



GOBIERNO
DE ESPAÑA

GOBERNUAREN
ORDEZKARITZA
EUSKAL AUTONOMIA
ERKIDEGOAN

GOBERNUAREN
ORDEZKARIORETZA
ARABAN



Gobernuaren Ordezkaritza Euskal Autonomia Erkidegoan Gobernuaren Ordezkariordeztza Arabán

Zerbitzuen Karta

2015-2018



NIPO: 785-17-062-0

Babestu ingurunea. Ez inprimatu beharrezkoa ez bada.

Zerbitzuen Prestazioa

- ▶ **HERRITARREI INFORMAZIO ETA ARRETA-BULEGOA. 060 BULEGOA.** Herritarrentzako Estatuko Administrazio Orokorraren zerbitzuei eta administrazio prozedurei buruzko orientazioa. Herritarrentzako interes orokorreko gai eta puntuei buruzko informazioa eta kontsulta. Agirien erregistroa.
- ▶ **HERRITARREN ESKUBIDEAK ETA SEGURTASUNA.**
- ▶ **ADMINISTRAZIO BAIMENAK:** Armak, lehegailuak eta piroteknia edukitze eta erabiltzeari buruzkoak. Segurtasun pribatu, ordena publiko eta bide segurtasunekoak ere bai.
- ▶ **DESJABETZE PROBINTZIAKO EPAIMAHAIA:** Epaimahaiaren Idazkaritza. Desjabetze espedienteak izapidetzea.
- ▶ **BABES ZIBILA:** Interes nazionaleko larrialdi egoeretan jarduketen koordinazioa eta aholku teknikoa.
- ▶ **GENERO-INDARKERIAKO UNITATEA:** Genero-indarkeriako egoerei buruzko jarduketei jarraitzea eta egituratzea.
- ▶ **OSASUN ETA GIZARTE POLITIKA:** Kanpo Osasunaren alorreko Estatuko eskumenak erabiltzea (salerosteen eta nazioarteko garraiobideen 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.
- ▶ **INDUSTRIA ETA ENERGIA:** Zenbait gai (piroteknia, lehegailuak) urtean eta ezohiko eran ikuskatzeko 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 haien legeztapenerako aurretiko izapide gisa.

- ▶ **LAN ETA IMMIGRAZIOA:** Itzultako emigranteentzako arreta. Izapidetze-soldatak. Atzerritarren alokuean, 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 bat baino luzeagoa izango.
- ▶ **Idatzitako informazioa:** Idatzitako kontsultak zein elektronikoak erantzuteko denbora gehienez hogeitun egun baliodunekoa izango da.
- ▶ **Informazio presentziala:** Kontsulta presentzialen hirurogeita bost hamar minutu baino lehenago hartuko dira eta bestelako hogeita bost, hogeitun minutu baino lehenago.

Kalitate-adierazleak

- ▶ **Minutu bat baino lehenago hartutako kontsulta telefonikoen ehunekoa.**
- ▶ **Hogeitun egun baliodun baino lehenago erantzundako idatzitako kontsulten ehunekoa.**
- ▶ **Hamar minutu baino lehenago hartutako kontsulta presentzialen ehunekoa eta hamar eta hogeitun minutu arteko epean hartutako kontsulta presentzialen ehunekoa.**

Zuzentzeko neurriak adierazitako Kalitate-adierazle Konpromisoak bete ez izatekotan

Zerbitzuen Karta honetan hartutako konpromisoen bat bete ez izateagatiko erreklamazioak kartaz arduratzen den unitateari bidal dakizkioke. Erakundearen arduradunak egindako jarduketei eta kasu horretarako hartu diren neurrien berri emango dio herritarrari. Halaber, dagozkion barkamena eskatuko du erreklamazio horiei buruzko hutsuneak egiaztatuz gero.

Karta honetan adierazitako konpromisoak bete ez izateagatiko erreklamazioek ez dute inoiz ere Administrazioaren ondare-erantzukizuna 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 Gobernuaren Ordezkaritzako Zerbitzuen funtzionamenduari buruzko kexak eta iradokizunak aurkez ditzakete datozen bideetan:

- Kexa eta Iradokizun formularioan, Informazio eta Herritarrentzako Arreta-bulegoan eskuragarria.
- Posta bidez.
- Posta elektronikoaz honako helbide honetan: quejasysugerencias.alava@correo.gob.es edo honako egoitza elektronikoa bidez: <https://sede.administracionespublicas.gob.es>

AURKEZPENA

Gobernuaren Ordezkaritza Euskal Autonomia Erkidegoan Administrazio-unitatea da, Presidentetza eta Lurralde Administrazioetarako Ministerioari organikoki lotuta.

