



Urnietako Udala

ZERBITZUEN KARTA HAURRAK, NERABEAK ETA GAZTEAK

AURKEZPENA

Urnietako Udalak zerbitzuen karta hau aurkezten du ematen dituen zerbitzuak eta herritarrekin dituen kalitate konpromisoak ezagutzera emateko, Haurrei, Nerabeei eta Gazteei dagokionez.

Urnietako haurren, nerabeen eta gazteen zerbitzuak duen helburua, Gipuzkoako haurren eta gazteen Sustapen sistemaren parte gisa, haur, nerabe eta gazteei beren haurtzaro, nerabezaro eta gaztaroa garatu eta gozatzeko aukera egonkor eta iraunkorra eskaintzea da, bi aldi horiek dituzten bi zentzuetan:

- Berezko balio eta esanahia duen bizitzako aldia den aldetik, aldi honetan ere bakoitza bere bizitzako protagonista da, herritarrei eskubideekin loturan dago eta gizarteko ezinbesteko parte da.
- Emazteprozesu bat izateko, lan egin, ikasi eta gaitasun pertsonalak eta gizarte loturak indartzeko, hau da, heldutasunera arrakastaz eta betetasunez iritsi ahal izateko aukera ematen duen aldi gisa. Izan ere, heldutasunean autonomia maila handiagoa lortzen da erabakiak hartzeko eta erabaki horiek gauzatzeko bizi-proiektu pertsonalean.

IDENTIFIKAZIOA

Arduradun politikoa: David Rosco Jorge, Sustapen arloko zinegotzia. drosco@urnieta.org

Eremuko eta saileko arduraduna: Josune Mayor Martínez. gazteria@urnieta.org

Gazteentzako informatzailea: Olatz Berastegi Loiola. gazteinformazioa@urnieta.org

Gaztelekuko hezitzaileak: Kristina Ruiz gazteleku@urnieta.e.telefonica.net

Ludotekako hezitzailea: Aitziber Uranga Oiartzabal. auranga@urnieta.org

KOKALEKUAREN ETA HARREMANETARAKO DATUAK

Haur, nerabe eta gazteen saila

LEKAIKO KULTUR ETXEA

San Joan kalea z/g, 20130 URNIETA.

Telefonoa: 943 00 80 33

Posta elektronikoa: gazteria@urnieta.org

Gazte informazio puntua – Gaztegunea.

Idiazabal 13, 20130 URNIETA.

Telefonoa: 943 33 39 73

Posta elektronikoa: gazteinformazioa@urnieta.org

Facebook: www.facebook.com/GaztegunUrniet

Ordutegia: astelehenetik ostegunera, 17:00etatik 19:00etara eta ostiraletan, 11:00etatik 14:00etara.

Urnietako Gaztelekua.

San Joan kalea 38, 20130 URNIETA.

Telefonoa: 943 33 39 72

Posta elektronikoa: gazteleku@urnieta.e.telefonica.net

Facebook: www.facebook.com/urnietako.gaztelekua

Ordutegia: astelehenetik ostiralera 17:00etik 19:30era.

Urnietako Ludoteka.

Arantzubi kalea z/g, 20130 URNIETA.

Telefonoa: 943 009850

Posta elektronikoa: auranga@urnieta.org

Ordutegia: astelehenetik ostegunera 17:00etatik 19:00etara.

Jendaurreko arreta BERTAN bulegoan: astelehenetik ostiralera 7:30etik 14:30era.



Urnietako Udala

HERRITARRENTZAKO ZERBITZUEN ZERRENDA

- **Udaleko irekiak antolatzea**, haurrei zuzendutako aisialdi-, kirol-, kultur eta pedagogia-jarduerak **garatzeko**. Era berean, udalekuan minusbaliotasunak dituzten haurrek parte hartu ahal izatea ahalbidetu.
- Seme-alabak dituzten gurasoei zuzendutako **prestatuntza saioak** antolatzea.
- Elkarrekin **elkarlanerako hitzarmenak** sinatzea haurtzarora, gaztarora eta familia-harremanak sustatuko dituzten jardueretarako.
- Haurrak eta gazteak sustatzeko jardueretarako **diru-laguntzen deialdia**.
- **Urnietako ludoteka:**
 - Urnietako **adin txikikoei** hezkuntza eremu bat eskaintzea zenbait jarduerekin, hala nola: irakurketak, talde-jolasak, eskulanak, jolas librea, etab.
 - Aste Santuan eta Gabonetan jardura bereziak antolatzea.
- **Urnietako Gaztelekua:**
 - Urnietako **nerabeei** hezkuntza eremu bat eskaintzea jolas- eta pedagogia-jarduerekin:
 - Elkargunea, tailerrak, proiektuak, etab.
 - Gabonetan, Aste Santuan eta Uztailean jardura bereziak.
 - Sexologia tailerrak.
- **Gazte informazio puntua – Gaztegunea.**
 - Gazteentzako informazio eta aholkularitza** zerbitzua:
 - Lana, ikasketak, sexualitatea, etab.
 - Informazioa paneletan, pertsonalizatua, telefono bidezkoa eta telematikoa.
 - Bidaiateka:** Diaporamak programatzea, bidaietarako aholkularitza, bidai-giden mailegua, udalekuak udalerritik kanpo, gazteen txartelen kudeaketak, etab.
 - Gazteen **musika taldeei** babesa.
- Bilera gelak, tailerretarako gelak etab. alokatzea eta lagatzea.

