

OHARRA

Testu hau dibulgaziozkoa da soilik, eta ez du inolako izaera ofizialik. Araua osoa eta eguneratua jasotzen da bertan.

Urtarrilaren 13ko 1/2004 FORU DEKRETUA, Gipuzkoako Foru Administrazioaren zerbitzu kartak eta, halaber, kalitatea ebaluatzeko sistemak arautzen dituena.

SARRERA

I KAPITULUA. XEDAPEN OROKORRAK

1. artikulua. Xedea eta aplikazio-eremua.

II KAPITULUA. ZERBITZU KARTAK

2. artikulua. Definizioa eta edukia.
3. artikulua. Edukiaren preskripzioak.

III KAPITULUA. ZERBITZU KARTAK EGITEA, ONARTZEA ETA ABIAN JARTZEA

4. artikulua. Zerbitzu kartak egiteko eta kudeatzeko arduradunak.
5. artikulua. Kalitaterako Departamentuaren partaidetza zerbitzu kartak egiteko prozesuan.
6. artikulua. Zerbitzu kartak egiteko prozedura.
7. artikulua. Zerbitzu kartak onartzeko eta ezartzeko prozedura.

IV KAPITULUA. ZERBITZU PUBLIKOEN KALITATEA EBALUATZEA

8. artikulua. Kalitatea ebaluatzeko sistemen helburua.
9. artikulua. Zerbitzuen benetako prestazio-mailak neurtzea.
10. artikulua. Zerbitzuen Karten jarraipena.
11. artikulua. Kalitaterako Departamentuaren parte-hartzea Zerbitzuen Karten kalitatea ebaluatzeko prozesuan.

AMAIERAKO XEDAPENAK

Lehenengoa
Bigarrena
Hirugarrena
Laugarrena

BOG 27 Urtarrila 2004

Ikusi, Maiatzaren 10eko 350/2010 Foru Agindua [GIPUZKOA], Fraisoroko Nekazal Laborategiko zerbitzuen karta onesten duena («G.A.O.» maiatzak 17).

Ikusi, 307/2011 Foru Agindua [GIPUZKOA], apirilaren 1ekoa, 2010eko Errentaren Kanpainako zerbitzuen karta onartzen duena («G.A.O.» apirilak 7).

Herri Administrazioaren, eta, beraz, Gipuzkoako Foru Administrazioaren erreforma eta modernizazioa prozesu dinamikoa da, eta etengabe egokitu behar da inguruko eraldaketa ekonomiko, sozial eta teknologikoetara. Foru Aldundiak ezin du bere antolamenduan kalitatearen kulturak eta kalitatea kudeatzeko teknikak sartzeko beharrari bizkarra emanda bizi; izan ere, herritarrei eskaintzen dizkien zerbitzuen kalitate orokorraren erantzule behar du izan. Zerbitzu horien kostu zuzenek eta horien kalitate gabeziatik eratorritako kostuek herritarrengan dute eragina, haiek baitira zerbitzuen, hain zuzen ere, hartzaile nahiz sostengatzaile zerga-sistemaren bidez.

Herritar bakoitzak du komunitatera ekartzen dituen baliabideak nola erabiltzen diren ezagutzeko eskubidea. Hori horrela, gure Administrazioak esfortzu informatibo baten bidez eta gardentasunez erantzun behar du, herritarrak zein zerbitzu eska ditzakeen eta, orobat, zerbitzu horiek zein zehaztapenekin, eskakizunekin eta baldintzekin eskaintzen diren ezagutu ahal izateko.

Foru Dekretu honen helburua, beraz, bikoitza da; alde batetik, gure Administrazioaren berezko egitekoaren adierazpen zehatza gauzatzea; eta, bestetik, herritarrek Foru Aldunditik itxaron dezaketena ezagutzera ematea. Hori da zerbitzu karten xedea eta, horregatik, herritarren eskura jartzen diren agiri modura hartu behar dira, Foru Administrazioako organoek eta beren erakundeek eskaintzen dituzten zerbitzuen kalitate-konpromisoak aditzera emateko iragarle gisa, alegia.

