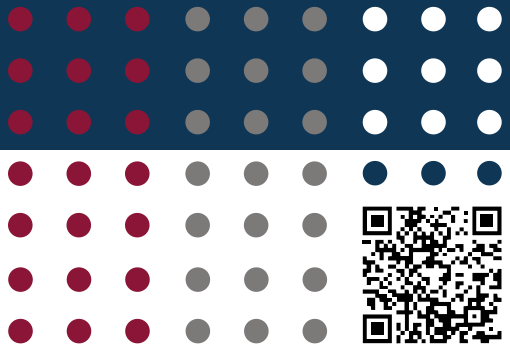


ZERBITZUEN KARTA

# EIBARKO UDALEKO GIZARTEKINTZA



# SARRERA

Eibarko Udalaren Gizartekintza arloak zerbitzu publikoa eskaintzen die Eibarko herritar eta kolektibo guztiei. Gure helburua da bizi-kalitatea hobetzea, eta zeregin nagusia, gizarte zerbitzuen sistemak bete ditzakeen beharrak antzematea eta erantzutea.

## MISIOA

Eibarko Udalaren Gizartekintza sailaren helburua da herritarren gizarte-premiak identifikatzea eta haiei erantzutea integrazioa, autonomia eta gizarte-ongizatea sustatzeko gizarte-zerbitzuen sistemaren barruan.

## BISIOA

Eibarko Udaleko Gizarte Zerbitzuek herritarren gizarte-beharrizanei erantzun nahi diete, pertsonak izanik esku-hartzearen subjektu aktibo eta erdigune. Era berean, gizarte-talde eta erakunde ezberdinak kontuan hartuko dira prebentzioan, sustapenean eta inklusioan elkarrekin lan egiteko, berdintasunean oinarritutako gizarte bat lortzeko asmoarekin. Hori guztia, plangintzan, ikerketan eta ebaluazioan oinarritutako kalitate-irizpideak erabiliz.

Pertsonentzako, talde sozialentzako eta erakundeentzako herri bat nahi dugu, non haxe landuko den:

- Garapen inklusiboa, atsegina, orekatua, iraunkorra, bateratua eta berritzailea izatea.
- Pertsonak jartzea erabakiak hartzeko erdigunean.
- Biztanleriaren zahartzea kontuan hartzea.
- Eibarko kultura-identitatea alderdi sozialean sustatzea.
- Herriarekiko atxikimendua sendotzea.
- Gizartearen hezkuntza eta gizarte balioak sustatzea.

## BALIOAK

- Unibertsaltasuna
- Berdintasuna eta ekitatea
- Hurbiltasuna
- Prebentzioa, integrazioa eta normalizazioa
- Arreta pertsonalizatua eta integrala
- Diziplinarreko esku-hartzea
- Koordinazioa eta lankidetzak
- Herritarren parte-hartzea sustatzea
- Kalitatea
- Gizarte-ekimena sustatzea
- Erantzukizun publikoa

## ARDURADUNAK

**ARDURADUN POLITIKOA:** Idoya Sarasqueta Aramburu

**ARDURADUN TEKNIKOA:** Jaione Azkue Landa

## HAINBAT DATU

**Telefonoa:** 943 70 84 40 / **Faxa:** 943 70 84 41

**Helbidea:** PORTALEA eraikina, 4. Solairua Bista Eder 10 – 4. 20600 EIBAR

**Helbide elektronikoa:** [gizartekintza@eibar.eus](mailto:gizartekintza@eibar.eus)

**Web-orria:** <https://www.eibar.eus/eu/udala/sailak/gizartekintza-saila>

**Bulego ordutegia:**

Neguko ordutegia:

- Astelehenetik ostiralera: 9:00 – 14:00
- Astelehen arratsaldeetan: 16:30 – 19:00

Udako ordutegia:

