

**GIPUZKOAKO LURRALDE HISTORIKOKO
XEDAPEN OROKORRAK**

1

**DISPOSICIONES GENERALES DEL
TERRITORIO HISTÓRICO DE GIPUZKOA****GIPUZKOAKO FORU ALDUNDIA****GOBERNANTZA DEPARTAMENTUA**

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

I

Gipuzkoako Foru Aldundiak apustu irmoa egin du Gobernu Onaren alde, hau da, kudeaketa publikoko eredu berri baten alde zeina herritarren beharrak modu ekitatiboan asetzera bideratuta baitago.

Gobernu on baten ezaugarri nagusietako bat modu irekian lan egitea da, komunikazio aktibo, hurbil eta herritarrek ulertzeko moduko bat garatuz, parte hartzea eta politiken eta zerbitzu publikoen baterako sorkuntza txertatuz. Horrek eskatzen du erakundearen zati bat espezializatzea, hartara herritarren itxaropenak, beharrak eta eskaerak ulertzeko, entzuteko eta bideratzeko. Eta, era berean, berekin dakar erantzuteko gaitasun eraginkor bat izatea, itxaropenei erantzuten dieten helburuekin, erantzun-denbora laburrekin eta ezusteko egoeretara egokitzeko trebetasunarekin.

Martxoaren 11ko 4/2019 Foru Arauak, Gobernu Onari buruzkoak foru gobernantza publikoaren esparruan, lankidetzaren gobernantza eredu berriaren oinarriak ezartzen ditu, eta kudeaketa publikoa modernizatzeako prozesu bat sustatzen du, eraginkortasuna, konfiantza eta jasangarritasun ekonomikoa finkatuko dituena.

Horrela, martxoaren 11ko 4/2019 Foru Arauak, Foru Gobernu Onari buruzkoak foru gobernantza publikoaren esparruan, 21. artikuluan ezartzen du Foru Aldundiak definitu egingo dituela herritarrentzako arretarako duen sistemako elementuak, eta horien guztien kudeaketa orokorra eramango duela, herritarren galdera eta eskaerei egoki erantzun ahal izatearren. Horrela, herritarren eskaerak leihatila bakarraren logikarekin jasoko dira, erabilitako kanala edozein dela ere.

II

Herritarrentzako arretak informazio bolumen handiak maneiatzen ditu, eta eskura jartzen ditu interesdunek erabiltzeko, betiere kalitatearekin, hainbat eransketa mailarekin, era interaktiboan, hainbat formatutan, hainbat interfazeren bidez eta harzailuek erabiltzen dituzten kanal ugariaren bidez.

Ezinbestekoa da informazio hori guztia kudeatzea, eta horrek esan nahi du: ekoizten edo jasotzen diren datuak detektatu eta inbentariatu egin behar direla; informazioaren ekoizpena kudeatu behar dela, betiere jasangarritasunaren irizpideekin eta emaitzei begira; datuen kalitatea eta horien aurkezpena homogeneizatzeko prozesuak aplikatu behar direla; informazioa partekatu behar dela erakundearen barneko plataforma komunetan; informazioa prozesatzeko eta erabakiak ondo hartzeko sistemak eduki behar direla; Interneten erakundeak duen presentzia da-

DIPUTACIÓN FORAL DE GIPUZKOA**DEPARTAMENTO DE GOBERNANZA**

Decreto Foral 9/2022, de 26 de abril, por el que se regula el Sistema Foral de Atención Ciudadana de la Diputación Foral de Gipuzkoa.

I

La Diputación Foral de Gipuzkoa ha realizado una apuesta firme por el Buen Gobierno, como nuevo modelo de gestión pública orientado a satisfacer de forma equitativa las necesidades de la ciudadanía.

Una de las cualidades clave de un buen gobierno es trabajar de forma abierta, desarrollando una comunicación activa, cercana y comprensible por la ciudadanía, incorporando la participación y la co-creación de las políticas y servicios públicos. Ello requiere especializar a una parte de la organización en entender, escuchar y canalizar las expectativas, necesidades y peticiones de la ciudadanía. Y supone también, tener una efectiva capacidad de respuesta, con objetivos que responden a las expectativas, tiempos de respuesta reducidos y la habilidad de adaptación a situaciones imprevistas.

La Norma Foral 4/2019, de 11 de marzo, de Buen Gobierno en el marco de la gobernanza pública foral establece las bases de un nuevo modelo de gobernanza colaborativa, promoviendo un proceso de modernización en la gestión pública que afianzará la eficacia, la confianza y la sostenibilidad económica.

En este sentido, el artículo 21 de la Norma Foral 4/2019, de 11 de marzo, de Buen Gobierno en el marco de la gobernanza pública foral, establece la necesidad de definir los elementos que componen el sistema de atención ciudadana y realizar una gestión global de los mismos con el fin de responder adecuadamente a las necesidades de la ciudadanía con una lógica de ventanilla única independiente del canal utilizado.

II

La atención a la ciudadanía maneja grandes volúmenes de información y los pone a disposición de las personas interesadas con calidad, con diferentes niveles de agregación, de forma interactiva, en diferentes formatos, a través de diferentes interfaces y a través de múltiples canales que usan las personas destinatarias.

Resulta imprescindible gestionar bien toda esta información, lo que supone: detectar e inventariar los datos que se producen o recopilan; gestionar la producción de la información con criterios de sostenibilidad y al servicio de resultados; aplicar procesos de garantía de la calidad de los datos y de homogeneización de su presentación; compartir la información en plataformas comunes en el interior de la Institución; disponer de sistemas de procesamiento de la información para la buena toma de decisiones, orientar la presencia en Internet de la Institución a

tuen eta zerbitzuen webgune baterantz bideratu behar dela; eta, azkenik, plataformak kudeatu behar direla informazioa modu argi eta interaktiboan eskuratzeko interfazeak eskaintzeko.

Komunikazio onak bermatu behar du bidaltzen diren mezuak pertsona guztiek jaso eta ongi ulertzen dituztela; horretarako, komunikazioak argia izan behar du; eta lengoaiak, gutzientzat ulergarria. Helburua da mezua hartzaile guztiengana iristea eta herritarren interesa erakartzea kanal egokia erabilita, hau da, komunikazioa zuzenekoa, gardena, sinplea eta eragin-korra izatea.

III

Ezinbestekoa da arreta zerbitzua modu arduratsu eta fidagarrian burutzea, erabiltzaileei laguntzeko prestasuna eta borondatea adieraztea eta zerbitzu azkar bat eskaintzea; sinetsgarritasuna, konfiantza eta gaitasuna pizteko ezagutza eta trebetasunak transmititzea; pertsona bakoitzari arreta pertsonalizatua ematea; eta instalazio fisikoak, ekipamenduak, pertsonala eta komunikaziorako materialak, aurrez aurrekoak eta digitalak, egokitzea. Elementu horiek guztiek markatzen dute erabiltzaileek antzematen duten kalitatea.

Arreta emateko sistemak diseinatzeko modu zuzena da erabiltzaile taldeen premietatik abiatzea eta, hortik, prozesuak erantzunik onena emateko irizpidearekin diseinatzea. Horretarako, balioa sortzen lagunduko duten pausoak planteatuko dira eta, aldi berean, balioa sortzen ez duten guztiak ezabatuko dira. Gakoa da herritarren premiak ulertzea eta erantzutea. Horretarako, Foru Aldundiak zerbitzu erabilgarriak eskaini behar ditu, prozedura arin, sinple eta antolamendu egiturak gainditzen dituzten zeharkakoen bidez. Gainera, Herritarren Arretarako Foru Sistemak zainduko du herritarrei arreta ematen zaiela haien egoera, estatusa, premiak eta sexua kontuan hartuta, emakume eta gizonen eta talde sozialen arteko aukera berdintasuna bermatzeko. Era berean, herritarrentzako aurrez aurreko arreta lurralde osora hurbiltzeko, Herritarren Arretarako Foru Sistemak arreta bulegoen sarearen erabilera balioaniztuna eta zeharkakoa bultzatuko du.

IV

Bestalde, ezin ditugu alde batera utzi transformazio digitala eta betebeharrak digital berriak, gaur egungo testuinguruan eta etorkizun hurbilean ere bizikide ditugunez gero.

Urriaren 1eko 39/2015 Legea, Administrazio Publikoen Administrazio Prozedura Erkideari buruzkoa, eta urriaren 1eko 40/2015 Legea, Sektore Publikoaren Araubide Juridikoari buruzkoa, erronka bat dira Administrazio Publikoentzat. Izan ere, legeok gizarte aldakor baten eta efikazia, efizientzia eta berrikuntza teknologikoa nagusitzen diren ingurune berri baten emaitza dira, eta horrek eskatzen du Administrazioa digitalki transformatzea. Herritarrei arreta emateko funtzioak rol berri bat hartzen du testuinguru digitalean, non aurrez aurreko kanalak eta kanal digitalak aldi berean egon daitezzen zaindu behar baita, betiere herritarren premiei erantzun onena emateko helburuarekin.

V

Foru dekretu honen xedea da martxoaren 11ko 4/2019 Foru Arauak, Gobernu Onari buruzkoak foru gobernantza publikoaren esparruan, garatzea, Gipuzkoako Foru Aldundiaren herritarrentzako informazio eta arreta ereduari buruz dioena garatzea.

Foru dekretuak 32 artikulua ditu, VI titulutan banatuta, bi xedapen gehigarri, xedapen indargabetzaile bat eta bi azken xedapen.

I. Tituluak, Xedapen orokorrak izena duenak, Herritarren Arretarako Foru Sistemaren xedea eta definizioa finkatzen ditu, eta, bereziki, haren funtsezko hiru elementuak: Administrazioa-

una web de datos y servicios y, finalmente, gestionar plataformas para ofrecer interfaces de acceso a la información de manera clara e interactiva.

La buena comunicación debe asegurar que los mensajes emitidos sean recibidos y comprendidos por todas las personas, para lo cual son necesarios una comunicación clara y un lenguaje accesible. El objetivo es que el mensaje llegue a todas las personas destinatarias, consiguiendo captar el interés de la ciudadanía utilizando el canal apropiado, es decir, que la comunicación sea directa, transparente, simple y eficaz.

III

Resulta imprescindible poder realizar el servicio de atención de modo cuidadoso y fiable, mostrando una voluntad de ayudar a las personas usuarias y proporcionar un servicio rápido, transmitiendo conocimientos y habilidades para concitar credibilidad, confianza y seguridad, dispensando una atención personalizada a cada persona y adecuando las instalaciones físicas, los equipos, el personal y los materiales de comunicación, presenciales y digitales. Todos estos elementos son los que marcan la calidad percibida por la persona usuaria.

La manera correcta de diseñar sistemas de atención es partir de las necesidades de los distintos grupos de personas usuarias y, a partir de ahí, definir los procesos con el criterio de darles la mejor respuesta, planteando los pasos que contribuyan a generar valor, al tiempo que se eliminan todos los que no aportan. La clave es entender las necesidades ciudadanas y responder a las mismas. Para ello la Diputación Foral debe proveer servicios útiles mediante procedimientos ágiles, sencillos y transversales que superen las estructuras organizativas. Además, el Sistema Foral de Atención Ciudadana velará por que las personas sean atendidas considerando su situación, su posición y sus necesidades, así como su sexo, en aras a garantizar la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres y entre los diferentes grupos sociales. Así mismo, con el fin de acercar la atención ciudadana presencial a todo el territorio, el Sistema Foral de Atención impulsará un uso polivalente y transversal de la red de oficinas de atención.

IV

Por otro lado, no podemos obviar la transformación digital y las nuevas obligaciones digitales con las que debemos convivir en el contexto actual e inmediatamente futuro.

Las leyes 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, suponen un reto para las Administraciones Públicas, fruto de una sociedad cambiante y de un nuevo entorno presidido por la eficacia, la eficiencia y la innovación tecnológica, que requieren de una transformación digital de la Administración. La función de atención a la ciudadanía adquiere un nuevo papel en el contexto digital, en el que hay que velar por la coexistencia de los canales presenciales y digitales, siempre con la misión de dar la mejor respuesta a las necesidades ciudadanas.

V

El presente decreto foral tiene por objeto desarrollar las previsiones de la Norma Foral 4/2019, de 11 de marzo, de Buen Gobierno en el marco de la gobernanza pública foral, relativas al modelo de información y atención ciudadana de la Diputación Foral de Gipuzkoa.

El decreto foral consta de 32 artículos repartidos en VI títulos, dos disposiciones adicionales, una disposición derogatoria y dos disposiciones finales.

El Título I, denominado Disposiciones generales, establece la finalidad y definición del Sistema Foral de Atención Ciudadana y, específicamente, los tres elementos nucleares del mismo:

ren Informazio Sistema; Herritarren Arretarako Zerbitzuak eta sistema osatzen duten elementuak; eta, azkenik, Kontsulten, Kexen eta Iradokizunen Sistema.

II. Tituluan, Administrazioaren eta herritarren arteko harremanak arautzen ditu; eta III. Tituluan, informazio administratiboaren kontzeptua, tipologia eta sarbidea definitzen dira, baita informazioaren produkzioa eta kudeaketa ere.

IV. Titulua 4 kapitulutan banatuta dago: a) Herritarren Arretarako langileen printzipio etikoak, eta herritarren arretarako zerbitzu guztientzat komunak diren jarduera printzipioak; b) Herritarren Arretarako Foru Sistemaren antolamendu eredua eta haren koordinazioa, Herritarren Arretarako Zerbitzu Akordioak, eta Arreta Zerbitzua Herritarren Arretarako Zerbitzu Korporatiboaren eginkizunak; c) Zerbitzuen kalitatea eta d) sareak eta kanal berriak.

V. Tituluak komunikazio kanaletan kontsultak, kexak eta iradokizunak aurkeztu eta izapidetzeko prozedura arautzen du.

Azkenik, VI. Tituluak sistemaren ebaluazioarekin eta berrikuntzarekin lotutako aurreikuspenak jasotzen ditu.

Xedapen gehigarriak, Administrazio Publikoen Administrazio Prozedura Erkidearen urriaren 1eko 39/2015 Legearen 12. artikulua 3. zenbakia garatuz, Gipuzkoako Foru Aldundiko Langileak Kudeatzeko Sistema definitzen du, gaitutako funtzionario publikoak jasota geratzeko sistema gisa.

Xedapen iragankorrek sei hilabeteko epea ezartzen du Herritarren Arretarako Zerbitzuaren Akordioak onesteko.

Xedapen indargabetzaileak indargabetu egiten du apirilaren 26ko 26/2005 Foru Dekretua, Gipuzkoako Foru Aldundiaren herritarrentzako laguntza eta arreta zerbitzuak arautzen dituen.

Bi azken xedapenen bidez, alde batetik, herritarren arreta korporatiboaren eskuduntza esleitura duen foru diputatua ahalduz da foru dekretu hau garatzeko behar diren xedapen guztiak emateko, eta, beste aldetik, foru dekretua indarrean noiz sartzen den zehazten da.

Horiek horrela, Gobernantza Departamentuko foru diputatuak proposatuta eta Diputatuen Kontseiluan gaurko bileran eztabaidatu eta onetsi ondoren, hau

XEDATZEN DUT

I. TITULUA

XEDAPEN OROKORRAK

1. artikulua. Xedea.