Zerbitzu kartak Foru Administrazioarekin harreman duten herritarren eskubideak gauzatzea errazteko baliabideak dira. Horrela, zerbitzuen eskaintza etengabe hobetzea sustatzen da, eta, era berean, kudeatzaile publikoek herritarren aurrean duten erantzukizuna, herritarrak Administrazioako benetako bezero gisa harturik, gauzatu egiten da. Azken helburua da foru zerbitzu publikoak erabiltzen dituztenen gogobetetasun maila areagotzea, eta, aldi berean, herritarrei eskaintzen zaizkien zerbitzuen kalitate-mailari buruz informatzea.

Foru departamentuek nahiz Foru Administrazioa eratzen duten gainerako erakunde eta organoek eskaintzen dituzten zerbitzuen aniztasuna kontuan hartuta, ez da komeni zerbitzu karten eredu uniforme eta itxi bat ezartzea; hala ere, beharrezkoa da kasu orotan bildu beharko lituzketen alderdiak zehaztea, karta zehatz bakoitzaren zerbitzu-maila eta konpromisoak zehazki islatzea ahalbidetzeko. Bestalde, zerbitzu kartak berrikus daitezkeen agiriak dira, eta konpromisoak aldizka eguneratuz, erabiltzaileen behar berrietara egokitzeaz zerbitzuan gertatzen diren hobekuntzak islatu beharko dituzte beti.

III. kapituluak ezartzen du zer metodologia eta prozedura jarraitu behar den Zerbitzu Kartak egin, onartu eta abian jartzeko, lan fase eta prozesu guztietan hain zuzen ere, horrekin foru departamentuei halakoak sortzen lagundu nahi baitzaie. Era berean, Kalitaterako Departamentuak, aholkularitza teknikoak eskainiz, haiei emango dien laguntza arautzen du, Horren helburuak dira, batetik, karta guztiek behar bezalako homogeneotasuna edukitzea eta, bestetik, kalitate ziurtagiriak eskuratu nahi direnean bete beharko diren beharkizunak barmatzea.

Kalitate sistema orok ebaluazio-sistema bat ezartzeko beharra dakar berekin. Ebaluazio-sistema horrek azken helburuak zein neurriraino bete diren eta benetan lortutako emaitzen eragina hautematea ahalbidetzen du. Horregatik, Foru Dekretu honek lortu nahi den hobekuntza gauzatzeko beharrezkoa den ebaluaketa-sistema ezartzen du, irizpide jakin batzuen arabera.

Hori horrela, Foru Administrazioaren Kalitaterako Departamentuko Foru Diputatuak proposatuta, eta Diputatuen Kontseiluan eztabaidatu ondoren, gaurko bileran hau,

XEDATU DUT

I KAPITULUA

XEDAPEN OROKORRAK

1. artikulua. Xedea eta aplikazio-eremua.

Foru dekretu honen xedea da Gipuzkoako Foru Administrazioaren zerbitzu kartak arautzea eta kalitatea ebaluatzeko sistemak ezartzea. Aplikagarri izango da Gipuzkoako Foru Administrazioako organo guztietan eta Foru

Administrazioaren erakunde autonomoetan eta zuzenbide publikoko gainerako erakundeetan, horiek herritarrei zuzenean eskaintzen zaizkien zerbitzuak kudeatzen dituztenean.

Aurrekoa eragotzi gabe, merkataritza-elkarte moduko enpresa publikoak ere, herritarrei zuzenean zerbitzuak eskaintzen dizkietenean, foru dekretu honetan aurreikusten diren neurrietara lotu daitezke, betiere gobernu eta zuzendaritza-organismoek hala erabakitzen dutenean.

II KAPITULUA ZERBITZU KARTAK

2. artikulua. Definizioa eta edukia.

Zerbitzu karten xeda da herritarrei foru zerbitzu publikoen ezaugarriak eta baldintzak jakinaraztea, eta balizko erabiltzaileei beren interesekoak izan daitezkeen prozedurei dagokienez dituzten eskubideen eta bermeen berri ematea. Horretarako, gutxienez, ondoko hauek adierazi beharko dituzte:

- a) Prestazio nahiz zerbitzuen izaera, edukia, ezaugarriak eta eskaintzeko moduak.
- b) Zerbitzua ematerakoan edukiko diren kalitate-estandar edo mailen zehaztapena.
- c) Erabiltzaileei eskatzen dituzten zerbitzuei buruz duten iritzia eta zerbitzuok hobetzeko dituzten iradokizunak kontsultatzeko bitartekoak.
- d) Kalitatea ebaluatzeko sistema.

