

GIZARTE ZERBITZUGUNEAK

ZERBITZU KARTA

Donostiako Udalaren Gizarte Zerbitzuguneek Zerbitzu Karta hau prestatu dute, herritarrek zer zerbitzu ematen diren eta zer konpromiso hartu diren jakin dezaten, ezarritako zerbitzuen kalitatea egunez egun hobetzeko asmoz.

Zerbitzu karta urtero berrikusten da.
Argitaratze data: 2023ko martxoa
Indarraldia: 2025eko martxoa arte

Unitate arduraduna

Ekintza Komunitarioko Zerbitzua
Gizarte Ekintzako Zuzendaritza

Zein da gure helburua?

- ▶ Eusko Jaurlaritzak, Aldundiek eta Udalek osatutako Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistemara sarbidea ematea.
- ▶ Pertsonen eta familien gizarte bazterketaren, babesgabetasunaren eta mendekotasunaren ondoriozko premia sozialei erantzuna ematea, nori bere gertuko ingurunean.
- ▶ Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistemaren prestazio eta zerbitzuak izapidetzea.

Nor gara?

Profesional talde bateko kideak egoten gara Gizarte Zerbitzuguneetan:

- ▶ Administrariak
- ▶ Gizarte langileak
- ▶ Psikologoak
- ▶ Hezitzaileak

Zerbitzu Kartaren eremua

Zerbitzu Karta hau hemen jasotako zerbitzu guztiei aplikatzen zaie

Nork erabil ditzake Gizarte Zerbitzuguneak?

- ▶ Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistemari buruzko informazioa, aholkularitza eta orientazioa behar duten Donostiako pertsona eta/edo familia guztiek.
- ▶ Zuzeneko nahiz gizarte zerbitzu espezializatuen ekintzaren bitartez, autonomia, integrazioa eta ongizate soziala hobetzeko profesional talde baten laguntza eta babesa behar duten pertsonak eta familiek.
- ▶ Ahaideek, bizilagunek, eskolek, udaltzainek, eta beste, norbait babesgabe egon daitekeela edo babesgabetasun sozialean dagoela hautematen badute.