- Uztaila, abuztua eta iraila: 9:00 – 13:00

## PLANOA

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



# ESKAINTZEN DITUGUN ZERBITZUAK

INFORMAZIOA, BALORAZIOA, ORIENTAZIOA ETA LAGUNTZA	ZERBITZUA EMATEKO MODUA
<p><b>MENDEKOTASUNA ETA DESGAITASUNA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mendekotasun- eta desgaitasun-balorazioak.</li> <li>• Mendekotasuna eta desgaitasuna duten pertsonentzako prestazio ekonomikoak.</li> <li>• Etxeko laguntza zerbitzua.</li> <li>• Udal eta Foru laguntza teknikoa.</li> <li>• Telelaguntza (Eusko Jaurlaritza).</li> <li>• Eguneko zentroa.</li> <li>• Sozio-sanitarioa.</li> <li>• Egoitza zerbitzu iraunkorra/ Aldi baterako egonaldiak.</li> <li>• Aholkularitza juridikoa.</li> <li>• Aparkatzeko txartela.</li> <li>• Mendekotasuna duten adinako pertsona kalteberak eta haien zaintzaileak. Eibarko Udalerriko esku-hartze Plana 2016-2022.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gizartekintzan aldez aurretik hitzordua hartzea.</li> <li>• Aurrez aurre edo telematikoki (telelaguntza, aholkularitza juridikoa, aparkatzeko txartela eta udal laguntza teknikoa).</li> </ul>
<p><b>PERTSONA NAGUSIAK</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Etxeko laguntza zerbitzua.</li> <li>• Aholkularitza juridikoa.</li> <li>• Telelaguntza (Eusko Jaurlaritza).</li> <li>• Jubilatuen etxeak.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gizartekintzan aldez aurretik hitzordua hartzea.</li> <li>• Aurrez aurre edo telematikoki (telelaguntza eta aholkularitza juridikoa)..</li> <li>• Zerbitzura joan (jubilatuetxeak).</li> </ul>

<p><b>GIZARATERATZEA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gizarte-bazterketako balorazioa.</li> <li>• Gizarte-larrialdietarako dirulaguntzak.</li> <li>• Arriskuan edota gizarte-bazterketa egoeran dauden pertsonen zuzendutako hezkuntza eta gizarte-arloko laguntzako programa.</li> <li>• Gizarteratze-ibilbideak eta baliabide espezializatueterako orientazioa.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gizartekintzan alde zuzenetik hitzordua hartzea.</li> </ul>
<p><b>BERDINTASUNA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Andretxea.</li> <li>• Biolentzia matxista pairatzen duten emakumeentzako zerbitzuak (orientazioa eta informazioa, laguntza psikologikoa, aholkularitza sozio-juridikoa, larrialdietarako baliabideak).</li> <li>• Jabetze-eskola.</li> <li>• Berdintasun-sarea.</li> <li>• Emakumearen Mahaian parte hartzen duten elkarteentzako dirulaguntzak, Eibarren berdintasunaren aldeko programa zehatzak garatzeko.</li> <li>• Programa afektibo-sexuala.</li> <li>• Eibarren Emakumeak eta Gizonak Berdintzeko IV. Plana (2016-2019).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zerbitzura joatea (Andretxea).</li> <li>• Gizartekintzan alde zuzenetik hitzordua hartzea.</li> <li>• Telematikoki (dirulaguntzak).</li> <li>• Pegora edo Andretxea (Jabetze Eskola).</li> </ul>
<p><b>IMMIGRAZIOA ETA ANIZTASUNA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Atzerritartasunari buruzko informazioa eta orientazioa.</li> <li>• Kulturarteko bizikidetzaren sustatzeko sentsibilizazio programak.</li> <li>• Eibarko udalerrian gizarteratzeko hainbat ekintza.</li> <li>• Eibarko Elkarbizitza eta Aniztasun Plana (2018-2022).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gizartekintzan alde zuzenetik hitzordua hartzea.</li> </ul>

<p><b>ADINGABEAK</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Adingabeei eta familiei orientazioa eta informazioa ematea.</li> <li>• Familia-eskuhartze programa.</li> <li>• Etxez etxeko programa.</li> <li>• Gurasoak martxan.</li> <li>• Ingurune irekiko hezibide programa.</li> <li>• Eibarko haurren, nerabeen eta familien I. Plana (2018-2021).</li> <li>• Arreta goiztiarra.</li> <li>• Dirulaguntza: diru-sarrerak bermatzeko errenta, diru-sarrerak bermatzeko laguntza edo gizarte larrialdietarako laguntza jasotzen dutenentzat, euren ardurapeko adingabeek eskolaz kanpoko jarduerak egiteko.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gizartekintzan aldez aurretik hitzordua hartzea.</li> <li>• Aldez aurretik jakinarazten den tokian izena ematea.</li> </ul>
<p><b>ADIKZIOA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Prebentzio-programak ikaste-txeetan.</li> <li>• Gurasoak Martxan.</li> <li>• Drogen mende egon eta tratamendua Eibartik kanpo jasotzen duten pertsonentzako dirulaguntzak.</li> <li>• Aisialdiko eta astialdiko prebentzio-lana (jaietan alkohola eta beste substantzia batzuk prebenitzeko kanpainak).</li> <li>• Eibarko V. Mendekotasun Plana. (2018-2021).</li> <li>• Gizartean baztertuta edo baztertuta egoteko arriskuan dauden pertsonen zuzendutako hezkuntza- eta gizarte-arloko laguntzako programa.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gizartekintzan aldez aurretik hitzordua hartzea.</li> <li>• Aldez aurretik izena ematea jakinarazten den tokitan.</li> </ul>