1. Foru dekretu honen xedea da Herritarren Arretarako Foru Sistema arautzea, ikuspegi integral batetik eta haren elementuen kudeaketa global batetik, herritarrek foru erakundearekin duten harremana errazteko, haien eskaerei erantzuteko eta haien beharrei erantzuteko zerbitzua eskaintzeko gobernu onaren printzipioei jarraituz, martxoaren 11ko 4/2019 Foru Arauak, Gobernu Onari buruzkoak gobernantza publikoaren esparruan, 11. artikuluan xedatutakoa garatzeko.

2. Foru dekretuak honako hauek arautzen ditu bere artikuluetan:

- a) Herritarren Arretarako Foru Sistemaren definizioa, printzipioak, ezaugarriak eta zerbitzuak.
- b) Administrazioaren eta herritarren arteko harremana.
- c) Informazio administratiboaren sistema.

el Sistema de Información Administrativa, los Servicios de Atención Ciudadana y los elementos que componen el sistema y, por último, el Sistema de Consultas, Quejas y Sugerencias.

En el Título II regula las relaciones entre la Administración y la ciudadanía y en el Título III se define el concepto de información administrativa, su tipología y acceso a la misma, así como la producción y gestión de la información.

El Título IV, dividido en 4 capítulos, aborda: a) los principios éticos del personal de atención ciudadana, y los principios de actuación que les son comunes a todos los servicios de atención ciudadana; b) el modelo organizativo del Sistema Foral de Atención Ciudadana y su coordinación, los Acuerdos de Servicio para la Atención Ciudadana, así como las funciones del Servicio Corporativo de Atención Ciudadana, Arreta Zerbitzua; c) La calidad de los servicios y d) las redes y nuevos canales de comunicación.

El Título V regula el procedimiento para la presentación y tramitación de las consultas, quejas y sugerencias de los distintos canales de comunicación.

Por último, el título VI recoge las previsiones relacionadas con la evaluación e innovación del sistema.

La disposición adicional, en desarrollo del número 3 del artículo 12 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, regula el Sistema de Gestión de Personal de la Diputación Foral de Gipuzkoa como sistema de constancia del personal funcionario público habilitado.

La disposición transitoria fija el plazo de seis meses para la aprobación de los oportunos Acuerdos de Servicio de Atención Ciudadana.

La disposición derogatoria deroga el Decreto Foral 26/2005, de 26 de abril, por el que se regulan los servicios de la Diputación Foral de Gipuzkoa en materia de asistencia y atención a los ciudadanos.

Mediante las dos disposiciones finales, por un lado, se faculta al diputado o diputada foral que tenga atribuida la competencia de atención ciudadana corporativa para dictar cuantas disposiciones sean precisas para el desarrollo del presente decreto foral y, por otro, se determina el momento de entrada en vigor del mismo.

En su virtud, a propuesta de la diputada foral del Departamento de Gobernanza y previa deliberación y aprobación del Consejo de Gobierno Foral en sesión del día de la fecha,

DISPONGO

TÍTULO I

DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1. Objeto.

1. El presente decreto foral tiene por objeto regular el Sistema Foral de Atención Ciudadana desde una visión integral y una gestión global de sus elementos, con el fin de facilitar la relación de la ciudadanía con la Institución foral, responder a sus demandas y ofrecer un servicio centrado en resolver las necesidades de la ciudadanía siguiendo los principios de buen gobierno, en desarrollo del artículo 21 de la Norma Foral 4/2019, de 11 de marzo, de Buen Gobierno en el marco de la gobernanza pública foral.

2. El decreto foral regula en su articulado:

- a) La definición, principios, características, y servicios del Sistema Foral de Atención Ciudadana.
- b) La relación entre la Administración y la ciudadanía.
- c) El sistema de información administrativa.

- d) Herritarren arretarako foru sistema eta zerbitzuak.
- e) Kontsulten, kexen eta iradokizunen sistema.
- f) Sistemaren ebaluazioa eta berrikuntza.

2. artikulua. Herritarren Arretarako Foru Sistema.

1. Herritarren Arretarako Foru Sistemaren helburua da informazio eta zerbitzu eskaerei era integralean arreta ematea, Foru Aldundiak, erabiltzen duen kanala edozein dela ere, herritarren beharrei erantzun egokiena eta zuzenena eman diezaien foru eskumenen esparruan.

2. Herritarren Arretarako Foru Sistema, oro har, printzipio hauek arautuko dute:

a) Herritarrei zerbitzua eskaintzeko bokazioa izatea; bokazio horrek kontuan hartuko ditu Gipuzkoako herritarren aniztasun sozioekonomikoa, kulturala eta linguistikoa, eta baita sektore sozial bakoitzean emakume eta gizonen egoera eta posizio desberdinak.

b) Zerbitzuetarako sarbidea izatea berdintasun eta diskriminaziorik ezaren baldintzetan, kontuan hartuta emakume eta gizonen egoera eta estatusak desberdinak direla sektore sozial guztietan.

c) Zerbitzua ematea errespetu handienarekin eta pertsonak ondo tratatuz.

d) Zerbitzua ematea herritarrek hautatzen duen hizkuntza ofizialean, egoera guztietan eta berdintasun baldintzetan.

e) Zerbitzu publikoa eraginkor eta efizientea izatea, interes publikoen mendekoa.

f) Hurbileko eta balio publikoari bideratutako kudeaketa egitea.

g) Informazioa gardena, osoa, benetakoa eta eguneratua izatea, ahalik eta eskuragarritasun handienarekin.

h) Pribatasuna eta konfidentziasuna bermatzea informazio partikularra maneiatzean.

i) Proaktiboak izatea informazioan eta zerbitzuen prestazioan.

j) Kanal aniztasuna, kanal ugari izatea horien bidez harremanetan jartzeko Foru Aldundiarekin.

k) Berrikuntza sustatzea, sistemak eboluzionatu dezaten eta zerbitzu, prozesu eta bitarteko berriak izan ditzen, balio publiko handiagoa lortzeko.

l) Proaktibitatea gardentasunean, herritarrek informazioa eskura dezaten eta konpromisoak bete ote diren balioetsi dezaten.

m) Administrazio publikoen arteko lankidetzeta eta elkarrengarritasuna.

3. Honako hauek osatzen dute Herritarren Arretarako Foru Sistema: Informazio Administrazioaren Sistema; Herritarren Arretarako Foru Zerbitzuak; eta Kontsulten, Kexen eta Iradokizunen Sistema.

3. artikulua. Informazio Administrazioaren Sistema.

1. Informazio Administrazioaren Sistema, hau da, Herritarren Arretarako Foru Sistema mantentzen duen ezagutza sistema, plataforma eta datu base batzuek osatzen dute, eta horiek guztiek foru Administrazioak hainbat kanaletan eskaintzen dituen eta etorkizunean eskainiko dituen eskumen, antolamendu, jarduketa, izapide eta zerbitzuei buruzko informazio guztia hartzen dute. Sistema horrek herritarrei arreta hobea emateko behar diren informazioa eta aplikazioak integratuko ditu arian-arian.

2. Informazio Administrazioaren Sistemak honako hauek erraztuko ditu:

a) Arreta Zerbitzua Herritarren Arretako Zerbitzu Korporatiboarentzako eta behar duten unitateentzako sarbide azkarra.

- d) El sistema y servicios forales de atención ciudadana.
- e) El sistema de consultas, quejas y sugerencias.
- f) La evaluación e innovación del sistema.

Artículo 2. Sistema Foral de Atención Ciudadana.

1. El Sistema Foral de Atención Ciudadana tiene como objetivo atender las demandas de información y de servicios de la ciudadanía de forma integral para que la Diputación foral proporcione, independientemente del canal utilizado, la respuesta más adecuada y satisfactoria a las necesidades de la ciudadanía, en el marco de las competencias forales.

2. El Sistema Foral de Atención Ciudadana se regirá por los siguientes principios:

a) Vocación de servicio a la ciudadanía, que considerará en la atención que presta la diversidad socioeconómica, cultural y lingüística de la población de Gipuzkoa, así como la distinta situación y posición de mujeres y hombres en todos y cada uno de los sectores sociales.

b) Acceso a los servicios en términos de igualdad y no discriminación, considerando la distinta situación y posición de mujeres y hombres en todos y cada uno de los sectores sociales.

c) Prestación del servicio con el máximo respeto y buen trato a las personas.

d) Prestación del servicio en el idioma oficial elegido por la ciudadanía, en cualquier situación y en condiciones de igualdad.

e) Servicio público eficaz y eficiente, supeditado a los intereses públicos.

f) Gestión próxima y orientada a valor público.

g) Información transparente, íntegra, auténtica, actual y con máxima accesibilidad.

h) Privacidad y confidencialidad en el manejo de la información particular.

i) Proactividad en la información y en la prestación de servicios.

j) Multicanalidad, pluralidad de canales a través de los cuales se puede establecer relación con la Diputación Foral.

k) Impulso de la innovación, para que el sistema evolucione y experimente nuevos servicios, procesos y medios en busca de mayor valor público.

l) Proactividad en la transparencia para que la ciudadanía acceda a la información y valore el cumplimiento de los compromisos.

m) Colaboración e interoperabilidad entre administraciones públicas.

3. El Sistema Foral de Atención Ciudadana está compuesto por el Sistema de Información Administrativa, por los Servicios forales de Atención Ciudadana, y por el Sistema de Consultas, Quejas y Sugerencias.

Artículo 3. El Sistema de Información Administrativa.

1. El Sistema de Información Administrativa, sistema de conocimiento sobre el que se sustenta el Sistema Foral de Atención Ciudadana, está formado por el conjunto de plataformas y bases de datos que abarcan toda la información sobre las competencias, la organización, actuaciones, trámites y servicios que la Administración foral ofrece en sus distintos canales. Este sistema irá integrando paulatinamente toda información y las aplicaciones necesarias para una mejor atención ciudadana.

2. El Sistema de Información Administrativa facilitará:

a) Rápido acceso para el Servicio Corporativo de Atención Ciudadana, Arreta Zerbitzua, y a aquellas unidades que lo precisen.

- b) Herritarrek sarbidea izatea web plataformen eta beste kanal batzuen bidez.
- c) Saillkapen eta indexazio zuzen eta intuitiboak.
- d) Herritarren arretari buruzko informazioa.
- e) Gai bakoitzari buruzko informazio osatua eta eguneratua.
- f) Informazio erraz interpretagarria eta ulergarria, hizkuntza erraza erabiltzen duena.
- g) Administrazio elektronikoko zerbitzu eta aplikazioetarako lotura.
- h) Herritarrek foru Aldundiarekiko harremanak zein hizkuntzatan izan nahi dituzten hautua egiteko aukera.
- i) Beste administrazio eta zerbitzu publiko batzuen oinarriko informazioa.

4. artikulua. Herritarren Arretarako foru Zerbitzuak.

1. Herritarrentzako arreta, hau da, herritarrei informazioa eskuratzeko eta izapidetzeko aukera ematen dieten prozesuen, kanalen eta bitartekoen multzoa, modu integralean emango da, eta eman ahal izango da aurrez aurre, telefonoz, Internet bidez, sare sozialen bidez edo teknologiak edo komunikabideek ahalbidetzen dituzten beste bide batzuen bidez, autozerbitzuko mekanismoak barne, urriaren 1eko 39/2015 Legeak, Administrazio Publikoaren Administrazio Prozedura Erkidearenak, ezarritako irjarraikiz.

2. Herritarren Arretarako Foru Sistema osatzen duten arreta sistemak arreta orokor eta espezializatuko zerbitzuak dira, definituak daudenak arretaren espezializazioaren arabera eta informazioa eta zerbitzu publikoak eskuratzeko bideragarritasunaren arabera.

3. Herritarren Arretarako Foru Sistema arreta zerbitzu hauek osatzen dute:

a) Arreta Zerbitzua Herritarren Arretarako Zerbitzu Korporatiboa, herritarrei arreta emango diena aurrez aurreko arreta bulegoen, telefono zenbaki orokorren eta baliabide telematikoen bidez. Zerbitzuak modu integral eta zeharkakoan erantzungo dio Foru Aldundiaren eskumeneko gaiei buruzko informazio eta arreta eskaerari, ezertan eragotzi gabe arreta espezializatuko zerbitzuak.

b) Departamentuetako informazio eta erregistro bulegoak. Bulego horiek, 17. artikuluan aipatzen diren Herritarrentzako Arreta Zerbitzuen Akordioak artikulatzen diren heinean, informazio eta erregistro funtzioak Arreta Zerbitzua Herritarrentzako Arreta Zerbitzu Korporatibora eskualdatu ahal izango dituzte, era progresibo eta koordinatuan.

c) Herritarren arreta espezializatuko zerbitzuak:

i. Ogasun eta Finantza Departamentuaren Herritarren Arretarako Zerbitzua. Departamentu honek, harremanaren espezifikotasun, tamaina, konplexutasun eta maiztasuna dela eta, herritarrei arreta emateko zerbitzu espezifikoa bat du, antolamendu egitura eta baliabide propioekin; halaber, kudeaketa sistema bat du eta, horren bidez, arreta orokorrerako aurrez aurreko zerbitzuak, telefono bidezkoak eta telematikokoak eskaintzen ditu, departamentu honi dagozkion gaietan.

ii. Nekazaritzako Eskualde Bulegoak. Nekazaritza eta Landa Garapenean eskumena duen departamentuak berariazko arreta eta tramitazioak emateko zerbitzu bat du kudeatzen dituen gaietarako, eskualdeetan banatuta dauden bulegoen sare baten bidez.

4. Herritarrentzako arreta bulego guztiek, orokorrean zein espezializatuek, balioaniztasunera eta zeharkakotasunera joko dute herritarrei lurralde osoan arreta ematean, eta informazio eta arreta zerbitzu orokorrak eta izapidetze korporatiboak eskainiko dituzte gero eta gehiago.

- b) Acceso de la ciudadanía a través de plataformas web y otros canales.
- c) Clasificación e indexación accesibles e intuitivas.
- d) Información sobre la atención ciudadana.
- e) Información completa y actualizada sobre cada tema.
- f) Información fácilmente interpretable y comprensible, utilizando un lenguaje fácil.
- g) Enlace directo a las herramientas y aplicaciones de administración electrónica.
- h) La posibilidad de que la ciudadanía elija el idioma en el que desea establecer su relación con la Diputación.
- i) Información básica de otras administraciones y servicios públicos.

Artículo 4. Servicios forales de Atención Ciudadana.

1. La atención ciudadana, entendida como el conjunto de procesos, canales y medios que permiten a la ciudadanía el acceso a la información y la tramitación, se prestará de forma integral y podrá ser prestada de forma presencial, por teléfono, por Internet, a través de las redes sociales o por otros canales que la tecnología o los medios de comunicación permitan, incluidos mecanismos de autoservicio, de acuerdo a la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

2. Los servicios de atención que integran el Sistema Foral de Atención Ciudadana son los servicios de atención general y especializada definidos en función de la especialización en la atención y la viabilidad de acceso a la información y a los servicios públicos.

