

AURKEZPENA

Gobernuaren Ordezkaritza Euskal Autonomia Erkidegoan Estatuko Administrazio Orokorraren organoa da, gobernuaren Ordezkararen menpe zuzena jarduten.

Herritarren zerbitzua da Espainiako geografia osatzen duten probintzietako Gobernuaren Ordezkaritza eta Ordezkariordeztzen helburua eta zerbitzu honetako kalitatea etengabe hobetzea da langileen eta arduradunen gogo bizia.

Zerbitzuen Kartak Lurralde Politika eta Funtzio Publikoaren Ministerioak bultzatutako ekintza ebolutiboetan sartzen dira, administrazio-zerbitzuen kalitatea hobetzeko planaren barruan. Helburua Administrazio berria eraikitzea da, eraginkortasun, efizientzia, gardentasun eta herritarrekiko zerbitzu efizienteko printzipio funtzionalek zuzendua, herritarrak erabakien erdian kokatzen dituen.

JENDAURREKO ORDUTEGIAK

Herritarrei Informazio eta Arreta bulegoa eta Erregistro Orokorra

09:00etatik 17:30 orduetara, astelehenetik ostiralera.

Ekainaren 16tik irailaren 15era:

08:00etatik 15:00 orduetara, astelehenetik ostiralera.

Bestelako zerbitzuak:

09:00etatik 14:00 orduetara, astelehenetik ostiralera,

ZERBITZUEN KARTAZ ARDURATZEN DEN UNITATEA

Gobernuaren Ordezkaritzako Idazkaritza Nagusia da Zerbitzuen Kartaz arduratzen den Unitatea.

Karta betetzen dela arduratuko da eta hobetzeko dagozkion ekintzak egiaztatuko dituela ere bai.

Posta elektronikoa:

secretario_general.paisvasco@correo.gob.es

KOKAPEN-PLANOA



GOBERNUAREN ORDEZKARITZA EAEAN



GOBERNUAREN ORDEZKARIORETZA ARABAN

HELBIDE POSTALAK, TELEFONIKOAK ETA TELEMATIKOAK

GOBERNUAREN ORDEZKARITZA EAEan:

Frai Frantzisko 17 Ibilbidea - 01071

GOBERNUAREN ORDEZKARIORETZA ARABAN:

Olaguibel 1 kalea – 01071

HERRITARREI ARRETA ETA ZERBITZUKO UNITATEA

Herritarrei Informazio eta Arreta bulegoa – Agirien erregistroa: Olaguibel 1 kalea

Telefonogunea: 945 75 90 00

Herritarrei Informazio eta Arreta bulegoaren telefonoa:
945 75 94 82 Faxa: 945 75 91 70

Web orrialdea:

http://www.mptfp.gob.es/es/portal/delegaciones_gobierno/delegaciones/paisvasco.html



Gobernuaren Ordezkaritza
Euskal Autonomia Erkidegoan
Gobernuaren Ordezkariordeztza
Araban

**Zerbitzuen Karta
2019tik 2022ra**

Edita: Ministerio de Política
Territorial y Función Pública
NIPO: 277-19-068-3



ZERBITZUEN PRESTAZIOA

➤ **HERRITARREI INFORMAZIO ETA ARRETA-BULEGOA:** Estatuko Administrazio Orokorraren zerbitzuei eta administrazio prozedurei buruz herritarrei orientatzea. Herritarrentzako interes orokorreko gai eta puntuei buruzko informazioa eta kontsulta. Agirien erregistroa.

➤ **HERRITARREN ESKUBIDEAK ETA SEGURTASUNA:** Oinarrizko eskubideak: bilera eta adierazpeneko oinarrizko eskubideak erabiltzeko bermea.

➤ **ADMINISTRAZIO BAIMENAK:** Armak, lehegailuak eta piroteknia edukitze eta erabiltzeko buruzkoak. Segurtasun pribatu, ordena publiko eta bide segurtasunekoak ere bai.

➤ **NAHITEZKO DESJABETZE PROBINTZIAKO EPAIMAHAIA:** Epaimahaiaren Idazkaritza. Desjabetze espedienteak izapidetzea.

➤ **BABES ZIBILA:** Interes nazionalako larrialdi egoeretan jarduketan koordinazioa eta aholku teknikoa.

➤ **EMAKUMEARI INDARKERIAREN AURKAKO UNITATEA:** Genero-indarkeriako egoerei buruzko jarduketei jarraitzea eta egituratzea.

➤ **OSASUNA:** Kanpo Osasunaren alorreko Estatuko eskumenak erabiltzea (saleroskeen eta nazioarteko garraio bideen osasun kontrola, nazioarteko txertaketa, hilotzetako nazioarteko lekualdatzea, ikuskapen farmazeutikoa) eta drogen kontrola.

