

ZERBITZU KARTA

OARSOALDEA GARAPEN
AGENTZIA

2023



ERRETERIA
UDALA



Lezoko Unibertsitateko Udala



Oarsoaldea
gera erleen errendo futuru



OIARTZUNGO
UDALA



PASAIKO UDALA

AURKIBIDEA

Sarrera 1

Gure Agentzia 2

Helburua 2

Eskainitako Zerbitzuak 3 – 11

Kalitate Konpromisoak 12 – 23

Erabiltzaileen Eskubideak 24

Erabiltzaileen Betebeharrak 25

Abixuak, Kexak eta Iradokizunak

Araudia 26 – 32

Arretarako ordutegiak, bitartekoak eta lekuak 33 – 35

Karta Berraztertze Konpromisoa 36

SARRERA

OARSOALDEA GARAPEN AGENTZIAREN ZERBITZUEN KARTA

aurkezten dizuegu zeinaren bidez erabiltzaileei eskaintzen ditugun zerbitzuen berri eman nahi diegu, baita kalitate konpromisoen eta erabiltzaileek dituzten eskubideen eta betebeharren berri ere.

Zerbitzu Karta hau argitaratzean, Oarsoaldea Garapen Agentziak bere erabakitasuna berresten du: ematen duen zerbitzuen kalitatea, erabiltzaileei ematen dion informazioa, kudeaketaren gardentasuna, hobekuntza horretan erabiltzaileen parte hartzea eta langileen erantzukizuna **egunetik egunera hobetzeko konpromisoa**.



Non gaude

Mamuteko Bulego eraikina, 2. 2.solairua. 20180 Oiartzun

943 494 129

oarsoaldea@oarsoaldea.eus

www.oarsoaldea.eus

Jarrai gaitzazu sareetan!

 [@Oarsoaldea](https://twitter.com/Oarsoaldea)

 [Oarsoaldea Garapen Agentzia](https://www.facebook.com/OarsoaldeaGarapenAgentzia)

 [Oarsoaldea Garapen Agentzia](https://www.linkedin.com/company/OarsoaldeaGarapenAgentzia)

 [oarsoaldea_garapen_agentzia](https://www.instagram.com/oarsoaldea_garapen_agentzia)

GURE AGENTZIA

Oarsoaldea Errenteria, Lezo, Oiartzun eta Pasaia udalerriek osatutako eskualdearen garapen agentzia 1993. urtean sortu zen eskualdearen garapen iraunkorra sustatzeko.

Gaur egun, tokiko erreferentzia da langabetuei, ekintzaileei, enpresei, herritarrei eta bisitariei zerbitzuak eskaintzeko orduan.

Lurraldearen eraldaketa sortzen duten proiektuak sortu eta sustatzen ditugu, beti ere kalitatezko enplegua sortzera eta lurraldearen garapen iraunkorra lortzera bideratuak. Erakunde eraldatzaile gisa ezagutzen gaituzte, gure proposamenak eta kudeaketa eredua dela eta. **Gertutasuna, lankidetzak, konpromisoa eta kalitate-bermea dira gure ikurrak.**

HELBURUAK

OARSOALDEA Garapen Agentziak eskaintzen dituen **zerbitzuen helburu orokorra, herritarrei eta enpresei eskainitako informazio eta haren administrazio harremanetarako gune bakar bat eskaintzea** da eta ondorengo onurak ahalbidetzen ditu:

- Erabiltzaileari tratatu **pertsonalizatuagoa eta profesionalagoa** ematea.
- Erabiltzaileen eskaerei **errazago, azkarrago eta** Erakundearen ikuspegi **globalagoaz erantzutea.**
- **Zerbitzu bakarrean biltzea** udal guztien arlo desberdinetako informazio eta izapideak.
- Arreta-ordutegiak **herritarren beharretara** ahalik eta gehien **egokitzea.**
- **Arreta-bide anitza eskaintzea:** Aurrez aurreko arreta, telefonikoa eta telematikoa.
- **Teknikariekin hitzordua** hartzeko aukera ematea (kontsulta espezifikagoentzat aditu baten laguntza eskatzen duten erabiltzaileen kasuan).
- Abisuak kudeatzeko eta **kexa/erreklamazioei/iradokizunei errazago erantzuteko** bidea ematea.



zerbitzua eta
lana euskaraz

ESKAINITAKO ZERBITZUAK

Pertsonei Enplegu zerbitzua

Gure helburua gure langabetuei laguntzea da. Akonpainamendu neurrien eta egokitutako enplegu baliabide zehatzen bidez, baita gure enpresei laguntzea ere bere langile beharretara hobekien egokitzen diren pertsonak aukeratzen, aberastasuna eta enplegua sortzeko gai izan daitezen.



Ezagutu gure ZERBITZUAK



Inpaktuak

1778

lana bilatzeko prozesuan artatutako eta lagundutako pertsonak

607

enplegu programetan parte hartu duten pertsonak

327

kudeatutako lanpostuak

120

bisitaturiko enpresak

%71,5 betetako lanpostuak

120

gizarte zerbitzuetatik eratorritako pertsonak

66

sustaturiko kontratu publikoak

72

diruz lagundutako kontratu pribatuak

Adierazlea

Inkestetan jasotako gogobetetze maila enplegu zerbitzuarekiko.

Helburua: %90-100%

Konpromezuak

Erabiltzailea modu egokian artatzea, modu atsegin eta profesionalean, informazio argia emanez eta xehetasun guztiak emanez (ikastaroen, lan eskaintzen, etabarren berri emanez).

ESKAINITAKO ZERBITZUAK

Ekonomia eta Lurralde Garapenerako estrategia

Erronkei aurre egitera aldera, eskualdeko enpresa sarea mugiarazteko eta dinamizatzeko zereginean dihardugu eta, aldi berean, Oarsoaldea aukeren ingurune modura proiektatzen dugu. Gure lana da trantsizio digital, ekologiko eta demografikoaren erronkei aurre egiten laguntzea, eta gure enpresen hobekuntza eta lehiakortasuna sustatzea eta eskualde gisa estrategikotzat jotzen ditugun sektoreetan ekintzailatza bultzatzea.



Ezagutu gure ZERBITZUAK



Inpaktuak

59

sailaren dinamizazio
ekintzen kopurua

656

dinamizazio ekintzetan
partaideen kopurua

208

proiektuetan enpresa partaideak

11

kudeatutako proiektuak

Adierazlea

Inkestetan jasotako gogobetetze maila zerbitzuarekiko eta enppresk adierazitako hobekuntza proposamenak aintzat hartu. Helburua: %90-100%

Konpromezuak

Zerbitzu pertsonalizatua eta kasu eta egoera bakoitzera egokitua eskaintzea. Enpresen beharretara hobekien egokitzen dena definituz eta eskainiz.

Diru-laguntzei buruzko informazio argia, zehatza eta gardena ematea eta tramitazioan laguntza eskaintzea.

ESKAINITAKO ZERBITZUAK

Ekonomia eta Lurralde Garapenerako estrategia

Ekintzailetza

Ekintzaileei beraien enpresa abian jartzeko laguntza zerbitzua, profesionalen laguntza eta tutoretza, bideragarritasun-planak garatzeko laguntza, enpresa kudeaketan prestakuntzari buruzko informazioa, laguntza eta diru-laguntzei buruzko informazioa, laguntza logistikoa, dinamizazio ekintzak,...

