

GAZTERIARI ZUZENDUTAKO ZERBITZUAK

ZER DA ZERBITZU KARTA?

ZERBITZU KARTAK Bermeoko Udalak, Bermeon, bizi, lan egin zein bisitan etortzen diren pertsona guzteei eskaintzen dizkien zerbitzuez eta horiek eskaintzeko moduan hartutako konpromisoez jakinarazten dien dokumentua da, euren premiei eta itzaropenei erantzuteko helburuarekin.

Gainera, konpromisoak betetzen ditugula ziurtatzeko, aldiro horien azterketa egin eta emaitzez webgunean informatu ez ezik, urte birik behin Zerbitzuen Agiriaren ebaluaketa egiten du udalak, hobekuntza beharrianak identifikatu eta zerbitzuak garatzeko.

Zerbitzu Kartaren ardura duen unitatea: Gazteria Saila da.

Zerbitzu karta honen baitan, gazte zerbitzuaren kudeaketa guztia sartzen da.

Zerbitzu karta honek, gazte zerbitzuaren kudeaketari dagokion irismena dauka.

2021eko uztailak 27ko Tokiko Gobernu Batzarrak onartu du eta urte biko indarraldia dauka, webgunean jakinarazita geldituko litezkeen egin beharreko aldaketen kalte barik.

ZER EGITEN DUGU?

Gazteentzako Informazio Zerbitzuaren helburua herriko 14 eta 35 urte bitarteko nerabe eta gazteei erreferentzia- eta laguntza-esparru bat eskaintzea da, interesatzen zaizkien gaien inguruko informazioa eta orientazioa eskainiz eta izan ditzaketen kezka, eskaerak, iradokizunak... jaso, bideratu eta gauzatzear gain, euren beharrianetara egokitutako prestakuntza, aisialdi-eskaintza eta zerbitzuak eskainiz.

Baita emantzipazio-prozesua bultzatzea ere, Udaleko gainerako sailekin koordinatuta, heldutasunera autonomiaz, erantzukizunaz, arrakastaz eta betetasunez iritsi ahal izateko.

ESKAITZEN DITUGUN ZERBITZUAK

1.- GAZTEEN INTERESEKOA DEN INFORMAZIOA ETA ORIENTAZIOA ESKAINI

- Aurrez aurrekoa, telefono bidezkoa eta telematikoki (e-posta, sare sozialak eta webgunea).

2.- NERABE ETA GAZTEEI ZUZENDUTAKO ZERBITZUAK

-Ludoteka eta Gaztelekua: hezkidetzan eta berdintasunean oinarritutako aisialdirako zerbitzuak. Ludoteka: 6-11 urte bitarteko umei zuzendutako zerbitzua. Gaztelekua: 12-18 urte bitarteko gazteei zuzendutako zerbitzua.

-Bermesex: Bermeoko Sexologia Orientazio zerbitzua eta sexologia tailerrak ikastetxeetan.

-Kale hezitzailea: substantzia eta substantziarik gabeko adizio eta menpekotasunei buruzko prebentzio tailerrak ikastetxeetan eta LokaLekuren jarraipena egin.

-LokaLeku: **gazte lokalak erregistratzeko eskariak kudeatu** eta LokaLekuri buruzko informazioa bideratu.

3.- KULTURA ETA AISIALDIA

- Gizarte eta Kultura Etxeko **entsegu gelak erabiltzeko eskarien tramitazioa.**



- Nazioarteko txartelei eta gazte txartelei buruzko informazioa eta horien tramitazioa.
- Bidaia giden mailegua eta bidaietarako aholkularitza (Bidaiateka).
- Gune eta eraikin publikoetan gazteei zuzendutako ekintzak antolatzeko **eskariak bideratu**.

GURE KONPROMISOAK

MOTA	KONPROMISOA	Neurtzeko modua
GAZTEEN INTERESEKOA DEN INFORMAZIOA ETA ORIENTAZIOA	Kalitateko zerbitzua ematea, eta erabiltzaileen artean 7 puntuko edo gehiagoko gogobetetasun maila lortzea, orotara, 0tik 10era bitarteko eskala batean.	Asebetetze inkestak emaitzak urtero
	Informazio kanaletan programa, zerbitzu eta jarduera guztiei buruzko informazio eguneratua eta interesgarria izatea: Gutxienez hilean 100 eguneratze egingo ditugu webgune, Facebook, Twitter, Instagram, LinkedIn eta Youtube informazio-kanaletan	Informazioaren eguneratze kopurua hileroko
	Informazio zuzena eta eguneratua ematea eta orientazio egokia eskaintzea hala eskatzen duten lehenengo alditik. Unean bertan informaziorik ez badugu, hurrengo 2 egun baliodunetan emango diegu, eskatutako bidea erabiliz.	-Asebetetze inkestak -Hitzartutako epean erantzundako kontsulten ehunekoa/kopurua.
	Gazteentzako informazio fidagarria, eguneratua eta erabilgarria eskaintzea.	Asebetetze inkestak
	Aurrez aurre, telefonoz edo bide telematikoz, laguntza pertsonala ematea, erabiltzaileek egiten dituzten kontsultetan.	Urteroko Asebetetze inkestak emaitzak
NERABE ETA GAZTEEI ZUZENDUTAKO ZERBITZUAK	Bermeoko gazteei orientazio sexologikoko doako zerbitzu bat eskaintzea, beraiei dagozkien alderdiei buruzko informazioa eta orientazioa emateko	Ikasturteko arreta kopurua

