

Zerbitzuen Karta



Baimena ematea gizarte zerbitzuetako zerbitzuei eta zentrueri

2010eko uztaila - 2012ko uztaila



GIPUZKOA

zurekin, aurrera >

Sarrera

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

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

Markel Olano Arrese

Gipuzkoako diputatu nagusia

Maite Etxaniz Balentziaga

Gizarte Politikako Foru Diputatua

Eginkizuna

Gizarte Zerbitzuen Inbertsio, Ikuskapen eta Elkarlan Zerbitzuaren helburua da Gipuzkoako gizarte zerbitzuetako zerbitzuei eta zentroe baimena ematea, bete beharreko beharkizunak eta baldintzak betetzen direla egiaztatuta, zerbitzu eta zentro horien erabiltzaileei kalitatea eta arreta egokia eskaintzeko. Era berean, zerbitzu eta zentro horien entitate titularrei aholkua ematen die, emandako arreta garatu eta hobetzeko.

Zerbitzu Kartaren ardura duen unitatea

Gizarte Zerbitzuen Inbertsio, Ikuskapen eta Elkarlan Zerbitzuak du karta honen ardura, Foru Administrazioaren Modernizazioko Zuzendaritza Nagusiarekin elkarlanean.

Indarrean egongo da 2010eko uztailetik 2012ko uztailera, non eta ez duten arautegia aldatzen.

Zeintzuk dira eskainitako zerbitzuak

Eskaintzen dugu

Arreta, informazioa eta ebazpena.

Zertarako

a. Aldez aurreko baimena

Helburua da egiaztatzea zerbitzu edo zentroko proiektua egokitzen zaiela tipologiaren arabera bete beharreko baldintza materialei eta funtzionalei.

Aldez aurreko baimenaren arauak bete beharko dira:

- Zerbitzu edo zentro bat sortu, eraiki edo instalatzeko.
- Zerbitzu edo zentro bat lekuz aldatzeko.
- Zentroetan funtsezko aldaketak egiteko (aldaketak egitea hasierako egitura edo erregimen funtzionalean).

Aldez aurreko baimena eduki behar da udalaren obra baimena eta ondoren funtzionamendu baimena edukitzeko.

b. Funtzionamendu baimena

Helburua da egiaztatzea, jarduera hasi edo aldatu aurreko baldintza gisa, zerbitzua edo zentroa egokitzen zaiela tipologiaren arabera bete beharreko baldintza materialei eta funtzionalei.

Funtzionamendu baimenaren arauak bete behar dira:

- Zerbitzu edo zentro bat abian jartzeko.
- Zerbitzuaren edo zentroaren eginkizunak eta helburuak aldatzeko.

Zertara komprometitzen gara?

Arreta

Ziurtatzen dizugu gure teknikarien gaitasun profesionala eta tratu egokia, eta, baita ere, aurkeztutako proiektuei hobekuntzak proposatzeko gaitasuna.

Informazioa

Ziurtatzen dizugu erabiltzaileak emandako informazioaren eta dokumentazioaren konfidenzialtasuna.

Hilero eguneratuko dugu zerbitzuari buruz web orrian dagoen informazioa.

Ebazpena

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

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

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

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

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

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

Nola neurtzen dugu?

Egiaztatuko dugu ea 7,5 puntura edo gehiagora iristen den balorazioa galdetegiko atal hauetan: proposamenen lanketa; pertsonal teknikoak duen prestakuntza eta zerbitzuen ezagutza; eta tramitazioaren garaian emandako aholkularitza zerbitzuaren kalitatea.

Egiaztatuko dugu ea 8 puntura edo gehiagora iristen den galdetegiko balorazioa informazioaren eta datuen konfidenzialtasunari buruzko atalean.

Web orrian dagoen informazioa aztertuko dugu hiruhileko bakoitzaren hasieran.

Data hauek egiaztatuko ditugu:

Aldez aurreko baimena eskatzea eta ebaztea.

Entitateak bisita-proposamena egitea eta bisita egitea.