ORDUTEGIAK eta herritarrei arreta emateko TOKIAK

9:00etatik 14:00etara, astelehenetik ostiralera

GZG 1

Parte Zaharra / Erdialdea

Konstituzio plaza, 6
20003 Donostia
aldezaharra_GZG@donostia.eus

943 48 15 56

GZG 2

Amara

Leire plaza, 6-7
20010 Donostia
amara_GZG@donostia.eus

943 45 27 20

GZG 3

Larratxo / Altza

Larratxo pasealekua, 22
20017 Donostia
larratxo_GZG@donostia.eus

943 39 06 21

GZG 4

Gros / Egia

Atotxako Zelaia plaza, 2
20012 Donostia
atotxa_GZG@donostia.eus

943 32 77 70

GZG 5

Antigua / Ibaeta
Igeldo / Añorga

Jose Goikoa kalea, 4
20018 Donostia
antigua_GZG@donostia.eus

943 21 00 32

GZG 6

Erribera / Loiola
Martutene

Nemesio Etxaniz, 1-3
20014 Donostia
Erribera_GZG@donostia.eus

943 48 15 51

GZG 7

Intxaurreondo

Zarategi pasealekua, 80
20015 Donostia
intxaurreondo_GZG@donostia.eus

943 32 16 88

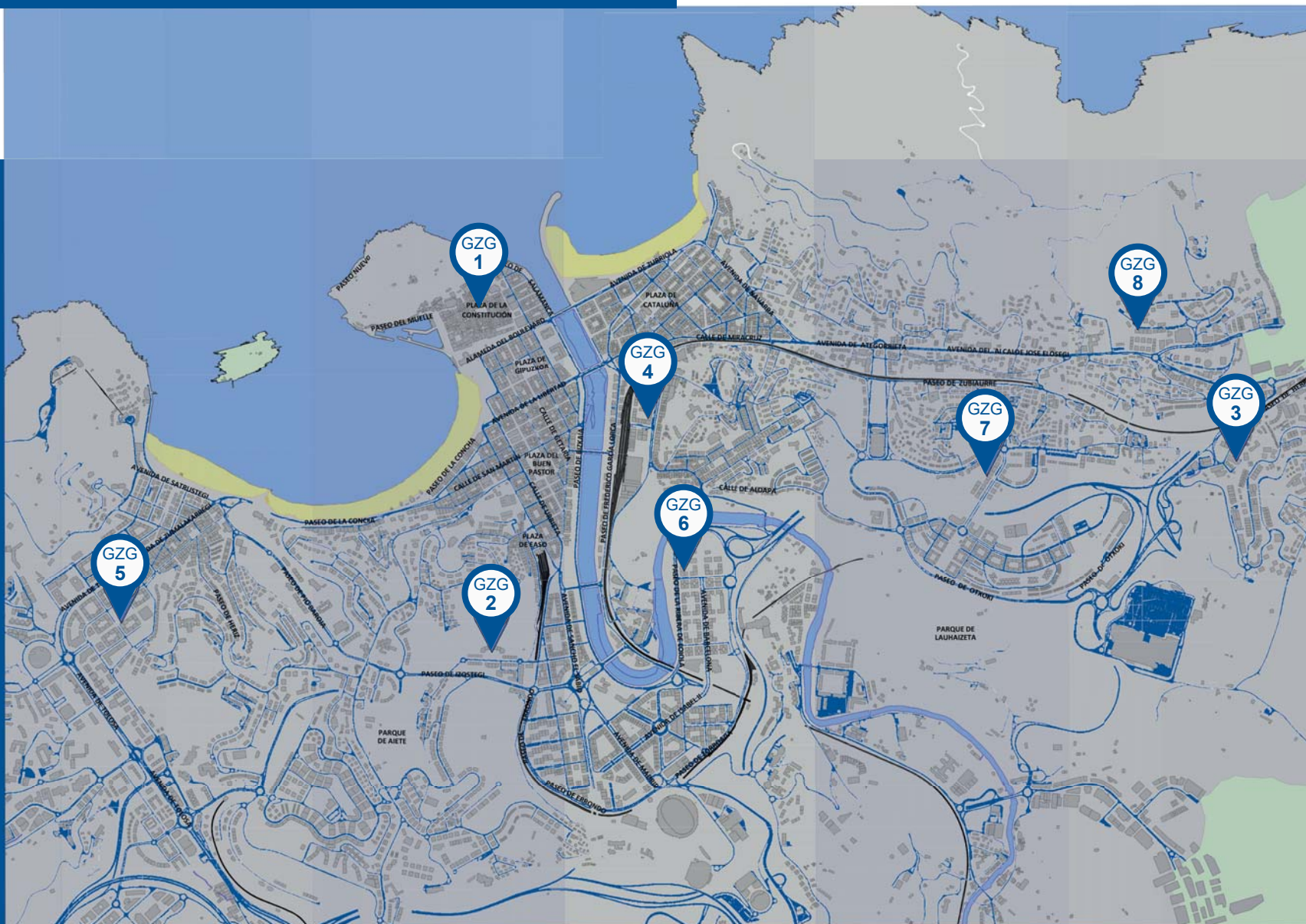
GZG 8

Bidebieta / Herrera

Serapio Mujika kalea, 19
20016 Donostia
bidebieta_GZG@donostia.eus

943 39 00 79

Herritarrei arreta emateko TOKIAK non dauden



ZERBITZUEN eta KONPROMISOEN deskribapena

Zerbitzuak

INFORMAZIOA BALORAZIOA ORIENTAZIOA

Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistemari buruzko informazioa ematea; premiak, gaitasunak eta trebetasunak baloratzea; eta prestazio eta zerbitzuei buruzko orientazioa ematea.

- ▶ Gure funtsezko balioetako bat irisgarritasuna da; hau da, gure zerbitzuak eskatzen dituztenen eta zerbitzuetako profesionalen arteko komunikazioa erraztea, telefonoz, online nahiz aurrez aurre.

Hitzordua nola eskatu



Aurrez aurre



Online



Telefonoz

Konpromiso hauek hartzen ditugu

- ▶ Norbait lehenengo aldiz etortzen denean Gizarte Zerbitzugerara, lehenengo harreman horretatik 7 egun baliodun igaro baino lehenagoko egun baterako ematea hitzordua, urteko kasuen % 80an gutxienez.
- ▶ Gizarte Zerbitzugerarek jasotako deien % 65i erantzutea.

Nola neurtzen dugu

- ▶ Gizarte Zerbitzugerarek lehenengo harremanetik 7 egun baliodun igaro baino lehenagoko egun baterako emandako lehen hitzordua (%)
- ▶ Erantzundako deiak (%)
Galdutako deiak (%)

ZERBITZUEN eta KONPROMISOEN deskribapena

Zerbitzuak

- ▶ Arreta pertsonalizatua eta osoa ematen dugu.

Pertsonak eta/edo familiek erreferentziako profesional bakarra izaten dute, eta hark osotasunean aztertzen du pertsona eta/edo familia bakoitzaren egoera zehatza.

Hitzordua nola eskatu



Konpromiso hauek hartzen ditugu

- ▶ Gizarte Zerbitzuguneetara datorren % 100ari erreferentziako profesionala esleitzea.
- ▶ Kalitateko zerbitzua ematea, eta erabiltzaileen artean 7,5 puntuko edo gehiagoko gogobetetasun maila lortzea, orotara, 0tik 10era bitarteko eskala batean.

Nola neurtzen dugu

- ▶ Erreferentziako profesionala esleituta duten erabiltzaileak (%)
- ▶ Erabiltzaileen gogobetetasuna, batez beste, karta indarrean dagoen bigarren urtean egingo den inkestan.

IZAPIDEA

Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistemaren prestazio eta zerbitzuen izapide administratiboa.



- ▶ Laguntza instrumentala ematea eta elkarreragingarritasun bidez lortu ezinako dokumentazioa soilik eskatzea, izapidearekin lotutako kekek % 10 baino gehiago izan ez daitezten.