3. Son servicios de atención ciudadana del Sistema Foral de Atención Ciudadana:

a) El Servicio Corporativo de Atención Ciudadana, Arreta Zerbitzua, que atenderá a la ciudadanía, por medio de oficinas de atención presencial, del número de teléfono general y a través de medios telemáticos. El Servicio responderá a la demanda de información y atención de forma integral y transversal sobre los asuntos competencia de la Diputación foral, sin perjuicio de la salvedad de los servicios de atención especializada.

b) Las oficinas de información y registro de los departamentos. Estas oficinas, en la medida en que se articulen los Acuerdos de Servicio de Atención Ciudadana citados en el artículo 17, podrán trasladar de forma progresiva y coordinada las funciones de información y registro al Servicio Corporativo de Atención Ciudadana, Arreta Zerbitzua.

c) Los Servicios de Atención Ciudadana Especializada:

i. El Servicio de Atención Ciudadana del Departamento de Hacienda y Finanzas. Este departamento, dada la especificidad, tamaño, complejidad y la frecuencia de contacto, cuenta con un servicio de atención ciudadana específico, dotado de estructura organizativa y recursos propios, así como de un sistema de gestión mediante el cual presta servicios presenciales, telefónicos y telemáticos de atención general y especializada en materias propias de dicho departamento.

ii. Las Oficinas Comarcales Agrarias. El departamento con competencias en materia de Agricultura y Desarrollo Rural cuenta con un servicio de atención y tramitación específico para las materias que gestiona, a través de una red de oficinas repartidas en las distintas comarcas.

4. Todas las oficinas de atención ciudadana, tanto general como especializada, tenderán a la polivalencia y la transversalidad en la atención a la ciudadanía en todo el territorio y a ofrecer progresivamente la información y servicios de atención ciudadana general y de tramitación corporativa.

5. artikulua. *Kontsuluten, kexen eta iradokizunen sistema.*

Kontsuluten, kexen eta iradokizunen sistemaren helburua da herritarrek horiek egiteko duten eskubidea bermatzea eta erraz gauzatu ahal izan ditzaten erraztea. Administrazioak, beraz, kontsultei, kexei eta iradokizunei erantzun arrazoitua eman behar die, epearen barruan, eta kudeaketa prozedura arina antolatu behar du; horretarako, herritarrek erabiltzeko moduko sistema korporatibo bat gaituko du.

6. artikulua. *Definizioak.*

Foru dekretu honen ondorioetarako, hauek dira definizioak:

a) Herritarren Arretarako Zerbitzuaren Hitzarmenak: horien bitartez adosten dira zein informazio eta arreta zerbitzuren arduraren ematen dioten departamentuek Arreta Zerbitzua Herritarren Arretarako Zerbitzu Korporatiboari. Orobat zehazten dira arreta orokorreko eta tramitazio korporatiboko zein zerbitzu emango dituzten departamentuetako arreta zerbitzuek.

b) Herritarrentzako arreta: prozesu eta baliabideen multzoa, aukera ematen dutenak herritarrek informaziorako sarbidea edukitzeko eta izapideak egiteko.

c) Arreta orokorra: zerbitzu publikoetako izapideei buruzko informazioa, horien inguruko orientazioa eta laguntza, baita horietarako sarbidea ere ezagutza espezifikorik behar ez denean.

d) Arreta espezializatua: arreta orokorretik eratortzen den arreta bat da. Bertan, informazio espezializatua ematen da edo arlo jakin bateko izapide konplexuak, ezagutza bereziki kualifikatua eskatzen dutenak gauzatzen dira.

e) Zerbitzu Karta: zerbitzu jakin batek herritarren aurrean hartzen dituen konpromisoak jasotzen dituen dokumentua da. Era berean, zerbitzuaren ezaugarri nagusiei buruzko informazioa eskaintzen du, eta zerbitzu hori erabiltzen duten pertsonen eskubideak eta betebeharrak adierazten ditu.

f) Kontsulta: orientatu, argitu eta informatzeko eskaera dokumentatua, aurrez hasitako edozein prozeduraren xede edo izapidearekin erlazioz atutako gaiak hasi edo planteatzeko behar diren izapide, betekizun eta dokumentazioari buruz.

g) Kexa: Gipuzkoako Foru Aldundiko edozein departamentutan jaso duten zerbitzuarekin herritarrek duten gogobetetze ezari buruzko adierazpen dokumentatua.

h) Informazio Administrazioaren Sistema: erakundeari eta eskaintzen dituen izapide eta zerbitzuei buruzko informazioa jasotzen duten plataformak eta datu baseak dira, eta Herritarren Arretarako Foru Sistemaren oinarria da kanal desberdinetan.

i) Herritarren Arretarako Foru Sistema: interakzio, interfaze, plataforma, gizataldeak eta, orokorrean, zerbitzu, prozesu eta baliabide guztiak dira non harremanen bat gertatzen baita informazioa eskatzen duen pertsona batekin edo zerbitzuen hartzailer batekin.

j) Iradokizuna: ekimen edo ideia proposamena, Gipuzkoako Foru Aldundiko edozein departamentutan jasotako zerbitzua hobetzeko.

k) Eskaera: Gipuzkoako Foru Aldundiaren edozein organotara banaka edo taldeka jotzeko pertsona natural edo juridiko orori dagokion eskubide arautua, Gipuzkoako Foru Aldundiak dituen eskumenen esparruan edozein gertaeraren, gairen edo egoeraren berri emateko, eta Aldundiak esku-hartu dezan errekamatzeko, azaroaren 12ko 4/2001 Lege Organikoak, Eskaeriak egiteko Eskubidea arautzekoak, ezartzen dituen baldintzetan eta ondorioekin.

Artículo 5. *Sistema de consultas, quejas y sugerencias.*

El sistema de consultas, quejas y sugerencias tiene por objeto garantizar el derecho de la ciudadanía a su ejercicio y facilitar que pueda ser ejercido de forma sencilla. La Administración, en consecuencia, viene obligada a dar respuesta razonada y en plazo a las mismas y a articular un procedimiento ágil de gestión, para lo cual habilitará un sistema corporativo accesible a la ciudadanía.

Artículo 6. *Definiciones.*

A efectos del presente decreto foral, se entiende por:

a) Acuerdos de Servicio para la Atención Ciudadana: instrumento mediante el cual se acuerdan los servicios de información y atención que los departamentos encomiendan al Servicio Corporativo de Atención Ciudadana, Arreta Zerbitzua, y el modo de hacerlo, así como los servicios de atención general y tramitación corporativa que serán prestados por los servicios de atención ciudadana de los departamentos.

b) Atención ciudadana: el conjunto de procesos y medios que permitan a la ciudadanía el acceso a la información y a la tramitación de los servicios públicos.

c) Atención general: información, orientación y asistencia a la tramitación de los servicios públicos, así como el acceso a los mismos cuando no requiera un conocimiento especialmente cualificado.

d) Atención especializada: atención que viene derivada de la atención general, en la que se da información o se ejecutan trámites complejos de un determinado ámbito administrativo y que requiera un conocimiento especialmente cualificado.

e) Carta de Servicios: documento que recoge los compromisos que un determinado servicio asume frente a la ciudadanía. Asimismo, facilita información sobre las principales características del servicio e indica los derechos y deberes de las personas que lo utilizan.

f) Consulta: la solicitud documentada de orientación, aclaración e información acerca de los trámites, requisitos y documentación necesarios para iniciar o para plantear cuestiones relacionadas con el objeto o tramitación de cualquier procedimiento iniciado con anterioridad.

g) Queja: la manifestación documentada de la insatisfacción de los ciudadanos con el servicio recibido de cualquier Departamento de la Diputación Foral de Gipuzkoa.

h) Sistema de Información Administrativa: es el conjunto de plataformas y bases de datos que recogen la información sobre la institución y los trámites y servicios que ofrece, y que sustenta el Sistema Foral de Atención Ciudadana en sus distintos canales.

i) Sistema Foral de Atención Ciudadana: es el conjunto de interacciones, interfaces, plataformas, equipos humanos y, en general, todos los servicios, procesos y medios donde se produce algún contacto con una persona demandante de información o destinatario o destinataria de servicios.

j) Sugerencia: la propuesta de iniciativa o idea para mejorar el servicio recibido de cualquier Departamento de la Diputación Foral de Gipuzkoa.

k) Petición: derecho regulado que asiste a toda persona natural o jurídica, de dirigirse, individual o colectivamente, ante cualquier órgano de la Diputación Foral de Gipuzkoa, para hacerle conocer cualquier hecho, materia o estado de cosas, comprendido en el ámbito de las competencias ejercidas por la Diputación Foral de Gipuzkoa, y para reclamar su intervención en los términos y con los efectos establecidos por la Ley Orgánica 4/2001, de 12 de noviembre, reguladora del Derecho de Petición.

II. TITULUA

TÍTULO II

ADMINISTRAZIOAREN ETA HERRITARREN ARTEKO HARREMANA

RELACIÓN ENTRE LA ADMINISTRACIÓN Y LA CIUDADANÍA

7. artikulua. Herritarrekiko harremanak.

Artículo 7. Relación con la ciudadanía.

1. Herritarrek, Gipuzkoako Foru Aldundiarekiko harremanetan, ahal izango dute:

1. Las ciudadanas y ciudadanos, en sus relaciones con la Diputación Foral de Gipuzkoa, podrán:

a) Informazioa eta laguntza jaso, beren eskubideez baliatzeko eta beren betebeharrak betetzeko Foru Aldundiarekiko harremanetan. Horrek berekin dakar, bai Foru Aldundiak egiten dituen jardueri buruzko egiazko informazioa eta osatua jasotzeko eskubidea, bai foru erakundearen aurrean jarduketak egitean bete behar dituzten izapide eta betekizunei buruz aholkua jasotzeko eskubidea. Informazioa hizkuntza ulerterrazean, erabilera ez-sexista edo estereotipatuan emango da, herritarrek hautatzen duen hizkuntzan.

a) Recibir información y asistencia para facilitar el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones en su relación con la Diputación foral. Ello conlleva el derecho a obtener información veraz y completa sobre las actividades desarrolladas por la institución foral, y recibir asistencia sobre los trámites y requisitos que deben cumplir en sus actuaciones ante la Diputación foral. La información se prestará utilizando un lenguaje accesible, haciendo un uso no sexista ni estereotipado del mismo, en el idioma elegido por la ciudadana o ciudadano.

b) Herritarrei lagundu eta arreta emateko funtzioak egiten dituzten pertsonen identitatea ezagutu, baita eragiten dieten prozedura izapidetzeko ardura duten agintari eta pertsonen identitatea ere.

b) Conocer la identidad de las personas que realizan las funciones de asistencia y atención ciudadana, así como conocer la identidad de las autoridades y de las personas bajo cuya responsabilidad se tramitan los procedimientos que les afectan.

c) Gipuzkoako Foru Aldundiarekin erlazionatzeko arreta kanala hautatu, non eta ez den nahitaezkoa baliabide zehatz bat erabiltzea dena delako prozeduraren araudi espezifikoan ezarritakoaren arabera.

c) Elegir el canal de atención para relacionarse con la Diputación Foral de Gipuzkoa, salvo que resulte obligatoria la utilización de un medio concreto en virtud de lo dispuesto en la normativa específica del procedimiento de que se trate.

d) Kanal ezberdinetan idatziak, eskaerak eta komunikazioak aurkeztu, bai zuzenean eta bai ordezkari bidez.

d) Presentar escritos, solicitudes y comunicaciones y actuar por medio de representante a través de distintos canales.

e) Interesdunak diren prozeduretako izapide egoera ezagutu eta horietan dauden dokumentuen kopia lortu, eta Foru Aldundiaren erregistro eta artxiboetara sartu, indarrean dagoen araudian aurreikusitako baldintzetan.

e) Conocer el estado de tramitación de los procedimientos en los que tengan la condición de personas interesadas y a obtener copias de los documentos contenidos en ellos, así como acceder a los registros y archivos de la Diputación foral, en los términos previstos en la normativa vigente.

f) Prozeduran edo jarduketan aurreikusitako helburuen esparruan eskatu eta tratatu beharreko datu pertsonalak soilik aurkeztu, indarrean dagoen legeriari jarraikiz.

f) Aportar únicamente los datos de carácter personal que sean exigidos y tratados en el marco de las finalidades previstas en el procedimiento o actuación de que se trate, en los términos previstos en la normativa vigente.

g) Jasotako arretari buruzkoa edozein kontsulta, kexa edo iradokizun egin.

g) Formular cualquier consulta, queja o sugerencia sobre la atención recibida.

h) Informazio publikoa eskuratu, aplikagarria den araudian jasotako baldintzetan.

h) Acceder a la información pública en los términos recogidos en la normativa que le es de aplicación.

2. Gipuzkoako Foru Aldundiak herritarrei, berarekin dituzten harremanetan, bermatuko die:

2. La Diputación Foral de Gipuzkoa, garantizará a las ciudadanas y ciudadanos, en sus relaciones con la misma, que:

a) Errespetuzko eta begirunezko tratua jasoko dutela Foru Aldundiko agintarien eta langileen aldetik.

a) Serán tratadas con respeto y consideración por las autoridades y por el personal al servicio de la Diputación Foral.

b) Dituzten ezaugarri pertsonalen araberrako arreta jasoko dutela; horrela, arreta berezia emango zaie premia espezifikoak dituzten pertsonen, dela dibertsitate funtzionala duten pertsonak direlako, dela arreta jasotzeko unean mendeko pertsonen zaintza lanak egiten ari direlako.

b) Serán atendidas en función de sus características personales, de tal forma que se dará una especial atención a las personas con necesidades específicas, bien porque se trate de personas con diversidad funcional o porque en el momento de la atención estén realizando tareas de cuidado de otras personas dependientes.

c) Berehalako arreta jasoko dute, orokorrean, eta, ezin denean, administrazioak herritarrei arreta eraginkorra emateko behar diren mekanismoak antolatuko ditu, herritarrek beren eskubideak eta betebeharrak garaiz eta behar bezala bete ditzaten.

c) Serán atendidas, con carácter general, de forma inmediata y, cuando no resulte posible, la administración articulará los mecanismos precisos para atender eficazmente a la ciudadanía, de tal forma que pueda ejercer en tiempo y forma sus derechos y obligaciones.

8. artikulua. Administrazioarekiko harremanak.

Artículo 8. Relación con la Administración.

Herritarrek, Foru Aldundiarekiko harremanetan, jokabide hauek izango dituzte:

Las ciudadanas y ciudadanos, en sus relaciones con la Diputación foral, actuarán:

a) Une oro jarrera egokia eta errespetuzkoa izango dute arreta zerbitzuko pertsonalarekin eta une horretan zerbitzua erabiltzen ari diren gainerako erabiltzaileekin.

a) Manteniendo en todo momento una actitud educada y de respeto hacia el personal de los Servicios de Atención Ciudadana y el resto de personas usuarias que utilicen en ese momento las instalaciones.

b) Lankide izango dira pertsonalarekin, kudeaketa edo izapideetan behar diren identifikazio datuen egiazkotasuna eta zehaztasuna emanez.

b) Colaborando con el personal, facilitándole con veracidad y exactitud los datos de identificación que sean necesarios en las gestiones o trámites.

c) Zerbitzuen ordutegia eta funtzionamendua errespetatu-ko dute, eta pertsonalaren jarraibideei kasu egingo diete edozein kasutan ere.

d) Gune eta ekipamendu publikoak zaindu eta errespetatu-ko dituzte.

9. artikulua. Hizkuntza araubidea.

1. Foru Administrazioak legeetan onetsitako hizkuntza eskubideak bermatuko dizkie herritarrei; bereziki, kontuan izango dira Administrazio Publikoan euskara erabiltzeari buruzkoak, azaroaren 24ko 10/1982 Legeak, Euskararen erabilera normalizatzeko oinarrikoak, dioenari jarraikiz.