3. artikulua. Edukiaren preskripzioak.

Zerbitzu kartak argi herritarrek erraz ulertzeko moduan idatziko dira, eta ondoko atal hauetan egituratuko dira:

1. Informazio orokorra eta legala, ondoko hauei buruzkoa:

- a) Zerbitzua eskaintzen duen foru departamentuaren edo, kasuan kasu, departamentura atxikitako erakundearen identifikazioa.
- b) Zerbitzua ematen duen administrazio-unitateak, organoak edo erakundeak dituen helburuen deskribapen orokorra.
- c) Eskaintzen diren zerbitzuen katalogoa, modalitate guztien deskribapen zehatz eta ulergarriarekin.
- d) Herritarrek eta erabiltzaileek zerbitzu bakoitzean duten parte-hartzeko modalitateen artikulazioa.
- e) Prestazio eta zerbitzu bakoitzaren erreferentziatzeko arauen zerrenda, aldizka eguneratua.
- f) Gipuzkoako Foru Aldundian zerbitzuen funtzionamenduari buruzko

«Erreklamazioen eta Iradokizunen Sistema» baliatzeko bitartekoei eta aukerari buruzko berariazko informazioa.

2. Kalitate-konpromisoei buruzko informazioa. Konpromiso horiek karta bakoitzean eskaintzen diren zerbitzu guztietan aplikatzen dira.

a) Helburuen, adierazleen eta datuen nahiz eskaintzen diren kalitate-estandarren zehaztapen argia, ondoko alor hauetan:

- Prozedurak, edo, izapideak bideratzeko aurreikusten diren epeak.

- Kasuan kasu erabiltzaileekin komunikatzeko bide edota mekanismoak, bai informazio orokorra emateko eta baita pertsonalizaturako ere.

- Jendaurreko arretarako ordutegia, bitartekoak eta tokiak.

- Zerbitzuaren ezaugarriak direla-eta egoki eta garrantzitsu irizten diren bestelako datuak, Foru Administrazioa horrelakoak herritarrei emateko baldintzetan dagoenean.

b) Aitortutako konpromisoak eguneratzeko irizpideen zehaztapena.

3. Informazio osagarria, kanpoaldearekiko harremana errazteko:

a) Zerbitzuak eskaintzen diren bulegoen direktorioa. Sare deszentralizatua edukiz gero, bulego guztien posta-helbideak, telefonikoa, telegrafikoak eta elektronikoak zerrendatuko dira.

b) Kartaren arduradun den Unitatearen identifikazioa eta helbidea.

c) Kudeatzen diren zerbitzuei buruzko beste dibulgazio-informazioen erreferentziak: Kontsultarako web orria, argitalpenak eta abar.

4. Kasu orotan, zerbitzu karten gutxieneko edukiak ondoko hauek izango dira:

a) Zerbitzua eskaintzen duen erakundearen datu identifikatzaileak; izendapena, atxikipen-departamentua, Karta egiteko eta kudeatzeko arduraduna, zuzendaritza, herritarrarekiko arretarako ordutegia, telefono eta fax zenbakiak, eta posta elektronikoko helbidea.

b) Eskaintzen diren zerbitzu nagusiak, eta horien ezaugarriak.

c) Helburuen eta adierazleen bidez neurtu daitezkeen kalitate-konpromisoak.

d) «Iradokizunen eta Erreklamazioen Sistemara» sartzeko aukera.

III KAPITULUA

ZERBITZU KARTAK EGITEA, ONARTZEA ETA ABIAN JARTZEA

4. artikulua. Zerbitzu kartak egiteko eta kudeatzeko arduradunak.

Foru dekretu honetako 1. artikuluan aipatzen diren organoetako eta orakundeetako titularrek zerbitzu karta egiteaz eta kudeatzeaz arduratuko den administrazio-unitatea izendatuko dute. Unitate hori, era berean, foru dekretu honetako 9. artikuluan aurreikusten diren kalitatea ebaluatzeko sistemak eratzeaz eta kudeatzeaz arduratuko da, eta, gutxienez, zerbitziburuari maila izango du.

