



Urnietako Udala

ZERBITZUEN KARTA GIZARTEKINTZA SAILA (GIZARTE ZERBITZUAK)
AURKEZPENA <p>Urnietako Udalaren asmoa da bere udalerriko pertsona guztiei gizarte-babeseko sistemarako sarbidea bermatzea.</p> <p>Gizartekintza saila Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistemarako sarbidea da.</p> <p>Gizarte baliabideen, baliabide tekniko, finantzario eta materialen egitura osatua dugu eta horrekin garatzen ditugu programak eta zerbitzuak, pertsonen gizarte integrazioa, autonomia eta gizarte ongizatea sustatzeko.</p>
IDENTIFIKAZIOA <p>Gizartekintzako zinegotzia: Miren Martiarena Barkaiztegi mmartiarena@urnieta.org Arduradun teknikoa eta Gizarte langilea: Itziar Olazabal Etxabe: iolazabal@urnieta.org Gizarte langilea: M^a Jose Urkizu Esnaola: murkizu@urnieta.org Gizarte langilea: Eli De Arriba De Diego: edearriba@urnieta.org Administrazioa: Mari Karmen Mujika Mujika: mmujika@urnieta.org</p>
KOKALEKUAREN ETA HARREMANETARAKO DATUAK <ol style="list-style-type: none">BERTAN: Arreta orokorra eta alde zuzeneko hitzordua. Larrialdien arreta eta horiek bideratzea. Helbidea: San Juan 5 Telf- 943 008000 urnietakoudala@urnieta.org Ordutegia: Astelehenetik ostiralera 7:30etik 14:30era.Gizartekintza zentroa: Helbidea: Idiazabal kalea 46, behea Telf- 943 008000 – gizarte@urnieta.org Hitzordu egunak asteartea eta osteguna 8,00etatik 14,30era.Eguneko arreta zentroa: Helbidea: Etxeberri plaza 15, behea Telf- 943 553196 – dir.cdrenteria@biharko.org Ordutegia: Astelehenetik ostiralera 9:30etik 17:30era.Ingurune irekiko zerbitzurako zentroa (kale-hezitzaileak). Helbidea: Isidro Setien 1, behea. Telf- 943 008000 – kalehezitzaileak@urnieta.org Ordutegia: Astelehena, asteazkena eta ostirala 10:00etatik 13:00etara eta 16:00etatik 20:00etara.Adineko pertsonentzako babestutako pisua. Helbidea: Idiazabal kalea 46, behe solairua Telf- 943 008000 – gizarte@urnieta.orgDenda berri Zahar etxea Helbidea: San Juan 42 Telf- 943 009828- 943 552905. dendaberriurnieta@gmail.com
HERRITARRENTZAKO ZERBITZUEN ZERRENDA <p>Baliabide sozialei eta gizarte babeseko beste sistema batzuei buruzko informazioa.</p> <p>Adierazitako egoerei eta eskaeren buruzko balorazio diagnostikoa.</p> <p>Adierazitako behar egoerari egokitutako gizarte baliabideetarako aholkularitza eta orientazioa, eta hala badagokio, beste zerbitzu espezializatu batzuetarako, hala nola:</p> <ul style="list-style-type: none">. Laguntza psikologikoa tratu txar eta babesgabezia egoeretan.. Telesistentzia zerbitzua, eguneko zentro eta egoitzak adineko pertsonentzat.



Urnietako Udala

Izaera pertsonaleko arreta edota etxez etxekoa pertsona hauentzat:

.Hirirugei urtetik gorako pertsonak, beren autonomia pertsonalean arazoak dituztenak.

.Ezgaitasun edo minusbaliotasunen bat duten pertsonak, beren autonomia pertsonalean zailtasunak dituztenak.

.Beren familiek beharrezko zaintza eta arreta eman ezin dieten adin txikikoak.

Mendeko pertsonak zaintzen dituzten pertsonari babesia.

Adineko pertsona autonomoentzat edo mendekotasun arina dutenentzat ostatu eta ikuskaritza zerbitzua.