*Urtero gogobetze inkesta egiten da, agiri honetan dauden zerbitzuekiko herritarren gogobetetze-maila baloratzeko 0tik 10era bitarteko eskala erabiliz. Herritarrek urtero, emaitzak ezagutzeaz gain etengabeko hobekuntza bati ekitea da helburua, hoberen baloratuta dauden zerbitzuak ezagutu eta hobetzeko aukerak dituztela antzematen direnetan aldaketak sustatzeko.

KONPROMISOEN JARRAIPENA

Goian adierazitako konpromisoen jarraipena egiteko, jarrita duten aldizkakotasunaren arabera, udal zerbitzu karta guztien konpromisoak lantzen dira Herritarrek Koordinazio gunean. Lanketa horretatik ateratako emaitzak, aktan jaso eta publiko egiten dira, horrela herritarrek, adierazleek emaitzak ezagutu, desbideratzeaz jabetu eta azken horiekiko hartutako neurri zuzentzaileak zein proposatutako hobekuntzak aztertu ahal izateko.



Zerbitzu Karta honetan agertzen den konpromisoren bat bete ez dela antzematen badu herritarrek edo erabiltzaileak, erreklamazioa idatziz aurkeztu ahal izango du bai arreta zuzeneko bulegoan zein Egoitza Elektronikoa.

Kexa edo erreklamazio horiek guztiak lan talde berean aztertuko dira baina Zerbitzuko Arduradunak idatziz erantzungo dio. Horrela Udalak, duen prozeduraren baitan, konpromiso hori zergatik ez den bete jakinarazteko zein desbideratze hori zuzentzeko hartuko diren neurrien barri emango dio.

Konpromisoen betetze maila ezagutzeko edozein momentutan sarbide honetan kontsulta egin daiteke:
SARBIDEA: http://www.bermeo.eus/zerbitzuen_agiria.html

ZEINTZUK DIRA PARTE HARTZEKO AUKERAK?

Herritarrek Zerbitzuen Karta honen etengabeko hobekuntzan lagun dezakete eta parte har dezakete, modu honetan:

1.- Aurrez aurre: Berhaz bulegora hurbildu eta dagozkion ekarpen, ez betetze edo iradokizunak aurkeztuta:
Ertzilla 6-8 48370 Bermeo

2.- Helbide elektronikoa honetara bideratuta: antolakuntzatek@bermeo.eus

3.- 010 zerbitzu telefonikora deituta.

* Zerbitzu karta honen hobekuntzara bideratuta dauden, asetasun inkestetan parte hartuta. Ikusi emaitzak:
<http://www.bermeo.eus/1478.html>

Erantzuteko epea gehienez aste betekoa izango da.

KEXAK ETA IRADOKIZUNAK

KEXAK ETA IRADOKIZUNAK aurkezteko moduak:

AURREZ AURRE: Berhaz bulegoan

UDAL WEB ORRIAN: www.bermeo.eus

TELEFONOZ: 010 / 946179100 (herritik kanpo)

KORREO ELEKTRONIKO BIDEZ: 010@bermeo.eus

PROZEDURA:

Identifikaturik aurkezten diren kexak eta iradokizunak, sarrera erregistroarekin Kexen eta iradokizunen prozeduraren arabera kudeatzen dira. Kudeaketa modu honetan egiten da:

Sarrera guztiak ATB Sailak jaso eta jarraipena egiteko erregistro bat burutzen du.

Dagokion sailera bideratzen da eta astero erantzun ez diren kexen jarraipena aktibatzen da, horren berri, sailburu tekniko zein politikoari eta alkateari emanda.

Kexaren edo iradokizunaren kudeaketa Antolakuntza eta Teknologi Berriak Sailak burutzen du, eskari guztien jarraipena, epeen kontrola eroan, erantzuten dela bermatu eta hileroko balorazioa egiteko.

Interesdunaren identifikazioa bermatzea ezinezkoa den kasuetan, edukia sail erantzulearengana bideratzen da, kasu hauetan erantzutea ezinezkoa izanda ere, kontuan izateko.



Telefonoz zein emailaz jasotzen diren kexak, erantzuna emateko beharrezko datuak jasota, sail erantzuleari idatziz bideratzen zaizkio, gehienez 30 eguneko epean erantzun dezan.

Sarrera erregistro bidez heltzen diren kexen kasuan, espediente elektronikoa egituraturik dago, kexaren erantzuna prestatu, dagokion zinegotziak izenpetu eta irteera erregistroarekin interesdunari jakinarazteko.

Udal guztiko kexa eta iradokizunen egoera, bi hilerik behin Herritarrak koordinazio bileran aurkezten da eta horren ostean Zuzendaritza Batzordean berri ematen da. Desbideratzeren bat egotekotan neurriak hartu eta publiko eginda.