5. artikulua. Kalitaterako Departamentuaren partaidetza zerbitzu kartak egiteko prozesuan.

Foru Administrazioaren Kalitaterako Departamentuak, Kalitatearen Kontsultoretza Zerbitzuaren bidez, ondoko eginkizunak beteko ditu:

a) Unitate administratibo nahiz alor funtzionaltarako zerbitzu kartak egin nahi dituzten foru departamentuen eskaerak jaso eta erregistratzea.

b) Departamentuetako zerbitzu kartak definitzeko eta horien jarraipena egiteko proiektuei heltzeko lan-taldeen eraketa sustatzea, eta departamentu bakoitzaren antolamendu-egituran beharrezkoa den partaidetza motibatzea.

c) Beharrezkoa den informazioa eta hasierako trebakuntza egokia ematea, prozesuan parte hartzen dutenek proiektu horri heltzeko beharrezkoak diren tresnak izan ditzaten. Era berean, aurreikusitako prozesuen garapena bermatzeko beharrezkoak diren teknikatan eta tresnatan trebakuntza osagarria zehaztea eta koordinatzea.

d) Zerbitzu kartak definitzeko eta horien jarraipena egiteko eratu diren lan-taldeen bileratara bertaratzea, horiek eskatuta, betiere beren esku-hartzea lanen garapena aurrera eramateko eta zerbitzu kartaren ezarpena babesteko erabilgarria dela uste denean.

e) Dauden lan-taldeen existentziari, eraketari eta jarduerari buruzko datu-basea eguneratuta edukitzea, eta oraindik lan-talderik ez duten alorretan talde horiek sortzea sustatzea.

f) Zerbitzu kartak eratzen eta mantentzen dituzten lan-talde desberdinen artean esperientziak trukatzea ahalbidetzea Foru Administrazio osoari, eta langileei Zerbitzu Publikoen Kalitate Zuzendaritza Nagusiak emandako informazioa jakinaraztea.

6. artikulua. Zerbitzu kartak egiteko prozedura.

Zerbitzu kartak eratzeako prozedurak, gutxienez, ondoko jarduketak hauek eta lan-prozesu hau barne hartu beharko ditu:

1. Lan-taldea eratzea: Bilera batetan eratuko da. Bilera horretara bertaratu dira zerbitzu karta sustatzen duen alorreko, lan-guneko edo Departamentuko arduradunak, eta Foru Zerbitzu Publikoen

Kalitate Zuzendaritza Nagusiko langileak. Lehenengo bileran, taldeak berak eraketa-akta egingo du, taldeari izen bat emanez, eta zereginak kideen artean banatuz. Zeregin edo ardura hauek banatuko dira: Koordinatzailea, idazkaria, epeen kontrolatzailea, eta beste unitateekiko harremanetarako arduraduna. Era berean, taldea gidatuko duten arauak ere ezarriko dira.

Ekimeneko eta hobekuntzarako taldeak administrazio-unitate edo departamentu bateko jardun eremu bereko 5-9 pertsonaz osatuta egongo dira. Borondatez eratuko dira, eta izpiritu partehartzailea izango dute, unitatearen zerbitzu karta eratzekeo xedearekin.

2. Unitatearen xedeak ezartzea: Unitatearen xedeak, eta xede bakoitzarekin zerikusia duten helburuak, ezarriko dira, prozesuetan herritarrek edukiko dituzten partaidetza-modalitateak zehaztuz.

3. Unitatean ematen diren, eta dagokion Kartan eskaintzen diren zerbitzuak zehaztea eta definitzea.

4. Zerbitzuak deskribatzea: Zerbitzu bakoitzaren berezko jardura administratiboak, zerbitzu bakoitzera lotutako prozedurak, prozedura horiek izapidetzeko faseak, izapide bakoitza gauzatzeko epeak, herritarrekin harremanetan jartzeko mekanismoak eta aplikagarria den araudia barne hartzen ditu.

5. Unitatearen barruan herritarrei zerbitzu ematen dieten bulegoak zehaztea: Jendeari arreta eskaintzen dien langileei edota, kasuan kasu, Zerbitzuaren arduradunari buruzko datuekin, horien kokaleku fisikoarekin, sarbiderako helbideekin eta jendaurrerako arretarako ordutegiarekin.