<b>ELKARTEAK</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Gizarte-ekimenari laguntzea.</li> <li>Gizarte-ekintzaren esparruan lan egiten duten elkarteentzako dirulaguntzak.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gizartekintzako informazioa jasotzea.</li> <li>Telematikoki (dirulaguntzak).</li> </ul>
<b>NAZIOARTEKO LANKIDETZA</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Nazioarteko lankidetzako programak antolatu eta garatzeko dirulaguntzak.</li> <li>Eraldaketa sozialerako heziketa eta sentsibilizazioa sustatzeko proiektuak egiteko dirulaguntzak.</li> <li>Gazteei zuzendutako "Elkartasun Bekak" izeneko dirulaguntzak.</li> <li>Nazioarteko larrialdietan laguntzeko dirulaguntzak.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gizartekintzan informazioa jasotzea.</li> <li>Telematikoki (dirulaguntzak).</li> </ul>
<b>BESTE BATZUK</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Baliabide ekonomiko gutxiko pentsiodunentzako eta langabeentzako dirulaguntzak.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gizartekintzako eta Pegorran informazioa jasotzea.</li> </ul>

## GURE KONPROMISOAK

<b>KALITATEA SUSTATZEKO KONPROMISOAK:</b>	<b>KONPROMISOEN ADIERAZLEAK (NOLA NEURTUKO DUGU)</b>
1.- Hitzorduak esandako orduan izatea eta aurreikusitako denbora erabiltzea.	Asebetetze-inkestarekin neurtuko da eta 8 puntu atera behar dira.
2.- Gizarte-langileek eta teknikariek eskaintzen duten zerbitzua konfiantzan, berdintasunean, ezagutzan, konfidentzialtasunean, segurtasunean... oinarritzea.	Asebetetze-inkestarekin neurtuko da eta 8 puntu atera behar dira.



3.- Gizarte-langileek eta teknikariek larrialdiak 24 ordutan artatzea.	Zenbat larrialdi-egoera artatu diren 24 ordutan.
4.- Zerbitzuko langileak erabiliko duen hizkera argia eta ulergarria izatea.	Asebetetze-inkestarekin neurtuko da eta 8 puntu atera behar dira.
5.- Zerbitzua irisgarria izatea eta harreralekua eta itxaron-gelak erosoak.	Asebetetze-inkestarekin neurtuko da eta 8 puntu atera behar dira.
6.- Egindako kexa, iradokizun eta erreklamazioen erantzunak gehienez ere 20 egunetan ematea.	Asebetetze-inkestarekin neurtuko da eta 8 puntu atera behar dira.
7.- Langileek hizkuntza eta jarrera inklusiboa izatea (konpromisoa euskararekiko, berdintasuneko, aniztasunarekiko eta adin guztiekiko).	Asebetetze-inkestarekin neurtuko da eta 8 puntu atera behar dira.

## KONPROMISOEN BETETZE-MAILA

Gure konpromisoen betetze-mailaren jarraipena egingo dugu, eta horretarako, hainbat adierazle ezarri. Zerbitzu-kartaren iraupena 3 urteko izango da. Datuak urtero jaso eta aztertuko ditugu, eta behar diren ondorioak atera. Emaitzen berri urtero emango zaie Gizartekintzako batzordekideei, eta interesa duen edonori.