Babes eta gizarte-hezkuntzako esku-hartze zerbitzuak (kale-hezitzaileak), 11 eta 17 urte bitarteko gazteei zuzendutakoak, prebentzio ikuspegi komunitarioritik.

Nekazal eremurako egokitutako garraio zerbitzua.

Gizarte integrazioa edota autonomia errazten duten udal izaerako laguntza ekonomikoen tramitazioa eta eskurapena.

Berdintasun politikaren garapena sustatzea udal mailan, erakundearen berdintasun printzipioa ezar dadin eta funtziona dezan azpimarratuz, herritarren sentsibilizazio eta kontzientziazioarekin batera.

Parte-hartzearen eta gizarte inklusioaren sustapenerako diru-laguntzak, gizarte-zerbitzuen alorrean.

Garapen bidean diren herrialdeekin lankidetzara egiteko diru-laguntzak.

AURREKONTUA

	GASTUAK	SARRERAK	
		165.600	
GIZARTE ZERBITZUAK	892.594	Ekarpenak	Diru- laguntzak
		32.600	133.000

KALITATE KONPROMISOAK

Zerbitzua pertsonari eta beren beharrei zuzendu.

Jarraian laburbiltzen ditugu hartutako konpromisoak:

Informazioari buruzko konpromisoak:

Herritarren eskura jartzea, udal webgunearen bitartez eta urteko kanpainen bitartez, gizarte zerbitzuekin erlazionatutako informazio eguneratua.

Irisgarritasunaren inguruko konpromisoak:

Zerbitzura sarbidea erraztea, arkitektura hesirik gabeko bulegoekin, etxez etxeko bisitak eginez horietara iristeko zailtasun objektiboak dituzten pertsonari.

Komunikazio bide desberdinak jartzea, zerbitzura aurrez aurrekoa ez den moduan sartzea ahalbidetzen dutenak: telefono bidez, Udalaren WEB orrialdearen bidez eta ondorengo posta elektronikoaren bidez: gizarte@urnieta.org



Urnietako Udala

Pertsonei buruzko konpromisoak:

Pertsona kualifikatu eta gaituek artatutako zerbitzua eskaintzea.

Arreta indibidualizatu eta pertsonalizatua eskaintzea.

Arreta egokitzea aniztasun funtzionala, kulturala... kontuan izanik.

Erantzun gaitasunari buruzko konpromisoak:

Profesional batek egunean balioztatu dituen larrialdiko egoerak artatzea.

Zerbitzurako sarbidea bermatzea alde zureko zita bidez astebetean.

Kexa eta iradokizunei erantzutea astebeteko epean.

Zerbitzua modu dinamikoan egokitzea errealitate berriei.

Herritarrei urtero informazioa ematea zerbitzuaren kudeaketaren adierazleen inguruan.

HERRITARREN ETA ERABILTZAILIEN ESKUBIDEAK ETA BETEBEHARRAK.

Beren eskubideen errespetua bermea da. Horregatik, ondorengo **ESKUBIDEAK** bermatzen ditugu, eskainitako zerbitzuekin loturan:

Beren duintasunaren errespetua kontuan izanik artatuak izatea.

Modu pertsonalizatuan, errespetuz eta isilpekotasunez, azkartasun eta eraginkortasunez artatuak izatea.

Pertsonei autonomia errespetu printzipiotik artatuak izatea.

Galdetzen dituen gaien inguruan erantzuna jasotzea.

Aurkeztutako behar egoeraren ebaluazioa jasotzea.

Banakako arreta planaren diseinuan parte-hartzea.

Era berean, zenbait **BETEBEHAR** daude herritarrentzat, zerbitzu hauei dagokionez:

Langileenganako eta gainontzeko erabiltzaileenganako errespetuzko harremana izatea.

Beharrezko eta eguneratutako informazioa ematea eta helaraztea beren egoerari buruz zerbitzuak eskaintzen dituen prestazio, programekin loturan.