HABIAN! hazitegia (www.habian.eus)

eta Enpresa Berrien Zentroa:

Zerbitzuetako enpresa berriak jartzeko lokalak alokatzea, banakako jarraipen-plana, enpresa egoiliarrentzat zerbitzuak: prestakuntza-aretoa, bideokonferentzia, bilera-aretoa, besteak beste.



[Ezagutu gure ZERBITZUAK](#)



Inpaktuak

115

arreta izan duten ekintzaileak

23

bideragarritasun planak

21

eratutako mikroenpresak

27

enpresek sortutako enpleguak

21

habian! inkubagailuko proiektuak

2

enpresa zentroko proiektuak

Konpromezuak

Zerbitzu pertsonalizatua eta kasu eta egoera bakoitzera egokitua eskaintzea. Ekintzaileen eta enpresen beharretara hobekien egokitzen dena definituz eta eskainiz.

Diru-laguntzei buruzko informazio argia, zehatza eta gardena ematea.

Adierazlea

Inkestetan jasotako gogobetetze maila zerbitzuarekiko. Helburua: %90-100%

ESKAINITAKO ZERBITZUAK

Ekonomia eta Lurralde Garapenerako estrategia

Zure enpresaren ekonomia suspertzeko doako diagnostikoak

ERRENTERIA, LEZO, OIARTZUN eta PASAIAKO autonomoei eta ETEei laguntzeko zerbitzua, beren etorkizunari buruz hausnartzen laguntzeko, eta orientazioa eskainiz, arazoei aurre egiten eta aukerak aprobetxatzeko.

Zure jardura ekonomikoari eusten eta zure negozioaren etorkizuna birbideratzen lagundu nahi dizugu.



[Ezagutu ZERBITZUA](#)

Inpaktuak: Zerbitzu berria da

Digitalizazio-TicketBAI orientazio zerbitzua

Zerbitzu hau Erreneria, Oiartzun, Lezo eta Pasaiaiko edozein enpresari zuzenduta dago, batez ere hiri-ekonomia osatzen duten merkatari, ostalari eta bestelako zerbitzuei.

Alde batetik, diagnostiko bat egingo zaio enpresari digitalizazio eta TicketBAI sistemaren inguruko egoera ezagutzeko. Diagnostiko horrek, hurrengo fasean, araudira egokitzeko irtenbide posibleak jasotzen dituen ibilbide-orri bat eskaintzeko balioko du. Halaber, uneoro laguntza eskainiko da ezarpenean eta bestela sortzen diren beharretan (dirulaguntzak, baliabideak, etab.).



[Ezagutu ZERBITZUA](#)

Inpaktuak: Zerbitzu berria da



ESKAINITAKO ZERBITZUAK

Ekonomia eta Lurralde Garapenerako estrategia

BERRABIATU

Negozio eskualdaketa

Berrabiatu eskualdaketa bidez Oarsoaldeko enpresen jarraipena errazteko programa da.

Bi hartzaileei dago zuzenduta:

- Bere negozioa eskualdatzeko interesa duen jabeari.
- Negozio baten erreleboa hartzeko interesa duen erabiltzaileari ala bere negozioa handitu nahi duen enpresari.

Berrabiaturen helburua Oarsoaldeko enpresen jarraipena bermatzea eta hauen lehiakortasuna hobetzea da, eskualdeko ekonomiaren indarberritzearen gako gisa. Programa honen bidez era pertsonalizatuan, doan eta isilpean eskainiko dizugu laguntza.



Ezagutu ZERBITZUA

Inpaktuak: Zerbitzu berria da



ESKAINITAKO ZERBITZUAK

Oarsoaldea helmuga

Gure identitate kulturean oinarrituz, Oarsoaldeara bisitariak erakartzeko eta kalitatezko helmuga bihurtu dadin lanean dihardugu. Beti ere bertako enpresen lehiakortasuna hobetuz eta turismo jasangarriaren bitartez.

Sektore turistiko enpresei laguntza

- Kalitate eta lehiakortasun programak kudeatzen. Etengabeko hobekuntzak ezarri dezaten beraien enpresetan.
- Dirulaguntzen informazioa.
- Material turistiko hornitzen.
- Beraien zerbitzuen sustapena eta salmentan laguntzen.

Produktu edo zerbitzu turistikoak sortu edo hobetu

Eskualdea gune turistiko bezala ezagutarazteko proiektuak garatzen ditu Oarsoaldeak. Proiektu horiek turismo-azpiegitura hobetzea eta garatzea dute helburu.

Eskualdea ezagutzera ematen dugu, hemen eta kanpoan.

Turismo bulegoen kudeaketa (bisitarien arreta, eskualdean aisialdiko planak, erreserba zerbitzua) Gure Turismo bulegoetan hainbat proposamen interesgarri aurkituko dituzu Oarsoaldea hobeto ezagutzeko edo zure ingurukoei erakusteko.



Ezagutu gure ZERBITZUAK

Inpaktuak

10.425

turismo bulegoetan bisitari kopurua

15

turismo bulegoaren bitartez artatutako talde kopurua

26.490

turismo bulegoetan informazio eskaerak

142

pertsona talde erreserbak

135

sektore pribatutik egindako kontsulta kopurua

Adierazlea

Inkestetan jasotako gogobetetze maila zerbitzuarekiko. Helburua: %90-100%

Konpromezuak

Erabiltzailea modu egokian artatzea, modu atsegin eta profesionalen, informazio argia emanez eta xehetasun guztiak emanez. Zerbitzu pertsonalizatua eta enpresaren egoera bakoitzera egokitua eskaintzea. Enpresen beharretara hobekien egokitzen dena definituz eta eskainiz.

ESKAINITAKO ZERBITZUAK

Hiri-berriztapena eta mugikortasuna

Etxebizitzak Birgaitzeko Zerbitzua

Oarsoaldea Garapen Agentziak, Oarsoaldeko Birgaitzeko Hirigintza-Sozietatea gisa (SUR) hiria birgaitzeko zerbitzu integrala eskaintzen du, herritarrek eraikinak eta etxebizitzak birgaitzeko dakartzan abantailez kontzientziatu eta eraikinak eta etxebizitzak birgaitzeko dituzten auzo-erkidegoei edo jabeek edo maizterrei laguntzeko. Birgaitze-obra baten prozesu osoan eta fase guztietan laguntzen dizugu (fatxadaren birgaitze orokorra, fatxadari inguratzaile termikoa jarri, irisgarritasuna hobetzea, teilatua, igogailua,...), nahiz izaera pribatukoa edo bizilagunen komunitatekoa izan.



Ezagutu gure ZERBITZUAK

Inpaktuak

96

kudeatutako espedienteak

43

ARI guneko espedienteak

7.445.218,30 euro

eragindako onurak guztira

101,51 euro

eskualdeko biztanle bakoitzari
eragindako onurak

Oiartzungo Etxebizitza Bulegoa

Alokairu soziala ASAP bidez. Etxejabeentzako eta maizterrentzako informazio eta bitartekaritza lanak egiteko zerbitzua da. Oiartzunen hutsik dauden etxebizitzak alokairu duinean merkaturatzeko. etxejabeentzako eta maizterrentzako erosoia izango den zerbitzua eskaintzea: aukerei buruz informatu; gestio lana egin; laguntzak bideratu; kontsulta eta tramitazioa gauzatzeko informazio-puntua izan; Etxebideko tramitazioak bertatik egin...