### AITORTUTAKO KONPROMISOEN EZ BETETZEAK KONPENSATZEKO HAR DAITEZKEEN NEURRIAK ZEHAZTU

Hartutako konpromiso horietakoren bat bete ezean, arrazoiak aztertu eta hobetzeko ekintzak martxan jarriko dira, betiere konpentsatzeko neurriak gure esku badaude.

Gizartekintzarenak 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

- **Duintasuna:** pertsonen duintasunerako eskubidea dute, alegia, pertsonen berezko balioa edozein egoeratan onartzea, bakoitzaren norbanakotasunari eta beharrei zor zaien errespetu osoz.
- **Pribatutasuna eta konfidentzialtasuna:** Erabiltzaileek eskubidea dute pribatutasuna eta dagokien informazioaren konfidentzialtasuna errespetatzea.
- **Autonomia:** bakoitzak bere kasa jardun eta pentsatzeko duen aukera.
- **Informazioa:** Informazioa eta laguntza jasotzeko eskubidea dute, ahalik eta egokien eta ondoen erabiltzeko moduan.
- **Beharren ebaluazioa:** arrazoizko epe batean euren beharren ebaluazioa egiteko eskubidea dute, premia horiei ondoen egokitzen zaizkien zerbitzu eta prestazioak eskuratu ahal izateko.
- **Arretarako banakako plana:** arrazoizko epe batean arretarako banakako plan bat izateko eskubidea, ebaluazioan hautemandako beharrei egokitua.
- **Zerbitzuaren kalitatea:** eskueran dituzten zerbitzu eta zentroek baldintza materialak, funtzionalak eta langileei dagozkienak betetzeko eskubidea.
- **Parte-hartzea:** zuzenean edo ordezkarien bidez parte hartzeko eskubidea dute.
- **Eskubideen ezagutza eta defentsa:** eskubideak ezagutu eta defendatzeko eskubidea dute, eta horren ondorioz, informazioa izateko, parte hartzeko, iradokizunak eta keak aurkezteko bideetara iristeko eskubidea.

# ERABILTZAILEEN BETEBEHARRAK

Erabiltzaileen ondoko betebeharrak dituzte:

- Egiatzko eta beharrezko informazioa eman behar dute beharrak edo premiak ebaluatzeko.
- Barne araudia ezagutu eta bete egin behar dute.
- Elkarrekin bizitzeko eta elkar errespetatzeko arauak bete behar dituzte.

- Pertsonak eta instalazioak errespetatu behar dituzte.
- Errespetatu egin behar dituzte eurei zerbitzua emateko esandako edota adostutako orduak eta egunak eta aurretiaz abisatu behar dute aurreikusitako datan ezin badira joan, zerbitzuari eragozpenik ez sortzeko.

## HIRITARREK PARTE HARTZEKO BIDEAK

- **Gizartekintza**  
Portalea, Bista Eder 10-4.soilarua / 943 70 84 40  
gizartekintza@eibar.eus
- **Andretxea**  
Zezenbide, 9 baxua. / 943 70 08 28  
andretxea@eibar.eus
- **Ipurua jubilatuetxea**  
Egiguren-tarren 22B / 943 20 28 62  
jubiladosdeipurua@hotmail.com
- **Urki jubilatuetxea**  
Urki, 17 / 943 20 72 29  
jubiladosdeurki@hotmail.com
- **Beheko Tokia jubilatuetxea**  
Karmen, 6 / 943 12 12 05  
behekotokia@outlook.es
- **Untzaga jubilatuetxea**  
Untzaga, 6 / 943 20 33 20  
csuntzaga@yahoo.es
- **PEGORA** (Herritarren Zerbitzurako Bulegoa)  
Udaletxea (Untzaga plaza, 1 - Beheko solairua)  
010 - 943 70 84 00

# ARAUDIAK ETA LEGEAK

- 2/2016 LEGEA, apirilaren 7koa, Euskadiko Toki Erakundeei buruzkoa
- 4/2005 LEGEA, otsailaren 18koa, Emakumeen eta Gizonen berdintasunerakoa
- 86/1997 DEKRETUA, apirilaren 15ekoa, Euskal Autonomia Elkarteko herri-administrazioetan euskararen erabilera normalizatzeko prozesua arautuko duena

