

GIZARTEAREN ONGIZATERAKO ZERBITZUAK

ZERBITZU KARTA ZER DA?

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

Gainera, konpromisoak betetzen ditugula ziurtatzeko, bi hilabetero horien azterketa egin eta emaitzetaz web gunean informatu ez ezik, urte birik behin Zerbitzuen Agiriaren ebaluaketa egiten du udalak, hobekuntza beharrianak identifikatu eta zerbitzuak garatzeko.

Zerbitzu Kartaren ardura duen unitatea: Bermeoko Gizarte Ongizaterako saila da.

Zerbitzu karta honen baitan, herritarren gizarte ongizatea bermatzeari eta Zaharren Egoitzako kudeaketari dagozkion zerbitzuak sartzen dira.

2021eko urtarrilak XX Tokiko Gobernu Batzarrak onartu du eta urte biko indarraldia dauka, web gunean jakinarazita geldituko litezkeen egin beharreko aldaketen kalte barik.

1.-ZER EGITEN DUGU?

Udalaren gizarte zerbitzuak herritarren gizarteratzea, autonomia eta ongizatea sustatzeko, babesteko eta laguntzeko zerbitzu publikoak dira. Horretarako, Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistemak eskaintzen dituen prestazio eta zerbitzuak kudeatzen ditu. Hezkuntza, osasun, segurtasun eta justizia administrazioekin sare lanean era koordinatuan lan eginez.

2.- ESKAINTZEN DITUGUN ZERBITZUAK

1. Informazio, Balioespen, Diagnostiko eta Orientabide zerbitzuak

Gizarte zerbitzuen euskal sistemaren zerbitzu eta prestazioei buruz informazioa emateko zerbitzua da. Kasuz kasuko balorazioa egin eta gizarte diagnostikoa egin ondoren beharrezkoak diren prestazioak eta zerbitzuak eskaintzen eta izapidetzen dira.

2. Gizarte eta hezkuntza arloan eta arlo psikosozialean esku hartzeko zerbitzua

Gizarte hezkuntza arloan eta arlo psikosozialean desbabes egoerak bizitzeko arriskua duten edo bizi dutenei adintxikiko eta familiei eskeintzan zaien babes zerbitzua da.

3. Larrialdiko harrera etxea ostatu zerbitzua

Gizarte larrialdi edo gizarte premiazko egoerari edo etxeko indarkeria egoerak eratorritako ostatu gabeziei erantzuna emateko zerbitzua da.

4. Mendekotasun egoerak prebenitzeko eta zaintzaileei laguntzeko zerbitzua

Adinak dakarren mendekotasun egoerak prebenitzea, bizi kalidatea eta autonomia bultzatzea. Mendekotasun maila desberdinetara egokitutako jarduera fisiko eta mentaleko programak eginez. Gorputza eta burua martxan. Bestalde, zaintzaileek beraien zaintza lanak hobeto garatzeko, gizarte eta familia arloko aholkularitza, terapia eta babes emateko laguntza zerbitzua da.



5. Etxez etxeko laguntza zerbitzua

Osasun eta gizarte izaerako zerbitzu komunitarioa da eta aurrehartzeko, laguntza eta birgaitze mailan banakako laguntza profesionala eskaintzen dau. Etxez Etxeko Zerbitzua integrala da, osasun psikikoa, fisikoa eta gizarte ongizatearen arloan zailtasunak dauzkaten eta bakarrik bizi diran pertsonen zein familiei zuzenduta dago beraien familia eta gizarte ingurunean bizitzea jarraitzeko behar daben autonomia sustatuz.

6. Eguneko arreta zentroa

Mendekotasun-arriskuan edo mendekotasun gradu I dauden 65 urtetik gorako adinekoei eguneko arreta emateko zerbitzua da. Helburuak hauek dira:

- a. Gizarte bazterketako egoerak konpentsatzea.
- b. Pertsonen autonomiari eusten laguntzea.
- c. Ohiko bizi inguruan jarraitzen eta gizarteratzen laguntzea.

7. Etxebizitza komunitarioa: adinekoentzako ostatu zerbitzua

Mendekotasun-arriskuan edo mendekotasun gradu I duten 65 urte gorako adinekoei zuzendutako ostatu zerbitzua da. Helburua, autonomiari eusten laguntzea eta ohiko bizi-ingurunean jarraitzea da, baita gizarteratzen laguntzea eta isolamendu-egoerak konpentsatzea ere.