7

zerbitzua jaso
duten etxejabeak

43

zerbitzua jaso
duten maizterrak

17

Kontsulta jaso dira

56

Pertsona hartatu dira

Energia Bulegoa

Herritarrei energiaren inguruko zalantzak argitzeko zerbitzua; fakturak ulertzeko eta energia aurrezteko aholkuak, kontratazioa, eraginkortasun neurriak, energia berriztagarrien aukerak, diru-laguntzak eta abar kontsultatzeko. Honez gain, energia berriztagarrien, etxebizitzaren birgaitze energetikoaren eta energiaren arloan eskualdeko udalerriek dituzten datuen inguruko informazioa jaso ahal izango da.

<https://oarsoenergia.eus/es/home>

ESKAINITAKO ZERBITZUAK

Kontsumo Bulegoa



Kontsumitzaileen eskubideak babesten ditugu. Gure kontsumo bulegoan zure eskubideen eta betebeharren berri emango dizugu ondasun bat erosi aurretik edo zerbitzu bat kontratatzen duzunean.

Halaber, erreklamazio bat nola jarri azalduko dizugu eta ez baduzu emaitza onik lortzen, konpontzen saiatuko gara beharrezkoak diren izapide guztiak eginez.



Ezagutu gure
ZERBITZUAK

Inpaktuak

1.559

artatutako pertsonak

345

jasotako erreklamazioak

289

tramitatutako erreklamazioak %83,7

207

konpondutako erreklamazioak %71,6

13

arbitraje eskaerak

Adierazlea

Inkestetan jasotako gogobetetze maila zerbitzuarekiko. Helburua: %90-100%

Konpromezuak

Erabiltzailea modu egokian artatzea, modu atsegin eta profesionalean, informazio argia emanez eta xehetasun guztiak emanez.

ESKAINITAKO ZERBITZUAK

Euskara Sustatzea

Oarsoaldeko lau herrietan, Errearteria, Lezo, Oiartzun eta Pasaia, **euskararen ezagutza eta erabilera txoko guztietan areagotzeko zerbitzua eta ekintzak.**

Herritarrei, pertsoneri, oro har, doako oinarrizko hizkuntza aholkularitza zerbitzua. Enpresei eta merkataritza eta ostalaritza saltokiei Oarsoaldeko Euskara Batzordeak, eskualdeko lau udalen laguntzarekin, hainbat zerbitzu eta hizkuntza aholkularitza eskaintzen dizkie.

Horrez gain, lanbide heziketako lantokiko praktikak euskaraz egiteko laguntzak eskaintzen ditu Oarsoaldeko Euskara Batzordeak.



Ezagutu gure ZERBITZUAK

Inpaktuak

48

Praktikak euskaraz egiten duten enpresa kopurua

81

Atera mamia euskarari egitasmoan parte hartu duten establezimendu kopurua

3.700

Euskara sustatzeko egitasmoan bidez eragindako familia kopurua

457

Kuadrillategin parte hartzen duten gazte kopurua

835

Euskaltegietako ikasle kopurua

Adierazlea

Egitasmoetan parte hartzen duten establezimendu kopurua eta gure zerbitzuen eskaera egiten dutenen kopurua.

Konpromezuak

Erabiltzailea modu egokian artatzea, modu atsegina eta profesionalean, informazio argia emanez eta xehetasun guztiak emanez.



KALITATE KONPROMISOA

Oarsoaldeako jarduerari dagokionez, **informazio egokia eta eguneratua eskaintzea**. Oarsoaldea webgunearen bitartez, eskainitako zerbitzuekin lotutako informazio eguneratua bezeroen eskura izatea:

www.oarsoaldea.eus

www.oarsoaldeaturismoa.eus

www.oarsoarrak.eus

<https://oarsoenergia.eus/>

<https://badiaberri.eus/>

Zerbitzuen Karta

Dokumentu honek zerbitzu jakinek herritarren aurrean hartzen dituzten **konpromisoak** jasotzen ditu. Era berean, **zerbitzuaren ezaugarri nagusien** inguruko informazioa ematen du, eta erabiltzen duten **pertsonen eskubide eta betebeharrak** adierazten ditu. Horrez gain, kalitatezko zerbitzu bat eskaintzeko zein konpromiso hartzen dituen ere azaltzen du.

Kalitatezko zerbitzua emateko eta zerbitzua etengabe hobetzeko, Oarsoaldea Garapen Agentziak kalitate sistema bat du ezarria, ISO 9001:2015 kalitate arauan oinarritua eta zerbitzuak beherago zehazten diren **kalitate-konpromisoak** hartzen ditu bere gain. Zerbitzuaren erabiltzaileentzat duten garrantziagatik eta Kalitate Konpromisoen ebaluazio eta jarraipena egiteko orduan duten garrantziagatik. Adierazle hauek aukeratu dira eta horietako bakoitzarentzat **gutxieneko/gehienezko balioak ezarri dira**:



Antolakuntza eta Zeharkako Elementuak

Txosten ekonomikoak epean prestatzea **%100**

% prestakuntza ekintzetan parte hartzen duten langileak **%90**

Prestakuntza jarraian parte hartu duten langileen asebetetzea **%80**

Prestakuntza jasotzen duten langileen eraginkortasuna **%80**

% osasunaren behaketa egin duten langileak **%80**

Segurtasun batzordeak urtean finkatzen dituen ekintzak aurrera eramanean **%25**

Sortutako prentsa-oharrak **50-100**

Prentsa eta interneten agerraldi kopurua **300-350**

Antolatutako ekitaldiak **30-40**

Antolakuntza eta Zeharkako Elementuak

Webgunean (OARSOALDEA) bisitari kopurua	80.000 100.000
Facebook jarraitzaileak	1.500 2.000
Twitter jarraitzaileak	2.000 2.200
Linkedin jarraitzaileak	1.000 1.500
Instagram jarraitzaileak (Kontu hau sortu berria da)	1.000 1.500
Hobekuntza proposamenak / itxi diren ekintza zuzentzaile kopurua (%)	%20-30
Bezeroen gogobetetze indizea	%90-100
% Programa informatikoak euskaraz duten langileak	%100
2023.urteari begira, officean aldaketak ordenagailu guztietan	%100
Aurkitutako inzidentzia guztien artean, konpondutako inzidentzien %	%75-90

Pertsonei arreta

ETXEKOLAN (pertsonei emandako arretaren baitan enplegua sustatzea). Zerbitzua eman zaien familia kopurua eta kudeatutako familia kopurua

38
famili/15
postu

Enplegu Zerbitzutik artatzen ditugun pertsona langabe kopurua

1.800

Pertsona langabeen enplegagarritasuna hobetzeko enplegu egitasmoak. Kudeatzen ditugun Enplegu programetako partaide kopurua

600

Kudeaturiko lanpostu kopurua / bete diren lanpostu kopurua

300/%75

Ekonomia eta Lurralde Garapenerako Estrategiak

Dinamizazio ekintzak enpresekin	40-50
Dinamizazio ekintzetan parte hartzen duten pertsona kopurua	200-250
Enpresekin erlazionatuta garatzen ari diren proiektu kopurua	10
Enpresekin garatzen ari diren proiektuetan parte hartzen duten enpresa eta agente kopurua	175-200
Hartatu diren ekintzaile berri kopurua	115-120
Bideragarritasun planen kopurua	23-25
Sortu diren enpresa kopurua	21-25
Berpiztu ekintzailetza proiektua-Berpiztu funtsezko ekonomia	10
Berpiztu Ekitera. Dirulaguntza eskatu dutenak	20
Berpiztu ATB. Parte hartu dutenak	10
Lanpostu eta enpresen kopurua inkubategietan	20
Energia bulegoan hartatu diren pertsona kopurua	30-40

