

Kirol Etxea



Gero eta
hurbilago



Gipuzkoako Foru Aldundia
Diputación Foral de Gipuzkoa

Gizarte eta Erakunde Harremanetarako Departamentua
Departamento para las Relaciones Sociales e Institucionales

Sarrera

Gipuzkoako Foru Aldundiak hobekuntza administratiboa du lehentasunetarikoa bat, alde batetik, administrazio arin, eraginkor eta eragilea lortzeko eta, bestetik, administrazio gardena eta lankidetzalea bermatzeko, betiere Gipuzkoaren beharretara eta gipuzkoarren zerbitzura jarria.

Asmo horrekin zerbitzuen kartak aurkezten dira. Zerbitzuen kartak tresna baliagarriak dira eskatu daitezkeen prestazioak herritarrek errazago ezagutzeko eta Aldundiako arlo bakoitzak bere zerbitzuen kalitatea hobetzearen hartu dituen konpromisoen berri emateko.

Ekintza horien bidez eta zure lankidetzaz baliatuz hobetzen jarraitu nahi dugu foru zerbitzu publikoak erabiltzen dituztenen asebetetze maila.

Joze Joan Gonzalez de Txabarri
Gipuzkoako diputatu nagusia

Xedea

Kirol Etxea Gipuzkoako kirolaren etxea da; federazioek eta beste kirol entitate batzuek han dute beren tokia klubei, kirolariei eta kirolarekin lotura duten gainerako agenteei aholku eta laguntza emateko.

Kirol Etxea kirolaz hitz egin eta eztabaidatzeko eta kirola bera bultzatzeko bilgune eta topaleku publikoa da; bertako aretoak eta bulegoak kirol sistemari eskaintzen zaizkio erabiltzeko, horrela gipuzkoar kirolaren hurbiltasuna eta batasuna areagotzearen.

Gainera, Kirol Etxean eskuragarri jartzen da kirolari buruzko informazioa eta dokumentazioa: orokorra, kirol olinpiarrari eta paralinpiarrari buruzkoa, eta bertako kirolei buruzkoa.

Araudia

Kirol Etxea erabiltzeko arautegi orokorra (GAO 150 zk., 2005eko abuztuaren 9koa).

2005eko uztailaren 26ko 49/2005 Foru Dekretua, Kirol Etxeko aretoak erabiltzeko eta bertako instalazioetako zerbitzuak jasotzeko prezio publikoak ezartzen dituen (GAO 146 zk., 2005eko abuztuaren 3koa).

2005eko apirilaren 26ko 26/05 Foru Dekretua, Gipuzkoako Foru Aldundiaren herritarrentzako laguntza eta arreta zerbitzuak arautzeko (GAO 101 zk., 2005eko maiatzaren 31koa).

Ordutegia, telefonoak eta helbidea

Instalazioak:

Astelehenetik ostiralera: goizean 9:00–14:00, arratsaldean 16:00–22:00 (uztailaren 1etik irailaren 1era 16:00–21:00).

Larunbatetan: 10:00–13:00 (uztailaren 1etik irailaren 1era itxita).

Bulegoak:

Astelehenetik ostiralera: goizean 9:00-14:00, arratsaldean 16:00-19:00.

Larunbatetan: itxita.

Donostiako Aste Nagusian goizetan bakarrik irekiko da.

Anoeta Pasealekua, 5 (Anoeta estadioa)
20014 - DONOSTIA

Bulegoa: tlf. 943 458357 – fax 943 459593
Harrera: tlf. 943 455200 – fax 943 475474

Garraioak

EuskoTren (topoa) ANOETA



17

27

26

28

A1

Zerbitzu karta honen ardura duen atalaren izena eta helbidea

Kirol Zerbitzuak dauka karta honen ardura, Zerbitzu Publikoen Kalitate Zuzendaritza Nagusiaren lankidetzaz.

kirolak@gipuzkoa.net

ZEIN ZERBITZU ESKAINTZEN DITUGU?

ZEIN DIRA GURE KONPROMISOAK?

NOLA NEURTZEN DUGU?