# ARAUDIAK ETA LEGEAK (GIZARTE ZERBITZUAK)

- 12/2008 LEGEA, abenduaren 5ekoa, Gizarte Zerbitzuei buruzkoa
- 185/2015 DEKRETUA, urriaren 6koa, Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistemen prestazio eta zerbitzuen zorroari buruzkoa
- Genero-indarkeriaren aurkako babes integraleko neurriei buruzko abenduaren 28ko 1/2004 Lege Organikoa
- 3/2005 LEGEA, otsailaren 18koa, haurrak eta nerabeak zaintzeko eta babestekoa. 3/2009 LEGEA, abenduaren 23koa, Haurrak eta Nerabeak zaintzeko eta babesteko legea aldatzekoa
- 18/2008 LEGEA, abenduaren 23koa, Gizarteratzeko eta Diru Sarrerak Bermatzekoa. 4/2011 LEGEA, azaroaren 24koa, Gizarteratzeko eta Diru Sarrerak Bermatzeko Legea aldatzen duena
- Atzerritarrek Espainian dituzten Eskubide eta Askatasunei buruzko, eta Atzerritar horiek Gizarteratzeari buruzko urtarrilaren 11ko 4/2000 Lege Organikoaren
- Etxeko laguntza zerbitzua arautzen duen udal arautegia

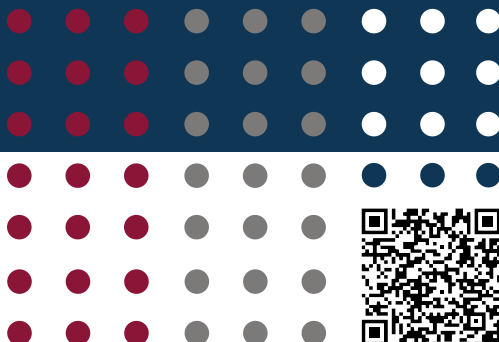
**"Klororik gabe eta % 100 paper birziklatuan inprimatua".**

2019ko azaroa argitaratuta.

CARTA DE SERVICIOS



# SERVICIOS SOCIALES DEL AYUNTAMIENTO DE EIBAR



# INTRODUCCIÓN

Los Servicios Sociales del Ayuntamiento de Eibar ofrecen un servicio público dirigido a toda la ciudadanía, y a los diferentes colectivos del municipio. Nuestro objetivo es mejorar la calidad de vida y la labor principal es la detección y atención de las necesidades sociales susceptibles de ser atendidas por el sistema de servicios sociales.

## MISIÓN

La misión del Dpto. de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Eibar es la detección y atención de las necesidades sociales de la ciudadanía susceptibles de ser atendidas por el sistema de servicios sociales para la lograr la inclusión, autonomía y bienestar social.

## VISIÓN

Los Servicios sociales del Ayuntamiento de Eibar aspiran a atender todas las necesidades sociales de la ciudadanía en el que las personas sean sujeto activo y centro de la intervención. Asimismo atender a los diferentes grupos sociales y entidades para trabajar conjuntamente en la prevención, promoción, e inclusión cara a una sociedad más igualitaria. Todo ello, bajo unos criterios de calidad basados en la planificación, investigación y evaluación.

Un municipio para las personas, grupos sociales y entidades en los que se trabaje para:

- Un desarrollo inclusivo, amigable, equilibrado, sostenible, cohesionado e innovador.
- Que tenga a las personas en el epicentro de su toma de decisiones.
- Que tiene en cuenta el envejecimiento de la población.
- Que potencia las señas de identidad cultural de Eibar en su vertiente social
- Que refuerza el sentido de pertenencia.
- Que fomenta la educación ciudadana y los valores cívicos que incorporan a las nuevas culturas.

## VALORES

- Universalidad
- Igualdad y equidad
- Proximidad
- Prevención, inclusión y normalización
- Atención personalizada e integral
- Intervención interdisciplinar
- Coordinación y cooperación
- Promoción de la participación
- Calidad
- Promoción de la iniciativa social
- Responsabilidad pública

## RESPONSABLES

**RESPONSABLE POLÍTICA:** Idoya Sarasqueta Aramburu

**RESPONSABLE TÉCNICA:** Jaione Azkue Landa

## ALGUNOS DATOS

**Teléfono:** 943 70 84 40

**Fax:** 943 70 84 41

**Dirección:** Edificio PORTALEA, Bista Eder 10 – 4 planta. 20600 EIBAR

**Dirección electrónica:** [gizartekintza@eibar.eus](mailto:gizartekintza@eibar.eus)

**Sitio web:** [www.eibar.eus/es/ayuntamiento/areas/servicios-sociales](http://www.eibar.eus/es/ayuntamiento/areas/servicios-sociales)