Hiri Berriztapena eta Mugikortasuna

Etxebizitzak birgaitzeko eskualdeko zerbitzua. Finka administrarien bidez tramitatutako espedienteak- KONTROL ADIERAZLEA-LAU HILEAN BEHIN	40
Tramitatutako espedienteak guztira- KONTROL ADIERAZLEA-LAU HILEAN BEHIN	80
Finka administrariak kudeatutako aurrekontua guztira-PARAMETRO INFORMATZAILEA-LAU HILEAN BEHIN	2.700.000€
Aurkeztutako aurrekontua guztira-PARAMETRO INFORMATZAILEA-LAU HILEAN BEHIN	4.500.000€
ARletan espediente kopurua-PARAMETRO INFORMATZAILEA-LAU HILEAN BEHIN	32€
Eragindako onurak totalean- PARAMETRO INFORMATZAILEA-LAU HILEAN BEHIN	2.250.000€
Eragindako onurak/eskualdeko biztanleak-PARAMETRO INFORMATZAILEA-LAU HILEAN BEHIN	36€/bizt.
Eragindako onurak/udaletako biztanleak-PARAMETRO INFORMATZAILEA-LAU HILEAN BEHIN	Errenteria 24€/bizt.
Eragindako onurak/udaletako biztanleak-PARAMETRO INFORMATZAILEA-LAU HILEAN BEHIN	Lezo 10€/bizt.
Eragindako onurak/udaletako biztanleak-PARAMETRO INFORMATZAILEA-LAU HILEAN BEHIN	Oiartzun 12€/bizt.
Eragindako onurak/udaletako biztanleak-PARAMETRO INFORMATZAILEA-LAU HILEAN BEHIN	Pasaia 16€/bizt.

Hiri Berriztapena eta Mugikortasuna

Dinamizazioa eta mugikortasuna sustatu. Lantokira bizikletaz egitasmoa. Parte hartu duten herritar eta enpresa kopurua	20-30 enpresa
Energia Bulegoan hartatu diren pertsona kopurua	35-40
ASAP (Oartzunen etxebizitzaren alokairua sustatzeko zerbitzua). Etxebizitza bulegora etorri diren MAIZTERRAK	20-30
ASAP (Oartzunen etxebizitzaren alokairua sustatzeko zerbitzua). Etxebizitza bulegora etorri diren ETXE NAGUSIAK	8

Oarsoaldea Helmuga

Eskualdearen sustapen turistikoa. Urteko inbertsioa sustapenean eta merkaturatzean	28.000 32.000
Baliabide turistikoak aktibatzea eta dinamizatzea. Dinamizazioan eginiko urteko inbertsioa	0
3 turismo bulegoetan urtean zehar jasotako bisitari kopurua - KONTROL ADIERAZLEA-HILEAN BEHIN	20.000 30.000
Errenteriako turismo bulegoan urtean zehar jasotako bisitari kopurua - KONTROL ADIERAZLEA-HILEAN BEHIN	2.000 3.500
Pasaiaiko turismo bulegoan urtean zehar jasotako bisitari kopurua - KONTROL ADIERAZLEA-HILEAN BEHIN	19.000 20.000
Oiartzungo turismo bulegoan urtean zehar jasotako bisitari kopurua - KONTROL ADIERAZLEA-HILEAN BEHIN	1.000 1.500

Oarsoaldea Helmuga

San Marko gotorlekuan urtean zehar jasotako bisitari kopurua- KONTROL ADIERAZLEA-HILEAN BEHIN	5.000 6000
Listorretako turismo bulegoan turistei arreta. Bisitari kopurua	1.000 3.000
Sektore turistiko pribatuak eginiko kontsulta kopurua	135-200
Taldeei informazioa eta aholkularitza	80
Talde handien kudeaketa-informazioa erreserba bihurketa	%50
Cicerone sisteman urtean zehar eginiko kontsulta kopurua PARAMETRO INFORMATZAILEA-LAU HILEAN BEHIN	1.300 1.700
Turismoko webgunean izandako bisita kopurua	70.000 90.000
Proiektzio kulturala duten ekimenetan lankidetzat. Ekintzailak eta enpresa turistikoekin elkarlanen proiektu kopurua	3
Produktu turistikoetan geolokalizazioaren hobekuntza	2
Ekintzaile eta enpresa turistikoekin elkarlanen proiektu kopurua	2
Turismo sektore pribatuak egindako kontsulta kopurua	222-300
SICTED bereizgarria turismo bulegoetan	2

Oarsoaldea Helmuga

Material turistikoan desbideratze kopurua

0

Enpresen lehiakortasuna hobetzea. Taldeak kudeatu (Kode etikoa eta SICTED)

2

Sektore publiko-pribatuaren dinamizazioa. Turismo mahaia (erakunde mahaia, turismo-mahaia, azpisektoreen mahaia). Klub gastronomikoko taldeen dinamizazioa.

6

Seinaleztapen turistikoa hobetzea eta mantentzea

1

Kontsumo Bulegoa

Kontsumo bulegoa. Eskerak kudeatzea

1.700

Jasotako erreklamazioak

200-250

Tramitatutako erreklamazioak

200-250

Konpondu diren erreklamazio kopurua

%70-80

Kontsulta egindako data / erantzuna ematearen data -KONTROL ADIERAZLEA-LAU HILEAN BEHIN

<1egun

Erreklamazioa jasotako data / izapidearen hasiera data- KONTROL ADIERAZLEA-LAU HILEAN BEHIN

<3egun

Komunikazio ekintza kopurua- KONTROL ADIERAZLEA-LAU HILEAN BEHIN

4,00

Euskara

Gazteen artean euskararen erabilera sustatzea. Kuadrillategi egitasmoan parte hartu duten gazte kopurua	450-500
Gazteen artean euskararen erabilera sustatzea. Motxian Eby lehiaketan parte hartu duten gazte kopurua	100
Lan-munduan euskararen erabilera sustatzea. Praktiak euskaraz egiten dituzten enpresen kopurua	10
Lan-munduan euskararen erabilera sustatzea. Praktiak euskaraz zenbat ikasle egiten duten	20-30
Txikienei euskarazko aisialdi eskaintza bermatzea. Entrenatzaile euskaldunak eskola kirolean	%90
Txikienei euskarazko aisialdi eskaintza bermatzea. Eskola kirolean dabilen ikasle kopurua	1.300 1.350
Familia bidezko euskararen jarraipena. Euskara sustatzeko egitasmoen bidez eragindako familia kopurua	3.000 4.000
Helduen euskalduntzea eta alfabetatzea. Euskaltegietako ikasle kopurua	850
Merkataritza eta ostalaritza alorrean euskararen erabilera sustatzea	40-50

Euskara

Kirol formazioa duten eskola kiroleko aurtengo (2021-22) entrenatzaile kopurua	100%
--	------

Aurten (2021-22) euskaraz garatu diren eskola kiroleko entrenamenduen ehunekoa	100%
--	------

Euskaltegietan dabilen guraso kopurua (2021-22)	100
---	-----

Euskaltegietan dabilen etorri berri kopurua (2021-22)	60
---	----

Euskara ikasteko emandako beka kopurua (2020-21)	500
--	-----

Konpromisoen betetze-maila

Gure konpromisoen **betetze-mailaren jarraipena** egingo dugu, eta, **horretarako hainbat adierazle** ezarri dira. Gainera, erabiltzaileei inkestak banatuko zaizkie eskaintzen dugun zerbitzuaren inguruko iritzia ezagutzeko. **Datuak jaso, urtero aztertu eta argitaratuko dira urteko txostenean.** Ondorio eta emaitzak, sailetako batzordeetan eta dagokien erabiltzaileei jakinaraziko zaizkie.

