7 sobre 10.	Valoración media de satisfacción de las personas que han participado.
<b>Ofrecer SUBVENCIONES para realizar procesos participativos</b>	A destinar ayudas económicas anuales a los ayuntamientos de Gipuzkoa para que realicen procesos participativos.	Presupuesto de las subvenciones y número de solicitudes aceptadas.
	A destinar ayudas económicas anuales a las entidades ciudadanas para que realicen procesos participativos en Gipuzkoa.	Presupuesto de las subvenciones y número de solicitudes aceptadas.
	A valorar el grado de satisfacción general de las personas que han participado en las convocatorias de subvenciones, y que ésta sea superior a 7 sobre 10.	Valoración media de satisfacción de las personas que han participado en las convocatorias de subvención.
<b>Organizar y desarrollar PROCESOS DELIBERATIVOS</b>	A gestionar los procesos deliberativos que organicemos, elaborando previamente su correspondiente protocolo.	Número de procesos deliberativos organizados.
<b>Organizar y desarrollar CONSULTAS POPULARES</b>	A gestionar las consultas populares que organicemos, elaborando previamente su correspondiente protocolo.	Número de consultas populares organizadas.
<b>Organizar OTROS PROCESOS PARTICIPATIVOS para mejorar la gestión de las políticas públicas</b>	A promover y organizar procesos participativos para que la ciudadanía y las entidades ciudadanas participen en temas que son competencia de la Diputación.	Número de procesos participativos organizados.
	A valorar el grado de satisfacción general de las personas que han participado en cada proceso, y que ésta sea superior a 7 sobre 10.	Valoración media de satisfacción de las personas que han participado.
<b>REGISTRO Foral de Entidades Ciudadanas para la Participación</b>	A remitir información de cualquier iniciativa sobre participación que promueva la Diputación a todas las entidades ciudadanas que están registradas.	Número de comunicaciones enviadas a las entidades ciudadanas registradas en el Registro Foral de Entidades Ciudadanas para la Participación.
<b>Elaborar los PRESUPUESTOS de la Diputación Foral de Gipuzkoa a través de la participación ciudadana</b>	A decidir, a través del procedimiento de Presupuestos Participativos, el destino de un porcentaje o cuantía de las partidas de gastos del presupuesto general de la Diputación Foral.	Porcentaje o cuantía de las partidas de gastos que se ha decidido a través del procedimiento de los Presupuestos Participativos.
		Número de personas que han participado.
<b>Promover REDES sobre la participación</b>	A ser socia, al menos, de dos redes sobre participación y a dar a conocer sus objetivos y actividades.	Número de redes de las que la Diputación es socia.
		Número de reuniones de presentación a las entidades sobre las diferentes redes.
<b>Generar y ofrecer RECURSOS INFORMÁTICOS que faciliten la participación ciudadana</b>	A ofrecer a los ayuntamientos de Gipuzkoa una plataforma on-line de participación.	Cantidad de entidades usuarias de la plataforma on-line.
	A valorar el grado de satisfacción general de cada entidad usuaria, y que ésta sea superior a 7 sobre 10.	Valoración media de satisfacción de cada entidad usuaria.
	A fomentar la utilización de las redes sociales para facilitar la participación ciudadana.	Número de publicaciones por cada proceso participativo.
<b>LABORATORIOS de innovación</b>	A elaborar, al menos, dos proyectos experimentales al año.	Número de proyectos experimentales.

00187c07b8e8-595f-4487-a1af-969b575d8a2e

EKICV GAO-I-2019-02099

## Normativa y estructuras

Norma Foral de participación ciudadana 5/2018 de 23 de noviembre de 2018.

Decreto Foral 1/2017 de 17 de enero de 2017, por el que se crea el Espacio Interinstitucional de Participación Ciudadana del Territorio Histórico de Gipuzkoa.

Decreto Foral 25/2017 de 19 de diciembre, por el que se regula el Consejo Social para la Participación Ciudadana.

Decreto Foral R- 3/2011 del 14 de enero, por el que se dictan instrucciones para la inscripción en el Registro Foral de Entidades Ciudadanas para la Participación.

Comisión Foral para la Participación Ciudadana (Capítulo III del Título V de la Norma Foral 5/2018).

## Participación, quejas y sugerencias

La Diputación Foral de Gipuzkoa dispone de un sistema de quejas y sugerencias a través del cual puede hacer llegar su opinión sobre los servicios ofrecidos y los compromisos asumidos en la presente carta.

Las quejas y sugerencias pueden presentarse en cualquier registro de la Diputación, por correo o por Internet en la siguiente página web:

- <https://egoitza.gipuzkoa.eus>: Consultas, quejas y sugerencias

La Diputación Foral de Gipuzkoa dispone de 30 días hábiles para dar respuesta a las reclamaciones.

Agradeceríamos su participación en la mejora de los servicios, colaborando con las encuestas de satisfacción que les podamos formular.

## Derechos y obligaciones de la ciudadanía

Los derechos de la ciudadanía en su relación con la Diputación Foral, se enumeran en el artículo 4 del Decreto Foral 26/2005, de 26 de abril (BOG n° 101, 31-05-2005):

- <https://egoitza.gipuzkoa.eus/es/atencion/derechos-ciudadania>

Las obligaciones de la ciudadanía en su relación con la Diputación Foral, se encuentran recogidas en la siguiente dirección:

- <https://egoitza.gipuzkoa.eus/es/atencion/obligaciones-ciudadania>

## Cumplimiento de los compromisos

Podrá conocer el grado de cumplimiento de los compromisos de esta carta de servicios, consultando sus resultados anuales en la siguiente página web:

- <https://egoitza.gipuzkoa.eus/es/atencion/cartas-servicios>

## Unidad responsable de la Carta de Servicios

El Servicio de Participación Ciudadana del Departamento de Gobernanza y Comunicación con la Sociedad es la unidad responsable de la elaboración de esta carta de servicios, con la colaboración de la Dirección General de Modernización, Servicios y Sistemas para la Sociedad de la Información.

## Dirección y horarios

**Dirección:**  
Plaza Gipuzkoa s/n, 20004, Donostia

**Teléfono:**  
943 112 111

**Atención presencial:**  
De lunes a viernes, 08:30-14:30

**Atención telefónica:**  
De lunes a viernes, 08:30-14:30

**Atención telemática:**  
[partaidetza@gipuzkoa.eus](mailto:partaidetza@gipuzkoa.eus)

**Página web:**  
<http://www.gipuzkoa.eus/partaidetza>

Publicado en marzo de 2019.



Egiarzapen Kode Segurua / Código Seguro de Verificación: **OGI87c07b8f8-595f-4487-a1af-969bd75dba2e**  
Dokumentu honen oinotasmuna eta sinadura egiaztatzeko, sar orazun egiarzapen kode segurua egiaztatu elektronikoan: <https://egoitza.gipuzkoa.eus/ehs>  
Compruebe la integridad y firma de este documento, introduciendo el código seguro de verificación en la sede electrónica: <https://egoitza.gipuzkoa.eus/csv>