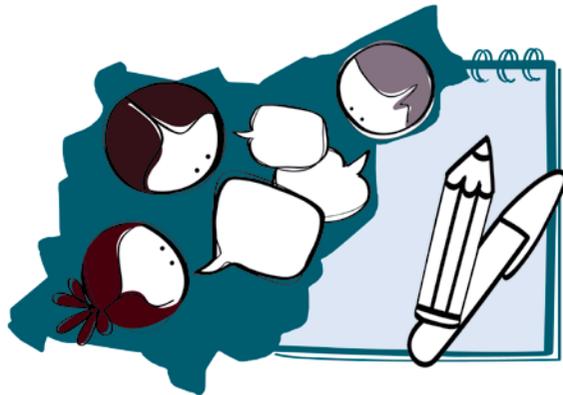


Carta de Servicios Servicio de Participación Ciudadana



Gipuzkoako Foru Aldundia
Diputación Foral de Gipuzkoa

Introducción

A través de las cartas de servicio queremos informar de las características de los servicios que gestiona la Diputación Foral de Gipuzkoa, y comprometernos a unos niveles de calidad en su prestación.

Con estas iniciativas y su colaboración pretendemos orientar los servicios públicos forales a la satisfacción de las necesidades de quienes los utilizan, y seguir avanzando en su mejora.

Markel Olano Arrese
Diputado general de Gipuzkoa

Imanol Lasa Zeberio
Diputado foral de Gobernanza y
Comunicación con la Sociedad

Misión

Facilitar los cauces para establecer las relaciones y el trabajo en equipo con los ayuntamientos, la ciudadanía y las entidades ciudadanas con el fin de que el diseño, desarrollo y evaluación de las políticas públicas que los departamentos de la Diputación Foral de Gipuzkoa (DFG) llevan a cabo se hagan utilizando técnicas que promuevan la participación; el objetivo final es que la gobernanza democrática sea una característica de la identidad de la DFG.

Para ello, se ofrecen medios y herramientas que impulsen la cultura participativa de ciudadanos y ciudadanas, entidades asociativas y ayuntamientos; así como para incorporar la cultura participativa en la Diputación Foral de Gipuzkoa.

¿Qué servicios prestamos?

¿A qué nos comprometemos?

¿Cómo lo medimos?

ASESORAMIENTO para facilitar la participación en las políticas públicas	A atender anualmente, al menos, dos de las solicitudes de asesoramiento que recibamos desde los ayuntamientos de Gipuzkoa para diseñar la estrategia de los procesos participativos.	Número de asesorías realizadas a los ayuntamientos de Gipuzkoa.
	A valorar el grado de satisfacción general de cada asesoría, y que ésta sea superior a 7 sobre 10.	Valoración media de satisfacción de las personas de los ayuntamientos por cada asesoría.
	A asesorar en todas las solicitudes sobre consultas populares o procesos deliberativos que realizan los ayuntamientos, las entidades asociativas y la ciudadanía para participar en las políticas públicas que sean competencia de la Diputación.	Porcentaje de asesorías realizadas por solicitudes recibidas.
	A valorar el grado de satisfacción general de cada asesoría, y que ésta sea superior a 7 sobre 10.	Valoración media de satisfacción de las personas que han recibido asesoría.
FORMACIÓN para promover y difundir la cultura participativa	A realizar un análisis de necesidades formativas con las entidades ciudadanas y a ofrecer anualmente a las mismas y a la ciudadanía en general, un curso de formación.	Número de actividades formativas ofertadas.
	A ofrecer como mínimo dos cursos de formación al año a las y los responsables políticos y trabajadoras y trabajadores de la Diputación.	Número de actividades formativas ofertadas.
	A ofrecer anualmente, a través del Espacio Interinstitucional, como mínimo, dos cursos de formación a las y los responsables políticos y a las trabajadoras y trabajadores de los ayuntamientos.	Número de actividades formativas ofertadas.
	A valorar el grado de satisfacción general de las personas que han recibido formación, y que ésta sea superior a 7 sobre 10.	Valoración media de satisfacción de las personas que han recibido formación.
Crear y difundir DOCUMENTACIÓN INFORMATIVA sobre participación ciudadana	A publicar un informe anual de los procesos participativos llevados a cabo y financiados por la Diputación.	Informes publicados de los procesos participativos.
	A publicar anualmente tres revistas electrónicas sobre participación.	Cantidad de revistas electrónicas publicadas.
	A publicar anualmente, al menos, una guía divulgativa.	Cantidad de guías divulgativas publicadas.
Organizar ENCUENTROS sobre participación	A organizar, al menos, un encuentro anual sobre participación.	Cantidad de encuentros realizados.
Crear ESPACIOS que faciliten el diálogo y la colaboración sobre participación	A organizar anualmente, al menos, tres sesiones del Espacio Interinstitucional.	Cantidad de sesiones realizadas.
	A valorar el grado de satisfacción general de cada sesión, y que ésta sea superior a 7 sobre 10.	Valoración media de satisfacción de las personas que han participado.
	A realizar, al menos, una sesión anual con las entidades ciudadanas de Gipuzkoa.	Cantidad de sesiones realizadas.
	A valorar el grado de satisfacción general de cada sesión, y que ésta sea superior a 7 sobre 10.	Valoración media de satisfacción de las personas que han participado.
Ofrecer SUBVENCIONES para realizar procesos participativos	A destinar ayudas económicas anuales a los ayuntamientos de Gipuzkoa para que realicen procesos participativos.	Presupuesto de las subvenciones y número de solicitudes aceptadas.
	A destinar ayudas económicas anuales a las entidades ciudadanas para que realicen procesos participativos en Gipuzkoa.	Presupuesto de las subvenciones y número de solicitudes aceptadas.
	A valorar el grado de satisfacción general de las personas que han participado en las convocatorias de subvenciones, y que ésta sea superior a 7 sobre 10.	Valoración media de satisfacción de las personas que han participado en las convocatorias de subvención.
Organizar y desarrollar PROCESOS DELIBERATIVOS	A gestionar los procesos deliberativos que organicemos, elaborando previamente su correspondiente protocolo.	Número de procesos deliberativos organizados.
Organizar y desarrollar CONSULTAS POPULARES	A gestionar las consultas populares que organicemos, elaborando previamente su correspondiente protocolo.	Número de consultas populares organizadas.
Organizar OTROS PROCESOS PARTICIPATIVOS para mejorar la gestión de las políticas públicas	A promover y organizar procesos participativos para que la ciudadanía y las entidades ciudadanas participen en temas que son competencia de la Diputación.	Número de procesos participativos organizados.
	A valorar el grado de satisfacción general de las personas que han participado en cada proceso, y que ésta sea superior a 7 sobre 10.	Valoración media de satisfacción de las personas que han participado.
REGISTRO Foral de Entidades Ciudadanas para la Participación	A remitir información de cualquier iniciativa sobre participación que promueva la Diputación a todas las entidades ciudadanas que están registradas.	Número de comunicaciones enviadas a las entidades ciudadanas registradas en el Registro Foral de Entidades Ciudadanas para la Participación.
Elaborar los PRESUPUESTOS de la Diputación Foral de Gipuzkoa a través de la participación ciudadana	A decidir, a través del procedimiento de Presupuestos Participativos, el destino de un porcentaje o cuantía de las partidas de gastos del presupuesto general de la Diputación Foral.	Porcentaje o cuantía de las partidas de gastos que se ha decidido a través del procedimiento de los Presupuestos Participativos.
		Número de personas que han participado.
Promover REDES sobre la participación	A ser socia, al menos, de dos redes sobre participación y a dar a conocer sus objetivos y actividades.	Número de redes de las que la Diputación es socia.
		Número de reuniones de presentación a las entidades sobre las diferentes redes.
Generar y ofrecer RECURSOS INFORMÁTICOS que faciliten la participación ciudadana	A ofrecer a los ayuntamientos de Gipuzkoa una plataforma on-line de participación.	Cantidad de entidades usuarias de la plataforma on-line.
	A valorar el grado de satisfacción general de cada entidad usuaria, y que ésta sea superior a 7 sobre 10.	Valoración media de satisfacción de cada entidad usuaria.
	A fomentar la utilización de las redes sociales para facilitar la participación ciudadana.	Número de publicaciones por cada proceso participativo.
LABORATORIOS de innovación	A elaborar, al menos, dos proyectos experimentales al año.	Número de proyectos experimentales.