6. Erabiltzaileak Gipuzkoako Foru Aldundiko Erreklamazioen eta Iradokizunen Sistemaz baliatzeko eskubidea zehaztea, eta hori gauzatu ahal izateko modua.

7. Zerbitzurako hautatutako helburuak deskribatzea: Horien kuantifikazioa xehetasunez deskribatzea, duten garrantzia eta taldeak aztertzekeo eman daitezkeen datu guztiak adieraziz.

8. Adierazleak identifikatzea eta sailkatzea; «Ideia-jasa» teknika erabiliz, eta hautatutako helburua kontuan hartuz, helburua neurtzeko aplikatu daitezkeen balizko adierazleen zerrenda bat ezarriko da; adierazleak taldekideen bozketa bidez sailkatuko dira. Adierazleak baloratzeko, taldekide bakoitzak 10 puntu izango ditu. Puntu horiek, detektatu diren adierazle nagusien artean banatuko ditu bere irizpidearen arabera. Gehienez ere 5 puntu emango dizkio adierazle bakar bati.

9. Adierazleak hautatzea eta estandarrak finkatzea; Deskribatutako bozketako puntuazioen arabera egingo da. Hala ere, taldeak erabaki bidez xedatu dezake beharrezkoa den adierazle-kopurua, eta, jarraian, erabaki bidez zehaztuko dira, halaber, adierazle bakoitzak bete behar dituen estandarrak.

Administrazioak zerbitzu kartetan onartzen diren konpromisoak ez betetzeagatik duen erantzukizunaren inplikazioak kontuan hartuta, horien idazketan argi eta garbi adierazi behar da, lortu nahi den helbururako egokiak diren terminoekin, kartan bertan eta karta onartzeko araudian, ezinbesteko edota ezusteko kausak direla eta konpromisoak betetzea posible ez denean erantzukizunetik salbuesten dela. Zerbitzu Juridikoek horri buruzko txostena emango dute, eta estilo klausula orokorrak idatziko dituzte, lortu nahi diren xedeen arabera.

10. Eguneratzeko irizpideak zehaztea; Zerbitzuaren bilakaeraren arabera, eta etorkizuneko beharretara egokitzeko helburuarekin, kartaren edukia eguneratzea ahalbidetzen duten irizpideak zehaztu behar dira, lortu nahi diren helburuak eta horiek neurtzeko mekanismoak kontuan hartuta.

11. Amaierako txostena; Azken txostenak aurreko etapa guztiak eta zerbitzu kartaren

proposamenera iritsi arte egindako urrats guztiak deskribatuko ditu. Amaierako txostena Zerbitzu Publikoen Kalitate Zuzendaritza Nagusiari emango zaio.

12. Amaierako autoebaluaketa; Taldekide bakoitzak ondoko hauei buruzko autoebaluaketa bat egingo du: Taldearen funtzionamendua, lortutako emaitzak, Kartan jasotako zerbitzuen identifikazioa eta zehaztapena, eragindako sektoreen errepresentazioa, beste unitateekiko lankidetzak, Zerbitzu Publikoen Kalitate Zuzendaritza Nagusiko zerbitzuen aholkularitza, eta abar. Horrela, egin den lanaren gogobetasun-maila ziurtatu ahal izango da. Taldeko koordinatzailea arduratuko da txostenak banatzeaz eta jasotzeaz, eta, lan guztiarekin batera, kopia bat igorriko dio Zerbitzu Publikoen Kalitate Zuzendaritza Nagusiari.

7. artikulua. Zerbitzu kartak onartzeko eta ezartzeko prozedura.

Zerbitzu kartak onartzeko eta ezartzeko prozedurak ondoko jarduerak hauek barne hartzen ditu:

1. Zerbitzu Publikoen Kalitate Zuzendaritza Nagusiko Zerbitzuek nahitaezko txostena emango dute, kartak onartzeko ezarritako eskakizunen betetze-mailari, eta, bereziki, lan-talde bakoitzak proposatutako helburu, adierazle eta estandarrei buruz. Txostena zerbitzu karta bakoitzaren onarpen formalaren aurretik emango da.

2. Testuetako hizkuntza eta edukiak sinplifikatu egingo dira, erabiltzaileekin harreman efektiboagoa lortzeko helburuarekin, edukiak Foru Administrazioako zerbitzu karta guztietarako aurrez zehaztutako eskemara egokituz.