Ikuskapen adostasunaren akta, eta funtzionamendua baimentzeko ebazpenaren akta.

Araudia

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

1998ko martxoaren 10eko 40/1998 Dekretua, Euskal Autonomia Erkidegoko gizarte zerbitzuen baimena, errolda, homologazioa eta ikuskapena arautzen dituen (63 zk. EHAA; 1998ko apirilaren 2koa).

1998ko martxoaren 10eko 41/1998 Dekretua, adinekoentzako egoitza zerbitzuei buruzkoa (66 zk. EHAA; 1998ko apirilaren 7koa), aldatua 2005eko maiatzaren 31ko 125/2005 Dekretuaz (104 zk. EHAA; 2005ko ekainaren 3koa) eta 2006ko urriaren 10eko 195/2006 Dekretuaz (206 zk. EHAA, 2006ko urriaren 27koa).

2000ko urriaren 17ko 202/2000 Dekretua, adineko ezinduentzako eguneko zentroei buruzkoa (214 zk. EHAA; 2002ko azaroaren 8koa).

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

Kalitatea kudeatzeko sistema

Gizarte zerbitzuetako zerbitzuak eta zentroak baimendu eta homologatzeko jarduerak beren lekua dute UNE-EN ISO 9001: 2008 arauaren arabera egiaztatutako kalitatearen kudeaketa-sistemaren barruan. Karta horrek UNE 93200: 2008 arauko baldintzak betetzen ditu.

Herritarren eskubideak

Gipuzkoako Foru Aldundiarekiko harremanetan herritarrek dituzten eskubideak jasoak daude 2005eko apirilaren 26ko 26/2005 Foru Dekretuaren 4. artikuluan (GAO 101 zk., 2005eko maiatzaren 31koa).

Kexak eta iradokizunak

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

Kexak eta iradokizunak Aldundiaren edozein erregistrotan aurkez daitezke, postaz edo internet bidez.

Gipuzkoako Foru Aldundiak 30 laneguneko epea du erreklamazioei erantzuteko.

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

Konpromisoak betetzea

Zerbitzuen karta honetako konpromisoak zenbateraino betetzen diren ezagutzeko, kontsultatu urteko emaitzak web orri honetan: www.gipuzkoa.net/DFG/zerbkartak-e.html

Informazioa

Telefonia
943 112 688

Internet
www.gizartepolitika.net

Posta Helbidea
Txara-2
Zarategi Pasealekua, 99. 2. solairua
20015 Donostia - San Sebastián

Kontaktua
info.gizartekintza@gipuzkoa.net

Iristeko Garraiobideak
DTK / dBus: 9, 27, 29, 33 lineak: Txara geltokia

Hainbat gomendio

- Beti nortasun agiria edo gida baimena ekar ezazu.
- Gestioa beste norbaiten izenean egitera bazatoz, delako gestioa egiteko zure izenean luzaturiko baimena ekarri behar duzu, baimendu zaituenaren nortasun agiriaren edo gida baimenaren kopiaz gain.
- Gestioa entitate juridiko baten ordezkari gisa egitera bazatoz (entitate hori izan daiteke merkataritza sozietatea, sozietate kooperatiboa, fundazioa, elkarte...), entitatearen identifikazio fiskalaren zenbakiaren txartela eta zure alde egindako ahalordetze-eskritura ekar itzazu. Eskritura ez bada beharrezkoa, ordezkari gisa izendatuta agertzen zaren estatutuak ekar itzazu
- Tramiteak momentuan bertan egin ahal izateko, komeni da beharrezko dokumentazioa ekartzea (deitu 902 100 040 telefonora edo kontsultatu www.gipuzkoa.net web gunean).
- Akatsik topatzen baduzu, zuzendu ahal izateko, jakinaraztea eskertuko genizuke. Gure zerbitzuetakoren batekin ez bazara gustura geratu, kexa edo iradokizun bat aurkeztu dezakezu, eta aintzat hartuko dugu.