



Gazteria Zerbitzuak

Servicios de Juventud (GIZ)

Jarraitu gaitzazu



⇒ Zerbitzu Karta zer da?

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

Gainera, konpromisoak betetzen ditugula ziurtatzeko, horien azterketa egin eta emaitzaz webgunean informatu urte birik behin Zerbitzuen Kartaren ebaluaketa egiten du udalak, hobekuntza beharrianak identifikatu eta zerbitzuak garatzeko.

Zerbitzu Kartaren ardura duen unitatea: Gazteria Saila da (GIZ).

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

Zerbitzu karta honek, GIZ/Gazteria zerbitzuaren kudeaketari dagokion irismena dauka.

2023ko urtarrilak 31ko Tokiko Gobernu Batzarrak onartu du eta urte biko indarraldia dauka, webgunean jakinarazita geldituko litezkeen egin beharreko aldaketen kalte barik.

⇒ ¿Qué es la Carta de Servicios?

La CARTA DE SERVICIOS es el documento mediante el cual el Ayuntamiento de Bermeo comunica a todas las personas que viven, trabajan o visitan Bermeo sobre los servicios que les presta y los compromisos adquiridos en la forma de ofrecerlos, con el fin de dar respuesta a sus necesidades y expectativas.

Además, para asegurar que cumplimos los compromisos, el ayuntamiento realiza un análisis bimensual de los mismos e informa de los resultados en la web, así como una evaluación bienal del Documento de Servicios para identificar las necesidades de mejora y desarrollar los servicios.

Unidad responsable de la Carta de Servicios: Departamento de Juventud (GIZ).

En esta carta de servicios se incluye toda la gestión del servicio de juventud.

Esta carta de servicios tiene el alcance correspondiente a la gestión del servicio de juventud.

Lo aprobó la Junta de Gobierno Local del 31 de enero de 2023 y tiene una vigencia de dos años, sin perjuicio de las modificaciones que se debieran llevar a cabo que quedarán plasmadas en la página web.

⇒ Zer egiten dugu?

Gazteentzako Informazio Zerbitzuaren (GIZ) 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 kezkak, eskaerak, iradokizunak... jaso, bideratu eta gauzatzeari gain, euren beharrianetara egokitutako prestakuntza, aisialdi-eskaintza eta zerbitzuak eskainiz.

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

⇒ ¿Qué hacemos?

El objetivo del Servicio de Información Juvenil (OIJ/GIZ) es ofrecer un marco de referencia y apoyo a las personas adolescentes y jóvenes de 14 a 35 años del municipio, ofreciéndoles información y orientación sobre los temas que les interesan y además de recoger, canalizar y materializar las inquietudes, demandas, sugerencias... que puedan tener, ofreciendo formación, oferta de ocio y servicios adecuados a sus necesidades.

También impulsar el proceso de emancipación, en coordinación con el resto de departamentos del ayuntamiento, para poder llegar a la madurez con autonomía, responsabilidad, éxito y plenitud.





➔ Eskaintzen ditugun zerbitzuak

- 1 Gazteen interesekoa den informazioa eta orientazioa eskaini.
- 2 Nerabe eta gazteei zuzendutako zerbitzuak.
- 3 Kultura eta aisialdia.
- 4 Lan eta enpresa mundua.

1 GAZTEEN INTERESEKOA DEN INFORMAZIOA ETA ORIENTAZIOA ESKAINI

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

2 NERABE ETA GAZTEEI ZUZENDUTAKO ZERBITZUAK

- **Ludoteka eta Gaztelekua:** hezkidetzan eta berdintasunean oinarritutako aisialdirako zerbitzuak. Ludoteka: 6-11 urte bitarteko umeei zuzendutako zerbitzua. Gaztelekua: 12-17 urte bitarteko gazteei zuzendutako zerbitzua.

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

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

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

- Eskualdeko gazteei zuzendutako **Gaztedi Busturialdea** proiektua koordinatu eta garatu eskualdeko beste udalekin eta Bizkaiko Foru Aldundiarekin batera, gazteriaren arloko politika integrala ezarri, bultzatu eta garatzeko helburuarekin.

3 KULTURA ETA AISIALDIA

- Gizarte eta Kultura Etxeko entsegu gelak erabiltzeko eskarien tramitazioa.
- Nazioarteko txartelei eta gazte txartelei buruzko informazioa eta horien tramitazioa.
- Bidaia gidan mailegua eta bidaietarako aholkularitza (**Bidaiateka**).
- Gune eta eraikin publikoetan gazteei zuzendutako ekintzak antolatzeko eskariak bideratu.