Hartutako konpromisoak ez betetzeak konpentsatzeko neurriak

Ez-ohiko arrazoiengatik Zerbitzu Kartan jasotako **konpromisoak ezingo balira bete, dagokion sailak bidezkoak diren neurriak hartuko ditu** lehenbailehen, erabiltzaileei edo langileei ez betetze horrek ahalik eta gutxien eragin diezaien.

Halaber, ez-betetze oro aztertu egingo da, bidezkoak diren neurriak hartuz etorkizunean halakoak errepika ez daitezen.

ERABILTZAILEEN ESKUBIDEAK

- Begirunez artatu, informatu eta orientazioa jasotzeko eskubidea.
- Eguneratutako egiazko informazio publikoa eta zehatza jasotzeko eskubidea: Interesdunari espedienteen tramitazioa zertan den jakin eta horren dokumentuen kopiak lortzeko eskubidea, beti ere eskaria interesdunak edo berak baimendutako ordezkariak egiten badu.
- Autonomia erkidegoko hizkuntza ofizialak erabiltzeko eskubidea.
- Oarsoaldearekin zein herriekin erlazionatutako jarduera, izapide, helbide eta zerbitzuen inguruko informazioa aurrez aurre, telefonoz zein modu telematikoan jasotzeko eskubidea.
- Administrazioaren erantzuna jasotzea.
- Oarsoaldean eta bere zerbitzupean dauden ordezkari, zein langileei, erantzukizunak eskatzeko eskubidea.
- Beharrezkoak ez diren edo Oarsoaldearen esku dauden dokumentuak ez aurkezteko eskubidea
- Aurkeztutako dokumentuen kopia eta zigilua jarrita edukitzeko eskubidea.
- Norbere datu pertsonalak Oarsoaldeari ematen dizkionean, datuen babesa bermatuta edukitzeko eskubidea.
- Jakinarazpenak jasotzeko edo aurkezteko lekua eta modua aukeratzea.
- Norbere datuen tratamendua eta helburua zein izango den jakiteko eskubidea.
- Norbere datuak eskuratzeko, ezeztatzeko, zuzentzeko eta kontra egiteko eskubidea.
- Oarsoaldeako instalazioak egokiak eta irisgarriak izateko eskubidea.
- Legeek jasotako gainerako eskubideak.

ERABILTZAILEEN BETEBEHARRAK

- Egoki eta adeitasunez jokatzea zerbitzuzko langileekin eta beste erabiltzaileekin.
- IFZ, AIZ edo NANA aurkeztea edozein izapideri hasiera emateko garaian.
- Bidalitako dokumentazioan akatsak badaude, ahalik eta azkarren jakinaraztea.
- Indarraldiko izapideen datu pertsonalen aldaketen berri ematea.
- Izapideak ezarritako epeetan egitea (dokumentazioa aurkeztea, izen-emateak, aurkeztea, etab.).
- Espedienteak izapidetzeko bidezkoa den dokumentazioa erraztea.
- Barne arauak betetzea.



ARAUDIA

Araudi Orokorra

- UNE-EN-ISO 9001:2015 Kalitatea Kudeatzeko Sistemak. Baldintzak eta UNE-EN-ISO 9000:2015 Kalitatea Kudeatzeko Sistemak. Oinarriak eta Hiztegia.
- 142/2014 dekretua, uztailaren 1ekoa, Kontsumoko erreklamazio orriak eta kexen kudeaketarako prozedura eta kontsumitzaileen salaketekin loturikoa.
- 162/2017 DEKRETUA, maiatzaren 30ekoa, Bikain-Euskararen Kalitate Ziurtagiria arautzen duena.
- 2004ko urriaren 26ko 205. EHAA.4161/2012 apirilaren 3ko LEGEDIA (EHAA 2012KO Martxoaren 12a).
- 1/1995 ERREGE DEKRETU LEGEGILEA, martxoaren 24koa (1995-03-29ko EAO). Abenduaren 19ko legedia 60/1997; Azaroaren 16ko legea 38/2007 Errege dekretua- 2012/3 legea otsailaren 10a 3/2012 legea uztailaren 6a Errege dekretua- 11/2013 legea Errege dekretua - 16/2013 legea Errege dekretu legislatiboa - 2/2015, urriaren 23a.
- Oarsoaldea, S.A.ren Hitzarmen Kolektiboa
- Abenduaren 24ko 8/1998 FA, abenduaren 18ko 68/2001 FD. Abenduaren 30ko Dekretua 20/2011 Dekretu forala 3/2014, NF 17/2014, NF 18/2014 .Dekretu forala 5/2016, uztailaren 20ean.
- Abenduaren 29ko 2930/1979 ED; abenduaren 27ko 2/2004 Legea; TAS/77/2005 AGINDUA. Otsailaren 27ko Dekretua R.D. 1647/1997 (azkeneko eguneraketa 2013/09/09an) Errege dekretua 20/2018 legea.
- Abenduaren 26ko 63/1997 Legea; uztailaren 9ko 12/2001 Legea; 15/1998 Errege Dekretu Legea (azkeneko eguneraketa 2001/03/04ean).
- Abenduaren 27ko 2/2004 Legea; apirilaren 22ko 7/2005 ERREGE DEKRETU LEGEA.
- Lan-arriskuen prebentzioari buruzko 31/1995 Legea. Azaroaren 8ko legea 50/1998; Abuztuaren 4ko dekretua 5/2000: Abenduaren 12ko legea 54/2003.
- Abenduaren 22ko 1564/1989 ED Dekretu legea 1/2011, otsailaren 15a Araudia (UE) zenbakia: 313/2013 batzordearena, 2013ko apirilaren 4a (finantza informazioa 10, 11 eta 12, arau nazioarteko arauak aldatzen dituen) Azkeneko eguneraketa 2018/12/29an
- NIIF/NIC. 2013ko irailean berrikuntzak
- NIIF 9, NIIF 15 eta NIIF 16ean aldaketak. 2017/03/15
- Abenduaren 28 37/1992 Legea, 6/2010 RDL 102/1992 B.I.BEZ- a FD aldaketa, abenduaren 29an; abenduaren 28kora egokitzen da 37/1007kora. BEZ- a intrakomunitarioa. 28/2014 Legea, abenduaren 27, 1073/2014 Errege Dekretua aldatzen du, abenduaren 19koa, honek 1624/1992 aldatzen duelarik, abenduaren 29koa. 2016ko 1819 legea.
- Ekainaren 15eko 61/2004 FD, maiatzaren 24ko maiatza; FD 2013/8, otsailaren 26a Azkeneko errebisioa 2018/11/08an
- NF 7/1996 uztailaren 4a, RDL 12/12 martxoaren 30a; Errege dekretua - urriaren 29ko 16/2013 LEGEA DF Norma 2/2015, urriaren 27 .
- Legea 30/2007, urriaren 30a, Sektore publikoko kontratuak. Abuztuaren 5ko 34/2010 legea Abenduaren 9ko 19/2013 Legea
- Foral dekretua- 1/2013 araua, otsailaren 5a RD-LEGEA 16/2013, Abenduaren 20a.
- Abenduaren 23ko legea 6/2013
- Otsailaren 5eko DEKRETUA 1/2013

