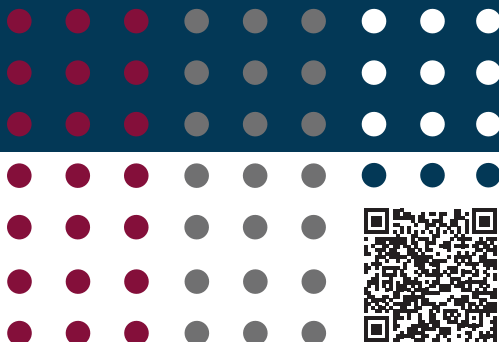


ZERBITZUEN KARTA



# GARAPEN EKONOMIKOA, ENPLEGUA ETA BERRIKUNTZA SAILA



# SARRERA

GARAPEN EKONOMIKOA, ENPLEGUA ETA BERRIKUNTZA Saila Eibarko Udalaren zerbitzu bat da, helburutzat duena udalerrian kalitatezko enplegua eta aberastasuna sortzea eta sustatzea, Eibarko herritar guztien ongizatea eta bizi kalitatea hobetzeko xedez. Horretarako, konpromisoa hartzen dugu zerbitzuaren kalitatea etengabe hobetzeko xedez, egunero lan egiteko.

Zerbitzu-karta honen bidez, eskaintzen ditugun zerbitzuak ezagutarazteaz gain, kalitatezko zerbitzu bat emateko ditugun konpromisoen berri ere eman nahi diegu herritarrei.

## MISIOA

Garapen Ekonomikoa, Enplegua eta Berrikuntza Sailaren egitekoa Eibarko garapen ekonomikoa bultzatzea da, ekintzailetzari, enpresari eta enpleguari lagunduz, betiere udalerrian aberastasuna eta gizarte-ongizatea sortzeko, tokiko eragileekin lankidetzatik. Ahalegina udalerriko tokiko garapenean laguntzera zuzenduta dago, enpresen dibertsifikazioa eta lehiakortasuna, eta pertsonen enplegarritasuna eta kualifikazioa hobetzen lagunduko duten programak diseinatuz eta kudeatuz.

## BISIOA

Garapen Ekonomikoa, Enplegu eta Berrikuntza Sailaren bisioa da kalitatezko erreferente izatea garapen ekonomikoko politiketan eta ekintzaileari, enpresari eta enpleguari laguntzeko politiketan, kudeaketan mekanismo berritzaileak erabiliz, eta erreferente izatea bere jardueren gardentasunean.

## BALIOAK

**Gardentasuna:** Helburuak eta ekintzak argi jakinaraztea.

**Eraginkortasuna:** Erantzunak ahalik eta azkarren ematea.

**Erantzukizuna:** Hartutako konpromisoei eta erronkei erantzukizunez erantzutea.

**Izaera berritzailea:** Gure jardunaren arlo guztietan berrikuntza-bideak bilatzea etengabe.

**Profesionaltasuna:** Zerbitzu eraginkor bat eskaintzea.

**Zeharkakotasuna:** Gainerako sail eta eragileekin koordinatu egitasmoak garatzeko, lankidetzat sustatuz.

# ARDURADUNAK

**ARDURADUN POLITIKOAK:** Ana Telleria Echeverria

**ARDURADUN TEKNIKOAK:** Ainhoa Romero Gallardo

## HAINBAT DATU

**Telefonoa:** 943 70 84 51

**Helbidea:** Eibarko Udala. Untzaga plaza, 1 - 20600 EIBAR (Gipuzkoa)

**Helbide elektronikoak:** ekonomia@eibar.eus

**Web-orria:** <https://www.eibar.eus/eu/udala/sailak/garapen-ekonomikoa-emplegua-eta-berrikuntza>

### Bulego-ordutegia:

- Astelehenetik ostiralera: 09:00 - 14:00
- Astelehen arratsaldeetan: 16:30 - 19:00 (urria-ekaina)