2. Era berean, euskararen erabilera sustatuko du lehentasunezko lan hizkuntza gisa, une bakoitzean indarrean dagoen Gipuzkoako Foru Aldundiaren arloan eta bere Erakunde Autonomoetan Euskararen Erabilera Normalizatzeko Planean ezarritakoaren arabera, apirilaren 15eko 86/1997 Dekretuak, Euskal Autonomia Erkidegoko herri administrazioetan euskararen erabilera normalizatzeko prozesua arautzekoak, ezarritakoari jarraikiz.

3. Gipuzkoako Foru Aldundiak bermatu behar die herritarrei arreta eta informazioa bi hizkuntza ofizialeko edozeinetan jasotzeko eskubidea. Halaber, arreta eta informazioa euskara hutsez jasotzeko aukera eman behar die, ahoz nahiz idatziz, une bakoitzean indarrean dagoen Euskararen Erabilera Normalizatzeko Planean ezarritako arauen arabera. Herritarren hizkuntza hautua Herritarren Datuen Foru Erroldan egingo da, fitxategiaren sorrerari buruzko 2014ko urriaren 31ko Foru Aginduan adierazitakoaren arabera, eta edozein unetan aukeratu ahal izango dute harremanetarako hizkuntza lehenetsia.

4. Herritarrei arreta ematen dieten langileek, ahozko, aurrez aurreko eta telefono bidezko erlazioetan, hasieran euskaraz hitz egingo diete zerbitzuetara joaten diren pertsoneri, eta horiek aukeratzen duten hizkuntza ofizialean jarraituko dute.

5. Halaber, euskara lan hizkuntza izan dadin, herritarren arretarako zerbitzu eta unitateek lehentasunez erabili behar dute euskara lan prozesuetan. Euskara hutsez idatzitako dokumentuak ez dira itzuliko, baldin eta barne dokumentuak badira edo administrazioen arteko harremanei buruzkoak badira, eta dena delako administrazioak euskara hizkuntza ofiziala den eremuetan badaude.

III. TITULUA

INFORMAZIO ADMINISTRATIBOIA

10. artikulua. Informazio administratiboa.

1. Foru dekretu honen ondorioetarako, informazio administratiboa osatuko dute Foru Administrazioaren zerbitzuen esku dauden eduki edo agiri guztiak, baldin eta zerbitzu horiek beren eginkizun publikoak betetzean prestatu edo eskuratu badituzte eta beharrezkoak badira herritarrei behar den informazioa eta arreta emateko edo haiek eskubideak erabil ditzaten eta betebeharrak bete ditzaten.

2. Herritarrek, Informazio Administratiboaren Sistemaren bidez, interes orokorra edo partikularra edozein izanda ere, hauek guztiak ezagutu ahal izango dituzte:

a) Administrazioaren konpromisoak eta herritarren jokabide onak foru Aldundiarekiko harremanetan.

b) Ondasun eta zerbitzu publikoak erabiltzeko betekizunak.

c) Era guztietako prestazio, laguntza eta onurak.

d) Indarrean dagoen araudiak ezarritako baimenak eta gainerako errekerimenduak lortzea.

c) Respetando los horarios y funcionamiento de los Servicios y atendiendo en cualquier caso a las indicaciones del personal de los mismos.

d) Cuidando y respetando los espacios y equipamientos públicos.

Artículo 9. Régimen lingüístico.

1. La Administración foral garantizará a la ciudadanía el ejercicio de los derechos lingüísticos reconocidos en las leyes, en particular, los referidos al uso del euskera en la Administración Pública, en virtud de lo dispuesto en la Ley 10/1982, de 24 de noviembre, Básica de Normalización del Uso del Euskera.

2. Asimismo, promoverá el uso del euskera como lengua de trabajo prioritaria, de conformidad con lo establecido en el correspondiente Plan de Normalización del Uso del Euskera en el ámbito de la Diputación Foral de Gipuzkoa y de sus Organismos Autónomos vigente en cada momento, en cumplimiento de lo dispuesto en el Decreto 86/1997, de 15 de abril, por el que se regula el proceso de normalización del uso del euskera en las administraciones públicas de la Comunidad Autónoma de Euskadi.

3. La Diputación Foral de Gipuzkoa garantizará el derecho de la ciudadanía a ser atendida e informada en cualquiera de las dos lenguas oficiales. Asimismo, deberá facilitarle la atención e información exclusivamente en euskera, tanto oralmente como por escrito, de acuerdo con las normas establecidas en el Plan de Normalización del Uso del Euskera vigente en cada momento. La opción lingüística de la ciudadanía se materializará en el Registro Foral de Datos de la Ciudadanía, de acuerdo con lo establecido en la Orden Foral de creación del fichero de 31 de octubre de 2014, pudiendo elegir en cualquier momento la lengua de contacto preferente.

4. El personal de atención ciudadana en las relaciones orales, presenciales y telefónicas, en primera instancia, se dirigirá a las personas que acudan a sus servicios en euskera, y continuará en la lengua oficial que aquellas elijan.

5. Asimismo, para que el euskera sea lengua de trabajo, los servicios y unidades de atención a la ciudadanía deberán utilizar el euskera como lengua preferente en los procesos de trabajo. No se traducirán los documentos redactados exclusivamente en euskera cuando se traten de documentos internos o de relaciones entre administraciones que se encuentren en ámbitos en los que el euskera sea lengua oficial.

TÍTULO III

LA INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA

Artículo 10. Información administrativa.

1. Formarán parte de la información administrativa, a los efectos de este decreto foral, cualesquiera contenidos o documentos que obren en poder de los servicios de la Administración foral, que hayan sido elaborados o adquiridos en el ejercicio de sus funciones públicas y que sean necesarios para facilitar la debida información y atención a la ciudadanía y para el ejercicio de los derechos y el cumplimiento de las obligaciones por parte de la misma.

2. Las ciudadanas y los ciudadanos a través del Sistema de Información Administrativa, independientemente de tener un interés general o particular, podrán acceder al conocimiento de:

a) Compromisos de la Administración y buenas prácticas ciudadanas en sus relaciones con la Diputación Foral.

b) Requisitos para la utilización de bienes y servicios públicos.

c) Prestaciones, ayudas y beneficios de todo tipo.

d) Obtención de autorizaciones y demás requerimientos establecidos por la normativa en vigor.

e) Administrazioaren funtzionamenduari buruzko datuak eta informazioa.

3. Informazioa herritarrei printzipio hauen arabera eman- go zaie: argitasuna, ulertzeko erraztasuna, homogeneousasuna, osotasuna, egiazkotasuna, etengabeko eguneratzea, sexuagati- ko diskriminaziorik eza, herritarren hizkuntza hautua errespetatuz egitea, aurrerapen teknologikora egokitzea, eta sarbiderako ahalik eta erraztasun handiena izatea.

11. artikulua. Informazio tipologia eta sarbidea.

1. Informazio administratiboa eduki orokor, espezializatu eta partikularren arabera sailkatzen da.

2. Informazio orokorra da xede hauek dituen informazio administratiboa:

a) Foru Administrazioaren erakunde eta unitate administra- tiboen identifikazioa eta helburuen ezagutza, eskumenak, egitu- ra, funtzionamendua eta kokapena eskaintzea, baita indarrean dagoen araudiak behartzen dituen publikotasun aktiboaren edu- kiak ere.

b) Une bakoitzean indarrean dauden xedapenek herrita- rrek egin nahi dituzten jarduketei, eskaerei eta proiektuei ezar- tzen dizkieten betekizun juridiko eta teknikoak ezagutzea.

c) Oinarriko informazioa lortzea herritarrek eskuratzeko eskubidea duten edo arreta emateko betebeharra duten proze- duren, zerbitzuen eta prestazioen izapideari buruz.

d) Herritarrek Foru Administrazioarekin dituzten harrema- netan ezagutu behar duten beste edozein datu.

3. Informazio espezializatutzat jotzen da ezagutza tekniko eta kualifikatua eskatzen duena; oro har, dagokion erakunde kudeatzaileak emango du, arlo edo gai espezifikoak ezagutzen baitu.

4. Informazio orokorra eta espezializatua herritarren esku- ra jarriko da, baita haien berri izan nahi duten gizarte talde edo erakundeen eskura ere, edozein bide erabilita, telefonoz edo te- lematika bidez, eta ez da inolako legitimaziorik egiaztatatu behar.

5. Informazio partikularra izapidetzen ari diren prozedura administratiboaren egoera edo edukiari buruzkoa da, baita Foru Administrazioaren zerbitzura dauden agintarien eta pertsona- laren identifikazioari buruzkoa ere, baldin eta horien erantzukizunpean izapidetzen badira prozedura horiek. Informazio hori prozedura bakoitzean eskainiko da administrazio prozedura er- kideari buruzko araudian ezarritakoaren arabera; hala, behar besteko moduan egiaztatuta jaso beharko da eskatzailearen pertsonalitatea eta interesdunaren izaera edo, kasua balitz, le- gezko ordezkariaren izaera.

12. artikulua. Informazioa ekoiztea eta kudeatzea.

1. Zerbitzu edo unitate administratiboek, informazioa sartz- en dutenez, ardura izango dute informazioa Informazio Admi- nistratiboaren Sistemaren era egokian sartzeko, aldatzeko, horri jarraipena egiteko, eguneratzeko eta haren koherentzia man- tentzeko.

2. Informazio orokorra eguneratu egingo da herritarren arreta korporatiboaren alorrean eskumena duten zerbitzuek ze- haztutako irizpide eta estandarren arabera, behar besteko au- rrerapenarekin arreta zerbitzu guztiek herritarren eskaerei eran- ztun egokiak emateko.

3. Herritarren arreta berezia eta handia eskatzen badu programa edo zerbitzu publiko, informazio kanpaina edo urtaro- ko jardueraren edo bestelako jardueraren bat abiarazteak, zerbitzu sustatzaileek kontuan izan beharko dute informazio horrek he- rritarren arretan duen inpaktua eta ezartzen denean departa-

e) Datos e información sobre el funcionamiento de la Ad- ministración.

3. La información se proporcionará a la ciudadanía de acuer- do con los principios de claridad, facilidad de comprensión, homo- geneidad, integridad, veracidad, permanente actualización, no dis- criminación por razón de sexo, respeto a la opción lingüística de la ciudadanía, así como los de adaptación al progreso tecnológico y máxima facilidad de acceso.

Artículo 11. Tipología de información y acceso a la misma.

1. La información administrativa se clasifica por razón de su contenido en general, especializada y particular.

2. Es información general la información administrativa que tiene por objeto:

a) Facilitar la identificación y el conocimiento de los fines, competencias, estructura, funcionamiento y localización de or- ganismos y unidades administrativas de la Administración foral, con inclusión de los contenidos de publicidad activa obligados por la normativa en vigor.

b) Conocer los requisitos jurídicos y técnicos que las dispo- siciones en vigor en cada momento imponen a las actuaciones, solicitudes y proyectos que ciudadanas y ciudadanos se propon- gan realizar.

c) Obtener información básica acerca de la tramitación de procedimientos, servicios y prestaciones a los que ciudadanas y ciudadanos tienen derecho a acceder u obligación de atender.

d) Cualquier otro tipo de datos que ciudadanas y ciudada- nos tienen necesidad de conocer en sus relaciones con la Admi- nistración foral.

3. Se entiende por información especializada aquella que requiere unos conocimientos técnicos especialmente cualifica- dos y con carácter general será facilitada por los respectivos ór- ganos gestores en tanto que conocedores del ámbito o materia específica.

4. La información general y la especializada se facilitarán a la ciudadanía, así como a los grupos sociales o instituciones que estén interesados en su conocimiento, a través de cual- quier medio, presencial telefónico o telemático y no requiere acreditar legitimación alguna.

5. Información particular es aquella concerniente al esta- do o contenido de los procedimientos administrativos en trami- tación, y a la identificación de las autoridades y personal al ser- vicio de la Administración foral bajo cuya responsabilidad se tra- mitan aquellos procedimientos. Esta información será facilitada en cada procedimiento de conformidad con lo dispuesto en la normativa sobre procedimiento administrativo común, o, en su caso, normativa específica debiendo constar acreditada de modo suficiente la personalidad de quien solicita y su condición de persona interesada o, en su caso, la condición de represen- tante.

Artículo 12. Producción y gestión de la información.

1. Los servicios o unidades administrativas en tanto que generadores de la información, serán responsables de la ade- cuada inserción, modificación, seguimiento, actualización y co- herencia de su información en el Sistema de Información Admi- nistrativa.

2. La información general será actualizada de acuerdo con los criterios y estándares definidos por el servicio compe- tente en materia de atención ciudadana corporativa con la an- telación suficiente para conseguir que la totalidad de los servi- cios de atención ofrezcan las respuestas adecuadas a la de- manda de la ciudadanía.

3. La puesta en marcha de un nuevo programa o servicio público, campaña informativa, actividad estacional o cualquier otra actividad que requiera una atención ciudadana especial e intensa conllevará la obligación de los servicios impulsores de la misma de tomar en cuenta el impacto de esa información en

mentuko arreta zerbitzua eta Herritarren Arreta Korporatiboaren Arreta Zerbitzua, aintzat hartu beharko dituzte.

4. Foru Aldundiko departamentuek bermatuko dute Arreta Zerbitzua Herritarren Arreta Korporatiboaren Arreta Zerbitzua-
rekiko koordinazioa, hartara departamentuari buruzko informa-
zioa zuzena izateko eta une oro eguneratuta egoteko.

IV. TITULUA

HERRITARREN ARRETARAKO FORU SISTEMA ETA ZERBITZUAK

I. KAPITULUA. HERRITARREN ARRETARAKO ZERBITZUEN INTEGRITATEA ETA JARDUTEKO PRINTZPIOAK

13. artikulua. Erakundearen Zuzentasun Sistema eta arretako langileen jarduteko arauak.

1. Herritarrei arreta emateko funtzioak egiten dituzten pertsonen portaera egokitu beharko dute Foru Enplegu Publikoaren Etikaren eta Kudeaketa Onaren Kodeko balio, printzipio eta arauetara. Kode hori Gipuzkoako Foru Aldundiaren eta bere sektore publikoaren Erakundearen Zuzentasun Sistemaren ezartzen da.

2. Era berean, eta herritarren arretarako langileek herritarrekiko erlazioan posizio nabarmena dutenez, hauek egin beharko dituzte:

a) Era egokian arreta eman behar dute, eta herritarren aurrean identifikatu behar dute horrela eskatuz gero. Oro har, izenarekin identifikatuko dira, non eta foru departamentuek era arrazoituan bestela egitea proposatzen ez duten. Kasu horretan, inplikaturako dagoen enplegatu bakoitzari emandako zenbakiaren bidez identifikatuko dira, beren eskubideak babesteko helburuarekin.

b) Herritarrei arreta eman behar diete kontuan hartuz Gipuzkoako gizartearen dibertsitatea eta gizartea osatzen duten pertsonen behar bereziak.

c) Ezagutu behar dute beren jarduketa arloari dagozkien zerbitzuak, horietako bakoitzean aritzen diren erakunde eta/edo pertsonak, baita zerbitzu horiek egiten dituzten unitate administratiboen zuzendaritzak eta eskaera egiteko epeen mende dauden zerbitzuen baldintza orokorrak ere.

d) Lan eremutik kanpo, konfidentzialtasuna gorde behar dute zerbitzuak eskatzen dituzten pertsonen eta haien kontsultaren xedearen inguruan.