ARAUDIA

- Abenduaren 27ko legea, 27/2013 LEGEA NF 13/2014, de 17 de diciembre.
- Otsailaren 8ko 1/2013 Foru Araua, azaroaren 17ko 13/2014 Foru Araua.
- 2014 "Atxikipenak eta eguneratze-koefizienteak" 2015 "Atxikipenak eta eguneratze-koefizienteak" 2016 "Atxikipenak eta eguneratze-koefizienteak" 2019 "Atxikipenak eta eguneratze-koefizienteak".
- 14/2013 LEGEA, irailaren 27an Legearen 18. Artikuluan aldaketa. Merkataritzako erregistroen bateraketa. Instrucción 12 de febrero de 2015. Dirección General de los Registradores y del Notariado.
- FORU ARAUA 5/2013, uztailak 17an, iruzur fiskalaren kontrako neurriak.
- 19/2013 Legea, abenduaren 9a, gardentasunekoa, informazio publikora sarbidea eta gobernu egokia.
- 25/2013 Legea, abenduaren 27koa, faktura elektronikoen bultzadagatik eta Zerbitzu Publikoan fakturen erregistro kontableagatik. Azkeneko eguneraketa 2015eko ekainaren 14ean.
- 2014/11/18ko bilera. Última modificación 14/4/2016
- 31/2014 Legea, abenduaren 3koa.
- 33/2014 Foru Dekretua, urriaren 14koa Azkeneko eguneraketa 2019ko urtarrilaren 30ean
- 5/2015 Legea, ekainaren 25ekoa.
- 720 eredua. 7/2012 Legea, urriaren 29koa.
- 1/2015 Lege Organikoa, martxoaren 30ekoa, azaroaren 23ko 10/1995 Lege Organikoa aldatzen duena 2015ko uztailaren 01etik indarrean
- SPRI 2016ko laguntzak
- 1/2016 FA, urtarrilaren 4koa 2016ko apirilaren 01etik indarrean eta 2017ko ekainaren 30ean eguneratuta.
- GSDN-GFA lankidetzaren hitzarmena.
- Martxoaren 15eko 4/2016 Dekretua.
- 6/2015 FA 2015eko abenduaren 25etik indarrean
- 7/2015 FA
- 2016 urteko apirilaren 27an, Europako parlamentuko eta kontseiluko 2016/679 araua (EB)
- 2016ko maiatzaren 24tik indarrean.
- Sektore publikoaren kontratuei buruzko, azaroaren 8ko 9/2017 Legea 2018ko martxoaren 09tik indarrean Eta 2019ko otsailaren 09tik uneko berrikuspena.
- 513/2017 Errege Dekretua, maiatzaren 22koa, suteen aurkako babes-instalazioei buruzko araudia onartzen duena. EKONOMIA, INDUSTRIA ETA LEHIAKORTASUN MINISTERIOA.
- 10/1982 AZAROAREN 24ko oinarritzko LEGEA.
- 6/1989 UZTAILAREN 6ko LEGEA.
- 2/2012 OTSAILAREN 9ko LEGEA.
- 123/2008 UZTAILAREN 1eko DEKRETUA
- 2/2016 APIRILAREN 7ko LEGEA
- 179/2019 AZAROAREN 19KO DEKRETUA
- Abenduaren 23ko 326/2003 Dekretua
- (03/12/31ko EHAA)
- Euskal Autonomi Erkidegoaren 2014-2020 Europako Gizarte Funtza Programa Operatiboaren barruan "Hazi Proiektua".
- Euskal Autonomi Erkidegoaren 2014-2020 Europako Gizarte Funtza Programa Operatiboaren barruan "Txertatu Merkatuan Proiektua".

ARAUDIA

- Abenduaren 26ko 305/2000 Dekretua (01/02/02ko EHAA).
- Abenduaren 30eko 1796/2010 Errege Dekretua (2010/12/31 EAO).
- Gizarte Zerbitzuei buruzko abenduaren 5eko 12/2008 Legea (2008/12/24 EHAA).
- EBAZPENA, 2018ko abenduaren 26koa, Lanbide-Euskal Enplegu Zerbitzuko zuzendari nagusiarena, Lanbide Euskal Enplegu Zerbitzuarekin lankidetzan enplegurako orientazio-ekintzak eta -zerbitzuak gauzatzeko diru-laguntzen 2019-2021eko deialdia argitaratzeko dena.
- EBAZPENA, 2018ko abenduaren 26koa, Lanbide-Euskal Enplegu Zerbitzuko zuzendari nagusiarena, Lanbide-Euskal Enplegu Zerbitzuarekin lankidetzan enplegurako orientazio-ekintzak eta -zerbitzuak gauzatzeko diru-laguntzen 2019-2021eko deialdia argitaratzeko dena.
- EBAZPENA, 2020ko ekainaren 24koa, Lanbide-Euskal Enplegu Zerbitzuko zuzendari nagusiarena. Horren bidez, langabeei zuzendutako prestakuntza-eskaintza finantzatzeko dirulaguntzen deialdia argitaratzen da, 2020-2023 urteetarako, Euskal Autonomia Erkidegoan Enplegurako Lanbide Heziketa arautzen duen maiatzaren 31ko 82/2016 Dekretuaren esparruan.
- EBAZPENA, 2020ko ekainaren 24koa, Lanbide-Euskal Enplegu Zerbitzuko zuzendari nagusiarena. Honen bidez, argitara ematen da enplegua sustatzeko toki-ekintzetarako 2020ko dirulaguntzen deialdia.
- EBAZPENA, 2019ko abenduaren 11koa, Lanbide-Euskal Enplegu Zerbitzuaren zuzendari nagusiarena, zeinaren bidez argitara ematen baita lana duten langileei eta lana lortzeko edo hari eusteko zailtasunak dituzten pertsona langabeei zuzendutako laneratze- eta gizarteratze-proiektu berezien garapenerako dirulaguntzen 2020ko ekitaldiko deialdia.
- Azaroaren 11ko 182/2008 Dekretua (08/11/24ko EHAA)
- Gizarte Zerbitzuei buruzko abenduaren 5eko 12/2008 Legea (2008/12/24 EHAA)
- EBAZPENA, 2020ko ekainaren 24koa, Lanbide-Euskal Enplegu Zerbitzuko zuzendari nagusiarena, zeinaren bidez argitara ematen baita toki-erakundeek gazteak kontratatze laguntzen 2020ko ekitaldiko deialdia Gazte Enplegurako 2014-2020 Programa Operatiboaren esparruan.
- EBAZPENA, 2020ko otsailaren 26koa, Lanbide-Euskal Enplegu Zerbitzuko zuzendari nagusiarena, zeinaren bidez argitara ematen baitira gazte langabeak euskal enpresetan kontratatze laguntzen 2020ko deialdian egindako aldaketak («Lehen Aukera» programa).

