



GIZARTE ZERBITZUAK Zerbitzu Gutuna



ARRASATEKO UDALA
AYUNTAMIENTO DE MONDRAGÓN



Arrasateko Udala Gizarte Zerbitzuak

Txaeta kalea 3, etxabea
20500 Arrasate



943 25 20 07
Fax: 943 25 20 87



Helbide elektronikoa: ongizate@arrasate.eus



Jendaurreko ordutegia:

Astlehenetik egubakoitzera: 9:00-14:00

Jendaurreko ordutegitik kanpo:

- Gizarte Larrialdien Koordinazioko Zerbitzua (SFUS)
Telefona: 943 22 44 11 (7:00- 21:00)
- 112 SOS DEIAK bitartez (21:00- 7:00)
- Helbide elektronikoa: sfus@gipuzkoa.eus



Aurkezpena

Arrasatear agurgarri hori:

Atsegin handiz aurkezten dizut udal honetako Zerbitzuen Gutun hau. Zerbitzuen Gutunak informazioa emateko agiriak dira, eta horien bidez administrazio unitateek eta administrazio organoek eta beste erakunde batzuek herritarrek informatzen dituzte, kudeatzen dituzten zerbitzuei buruz eta horiek ematean hartutako kalitate konpromisoei buruz.

Eskuetan duzun hau, hain zuzen ere, Gizarte Zerbitzuetako sailaren Zerbitzu Gutuna da, eta helburu du zure eskubideak benetan erabili ditzazun bermatzea. Kalitatearen kultura sustatu nahi du eta udal kudeatzaileen erantzukizuna agerian jartzen du herritarren aurrean, informazioa eta zerbitzuak behar den moduan emateko orduan.

Hemen, informazio erabilgarria izateaz gain (ordutegiak, telefonoa, helbidea, eta abar), ematen ditugun zerbitzu nagusien zerrenda xehatua ere aurkituko duzu. Horrez gain, Gizarte Zerbitzuetako sailak hartzen dituen kalitateko konpromisoak eta ezarritako dauden jarraipen eta jardura adierazleak ere ikusiko dituzu.

Hortaz, nire asmoa da gutun honek balio dezala aurrez pentsaturik dugun helburua betetzeko, hau da, udal honek ematen dituen zerbitzu publikoen kalitatea hobetzeko.

Adeitasunez,

Izp.: ALKATEA
Arrasate, 2018ko iraila

Ematen ditugun zerbitzuak



INFORMAZIOA



HIRUGARREN ADINA ETA MENDEKOTASUNA

- Mendekotasun balorazioak
- Etxeko laguntza zerbitzua
- Laguntza teknikoak
- Eguneko zentroa, tutoretzapeko etxebizitzak eta egoitza hirugarren adineko pertsonentzat
- Telealarma zerbitzua izapidetzea
- Prestazio ekonomikoak, mendekotasunari lotuak

ADINGABEAK

- Adingabeei eta haien familiei babesa eta laguntza ematea

GIZARTERATZEA

- Desgaitasun balorazioak
- Gizarteratzeko laguntza ekonomikoak
- Larrialdi egoeretarako baliabideak
- Gizarteratzeko prozesuan dagoen pertsonari babesa ematea

EMAKUMEAK

- Laguntza psikologikoa eta sozio-juridikoa ematea indarkeria matxistaren biktimeentzat
- Prestazio ekonomikoak, indarkeria matxistaren biktimeentzat
- Larrialdi egoeretarako baliabideak

PREBENTZIOA

- Adikzioen prebentzio komunitarioa
- Diru laguntzak ematea irabazi asmorik gabeko erakunde eta elkar-teei, Gizarte Zerbitzuen eremuan dihardutenak





Xedea

Arrasateko Udalaren Gizarte Zerbitzuen sailaren funtzio nagusia da gizarte beharrak antzematea eta haiei erantzutea, izan ere, Gizarte Zerbitzuen euskal sistemaren sarbidea da. Gizarte Zerbitzuen sistemak, beste sistema eta politika publiko batzuekin koordinatuta, helburu hauek ditu:

- › Autonomia pertsonala sustatzea, eta banakoaren eta familiaren beharrei erantzutea, mendekotasunaren ondorioz emandakoak.
- › Adingabeak dituzten familiekin elkarbizitza arazoak lantzea eta prebenitzea.
- › Baztertze egoerak prebenitzea eta haiei erantzutea, eta, halaber, pertsonen, familien eta taldeen gizarteratzea sustatzea.
- › Larrialdi egoerak prebenitzea eta haiek eragindako beharrei erantzutea.
- › Prebentzio komunitarioa bultzatzea, eta bereziki sustatzea drogamenpekotasunaren prebentzioa.
- › Aniztasuna sustatzea.

Kalitate konpromisoak



KONPROMISOA

ZELAN NEURTZEN DUGUN

1	Gizarte langilearekin lehenengo txanda izateko, 10 egun balioduneko epean gehienez eskaeren % 60an, eta gainontzeko % 40an gehienez 20 egun balioduneko epean.	Epe hauetan ematen diren txanden ehunekoa.
2	Zerbitzuko langileek erabili behar dute hizkera egokia, zuzena eta argia Gizarte Zerbitzuetara hurbiltzen diren erabiltzaile guztiekin.	Galdeketan, asebetetzeari buruz aldian-aldian egingo dena, batez besteko puntuazioa izatea 8,5etik gora.
3	Gizarte langileak larrialdi egoeratzat hartzen dituenak 24 orduan artatzea.	Larrialdi egoeren ehunekoa, epe barruan artatutakoena.
4	Erreferentziako gizarte langileen arreta izan behar da pertsonalizatua, eta bermatu behar dira erabiltzaileen konfidentziasuna eta intimitatea.	Galdeketan lortutako puntuazioa izatea 8,5etik gora.