**Horario de oficina:**

Horario de invierno:

- De lunes a viernes: 9:00 – 14:00

- Lunes tardes: 16:30 – 19:00

Horario de verano:

- Julio, agosto y septiembre: 9:00 – 13:00

## PLANO

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





# SERVICIOS QUE OFRECEMOS

INFORMACIÓN, VALORACIÓN, ORIENTACIÓN Y ACOMPAÑAMIENTO	CÓMO SE PRESTA EL SERVICIO
<p><b>DEPENDENCIA Y DISCAPACIDAD</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Valoración de la dependencia y discapacidad.</li> <li>• Prestaciones económicas para personas con dependencia y discapacidad.</li> <li>• Servicio de Ayuda a Domicilio.</li> <li>• Ayudas técnicas municipales y forales.</li> <li>• Teleasistencia (Gobierno Vasco).</li> <li>• Centro de día.</li> <li>• Sociosanitario.</li> <li>• Residencia permanente y estancias temporales.</li> <li>• Asesoramiento jurídico.</li> <li>• Tarjeta de estacionamiento.</li> <li>• Plan de Intervención para las personas mayores frágiles, dependientes y sus cuidadores/as en el municipio de Eibar 2016-2022.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cita previa en Servicios Sociales.</li> <li>• Presencial y telemático (teleasistencia, asesoramiento jurídico, tarjeta de estacionamiento y ayudas técnicas municipales).</li> </ul>
<p><b>PERSONAS MAYORES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Servicio de Ayuda a Domicilio.</li> <li>• Asesoramiento jurídico.</li> <li>• Teleasistencia (Gobierno Vasco).</li> <li>• Hogares de jubilados/as.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cita previa en Servicios Sociales.</li> <li>• Presencial y telemático (teleasistencia y asesoramiento jurídico).</li> <li>• Acudir al servicio (hogar de jubilados/as).</li> </ul>

<p><b>INCLUSIÓN</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Valoración de exclusión social.</li> <li>• Ayudas de emergencia social.</li> <li>• Programa de acompañamiento socioeducativo a personas en riesgo y/o situación de exclusión social.</li> <li>• Itinerarios de inclusión y orientación a recursos especializados.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cita previa en Servicios Sociales.</li> </ul>
<p><b>IGUALDAD</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Andretxea.</li> <li>• Servicio de apoyo para las mujeres víctimas de violencia machista (orientación e información, apoyo psicológica, asesoramiento socio-jurídico y recursos de urgencia).</li> <li>• Escuela de Empoderamiento.</li> <li>• Programa Berdin-sarea.</li> <li>• Subvenciones para las asociaciones que participan en la Mesa de la Mujer para el desarrollo de programas específicos de igualdad.</li> <li>• Programa afectivo-sexual.</li> <li>• IV.Plan de Igualdad de Mujeres y Hombres (2016-2019).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acudir al servicio (Andretxea).</li> <li>• Cita previa en Servicios Sociales</li> <li>• Telemáticamente (ayudas económicas)</li> <li>• Pegora y Andretxea (Escuela de Empoderamiento)</li> </ul>
<p><b>INMIGRACIÓN Y DIVERSIDAD</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Orientación e información sobre extranjería.</li> <li>• Programas de sensibilización para promover la convivencia intercultural.</li> <li>• Acciones diversas para la inclusión en el municipio de Eibar.</li> <li>• Plan de Convivencia Eibar (2018-2022).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cita previa en Servicios Sociales.</li> </ul>