14. artikulua. Jarduketa printzipioak eta irizpideak.

1. Printzipio, jarduketa eta ebaluazio irizpide komunek arautuko dituzte Arretarako Foru Sistema osatzen duten herritarren arreta zerbitzuak, foru dekretu honen 4. artikuluan aipatutakoak, hartara koherentzia bermatzeko, Sistemaren ikuspegi osoa izateko eta Sistemaren ezagutza hobetzeko. Horretarako, arreta zerbitzu guztiek lankidetzara aktiboa izango dute herritarren arreta korporatiboaren eskumena esleituta duen zerbitzuarekin.

2. Herritarrentzako arreta zerbitzu guztiek irisgarritasun unibertsalaren irizpideekin eskainiko dute arreta, hala instalazioei dagokienez nola pertsonentzako arretari dagokienez, eta xedea izango da une oro bermatzea, batetik, pertsonen arreta eta informazioa era egokian jasotzen dutela beren egoera pertsonalarekiko, bereziki dibertsitate funtzionala duten eta zaintza lanetan ari diren pertsonen kasuan, eta, bestetik, egokiak direla ulermen hoberako eskaintzen diren baliabideak.

3. Herritarren arretarako zerbitzuek eta herritarrekin harremanetan jartzeko kanal guztiek, hala idatzizkoek nola ahokoek, hizkuntzaren erabilera ez-sexista egingo dute, eta ez dute adieraziko emakumeen irudi anakroniko eta estereotipatu bat,

la atención ciudadana e involucrar al Servicio de atención ciudadana del departamento y al Servicio Corporativo de Atención Ciudadana, Arreta Zerbitzua, en su implantación.

4. Los departamentos de la Diputación Foral asegurarán la coordinación con el Servicio Corporativo de Atención Ciudadana, Arreta Zerbitzua, para que la información relativa al departamento sea correcta y esté actualizada en todo momento.

TÍTULO IV

SISTEMA Y SERVICIOS FORALES DE ATENCIÓN CIUDADANA

CAPÍTULO I. INTEGRIDAD Y PRINCIPIOS DE ACTUACIÓN DE LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN CIUDADANA

Artículo 13. Sistema de Integridad Institucional y normas de actuación del personal de atención.

1. Las personas que realizan funciones de servicio de atención ciudadana deberán ajustar su comportamiento a los valores, principios y normas de conducta establecidos en el Código Ético y de Buena Gestión del Empleo Público Foral enmarcado en el Sistema de Integridad Institucional de la Diputación Foral de Gipuzkoa y de su sector público.

2. Asimismo, y dada la posición destacada del personal de atención ciudadana en su relación con la ciudadanía, deberán:

a) Atender con corrección e identificarse ante la ciudadanía si así fuere requerido. La identificación se hará, con carácter general, de forma nominativa, salvo en los supuestos en que razonadamente así lo propongan los departamentos forales, en cuyo caso se hará a través del número asignado a cada una de las personas empleadas implicadas con el fin de salvaguardar sus derechos.

b) Prestar la atención ciudadana considerando la diversidad de la sociedad de Gipuzkoa y las especiales necesidades de las personas que la conforman.

c) Conocer los servicios correspondientes a su área de actuación, los órganos y/o las personas que desarrollan cada uno de ellos, así como las direcciones de las unidades administrativas que los realizan y las condiciones generales de aquellos servicios sujetos a plazos de solicitud.

d) Mantener la confidencialidad sobre las personas que demandan sus servicios y el objeto de su consulta fuera de su área de trabajo.

Artículo 14. Principios y criterios de actuación.

1. Los servicios de atención ciudadana integrantes del Sistema Foral de Atención, referidos en el artículo 4 del presente decreto foral, se regirán por principios y criterios de actuación y evaluación comunes, en aras a garantizar la coherencia y visión global del conjunto del Sistema y mejorar el conocimiento del mismo. Con ese fin, todos los servicios de atención colaborarán activamente con el servicio que tenga atribuida la competencia de atención ciudadana corporativa.

2. Todos los servicios de atención ciudadana prestarán la atención desde criterios de accesibilidad universal, tanto en lo relativo a instalaciones como en la atención a las personas, garantizando en todo momento que éstas reciben la atención e información de forma adecuada a su situación personal, especialmente en el caso de personas con diversidad funcional y en tareas de cuidado y que los medios que se facilitan para su mejor comprensión son los adecuados a sus necesidades.

3. Los servicios de atención ciudadana y todos los canales de relación con la ciudadanía, tanto escritos como orales, harán un uso no sexista del lenguaje y evitarán transmitir una imagen anacrónica y estereotipada de las mujeres, así como emplear

eta ez dute egingo sexu baten edo beste sexu baten nagusitasun edo gutxiagotasunean oinarritutako edozein adierazpen. Irizpide hori orobat aplikatuko da irudiak erabiltzen direnean.

II. KAPITULUA HERRITARREN ARRETARAKO SISTEMA ETA ZERBITZU KORPORATIBOA ANTOLATZEA

15. artikulua. Herritarren Arretarako Foru Sistema koordinatzea.

1. Herritarren Arretarako Foru Sistema osatzen duten zerbitzuek eta elementuek modu koordinatuan jardungo dute zerbitzu osoa eta kalitatezkoa emateko, informazioaren zatiketa eta inkoherentzia saihesteko, eta herritarrek foru administrazioarekiko harremanetan komunikabidea aukeratzeko duten eskubidea bermatzeko.

2. Herritarren arreta korporatiboaren eskumenak dituen zerbitzuak arretarako bideak eta tresnak koordinatzeko eta elkarri lotzeko eskumena izango du.

3. Zerbitzu horrek koordinazio lanetan dituen funtzioak hauek izango dira:

- Koordinatzea herritarrentzako arreta zerbitzuak eta bermatzea sistemaren koherentzia.
17. artikuluko Zerbitzu Akordioak bultzatzea.
- Arretarako estandar gutxienekoak proposatzea eta finkatzea, era koordinatuan.
- Sistema bere osotasunean ebaluatzea herritarren arretarako departamentu eta zerbitzuekin lankidetzan, eta ebaluatzeko irizpide eta adierazle komunak finkatzea.
30. artikuluan aurreikusitako kontsulten, kexen eta iradokizunen urteko memoria egitea.
- Gertubide kontsulten, kexen eta iradokizunen sistema korporatiboa kudeatzea.
- Herritarren arretan jarduteko liburuxkak edo jarraibideak egitea.
- Sistema hobeto koordinatzeko aukera ematen duen beste edozein funtzio.

4. Koordinazio lanean foru erakundearen koordinazio mekanismoak erabiliko dira, departamentuekin mantentzen diren aldebiko erlazioez gain.

16. artikulua. Herritarren Arretarako Zerbitzu Korporatiboa eta bere funtzioak.

1. Arreta Zerbitzua Herritarren Arretarako Zerbitzu Korporatiboa, 4.3.a) artikuluan definitua dagoena, foru erakundearen informazio eta arreta orokor eta integralerako zerbitzu gisa eratu da.

2. Hauek dira zerbitzu horren funtzioak:

- Herritarrei informazio orokorra edo berezia ematea, eta orientatzea Foru Aldundiaren departamentuek ematen dituzten zerbitzuen inguruko informazioari buruz.
- Orientazioa eskaintzea beste administrazio edo erakunde publiko batzuek ematen duten zerbitzu publikoei buruz.
- Identifikatzea eta interesdunari ematea, beharrezkoa izanez gero, informaziorako eta prozedurei lotuta dauden dokumentuetarako sarbidea.
- Herritarrei eskaintzea Foru Aldundiarekin egin behar dituzten izapideetarako formulario, sistema eta dokumentuak. Horiek guztiak sexuaren aldagaia izango dute ondorio estatistikoei tarako.
- Herritarrek orientatzea eta aholkuak ematea dokumentuak eta formularioak betetzeko, hala dagokionean, erantsi beharreko dokumentazioari buruz informatuz.

cualquier expresión fundada sobre la idea de superioridad o inferioridad de uno u otro sexo. Ese mismo criterio se aplicará en el caso de utilización de imágenes.

CAPÍTULO II. ORGANIZACIÓN DEL SISTEMA Y SERVICIO CORPORATIVO DE ATENCIÓN CIUDADANA

Artículo 15. Coordinación del Sistema Foral de Atención Ciudadana.

1. Los servicios y elementos que conforman el Sistema Foral de Atención Ciudadana actuarán de forma coordinada con el objeto de prestar un servicio completo y de calidad, evitar la fragmentación e incoherencia de la información y garantizar el derecho de la ciudadanía a la elección del medio de comunicación en su relación con la Administración foral.

2. El servicio que tenga atribuida la competencia de atención ciudadana corporativa es el competente para la coordinación e interrelación de los canales e instrumentos de atención.

3. Serán funciones del citado servicio en sus labores de coordinación:

- Coordinar los servicios de atención ciudadana y garantizar la coherencia del sistema.
- Impulsar los Acuerdos de Servicios del artículo 17.
- Proponer y fijar de forma coordinada estándares mínimos de atención.
- Evaluar el sistema en su integridad en colaboración con los departamentos y servicios de atención ciudadana especializados y fijar criterios e indicadores comunes de evaluación.
- Realizar la memoria anual de consultas, quejas y sugerencias prevista en el artículo 30.
- Gestionar el sistema corporativo de consultas, quejas y sugerencias, Gertubide.
- Elaboración de manuales o instrucciones de actuación en atención ciudadana.
- Cualesquiera otras que posibiliten una mejor coordinación del sistema.

4. En la labor de coordinación se hará uso de los mecanismos de coordinación propios de la Institución foral, además de las relaciones bilaterales que se mantengan con los departamentos.

Artículo 16. Servicio Corporativo de Atención Ciudadana y funciones.

1. El Servicio Corporativo de Atención Ciudadana, Arreta Zerbitzua, definido en el artículo 4.3.a) se configura como el Servicio de información y atención general e integral de la institución foral.

2. Son funciones de este servicio:

- Proporcionar a la ciudadanía información general o particular, y orientación sobre la información facilitada por los departamentos de la Diputación foral respecto a los servicios ofrecidos por éstos.
- Proporcionar orientación sobre servicios públicos prestados por otras administraciones o entes públicos.
- Identificar y facilitar a la persona interesada, en caso de ser necesario, el acceso a la información y a los documentos asociados a los procedimientos.
- Ofrecer los formularios, sistemas y documentos necesarios para la realización de sus trámites con la Diputación foral, que incorporarán la variable sexo a efectos estadísticos.
- Orientar y asesorar a la ciudadanía en la cumplimentación de los documentos y formularios, informando en su caso sobre la documentación que deben acompañar.

f) Informazio espezializatua ematea kasu bakoitzeko araudi zehatzaren arabera, edo erakunde eskudunari bidaltzea tratamendu espezializatua behar duten herritarren eskaerak edo kontsultak.

g) Aurretiatzko hitzorduaren zerbitzua duten izapide eta ku-deaketak egiteko aurretiatzko hitzorduak kudeatu eta ematea.

h) Pertsonen emandako dokumentazioa jasotzea, eta dagokion zerbitzura bideratzea izapidetu eta egiaztatzeko, erakunde eskudunek emandako informazioan oinarrituta; eta, kasua balitz, dagokion prozedura administratiboaren izapidea hastea.

i) Eskaerak, idatziak eta dokumentuak erregistratzea, dokumentua entregatu izanaren frogagiria emanez.

j) Prozedura administratibo partikularren izapide egoerari buruzko informazioa ematea interesdun izaera duten pertsonen, aurrez identifikatuta.

k) Ziurtagiriak egitea baldin eta prozedura automatizatuaren bidez egiten badira, departamentu bakoitzak zehazten duen kasuetan.

l) Herritarrei entregatzea unitate administratiboetako edozein dokumentazio, hala ezarritu gero.

m) Baliabide elektronikoen bidez egin beharreko izapideak egiteko laguntza ematea.

n) Partaidetza eta lankidetzaren baliabideetarako sarbidea ematea herritarrei.

o) Informatzea eta orientatzea kontsulta, kexa eta iradokizunen sistemarako sarbideari buruz eta sarbide hori zuzenean ematea.

p) Laguntza ematea foru Administrazioarekin harremanetan jartzeko baliabide elektronikoen erabili behar ez dituzten pertsonen horiek erabiltzen, bereziki identifikatzeko, sinadura elektronikorako, erregistro elektronikoen orokorren bidez eskararik aurkezteko eta benetako kopiak lortzeko.

q) Herritarrentzako informazio eta arreta funtzioa betetzeko esleitzen zaizkion gainerakoak.

17. artikulua. Herritarren Arretarako Zerbitzuaren hitzarmena.

1. Herritarren Arretarako Zerbitzuaren hitzarmenaren bidez, alde batetik, herritarrei arreta korporatiboa emateko eskumenak esleituta dituen departamentuak gainerako departamentuekin adosten ditu, bai herritarrei zuzendutako zerbitzuak –zeinen informazioa eta arreta Arreta Zerbitzua Herritarrei Arreta Emateko Zerbitzu Korporatiboan eskainiko baita–, bai informazio eta arreta hori emateko modua; eta, bestetik, jasotzen dituen departamentuetako herritarren arretako zerbitzuek emango dituzten arreta orokorreko eta izapidetze korporatiboko zerbitzuei buruzko konpromisoak.

2. Herritarren Arretarako Zerbitzu hitzarmenak funtsezko elementuak dira herritarrei arreta emateko prozesu osoaren kaltetan, helburu baitute informazio fluxuak argiak eta eskuragarriak izan daitezen bermatzea. Horregatik, hitzarmenek foru departamentu bakoitzeko zerbitzuen eskaintzari eta eskaerari erantzuteko behar diren baliabideak eta protokoloak aurreikusitu dituzte.

3. Herritarren Arretarako zerbitzu hitzarmenek alderdi hauek jasoko dituzte:

3.1. Departamentuak izanik Arreta Zerbitzuaren bidez eman daitezkeen zerbitzuak, eta, horiei dagokienez, dagokion foru departamentuak bere gain hartzen dituen betebeharrak:

f) Proporcionar información especializada conforme a la normativa específica en cada caso, o remitir al órgano competente, las solicitudes o consultas de la ciudadanía que requieran de un tratamiento especializado.

g) Gestionar y facilitar la concertación de citas previas para la realización de los trámites y gestiones que dispongan de servicio de cita previa.

h) Recibir la documentación aportada por las personas, y dirigirla al servicio competente para su tramitación, su comprobación, en base a la información facilitada por los órganos competentes y, en su caso, el inicio de la tramitación del correspondiente procedimiento administrativo.

i) Registrar solicitudes, escritos y documentos, expidiendo los correspondientes justificantes de entrega de documentación.

j) Ofrecer información sobre el estado de la tramitación de los procedimientos administrativos particulares a aquellas personas que tengan la condición de interesadas, tras su previa identificación.

k) Emitir certificados cuya confección se realice por procedimientos automatizados, en los supuestos que determine cada departamento.

l) Entregar a la ciudadanía cualquier documentación procedente de las unidades administrativas que así lo establezcan.

m) Proporcionar asistencia para la realización de trámites a través de medios electrónicos.

n) Facilitar a la ciudadanía el acceso a los instrumentos de participación ciudadana.

o) Informar y orientar sobre el acceso al sistema de consultas, quejas y sugerencias y facilitar dicho acceso directamente.

p) Asistir a las personas no obligadas al uso de medios electrónicos en su relación con la Administración foral en el uso de los mismos, especialmente en lo referente a identificación, firma electrónica, presentación de solicitudes a través del registro electrónico general y obtención de copias auténticas.

q) Aquellas otras que le sean asignadas para el cumplimiento de la función de información y atención a la ciudadanía.

