

Zerbitzuen Karta



Baimena ematea gizarte zerbitzuetako zerbitzuei eta zentrueri



Gipuzkoako Foru Aldundia
Diputación Foral de Gipuzkoa

Gizarte Politikarako Departamentua
Departamento para la Política Social

Gero eta
hurbilago

Sarrera

Hobekuntza administratiboa Gipuzkoako Foru Aldundiak duen lehenetasunetarikoa bat da administrazio arin, eraginkor eta eragilea lortzeko, hau da, administrazio gardena, administrazio lankidea, Gipuzkoaren eta gipuzkoarren beharrei erantzuneko dien administrazioa.

Hortaz, zerbitzu kartak aurkezten dira. Herritarrek eskatu ditzaketan prestazioak eta Foru Aldundiko arlo bakoitzak bere gain hartzen dituen konpromisoak hobeto ezagutzeko tresnak dira, horrela Foru Aldundiko zerbitzuen kalitatea hobetzen baita.

Jarduera hauekin eta zure lankidetzarekin foru zerbitzu publikoen erabiltzaileen gogobetetasun maila handitu nahi dugu.

Joxe Joan Gonzalez de Txabarri
Gipuzkoako diputatu nagusia

Eginkizuna

Gizarte Zerbitzuen Inbertsio, Ikuskapen eta Elkarlan Zerbitzuaren helburua da Gipuzkoako gizarte zerbitzuetako zerbitzuei eta zentroui 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.

Zeintzuk dira eskaintako zerbitzuak

Eskaintzen dugu

Arreta, informazioa, aholkularitza eta ebazpena.

Zertarako

a. Aldez aurreko baimena

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

Aldez aurreko baimen erregimenaren mende egongo dira:

- Zerbitzu edo zentro bat sortu, eraiki edo instalatzea.
- Zerbitzu edo zentro bat lekuz aldatzea.
- Zentroetan funtsezko aldaketak egitea (egitura edo hasierako erregimen funtzionala).

Aldez aurreko baimena eduki behar da obren udal baimena eta ondoren funtzionamendu baimena edukitzeko.

b. Funtzionamendu baimena

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

Funtzionamendu baimeneko erregimenaren mende egongo dira:

- Zerbitzu edo zentro bat abian jartzea.
- Zerbitzuaren edo zentroaren eginkizunak eta helburuak aldatzea.

Zertara konprometitzen gara?

Arreta

Gure teknikarien lan gaitasuna eta tratu ona bermatzera eta aurkeztutako proiektuetan hobekuntzak proposatzeko haien gaitasuna bermatzera.

Kexen eta iradokizunen % 90ari 15 laneguneko epean edo laburragoan erantzutera.

Beste erakundeekiko elkarlana bultzatzera arau proposamenak egiteko eta estrategia berriak sortzeko, erakunde horiekin urtean bi bilera eginez, gutxienez.

Baimen zerbitzuko erabiltzaileen asebetetze maila etengabe ebaluatzen.

Informazioa

Erabiltzaileak aurkeztutako informazioaren eta dokumentazioaren konfidentzialtasuna bermatzera.

Zerbitzuari buruz web orrian dagoen informazioa hiru hilean behin eguneratzera.

Aholkularitza

Arreta pertsonalizatzen eta araudiak ezarritako dokumentazioa aurkezten laguntzena:

- Erabiltzaileen eskura edukita baimena lortzeko arauak eskatutako informazioa aurkezterakoan beharrezkoak diren dokumentuen ereduak.
- Eskatzaileekin aholkularitza bilerak eginda, gutxienez 1 eskaera bakoitzeko.
- Zentroetara aholkularitza bisitak eginda, gutxienez 1 eskaera bakoitzeko.

Baimen prozesuan dauden eskaerei buruzko kontsulten % 90ari erantzutera, 10 laneguneko epean edo laburragoan.

Ebazpena

Baimen eskaerak ondoko epe hauetan ebaztena:

- Aldez aurreko baimena: 55 egun baino gutxiago, beharrezkoa den dokumentazio osoa eta zuzena eman den datatik aurrera.
- Funtzionamendu baimenean aurreikusitako ikuskapen bisita: 10 lanegun erakunde eskatzaileak proposatutako datatik aurrera.
- Funtzionamendu baimena: 30 egun baino gutxiago, ikuskapen bisitaren adostasun aktaren datatik aurrera.

