

## Zerbitzuen gutunak. Herritarrekiko konpromisoak (online)

## Cartas de servicios. Compromisos frente a la ciudadanía (online)

### Helburuak

- Eremu publikoan zerbitzu karten idazketa bultzatzea, herritarren gogobetetasuna handitzeko prozesuak hobetzeko.
- Zerbitzuen gutunen edukia ezagutzera, idatzi, zabaldu, kudeatu eta ebaluatu ahal izateko.
- Herritarren itxaropenak identifikatzea (zerbitzuak jasoko dituzten pertsonak / erakundeak) eta haiei erantzuteko konpromisoak ezartzea.
- Euskadiko Toki Erakundeei buruzko apirilaren 7ko 2/2016 Legeak zerbitzuen kartei dagokien ezartzen dituen baldintzak ulertzea.

### Objetivos

- Impulsar la redacción de Cartas de Servicio en el ámbito público con el objeto de mejorar los procesos para aumentar la satisfacción de la Ciudadanía.
- Conocer el contenido de las cartas de servicios para poder redactarlas, difundirlas, gestionarlas y evaluarlas.
- Identificar las expectativas de la ciudadanía (personas / entidades destinatarias de los servicios), y establecer compromisos para dar respuesta a las mismas.
- Comprender los requisitos de la Ley 2/2016, del 7 de abril de Instituciones Locales de Euskadi en relación a las Cartas de Servicios.

### Gai zerrenda

- Zerbitzu-gutunak eta Euskadiko Toki Erakundeen apirilaren 7ko 2/2016 Legea.
- Zerbitzuen katalogoa.
- Herritarren itxaropenak identifikatzea.
- Prozesuen mapa.
- Jarraipen-adierazleak.
- Konpromisoen deskribapena eta kudeaketako beste elementu batzuekiko erlazioa.
- Zerbitzuen gutuna idatzi, zabaldu eta kudeatzea.
- Zerbitzu-gutunaren ebaluazioa.

### Temario

- Las cartas de servicios y la Ley 2/2016, del 7 de abril de Instituciones Locales de Euskadi.
- Catálogo de servicios.
- Identificación de las expectativas de la ciudadanía.
- Mapa de procesos.
- Indicadores de seguimiento.
- Descripción de compromisos y relación con otros elementos de la gestión.
- Redacción, difusión y gestión de la carta de servicios.
- Evaluación de la carta de servicios.

### Baldintzak eta oharrak

- Zerbitzuen Gutuna egiteko, ezinbestekoa da Zerbitzuen Gutuna ezartzen duen Zerbitzuaren Zuzendaritzak parte hartzea (Zuzendaritza Nagusia, Zinegotzigoa, Alkatetza, Foru Diputatua, Sozietate Publikoaren Gerentzia), erakundeak herritarrekiko (edo bezeroak – erabiltzaileak) duen konpromiso-maila baliozkotu behar baitu.
- Parte-hartzaileek 15-20 ordu inguru emango dituzte proiektua egiteko.
- Ikastaro hau In Company gaztelaniaz edo euskaraz ere egin daiteke.

### Requisitos y observaciones

- En la elaboración de la Carta de Servicios es imprescindible que se encuentre involucrada la Dirección del Servicio que implanta la Carta de Servicios (Dirección General, Concejalía, Alcaldía, Diputado/a Foral, Gerencia de Sociedad Pública), en cuanto que tiene que validar el grado de compromiso de la entidad respecto a la ciudadanía (o clientes – personas usuarias).
- Las personas participantes dedicarán unas 15-20 horas a la realización del proyecto.
- Este curso también puede realizarse In Company en castellano o en euskera.

### Aurrera eraman daitezkeen proiektu-motak

Tailerrean garatu beharreko zerbitzu-gutuna herritarrek jasotzen duten zuzeneko edozein zerbitzuri lotuta egon daiteke; adibidez:

- Herritarrentzako Laguntza Zerbitzua (HAZ – HHB)
- Administrazioaren zerbitzu zehatzetara (adibidez, Etxez Etxeko Laguntza Zerbitzua, Mendekotasunaren Balorazioa, Hondartza Zerbitzua...)
- Entitatearen instalazioak (liburutegia, kiroldegia, eguneko zentroa edo hirugarren adinekoen egoitza).

### Tipo de proyectos que se pueden desarrollar

La Carta de Servicio a desarrollar en el taller puede estar asociada a cualquier servicio directo que reciba la Ciudadanía; por ejemplo:

- Servicio de Atención a la Ciudadanía (SAC – OAC).
- A servicios concretos de la Administración (p.eje, Servicio de Atención a Domicilio, Valoración de la Dependencia, Servicio de Playas...).
- A Instalaciones de la Entidad (Biblioteca, Polideportivo, Centro de Día o Residencia de la Tercera Edad).

Baita beste arlo edo erakunde publiko batzuei edo hirugarren batzuei zuzendutako Administrazioiko Zerbitzuei ere; adibidez:

- Toki entitateentzako aholkularitza
- Administrazioko langileak hautatu eta prestatzea.
- Eusko Jaurilaritzaren, foru-aldundien edo udalen zerbitzuak, ekonomia-sareari edo erakunde espezifikoei zuzendutako (lankidetzak, gazteria...).

También a Servicios de la Administración dirigidos a otras áreas o entidades públicas, o a terceros concretos; por ejemplo:

- Asesoramiento a entidades locales.
- Selección y formación a personal de la administración.
- Servicios del Gobierno Vasco, Diputaciones o ayuntamientos dirigidos al tejido económico, o a entidades específicas (Cooperación, Juventud...).

### Irakasle / Imparte

Iñaki Buitrón (Arcinova) **CASTELLANO**  
Ariñe Gorospe (Acorde Consulting) **EUSKARAZ**

Talde saioak / Sesiones grupales	5
Testak / tests	1
Autoformazioak / Autoformaciones	4
In situ laguntzak / Apoyos in situ	1
Orduetgia / Horario	9:00 – 13:00
Iraupena / Duración	2 hile/meses
Laguntzaileentzako prezioa Precio entidad colaboradora	410 € +BEZ / IVA
Ez laguntzaileentzako prezioa Precio entidad no colaboradora	735 € +BEZ / IVA

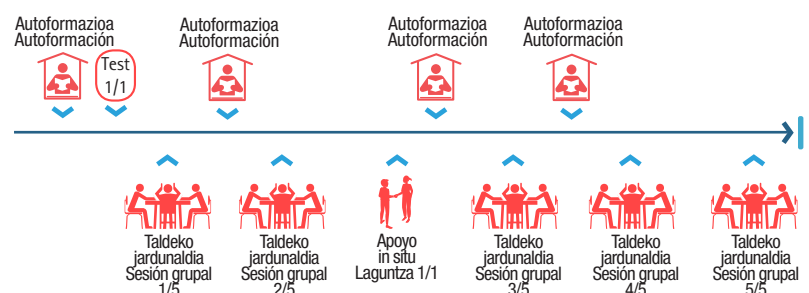
### Programatutako deialdiak / Convocatorias programadas



1. ONLINE:  
12 abril; 18 mayo; 1, 15 y 29 junio 2021

Iñaki Buitron

### Planifikazioa / Planificación



» Modalitateak / Modalidades

**IN COMPANY**

Zure erakundearen  
En tu organización

**GRUPAL**

Talde Mixtoak  
Grupos Mixtos

**EUSKERAZ**

» Izen-ematea / Inscripción <https://www.euskalit.net/knowinn/21CARTASONLINE>