Artículo 17. Acuerdos de Servicio para la Atención Ciudadana.

1. Los Acuerdos de Servicio para la Atención Ciudadana son el instrumento mediante el cual, de un lado el departamento que tenga atribuidas las competencias de atención ciudadana corporativa acuerda con el resto de departamentos aquellos servicios dirigidos a la ciudadanía que serán objeto de información y atención en el Servicio Corporativo de Atención Ciudadana, Arreta Zerbitzua, y el modo de llevar a cabo dicha información y atención; y, de otro, recoge los compromisos relativos a los servicios de atención general y tramitación corporativa que van a ser prestados por los servicios de atención ciudadana de los diferentes departamentos.

2. Los Acuerdos de Servicio para la Atención Ciudadana son elemento esencial de la calidad de todo el proceso de atención ciudadana, dado que están dirigidos a garantizar que los flujos de información sean claros y accesibles. Por ello, los Acuerdos preverán los recursos y protocolos necesarios para dar respuesta a la oferta y demanda de los servicios de cada uno de los departamentos forales.

3. Los Acuerdos de Servicio para la Atención Ciudadana recogerán, entre otras cuestiones:

3.1. Los servicios del departamento susceptibles de ser atendidos en Arreta Zerbitzua y respecto de éstos las obligaciones que asume el departamento foral correspondiente:

- a) Zerbitzu bakoitzeko izapideak.
- b) Herritarren arretarako eginkizunaren definizioa prozesu bakoitzean.
- c) Herritarrek bete behar dituzten errekerimendu, formulario edo dokumentuak eta zerbitzuaren epeak.
- d) Arreta protokoloak.
- e) Informazio sistema edo sarbidea izan behar den aplikazioak.
- f) Harremanetarako pertsonak eta solaskideak.
- g) Arreta Zerbitzuan eskainiko diren zerbitzuen deskribapen fitxak.
- h) Horiek ezartzeko behar den beste edozein.

3.2. Herritarren arretarako zerbitzuek emango dituzten arreta orokorreko eta izapidetze korporatiboko zerbitzuak. Zerbitzu horiei dagokienez, herritarren arreta korporatiboaren ardura duen zerbitzuak honako betebeharrak hartzen ditu bere gain:

- a) Informazio zehatza eskaintzea horiek behar bezala kudeatzeko behar diren prozesu eta izapideei buruz.
- b) Arreta aplikaziorako eta hura izapidetzeko behar diren aplikazio informatikoetarako sarbidea eta erabilera erraztea.
- c) Langileak prestatzea zerbitzu korporatiboak ematea.
- d) Horiek ezartzeko behar den beste edozein.

3.3. Zerbitzu hitzarmenaren jarraipena egiteko eta zerbitzu berriak sartzeko mekanismoak.

4. Lehen maila batean arreta eman behar diren erantzunen erreperitorioa areagotzeko, arreta zerbitzutik arlora era errepikakorrean zein kontsulta bideratzen diren ebaluatuko da, eta aztertuko da horiek Arreta Zerbitzua Herritarren Arretarako Zerbitzu Korporatiboak erantzun ditzan.

5. Foru Aldundiko departamentuek solaskideak izendatu beharko dituzte herritarren arretarako arloan; hala, pertsona horiek arreta fluxuen lotura eta euskarriak izango dira.

III. KAPITULUA. ARRETA ZERBITZUEN KALITATEA

18. artikulua. Datuak biltzeko sistemak.

1. Herritarren arretarako zerbitzuek, erabiltzaileen behar eta igurikimenak ezagutzeko eta zerbitzu hobetu asmoz, datu hauek erregistratuko dituzte, gutxienez: erabiltzaile kopurua, interakzio mota, eskatzaile bakoitzaren itzarote denbora, arreta emate bakoitzak irauten duen denbora eta arreta zein postutan eman zaion, eskatzailearen sexua, zein hizkuntzatan eman zaion arreta, eskatu duen zerbitzu zehatza eta interakzioaren xedea bete den.

2. Datu horien biltzea mekanismo automatikoen bidez edo automatikoki lortu ezin diren datuen erregistroaren bidez egin daiteke; beraz, kanal guztiek zerbitzuen erabilera maila eta erabiltzaileen portaera neurtzeko aukera emango duten sistemak aurreikusiko dituzte.

3. Datuak kudeatzeko eta web-analisiak egiteko sistemak ezarri beharko dira komunikazio kanal eta sareetan, zerbitzuen erabilera maila eta erabiltzaileen beharrak eta portaerak neurtzeko.

19. artikulua. Zerbitzu Kartak.

1. Herritarren Arretarako Foru Sistema osatzen duten zerbitzu eta unitateek Zerbitzu Kartak onartuko dituzte. Horiek informazioa emango dute zerbitzuaren ezaugarriei buruz, adieraziko dute erabiltzaileek zein eskubide eta betekizun dituzten, eta kalitate konpromisoak azalduko dituzte.

- a) Trámites que incluye cada servicio.
- b) Definición de las tareas de atención ciudadana en cada proceso.
- c) Requerimientos, formularios o documentos que deben ser cumplimentados por la ciudadanía y plazos del servicio.
- d) Protocolos de atención.
- e) Sistema de información o aplicaciones a las que es necesario acceder.
- f) Personas de contacto e interlocutoras.
- g) Fichas descriptivas de los servicios que se presten por Arreta Zerbitzua.
- h) Cualesquiera otras necesarias para la implantación de los mismos.

3.2. Servicios de atención general y tramitación corporativa que prestarán los diferentes servicios de atención ciudadana y, respecto de éstos, el servicio responsable de la atención ciudadana corporativa asume las siguientes obligaciones:

- a) Ofrecer una información detallada sobre los procesos y trámites requeridos para una adecuada gestión de los mismos.
- b) Facilitar el acceso y uso a la aplicación Arreta y a las aplicaciones informáticas necesarias para su tramitación.
- c) Formar al personal para la prestación de los servicios corporativos.
- d) Cualesquiera otras necesarias para la implantación de los mismos.

3.3. Mecanismos de seguimiento del Acuerdo de Servicio e incorporación de nuevos servicios.

4. Con el objetivo de incrementar el repertorio de respuestas a atender en primera instancia, se evaluará qué consultas se derivan de manera repetida desde el servicio de atención al área y se estudiará la posibilidad de atender a éstas desde el Servicio Corporativo de Atención Ciudadana, Arreta Zerbitzua.

5. Los departamentos de la Diputación Foral deberán designar personas interlocutoras en materia de atención ciudadana, las cuales actuarán como enlace y soporte de los flujos de información y atención.

CAPÍTULO III. CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN

Artículo 18. Sistemas de recogida de datos.

1. Los servicios de atención ciudadana, con el objeto de conocer las necesidades y expectativas de las personas usuarias y mejorar el servicio, registrarán, como mínimo, los siguientes datos: número de usuarias, tipo de interacción, tiempo de espera de cada persona demandante, tiempo que dura cada atención y puesto en que ha sido atendida, sexo de la persona demandante, idioma en que ha sido atendida, servicio concreto que ha solicitado y el cumplimiento del objeto de la interacción.

2. La recogida de esos datos puede obtenerse bien a través de mecanismos automáticos o bien mediante el registro de datos que no pueden ser obtenidos automáticamente, por lo que todos los canales preverán sistemas que permitan medir el grado de utilización de los distintos servicios y el comportamiento de las personas usuarias.

3. Se deberán implantar sistemas de gestión de datos y de analítica web en los canales y redes de comunicación con el fin de medir el grado de utilización de los servicios y necesidades y comportamientos de las personas usuarias.

Artículo 19. Cartas de Servicios.

1. Los servicios y unidades que conforman el Sistema Foral de Atención Ciudadana aprobarán Cartas de Servicios que facilitarán información sobre las características del servicio, indicarán los derechos y deberes de las personas que lo utilizan y expresarán sus compromisos de calidad.

2. Zerbitzu Kartak gutxienez hiru atal izango ditu:

a) Zerbitzuen katalogoa; bertan, informatuko da herritarrei arreta emateko ordutegiaz, baliabideez eta tokiez, eta deskribatuko dira zerbitzuak eta hartutako konpromisoak. Horiek guztiak buruzko neurketa bat egingo da bi urtean behin.

b) Konpromisoak eta betetze mailari buruzko adierazleak zerbitzuei eta hartutako konpromisoei dagokienez, planteatzen diren hobekuntza ekintzekin batera. Horiek guztiak urtean behin neurtuko dira.

c) Kontuak ematea konpromisoen betetze mailari buruz.

3. Aldizkako ebaluazioak egingo dira herritarren gogobetetzeari buruz. Ebaluazio horiek inkesten bidez egingo dira, eta horietan sexuaren aldagaia sartuko da, hala datuak hartzean nola ustiatzean, konpromisoen betetze maila neurtzeko. Halaber, herritarren gogobetetzea neurtzeko beste tresna batzuk erabili ahal izango dira, esaterako, balioespen gailuak, telefono bidez arreta ematean gogobetetzeari buruzko galdera bat automatikoki egitea edo webgunean antzeko beste sistema batzuk ezarzea.

IV. KAPITULUA. SAREAK ETA KOMUNIKAZIO KANAL BERRIAK

20. artikulua. *Presentzia Interneten.*

1. Foru Aldundiak Interneten duen presentziaren helburua da informazioa eskuratzeko eta zerbitzuak tramitzeko kanal instituzional telematiko bat ezartzea. Batez ere Gipuzkoa.eus domeinuaren azpian egituratutako edukiak eta zerbitzuak dituzten web plataformek osatzen dute, baita, duten garrantzia eta itzala dela-eta, beste domeinu baten azpian dauden webgune sektorialeak ere.

2. Gipuzkoa.eus domeinuan eta, bereziki, egoitza elektronikoa dagoen informazioak egiazkoa, osoa, eskuragarria, gaur egungoa eta hartzailerik gabeko ulergarria izan behar du. Eguneratu gabeko edukiak, historiko gisa eskaintzen direnak, identifikatu behar dira.

3. Informazio edukiak nabarmenenak diren euskarri eta formatuetan argitaratuko dira, hartara edukietarako sarrera desberdina eskaintzeko.

4. Eduki digital guztiak bermatuko dute hizkuntza eta genero berdintasuna errespetatzen duen hizkuntza dutela. Eduki horiek guztiak emakume eta gizonak bistaratuko dituzte, eta irudiek pertsonen presentzia orekatu, berdintasunezkoa, plurala eta estereotipatu gabea bermatuko dute, eta emakumeek bizitza sozialean, politikan, ekonomian eta kulturaren edukian behar duten presentzia egokia islatuko dute.

21. artikulua. *Izapide eta zerbitzuetarako sarbidea Interneten.*

1. Herritarren arretarako izapide eta zerbitzuetarako sarbidea foru Aldundi osorako komuna den Egoitza Elektronikoaren bidez egingo da; egoitza horrek domeinu propio bat du [https://egoitza.gipuzkoa.eus/] eta bere funtzionamendua araututa dago foru Administrazioan baliabide elektronikoak erabiltzeko dagokionez indarrean dagoen araudian.

2. Egoitza Elektronikoaren bidez egingo dira foru Administrazioan herritarren autentifikazioa eskatzen duten jarduketak, prozedura eta zerbitzu guztiak. Egoitza Elektronikoaren identifikazioa eta harko komunikazioa segurua teknologikoki bermatuko dira gailu seguruen ziurtagirien bidez edo baliabide baliokidearen bidez.

22. artikulua. *Edukien kudeaketa Interneten.*

1. Gipuzkoa.eus domeinuaren mendeko guneetako edukien kudeaketa deszentralizatu izango da, eta bertako informazioa mantendu eta eguneratzeko ardua dagokion zerbitzuak kudeatzen dituen departamentuarena izango da.

2. La Carta de Servicios constará al menos de tres secciones:

a) Catálogo de servicios donde se informa de horarios, medios y lugares de atención al público y describe los servicios y compromisos adquiridos y sobre los que se realizará una medición bianual.

b) Compromisos e indicadores sobre el grado de cumplimiento respecto de los servicios y compromisos adquiridos, junto con las acciones de mejora que se plantean, cuya medición será anual.

c) Rendición de cuentas sobre el cumplimiento de compromisos.

3. Se realizarán evaluaciones periódicas de la satisfacción ciudadana mediante encuestas en las que se incorporará la variable sexo tanto en la toma de datos como en su explotación, para la medición del grado de cumplimiento de los compromisos. Podrán, también, utilizarse otros instrumentos de medición de la satisfacción ciudadana como los dispositivos de valoración, el lanzamiento automatizado de una pregunta de satisfacción en las atenciones telefónicas u otros sistemas análogos en el sitio web.

CAPÍTULO IV. REDES Y NUEVOS CANALES DE COMUNICACIÓN

Artículo 20. *Presencia en Internet.*

1. La presencia en Internet de la Diputación foral tiene como objetivo establecer un canal institucional telemático de acceso a la información y tramitación de servicios y está compuesta por un conjunto integrado de plataformas web con contenidos y servicios estructurados principalmente bajo el dominio Gipuzkoa.eus, así como aquellas webs sectoriales que, por su importancia y entidad, excepcionalmente, se sitúen bajo otro dominio.

2. La información contenida bajo el dominio Gipuzkoa.eus, y, en especial, en la Sede Electrónica, deberá ser veraz, completa, accesible, actual y comprensible para los distintos segmentos de personas destinatarias. Los contenidos desactualizados que se ofrezcan a manera de histórico deberán ser identificados.

3. Los contenidos de información se publicarán en los soportes y formatos que sean más relevantes con el objetivo de ofrecer diferentes vías de acceso a los contenidos.

4. Todos los contenidos digitales garantizarán un lenguaje que respete la igualdad lingüística y de género, de forma que visibilice a mujeres y hombres e imágenes que garanticen una presencia equilibrada, igualitaria, plural y no estereotipada y que reflejen adecuadamente la presencia de las mujeres en los diversos ámbitos de la vida social, política, económica y cultural.

Artículo 21. *Acceso a trámites y servicios en Internet.*

1. El acceso a los trámites y servicios propios de la atención ciudadana se efectuará a través de la Sede Electrónica, común a toda la Diputación foral, que cuenta con un dominio propio [https://egoitza.gipuzkoa.eus/] y cuyo funcionamiento viene regulado en la normativa vigente en materia de utilización de medios electrónicos en el ámbito de la Administración foral.

2. Todas las actuaciones, procedimientos y servicios que requieran la autenticación ante la Administración foral se realizarán a través de la Sede Electrónica. La identificación de la Sede Electrónica y la comunicación segura con la misma se garantizarán tecnológicamente mediante la utilización de certificados de dispositivo seguro o medio equivalente.

Artículo 22. *Gestión de los contenidos en Internet.*

1. La gestión de los contenidos presentes en los distintos espacios bajo el dominio Gipuzkoa.eus será descentralizada, siendo del departamento responsable de gestionar los servicios correspondientes la responsabilidad de mantener y actualizar la información.

2. Departamentuak arduratuko dira Egoitza Elektronikoa argitaratzen diren eta beren eskumenekoak diren tramite eta zerbitzuen osotasunaz, egiazkotasunaz eta eguneratzeaz.