<p><b>MENORES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Servicio de orientación e información a familias y menores.</li> <li>• Programa de intervención familiar.</li> <li>• Servicio de Ayuda a Domicilio.</li> <li>• Gurasoak martxan.</li> <li>• Programa de medio abierto.</li> <li>• I. Plan de Infancia, Adolescencia y Familia de Eibar (2018-2021).</li> <li>• Atención temprana.</li> <li>• Subvenciones a favor de perceptores/as de una RGI, de la AGI o de las AES para realizar actividades extraescolares por los/as menores de edad a su cargo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cita previa en Servicios Sociales.</li> <li>• Previamente donde se desarrolle la actividad.</li> <li>• Pegora.</li> </ul>
<p><b>ADICCIONES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Programas de prevención en los centros escolares.</li> <li>• Gurasoak Martxan.</li> <li>• Ayudas a favor de personas con problemas de adicciones que reciben tratamiento en centros de fuera de Eibar.</li> <li>• Prevención en el ocio y tiempo libre (campañas de prevención de alcohol y otras sustancias en fiestas).</li> <li>• V. Plan de Adicciones de Eibar (2018-2021).</li> <li>• Programa de acompañamiento socioeducativo a personas en riesgo y/o situación de exclusión social.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cita previa en Servicios Sociales.</li> <li>• Previamente donde se desarrolle la actividad.</li> </ul>

<p><b>ASOCIACIONES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Apoyo a la iniciativa social.</li> <li>• Subvenciones para asociaciones que desarrollen su actividad en el ámbito de la acción social.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Información en servicios sociales.</li> <li>• Telemáticamente (subvenciones).</li> </ul>
<p><b>COOPERACIÓN</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Subvenciones para la organización y desarrollo de programas de cooperación internacional.</li> <li>• Subvenciones para los proyectos de sensibilización y/o educación para la transformación social.</li> <li>• Subvenciones "Elkartasun Bekak" para personas jóvenes.</li> <li>• Ayudas ante emergencias internacionales.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Información en servicios sociales.</li> <li>• Telemáticamente (subvenciones).</li> <li>• Pegora.</li> </ul>
<p><b>OTROS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Subvención del Ayuntamiento de Eibar para desempleados/as y pensionistas con escasos recursos económicos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Información en Servicios Sociales y Pegora.</li> </ul>

## NUESTROS COMPROMISOS

<b>COMPROMISOS PARA POTENCIAR LA CALIDAD:</b>	<b>INDICADORES DE LOS COMPROMISOS (Cómo lo vamos a medir)</b>
1.- Atender las citas en la hora acordada y utilizar el tiempo estimado.	Se medirá en la encuesta de satisfacción y que la puntuación sea de un 8.
2.- Que la atención por parte de las trabajadoras sociales y el personal técnico se base en la confianza, la igualdad, el conocimiento, la confidencialidad, seguridad, ...	Se medirá en la encuesta de satisfacción y que la puntuación sea de un 8.

3.- Las trabajadoras sociales y personal técnico atenderá las urgencias en un máximo de 24 horas.	Cuántas urgencias se han atendido en 24 horas.
4.- El lenguaje utilizado por el personal será claro y comprensible.	Se medirá en la encuesta de satisfacción y que la puntuación sea de un 8.
5.- El servicio será accesible y la recepción y las sala de espera serán cómodas para las personas usuarias.	Se medirá en la encuesta de satisfacción y que la puntuación sea de un 8.
6.- Las respuestas a quejas, sugerencias y reclamaciones se darán en un plazo máximo de 20 días.	Se medirá en la encuesta de satisfacción y que la puntuación sea de un 8.
7.- Que el personal tenga una actitud y un lenguaje inclusivo (compromiso con el euskera, con la igualdad, con la diversidad y para con todas las edades).	Se medirá en la encuesta de satisfacción y que la puntuación sea de un 8.

## GRADO DE CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS

Se realizará el seguimiento del nivel de cumplimiento de los compromisos, y para ello se utilizarán los indicadores establecidos. La vigencia de la Carta de Servicios será de 3 años. Los datos se recogerán, analizarán anualmente y se evaluarán los resultados. Las conclusiones se expondrán a la Comisión de Servicios Sociales y a las personas interesadas.

### ESPECIFICACIÓN DE LAS MEDIDAS CORRECTORAS EN EL CASO DE NO CUMPLIR LOS COMPROMISOS ADQUIRIDOS

Si, por razones extraordinarias y ajenas a Servicios Sociales, no se cumplieren de manera adecuada los compromisos adoptados, se tomarán las medidas necesarias a la mayor celeridad posible para que dicho incumplimiento no tenga consecuencias en los/as usuarios/as.

