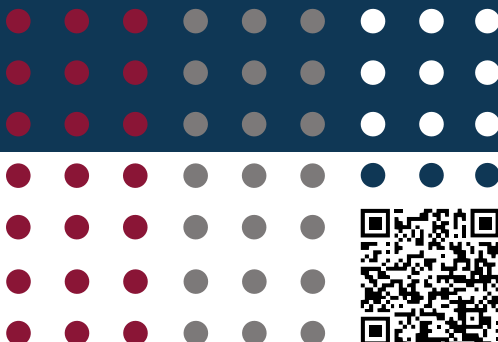


ZERBITZUEN KARTA



EIBARKO HAURRERIA ETA GAZTERIA ZERBITZUA



SARRERA

HAURRERIA eta GAZTERIA ZERBITZUA Eibarko Udalaren zerbitzu bat da eta Eibarko haur, nerabe eta gazteei beren haurtzaroaz edo gaztaroaz gozatzeko eta aro horiek garatzeko bidea eskaintzea du helburu.

Zerbitzu-karta honen bidez, gure eguneroko lanean eskaintzen ditugun zerbitzuak eta horiek aurrera eramateko gure gain hartzen ditugun konpromisoak azaldu nahi dizkiegu hiritarrei. Hau dena, zerbitzuaren kalitateari dagokionez, etengabeko hobekuntza lortzeko helburuarekin

MISIOA

Haurreria eta Gazteria zerbitzuaren misioa Eibarko haur, nerabe eta gazteek dituzten nahiak asetzea da, zerbitzu balioanitzak eta hurbilak eskainiz eta ekintzak multzo koherentean eta egituratuan eratuz.

BISIOA

1. Edozein herritarrek aukera izatea Gazteria zerbitzura heltzeko. Horretarako informazio kanpainak egingo dira.
2. Ekipamenduak mantentzea, bertan zabalkundea, parte-hartzea, formazioa, sormena hedatuz.
3. Haur, nerabe eta gazteek aisialdiaz gozatzea modu aktiboan, parte hartuz, sormena erabiliz, modu osasungarrian eta ongizate emozionalari lagunduz.
4. Gizarteratze harremanak garatzea.
5. Elkarbizitza eta errespetua bultzatzea, kultura arteko eta ingurumena-
rekiko errespetuari arreta berezia jarritz.
6. Haur eta nerabeek aukeratutako zaletasunak sustatzea, sormena
lantzea eta ekimenak bultzatzea.
7. Haur, nerabe eta gazteentzako erreferentea izatea.
8. Haur, nerabe eta gazteen ohitura eta beharretara egokitutako zerbitzua
eskaintzea.

BALIOAK

- **Izaera integratzailea:** era guztietako erabiltzaileentzako zerbitzuak eta informazio euskarri anitzak eskaintzea, programazioa anitza izatea.
- **Berdintasuna:** helburu, jarduera eta ekintzetan genero berdintasuna kontua izatea
- **Izaera berritzailea:** jardueretan, etengabe, aukera berriak bilatzea.
- **Parte-hartzea:** haur, nerabe eta gazteen iritziak jasotzeko tresnak eskaintzea eta haien ekarpenak kontuan izatea.
- **Erantzukizuna:** konpromisoerik eta erronkerik aurre egitea. Arduraz jokatzeko.
- **Gardentasuna:** helburuak eta jarduerak argi azaltzea. Informazioa eskuragarri egotea.

ARDURADUNAK

ARDURADUN POLITIKOA: Patricia Arrizabalaga Larrañaga

ARDURADUN TEKNIKOA: José Luis González Blanco

ZERBITZUAREN ARDURADUNA: Asier López de Viñaspre Blanco

HAINBAT DATU

PORTALEA

Telefonoa: 943 70 84 35 / 943 70 84 39

Faxa: 943 70 84 36

Helbidea: PORTALEA eraikina, 1. solairua Bista Eder, 10 – 1.a - 20600 EIBAR

Helbide elektronikoa: gazteria@eibar.eus

Web-orria: www.eibar.eus/eu/kultura/gazteria

Ordutegi arrunta (urritik ekainera)