23. artikulua. Beste komunikazio sare eta kanal batzuk.

1. Gipuzkoako Foru Aldundiak, aldian-aldian, Herriarren Arretarako Foru Sistemari sartuko ditu informazioaren eta komunikazioaren teknologien garapenean sortzen doazen komunikazio bideak.

2. Kanal berri horiek hedatzean, kontuan hartuko da herriarregan duten eragina sexua dela eta, hartara emakumeen eta gizoneen arteko eten digitala saihesteko. Aldagai hori kanal horien erabileraren ebaluazioan erabili beharko da.

3. Gipuzkoako Foru Aldundiak gizarteaz zabalduen dauden sare sozialak, kanalak, euskarriak eta aplikazioak erabiliko ditu, izan mugikorretako edo plataforma anitzeko aplikazioak, web zerbitzuak, txatak, adimen artifizialeko sistema aplikatuak edo antzekoak, hartara herriarrekiko komunikazio arina, zuzena eta berehalakoa lortzeko, betiere zerbitzu hurbilagoa, eragin-korragea eta gardenagoa eskaintzeko.

V. TITULUA

**KONTSULTEN, KEXEN ETA IRADOKIZUNEN SISTEMA
ETA HORIEN IZAPIDEA**

24. artikulua. Kontsultak, kexak eta iradokizunak aurkezteko eskubidea erabiltzea eta ondorio juridikoak.

1. Kontsulta, kexak eta iradokizunak aurkezteko eskubidea Titulu honetan aurreikusitako prozeduraren arabera gauzatu da.

2. Kontsultak, kexak eta iradokizunak kudeatzeko prozeduran Foru Aldundiak eskuratzen duen informazioa ezingo da erabili ez bada espediente bera izapidetzeko edo zerbitzu publikoen funtzionamendua, zerbitzua emateko modua edo kalitatea hobetzeko.

3. Kontsultek ez dute izango ondorio juridikorik, zeren konfiantzan eta fede onean oinarritutako erlazioetan oinarritzen baitira, salbu eta kontsulta jakin batzuek zeinen araudi bereziak kontrakoa ezartzen baitu.

4. Kontsultek, kexek eta iradokizunek ez dute, inolako kasutan, administrazio errekursoaren kalifikazioa izango, eta horiek aurkezteak ez ditu geldiaraziko prozedurak izapidetzeko indarrean dagoen araudian ezarrita dauden epeak. Horiek aurkezteak ez du inolara ere baldintzatzen interesdunek, prozedura bakoitza arautzen duen indarreko araudiari jarraikiz, ekintza edo eskubideak gauzatzea.

5. Titulu honen aplikazio eremutik kanpo geratzen dira araudi espezifikoak arautzen dituen tributu kontsultak, salbu eta Gertubide plataforma erabiltzeari buruzkoa kontsulta horiek izapidetzen hasteko.

25. artikulua. Eskaera egiteko eskubidea erabiltzea.

Eskaerak egingo dira azaroaren 12ko 4/2001 Lege Organikoak, Eskariak Egiteko Eskubidea arautzekoak, diosenari jarraikiz. Telematikoki izapidetzea errazteko, Kontsulten, Kexen eta Iradokizunen Sistema Korporatiboak horiek bideratzeko espazio bat prestatuko du.

26. artikulua. Kontsulten, kexen eta iradokizunen sistema korporatiboa, Gertubide.

1. Foru Aldundiaren kontsultak, kexak eta iradokizunak kudeatzeko sistema korporatiboa, dekretu honen 5. artikuluan jasotakoa, Gertubide izango da, eta horren kudeaketaz, mantentzeaz eta hobekuntzaz, herriarren arreta korporatiboaren arloko zerbitzu eskuduna arduratuko da.

2. Los departamentos serán responsables de la integridad, veracidad y actualización de la información relativa a los trámites y servicios de su competencia publicadas en la Sede Electrónica.

Artículo 23. Otras redes y canales de comunicación.

1. La Diputación Foral de Gipuzkoa incorporará progresivamente al Sistema Foral de Atención Ciudadana los diferentes canales de comunicación que vayan surgiendo del desarrollo de las tecnologías de la Información y la comunicación.

2. En el despliegue de esos nuevos canales se tendrá en cuenta su incidencia en la ciudadanía por razón del sexo con el fin de evitar la brecha digital entre mujeres y hombres. Esta variable deberá ser utilizada en la evaluación de uso de los mismos.

3. La Diputación Foral de Gipuzkoa utilizará las redes sociales, canales, soportes y aplicaciones más extendidas en la sociedad, bien sean aplicaciones móviles o multiplataforma, servicios web, chats, sistemas aplicados de inteligencia artificial o similares, a fin de lograr una comunicación fluida, directa e instantánea con la ciudadanía, en pro de ofrecer un servicio más cercano, eficaz y transparente a la misma.

TÍTULO V

**SISTEMA DE CONSULTAS, QUEJAS Y SUGERENCIAS
Y SU TRAMITACIÓN**

Artículo 24. Ejercicio del derecho a presentar consultas, quejas o sugerencias y efectos jurídicos.

1. El derecho a presentar consultas, quejas y sugerencias se ejercerá conforme al procedimiento previsto en este Título.

2. La información obtenida por la Diputación Foral en el procedimiento de gestión de las consultas, quejas y sugerencias no podrá ser utilizada para fines distintos a la tramitación del propio expediente o a la mejora del funcionamiento, forma de prestación o calidad de los servicios públicos.

3. Las consultas no producirán efecto jurídico alguno dado que están basadas en relaciones de confianza y en la buena fe, sin perjuicio de aquellas consultas respecto a las cuales su normativa específica establezca lo contrario.

4. Las consultas, quejas y sugerencias no tendrán en ningún caso, la calificación de recurso administrativo, ni su presentación paralizará los plazos establecidos en la normativa vigente para la tramitación de los correspondientes procedimientos. Su presentación tampoco condicionará el ejercicio de las restantes acciones o derechos que, de conformidad con la normativa vigente reguladora de cada procedimiento, puedan ejercitar las personas que figuren en él como interesadas.

5. Quedan excluidas del ámbito de aplicación de este título las consultas tributarias reguladas por normativa específica, excepto en lo referente al uso de la plataforma Gertubide para el inicio de tramitación de las mismas.

Artículo 25. Ejercicio del derecho de petición.

Las peticiones se ejercerán de conformidad con lo dispuesto en la Ley Orgánica 4/2001, de 12 de noviembre, reguladora del Derecho de Petición. Con el fin de facilitar su tramitación vía telemática el Sistema Corporativo de Consultas, Quejas y Sugerencias habilitará un espacio que sirva de cauce a las mismas.

Artículo 26. Sistema Corporativo de consultas, quejas y sugerencias, Gertubide.

1. El sistema corporativo para la gestión de consultas, quejas y sugerencias de la Diputación foral contemplado en el artículo 5 del presente decreto foral será el denominado Gertubide, de cuya gestión, mantenimiento y mejora es responsable el servicio competente en materia de atención ciudadana corporativa.

2. Gertubidek informazio publikoa eskuratzeko eskubidea erabiltzearen egiten diren informazio eskaerak ere jasoko ditu, informazio publikoa gardentasunaren arloko araudi aplikagarrian arautua dagoena. Orobat, 4/2001 Lege Organikoak arautzen duen eskaera eskubidea erabiltzeko bidea izango da, baita zerga kontsultak eta zerga iruzurraren salaketak egiteko ere.

3. Gertubidek aurreikusiko ditu identifikazio modua eta behar den egiaztatze maila bertara sartzeko.

4. Gertubidek gune bat izango du interes orokorrekoztaz jotzen diren kontsultak, kexak, iradokizunak eta erantzunak publiko egiteko, baldin eta sustatzen dituen pertsonaren berariazko baimena badute. Horretarako, Gertubidek onespren klausula bat sartuko du, hura onesteko aukerarekin.

5. Gertubidek sexu eta hizkuntzen aldagaiak sartu behar ditu pertsonen buruzko datuetan, ondorio estatistikoetarako soilik.

27. artikulua. Prozedura.

1. Kexak eta iradokizunak era anonimoan, identifikatua edo autentifikatua formulatu ahal izango dira. Kontsultetan adieraziko da erantzuna nola jaso nahi den, aukeratutako bideetik erantzun dadin.

2. Kontsultak, kexak edo iradokizunak Gipuzkoako Foru Aldundiaren herritarren arretarako edozein kanalen bidez aurkeztu ahal izango dira, baina erantzunak Gertubideren bitartez egingo dira lehentasunez. Idatziz aurkeztuz gero Gertubidez bestelako kanal baten bidez, behin kontsulta, kexa edo iradokizuna jasotakoan, alta emango zaio aipatutako sistema korporatiboan behar den prestasunarekin; horretarako, herritarren arretarako kanal guztiek haren sistemarako sarbide bat izango dute.

3. Martxoaren 11ko 4/2019 Foru Arauak, Gobernu Onari buruzkoak foru gobernantza publikoaren esparruan, 48. artikuluan adierazitakoarekin bat etorritik, informazio publikoa eskuratzeko prozedurari dagokionez, kontsultak, kexak edo iradokizunak egin ahal izango dira:

a) Idazki telematikoz, webgune instituzionalaren bidez; edo Gipuzkoako Foru Aldundira bidalita, urriaren 1eko 39/2015 Legeak, Administrazio Publikoen Administrazio Prozedura Erkidearenak, 16.4 artikuluan zehazten duen edozein bitartekoren bidez.

b) Herritarrei Arretarako Foru Sistema osatzen duten herritarren arretarako bulegoetara bertaratuta. Eskaerak plataforma korporatiboan jasoko dira eta eskatzaileari egiaztagiri bat itzuliko zaio.

c) Telefonoz. Kasu horretan, berehala erantzun daitezkeenak eta erantzuten direnak izan ezik, plataforma korporatiboan jasoko dira, eta interesdunari eskaeraren kodearen erreferentzia emango zaio.

4. Herritarren arretarako arloko zerbitzu eskudunak edo kontsulta, kexa edo iradokizuna egin zaion zerbitzuak informazio osagarria edo argigarria eskatu ahal izango du aurkeztutako kontsulta, iradokizun edo kexari buruz, eskaerei erantzun hobea eman ahal izateko. Informazio osagarria bidaltzeko epea hamar egunekoa izango da, eta erantzuteko epea etengo du.

28. artikulua. Erantzuna.

1. Kontsulten, kexen eta iradokizunen erantzuna Gertubide Sistema Korporatiboan aurkeztu edo sartu, eta gehienez ere 20 eguneko epean jakinaraziko da.

2. Eskaera beste administrazio publiko batzuen jarduerari buruzkoa bada, dagokion Administrazioa bideratuko da, bere kontsulta, kexa edo iradokizunen sistema korporatiboaren bidez identifikatu daitekeen heinean; herritarrei eskaera bideratu dela komunikatuko zaie, eta izapidea amaitutzat joko da.

2. Gertubidek incluirá también las solicitudes de información en ejercicio del derecho de acceso a la información pública regulada en la normativa aplicable en materia de transparencia y será cauce para el ejercicio del derecho de petición regulado por Ley Orgánica 4/2001, así como para las consultas tributarias y denuncias de fraude fiscal.

3. Gertubidek preverá el modo de identificación y nivel de acreditación necesarios para acceder al mismo.

4. Gertubidek incluirá un espacio en el que se harán públicas aquellas consultas, quejas y sugerencias y las respuestas correspondientes que se consideren de interés general, siempre que cuenten con el consentimiento expreso de la persona que las impulsa. A tal efecto Gertubidek incluirá una cláusula de consentimiento con la opción de aceptación de la misma.

5. Gertubidek incorporará las variables sexo y lengua en los datos relativos a las personas a efectos meramente estadísticos.

Artículo 27. Procedimiento.

1. Las quejas y sugerencias podrán ser formuladas de forma anónima, identificada o autenticada. En las consultas se hará constar el medio por el que se desea obtener la respuesta, a fin de que ésta se realice por el canal elegido.

2. Las consultas, quejas o sugerencias se podrán presentar por cualquiera de los canales de atención ciudadana de la Diputación Foral de Gipuzkoa, si bien las respuestas serán prioritariamente realizadas a través de Gertubide. En caso de presentación por escrito a través de canal distinto a Gertubide, recibida la consulta, queja o sugerencia, el servicio que la recibe dará de alta, con la diligencia debida, en el sistema corporativo citado, para lo cual todos los canales de atención ciudadana dispondrán de un acceso a su sistema.

3. En concordancia con lo señalado en el artículo 48 de la Norma Foral 4/2019, de 11 de marzo, de Buen Gobierno en el marco de la gobernanza pública foral, en relación con el procedimiento de acceso a la información pública, las consultas, quejas o sugerencias podrán formularse:

a) Por escrito telemáticamente a través de la web institucional o bien ser remitidas a la Diputación Foral de Gipuzkoa por cualquiera de los medios especificados en el artículo 16.4 de la ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

b) De forma presencial ante las oficinas de atención ciudadana que integran el Sistema Foral de Atención Ciudadana. Las solicitudes se recogerán en la plataforma corporativa y se devolverá un justificante a la persona solicitante.

c) Por teléfono. En este caso, excepto aquellas que puedan ser y sean respondidas inmediatamente, se recogerán en la plataforma corporativa y se facilitará a la persona interesada la referencia del código de la solicitud.

4. El servicio competente en materia de atención ciudadana o el servicio al que se dirige la consulta, queja o sugerencia podrán solicitar información complementaria o aclaratoria sobre la misma con el fin de dar una mejor respuesta a las solicitudes. El plazo para la remisión de la información complementaria será de diez días e interrumpe el plazo de respuesta.

Artículo 28. Contestación.

1. La contestación a las consultas, quejas y sugerencias será comunicada en un plazo máximo de 20 días desde la fecha de su presentación o incorporación en el Sistema Corporativo Gertubide.

2. Cuando la solicitud se refiera a la actividad de otras administraciones públicas, se dará traslado a la Administración correspondiente en la medida en que pueda identificarse a través del sistema corporativo de consultas, quejas o sugerencias, comunicando a la ciudadanía la tramitación de la solicitud y dando por finalizado el trámite.

3. Kontsultak, kexak edo iradokizunak modu errepikako-
rean formulatzen badira, herritarren arreta korporatiboaren ar-
loan eskumena duen zerbitzuak edo dagokion zerbitzuak eran-
tzun bakarria bidaliko die herritarrei.

4. Administrazio errekurtsio bat edo beste edozein ekintza
judizial jarriz gero Gipuzkoako Foru Aldundiaren aurrean formu-
latutako kontsulta, kexa edo iradokizun baten xede berdinare-
kin, ez da azken horren izapidea etengo; dena dela, horrek ez du
eragozten beste jarduketa horiek behin betiko erantzuna baldin-
tztatzea.

29. artikulua. *Aurkeztutako kontsultak, kexak eta iradoki-
zunak kontrolatzeko mekanismoak.*

1. Kontsulta, kexa edo iradokizun bakoitzarekin informazio
expediente bat irekiko da. Bertan jasoko dira egiten diren jard-
uketa guztiak eta eragiten zaion organutik jasotzen diren txos-
tenak.

2. Departamentu bakoitzeko idazkaritza teknikoak, edo de-
partamentuetan herritarrei arreta emateko funtzioak esleituta
dituzten zerbitzuak, aldizka egiaztatuko du izapidetzen ari diren
kontsulta, kexa eta iradokizunak aurreikusitako epean erantzun
direla.