3. Zerbitzu Publikoen Kalitate Zuzendaritza Nagusiko Zerbitzuek dossier bat prestatuko dute, jendaurreko informazioa errazteko beharrezkoa den dokumentazioarekin. Dossier horrek nahitaez barne hartu beharko ditu prozesuan landutako xehetasun-alderdiak, ondoko gai hauei buruzkoak adibidez: Erreferentziako araudia, eragindako prozeduren fitxa deskriptiboak, horiek betetzeko dokumentazioa eta jarraibideak, berariazko eskakizunak, arreta-moduak, koordinazio informatiboa, eta abar. Xehetasun horiek puntu bakoitzean laburtutako informazioa praktikan jartzea edo zabaltzea ahalbidetzen dute.

4. Karta ezartzeko plana deskribatuko da. Planak nahitaez jaso beharko ditu funtzionamendu zuzenerako beharrezkoak diren elementuak, adibidez: Ezarpen-data, banaketa- eta komunikazio-arduradunak, jakinarazpen publikorako dokumentazioa, adierazleen sistema, adierazleak aldizka neurtzeko datu-basea mantentzeko prozedura eta horien arduradunak, eskaintzen diren Zerbitzuen Erreklamazio eta Iradokizun sistemako kudeatzaileak, ebaluaketarako eta jarraipenerako sistemen ezaugarriak, eta Karta berrikusteko edota eguneratzeko sistemen ezaugarriak.

5. Karta bakoitza egiteko erabiltzen den prozedura eta lan-prozesua kanpoko kontu-auditoretza baten irizpenera jarri ahal izango da, onartutako araudiak ezartzen dituen beharrezkoak betetzen direla ziurtatzeko, bai prestakuntza-faserako eta baita horren exekuzioa eta tratamendua hartutako konpromisoak betetzea bermatzeko helburura egokituta daudela ziurtatzeko ere.

6. Espedientea, erabaki-proposamenarekin, halabeharrezko txostenarekin eta dossier informatiboarekin, dagokion departamentuko Idazkaritza Teknikora igorriko da, Foru agindu bidez onartua izan dadin. Foru agindu hori Gipuzkoako Aldizkari Ofizialean argitaratu beharko da, eta indarrean sartuko da ezarpen-planeari erabiltzen den jartzeko aurrekusten den datatik aurrera.

Ondarearen Kanpainako zerbitzuen karta onartzen duena («G.A.O.» apirilak 2).

Ikusi 88/2010 Foru Agindua [GIPUZKOA], otsailaren 8koa, Foru Auzitegi Ekonomiko Administratiboaren zerbitzuen karta onartzea («B.O.G.» otsailak 17)

Ikusi 2010eko uztailaren 26ko 1264/10 Foru Agindua [GIPUZKOA], zerbitzu kartaren gizarte zerbitzuei eta gizarte zentroi dagozkien baimenak onesten duena («G.A.O.» uztailak 30).

Ikusi Kirol Etxeko zerbitzuen karta onartzeko 2010eko urriaren 12ko Foru Agindua [GIPUZKOA], Kiroletako eta Kanpo Ekintzako Departamentuarena («G.A.O.» azaroak 18).

Ikusi 332/2011 Foru Agindua [GIPUZKOA], apirilaren 5koa, BEZ zerbitzuen kartaren aldaketa onartzen duena («G.A.O.» apirilak 11).

Ikusi 2011ko Otsailaren 16ko, Foru Agindua [GIPUZKOA], Kutura, Gazteria eta Kirol Departamenduarena, Kiroletako Eskualde Bulegoen zerbitzuen karta onartzekoa («G.A.O.» abenduak 16).

Ikusi 180/2012 Foru Agindua [GIPUZKOA], 2012-2013ko herritarren aurrez aurreko arretarako zerbitzu karta onartzen duena («G.A.O.» martxoak 1).

Ikusi 232/2012 Foru Agindua [GIPUZKOA], Errenta eta Ondarea Aitortzeko Kanpainaren zerbitzu karta onartzen duena («G.A.O.» martxoak 27).