4 LAN ETA ENPRESA MUNDUA

- Prestakuntza ikastaroak antolatu eta horietan parte hartzeko eskariak tramitatu.
- **Busturialdeko Enpresa Ideia Lehiaketa** antolatu eta garatu eta parte hartzeko eskarien tramitazioa.
- **Gaztedi Busturialdea beken** deialdian parte hartzeko eskariak tramitatu.

➔ Servicios que ofrecemos

1 OFRECER INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN DE INTERÉS PARA LA JUVENTUD

- Presencial, telefónica y telemática (e-mail, redes sociales y web).

2 SERVICIOS DIRIGIDOS A JÓVENES Y ADOLESCENTES

- **Ludoteca y Gaztelekua:** Servicios de tiempo libre basados en la coeducación e igualdad. Ludoteca: Servicio dirigido a niños y niñas de 6-11 años. Gaztelekua: Servicio dirigido a jóvenes de 12-17 años.

- **Bermesex:** Servicio de orientación sexológica de Bermeo y talleres de sexología en centros educativos.

- **Educador/a de calle:** talleres de prevención sobre adicciones y dependencias con sustancias y sin sustancias en los centros escolares y seguimiento del programa LokaLeku.

- **LokaLeku:** gestionar las solicitudes de registro de locales de jóvenes y tramitar la información sobre LokaLeku.

- Coordinar y desarrollar el proyecto **Gaztedi Busturialdea** para jóvenes de la comarca junto con otros ayuntamientos de la comarca y la Diputación Foral de Bizkaia, con el objetivo de implantar, impulsar y desarrollar una política integral en materia de juventud.

3 CULTURA Y TIEMPO LIBRE

- Tramitación de las solicitudes para la utilización de las salas de ensayo de la Casa de Cultura.

- Información sobre las tarjetas internacionales y tarjetas de jóvenes y su tramitación.

- Préstamo de guías de viajes y asesoría para los viajes (**Bidaiateka- Viajetea**).

- Canalizar las solicitudes para la organización de acciones dirigidas a la juventud en espacios y edificios públicos.

4 EMPLEABILIDAD

- Organizar cursos de formación y tramitar solicitudes de participación en los mismos.

- Tramitación de solicitudes para la organización y desarrollo del **Concurso de Ideas Empresariales de Busturialdea**.

- Tramitar las solicitudes de participación en la convocatoria de las **becas Gaztedi Busturialdea**.





➔ 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.	Gogobetetze-inkestetan lortutako batez besteko puntuazioa, 1etik 10erako baremo batean.
	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 balioudunetan emango diegu, eskatutako bidea erabiliz.	- Asebetetze inkestak - Hitzartutako epean erantzundako kontsulten 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 inkestaren emaitzak
NERABE ETA GAZTEEI ZUZENDUTAKO ZERBITZUAK	LokaLekun gazte lokalak erregistratzeko eskaerei erantzuna ematea gehienez hamar eguneko epean.	Hitzartutako epean erantzundako eskaera kopurua.
KULTURA ETA AISIALDIA	Bidaiteka zerbitzuan kontsultako materiala urtero eguneratzea. Gutxienez 20.	Urtero erositako bidaietako gidaren kopurua.
LAN ETA ENPRESA MUNDUA	- Gutxienez lanekoak ez diran Gaztedi Busturialdea 5 beka eskaintzea, Bermeoko eta Busturialdeko gazteen enplegagarritasun baldintzak hobetzeko helburuarekin. - Ikastaroen eta programa ezberdinen ebaluazio-inkestetan batez besteko asebetetzea 7 edo handiagoa izatea 1etik 10era bitarteko baremo batean.	Urte amaieran eskainitako beka-kopurua. Gogobetetze-inkestetan lortutako batez besteko puntuazioa, 1etik 10erako baremo batean.