➤ **NEKAZARITZA ETA ARRANTZA:** Alorrean Estatuko eskumenak erabiltzea (arrantza-ikuskapenak, animalia osasun- eta landare osasun-ikuskapenak).

➤ **SUSTAPENA:** Sustapenaren alorreko espedienteak izapidetzea, bai eta lurreko garraioei buruzko ondare-erantzukizunekoak ere.

➤ **INSTITUTO GEOGRAFIKO NAZIONALA:** probintziako oinarrizko informazio geografikoa ematea. Argitalme-pank eta kartografia saltzea.

➤ **INDUSTRIA:** Zenbait gai (piroteknia, lehegailuak) urteko eta ezohiko ikusketerako baimenak eta bisitak. Estatuko eta erkidego arteko eremuko oliobide, gasbide eta energia elektrikoei buruzko espedienteak izapidetzea.

➤ **HEZKUNTZAREN GOI-IKUSKARITZA:** unibertsitate-titulazio eta maila akademiko ofizialarekiko baliokidetasun eta homologaziorako betekizun eta prozedurari buruzko informazioa. Unibertsitate-agiri akademikoetako sinadurak onartzea legezatzeko aurretiko izapide gisa.

➤ **LAN ETA IMMIGRAZIOA:** Itzultitako emigranteentzako arreta. Izapidetze-soldatak. Atzeritarren alorrean, informazio orokorra eta baimenak emateko espedienteak izapidetzea.

HERRITARREN ESKUBIDEAK

Administrazio Prozedura Erkideari buruzko 39/2015 Legean ezarritakoari jarraituz, herritarrek indarrean dauden xedapenek egin nahi dituzten proiektuei, ekintzei edo eskabideei ezartzen dizkieten betekizun juridikoei edo teknikoei buruzko informazioa eta orientazioa jasotzeko eskubidea dute.

KALITATE-KONPROMISOAK

Informazio telefonikoa: Itxaron-denbora ez da minutu 1 baino luzeagoa izango.

Idatzitako informazioa: Idatzitako kontsultak zein elektronikoak erantzuteko denbora gehienez 10 egun baliodunekoak izango da.

Informazio presentziala: Kontsulta presentzialen hirurogeita bosta 10 minutu baino lehenago hartuko dira eta bestelako hogeita bosta, 20 minutu baino lehenago.

Aurretiko hitzordua: aurretiko hitzordua lortzeko itxaron-denbora ez da 15 egun baino handiagoa izango.

Kexak eta iradokizunak 5 egun balioduneko gehienezko aldia erantzuneko dira.

KALITATE-ADIERAZLEAK

Minutu 1 baino lehenago hartutako kontsulta telefonikoen ehunekoak.

10 egun baliodun baino lehenago erantzundako idatzitako kontsulten ehunekoak.

10 minutu baino lehenago hartutako kontsulta presentzialen ehunekoak eta hamar eta hogeita minutu arteko epean hartutako kontsulta presentzialen ehunekoak.

15 egun baino lehenago erantzundako aurretiko hitzorduen ehunekoak.

5 egun balioduneko gehienezko aldia erantzundako kexa eta iradokizunen ehunekoak.

ZUZENTZEKO NEURRIAK ADIERAZITAKO KALITATE-ADIERAZLE KONPROMISOAK BETE EZ IZATEKOTAN

Karta honetan hartutako konpromisoren bat bete ez izateagatik erreklamazioak horretaz arduratzen den unitateari bidal dakizkioke. Erakundearen arduradunak egindako jarduketei eta kasu horretarako hartu diren neurrien berri emango dio herritarriari. Halaber, dagozkion barkamena eskainiko du erreklamazio horiei buruzko hutsuneak egiaztatuz gero.

Karta honetan adierazitako konpromisoak bete ez izateagatik erreklamazioek ez dute inoiz ere Administrazioaren ondare-erantzukizunik sortuko.

HERRITARREK ETA ERABILTZAILEEK PARTE HARTZEKO ERAK

Herritarrek eta Gobernuaren Ordezkaritzako Zerbitzuen erabiltzaileek zerbitzuak hobeto emateko parte har dezaten bide hauen bidez:

1. Iritzia adieraziz aldizka egingo diren inkestetan.
2. Kexa eta iradokizunak eginez, Karta honetan ezarritakoari jarraituz.

KEXAK ETA IRADOKIZUNAK

Herritarrek Araban dauden Gobernuaren Ordezkaritza zein Ordezkariordeztako Zerbitzuen funtzionamenduari buruzko kexak eta iradokizunak aurkez ditzakete datozen bideetan:

- Kexa eta Iradokizun formularioan, Herritarrei Informazio eta Arreta bulegoan eskuragarria.

- Posta bidez.

- Posta elektronikoaz honako helbide honetara bidalita:

quejasysugerencias.alava@correo.gob.es

- Datorren egoitza elektrikoaren bidez:

<https://sede.administracionespublicas.gob.es>