



GOBIERNO  
DE ESPAÑA

DELEGACIÓN DEL  
GOBIERNO  
EN LA COMUNIDAD  
AUTÓNOMA  
DEL PAÍS VASCO

SUBDELEGACIÓN  
DEL GOBIERNO  
EN GIPUZKOA



# Gobernuaren Ordezkariordeza Gipuzkoan

## Zerbitzu Gutuna

2018 - 2020



Edita: PRA  
NIPO: 785-18-026-X

**INFORMAZIO OROKORRA:** Enplegu publikoko eskaintzak, oposizio eta lehiaketak; sinadura elektronikoko ziurtagiriaren eskurapena; nagusientzako oporren programak eta gizarte termalismoa (IMSERSO); osasun espezialitateen tituluen jaulkipenaren eskaera; atzerrian lorturiko titulu unibertsitarioen homologazioa; EBean lan egin ahal izateko lanbideen Akreditazio eta Onarpenak; titulu akademiko ofizialen kontrol-egiaztapen eta ematea.

**DOKUMENTUEN ERREGISTROA:** Idazkien jasotze, erregistro eta bidaltzea, eskaerak eta dokumentazioak edozein Administrazio Publikori.

**BAIMEN ADMINISTRATIBOAK:** Armen eta leherkarien edukitze eta erabilera, herritar segurtasuna, segurtasun pribatua, airezko publizitatea, zor aeronautikoak eta errepideko garraioaren alorrean informazio orokorra, baimenen emakidarako espedienteen harrera eta izapideketa.

**ARAU-HAUSTE ETA ZIGOR ADMINISTRATIBOAK:** Atzerritar, arrantza, herritar segurtasuna, segurtasun pribatua, trenbide-polizia alorrean zigor-espedienteen izapideketa eta ebazpena.

**NAHITAEZKO DESJABETZAREN EPAIMAHAI PROBINTZIALA:** Estatuaren Administrazio Orokorrak desjabeturiko ondasunen balio justua zehazteko espedienteen kudeaketa.

**HERRI BABESA:** Probintziako egoera larritan kolaborazioa Autonomia Erkidegoko erakunde ahalmendunekin. Klima- baldintzengatik muturreko egoerek sorturiko kalteak konpontzeko laguntzak eta diru-laguntzak: uholdeak, lehortek, e.a.

**EMAKUMEENGANAKO INDARKERIAREN AURKAKO UNITATEA:** Sexu indarkeriagatik biktimen babespen osoa, bere babespena zuzenduriko baliabideen beharrak zehaztuz eta ahultasun handienaren profilak ere. Informazioaren koordinaketa.

**NEKAZARITZA ETA ARRANTZA:** Arrantza ikuskapen eta merkatalgai ikuskapen alorrean estatuko eskumenen jardura (Animalia eta Landarea). Arrantza sailean laguntza eta diru-laguntzen kudeaketa. Kirol Arrantza Baimenak.

**INDUSTRIA ETA ENERGIA:** Lehergai, armagintza eta artikulua piroteknikoen alorreko informazio eta ikuskapena; Hidrokarburu eta Energia Elektrikoaren Oinarriko Sare Nazionalaren instalazioak. Ministerioaren laguntza eta diru-laguntzen alorreko informazio eta hedapena.

**LANA ETA INMIGRAZIOA:** Itzultako espainiar etorkinentzako osasun-laguntza, diru-laguntzak eta asistentzia-pentsioen informazio eta izapideketa, Estuari erreklamazioak Izapide Soldatengatik ere.

**ATZERRITARRAK:** Atzerritarren alorrean baimenak lortzeari buruzko informazio orokorra, hala nola herritarrek formulaturiko eskaeren harrera eta izapideketa: egoitza, lana, ikerketa eta ikasketa, itzulerarako baimenak eta senide komunitarioren txartelak.

**OSASUNA ETA GIZARTE POLITIKA:** Kanpoko Osasun alorrean estatuko eskumenen jardura: higiene-osasun kontrolak; merkatalgaien ikuskapena, sendagarrien mota eta botika instalakuntzak; nazioarteko txertaketa, Legez kanpoko trafikoko estupefazianteen analisia.

**INSTITUTU GEOGRAFIKO NAZIONALA:** IGZN-aren produktuen zabalkunde eta salmenta. Laguntza teknikoak eta txostenen luzapena. Datu geodesiko, geofisiko, astronomiko eta datu geografiko digitalen horniketa. Kartografiaren zabalkunde jarduketan koordinaketa eta garapena.

## GOBERNUAREN ORDEZKARIORETZA GIPUZKOAN

Administrazio Publikoaren Administrazio Prozedura Erkidearen Urriak 1eko 39/2015 Legean xedatutakoaren arabera, herritarrek, indarreko xedapenek proiektuei ezarri diezazkieketen betekizun juridiko edo teknikoan, burutzea proposaturiko jarduketan edo eskaeren informazioa eta orientazioa lortzeko eskubidea dute.

