



# ZERBITZU KARTA CARTA DE SERVICIOS 2010

## ADIERAZPEN INSTITUZIONALA

Eusko Legebiltzarreko Administrazioak Zerbitzu Karta hau egiten du herritarrei eskaintzen dizkien zerbitzuak eta herritarren aurrean hartzen dituen konpromisoak jakitera emateko. Azken helburua da egunez egun kalitate-maila garaiagoak lortzea Legebiltzarreko Administrazioaren kudeaketan.

## DECLARACIÓN INSTITUCIONAL

La Administración del Parlamento Vasco elabora esta Carta de Servicios para dar a conocer los servicios que presta a la ciudadanía junto con los compromisos que adquiere frente a ella. Todo ello con el objetivo de alcanzar día a día mayores niveles de calidad en su gestión.

## EMATEN DITUGUN ZERBITZUAK

- **“Parte hartu” partizipazio foroa** <http://partaide.parlam.euskadi.net>: Herritarrak talde parlamentarioekin harremanetan jartzeko kanal honen etengabeko mantenimendua egitea. Egiten diren ekarpenak egunero gaurkotzea.
- **Legebiltzarreko jardunaren zabalkundea** egiteko **“Zabalik” zerbitzua**: Berri sorta hautatu bat bidaltzea astero (larunbatetan edo asteartean, aukeran), aldez aurretik posta elektronikoz harpidetza eginda, erabiltzaileak aukeratutako gaietaz buruz. Bidalketan, hain zuzen, aurreko astean Legebiltzarrean tramitatu diren gaiak eta hurrengo egunetan egitekoak diren bilkuren aurreikuspena jasoko dira.
- **www.parlamento.euskadi.net webgunea**: Informazio parlamentario oro argitaratzea, egunero gaurkotuta.
- **Herritarren arreta elektronikoa**: Egunero artatzea orotariko iradokizun, kexu eta galderak jasotzen dituen postontzia.
- **Lege bilduma web orrian**: Eusko Legebiltzarrak onetsitako lege guztien bilketa egitea. Bilduman, hain zuzen, indarrean dagoen testua jasoko da, eta, harekin batera, legearen garapeneko arautegia eta legeari ukitzen dioten Konstituzio Auzitegiaren epaiak.
- **“Infoberririak” buletina web orrian**: Informazio-buletin bat argitaratzea astero web-orrian. Buletinean, hain zuzen, jardun parlamentarioarako interesgarriak diren legedia, jurisprudentzia eta dokumentuak jasoko dira.
- **Legebiltzarreko bilkuren zuzeneko emisioa**: Legebiltzar osoaren eta batzardeen bilkurak web-orriaren bidez erretransmititzea.
- **Eusko legebiltzarraren argitalpen ofizialearako harpidetza elektronikoa**: Hala bilkura-egunkaria nola aldizkari ofiziala harpidedunen eskuetan jartzea editatzen den egun berean.
- **Talde bisitak**: Egoitzara bisita gidatuak egitea, aldez aurretik hitzartuta.
- **Langileen hautaketa prozesuei buruzko informazioa**: Informazioa ematea Eusko Legebiltzarraren enplegu publikoaren eskaintzari buruz, hala web-orriaren bidez nola telefonoz edo e-postaz.
- **Eusko legebiltzarrean egiten diren kontratazio administratiboko prozedurei buruzko informazioa**: Eusko Legebiltzarreko lizitazio-prozesu guztien iragarpena egitea web-orriaren bidez (“Kontratatzaileraren profila” saillean). Prozesu horietan egindako pauso guztiei buruz informazioa ematea web-orriaren sail berean.
- **Legebiltzarreko jardunari buruzko informazioa**: Legebiltzarreko jardunari buruz egiten diren informazio-eskaerei erantzutea.