7. Departamentu, organo edo erakunde bakoitzak zerbitzu kartatik eraginkorrenak direla irizten dituen zabalpen-ekintzak garatuko ditu, betiere erabiltzaileek jendaurreko arreta eskaintzen den administrazio-bulego guztietan eta erakundearen web orrian horietarako sarbidea edukitzea bermatzen denean.

8. Behin Karta onartu ondoren, ale oso bat igorriko da Zerbitzu Publikoen Kalitate Zuzendaritza Nagusira, erregistratu dezan, argitaratu dezan eta behar bezala jasota gera dadin.

IV KAPITULUA

ZERBITZU PUBLIKOEN KALITATEA EBALUATZEA

8. artikulua. Kalitatea ebaluatzeko sistemen helburua.

Zerbitzu publikoen kalitatea ebaluatzeak xede bikoitza du: Alde batetik, Gipuzkoako Foru Aldundiko gobernu-organoei herritarren zerbitzurako administrazio-ekintza planifikatzeko eta zuzentzeko eta, orobat, eskatzen diren hobekuntza-neurriak hartzeko beharrezkoa den informazio erantsia ematea; eta, bestetik, herritarrei benetan eskaintzen diren kalitate-mailei buruzko informazio zehatza ematea, Administrazioaren aurrean haien eskubideak gauzatzea erraztuz.

Horretarako, kalitatearen ebaluaketa prozesu integral bat da. Prozesu horrek barne hartzen ditu zerbitzuen benetako prestazio-mailei buruzko diagnostia, horrek herritarren itxaropenekin duen erlazioa, eta aitortutako konpromisoen burutzapen-mailaren neurketa.

Xede horietara iristeko, zerbitzuen kalitatea bi mailatan ebaluatuko da:

1. Zerbitzuak eskaintzen dituzten departamentu, organo eta erakundeen autoebaluaketa-sistema.
2. Foru Administrazioko zerbitzu publikoak orokorrean ebaluatzeko sistema.

9. artikulua. Zerbitzuen benetako prestazio-mailak neurtzea.

1. Zerbitzuen prestazioaren kalitate-mailari buruzko diagnostia egiteko, foru dekretu honetako 1. Artikuluan zehaztutako departamentu, organo eta erakundeek neurketa-sistemak ezarriko dituzte, ondoko irizpide hauen arabera:

a) Adierazleen bilakaera kuantifikatzeko objektiboak eta egokiak izango diren eta erreferentziatzen hartuko diren oinarritzko balioak edo adierazle estandarrak finkatuko dira.

b) Erabiltzaileentzako garrantzitsuenak diren zerbitzu-parametro edo dimentsioen kalitate-adierazle fidagarri eta adierazkorrenak hautatu behar dira:

- Zerbitzurako irisgarritasuna, ordutegiei dagokienez, publikoarekin harremana izateko moduetan, erabiltzaileetara gerturatzeko bideak, gardentasuna zerbitzuak ematean eta erabiltzaileei egiten zaizkien jakinarazpenetan, eta ezarritako arreta sistemaren eraginkortasunean, arreta-denboraren, kalitatearen, kostuen eta planteatutako galderei ematen zaizkien erantzunen arabera.

- Kalitate teknikoa egindako lanean. Hori neurtzeko kontuan hartuko da erantzunean asmatzea, erantzuna zehatza izatea, ez akatsik eta ez erreklamaziorik ez izatea, eta sinpletasuna.

- Garatutako jarduera. Hori neurtzeko kontua hartuko dira erantzuteko erabiltzen den denbora, eskaintzaren zabalera edo aniztasuna, eskeren malgutasuna eta horiek egokitzea, eta abar.

- Zerbitzu bakoitzaren berariazko beste alderdi batzuk.

2. Zerbitzuak zein kalitate-mailarekin ematen diren ebaluatzean erabiltzaileen gogobetetasun-mailari buruzko datuak ere hartuko dira kontuan. Datu horiek zuzenean lor daitezke kontsulta- edo inkesta-metodoen bidez, edota «Erreklamazioen eta Iradokizunen Sistemaren» bidez.

10. artikulua. Zerbitzuen Karten jarraipena.