### Udako ordutegia:

- Astelehenetik ostiralera: 09:00 - 13:30

## PLANOA

**GPS Koordenatuak:** X. 542903.6300 / Y. 4781635.3700



# ESKANTZEN DITUGUN ZERBITZUAK

ZERBITZUA	ZEHAZTASUNAK
<b>FORMAKUNTZA ETA ENPLEGUA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Langabeentzako prestakuntza-eta enplegu-programak Eibarko hezkuntza-eragileekin lankidetzan, laneratzea lortzeko lanbide-gaitasuna hobetzera eta haien kualifikazioa hobetzera bideratuak.</li> <li>• Langabeentzako dirulaguntzak, enplegua hobetzeko prestakuntza-ekintzak egiteagatik.</li> </ul>
<b>HEZKUNTZA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Eibarko Oinarrizko Lanbide Heziketako ikastetxearen eta Eskolatze Osagarriko Programaren kudeaketa.</li> <li>• Dirulaguntzak ikastetxeei eskolaz kanpoko jarduerak egiteagatik.</li> <li>• Herritarrei ikastetxeen eta Lanbide Heziketako zentroen informazioa bidaltzea matrikulazio-garaian.</li> <li>• Cruz Irasuegui nazioartekotzea sustatzeko bekei laguntzea.</li> </ul>
<b>STEAM BOKAZIO TEKNOLOGIKOEN SUSTAPENA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Umeentzako tailerrak, ekitaldiak, jarduerak, eta jardunaldiak antolatzea.</li> </ul>

## ENPRESA ETA BERRIKUNTZA

- Lehiakortasuna hobetzera zuzendutako enpresentzako programak garatzea.
- Enpresak bertan kokatzeko azpiegiturak indartzea.
- Industrialdeen gestioa hobetzea.
- Parte hartzea Innpulso Zientzia eta Berrikuntzaren Hirien Sarean.
- Enpresentzako dirulaguntzak (lehiakortasuna hobetzea, langabetuak kontratatzea, instalazioak lekuz aldatzea edo modernizatzea, enpleguari eustea, etab.).
- BPTD enpresa arteko lankidetzako eskualde-markaren garapenari laguntzea.
- SPORTEK HUB, Kirolaren teknologia berritzaileen garapena sustatzea.
- Berrikuntzako proiektuen garapenari laguntzea.

## EKINTZAILETZA

- Negozio bat martxan jarri nahi duten ekintzaileei aholkularitza ematea.
- Ikasenpresa azoka antolatzea.
- Enpresen inkubagailua eta hazitegi teknologikoa.
- Ekintzaileak sustatu eta prestatzeko Ekingune elkartari laguntzea.
- Toribio Etxeberria sariak antolatzea.
- Digitalizazioaren berrikuntza sustatzeko Encounter ekimena antolatzea.
- Ekintzailetza sustatzeko jardunaldiak, tailerrak eta ekimenak antolatzea.

<p><b>MERKATARITZA ETA ZERBITZUAK</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Herriko elkarteei diruz laguntzea merkataritza-dinamizatzeko eta kontsumoa bultzatzeko jardueren bidez bertako merkataritza bultzatzeko.</li> <li>• Herriko merkataritza sustatzeko programak eta ekintzak.</li> <li>• Autonomoentzako dirulaguntza zuzenak jarduerari eusteko.</li> <li>• "Singular Dendak" kalitatezko zigilua ezartzeko laguntza.</li> <li>• Herriko Gabonetako argien gestioa.</li> <li>• Merkealdien "Factoring" Azoka.</li> </ul>
<p><b>LEHEN SEKTOREA BABESTEA</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sentsibilizazio-ekintzak egitea Eibarko umeei zuzenduak, ikastetxeetatik Eibarko baserrietara egindako bisiten bidez.</li> <li>• Nekazaritza eta baserri-mundua balioan jartzeko ekintzak eta kanpainak.</li> <li>• Bertako produktuak kontsumitzea sustatzeko ekintzak.</li> <li>• Errebalgo Eibarko azokaren gestioa eta antolaketa.</li> <li>• Azokak eta jardunaldiak antolatzea.</li> </ul>
<p><b>TURISMOA</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Eibarko sustapen turistikoa Debegesa eskualdeko garapen-agentziarekin lankidetzan.</li> <li>• Eibarko posizionamendua eskualdeko buru eta Euskadiko zentro geografiko gisa.</li> <li>• Eibarko marka turistikoa sortzea.</li> <li>• Eibarko gida eta mapa turistikoa eguneratzea.</li> </ul>