## SERVICIOS QUE OFRECEMOS

- **Foro de participación “Parte hartu”** <http://partaide.parlam.euskadi.net>: Mantenimiento permanente de este canal de contacto de la ciudadanía con los grupos parlamentarios. Actualización diaria de las aportaciones que se hagan.
- **Servicio de difusión de la actividad parlamentaria “zabalik”**: Envío semanal (sábados o martes, a elección), previa suscripción por correo electrónico, de una selección de noticias sobre temas escogidos por la persona usuaria, con los asuntos tramitados en el Parlamento durante la semana anterior y la previsión de las reuniones a celebrar en los días siguientes.
- **Sitio web [www.parlamento.euskadi.net](http://www.parlamento.euskadi.net)**: Publicación de toda la información parlamentaria actualizada a diario.
- **Atención electrónica a la ciudadanía**: Atención diaria del buzón en el que se reciben todo tipo de sugerencias, quejas y preguntas.
- **Colección legislativa en la página web**: Recopilación de todas las leyes aprobadas por el Parlamento Vasco, especificando el texto en vigor así como su normativa de desarrollo y las sentencias del Tribunal Constitucional que les afectan.
- **Boletín “Infoberririak” en la página web**: Publicación en la web de un boletín informativo de periodicidad semanal, que contiene legislación, jurisprudencia y documentos de interés para la actividad parlamentaria.
- **Emisión en directo de las sesiones parlamentarias**: Retransmisión de las sesiones de pleno y comisiones a través de la web.
- **Suscripción electrónica a las publicaciones oficiales del Parlamento Vasco**: Puesta a disposición de las personas suscriptoras, el mismo día de la edición, tanto del diario de sesiones como del boletín oficial.
- **Visitas de grupos**: Realización, previa concertación, de visitas guiadas a la sede.
- **Información sobre los procesos de selección de personal**: Información, tanto a través de la web como por teléfono o e-mail, de la oferta de empleo público del Parlamento Vasco.
- **Información sobre los procedimientos de contratación administrativa que se lleven a cabo en el Parlamento Vasco**: Anuncio, a través de la página web –en el “Perfil del contratante”– de todos los procesos de licitación del Parlamento Vasco. Información, en la misma sección de la web, de todos los pasos llevados a cabo en tales procesos.
- **Información relativa a la actividad parlamentaria**: Respuesta a las peticiones de información acerca de la actividad parlamentaria.



# Xedea Misión

## GURE ADMINISTRATIOAK HERRITARREI BEGIRA HARTU DUEN XEDEA

Eusko Legebiltzarra herritarrengana hurbiltzea, gisa horretara, parte hartzeko bideak jarrita eta egoitzara sartzea erraztuta, jarduera parlamentarioek gardentasun eta zabalkunde handiagoa eduki dezaten laguntzeko.

## MISIÓN DE NUESTRA ADMINISTRACIÓN DE CARA A LA CIUDADANÍA

Aproximar el Parlamento Vasco a la ciudadanía, para contribuir a incrementar la transparencia y difusión de sus actividades, estableciendo vías de participación y facilitando la asistencia a la sede.



# KONPROMISOEN BETEKUNTZA JAKINARAZTEKO MEKANISMOAK:

GAI HORRI BURUZKO TXOSTENA EGINGO DA URTERO ETA WEB-ORRIAN JARRIKO DA.

## ERABILTZAILEAREN ESKUBIDEAK

- Modu atseginean eta errespetuz, eta berak aukeratutako hizkuntza ofizialean, artatua izatea.
- Berari dagozkion gaiak isilpekotasun osoz tratatzea.
- Bidezko iritzitako iradokizunak, bide egokiak erabilia, egitea.
- Egindako eskaera edo iradokizun ororen aurrean erantzun arrazoitua eta indarrean dagoen arautegian oinarritua jasotzea.
- Kalitateko zerbitzu bat jasotzea, zerbitzu-karta honen bitartez hartutako konpromisoen araberakoa.
- Mugikortasuna eragotzen duen traba fisikorik gabeko legebiltzar batean artatua izatea.

## ERABILTZAILEAREN BETEBEHARRAK

- Kasu bakoitzerako ezarritako prozedurak erabiltzea.
- Zerbitzurik onena eskaini ahal izateko eskatzen zaion informazioa eta dokumentazioa ematea.

## LAGUNTZA EMATEKO ETA KEXUAK ETA IRADOKIZUNAK AURKEZTEKO ERAK

Erabiltzaileek laguntza eman dezakete Legebiltzarreko zerbitzuak hobetzeko. Horretarako, kexak, iradokizunak, erreklamazioak eta eskaerak aurkez ditzakete era honetara:

- Posta elektronikoa bidez.