- astelehenetik ostiralera, 09:00etatik 14:00etara

INDIANOKUA GAZTELEKUA

Helbidea: Muzategi 3, behea 20600 EIBAR

JAZINTO OLABEKO LUDOTEKA

Helbidea: Jazinto Olabe plaza 2, behea 20600 EIBAR

PLANOA

GPS Koordenatuak: Lat. 43,1846674884 / Lon. -2,46999263763428



ESKAINTZEN DITUGUN ZERBITZUAK

ZERBITZUA	EMATEKO ERA/ZEHAZTASUNAK
<p>HAURREN ZERBITZUAK. AISIALDI HEZIGARRIA SUSTATZEKO ZERBITZUAK, TAILERRAK ETA PROGRAMAK</p> <ul style="list-style-type: none"> • Jazinto Olabeko ludoteka • Afariketan • Tailerrak • Ibilbide teknologikoa • Astelena Haur Parkea • Kirola familian • Oporrak afariketan • Udan jolasean • Firin Faran • Umiak Firin faran • Musika auzoz auzo • Irteerak 	<p>Zerbitzuaren diseinua eta antolaketa. Jarduera batzuk azpikontrataturako enpresarekin koordinatu behar ditugu. Zerbitzuen kudeaketa eta segimendu-sistema jarraitua.</p>
<p>NERABEEN ZERBITZUAK. AISIALDI HEZIGARRIA SUSTATZEKO ZERBITZUA</p> <ul style="list-style-type: none"> • Indianokua gaztelekua • Gaztetan akanpada • Irteerak 	<p>Zerbitzuaren diseinua eta antolaketa. Jarduera batzuk azpikontrataturako enpresarekin koordinatu behar dugu. Zerbitzuen kudeaketa eta segimendu-sistema jarraitua.</p>

GURE KONPROMISOAK

KALITATEA SUSTATZEKO KONPROMISOAK:	KONPROMISOEN ADIERAZLEAK (NOLA NEURTUKO DUGU)
Aurrez aurreko arretan, hamar eguneko epearen barruan hitzordua ematea.	Erregistro taula baten bidez.
Telefonoz eta elektronikoki egindako kontsultei lau eguneko epean erantzutea.	Hilabeteko epean erantzun diren informazio eskaeren portzentajea.
Haurrentzako zerbitzuetan (asetasun maila orokorra), batez beste, 10etik 7 bat ateratzea. Gainera, 3tik beherako puntuazioa % 5 baino gutxiago izatea	Galdetegiaren bidez, haur eta gurasoen iritziak jasota.
Nerabeen zerbitzuetan (asetasun maila orokorra), batez beste, 10etik 6 bat ateratzea	Galdetegiaren bidez, nerabeen iritziak jasota.
Informazioa. Haur eta nerabeentzat sortzen diren programen eta jardueren informazioa, 4 jardueratik 3, sare sozialetatik eta kultura mikrosite-etik hedatzea.	Mikrosite eta sare sozialen erregistro taularen bidez.
Urte osoko programetan, batez beste, 10etik 6 bat ateratzea urteko asebetetze- inkestan	Galdetegiaren bidez.

KONPROMISOEN BETETZE-MAILA

Gure konpromisoen betetze-mailaren jarraipena egingo dugu, eta horretarako, hainbat adierazle ezarri. Datuak hiru urtez behin jaso eta aztertuko ditugu, eta behar diren ondorioak aterako. Jarraipen horri dagokion informazioa Eibarko Udalaren web-orrian argitaratuko da.

AITORTUTAKO KONPROMISOEN EZ BETETZEAK KONPENTSATZEKO HAR DAITEZKEEN NEURRIAK.

Sailarenak ez diren arrazoi ez ohikoak direla-eta konpromisoak behar bezala betetzen ez badira, ahalik eta arinen hartuko dira beharrezko neurriak, erabiltzaileek eraginik jaso ez dezaten.

ERABILTZAILEEN ESKUBIDEAK

- Adeitasunez, berdintasunez eta era pertsonalizatuan artatuak izatea.
- Eskatutako zerbitzuen informazioa euskaraz zein gaztelaniaz jasotzea.
- Datu pertsonalen eta pribatutasunaren konfidentzialtasuna bermatuta izatea, indarrean dagoen legearen arabera.
- Egoki ikusten duten edozein iradokizun, kexa, erreklamazio edo eskaera aurkeztea.
- Eskaerak, idatziak edo komunikazioak aurkeztu izanaren ziurtagiria jasotzea.
- Entzunaldi tramitearen aurretik edozein unetan alegazioak egiteko eta dokumentuak aurkeztea.
- Pertsona interesdunek edozein momentutan jakin dezakete zein egoeratan dauden dagozkien prozeduretako tramiteak.
- Konstituzioak eta legeek aitortutako bestelako eskubideak.