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

➔ Nuestros compromisos

TIPO	COMPROMISO	Manera de medición
OFRECER INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN DE INTERÉS PARA LA JUVENTUD	Prestar un servicio de calidad y alcanzar un nivel de satisfacción entre las personas usuarias igual o superior a 7 puntos, en una escala de 0 a 10.	Resultados anuales de las encuestas de satisfacción.
	Disponer en los canales de información de información actualizada e interesante sobre todos los programas, servicios y actividades: Al menos 100 actualizaciones mensuales en canales informativos, en webs, Facebook, Twitter, Instagram, LinkedIn y Youtube	Número de actualizaciones de la información mensualmente.
	Proporcionar información directa y actualizada y ofrecer una orientación adecuada desde la primera vez que lo soliciten. En caso de no disponer de información en el momento, se les facilitará en los 2 días hábiles siguientes por el medio solicitado.	- Encuestas de satisfacción. - Porcentaje/ número de consultas respondidas en el plazo establecido.
	Ofrecer información fiable, actualizada y útil para las personas jóvenes.	Encuestas de satisfacción.
SERVICIOS DIRIGIDOS A JÓVENES Y ADOLESCENTES	Asistencia personal presencial, telefónica o telemática, en las consultas que realicen las personas usuarias.	Resultados anuales de las encuestas de satisfacción.
	Dar respuesta a las solicitudes de registro de locales juveniles en Lokaleku en un plazo máximo de diez días.	Número de solicitudes atendidas en el plazo convenido.
CULTURA Y TIEMPO LIBRE	Actualización anual del material de consulta en el servicio Bidaiteka. 20 por lo menos.	Número de guías de viajes adquiridos anualmente.
EMPLEABILIDAD	- Ofertar como mínimo 5 becas no laborales Gaztedi Busturialdea, con el objetivo de mejorar las condiciones de empleabilidad de las personas jóvenes de Bermeo y Busturialdea. - Satisfacción media en las encuestas de evaluación de cursos y programas diferentes igual o superior a 7 en un baremo de 1 a 10.	Número de becas ofertadas a final de año. Puntuación media obtenida en las encuestas de satisfacción en un baremo del 1 al 10

* Anualmente se lleva a cabo una encuesta de satisfacción, para la valoración en una escala de 0 a 10 la satisfacción de la ciudadanía con los servicios que constan en este documento. Además de conocer los resultados, se trata de abordar una mejora continua para conocer aquellos servicios mejor valorados por la ciudadanía y promover cambios en que se detecten con posibilidades de mejora.

➔ Konpromisoen jarraipena

Goian adierazitako konpromisoen jarraipena egiteko eta horien betepen mailaz jabetzeko, Udalak, aldiro, horien lanketa egin, datuak aztertu, konpromisoen betepen maila zehaztu eta desbideraketarik egotekotan, ekintza zuzentzaileak martxan jartzen ditu.

Udalak dituen zerbitzu karta guztien konpromisoak modu bateratuan lantzen ditu. Lanketa horretatik eratorritako emaitzak, publiko egiten dira, 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 herritarrak edo erabiltzaileak, erreklamazioa idatziz aurkeztu ahal izango du bai arreta zuzeneko bulegoan zein Egoitza Elektronikokoan.

Xexa edo erreklamazio horiek guztiak lan talde berean aztertuko dira baina Zerbitzuko Arduradunak idatziz erantzungo dio, horretarako Udalak duen prozeduraren baitan, konpromiso hori zergatik ezin izan den bete jakinarazteko eta desbideratze hori zuzentzeko hartuko diren neurrien barri emateko.

➔ Seguimiento de los compromisos

Con el fin de realizar un seguimiento de los compromisos mencionados y determinar su grado de cumplimiento, el Departamento de Organización y Nuevas Tecnologías realiza mensualmente un seguimiento de éstos, para analizar los datos, determinar el grado de cumplimiento de los compromisos y establecer acciones correctoras en caso de desviación.

Al menos cada dos meses, el Grupo de Trabajo de Cartas de Servicios se reúne y analiza los indicadores y compromisos de todas las Cartas de Servicios del Ayuntamiento conjuntamente. Los resultados de este trabajo se hacen públicos para que la ciudadanía pueda conocer los resultados de los indicadores, entender las desviaciones y poder analizar tanto las medidas correctoras como las mejoras propuestas.

Las desviaciones o áreas que puedan ser relevantes se presentan en la reunión de Coordinación Ciudadana. En caso de desviación grave, se trataría el caso en la Junta Directiva.

Si el ciudadano o la ciudadana, usuario o usuaria advierte que no se ha cumplido con un compromiso establecido en esta Carta de Servicios, puede presentar una reclamación por escrito en la oficina de atención directa o a través de la Sede Electrónica.

Todas las quejas o reclamaciones se estudiarán en el mismo grupo de trabajo, pero será la persona responsable del servicio quien las responda por escrito. Así, el ayuntamiento, dentro de su procedimiento, le dará a conocer tanto la razón por la cual no se ha cumplido dicho compromiso como las medidas adoptadas para la corrección de dicha desviación.

➔ Non jakinarazten dugu konpromisoak bete diren ala ez?

Udalak Zerbitzu Kartak deitzen den atalean, gutxienez hile birik behin, Udaleko zerbitzu karta guztien jarraipenari dagozkion emaitzak publikatuko ditu.

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

Atal berean, honakoak ere kontsultatu ahal izango dira:

- 1 - Legedia aplikagarria.
- 2 - Herritarren eskubide eta ardurak.
- 3 - Zerbitzu Karta honen edozein aldaketa.
- 4 - Inkestak



➔ ¿Dónde informamos sobre el grado de cumplimiento de los compromisos?