ARAUDIA

- Enplegua eta gizartera tze-lanera tzea susta tze ko «elkar-EKIN Lanean», diru lagun tzak emateko oinarri arau tzai - leak eta 2020ko ekitaldiko dirulaguntzen deialdia.
- 2019/10/22ko Diputatuen Kontseiluaren erabakia, Ekonomia Sustapeneko, Turismoko eta Landa Inguruneke Departamentuaren “Enplegua eta gizarteratze-laneratzea sustatzea” izeneko programako 2019ko deialdia.. (2019/10/28 GAO)
- 10/1982 AZAROAREN 24ko oinarritzko LEGEA.
- 6/1989 UZTAILAREN 6ko LEGEA
- 2/2012 OTSAILAREN 9ko LEGEA
- 123/2008 UZTAILAREN 1eko DEKRETUA
- 2/2016 APIRILAREN 7ko LEGEA
- 179/2019 AZAROAREN 19KO DEKRETUA
- 182/2008 EJren Dekretua (2008ko/11/24 EHAA)
- 2002ko abenduaren 11ko Agindua (02/12/27ko EHAA)
- 2020ko otsailaren 26koa, Lanbide-Euskal Enplegu Zerbitzuko zuzendari nagusiarena, ekintzaileei laguntzeko 2020ko diru-laguntzen deialdia.
- Enpresak sortu eta garatzeko prozesuan laguntzeko programaren diru-laguntzen oinarri orokorren aldaketa eta 2020ko deialdia (Txekin/Emekin)
- Gipuzkoak ehun sozioekonomikoa eskualdeko ikuspegiaren ekarpenaren bidez suspertzeko programaren oinarri arautzaileak eta 2020ko deialdia.
- Enpresetan pertsonen talentua eta ikaskuntza sustatzeko programaren diru-laguntzen oinarri arautzaileak eta 2020ko deialdia.
- Etorkizuna eraikiz Gipuzkoa Taldean proiektuen programaren diru-laguntza lerroen oinarri arautzaileak eta 2020ko deialdia.
- Lurralde Garapenerako programa 4.0 industria eredutik abiatuta programaren oinarri arautzaileak eta 2018ko deialdia.
- Lurralde Garapenerako programa 4.0 industria eredutik abiatuta diru-laguntzen oinarri arautzaileen aldaketa eta 2019. Urteko deialdia.
- Lurralde Garapenerako programa 4.0 industria eredutik abiatuta diru-laguntzen 2020ko deialdia.
- 10/1982 AZAROAREN 24ko oinarritzko LEGEA.

ARAUDIA

- 6/1989 UZTAILAREN 6ko LEGEA.
- 2/2012 OTSAILAREN 9ko LEGEA.
- 123/2008 UZTAILAREN 1eko DEKRETUA.
- 2/2016 APIRILAREN 7ko LEGEA.
- 179/2019 AZAROAREN 19KO DEKRETUA.
- 317/2002 Dekretua, abenduaren 30ekoa.
- Hutsen zuzenketa, ondoko dekretuarena: "317/2002 Dekretua, abenduaren 30ekoa".
- 3/2015 Legedia, ekainaren 18koa.
- INDARREAN: Agindua, 2010eko urriaren 6koa, Etxebizitza, Herri Lan eta Garraioetako Sailburuarena. INDARGABETUTA: Agindua, 2006ko abenduaren 29koa, Etxebizitza eta Gizarte Gaietako sailburuarena.
- 2006ko abenduaren 29ko agindua. Etxebizitza eta Gizarte Gaietako sailburuarena.
- Agindua, 2007ko martxoaren 8koa, Etxebizitza eta Gizarte Gaietako sailburuarena.
- 2011ko azaroaren 23ko Agindua, Etxebizitza, Obra publiko eta Garraioen Sailburuordea.
- AGINDUA, 2014ko azaroaren 26koa, Enplegu eta Gizarte Politiketako sailburuarena.
- INDARREAN: 146/2015 Dekretua, uztailaren 21ekoa. INDARGABETUA: 268/2011, abenduaren 20an. INDARGABETUA: 628/2009 Dekretua, abenduaren 22koa INDARGABETUA: 250/2004 Dekretua, abenduaren 14koa.
- 1/2017 jarraibidea, apirilak 26koa, Etxebizitza Sailburuordearena.
- 2/2017 jarraibidea, maiatzak 23koa, Etxebizitza Sailburuordearena.
- 4/2017 jarraibidea, azaroak 28koa, Etxebizitza Sailburuordearena.
- 2/2018 jarraibidea, maiatzaren 23ko 2/2017 jarraibidea bosgarren klausula aldatzeko, Etxebizitza Sailburuordearena.
- 210/2019 DEKRETUA, abenduaren 26koa.
- AGINDUA, 2021eko uztailaren 21ekoa,
- AGINDUA, 2022ko ekainaren 21ekoa,
- 117/2018 Dekretua, uztailaren 24koa.
- Agindua, 2013ko urriaren 15ekoa, Enplegu eta Gizarte Politiketako sailburuarena.
- 80/2014 Dekretua, maiatzaren 20koa.
- 2011ko azaroaren 23ko Agindua, Etxebizitza, Obra publiko eta Garraioen Sailburuordea.
- Jabego Horizontalaren Legedia L8/99 aldaketa eta gero.
- 8/2013 Legedia, ekainak 26koa.
- Agindua, 2008ko apirilaren 16koa, Etxebizitza eta Gizarte Gaietako sailburuarena.
- Agindua, 2003ko apirilaren 22koa, Etxebizitza eta Gizarte Gaietako sailburuarena.
- Agindua, 2004ko azaroaren 26koa, Etxebizitza eta Gizarte Gaietako sailburuarena.
- 20/1997 Legea, abenduaren 4koa.
- 68/2000 Dekretua, apirilaren 11koa.
- 68/2000 Dekretua, apirilaren 11koa.
- 42/2005 Dekretua, martxoaren 1ekoa.
- Agindua, 1999ko azaroaren 24koa, Lurralde Antolamendu, Etxebizitza eta Ingurugiro sailburuarena.
- Agindua, 2005eko ekainaren 3koa, Etxebizitza eta Gizarte Gaietako sailburuarena.
- Hutsen zuzenketa, ondoko aginduarena: Agindua, 2005eko ekainaren 3koa, Etxebizitza eta Gizarte Gaietako sailburuaren.
- Agindua, 2001eko maiatzaren 28koa, Etxebizitza eta ingurugiro sailburuarena.
- Agindua, 2001eko maiatzaren 28koa, Etxebizitza eta ingurugiro sailburuarena.
- Agindua, 2001eko maiatzaren 28koa. Lurralde Antolamendu. Etxebizitza eta Ingurugiro sailburuarena.
- Agindua, 2002ko ekainaren 1

na.