ERABILTZAILEEN BETEBEHARRAK

- Errespetuz eta begirunez jokatzea Gazteria Zerbitzuko langileekin, hezitzaileekin eta beste erabiltzaileekin.
- Ezarritako ordutegiak errespetatzea.
- Barne arauak errespetatzea.
- Matrikulazio-datak errespetatzea.
- Gestioak eta tramiteak egiteko beharrezko dokumentu eta datuak epearen barruan ematea.
- Ekipamenduak egoki eta zuzen erabiltzea eta espazioak eta ekipamenduak errespetatzea.
- Norbere datuetan aldaketak egin badira, horien berri ematea datu-basa gaurkotzeko: helbidea, telefono-zenbakia, ibilgailua, bankua edo helbideratzeko kontu-korronea, jabetza berri bat, etab.

HIRITARREK PARTE HARTZEKO BIDEAK

Iradokizunak, kexak eta eskerrak adierazteko:

- Udalaren webgunearen bitartez:
 - www.eibar.eus
- Sare sozialen bitartez:
 - <https://www.facebook.com/Eibarko-Haurreria-eta-Gazteria>
- PEGORA, herritarren zerbitzurako bulegoaren bitartez

ARAUDIAK ETA LEGEAK

- 2/2016 legea, apirilaren 7koa. LILE, 17 artikulua, 36 parrafoa
- 170/1985 Dekretua, ekainaren 25ekoa, Neska-mutikoen eta gazteen kanpamentuen, kolonia irekien, lan-kanpaketen eta ibilaldietako kanpaketen jaurpidea araupetuz
- GAZTEMATIKA. Gipuzkoako Foru Aldundiak eta Gipuzkoako herriek sortutako markoa. 12/2019 Foru Dekretua, apirilaren 16koa, Gipuzkoako Lurralde Historikoko Haur eta Gazteen Sustapenerako Erakundearteko Sarea sortzeari buruzkoa
- 86/1997 Dekretua, apirilaren 15ekoa, EAEko Administrazio Publikoetan Euskararen Erabilera arautzeari buruzkoa
- 40/2015 Legea, urriaren 1ekoa, Sektore Publikoaren Arabide Juridikoarena (EAO.236. zk. 2015eko urriaren 2koa)
- 4/2005 Legea, otsailaren 18koa, Emakumeen eta Gizonen Berdintasunerakoa
- 3/2007 Lege Organikoa, martxoaren 22koa, Emakumeen eta Gizonen Berdintasun Eragingarrirakoa
- 3/2012 Legea, otsailaren 16koa, Emakumeen eta Gizonen Berdintasunerako Legea eta Emakunde-Emakumearen Euskal Erakundea sortzeko Legea aldatzeko dena
- 15/1999 Lege Organikoa, abenduaren 13koa, izaera pertsonaleko datuak babesten dituena
- 3/2018 Lege Organikoa, abenduaren 5ekoa, Datu Pertsonalak babes-teari eta eskubide digitalak bermatzeari buruzkoa

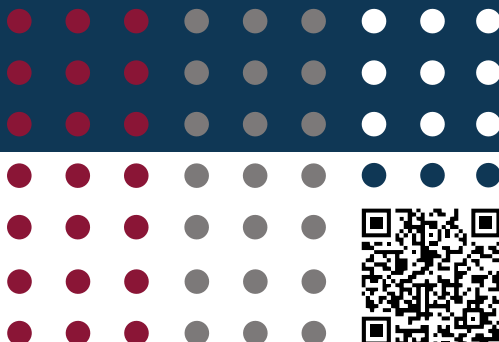
"Klororik gabe eta % 100 paper birziklatuan inprimatua".

2019ko azaroa argitaratuta.

CARTA DE SERVICIOS



SERVICIO DE INFANCIA Y JUVENTUD DE EIBAR



INTRODUCCIÓN

El servicio de INFANCIA y JUVENTUD es un servicio del Ayuntamiento de Eibar cuyo objetivo es ofrecer oportunidades a los niños y niñas, adolescentes y jóvenes de Eibar para que puedan disfrutar y desarrollar su infancia y juventud.

Mediante esta carta de servicios queremos exponer a la ciudadanía los servicios que ofrecemos en nuestro trabajo diario y los compromisos que adquirimos para llevarlos a cabo. Todo ello teniendo en cuenta la calidad con el objetivo de lograr una mejora continua.