# DERECHOS DE LAS PERSONAS USUARIAS

- **Dignidad:** Las personas tienen derecho a la dignidad, entendiéndose por tal el reconocimiento del valor intrínseco de las personas, en toda circunstancia, con pleno respeto de su individualidad y de sus necesidades personales.
- **Privacidad y confidencialidad:** Las personas usuarias tienen derecho a ser tratadas con respeto de su privacidad y de la confidencialidad de la información que les concierne.
- **Autonomía:** la posibilidad de actuar y pensar de forma independiente.
- **Información:** el derecho a disponer de cuanta información resulte necesaria, y hacer de ella el uso más adecuado y óptimo.
- **Evaluación de necesidades:** derecho a una evaluación de sus necesidades en plazos razonables de tiempo, a fin de garantizar, en su caso, su acceso a los servicios y prestaciones que resulten más adecuados para responder a las mismas.
- **Plan Individual de Atención:** derecho a un plan individual de atención en plazos razonables de tiempo y ajustado a las necesidades detectadas durante la evaluación.
- **Calidad del servicio:** derecho a que los servicios y centros a los que tienen acceso cumplan los requisitos materiales, funcionales y de personal.
- **Participación:** tienen derecho a la participación, directamente o por medio de representantes.
- **Conocimiento y defensa de los derechos:** Las personas usuarias de los servicios sociales tienen derecho al conocimiento y a la defensa de sus derechos, entendiéndose por tal el derecho a acceder a los cauces de información, participación, sugerencia y queja que permitan el ejercicio efectivo de los derechos.

# OBLIGACIONES DE LAS PERSONAS USUARIAS

Las personas usuarias tienen la obligación de:

- Transmitir a los servicios sociales la información necesaria y veraz para proceder a la evaluación de las necesidades.
- Conocer y cumplir el contenido de las normas reguladoras de la organización y del funcionamiento de los servicios.
- Guardar las normas de convivencia y respeto mutuo en los servicios y centros de servicios sociales.
- Respetar a las personas e instalaciones.
- Respetar las fechas y las horas establecidas o acordadas para prestarles un servicio, debiendo, en su caso, avisar con antelación de la imposibilidad de mantener la fecha prevista con objeto de no causar disfunciones en el servicio.

## MODOS DE PARTICIPACIÓN DE LA CIUDADANÍA

- **Servicios Sociales:**  
Portalea. Bista Eder 10-4º planta / 943 70 84 40 / gizartekintza@eibar.eus
- **Andretxea**  
Zezenbide, 9 bajo. / 943 70 08 28 / andretxea@eibar.eus
- **Hogar de jubilados/as Ipurua**  
Egiguren-tarren 22B / 943 20 28 62 / jubiladosdeipurua@hotmail.com
- **Hogar de jubilados/as Urki**  
Urki, 17 / 943 20 72 29 / jubiladosdeurki@hotmail.com
- **Hogar de jubilados/as Beheko Tokia**  
Karmen, 6 / 943 12 12 05 / behekotokia@outlook.es
- **Hogar de jubilados/as Untzaga**

Untzaga, 6 / 943 20 33 20 / csuntzaga@yahoo.es

- **PEGORA (Oficina de Servicio a la Ciudadanía)**

Ayuntamiento (Untzaga plaza, 1 - Planta baja) / 010 - 943 70 84 00

## NORMATIVA Y LEYES

- Ley 2/2016, de 7 de abril, de Instituciones locales de Euskadi
- Ley 4/2005, de 18 de febrero, para la Igualdad de Mujeres y Hombres
- 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

## NORMATIVA Y LEYES (SERVICIOS SOCIALES)

- LEY 12/2008, de 5 de noviembre, de Servicios Sociales
- Decreto 185/2015, de 6 de octubre, de Cartera de prestaciones y Servicios del Sistema Vasco de Servicios Sociales
- LEY Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la violencia de género
- LEY 3/2005, de 18 de febrero, de Atención y Protección a la Infancia y la Adolescencia. LEY 3/2009, de 23 de diciembre, de modificación de la Ley de Atención y protección a la Infancia y la Adolescencia
- LEY 4/2011, de 24 de noviembre, de modificación de la ley para la garantía de ingresos y para la inclusión social. Ley 18/2008, de 23 de diciembre, para la Garantía de Ingresos y para la Inclusión social
- LEY Orgánica 4/2000, de 11 de enero, sobre derechos y libertades de los extranjeros en España y su integración
- Reglamento Municipal del Servicio de Ayuda a Domicilio

**"Impreso en papel 100 % reciclado totalmente libre de cloro".**

Publicado en noviembre de **2019**.