ARAUDIA

- Hutsen zuzenketa, ondoko agindua: "Agindua, 2002ko ekainaren 14koa, Etxebizitza eta Gizarte Gaietako sailburuarena".
- Agindua, 1999ko abenduaren 27koa, Lurralde Antolamendu, Etxebizitza eta Ingurugiro sailburuarena.
- Agindua, 2004ko otsailaren 10ekoa, Etxebizitza eta Gizarte Gaietako sailburuarena.
- Agindua, 2006ko ekainaren 19koa, Etxebizitza eta Gizarte Gaietako sailburuarena.
- Agindua, 2008ko irailaren 2koa, Etxebizitza eta Gizarte Gaietako sailburuarena.
- 2009KO Otsailaren 24ko agindua, Etxebizitza eta Gizarte Gaietako sailburuarena.
- 2009ko otsailaren 12ko agindua, Etxebizitza eta Gizarte Gaietako sailburuarena.
- 2009ko martxoaren 11ko agindua, Etxebizitza eta Gizarte Gaietako sailburuarena.
- INDARREAN: 6/2010 Errege Dekretu Legea, apirilaren 9koa. INDARGABETUA: Gipuzkoako Foru Aldundiko Zeharkako Zergak Kudeatzeko Zerbitzuari balio erantsiaren gaineko zergaren inguruan galdetutako kontsulta, 9.234 sarrerako ziurtagiri zenbakia duena.
- 4/2019 LEGEA, otsailaren 21ekoa, Euskal Autonomia Erkidegoko Jasangarritasun Energetikoari buruzkoa.
- 254/2020 DEKRETUA, azaroaren 10ekoa, Euskal Autonomia Erkidegoko Jasangarritasun Energetikoari buruzkoa.
- 10/1982 AZAROAREN 24ko oinarritzko LEGEA.
- 6/1989 UZTAILAREN 6ko LEGEA.
- 2/2012 OTSAILAREN 9ko LEGEA.
- 123/2008 UZTAILAREN 1eko DEKRETUA.
- 2/2016 APIRILAREN 7ko LEGEA.
- 179/2019 AZAROAREN 19KO DEKRETUA.
- 279/2003 DEKRETUA, azaroaren 18koa, Industria, Merkataritza eta Turismo Sailarena. Honen bitartez Turismo Bulegoen Euskal Sarea (ITOURBASK) sortzen da.
- AGINDUA, 2017komaiatzaren 24koa, Turismo, Merkataritza eta Kontsumokosailburuarena, 2017ko ekitaldirako lurralde-proiektu turistikoetarako laguntzak arautzen eta iragartzen dituen.
- 22/2012 DEKRETUA, otsailaren 21ekoa, Euskal Autonomia Erkidegoko itsasertzeko eremuak garatzeko eta bultzatzeko laguntzei buruzkoa (Itsaspen Programa).
- Diru laguntza izenduna (Turismoa)
- 2016ko martxoaren 8ko Diputatuen Kontseiluko akordioa, ondare artistikoaren, artxiboen eta museoen zerbitzuaren bitartez Kultura Zuzendaritza Nagusiak kudeatzen dituen programen kontura emango diren diru laguntzen oinarri arautzaileak onartzen dituen.
- 10/1982 AZAROAREN 24ko oinarritzko LEGEA.
- 6/1989 UZTAILAREN 6ko LEGEA.
- 2/2012 OTSAILAREN 9ko LEGEA.
- 123/2008 UZTAILAREN 1eko DEKRETUA.
- 2/2016 APIRILAREN 7ko LEGEA.
- 179/2019 AZAROAREN 19KO DEKRETUA.
- Abenduaren 22ko 6/2003 Legea.
- Azaroaren 5eko 38/1999 Legea.
- Uztailaren 27ko 399/1995 Dekretua.
- Urtarrilaren 10eko 1457/1986 Errege Dekretua.

ARAUDIA

- Urtarrilaren 29ko 58/1988 Errege Dekretua.
- Apirilaren 15eko 424/2005 Errege Dekretua.
- Uztailaren 1eko 142/2014 Dekretua.
- Abenduaren 29ko 44/2006 Legea.
- 87/11/27ko 1453/87 Errege Dekretua.
- 83/11/14ko 257/83 Dekretua.
- 89/04/21eko 515/89 Errege Dekretua.
- 64/05/27ko 7/94 Legea.
- 96/01/15eko 7/96 Legea.
- 98/04/21eko 43/98 Foru Dekretua.
- 1/2007 Lege Dekretu Erreala, azaroaren 16koa.
- Martxoaren 27ko 3/2014 Legea. Azaroaren 16ko 1/2007 Lege dekretu Errealean aldaketak iragartzen dituen kontsumitzaile eta erabiltzaileen defentsarako legea.
- 10/1982 AZAROAREN 24ko oinarritzko LEGEA.
- 6/1989 UZTAILAREN 6ko LEGEA.
- 2/2012 OTSAILAREN 9ko LEGEA.
- 123/2008 UZTAILAREN 1eko DEKRETUA.
- 2/2016 APIRILAREN 7ko LEGEA.
- 179/2019 AZAROAREN 19KO DEKRETUA.
- 10/1982 AZAROAREN 24ko oinarritzko LEGEA.
- 250/1986 AZAROAREN 25eko DEKRETUA.
- 6/1989 UZTAILAREN 6ko LEGEA.
- 86/1997 APIRILAREN 15eko DEKRETUA.
- 2/2012 OTSAILAREN 9ko LEGEA.
- 123/2008 UZTAILAREN 1eko DEKRETUA.
- 2/2016 APIRILAREN 7ko LEGEA.
- 179/2019 AZAROAREN 19KO DEKRETUA.

Jendearen arretarako ordutegiak, bitartekoak eta lekuak



GURE BULEGO GUZTIETARAKO SARBIDEA



Bulego Nagusiak

Astigarragako bidea, 2 Mamut Bulego eraikina, 2. solairua

20180 OIARTZUN

Astelehenetik ostiralera 9:00etatik 14:00etara

943 494 129



Enpresen Zentroa

Astigarragako bidea, 2 Mamut Bulego eraikina, 2. solairua

20180 OIARTZUN

Astelehenetik ostiralera 9:00etatik 14:00etara

943 494 129

Habian Ekintzailatza Hazitegia



Jautarkol Plaza z/g Torrekua eraikina

20100 ERREENTERIA

Astelehenetik ostiralera 9:00etatik 14:30etara

943 494 129

www.habian.eus

Jendearen arretarako ordutegiak, bitartekoak eta lekuak



Zerbitzu bulegoak

Olibet 6, etxabea

20100 ERRETERIA

Astelehenetik ostiralera 9:00etatik 14:00etara

943 510 200



Pertsonei arreta (Pasaia)

Euskadi etorbidea, Merkatuaren eraikina.

20110 PASAIA - Trintxerpe

943 404 101



Turismo bulegoa (Errenteria)

Madalen, 3

20100 ERRETERIA

943 494 521

Asteartetik larunbatera 10:00-14:00 / 16:00-18:00 Igandeak

10:00-18:00

Badia Berri, gizarteratze enpresa



Lezoko industrialdea, Polígono Sagasti 103

Aritz Bakar 4, Pabilioia 59

20100 LEZO

943 521 729

Turismo bulegoa (Pasaia)



Juanba Berasategi Kulturunea, Donibane Kalea, 1

20110 PASAIA

943 341 556

Asteartetik larunbatera 10:00-14:00 / 16:00-18:00 Igandeak
10:00-14:00

Turismo bulegoa (Oiartzun)



Arizmendi enea, Aialde Kalea, 4

20180 OIARTZUN

943 508 913

Ordutegia: Aste Santuan, uztailan eta abuztuan:
Egunero, 9:00-14:00 / 16:00-19:00

San Marko gotorlekuko informazio puntua



Ekainetik urrira, asteazkenetik igandera

10:00-14:00/16:00-18:00

Listorreta Barrengoloia informazio puntua



Barrengoloia atseden eremua

20100 ERRETERIA

943 494 521

Ekainetik urrira, osteguna 08:30-14:00, ostiral larunbat
eta jai egunetan 08:30-14:00 / 15:00-18:30

Karta berraztertzeako konpromisoa

Onarpen data: 2023ko urtarrilaren 10ean
Berraztertzeako konpromisoa: 2024ko urtarrila