MISIÓN

La misión del servicio de Infancia y Juventud es satisfacer las necesidades de los niños y niñas, adolescentes y jóvenes de Eibar, ofreciendo servicios polivalentes y cercanos y organizando el conjunto de actividades de manera coherente y estructurada.

VISIÓN

1. Dar la oportunidad de acudir al servicio de Juventud. Para ello, se realizarán campañas de información.
2. Mantener los equipamientos, y fortalecer la participación, la formación y la creatividad.
3. Dar la oportunidad a los niños y niñas, adolescentes y jóvenes de disfrutar de un modo activo, participando, utilizando la creatividad, de manera saludable y ayudando al bienestar emocional.
4. Desarrollar relaciones inclusivas.
5. Fortalecer la convivencia y el respeto, poniendo especial atención a la interculturalidad y el cuidado del medioambiente.
6. Promover las aficiones de los/as niños/as y adolescentes, trabajar la creatividad e impulsar sus iniciativas.
7. Ser un referente para los/as niños/as, adolescentes y jóvenes de Eibar.
8. Ofrecer un servicio adaptado a las necesidades y gustos de los/as niños/as, adolescentes y jóvenes.

VALORES

Carácter integrador: ofrecer servicios para todo tipo de usuarios/as y utilizar diversos soportes y formatos de información. Ofrecer una programación cultural plural y diversa.

Igualdad: tener en cuenta la igualdad de género en los objetivos, actividades y las acciones.

Carácter innovador: buscar continuamente nuevas iniciativas en las actividades.

Participación: ofrecer herramientas para recoger las opiniones de los niños y niñas, adolescentes y jóvenes y tomar en cuenta sus aportaciones.

Responsabilidad: responder a los compromisos y retos asumidos. Actuar con responsabilidad.

Transparencia: exponer los objetivos y las actividades con claridad. Disponibilidad de la información.

RESPONSABLES

RESPONSABLE POLÍTICA: Patricia Arrizabalaga Larrañaga

RESPONSABLE TÉCNICO: José Luis González Blanco

RESPONSABLE DEL SERVICIO: Asier López de Viñaspre Blanco

ALGUNOS DATOS

PORTALEA

Teléfono: 943 70 84 35 / 943 708 439 / **Fax:** 943 70 84 36

Dirección: Edificio Portalea, 1. piso Bista Eder, 10 – 1.a - 20600 EIBAR

Correo electrónico: gazteria@eibar.eus

Página web: www.eibar.eus/es/cultura/juventud

Horario de oficina (de octubre a junio)

- de lunes a viernes, de 09:00 a 14:00 h

GAZTELEKU INDIANOKUA

Dirección: Muzategi 3, bajo 20600 EIBAR

LUDOTECA JAZINTO OLABE

Dirección: Plaza Jacinto Olabe 2, bajo 20600 EIBAR

PLANO

Coordenadas GPS: Lat. 43,1846674884 / Lon. -2,46999263763428



SERVICIOS QUE OFRECEMOS

SERVICIO	FORMA DE OFRECERLO
<p>SERVICIOS PARA LOS/AS NIÑOS/AS. SERVICIOS PARA FOMENTAR UN OCIO EDUCATIVO, TALLERES Y PROGRAMAS.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ludoteca Jacinto Olabe • Afariketan • Talleres • Ruta tecnológica • Parque infantil Astelena • Kirola familiar • Oporrak afariketan • Udan jolasean • Firin Faran • Umiak Firin faran • Musika auzoz auzo • Salidas 	<p>Diseño y organización del servicio. Algunas actividades las coordinamos con la empresa subcontratada. Realizamos la gestión del servicio y un sistema de seguimiento continuo.</p>
<p>SERVICIOS PARA ADOLESCENTES. SERVICIO PARA IMPULSAR UN OCIO EDUCATIVO.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gazteleku Indianokua • Acampada Gaztetan • Salidas 	<p>Diseño y organización del servicio. Algunas actividades las coordinamos con la empresa subcontratada. Realizamos la gestión del servicio y un sistema de seguimiento continuo.</p>