AURREKONTUA

	GASTUAK	DIRU-SARRERAK (ekarpenak)
Haurrak, nerabeak eta gazteak	201.776	1.600

KALITATE KONPROMISOAK

Haur, nerabe eta gazteen sailak hartutako K ONPROMISOAK herritarrei zerbitzuak hobeto emateko dira eta puntu hauetan laburbiltzen dira:

Erabiltzailearen beharrei egokitutako instalazioak:

- Herritar guztien eskuragarri, barrera arkitektonikorik gabe.
- zabalak, zerbitzu bakoitzaren beharrak estaltzeko.
- eroak izatea soinu eta tenperaturari dagokionez.

Zerbitzu bakoitzaren beharrei egokitutako ekipamendua.

- Zerbitzu bakoitzaren jardueretarako altzariak eta material egokia izatea (koltxonetak, material ludikoa, mahaia, aulkiak...)
- gaur egungo aurrerapenei egokitutako ekipo teknologiko egokiak.
- Zentroko instalazio eta ekipamenduek 7 puntuko batez bestekoa jasotzea urteko asebetetze inkestan.

Langile prestatuak, komunikatiboak eta atseginak:

- emandako zerbitzu bakoitzerako langile prestatuak izatea.
- Zerbitzuen erabiltzaileak errespetuz, adeitasunez et agertutasunez tratatzea, prozesu osoan lagunduz.
- Zerbitzuetako langileek 10etik 8ko batez besteko puntuazioa jasotzea urteko asebetetze inkestan.



Urnietako Udala

Arreta egokia, atsegina eta profesionala:

Herritarra modu egoki, atsegina eta profesionalean artatua izango da, bide hauen bitartez: fisikoak zerbitzuen ordutegian, telefono bidezkoa eta telematikoa (posta elektronikoz, web ofizialaren bidez edo sare sozialen bidez).

Herritarrek jasotzen duten arreta, batez beste, 10etik 8 punturekin baloratzea, urteko asebetetze inkestan.

Informazioa, orientazioa eta aholkularitza:

- Bidaiateka zerbitzuan kontsultako materiala urtero eguneratzea.
- Gazteguneko informazio paneletan gazteriari buruzko informazioa aldian-aldian eguneratzea.
- informazio fidagarria, eguneratua eta erabilgarria eskaintzea urnietar gazteentzat.
- zerbitzuetako erabiltzaileen isilpekotasuna gordetzea.
- informazio eta izen-emate kanpainak egitea.

Jardueren egitaraua:

- haurrei zuzendutako jarduera ludiko-hezkuntzazkoen programazioa garatzea.

NOLA NEURTUKO DITUGUN GURE KONPROMISOAK:

Urtero herritarrei orokorrean eta saileko zerbitzuetako erabiltzaileei egingo zaion asebetetze inkesta baten bitartez.

Gaztegunean informazioaren eguneraketak neurtuz (sei hilabetero).

Egindako jardueren programazioa neurtuz (urtero).

HERRITARREN ETA ERABILTZAILEEN ESKUBIDEAK ETA BETEBEHARRAK

Erabiltzaileak eskubide eta betebeharrak dituzte.

Eskubideak:

- Zerbitzuko langileek artatzea jendaurreko arretaren ordutegietan eta EAEko hizkuntza ofizialtako edozeinetan.
- haur eta gazteria gaien inguruko informazioa jasotzea.
- datu pertsonalen isilpekotasuna bermatuta izatea.

Betebeharrak:

- zerbitzua emateko behar den kasuetan, identifikatzea edo erregistratzea.
- ematen diren zerbitzu desberdinetan eskatutako kuotak ordaintzea.

ARAUDIA

- Uztailaren 20ko 211/1993 dekretua, gazte informazioko zerbitzuen aitortze ofiziala arautzen duena.
- Urnietako Gaztelekuko eta Ludotekako zerbitzuen barne araudiak.

HERRITARREN ETA PERTSONA ERABILTZAILEEN LANKIDETZA ETA PARTE-HARTZE MODUAK

Haur, nerabe eta gazteen zerbitzuen erabiltzaileak parte-hartzeko eta elkarlanerako bide hauek erabil ditzake:

- erabiltzaileen artean urtero egingo dugun asebetetze inkesta baten bidez.
- posta-elektroniko edo sare sozialen bidez.

KEXAK, IRADOKIZUNAK, ERREKLAMAZIOAK ETA ESKER ONAK

Erabiltzaileek zerbitzua sortu, zabaldu edo hobetzeari buruzko iradokizunak aurkezteko eskubidea izango dute; atzerapenengatik, zerbitzu desegokiengatik, gora-beherengatik edo funtzionamenduko beste edozein akatsengatik erreklamazioak aurkeztu ahal izango dituzte; asebetzea edo esker ona adierazi ahal izango dute zerbitzuagatik edo emandako arretagatik, modu hauetan:

- Udalean, BERTAN herritarren arreta zerbitzuan (San Juan 5). Asteleheneetik ostiralera 7,30etik 14:30era.



Urnietako Udala

- 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, Alkatezari 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.