Kexen erantzun epearen jarraipena publiko egiten da: SARBIDEA:

http://www.bermeo.eus/zerbitzuen_agiria.html

ESKUBIDE ETA BETEBEHARRAK

Herritarren eskubideak

- Begirunez artatu, informatu eta orientazioa hartzeko eskubidea.
- Eguneratutako eta egiazko informazio publikoa eta zehatza jasotzeko eta orientatorako eskubidea: interesdunari dagozkion espedienteen tramitazioa zertan den jakin eta horien dokumentuen kopiak lortzeko eskubidea, beti be eskaria interesdunak edo berak baimendutako ordezkariak egiten badu.
- Autonomia erkidegoko hizkuntza ofiziala erabiltzeko eskubidea.
- Udalarekin zein herriarekin erlazionatutako jarduera, izapide, helbide eta zerbitzuen inguruko informazioa aurrez aurre, telefonoz zein modu telematikoan jasotzeko eskubidea.
- Administrazioaren erantzuna jasotzea.
- Beharrezkoak ez diren edo udalaren esku dauden dokumentuak ez aurkezteko eskubidea.
- Aurkeztutako dokumentuen kopia zigilua jarrita edukitzeko eskubidea.
- Tramiteen erantzuleen identitatea eta espedientea erabakiko den epea jakiteko eskubidea.
- Bereizkeria bako zerbitzu pertsonalizatua eta eraginkorra jasotzeko eskubidea.
- Udalak Norbere datu pertsonalen inguruan egiten duen tratamendua berme guztiekin egiteko eskubidea.
- Jakinarazpenak aurkezteko lekua eta modua aukeratzea.
- Norbere datuen tratamendua eta helburua zein izango diren jakiteko eskubidea eta zein den tratamendu horren arduraduna jakitekoa.
- Norbere datuetara iristeko, datuak zuzentzeko, datuak ezerezteko, tratamendua mugatzeko eta datuen aurka egiteko eskubidea.
- Udal instalazioak egokiak eta irisgarriak izateko eskubidea.
- Konpromisoen betepena bermatzen duen kalitatezko zerbitzu bat jasotzeko eskubidea
- Legeek jasotako gainerako eskubideak.

Herritarrengandik itzaroten doguna

- Artatzen dituzten langileak errespetuz eta begirunez tratatzea
- Udalari adierazitako datuetan aldaketarik balego, udalari jakinaraztea.
- Araututa dauden epeen barruan eskariak aurkeztu edo ordainketak egitea.
- Udaleko datuetan edo eskaintzen den informazioan akatsik ikustekotan, horren barri ematea.
- Kexen eta iradokizunen bidez edo herritarrek dituzten beste bideak erabilia, zerbitzuak hobetzeko prozesuetan parte hartzea.



- Udal baliabideen erabilera egokia (bulego, espazio, makinak zein ekipamendua).
- Zerbitzuak duen ordutegia errespetatzea.

ARAUDI APLIKAGARRIA

Administrazioarekin daukazu edozein hartu-emanetan nahitaezkoa da zure eskubideak ezagutzea eta zure beharrianak eta interesak zein araudik xedatzen dituen jakitea.

Horregatik, udalarekin dituzun hartu-emanetan aplikagarriak diren araudiak [dituzu](#) kontsultatu, eskuratu eta informatuta egon zaitez.

Datu pertsonalen babesa:

- [Datu Pertsonalak daukiezan fitxategi publikoak eta Datu Pertsonalak babesteko Euskadiko Babes Bulegoaren sorrerari buruzko zezeilaren 25eko 2/2004 Legea.](#)
- [2016/679 Datuak Babesteko Erregelamendu Europarrari](#)
- [3/2018 Lege Organikoa, abenduaren 5ekoa, Datu Pertsonalak Babestekoa eta Eskubide Digitalak Bermatzekoa](#)

Euskeraren normalizazioa:

- [Euskararen Normalizaziorako Udal Ordenantza](#)
- [179/2019 Dekretua, Euskadiko Toki-Erakundeetan hizkuntza ofizialen erabilera instituzionala eta administratiboa normalizatzeari buruzkoa](#)

Udal arauak:

- [Bermeoko Gazteen Lokalen Alkarbizitzarako Gida \(BAO, 206. Zk. 2014, urriak 28\)](#)

NON GAUDE?

Helbidea: Gizarte eta Kultura Etxea (Irakaskintza kalea 14-16, 1. solairua).

ORDUTEGIA	HARREMANETARAKO DATUAK
Neguan: Astelehenetik eguenera: 16:00-20:00 Martitzenetik barikura: 12:00- 14:00	e-posta: giz@bermeo.eus Webgunea: www.gizbermeo.blogspot.com Tel.: 94 617 91 58
Udan (ekainaren 7tik irailaren 17ra): Astelehenetik barikura: 10:00-14:00	Whatsapp: 688 819 950 Gizarte sareak: Facebook – Twitter – Instagram - LinkedIn – Tik Tok – Youtube