NUESTROS COMPROMISOS

COMPROMISOS PARA POTENCIAR LA CALIDAD:	INDICADORES DE LOS COMPROMISOS (Cómo lo vamos a medir)
En la atención presencial, dar cita dentro del plazo de diez días.	Mediante una tabla de registro.
Responder en el plazo de cuatro días a las consultas hechas por teléfono o electrónicamente.	Tabla de registro.
En los servicios dirigidos a niños y niñas lograr un 7 de 10 de media (nivel de satisfacción general). Además, lograr que la puntuación por debajo de 3 sea menos de un 5 %.	Encuestas que recojan las opiniones de los/as niños/as y los padres y madres.
En los servicios dirigidos a los y las adolescentes, lograr un 6 de 10 de media (nivel de satisfacción general).	Encuestas que recojan las opiniones de los y las adolescentes.
Que en la información sobre los programas y actividades dirigidos a los niños y niñas y los y las adolescentes, de 4 actividades 3 se difundan por las redes sociales y el microsite de cultura.	Tabla de registro de microsite y redes sociales.
En los programas anuales, lograr un 6 de 10 de media en la encuesta de satisfacción anual.	Encuestas.

NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS COMPROMISOS

Realizaremos el seguimiento del nivel de cumplimiento de los compromisos adquiridos estableciendo diferentes indicadores. Los datos se recogerán cada tres años y se analizarán para extraer conclusiones.

La información de dicho seguimiento se publicará en la página web del Ayuntamiento.

MEDIDAS PARA COMPENSAR EL INCUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS ADQUIRIDOS

En el caso de no poder cumplir los compromisos por razones ajenas al servicio, se tomarán de inmediato las medidas necesarias para que los usuarios y las usuarias no sufran perjuicio alguno.

DERECHOS DE LOS/LAS USUARIOS/AS:

- Ser tratado/a con respeto, igualdad y de manera personalizada.
- Recibir información sobre el servicio en las dos lenguas oficiales.
- Tener garantizada la confidencialidad de los datos personales, de acuerdo a la legislación vigente.
- Presentar cualquier sugerencia, queja, reclamación o petición que se considere adecuada.
- Recibir justificantes de peticiones, escritos o comunicaciones realizadas
- Realizar alegaciones en cualquier momento antes del trámite de audiencia y presentar documentación.
- Saber en todo momento en qué fase se encuentran los trámites de los procedimientos en los que toman parte.
- Otros derechos reconocidos por la Constitución y las leyes.

OBLIGACIONES DE LOS/LAS USUARIOS/AS

- Tratar con respeto a los/las trabajadores/as del Área de Juventud, a los educadores y educadoras y también a los/las demás usuarios/as.
- Respetar los horarios fijados.
- Respetar el reglamento interno.
- Respetar las fechas de matriculación.
- Facilitar los documentos y los datos necesarios para realizar las gestiones y los trámites.
- Utilizar correcta y adecuadamente los equipamientos culturales y respetar los espacios y los equipamientos.
- Si se han producido cambios en los datos personales, informar de ello para tener actualizada la base de datos. Dirección, número de teléfono, vehículo, banco o cuenta corriente domiciliada, nueva propiedad, etc.

CANALES DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Para exponer sugerencias, quejas y dar las gracias:

- Página web del Ayuntamiento:
 - www.eibar.eus
- Redes sociales:
 - <https://www.facebook.com/Eibarko-Haurreria-eta-Gazteria>
- PEGORA, oficina de servicio a la ciudadanía

NORMATIVAS Y LEYES

- Ley 2/2016, de 7 de abril. LILE, artículo 17, párrafo 36
- Decreto 170/1985 Decreto, de 25 de junio, por el que se regula el régimen de campamentos, colonias, colonias abiertas, campos de trabajo y marchas volantes infantiles y juveniles
- GAZTEMATIKA. Marco creado por la diputación foral de Gipuzkoa y pueblos de Gipuzkoa. Decreto Foral 12/2019, de 16 de abril, por el que se crea la Red Interinstitucional de Promoción de la Infancia y la Juventud del Territorio Histórico de Gipuzkoa
- Decreto 86/1997, de 15 de abril, por el que se regula el proceso de normalización del uso del Euskera en las Administraciones Públicas de la Comunidad Autónoma de Euskadi
- Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público (BOE num.236. de 2 de octubre de 2015)
- Ley 4/2005, de 18 de febrero, para la Igualdad de Mujeres y Hombres
- Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres
- Ley 3/2012, de 16 de febrero, por la que se modifica la Ley para la Igualdad de Mujeres y Hombres y la Ley sobre Creación de Emakunde-Instituto Vasco de la Mujer
- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos Personales
- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales

“Impreso en papel 100 % reciclado totalmente libre de cloro”.

Publicado en noviembre de **2019**.