8. Sancti Spiritus Udalaren Zaharren Egoitza

65 urte gorako eta mendekotasuna duten adinekoei zuzendutako ostatu zerbitzua da. Banakako arreta integral eskaintzen da, norberaren autonomia, duintasuna eta garapen pertsonala ahalbidetzeko eta gizarte, osasun eta ongizatea bermatzeko.

9. Kontsumitzaileen Informaziorako Udal Bulegoa zerbitzua

Produktuko edo zerbitzurako kontsumoaren gaineko informazio eta aholkularitza zerbitzua da. Kontsumitzailearen babesgabetasun egoeratan erreklamaziok bideratzen dira.

10. Pertsonen ongizatera bideratutako eskarien tramitazioa

1. **Dependentzia balorazioaren eskaria:** Adin guztiko pertsonen mendekotasuna baloratzeko eskaria. Beste edozein baliabide gauzatzeko lehengo pausoa.
2. **Gizarte Larrialdietarako dirulaguntzaren eskaria:** Gizarte-bazterkeriaren egoerak prebenitzeko, saihesteko edo leuntzeko beharrezko diren gastu espezifikoak aurre egiteko prestazio ekonomikoaren eskaria
3. **Gizarte inklusiorako laguntzaren eskaria :** Aldizkako laguntza ekonomikoa da; oinarrizko premiei lotutako gastuak zein gizarte eta/edo lan inklusioko prozesu baten ondoriozko gastuak estaltzea du helburua.
4. **Doako pentsio eskaria eta FBSaren eskaria:** baliabide ekonomiko nahikorik ez duten pertsonen eta gutxi edo inoiz kotizatu dutenei prestazio ekonomikoak dira.
5. **Beste balaibide batzuk estaltzen ez dabezan beharritan erantzuna emateko udal laguntzen eskaria.**
6. **Genero indarkeriara biktima izan diren agindagabeetan espezializatutako familian esku hartzeko programarako eskaria.**
7. **Genero indarkeria jasaten duten biktimentzako diru laguntza eskaria**



8. **Arreta goiztiarren banakako laguntza eskaria:** Haurren garapeneko ezgaitasunak dituzten edo halakoak izateko arriskuan dauden 0 eta 6 urte bitarteko dirulaguntzak.
9. **Tele laguntza eskaria:** Zerbitzu hau modu independentean eta lasaitasun eta segurtasun osoz bizitzen jarraitzeko laguntza da. Botoia sakatuz gero larrialdietarako laguntza jasoko duzu; arreta piskosoziala, baliabiden gaineko informazioa...
10. **Desgaitasun balorazioaren eskaria:** Pertsonen ezgaitasuna baloratzeko eskaria.

3.-GURE KONPROMISOAK

Gure zerbitzu eskaintzan honako konpromisoak geure gain hartzen ditugu:

MOTA	KONPROMISOA	Neurtzeko modua
Informazio, balioespen, diagnostiko eta orientazioa	Gizarte Ongizaterako Udal Patronatura lehen aldiz hurbiltzen diran herritarren %75 gehienez 10 eguneko epean Gizarte Langilearekin lehenengo hitzordua edukitzea.	Hilero: lehen aldiz artatzen diren hitzorduetatik 10 eguneko epean zenbat betetzen diren aztertzea
Informazio, balioespen, diagnostiko eta orientazioa	Urgentzia sozial baten aurrean %100ean egun berean arreta ematea bermatzea. Bulego ordutegian gizarte langile batekin egun berean hitzordua ematea eta ordutegitik kanpo, larrialdi zerbitzuen bitartez.	Hilero: Artatzen diren urgentziako kasuak egun berean zenbat betetzen diren aztertzea
Gizarte eta hezkuntza arloan eta arlo psikosozialean esku hartzeko zerbitzu	Herriko Ikastetxeekin sare lana mantentzeko eta indartzeko urtean zehar bilera 2 egitea.	Urtero: Egiten diren bilerak aztertzea
Mendekotasun egoerak prebenitzeko eta zaintzaileei laguntzeko zerbitzua	Ekimenen helburuak eta beharrianak betetzen dituen prestakuntza egokia ematea, gitxienez 10etik 7.5-eko puntuazio lortzea	Urtero: Asetasun inkesten emaitzak
Etxez etxeko laguntza zerbitzu	Zerbitzuaren helburuak eta beharrianak betetzea, asetasun inkestan gitxienez 10etik 7.5-eko puntuazio lortzea	Urtero: Asetasun inkesten emaitzak
Eguneko arreta zerbitzua	Zerbitzuaren helburuak eta beharrianak betetzea, asetasun inkestan gitxienez 10etik 7.5-eko puntuazio lortzea	Urtero: Asetasun inkesten emaitzak
Etxebizitza komunitarioa: adinekoentzako ostatu zerbitzua	Zerbitzuaren helburuak eta beharrianak betetzea, asetasun inkestan gitxienez 10etik 7.5-eko puntuazio lortzea	Urtero: Asetasun inkesten emaitzak
Sancti Spiritus Zaharren Egoitza	Zerbitzuaren helburuak eta beharrianak betetzea, asetasun inkestan gitxienez 10etik 7.5-eko puntuazio lortzea	Urtero: Asetasun inkesten emaitzak