## APLIKATZEKOAK DIREN LEGEAK ETA ARAUAK

- Euskal Herriko Autonomia Estatutua.
- Eusko Legebiltzarraren Erregelamendua.
- 10/1982 Oinarrizko Legea, Euskararen Erabilpena Arautzen duena.
- 86/1997 Dekretua, apirilaren 15ekoa, euskararen erabilera normalizatzeko prozesua arautzen duena.
- 30/1992 Legea, azaroaren 26koa, Herri Administrazioen Araubide Juridikoaren eta Administrazio Prozedura Erkidearena.
- 29/1998 Legea, uztailaren 13koa, Administrazioarekiko Auzietarako Jurisdikzioa Arautzen duena.
- 30/2007 Legea, urriaren 30ekoa, Sektore Publikoko Kontratuena.
- Eusko Legebiltzarraren identitate korporatiboaren eskuliburua.
- Euskararen Erabilera Normalizatzeko 2008-2012 aldirako Plana (2008ko otsailaren 19koa).
- Oro har, indarrean dagoen arauketa oro.



# MECANISMOS DE COMUNICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS:

A TRAVÉS DEL INFORME ANUAL SOBRE EL CUMPLIMIENTO DE COMPROMISOS QUE SE COLOCARÁ EN LA PÁGINA WEB DEL PARLAMENTO.

## DERECHOS DE LA PERSONA USUARIA

- Ser atendida de forma amable y respetuosa, en el idioma oficial de su elección.
- Tratar los temas que le incumban con total confidencialidad.
- Realizar las sugerencias que estime convenientes utilizando los cauces adecuados.
- Recibir una respuesta razonada, basada en la normativa vigente, ante cualquier solicitud o sugerencia realizada.
- Obtener un servicio de calidad en consonancia con los compromisos que se adquiere a través de esta carta de servicios.

- Ser atendida en un Parlamento accesible, sin barreras.

## OBLIGACIONES DE LA PERSONA USUARIA

- Utilizar los procedimientos establecidos para cada caso.
- Aportar la información o documentación que le sea requerida para llevar a cabo un óptimo servicio.

## FORMAS DE COLABORACIÓN Y PRESENTACIÓN DE LAS QUEJAS Y SUGERENCIAS

Las personas usuarias pueden colaborar en la mejora de los diferentes servicios mediante la formulación de quejas, sugerencias, reclamaciones y peticiones de la siguiente forma:

- A través del correo electrónico.

## LEYES Y NORMATIVA DE APLICACIÓN

- Estatuto de Autonomía para el País Vasco.
- Reglamento del Parlamento Vasco.
- Ley 10/1982, de 24 de noviembre, Básica de Normalización del uso del Euskera.
- Decreto 86/1997, de 15 de abril, regulador del proceso de normalización del uso del euskera.
- Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.
- Ley 29/1998, de 13 de julio, Reguladora de la Jurisdicción Contencioso-Administrativa.
- Ley 30/2007, de 30 de octubre, de Contratos del Sector Público.
- Manual de identidad corporativa del Parlamento Vasco.
- Plan de Normalización del Uso del Euskera (2008-2012), de 19 de febrero de 2008.
- En general, toda la normativa en vigor.