Baimen eskaera guztiak ebazterakoan gardentasuna, eraginkortasuna eta zuzentasuna bermatzera.

Nola neurtzen dugu?

Bezeroek, profesionaltasunari buruzko gogobetetze maila naurtzeko egin duten galdetegiaren puntuazioa 7.5 edo gehiagokoa izan dela egiaztatuz.

Aipatutako epean erantzun diren kexak eta iradokizunak egiaztatuz.

Beste erakundeekiko landidetzak bilerak ebaluatuz.

Baimena eskatu duten bezeroen artean banatutako gogobetetze maila ebaluatzen galdetegiak emandako portzentajea aztertuz.

Bezeroen artean banatutako konfidentzialtasunari buruzko gogobetetze maila neurtzeko galdetegiak emandako puntuazioa aztertuz.

Eguneratze data egiaztatuz.

Eskaera bakoitzean aurkeztutako eredu kopurua aztertuz.

Aholkularitza bilerak zenbatuz.

Zentroetara egindako aholkularitza bisitak zenbatuz.

Aipatutako epean erantzun diren kontsultak egiaztatuz.

Ondoko data hauek egiaztatuz:

- Aldez aurreko baimenaren ebazpenarena.
- Funtzionamendu baimenean aurreikusitako ikuskapen bisitarena.
- Funtzionamendu baimenaren ebazpenarena.

Kexen eta iradokizunen kopurua aztertuz.

Araudia

1996ko urriaren 18ko 5/1996 Legea, Gizarte Zerbitzuei buruzkoa (128 zk. EHAA; 1996ko azaroaren 12koa).

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), 2005ko maiatzaren 31ko 125/2005 Dekretua, adintsuentzako etxeetako gizarte-zerbitzuei buruzko dekretua aldatzen duena (104 zk. EHAA; 2005ko ekainaren 3koa) aldatua.

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

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

Kalitatea kudeatzeko sistema

Karta honek helburu dituen zerbitzuak emateko jarduerak, kalitatearen kudeaketa sistemaren barruan sartzen dira, UNE-EN ISO 9001:2000 arauarekin bat etorritik.

Herritarren eskubideak

Herritarrek Gipuzkoako Foru Aldundiarekiko harremanetan dituzten eskubideak apirilaren 26ko 26/2005 Foru Dekretuak, Gipuzkoako Foru Aldundiaren herritarrentzako laguntza eta arreta zerbitzuak arautzekoak (GAO 101 zk., 2005eko maiatzaren 31koa) 4. artikuluan zehazten ditu.

Kexak eta iradokizunak

Gipuzkoako Foru Aldundiak kexa eta iradokizunak kudeatzeko sistema bat du. Horrela, eskainitako zerbitzuei buruzko iritziak helarazi ditzakete herritarrek.

Kexak eta iradokizunak edozein erregistroan aurkez daitezte, postaz edo interneten bidez.

Gipuzkoako Foru Aldundiak 30 egun ditu kexei erantzuna emateko.

Eskertuko genizuke gure zerbitzuak hobetzen parte hartuko bazenu, egingo dizkizugun gogobetetasun galdetegiei erantzunez

Kompromesuen betetzea

Zerbitzuen karta honetako konpromisoak zebateraino betetzen diren ezagutzeko, kontsultatu urteko emaitzak honako web orrietan: www.gipuzkoa.net/DFG

Informazioa

Telefona
943 112 688

Internet
www.gizartekintza.net

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

Iristeko Garraioak
DTK/dBus: 9, 27, 29 lineak, Txara geltokia.

Zerbitzu Kartaren ardura duen unitatea

Karta honen ardura Inbertsio, Ikuskapen eta Elkarlan Zerbitzuak dauka, Zerbitzu Publikoen Kalitate Zuzendaritza Nagusiaren lankidetzaz.

Kontaktua
info.gizartekintza@gipuzkoa.net