ERABILTZAILLE GUZTIENTZAT

GIPUZKOAKO KIROL FEDERAZIOENTZAT

Jendeari harrera eta informazioa	Jendea begirunez eta adeitasunez hartu eta informatuko dugu	Erabiltzaileek hartu duten tratuari buruz duten asebetetze maila ebaluatuz Tratuari buruzko erabiltzaileen kezak aztertuz						
Bilera gelak erreserbatu eta erabiltzea	Aretoetara eta beste instalazioetara joateko oztopo arkitektonikoak kenduko ditugu	Onartutako proiektuen jarraipena eginez Eragina nozitzen duten pertsonen asebetetze maila ebaluatuz						
	Aretoetan ingurumen egoera ona ziurtatuko dugu	Ingurumen baldintzei buruz erabiltzaileek duten asebetetze maila ebaluatuz						
	Erreserben egutegia egun batetik bestera eguneratuko dugu	Erreserbei buruzko informazioaz erabiltzaileek duten asebetetze maila ebaluatuz						
	Gelen erreserba eskaera egin eta hurrengo egunean berretsiko dugu, kasuen %90ean	Epe barruan berretsitako erreserben ehunekoa aztertuz						
Federazioei beren egoitza jartzeko lokalak lagatzea	Gelak eta aretoak beti zainduta edukiko ditugu	Gela eta aretoen zaintza egoerari buruz erabiltzaileek duten asebetetze maila ebaluatuz						
Aretoak eta gelak ekipatzea	Eskatzen zaizkigun mantentze lan txikiak hurrengo 24 orduen barruan bideratuko ditugu, kasuen %90ean	Epe barruan bideratutako lanen ehunekoa aztertuz						
Bilera gelak erreserbatu eta erabiltzea	Hitzaldi eta bileretan audio eta DVD grabaketak egiteko aukera eskainiko dugu	Eskatutako grabaketa-bitartekoen gainean ukatutakoen ehunekoa aztertuz						
	Bilera gelak (Montero eta Silveti) federazioen esku jarriko ditugu okupatuta ez daudenean, alde zuzenetik harreraren jakinaraziz gero	Bilera gelen erabilgarritasunari buruzko kezak eta iradokizunak aztertuz						
	Kirol Etxeko aretoen erdiak federazioen esku jarriko ditugu, okupazio data baino 15 egun lehenago arte	Epe barruan egindako eskaeren gainean ukatutakoen ehunekoa aztertuz						
	Larunbat arratsaldeetan bilera aretoak federazioen esku jarriko ditugu batzarrak egiteko, kosturik gabe	Aretoen erabilgarritasunaz federazioek duten asebetetze maila ebaluatuz Aretoen erabilgarritasunaz federazioek egindako erreklamazioak aztertuz						
Administrazio kudeaketako eta aholkularitzako zerbitzuak:	Zerbitzuen entrega epeak beteko ditugu, kasuen %80an	Epe barruan egindako zerbitzuen ehunekoa aztertuz						
<ul style="list-style-type: none"> • Testu tratamendua • Fotokopiak • Faxe 	Testu tratamendua		1-2 orri 24h	2-5 orri 48h	5-10 orri 72h	10-20 orri 96h	20-50 orri 2 aste	
	Fotokopiak		berehala					
	Faxe		berehala					
	<ul style="list-style-type: none"> • Kontabilitate aholkularitza (kosturik gabe) • Informatika aholkularitza eta mantentzea (kosturik gabe) 		Kontabilitate aholkularitza	Kontsulta erraza			Kontsulta erraza	
Aholkularitza informatikoa			berehala			48h gehienez		
<ul style="list-style-type: none"> • Testuak euskaratzea (oinarrizko dokumentuak, kosturik gabe) 	Euskaratzea		1-2 orri	3-5 orri	5-10 orri	> 10 orri		
			24h	48h	5 lanegun	adostuta		
Euskalduntze programetarako aholkularitza	Euskarara egindako itzulpenen kalitatea bermatuko dugu		Itzulpen zerbitzuari buruz erabiltzaileek duten asebetetze maila ebaluatuz					
	Aurretik itzulita dauden testuak hurrengo 24 orduen barruan eguneratuko ditugu, kasuen %95ean		Garaiz egindako aldaketen ehunekoa aztertuz					
	Aholkularitza eraginkorra eta begirunez emana izango da	Zerbitzuari buruz erabiltzaileek duten asebetetze maila ebaluatuz						