# GURE KONPROMISOAK

KALITATEA HOBETZEKO KONPROMISOAK	KONPROMISOEN ADIERAZLEAK (NOLA NEURTU)
<b>ARRETA ETA INFORMAZIOA</b>	
<p>Erabiltzaileak errespetuz eta profesionaltasunez artatzea. 7 puntu lortzea 0-10 eskala batean erabiltzailearen asebetetze-inkestan.</p>	<p>Asebetetzea jasotzen duten zerbitzuaren balorazio-inkestak.</p>
<p>Kexen, iradokizunen eta erreklamazioen erantzunak 15 eguneko epean emango dira.</p>	<p>Espedienteen analisiak.</p>
<b>KUDEATUTAKO DIRULAGUNTZAK</b>	
<p>Dirulaguntzen tramitazioa erraztea eta haien erabilgarritasuna baloratzea. 7 lortzea 0-10 eskala batean erabiltzailearen asebetetze-inkestan.</p>	<p>Zerbitzua baloratzeko inkestak.</p>
<p>Dirulaguntzak herritarren eta enpresen premietara egokitzea. Dirulaguntzen aurrekontu-partidak agortzea, aurrekontuan jasotakoaren % 70 gutxienez.</p>	<p>Dirulaguntzen aurrekontu-partiden agortze-portzentajea.</p>
<b>PROGRAMAK ETA ZERBITZUAK</b>	
<p>Lanbide-heziketarekiko lankidetzaren indartzea enpresen beharrei erantzuteko, etengabeko prestakuntza espezializatuaren ildotik, laneratzean laguntzeko.</p>	<p>Urtero Lanbide Heziketako ikastetxeen azoka berezi bat sustatzea.</p>
<p>Urtean gutxienez bi enplegu-programa egitea herriko langabezia-tasa murrizten laguntzeko.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Zenbat enplegu-proiektu egin diren urtean.</li> <li>- Eibarko enplegu-tasaren portzentajearen bilakaera.</li> </ul>

<p>STEAM bokazioak sustatzeko gutxienez ikastaro, tailer edo jarduera bat egitea, ikasleen artean eta, bereziki, nesken artean, bokazio zientifikoak sustatzeko, arlo horiekin lotutako irakasgaietan (Zientzia, Teknologia, Ingeniaritza, Arteak eta Matematikak), diziplinarteko ikuspegi batekin, eta berrikuntzan, sormenean eta diseinuan oinarritutako proiektuak sustatuz.</p>	<p>Zenbat ikastaro, tailer edo jarduera egin diren urtean.</p>
<p>Eibarko garapen ekonomikoa eta proiektu berritzaileak sortzea bultzatzea, urtean gutxienez bi ekintza eginez, herriko enpresa-jarduera balioan jartzeko xedez.</p>	<p>Garapen ekonomikora bideratutako zenbat ekintza egin diren urtean.</p>
<p>Eibarren proiektu eta ideia berriak sor daitezten sustatzea, udalerriko ekintzaileentzako inkubagailu-gune berriak gaituz, eta, horrela, haien hastapenak erraztuz.</p>	<p>Enpresen inkubagailuaren okupazio mailaren bilakaera.</p>
<p>Eibarko landa-ingurunearen garapena bultzatzea, urtean gutxienez bi ekintza eginez herritarren nekazaritza eta landa ingurunea balioan jartzeko.</p>	<p>Zenbat ekintza egin diren urtean.</p>
<p>Tokiko merkataritzaren eta ostalaritzaren lehiakortasuna bultzatzea, urtean gutxienez bi programa eginez tokiko merkataritzari laguntzeko.</p>	<p>Zenbat programa egin diren urtean.</p>
<p>Eibar kontsumitzaile eta turistentzako udalerrri erakargarri bihurtzea, urtean gutxienez 2 ekintza abian jarritz.</p>	<p>Zenbat ekintza egin diren urtean.</p>



# KONPROMISOEN ASEBETETZE MAILA

Gure konpromisoen betetze-mailaren jarraipena egingo dugu, hainbat adierazle ezarriz. Datuak hiru urtetik behin jaso eta, aztertu ondoren, behar diren ondorioak aterako dira.

Jarraipen horri dagokion informazioa Eibarko Udalaren web-orrian argitaratuko da.

## **AITORTUTAKO KONPROMISOEN EZ BETETZEAK KONPENTSATZEKO NEURRIAK**

Hartutako konpromisoren bat ezin bada behar bezala bete, aztertu egingo dira arrazoiak eta neurriak hartuko dira zerbitzua hobetzeko, betiere neurri horiek gure esku baldin badaude.

Zerbitzuarenak ez diren arrazoiengatik ezin badira konpromisoak behar bezala bete, berehala hartuko dira neurriak erabiltzaileek kalterik jasan ez dezaten.

## ERABILTZAILEEN ESKUBIDEAK

- Errespetuz, berdintasunez eta modu pertsonalizatuan tratatuak izatea.
- Informazioa bi hizkuntza ofizialetan eta modu ulergarrian jasotzea.
- Datu pertsonalen konfidentzialtasuna bermatua izatea, indarreko lege-riari jarraituz.
- Langile espezializatuen arreta jasotzea, modu eraginkor eta efizientean.
- Egoki jotzen den edozein iradokizun, kexa, erreklamazio edo eskaera aurkeztea.
- Egindako eskabide, idazki edo jakinarazpenen ziurtagiriak jasotzea.
- Une oro bere izapideak zer fasetan dauden jakiteko eskubidea.
- Konstituzioan eta legeetan jasotako beste eskubide batzuk.
- Izapidetze elektronikora sarbidea izateko eskubidea.