3.1.- KONPROMISOEN JARRAIPENA



Goian adierazitako konpromisoen jarraipena egiteko ta horien betepen mailaz jabetzeko, Gizarte Ongizaterako sailak, bi hileru, horien lanketa egin, datuak aztertu, konpromisoen betepen maila zehaztu eta desbideraketarik egotekotan, ekintza zuzentzaileak martxan jartzen ditu.

Udal mailan, aldiro, udal zerbitzu karta guztien konpromisoak lantzen dira Herritarrak Koordinazio gunean. Lanketa horretatik ateratako emaitzak, aktan jaso eta publiko egiten dira, horrela herritarrek, adierazleen 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 Elektronikoa.

Kexa edo erreklamazio horiek guztiak lan talde berean aztertuko dira baina Zerbitzuko Arduradunak idatziz erantzuko dio. Horrela Udalak, duen prozeduraren baitan, konpromiso hori zergatik ez den bete jakinarazteko zein desbideratze hori zuzentzeko hartuko diren neurrien barri emango dio.

3.2.-NON JAKINARAZTEN DUGU KONPROMISOAK BETE DIREN ALA EZ?

Udalak Zerbitzu Kartak deitzen den atalean, 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.

3.3.- ZEINTZUK DIRA PARTE HARTZEKO AUKERAK?

Herritarrek Zerbitzuen Karta honen etengabeko hobekuntzan lagun dezakete eta berrikuspenetan parte har dezakete.

Interesdunek Bermeoko Udalaren Antolakuntza Sailera jo beharko dute, helbide elektronikoa honen bidez: antolakuntzatek@bermeo.eus

3.4.-NON AURKEZ DAITEZKE 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 diran kexak eta iradokizunak, sarrera erregistroarekin Kexen eta iradokizunen liburuan sartzen dira, eta gehienez 15 egunetan sail arduradunaren erantzuna jasotzen dute, erantzuteko adierazitako modua jarraituta.

Kexaren edo iradokizunaren kudeaketa Antolakuntza eta Teknologi Berriak Sailak burutzen du, eskari guztien jarraipena, epeen kontrola eta erantzuten dela bermatzeko.

Interesdunaren identifikazioa bermatzea ezinezkoa den kasuetan, edukia sail erantzulearengana bideratzen da, kasu hauetan erantzutea ezinezkoa izanda ere, kontuan izateko.

Telefonoz zein emailez jasotzen diren kexak, erantzuna emateko beharrezko datuak jasota, sail erantzuleari idatziz bideratzen zaizkio, gehienez 15 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.

Kasu bietan, saileko arduradunak aste betean erantzun ez badu, sailburu teknikoak eta politikoak abisu bat jasotzen dute, epea aurrera doala jakin dezaten.

Udal guztiko kexa eta iradokizunen egoera, bi hilerik behin Herritarrak koordinazio bileran aurkezten da eta horren ostean Zuzendaritza Batzordean berri ematen da. Desbideratzeren bat egotekotan neurriak hartu eta publiko eginda.

4.- NON GAUDE?

Helbideak:

Areilza,4 48370 Bermeo . Gizarte Ongizaterako saila
Tonpoi Bidea 1 48370 Bermeo . Zaharren Egoitza

ORDUTEGIA	HARREMANETARAKO DATUAK
Gizarte Ongizaterako saila: Astelehenetik barikura: 9:00-14:00	Gizarte Ongizaterako saila: e-posta: g.o.harrera@bermeo.eus Tel.: 94 617 91 60 /Faxa: 94 688 20 97
Zaharren Egoitza: Astelehenetik barikura: 9:30-13:30 eta 15:30-20:00	Weba: http://www.bermeo.eus/index.html Zaharren Egoitza: e-posta: residentziasarrera@bermeo.eus Tel.: 94 617 91 66 /Faxa: 94 617 91 70
Zapatu, domeka eta jai egunetan: 10:00-13:00 eta 16:00-20:00	Weba: http://www.bermeo.eus/index.html