3. Herritarren arretara korporatiboaren arloko zerbitzu ar-
duradunak ikusiko balu ez direla betetzen behin eta berriz eran-
tzuteko epeak, dagokion departamentuko idazkaritza teknikoari
jakinaraziko dio, hark dagozkion ekintza zuzentzaileak susta di-
tzan, dagokion zerbitzuarekin lankidetzan.

30. artikulua. *Jasotako kontsulten, kexen eta iradokizunen
urteko memoria.*

1. Herritarren arreta korporatiboko unitate administratibo
eskudunak urteko memoria bat egingo du Gipuzkoako Foru Al-
dundiak jaso eta izapidetutako kontsultei, kexei eta iradokizunei
buruz, baita akatsak zuzentzeko eta jasotako eskaerei erantz-
teko prozesuak hobetzeko hartutako neurriei buruz ere. Urteko
memoria hori Diputatuen Kontseiluari aurkeztuko zaio, herrita-
rren arreta korporatiboaren gaian eskumena duen foru diputa-
tuaren bidez.

2. Memoria hori egiteko, Gipuzkoako Foru Aldundiko de-
partamentuek urtean zehar aurkeztutako kontsultei, kexei eta
iradokizunei buruzko txosten bat landuko dute; memoria hori,
erantzunei eta, halakorik izan bada, hartutako neurriei buruz-
koa ere izango da. Aipatutako memoria herritarren arretarako
unitate eskudunari igorriko zaio. Zerbitzu honek departamen-
tuen txostenetan kontuan izan behar diren gutxieneko edukiak
eta adierazle kuantitatibo eta kualitatiboak zehaztuko ditu, ho-
rien artean, emakumeen eta gizonen arteko desberdintasunak
ebaluatzeari buruzko adierazleak eta hizkuntzaren adierazleak.

VI. TITULUA

HERRITARREN ARRETARAKO FORU SISTEMAREN EBALUAZIOA ETA BERRIKUNTZA

31. artikulua. *Herritarren Arretarako Foru Sistema ebalua-
zteaz.*

1. Herritarren arreta korporatiboaren arloan eskumena duen
zerbitzuak Herritarren Arretarako Foru Sistema ebaluatuko du, jar-
dunaren eta gogobetetasunaren adierazlearen bidez.

2. Herritarren Arretarako Foru Sistemaren kudeaketan, oro-
bat egin beharko dira eskaria ikertzeko jarduerak, hartara herri-
tarren premiak eta lehentasunak ezagutzeko. Hauek dira jardue-
ra horietako batzuk:

- Hartzaileen segmentazioa aldagai desberdinen inguruan.
- Zerbitzuaren itxaropenei buruzko azterlanak.

3. Cuando las consultas, quejas o sugerencias se formu-
len de modo repetitivo, el servicio competente en materia de
atención ciudadana corporativa o el servicio correspondiente
enviará a la ciudadanía una única respuesta.

4. En caso de interponerse un recurso administrativo o
cualquier acción judicial con el mismo objeto que una consulta,
queja o sugerencia formulada ante la Diputación foral, no que-
dará interrumpida la tramitación de ésta última, sin perjuicio de
que su contestación definitiva pueda estar condicionada por
aquellas actuaciones.

Artículo 29. *Mecanismos de control de las consultas, que-
jas y sugerencias presentadas.*

1. Cada consulta, queja o sugerencia motivará la apertura
de un expediente, donde se deberán incluir cuantas actuacio-
nes sean practicadas con relación a ellas y los informes que se
reciban del órgano afectado.

2. La secretaría técnica de cada departamento, o los ser-
vicios que en los departamentos tengan asignadas funciones
de atención ciudadana, comprobarán periódicamente que las
consultas, quejas y sugerencias en trámite se responden en el
plazo previsto.

3. Si el servicio responsable en materia de atención ciuda-
dana corporativa apreciara un reiterado incumplimiento de los
plazos de respuesta, informará a la secretaría técnica del depar-
tamento correspondiente para que promueva las oportunas ac-
tuaciones correctoras, en colaboración con el servicio corres-
pondiente.

Artículo 30. *Memoria anual de las consultas, quejas y su-
gerencias recibidas.*

1. El servicio competente en materia de atención ciuda-
dana corporativa elaborará una memoria anual de las consultas,
quejas y sugerencias recibidas y tramitadas por la Diputación
Foral de Gipuzkoa, así como de las medidas adoptadas para la
subsanción de errores y mejora en el proceso de respuesta a
las solicitudes recibidas. Dicha memoria anual será presentada
al Consejo de Gobierno Foral a través del diputado o diputada
foral competente en materia de atención ciudadana corporativa.

2. Para la elaboración de dicha memoria, los departamen-
tos de la Diputación Foral de Gipuzkoa realizarán un informe
sobre las consultas, quejas y sugerencias presentadas durante
el año, así como sobre las respuestas y medidas adoptadas en
su caso, que será remitido al servicio competente en materia de
atención ciudadana corporativa. Este servicio definirá el con-
tenido mínimo e indicadores cuantitativos y cualitativos que
deben ser incluidos en los informes de los departamentos,
entre los cuales deben figurar los indicadores relativos a eva-
luar las diferencias entre mujeres y hombres, así como los indi-
cadores de lengua.

TÍTULO VI

EVALUACIÓN E INNOVACIÓN DEL SISTEMA FORAL DE ATENCIÓN CIUDADANA

Artículo 31. *Evaluación del Sistema Foral de Atención.*

1. El servicio competente en materia de atención ciuda-
dana corporativa evaluará el Sistema Foral de Atención Ciudadana
mediante indicadores de desempeño y de satisfacción.

2. La gestión del Sistema Foral de Atención Ciudadana in-
cluirá actividades de investigación de la demanda con el fin de
conocer las necesidades y preferencias de la ciudadanía, entre
las que se incluyen:

- Segmentación de personas destinatarias en torno a dis-
tintas variables.
- Estudios de expectativas de servicio.

- c) Gogobetetze inkestak eta zerbitzuaren kalitateari buruzko pertzepzioa; horien artean sexuaren aldagaia sartuko da.
- d) Erabiltzaileen panelak hobekuntzak detektatzeko.
- e) Kanal telematikoetako erabilgarritasun azterlanak.
- f) Interakzioaren ebaluazioa komunikazio irizpide argiekin.

3. Halaber, herritarren arretarako funtzioak dituzten zerbitzuak egiten dituzten azterketa eta ebaluazio prozesuetan, emaitzak eta inpaktuak aztertuko dira kontuan hartuta gizonen eta emakumeen estatus sozial desberdinak, sexuaren eta genero adierazle bidez bereizitako datuak aztertuta. Datu horien artean, hauek agertuko dira: eskuratu duten informazioa edo izapidea, sarbide kanala, baliabide digitalen erabilera eta zerbitzuaren balioespena. Hori guztia ezertan eragotzi gabe arreta korporatiboaren eskumena esleituta duen zerbitzuari dagozkion koordinazio lanak.

4. Herritarren arretaren premien azterketa eta ebaluazioak hausnartze osagai bat izango du, 5/2018 Foru Arauak, azaroaren 12koak, Herritarren Partaidetzari buruzkoak, dioenari jarraikiz. Ikerketen eta ebaluazioen emaitzak gardentasunerako eta kontuak ematearen foru sistemaren zati gisa eskainiko dira.

32. artikulua. Berrikuntza.

Herritarren Arretarako Foru Sistemak herritarren arretaren berrikuntza eta etengabeko hobekuntza bultzatuko ditu komunikazio kanal eta arretarako tresna berriak sartuz. Era berean, gizarte ikerketako teknikak txertatuko ditu, hartara zerbitzuen diseinuan eta hobekuntzan erabiltzaileen ahotsa txertatzeko.

Xedapen gehigarria.

Urriaren 1eko 39/2015 Legeak, Administrazio Publikoen Administrazio Prozedura Erkidearenak, 12. artikuluan 3. zenbakian interesdunei bitarteko elektronikoko erabiltzen laguntzeari buruz dioena garatzeko, xedapen honetan arautzen da Gipuzkoako Foru Aldundian funtzionarioak izendatzeko gaitutako sistema:

1. Gipuzkoako Foru Aldundiko Pertsonak Kudeatzeko Sistema izango da gaitutako funtzionario publikoen konstantziarako sistema, artikulua horretako 1. eta 2. puntuetan jasotako eginkizunetarako.
2. Pertsonen kudeaketaren arloan eskumena duen zuzendari nagusiak egingo du gaituntza.
3. Sinatzeko eta identifikatzeko gaituntza baliozkoa izango da prozedura mota guztietarako.
4. Gaitutako funtzionarioen izendapenak gaituntzaren alta eta baja datak adieraziko ditu.
5. Herritarrei arreta ematen dieten funtzionarioek eta erregistro gaiten laguntzako bulegoetan zerbitzu horiek ematen dituztenek Pertsonak Kudeatzeko Sistemaren gaitutako langile gisa agertuko dira.
6. Dagokion gaituntza Pertsonak Kudeatzeko Sistemaren inskribatzeko, pertsonaren ezaugarriak definituko dira, eta erabat elkarrengingarria izango da, gaituntza egiaztatu behar dutenei kontsulta egiteko aukera emanez. Era berean, eta modu elkarrengingarrian, erregistratutako gaituntza guztien informazio historikoa gordeko da, funtzionario jakin batek data jakin batean dagokion gaituntza zuen ala ez egiaztatu ahal izateko.
7. Gaituntza eraginik gabe geldituko da:
 - a) Izendapenean adierazitako baja-data betetzeagatik.
 - b) Gaituntza errebokatzeagatik.

- c) Encuestas de la satisfacción y percepción de calidad de servicio, las cuales incluirán la variable sexo.
- d) Paneles de personas usuarias para detectar mejoras.
- e) Estudios de usabilidad en los canales telemáticos.
- f) Evaluación de la interacción con criterios de comunicación clara.

3. En los procesos de análisis y evaluación que realicen los servicios que tengan atribuidas funciones de atención ciudadana se analizarán los resultados y sus impactos considerando la diferente posición social de hombres y mujeres mediante el análisis de datos desagregados por sexo e indicadores de género, entre los cuales figurarán, información o trámite al que acceden, canal de acceso, uso de medios digitales y valoración del servicio. Todo ello sin perjuicio de las labores de coordinación que corresponden al servicio que tenga atribuida la competencia de atención corporativa.

4. El estudio y evaluación de necesidades tendrá un componente deliberativo, de conformidad con la Norma Foral 5/2018, de 12 de noviembre, sobre Participación Ciudadana. Los resultados de las investigaciones y evaluaciones se ofrecerán como parte del sistema foral de transparencia y rendición de cuentas.

Artículo 32. Innovación.

El Sistema Foral de Atención Ciudadana impulsará la innovación y mejora continua de la atención ciudadana mediante la incorporación de nuevos canales de comunicación y herramientas para la atención. Asimismo, incorporará técnicas de investigación social para incorporar la voz de las personas usuarias en el diseño y la mejora de los servicios.

Disposición adicional.

En desarrollo de lo señalado en el número 3 del artículo 12 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, sobre asistencia en el uso de medios electrónicos a los interesados, se regula en esta disposición el sistema de designación de personal funcionario habilitado en la Diputación Foral de Gipuzkoa:

1. El Sistema de Gestión de Personas de la Diputación Foral de Gipuzkoa actuará como sistema de constancia del personal funcionario público habilitado para las funciones recogidas en los apartados 1 y 2 del citado artículo.
2. La habilitación se llevará a cabo por la persona titular de la Dirección General con competencia en materia de gestión de personas.
3. La habilitación para la firma e identificación será válida para todo tipo de procedimientos.
4. La designación de personal funcionario habilitado indicará las fechas de alta y de baja de la habilitación.
5. Las personas funcionarias que prestan servicios de atención a la ciudadanía y quienes los prestan en las oficinas de asistencia en materia de registros deberán constar en el Sistema de Gestión de Personas como personal habilitado.
6. La inscripción de la habilitación correspondiente en el Sistema de Gestión de Personas tendrá lugar mediante la definición de atributos/ funciones de la persona y será plenamente interoperable, permitiendo la consulta de quienes requieran verificar la habilitación. Asimismo, y de forma interoperable, se conservará la información histórica de todas las habilitaciones registradas, a fin de que pueda verificarse si una determinada persona funcionaria disponía o no de la habilitación correspondiente en una fecha determinada.
7. La habilitación quedará sin efecto:
 - a) Por el cumplimiento de la fecha de baja indicada en la designación.
 - b) Por revocación de la habilitación.

c) Funtzionarioak bere lanpostua uzteagatik.

Xedapen iragankorra.

Foru dekretu hau indarrean jartzen den datan lehendik zentralizatuta dauden informazio zerbitzuak dagokion Herritarren Arretarako Zerbitzu hitzarmenen bidez formalizatuko dira, sei hilabeteko gehieneko epean foru dekretu hau indarrean jartzen denetik.

Xedapen indargabetzailea.

1. Foru dekretu hau indarrean jartzen denean, indargabetu egingo dira foru dekretu honetan ezarritakoaren aurka dauden maila berdineko edo beheragoko arau guztiak.

2. Berariaz indargabetzen da apirilaren 26ko 26/2005 Foru Dekretua, Gipuzkoako Foru Aldundiaren herritarrentzako laguntza eta arreta zerbitzuak arautzen dituena.

Lehenengo azken xedapena.

Herritarren arreta korporatiboaren eskuduntza esleituta duen foru diputatuari ahalmena ematen zaio behar diren xedapenak emateko foru dekretu honetan ezarritakoa garatu eta gauzatzeko.

Bigarren azken xedapena.

Foru dekretu hau indarrean jarriko da Gipuzkoako ALDIZKARI OFIZIALEAN argitaratu eta hurrengo egunean.

Donostia, 2022ko apirilaren 26a.

DIPUTATU NAGUSIA,
Markel Olano Arrese.

GOBERNANTZA DEPARTAMENTUKO
FORU DIPUTATUA,
Eider Mendoza Larrañaga.

(2780)

c) Por cese del personal funcionario en su puesto.

Disposición transitoria.

Los servicios de información que ya estén centralizados a la fecha de entrada en vigor de este decreto foral se formalizarán mediante el correspondiente Acuerdo de Servicio para Atención Ciudadana en el plazo máximo de seis meses a partir de la entrada en vigor del presente decreto foral.

Disposición derogatoria.

1. A la entrada en vigor del presente decreto foral, quedan derogadas cuantas normas de igual o inferior rango en lo que contradigan o se opongan a lo dispuesto en este decreto foral.

2. Expresamente queda derogado el Decreto Foral 26/2005, de 26 de abril, por el que se regulan los servicios de la Diputación Foral de Gipuzkoa en materia de asistencia y atención a los ciudadanos.

Disposición final primera.

Se faculta al diputado o diputada foral que tenga atribuida la competencia de atención ciudadana corporativa para dictar cuantas disposiciones sean precisas para el desarrollo y la ejecución de lo establecido en el presente decreto foral.

Disposición final segunda.

El presente decreto foral entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el BOLETÍN OFICIAL de Gipuzkoa.

San Sebastián, a 26 de abril de 2022.

EL DIPUTADO GENERAL,
Markel Olano Arrese.

LA DIPUTADA FORAL
DEL DEPARTAMENTO DE GOBERNANZA,
Eider Mendoza Larrañaga.

(2780)