Etengabeko hobekuntza	Urtero gure konpromisoak berraztertuko ditugu, Kirol Etxearen erabiltzaileen beharretara egokitzeko	Antolatutako hobekuntza ekintzak aztertuz
	Aldian behin ebaluatuko dugu erabiltzaileen gogobetetze maila, emaitzak hobetzeko behar diren neurriak hartuta	Erabiltzaileen asebetetze maila orokorra ebaluatuz
	Konpromisoen eta erakusleen betetze maila argitaratuko dugu, baita erabiltzaileen gogobetetze maila ere	

ERABILITZAILE GUZTIENTZAT	Jendeari harrera eta informazioa	Instalazio eta zerbitzuen ordutegiak errespetatuz
	Bilera gelak erreserbatu eta erabiltzea	Etkezainei jakinaraziz, gelan edo aretoan sartu baino lehen Gela prestatzeko behar den gutxieneko denbora errespetatuz, berriro okupatu baino lehen
GIPUZKOAKO KIROL FEDERAZIOENTZAT	Federazioei beren egoitza jartzeko lokalak lagatzea	Gelak erreserbatzerakoan zehaztutako ordutegiak betez:
	Aretoak eta gelak ekipatzea	<ul style="list-style-type: none"> • Eskatutako hasiera ordutik hasita 30 minuturen barruan gela okupatu • Jarritako bukaera orduan gela libre utzi. Gela libre baldin badago, bertan jarraitu ahal izango da, etkezainei adierazita
	Bilera gelak erreserbatu eta erabiltzea	
		Batzarra egingo dela adieraziz eskaera orrian
	Administrazio kudeaketako eta aholkularitzako zerbitzuak:	
	<ul style="list-style-type: none"> • Testu tratamendua • Fotokopiak • Faxe 	Zerbitzu eskaera egin eta entrega epeak errespetatuz
	<ul style="list-style-type: none"> • Kontabilitate aholkularitza (kosturik gabe) • Informatika aholkularitza eta mantentzea (kosturik gabe) • Testuak euskaratzea (oinarrizko dokumentuak, kosturik gabe) 	Zerbitzuaren xedea dokumenturen bat bada (itzulpena, fotokopiak, faxe, etab.), jatorrizkoa paperean edo kopia formatu informatikoan ekarriz
		Aurretik itzulitako dokumentua formatu informatikoan ekarriz
	Euskalduntze programetarako aholkularitza	Aholkularitza behar adinako aurrerapenez eskatuz
	Etengabeko hobekuntza	Kirol Etxearen zerbitzuen ganean kexak edo iradokizunak aurkezteko Gipuzkoako Foru Aldundiak ezarrita dauden bide ofizialak erabiliz Asebetetze mailari buruzko inkestak beteaz eta gai horren gainera bileretan parte hartuz

Herriarrek Gipuzkoako Foru Aldundiarekiko harremanetan dituzten eskubideak apirilaren 26ko 26/2005 Foru Dekretuak, Gipuzkoako Foru Aldundiaren herriarrentzako laguntza eta arreta zerbitzuak arautzekoak (GAO 101 zk., 2005eko maiatzaren 31koa) 4. artikuluan zehazten ditu.



Kexak eta iradokizunak

Gipuzkoako Foru Aldundiak kexak eta iradokizunak aurkezteko sistema bat ezarri du, eskaintako zerbitzuei buruz zure iritzia emateko aukera izan dezazun.

Kexak eta iradokizunak Aldundiaren edozein erregistrotan, postaz edo Internet bidez aurkez daitezke.

Gipuzkoako Foru Aldundiak 30 lan eguneko epea du erreklamazioei erantzuteko.

Zerbitzuak zure parte hartzeaz hobetu nahi ditugunez, eskertuko genizuke asebetetze mailari buruz aurkezten zaizkizun inkestak beteko bazenitu.



Zerbitzu Publikoen Kalitate Zuzendaritza
Dirección de Calidad en los Servicios Públicos

2005eko urriaren 3an argitaratua

JENDEARENTZAKO ARRETA

943 458357

www.kirolzerbitzua.net

kiroletxea@gipuzkoa.net