Halaber, pertsonen, herri-administrazioekin harremanetan, Administrazioaren Sarbide Orokor Elektronikoaren Puntu baten bidez harremanetan jartzeko eskubidea aitortzen die eta bitarteko elektronikoaren erabileran lagunduak izan daitezten.

## ESKAINTZEN DIREN KALITATEZKO

1. Herritarren Arretarako Bulego Integratuan aurrez aurreko kontsultak erantzutea: %80ak 5 minutu baino lehen erantzungo dira. Gainerako %20ak 15 minutu baino lehen erantzungo dira.
2. 10 egun baliodunetik gorakoa ez den epean idatziz edo posta elektronikoz aurkeztutako informazio eskaera guztiak erantzutea.
3. Kexa eta Iradokizunen erantzunak 10 egun baliodunetik beherako epean.
4. Atzerritarrak: % 70ko aurrez aurreko kontsulten eta eskaeren aurkeztea 15 minutu baino lehen. Gainerako %30ak 30 minutu baino lehen erantzungo dira.
5. Arma, lehergai, kartutxo eta piroteknia materialen Araudietan aurreikusita dauden baimenen izapidetzea eta ebaztea 15 egun baliodunen epean.
6. Aurretiko Hitzordua herritarren arretarako Nazioarteko Txertaketa Zentroan 10 egun baliodunetik gorakoa ez den epean emango da. Izaera larrietako balizkoak berehala ematen dira.

## ESKAINITAKO ZERBITZUEN KALITATE MAILAREN ADIERAZLEAK

1. Herritarren Arretarako Bulego Integratuan 5 minutu baino gutxiagoko denboran erantzundako kontsulten ehunekoa eta 15 minutu.
2. 10 egun baliodunetik beherako epean erantzundako idazkien ehunekoa.
3. 10 egun baliodunetik beherako epean erantzundako Kexa eta Iradokizunen ehunekoa.
4. Atzerritarren Bulegoan 15 minutu baino lehen erantzundako kontsulta eta izapiddeen ehunekoa eta 30 minutu.

5. 15 egun balioduneko epean izapidetutako baimenen ehunekoak. (Arma, lehergai, kartutxo eta piroteknia materialeko araudiak).
6. Herritarren eskaeratik 10 egun balioduneko epean Nazioarteko Txertaketa Zentroak emandako hitzorduen ehunekoak.

## ZUZENTZE NEURRIAK AITORTURIKO KALITATE ADIERAZLEAK BETETZEN EZ BADIRA

Gutun honetan onartutako konpromisoren baten ez betezearen erreklamazioak beronen unitate arduradunera zuzen daitezke. Erakundearen arduradunak herriatarrari burututako jarduketan eta hartutako neurrien berri emango dio. Halaber, aipatu erreklamazioetan hutsuneak ikusi izan balira barkamen egokia aurkeztuko da.

Gutun honetan onartutako konpromisoen ez betetzearen erreklamazioek, inongo kasutan Administrazioaren ondare erantzukizunerako biderik ez dute emango.

## HERRITAR ETA ERABILTZAILAILEEN PARTE-HARTZE MODUAK

Gobernuaren Gipuzkoako Ordezkariodetzaren zerbitzuen herritar eta erabiltzaileek prestazioaren hobekuntzan kolaboratu ahal izango dute hurrengo baliabide hauen bidez:

1. Aldizka egiten diren inkestetan beraien iritziaren adierazpenen bitartez.
2. Gutun honetan aurreikusten denaren arabera, kexa eta iradokizunen aurkezpenaren bitartez.

## KEXA ETA IRADOKIZUNAK

Herritarrek zerbitzuari buruzko bere kexa eta iradokizunak aurkeztu ahal izango dituzte:

- Aurrez aurre, horretarako 060 Herritarren Arreta Bulego Integratuan eskuragarri dauden galdetegien bitartez.
- Postaz.
- Gutunaren unitate arduradunari zuzenduriko posta elektronikoko bitartez: [secretario\\_general.gipuzkoa@correo.gob.es](mailto:secretario_general.gipuzkoa@correo.gob.es)
- Egoitza elektronikora sartzen:

<https://sede.administracionespublicas.gob.es>

## AURKEZPENA

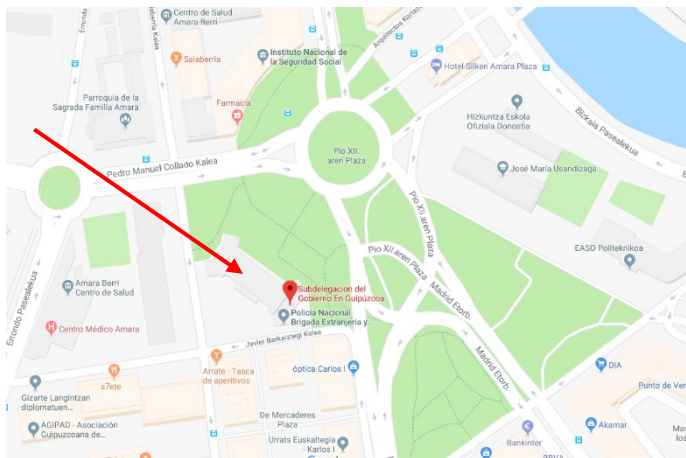
Gobernuaren Gipuzkoako Ordezkariordeztza, Euskal Herriko Gobernuako Ordezkararen berehalako menpekotasunarenpean jarduten duten, Estatuko Administrazio Orokorren erakunde bat da.