En el apartado denominado **Carta de Servicios**, el Ayuntamiento publica cada dos meses sobre el resultado del seguimiento de todas las Cartas de Servicios de la organización.

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

En la misma sección también se puede consultar:

- 1 - La Legislación aplicable.
- 2 - Los derechos y deberes de los ciudadanos.
- 3 - Cualquier cambio que se realice en esta Carta de Servicios.
- 4 - Encuestas.

➔ 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>



➔ ¿Cuáles son las opciones de participación?

La ciudadanía podrá colaborar y participar en la mejora continua de esta carta de servicios, del siguiente modo:

- 1 - Presencialmente: Acercándose a la oficina Berhaz y presentando las aportaciones, incumplimientos o sugerencias correspondientes: Ertzilla 6-8 48370 Bermeo
- 2 - En esta dirección de correo electrónico: antolakuntzatek@bermeo.eus
- 3 - Llamando al servicio telefónico 010.

** Participando en las encuestas de satisfacción dirigidas a la mejora de esta carta de servicios.*

Vea los resultados: <http://www.bermeo.eus/1478.html>

El plazo de respuesta máxima será de quince días.

⇒ Kexak eta iradokizunak

KEXAK ETA IRADOKIZUNAK aurkezteko moduak:

- AURREZ AURRE: berhaz bulegoan
- UDAL WEB ORRIAN: 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 Herritarrek koordinazio bileran aurkezten da eta horren ostean Zuzendaritza Batzordean berri ematen da. Desbideratzeren bat egotekotan neurriak hartu eta publiko eginda.

Kexen erantzun epearen jarraipena Zerbitzu Karta honen konpromisoekin batera publiko egiten da: SARBIDEA: http://www.bermeo.eus/zerbitzuen_agiria.html

⇒ Quejas y sugerencias

Modos de presentación de QUEJAS Y SUGERENCIAS:

- PRESENCIALMENTE: En la oficina Berhaz.
- EN LA PÁGINA WEB MUNICIPAL: www.bermeo.eus
- POR TELÉFONO: 010 / 946179100 (de fuera del municipio)
- MEDIANTE CORREO ELECTRONICO: 010@bermeo.eus

PROCEDIMIENTO:

Las quejas y sugerencias que se presenten identificadas, con el registro de entrada se gestionan conforme al procedimiento de las quejas y sugerencias. La gestión se lleva a cabo del siguiente modo:

Todas las entradas las recoge el Departamento de ONT y completa un registro para su seguimiento.

Se encamina al departamento correspondiente y semanalmente se activa el seguimiento de las quejas que no han sido respondidas, poniéndolo en conocimiento de la persona responsable técnica y política del departamento y al alcalde.

La gestión de la queja o de la sugerencia la lleva a cabo el Departamento de Organización y nuevas tecnologías, para realizar el seguimiento de todas las solicitudes, llevar el control de los plazos, garantizar que se responden y realizar la valoración mensual.

Cuando no sea posible garantizar la identificación de la persona interesada, el contenido se remite al departamento responsable y aunque sea imposible responder en estos casos, para que lo tengan en cuenta.

Las quejas que se reciban por teléfono o por email, recogidos los datos para poder responder, se le remiten por escrito al departamento responsable, para que respondan en un plazo máximo de 30 días.

En el caso de las quejas recibidas mediante el registro de entrada, el expediente electrónico se encuentra estructurado para preparar la respuesta de la queja, lo firme el concejal o la concejala correspondiente y notificárselo a la persona interesada con el registro de salida.

La situación de todas las quejas y sugerencias de todo el ayuntamiento se presenta en la reunión de coordinación de la ciudadanía y a continuación se da cuenta de ello en la junta directiva. Si existiese alguna desviación se toman medidas y se hacen públicas.

El seguimiento del plazo de respuesta de las quejas se hace público:

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





Gazteria Zerbitzuak (GIZ)

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

e-posta: giz@bermeo.eus

Webgunea: www.gizbermeo.blogspot.com

Tel.: 94 617 91 58

WhatsApp: 688 819 950

ORDUTEGIA

Neguan: Astelehenetik eguenera: 16:00-20:00 Martitzenetik barikura: 12:00-14:00

Udan (ekainaren hasieratik irailaren 16ra): Astelehenetik barikura: 10:00-14:00

Servicios de Juventud (GIZ)

Dirección: Gizarte eta Kultura Etxea (Irakaskintza kalea 14-16, 1a planta).

e-mail: giz@bermeo.eus

Web: www.gizbermeo.blogspot.com

Tel.: 94 617 91 58

WhatsApp: 688 819 950

HORARIO

Invierno: De lunes a jueves: 16:00-20:00 De martes a viernes: 12:00- 14:00

Verano (principios de junio al 16 de septiembre): De lunes a viernes: 10:00-14:00