- ▶ Administrazioko izapidea egiteko zailtasunari buruzko kekek (%)

Zerbitzuak

JARRAIPENA

Aktibatutako esku hartze eta zerbitzuen bilakaerari jarraipena egitea, eta erantzun beharreko egoerarako egokiak diren begiratzea.

Hitzordua nola eskatu



Konpromiso hauek hartzen ditugu

- ▶ Gizarte Zerbitzuguneari jarraipen hitzordua eskatzen zaionean, erabiltzailea harremanetan jartzen denetik 15 egun baliodun igaro baino lehenagoko egun baterako ematea hitzordua, urteko kasuen % 85ean gutxienez.
- ▶ Urtean gutxienez 2100 etxeko bisita egitera Gizarte Zerbitzuguneetan artatutako pertsona eta/edo familiei. Gizarte Langile bakoitzak gutxienez 50 etxeko bisita egingo ditu.
- ▶ Herritarrek aurkeztutako kexen, iradokizunen, erreklamazioen eta zoriontzeen % 100ari erantzutea 30 egun baliodun igaro aurretik, ahoz nahiz idatziz.
- ▶ Arreta berezikotzat sailkatutako kasuetan –hau da, arrisku egoeran izan, eta arretarik eskatzen ez duten pertsonak eta/edo familiak–, haietako % 70i sei hilean behin ofiziozko jarraipena egitea.

Nola neurtzen dugu

- ▶ Gizarte Zerbitzuguneak lehenengo harremanetik 15 egun baliodun igaro baino lehenagoko egun baterako emandako jarraipen hitzorduak (%).
- ▶ GZZk etxean bisitatutako pertsona eta/edo familien kopurua urtean.
- ▶ Hilabete igaro aurretik erantzundako kexa, iradokizun, erreklamazio eta zoriontzeak (%).
- ▶ Arreta berezikotzat sailkatutako kasuetan, sei hilean behin ofizioz egindako jarraipenak (%).

Erabiltzaileek **PARTE HARTZEKO** moduak

Erabiltzaileek eskura jartzen zaizkien zerbitzuak hobetzen lagundu dezakete, edozein unetan, bitarteko hauen bidez kexak eta iradokizunak aurkeztuz:

- ▶ Aurrez aurre, Gizarte Zerbitzuguneetan eta Udalinfo bulegoetan.
- ▶ Telefonoz, 010 (Donostiatik) edo 943 481000 (Donostia kanpotik) telefono-zenbakira deituz.
- ▶ Online, Herritarren Postontziaren bitartez, webgune honetan: www.donostia.eus

Araudia eta legezko informazioa

- ▶ 64/2004 Dekretua, apirilaren 6koa, Euskal Autonomia Erkidegoko gizarte zerbitzuen erabiltzaileen eta profesionalen eskubide eta betebeharren gutuna, eta iradokizun eta kexen araubidea onartzekoa.
- ▶ 12/2008 Legea, abenduaren 5koa, Gizarte Zerbitzuei buruzkoa.
- ▶ 185/2015 Dekretua, urriaren 6koa, Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistemaren prestazio eta zerbitzuen zorroari buruzkoa.

Informazio
gehiago

Erabiltzaileen **ESKUBIDEAK**

- ▶ Gizarte Zerbitzuak berdintasunez, duintasunez eta pribatutasunez erabiltzea.
- ▶ Begirunezko arreta pertsonalizatua jasotzea.
- ▶ Arreta euskaraz nahiz gaztelaniaz jasotzea.
- ▶ Gizarte Zerbitzuetako profesionalekin harremanean eman dituen datu pertsonalak eta informazioak konfidentzialak izatea.
- ▶ Edozein unetan informazio nahikoa, egiazkoa eta ulergarria edukitzea gizarte zerbitzuei, horiek eskuratzeko baldintzei eta norbera interesdun den izapideen egoerari buruz.
- ▶ Baimen librea, informatua eta espezifikoa ematea edo ukatzea esku hartze eta/edo gizarte zerbitzu jakin batzuei dagokienez.
- ▶ Erreferentziako profesional bat esleituta izatea.
- ▶ Edozein iradokizun, kexa, eskaera nahiz erreklamazio aurkeztea, edo eskerra adieraztea.
- ▶ Administrazioaren ebazpen bidez eskaera ukatzen bazaio, horren aurka alegazioak eta dokumentuak aurkeztea.

Erabiltzaileen **BETEBEHARRAK**

- ▶ Hezibide oneko eta begirunezko jarrera agertzea arreta ematen dieten langileei eta gainerako erabiltzaileei.
- ▶ Bulegoak egoki eta behar bezala erabiltzea, espazioak eta ekipamenduak zainduz.
- ▶ Ezarritako ordutegiak aintzat hartzea.
- ▶ Kudeaketak eta izapideak egiteko beharrezko dokumentuak eta datuak ematea.
- ▶ Espedienteen izapidean eragina izan dezaketen datuetan aldaketarik bada, horren berri ematea (helbidea, telefonoa, bankuko kontua, eta abar).



DONOSTIA
SAN SEBASTIÁN