KALITATE KONPROMISOAK ERABILTZAILEREKIN	ADIERAZLEAK
Herritarrek “Parte hartu” programan egindako ekarpenak zortzi lan-ordu pasa baino lehen argitaratzea. (%100)	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Herritarren eskaeren ehuneko zenbat argitaratu diren zortzi lan-ordu pasa baino lehen (hileroko neurketa). (%)</li> </ul>
Astero (larunbatetan edo astearteetan) mezu bat bidaltzea, posta elektronikoz (Zabalik programa), erabiltzaileak aukeratutako gaiet buruzko berriekin. Mezuan, hain zuzen, aurreko astean Legebiltzarrean tramitatutakoak eta hurrengo egunetan egitekoak diren bilkuren aurreikuspena jasoko dira. (%95)	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Asteroko bidalketen ehuneko zenbat burutu diren arrakastaz (hileroko neurketa). (%)</li> </ul>
Infoberriak informazio dokumentaleko buletina astero argitaratzea Legebiltzarraren bilkurak izan ohi diren aldietan. Legebiltzarraren oporraldian, berriz, hamabostean behin argitaratzea, salbu eta abuztuan, hil horretan buletin bakarra argitaratuko baita. (%100)	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Buletinen ehuneko zenbat argitaratu diren ezarritako epean. (%)</li> </ul>
Eusko Legebiltzarrak onetsitako legeak Legebiltzarraren web-orrian erabiltzaileen eskueran jartzea, Agintaritzaren Aldizkarian argitaratzen direnetik lanegun bateko epean. (%100)	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Testuen ehuneko zenbat sartu diren Euskal Herriko Agintaritzaren Aldizkarian argitaratu direnetik lanegun bateko epean. (%)</li> </ul>
Eusko Legebiltzarrak onetsitako legeen garapenerako xedapenak eguneratzea, Agintaritzaren Aldizkarian argitaratzen direnetik bi eguneko epean. (%90)	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Testuen ehuneko zenbat eguneratu diren Agintaritzaren Aldizkarian argitaratu direnetik lanegun bateko epean. (%)</li> </ul>
Legebiltzarraren argitalpen ofizialen bertsio elektronikoa harpidedunei bidaltzea, editatzen diren egun berean. (%100)	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Bilkura-egunkarien eta aldizkari ofizialen esteken ehuneko zenbat bidali diren egun berean. (%)</li> </ul>
Eusko Legebiltzarra bisitatzeko eskaerei bide ematea.	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Urtean hartutako taldeen kopurua.</li> </ul>
Kontratazio administratiboen pauso guztiak web-orrian argitaratzea, bakoitzari dagokion erabakia hartzen denetik gehienez bi laneguneko epean. (%100)	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Pausoen ehuneko zenbat argitaratu diren epearen barruan. (%)</li> </ul>
Hautaketa-prozesuen pauso guztiak web-orrian argitaratzea, Legebiltzarraren Aldizkarian argitaratzen direnetik edo kasuan kasuko erabakia hartzen denetik gehienez bi laneguneko epean. (%100)	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Pausoen ehuneko zenbat argitaratu diren epearen barruan. (%)</li> </ul>
Enplegu publikoaren eskaintza urtero martxoaren 31 baino lehen argitaratzea.	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Enplegu publikoaren eskaintza argitaratzen izandako atzerapen-egunak.</li> </ul>
Euskarazko hitzaldien aldebereko itzulpena, gaztelaniarako, web-orriaren bidez ematea, zuzenean emititutako Legebiltzar osoaren eta batzordeen bilkuretan. (%95)	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Aldebereko itzulpenen ehuneko zenbat burutu diren interpretari egotz dakiokkeen gorabeherarik gabe. (%)</li> </ul>
Legebiltzarreko jardunari buruzko informazio-eskaerak 24 orduan bideratu edo erantzutea. (%90)	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Informazio-eskaeren ehuneko zenbat erantzun edo bideratu diren epearen barruan. (%)</li> </ul>
Osoko bilkura hasi eta gehienez 120 minutura eztabaiden transkripzioa web-orrian eskuera jartzea, 15 minutuko eztabaidazatietan. (%90)	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Osoko bilkuretako eztabaiden transkripzioei dagokienez, ehuneko zenbat jarri diren eskuera web-orrian hitzartutako denboran. (%)</li> </ul>
Osoko Bilkurak hartutako erabakiak gehienez 10 minutuko epean web-orrian eskuera jartzea. (%90)	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Osoko Bilkurak hartutako erabakien ehuneko zenbat jarri diren eskuera web-orrian hitzartutako denboran. (%)</li> </ul>
Aldizkari ofiziala eta bilkura-egunkaria argitaratzen diren egun berean web-orrian eskuera jartzea. (%100)	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Aldizkari ofizialen eta bilkura-egunkarien ehuneko zenbat jarri diren eskuera web-orrian argitaratzen diren egun berean. (%)</li> </ul>

## COMPROMISOS DE CALIDAD CON LA PERSONA USUARIA

## INDICADORES

Publicar las aportaciones de la ciudadanía en el programa Parte Hartu en menos de ocho horas laborales. (100%)

■ % de aportaciones de la ciudadanía que se publican antes de ocho horas laborales (medición mensual).