Herritarren zerbitzua da Espainiako geografia osatzen duten probintzia ezberdinetako Gobernuaren Ordezkariordeztzan helburua eta zerbitzu honen kalitatea etengabe hobetzea da berauen langile eta arduradunen ahalegina.

Zerbitzuen Gutunak, Presidentetzaren eta Lurralde Administrazioetarako Ministerioak, administrazio zerbitzuen kalitatea hobetzeko duen plangintzaren barruan sustatu dituen eboluzio-jardueren taldean integratuta daude, Administrazio berri bat eraikitzeko helburuaz, eraginkortasun, efizientzia, gardentasun eta herritarrekiko zerbitzu eragileko oinarri funtzionalek zuzendua, berauek erabakien erdian kokatzen dituen.

## POSTA HELBIDEAK, TELEFONIKOAK ETA ELEKTRONIKOAK

PRESIDENTETZAREN ETA LURRALDE ADMINISTRATIOETARAKO MINISTERIOAREN EGOITZA ELEKTRONIKOA: <a href="http://www.seat.mpr.gob.es">http://www.seat.mpr.gob.es</a>		
GOBERNUAREN ORDEZKARIORDEZTZA GIPUZKOAN Pio XII Plaza 6 zki.-a – 20010 Donostia – San Sebastián		
ZENTRALITA	943.989000 fax 943.989146	
IDAZKARITZA PARTIKULARRA	943.989250 fax 943.989258	subdelegado_gobierno.gipuzkoa@correo.gob.es
IDAZKARITZA NAGUSIA	943.989251	secretario_general.gipuzkoa@correo.gob.es
IDAZKARIORDEZTZA NAGUSIA	943.989416	vicesecretaria_general.gipuzkoa@correo.gob.es
INFORMAZIO-BULEGOA ETA HERRITARRARENTZAKO ARRETA	943.989115	<a href="mailto:personal_oia.gipuzkoa@correo.gob.es">personal_oia.gipuzkoa@correo.gob.es</a>
BAIMEN ETA ZIGOR ADMINISTRATIBOAK	943.989424	autorizaciones_sanciones.gipuzkoa@correo.gob.es
HERRI BABESA	943.989465	proteccion_civil.gipuzkoa@correo.gob.es
EMAKUMEAREN AURKAKO INDARKERIA UNITATEA	943.989419	violencia_mujer.gipuzkoa@correo.gob.es
NEKAZARITZA ETA ARRANTZA	943.989202 fax 943.989469	dependencia_agricultura.gipuzkoa@correo.gob.es
INDUSTRIA ETA ENERGIA	943.989201	dependencia_industria.gipuzkoa@correo.gob.es
OSASUNA ETA GIZARTE POLITIKA	943.989340	dependencia_sanidad.gipuzkoa@correo.gob.es
LANA ETA INMIGRAZIOA	943.989125 fax 943.989145	dependencia_trabajo.gipuzkoa@correo.gob.es
ATZERRITARRAK	943.989110 fax 943.989145	oficina_extranjeros.gipuzkoa@correo.gob.es
INSTITUTU GEOGRAFIKOA	943.989348	ign.gipuzkoa@correo.gob.es



Gobernuaren Ordezkariordeztaren Kokapena Pío XII  
Plaza, 6 20010 Donostia

**Autobusen lineak:**

- Hiribusak: 17-21-23-24-26-27-28-32-37

**INFORMAZIO BULEGOA ETA  
HERRITARRARENTZAKO ARRETA**

Plaza Pío XII, 6

Ordutegia: - Astelehenetik Ostiralera 9etatik 17.30era  
- Larunbatetan 9etatik 14etara

Udako ordutegia: - Astelehenetik ostiralera 8etatik 15etara

Ekain.16 irai 15

**FAX-a 943 989 146**

**ATZERRITARREN BULEGOA**

Javier de Barkaiztegi Kaletik Berezitako Sarrera

Ordutegia: - Astelehenetik ostegunera 9etatik 17.30era  
- Ostiraletan 9etatik 15etara

Udako ordutegia: - Astelehenetik ostiralera 8:30etik 14:30era

ekain.16 irai. 15

**FAX-a 943 989 145**

**Zerbitzu Gutunaren Unitate Arduraduna**

Idazkaritza Nagusia

Pío XII Plaza, 6 20010 Donostia

Tel. 943 98 92 51

[secretario\\_general.gipuzkoa@correo.gob.es](mailto:secretario_general.gipuzkoa@correo.gob.es)



GOBIERNO  
DE ESPAÑA

DELEGACIÓN DEL  
GOBIERNO  
EN LA COMUNIDAD  
AUTÓNOMA  
DEL PAÍS VASCO

SUBDELEGACIÓN  
DEL GOBIERNO  
EN GIPIUZKOA