KONPROMISOA

ZELAN NEURTZEN DUGUN

5	Zerbitzua puntualtasunez ematea, eta txanden ordutegia betetzea.	Asebetetze galdeketan lortzea gutxienez 8 puntu.
6	Instalazioen eta ekipamenduen egoera eta erosotasuna egokia izatea, eta erabiltzaile guztiei irisgarritasuna erraztea.	Asebetetze galdeketan lortutako batez besteko puntuazioa 8tik goragokoa izatea.
7	Kexei eta iradokizunei erantzutea gehienez 15 egun balioduneko epean.	Epe barruan erantzuten diren kexen eta iradokizunen ehunekoa.

Modu bat konpromisoak BETETZEN DIRELA JAKINARAZTEKO



Udalaren webgunean urtero argitaratuko dugu konpromisoak zer neurritan edo zelan betetzen diren; eta, konpromisoren bat ez bada betetzen, zergatia aztertuko da eta neurriak hartuko dira, horrelakorik berriro ez gertatzeko.

Erabiltzaileen

ESKUBIDEAK ETA BETEBEHARRAK



64/2004 Dekretua, apirilaren 6koa, zeinaren bidez onartu baita Euskal Autonomia Erkidegoko gizarte zerbitzuen erabiltzaileen eta profesionalen eskubideen eta betebeharren gutuna, eta iradokizunen eta kexen araubidea.

Gizarte Zerbitzuen erabiltzaileen eskubideak

- › Duintasuna
- › Pribatutasuna eta konfidentzialtasuna
- › Autonomia eta parte hartzea
- › Informazioa
- › Eskubideak jakitea eta defendatzea
- › EAEko bi hizkuntza ofizialetako edozeinetan artatua izatea

Gizarte Zerbitzuen erabiltzaileen betebeharrak

- › Informazioa ematea
- › Barne araudia betetzea
- › Pertsonak eta instalazioak errespetatzea
- › Zerbitzu egunak errespetatzea

Aplikatu daitekeen

LEGEZKO ARAUDIA



OROKORRA

- › 12/2008 Legea, abenduaren 5koa, Gizarte Zerbitzuei buruzkoa.
- › 185/2015 Dekretua, urriaren 6koa, Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistemaren prestazio eta zerbitzuen zorroari buruzkoa.

MENDEKOTASUNA

- › 39/2006 Legea, abenduaren 14koa, autonomia pertsonala sustatzeari eta mendetasun-egoeran dauden pertsonak zaintzeari buruzkoa.
- › 25/2009 Foru Dekretua, uztailaren 21ekoa, 2006ko abenduaren 14ko 39/2006 Legeak ezarritako prestazio ekonomikoak arautzen dituen.

BAZTERKERIA

- › 18/2008 Legea, abenduaren 23koa, Gizarteratzeko eta Diru Sarrerak Bermatzekoa. Legea garatzearen, 4/2011 Legea onartu zen, azaroaren 24koa, Gizarteratzeko eta Diru Sarrerak Bermatzekoa.
- › 1/2004 Lege Organikoa, abenduaren 28koa, Genero Indarkeriaren aurka oso-osoko babesa emateko neurriei buruzkoa.

ADIN TXIKIKOEN BABESA

- › 3/2005 Legea, otsailaren 18koa, haurrak eta nerabeak zaintzeko eta babestekoa.
- › 230/2011 Dekretua, azaroaren 8koa. BALORA- Euskal Autonomia Erkidegoan haurrak eta nerabeak zaintzeko eta babesteko udaleko eta lurraldeko gizarte-zerbitzuetan arrisku-egoeren larritasuna balioesteko tresna onesten duena.

DROGAMENPEKOTASUNEN PREBENTZIOA

- › 1/2016 Legea, apirilaren 7koa, Adikzioen eta Droga Mendekotasunen gaineko Arreta Integralari buruzkoa.

UDAL ARAUDIA

- › Udalaren webgunean.



Zelan parte hartu?

ZELAN LAGUNDU GURI HOBETZEN?



Kexak eta iradokizunak

Helarazi guri zure kexak eta iradokizunak, ematen ditugun zerbitzuei buruz.

1

Gurekin zuzenean:



Gurekin zuzenean:

Txaeta kalea 3, etxabea; 20500 Arrasate



ongizate@arrasate.eus



Telefonoz: 943 25 20 07



BAZera etorrira edo gutun bat bidalita:
Arano eta Garcia maisu-maistrak 8
20500 Arrasate

2

BAZen



baz@arrasate.eus



Telefonoz: 943 25 20 00

3

**Udalaren webgunea
erabilita:**



4

**Whatsapp/Telegram
zerbitzuak erabilita:**



688 73 24 63

Kontuan izango ditugu zure kexak, erreklamazioak eta iradokizunak, eta erantzungo ditugu 15 egun balioduneko epean.



ZELAN PARTE HARTU?

Zure partaidetza ezinbestekoa da gure zerbitzuen kalitatea hobetzeko, eta, horregatik, gonbidatzen zaitugu parte hartzera aldiro prestatuko dugun asebetetze galdeketan.



GUTUNAREN IRAUNALDIA

Zerbitzu Gutun hau berrikusiko da urte bi barru. Hala ere, epe hori amaitu aurretik aldaketa nabarmenen bat egonez gero zerbitzuetan, zerbitzuen kudeaketan, edota herritarren premietan, Zerbitzu Gutuna aztertu eta eguneratu egingo da.