Enviar semanalmente (sábados o martes) por correo electrónico (programa Zabalik) un mensaje con noticias sobre temas escogidos por la persona usuaria, recogiendo lo tramitado en el Parlamento en la semana anterior y la previsión de las reuniones a celebrar en los días siguientes. (95%)

■ % de envíos semanales realizados con éxito en el día previsto (medición mensual).

Publicar semanalmente el boletín de información documental Infoberriak en periodos de sesión parlamentaria. En vacación parlamentaria, publicar Infoberriak quincenalmente, salvo en agosto, en que se publicará un solo boletín. (100%)

■ % de boletines que se publican en el plazo establecido.

Poner a disposición de los usuarios en la web del Parlamento, en el plazo de un día desde su publicación en el BOPV, las leyes aprobadas por el Parlamento Vasco. (100%)

■ % de textos incorporados en un día laborable desde su publicación en el BOPV.

Actualizar las disposiciones de desarrollo de las leyes aprobadas por el Parlamento Vasco en el plazo de dos días desde su publicación en el BOPV. (90%)

■ % de textos incorporados en dos días laborables desde su aparición en el BOPV.

Enviar a las personas suscriptoras, en el mismo día de la edición, la versión electrónica de las publicaciones oficiales del Parlamento. (100%)

■ % de envíos del link tanto del diario de sesiones como del boletín oficial el mismo día de la edición.

Atender las peticiones de visita al Parlamento Vasco.

■ Número de grupos recibidos al año.

Publicar en la web todos los pasos llevados a cabo en cada proceso de contratación administrativa en el tiempo máximo de dos días laborables desde la adopción de cada acuerdo. (100%)

■ % de pasos publicados dentro de plazo.

Publicar en la web todos los pasos producidos en cada proceso selectivo en el tiempo máximo de dos días laborables desde su publicación en el Boletín Oficial del Parlamento Vasco o desde que se adopten los correspondientes acuerdos. (100%)

■ % de pasos publicados dentro de plazo.

Publicar la oferta de empleo público anualmente antes del 31 de marzo.

■ Días de retraso en la publicación de la OEP.

Facilitar, a través de la web, la traducción simultánea al castellano de las intervenciones que se lleven a cabo en euskera, en las sesiones de pleno y comisión emitidas en directo. (95%)

■ % de traducciones simultáneas realizadas sin incidencias atribuibles a la persona intérprete.

Responder o encauzar las peticiones de información sobre la actividad parlamentaria en 24 horas. (90%)

■ % de las peticiones de información respondidas o encauzadas en plazo.

Poner a disposición, a través de la web, en tramos de 15 minutos, la transcripción de los debates de los plenos, comenzando a los 120 minutos desde el inicio de la sesión. (90%)

■ % de debates de plenos transcritos en la web en el tiempo marcado.

Poner a disposición, a través de la web, los acuerdos adoptados por el pleno en tiempo no superior a 10 minutos. (90%)

■ % de acuerdos adoptados por el pleno disponibles en la web en el tiempo establecido.

Poner a disposición el boletín oficial y el diario de sesiones en la web en el mismo día de su publicación. (100%)

■ % de boletines oficiales y de diarios de sesiones disponibles en la web en el mismo día de su publicación.

## ZERBITZU KARTAREN ARDURADUNA

Legebiltzarreko Administrazioa  
945 004000  
legebiltzarra@parlam.euskadi.net  
Becerro de Bengoa, z.g.  
01005 Vitoria-Gasteiz

## HERRITARREN ARRETARAKO ORDUTEGIAK, BITARTEKOAK ETA TOKIAK

## RESPONSABLE DE LA CARTA DE SERVICIOS

Administración parlamentaria  
945 004000  
legebiltzarra@parlam.euskadi.net  
Becerro de Bengoa, s/n  
01005 Vitoria-Gasteiz

## HORARIOS, MEDIOS Y LUGARES DE ATENCIÓN AL PÚBLICO

Bulegoak / Oficinas	Bitartekoak / Medios		Ordutegia / Horario
	Telefonoak / Telefónicos	Arreta telematikoa / Telemáticos	
Legebiltzar-etxea Administrazio etxea edificio parlamentario edificio administrativo	945 004000	legebiltzarra@parlam.euskadi.net	9:00 -14:00