Herritarren zerbitzua da Espainiako geografia osa-tzen duten probintzietako Gobernuaren Ordezkaritza-tzen helburua eta zerbitzu honetako kalitatea eten-gabe hobetzea da langileen eta arduradunen gogo bizia.

Zerbitzuen Kartak Presidentetza eta Lurralde ta Administrazioetarako 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, herri-tarrak erabakien erdian kokatzen dituen.

JENDAURREKO ORDUTEGIAK

Herritarrentzako Informazio eta Arreta-bulegoa eta Erregistro Orokorra:

- 09:00 etatik 17:30 orduetara, astelehenetik ostiralera.
- 09:00 etatik 14:00 orduetara, larunbatetan.

Ekainaren 16tik irailaren 15era:

- 08:00 etatik 15:00 orduetara, astelehenetik ostiralera.
- 09:00 etatik 14:00 orduetara, larunbatetan.

Bestelako zerbitzuak:

- 09:00 etatik 14:00 orduetara, astelehenetik ostiralera, Zerbitzuen Kartarekin eta Gobernuaren Ordezkaritza onartutako Lan Egutegiarekin bat eginez.

HELBIDE POSTALAK, TELEFONIKOAK ETA TELEMATIKOAK

GOBERNUAREN ORDEZKARITZA EUSKAL AUTONOMIA E.AN
Frai Frantzisko 17 Ibilbidea - 01071.

GOBERNUAREN ORDEZKARIORDETZA ARABAN
Olaguibel 1 kalea – 01071.

HERRITARREI HARRERA ETA ZERBITZUKO UNITATEAK
Herritarrentzako Informazio eta Arreta-bulegoa – Agirien erregistroa Olaguibel 1 kalea.

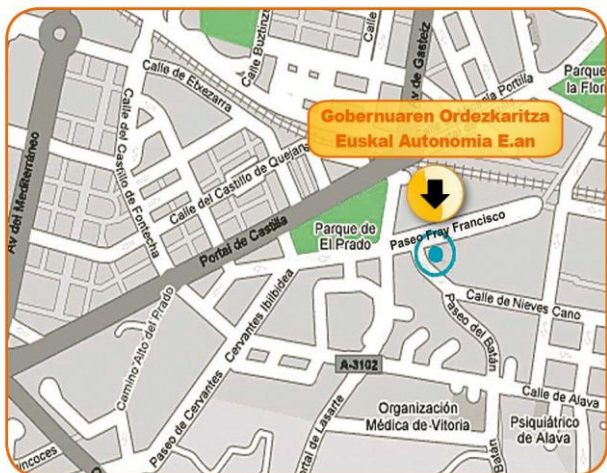
Telefonogunea: 945 75 90 00.

060 Bulegoko telefonoa: 945 75 94 82.

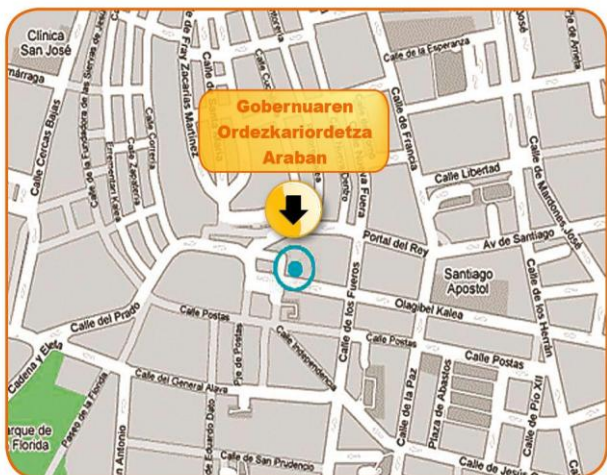
Faxa: 945 75 91 70.

Posta elektronikoa: secretario_general.paisvasco@correo.gob.es

KOKAPEN-PLANOA



Gobernuaren Ordezkaritza E.a. Frai Frantzisko 17 Ibilbidea.



Gobernuaren Ordezkariordeztza Araban. Olagibel 1 katea.

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.



GOBIERNO
DE ESPAÑA

GOBERNUAREN
ORDEZKARITZA
EUSKAL AUTONOMIA
ERKIDEGOAN

GOBERNUAREN
ORDEZKARIORDEZTA
ARABAN