Instalazioak egoki erabiltzea, eskura jarritako espazio eta ekipamenduak errespetatuz.

Adostutako esku-hartzerako ezarritako epeak eta datak errespetatzea.

Beharrezko dokumentu eta datuak ematea, beharrezkoak badira kudeaketak eta izapideak egiteko.

ARAUDIA

Orokorra:

- Abenduaren 5ko 12/2008 legea, Gizarte Zerbitzuei buruzkoa.
- Otsailaren 18ko 3/2005 legea, Haurrak eta Nerabeak artatu eta babesteari buruzkoa.
- Abenduaren 14ko 39/2006 legea, Autonomia pertsonala sustatzeari eta mendekotasun egoeran dauden pertsonak artatzeari buruzkoa.
- Urtarrilaren 18ko 4/2001 dekretua, Gizarte Larrialdietako Laguntzei buruzkoa.
- Apirilaren 6ko 64/2004 dekretua, gizarte zerbitzuetako erabiltzaileei eta profesionalei dagozkion eskubide eta betebeharrak buruzkoa.

Udal mailakoa:

- Etxez etxeko laguntza arautzen duen Udal Araudia.
- Gizarte Inklusioaren markoan Gizarte Beharrak artatzeko udal Laguntza Ekonomikoak arautzen dituen ordenantza.



Urnietako Udala

- Drogamenpekotasuna eta beste menpekotasun psikologiko batzuk tratatzeko laguntza ekonomikoak arautzen dituen Araudia.
- Beren jarduera Gizarte Ekintzaren alorrean garatzen duten elkarteei diru-laguntzak emateko oinarri arautzaileak.
- Gobernuz kanpoko erakunde edo instituzioei diru-laguntzak emateko oinarri arautzaileak, Garapenerako Lankidetzaren programak garatzen badituzte.

HERRITARREN ETA PERTSONA ERABILTZAIEN LANKIDETZA ETA PARTE-HARTZE MODUAK

Kexa, iradokizun, erreklamazio eta esker onen sistemaren bitartez.

Urtero iritzia jasotzeko inkesta egiteko konpromisoa hartzen dugu, gaiari buruzko programa, zerbitzu edo intereseko beste gai batzuen inguruan, zerbitzua hobeto eta kalitate handiagoz emateko.

Aldizkako bilerak (hiruhilero) Adineko Pertsonak ordezkatzeko dituen erakundearekin.

Urteroko bilerak (2-3) elkarten multzoarekin, berdintasun gaiei dagokionez.

KEXAK, IRADOKIZUNAK, ERREKLAMAZIOAK ETA ESKER ONAK

Erabiltzaileek eskubidea izango dute zerbitzuaren sorkuntza, zabalkuntza edo hobekuntzari buruzko iradokizunak aurkezteko; atzerapenengatik, desegoki emandako zerbitzuengatik, gorabeherengatik edo horien funtzionamenduan izandako edozein arazorengatik erreklamazioak aurkezteko; aukera izango dute zerbitzuagatik edo jasotako arretagatik asebetetasuna edo esker ona adierazteko modu hauetan:

- Udalean, BERTAN herritarren arreta zerbitzuan (San Juan 5). Astelehenetik ostiralera 7,30etik 14:30era.
- Telefono bidez 010ean (Urnietatik deitzen baduzu) edo 943008000 zenbakian.
- Idatziz, Udal erregistroaren bidez, posta elektronikoz eta udal webgunearen bidez www.urnieta.org
- Zerbitzuen karta honetan aurreikusitakoa betetzen ez bada, Alkatetzari zuzendutako kexa egin daiteke:
Helb.: San Juan plaza 5
Tlf.: 010 (Urnietatik deitzen baduzu) edo 943008000.
Helbide elektronikoa: esan@urnieta.org

KARTAREN ONARPEN DATA ETA KARTA BERRAZTERTZEKO KONPROMISOA

Onarpen data: 2014ko maiatza

Berraztertze konpromisoa: Urterokoa.