Normativa y estructuras

Norma Foral de participación ciudadana [5/2018 de 23 de noviembre de 2018](#).

[Decreto Foral 1/2017, de 17 de enero de 2017](#), por el que se crea el Espacio Interinstitucional de Participación Ciudadana del Territorio Histórico de Gipuzkoa.

[Decreto Foral 25/2017, de 19 de diciembre](#), por el que se regula el Consejo Social para la Participación Ciudadana.

[Decreto Foral R- 3/2011, del 14 de enero](#), por el que se dictan instrucciones para la inscripción en el Registro Foral de Entidades Ciudadanas para la Participación.

Comisión Foral para la Participación Ciudadana ([Capítulo III del Título V de la Norma Foral 5/2018](#)).

Participación, quejas y sugerencias

La Diputación Foral de Gipuzkoa dispone de un sistema de quejas y sugerencias a través del cual puede hacer llegar su opinión sobre los servicios ofrecidos y los compromisos asumidos en la presente carta.

Las quejas y sugerencias pueden presentarse en cualquier registro de la Diputación, por correo o por Internet en la siguiente página web:

- <https://egoitza.gipuzkoa.eus>: Consultas, quejas y sugerencias

La Diputación Foral de Gipuzkoa dispone de 30 días hábiles para dar respuesta a las reclamaciones.

Agradeceríamos su participación en la mejora de los servicios, colaborando con las encuestas de satisfacción que les podamos formular.

Derechos y obligaciones de la ciudadanía

Los derechos de la ciudadanía en su relación con la Diputación Foral, se enumeran en el artículo 4 del Decreto Foral 26/2005, de 26 de abril (BOG nº 101, 31-05-2005):

- <https://egoitza.gipuzkoa.eus/es/atencion/derechos-ciudadania>

Las obligaciones de la ciudadanía en su relación con la Diputación Foral, se encuentran recogidas en la siguiente dirección:

- <https://egoitza.gipuzkoa.eus/es/atencion/obligaciones-ciudadania>

Cumplimiento de los compromisos

Podrá conocer el grado de cumplimiento de los compromisos de esta carta de servicios, consultando sus resultados anuales en la siguiente página web:

- <https://egoitza.gipuzkoa.eus/es/atencion/cartas-servicios>

Unidad responsable de la Carta de Servicios

El Servicio de Participación Ciudadana del Departamento de Gobernanza y Comunicación con la Sociedad es la unidad responsable de la elaboración de esta carta de servicios, con la colaboración de la Dirección General de Modernización, Servicios y Sistemas para la Sociedad de la Información.

Dirección y horarios

Dirección:

Plaza Gipuzkoa s/n, 20004, Donostia

Teléfono:

943 112 111

Atención presencial:

De lunes a viernes, 08:30-14:30

Atención telefónica:

De lunes a viernes, 08:30-14:30

Atención telemática:

partaidetza@gipuzkoa.eus

Página web:

<http://www.gipuzkoa.eus/partaidetza>