## ERABILTZAILEEN BETEBEHARRAK

- Egoki eta adeitasunez jokatzeko zerbitzuko langileekin eta beste erabil-tzaile batzuekin.
- IFZ, AIZ edo NANA aurkeztea edozein izapideri hasiera emateko.
- Bidalitako dokumentazioan akatsak badaude, ahalik eta azkarren jaki-naraztea.
- Indarraldiko izapideetan datu pertsonalen aldaketen berri ematea.
- Izapideak egitea (dokumentazioa aurkeztea, izen-emateak, etab.) eza-rritako epeetan.
- Espedienteak izapidetzeko bidezkoa den dokumentazioa erraztea.
- Barne arauak betetzea.

# HIRITARREK PARTE HARTZEKO BIDEAK

- Garapen Ekonomikoa, Enplegua eta Berrikuntza Sailaren bidez
  - Eibarko Udala (2. solairua) – Untzaga plaza, 1
  - Tel: 943 70 84 51 / ekonomia@eibar.eus
- PEGORA bidez, (Herritarren Zerbitzurako Bulegoa)
  - Eibarko Udala (behe-solairua) – Untzaga plaza, 1
  - Tel: 943 70 84 00 / pegora@eibar.eus

# IRADOKIZUNAK, KEXAK ETA ERREKLAMAZIOAK EGITEA

- Udalaren webgunearen bidez: [www.eibar.eus](http://www.eibar.eus)  
<https://www.eibar.eus/eu/tramiteak/abisuak-kexak-eta-iradokizunak>
- PEGORA bidez, (Herritarren Zerbitzurako Bulegoa)

# ARAUDIA ETA LEGEAK

- Toki araubidearen oinarriak araupetzen dituen apirilaren 2ko 7/85 Legea.
- 39/2015 Legea, urriaren 1ekoa, Administrazio Publikoen Administrazio Prozedura Erkidearena.
- 2/2016 Legea, apirilaren 7koa, Euskadiko Toki Erakundeei buruzkoa.
- 3/2018 Lege Organikoa, abenduaren 5ekoa, datu pertsonalen babesari eta eskubide digitalen bermeari buruzkoa.
- 2/2004 Legea, otsailaren 25ekoa, Datu Pertsonaletarako Jabetza Publikoko Fitxategiei eta Datuak Babesteko Euskal Bulegoa Sortzeari buruzkoa.
- Abenduaren 9ko 19/2013 Legea, Gardentasunari, Informazio Publikoa eskuratzeari eta Gobernu Onari buruzkoa.
- Sarbide Elektronikoaren Udal Ordenantza, 2009ko irailaren 28an Udalbatzak onartua.
- 4/2005 Legea, otsailaren 18koa, Emakumeen eta Gizonen Berdintasunerako.
- Martxoaren 22ko 3/2007 Legea, Emakumeen eta Gizonen Berdintasun eragingarrirako.
- 3/2012 LEGEA, otsailaren 16koa, Emakumeen eta Gizonen Berdintasunerako Legea eta Emakunde-Emakumearen Euskal Erakundea sortzeko Legea aldatzeko dena.
- Apirilaren 15eko 86/1997 Dekretua, Euskal Autonomia Erkidegoko herri-administrazioetan euskararen erabilera normalizatzeko prozesua arautzen duena.
- Euskararen erabilera arautzeko Udal Ordenantza, 2019ko apirilaren 29an Udalbatzak onartua.
- 40/2015 Legea, urriaren 1ekoa, Sektore Publikoaren Araubide Juridikoarena.
- 9/2017 Legea, azaroaren 8koa, Sektore Publikoko Kontratuena.
- Dirulaguntzei buruzko azaroaren 17ko 38/2003 Lege Orokorra.
- Dirulaguntzei buruzko Lege Orokorraren Erregelamendua onartzen duen uztailaren 21eko 887/2006 Errege Dekretua.
- Diru-laguntzak emateko Eibarko Udalaren Ordenantza Orokorra, 2012ko azaroaren 26ko Osoko Bilkuran onartua, eta 2013ko urtarrilaren 17an Gipuzkoako Aldizkari Ofizialean argitaratua.

**“Klororik gabe eta %100 paper birziklatuan inprimatua”.**

**2022ko martxoan argitaratuta.**