1. Zerbitzu Publikoen Kalitate Zuzendaritza Nagusiko Zerbitzuek beharrezko dokumentazioa emango diete beren jarduerari buruzko Karta propioak ezarri dituzten Departamentuetako Idazkaritza Teknikoei, eskaintzen diren

zerbitzuetarako onartu diren adierazleei dagozkien datuak aldizka bildu ahal izateko.

2. Hiru hilean behin, Idazkaritza Tekniko bakoitzak Karta eta zerbitzu bakoitzaren kontrol-puntuak jarraipenerako txosten estandarizatu bat bete beharko du. Txosten horri ebaluatzailearen iritziz interesgarriak diren alderdiak, ohiz kanpoko egoerak, garrantzi bereziko gorabeherak, eta, kasuan kasu, berrikuste-prozesuetan kontuan hartu beharreko hobekuntza-proposamenak gehitu beharko zaizkio.

3. Zerbitzu Publikoen Kalitate Zuzendaritza Nagusiko Zerbitzuek txosten bat egingo dute hiru hilean behin, une oro indarrean dauden zerbitzu karta guztien jarraipena egiten duena. Foru Aldundiaren Zuzendaritza-organoentzako beharrezkoa den informazio erantsia ere emango da. Kasuan kasu, departamentuetako txostenetan kontuan hartutako alderdiei buruzko gomendioak egin daitezke.

4. Aipatutako dokumentazioan oinarrituta, Zerbitzu Publikoen Kalitate Zuzendaritza Nagusiko Zerbitzuek ekitaldi bakoitzean onartutako eta indarrean dauden zerbitzu kartak ebaluatzeko urteko memoriak egingo dituzte.

11. artikulua. Kalitaterako Departamentuaren parte-hartzea Zerbitzuen Karten kalitatea ebaluatzeko prozesuan.

Zerbitzuen Kalitate Zuzendaritza Nagusiak ondoko funtzio hauek izango ditu:

1. Zerbitzu kartak egiteaz eta eguneratzeaz arduratzen diren unitateak sustatzea, babestea eta horiei aholkularitza ematea.

2. Zerbitzu kartak onartu aurretik, derrigorrezko txostena igortzea.

3. Zerbitzuen Karten erregistroa eramatea.

4. Zerbitzu karten edukia Gipuzkoako Aldizkari Ofizialean argitaratzea, eskudun den organoak onartu ondoren.

5. Erakunde desberdinetako unitate arduradunekin lankidetzan jardutea, autoebaluaketarako sistemak diseinatzeko.

6. Hiru hilean behin, 10. Artikuluan aurreikusten denaren arabera, indarrean dauden kartetan barne hartutako zerbitzu publikoei buruzko txosten bat egitea. Era berean, Zerbitzuen Karten Kalitatea ebaluatzen duen urteko txostena idaztea. Ondoren, horiek biak Diputatuen Kontseilura aurkeztu beharko ditu.

7. Aldizka zerbitzuaren kalitate-hautematearen indizea neurtzea, foru dekretu honetako 9.2. artikuluan aurreikusten denaren arabera.

8. Departamentuei beren zerbitzu kartak berrikusteko eta eguneratzeko proposamena egitea, nahiz planteatutako helburuak behin eta berriz betetzen direlako nahiz zerbitzua eskaintzeko eran funtsezko aldaketak izan direlako.

AMAIERAKO XEDAPENAK

Lehenengoa

Foru Administrazioaren Kalitaterako Departamentuko foru diputatua ahalmentzea foru dekretu hau aplikatzeko eta garatzeko beharrezkoak diren xedapen eta neurriak emateko.

Bigarrena

Urteko bakoitzeko lehenengo hiruhilekoan, beren jarduerarako nahiz beren unitate administratibo jakin baterako zerbitzu kartak ezarri nahi dituzten Departamentuek eskaera egokia igorriko dute Foru Administrazioaren Kalitaterako Departamentura, horrela, foru dekretu honetan aurreikusten den eratze-prozedura eta onarpen-prozedura abiaraziz.

Hirugarrena

Foru departamentuetan zerbitzu kartak ezartzeko baldintza izango da haiek «Erreklamazioen eta Iradokizunen Sistema» ezarria izatea, Gipuzkoako Foru Aldundiak araututako termino eta baldintzetan.

Laugarrena

Foru dekretu hau indarrean sartuko da Gipuzkoako Aldizkari Ofizialean argitaratu eta biharamunean.