



ZERBITZUEN KARTA

Gizarte Segurantzaren Institutu Nazionala (GSIN), erakunde publikoa dela, bere prozesuak eta zerbitzuak hobetzeko konpromisoa dauka. Gizarteari hornitutako zerbitzuetan etengabeko hobekuntzarekiko eta bikaintasunaren bilaketarekiko konpromiso hori mantentzeko eta berritzeko tresna bilakatzen da Zerbitzu Gutuna.

Gizarte Segurantzaren Institutu Nazionala berezko nortasun juridikoa duen erakunde kudeatzailea da, Enplegu eta Gizarte Segurantzako Ministerioaren mendekoa, Gizarte Segurantzako Estatuko Idazkaritzaren bidez.

Bere misioa da Gizarte Segurantzako sistema publikoaren prestazio ekonomikoak kudeatzea eta administratzea eta osasun-laguntza izateko eskubidea aitortzea, estatuko eta nazioarteko legedia aplikatuta.

Gizarte Segurantzak, prestazioei dagokienez, lan egiten du herritarren eskubideak bete daitezen, eta prozeduretan eta zerbitzuetan etengabeko hobekuntza egon dadin.

Institutua estatu-mailako erakundea da, bere kanpoegiturak 52 probintzia-zuzendaritza ditu eta eta Arreta eta Informazio Zentroen sare zabal bat (CAISS), berritzeko prozesu iraunkor batean, hiri eta eskualdeko ezarpenarekin.

HUTSAK ZUZENTZEKO NEURRIAK

Herritarrek Zerbitzuen Karta honetan hartutako konpromisoak ez direla bete uste izanez gero, erreklamazio-idazkia bidali ahal diote Zerbitzuen Kartaren ardura duen unitateari (GSINko Idazkaritza Nagusia).

Erreklamazioa aztertu ondoren, GSINren Zuzendaritza Nagusiko pertsona titularrak herritarrari erantzuna emango dio, eta zuzentzeko egiten diren analisiaren eta jarduketan emaitzen berri emango dio.

Erreklamazio horiek ez dira, inolaz ere, administrazio-errekurtsotzat hartuko, ez dute legez ezarritako eperik etengo eta ez dute ondarezko erantzukizunik ekarriko.

ZERBITZUEN KARTAREN ARDURA DUEN UNITATEA

Idazkaritza Nagusia
Padre Damián kalea, 4-6 28036 - Madril
Telefonoa: 91 568 83 00 - DIR3: (EA0021203)

AUREZ AURREKO ARRETA

Gure zentroyen kokapenari buruzko informazioa seg-social.es web-orrialdean aurkituko duzu. Hor daukazu 52 Probintzia Zuzendaritzen helbideak, baita Gizarte Segurantzako Arreta eta Informazio Zentroyen helbideak ere, errazago iristeko hainbat argibiderekina batera.

TELEFONO BIDEZKO ARRETA

901 16 65 65 telefono-zenbakira dei dezakezu, 9:00etatik 20:00etara, etengabe, astelehenetik ostiralera, biak barne.

TELEFONO BIDEZKO ARRETA

Modalitate elektronikoak zenbait sarbide ditu:

- web orria (*informazio orokorreko eta bereziko zerbitzuak*)
www.seg-social.es
- egoitza elektronikoak (*kudeaketarako izapideak*)
<https://sede.seg-social.gob.es>
- ZURE GIZARTE SEGURANTZA (*informazioa eta kudeaketa*)
<https://sede-tu.seg-social.gob.es>
- TXARTEL SOZIAL UNIBERTSALA (*informazio pertsonala*)
<https://www.tarjetasocialuniversal.es>

Bide horiek 24 orduz egunean eta 365 egunez urtean daude erabilgarri, mantentze-lanetarako eta eguneratzeko programatutako une jakinetan izan ezik.



ZERBITZUEN KARTA

GIZARTE SEGURANTZAREN INSTITUTU NAZIONALA

2019 - 2022



Estatuaren Administrazio Orokorraren argitalpen-katalogoa: <https://cpag.e.mpr.gob.es>

20190613 PUB013 eus NIPO: 855-19-045-1



GOBIERNO DE ESPAÑA
MINISTERIO DE TRABAJO, MIGRACIONES Y SEGURIDAD SOCIAL

GIZARTE SEGURANTZAREN
ESTATUKO IDAZKARITZA

SECRETARÍA DE ESTADO
DE LA SEGURIDAD SOCIAL

GIZARTE SEGURANTZAREN
INSTITUTU NAZIONALA



ZERBITZUEN ZERRENDA

Gizarte Segurantzaren prestazioak jasotzeko eskubidearen aitortpena

- Erretiroa.
- Ezintasun iraunkorra
- Alarguntasuna, zurtasuna, senitartekoen aldekoa eta heriotzagatik laguntza.
- Aldi baterako ezintasuna, jaiotza edo adingabearen zaintza, bularreko haurra zaintzeko jardute erantzunkidea eta haurdinaldian zeharko eta edoskitze naturalean zeharko arriskuak.
- Minbizia edo beste gaixotasun larriren bat duten adingabeak zaintzeagatik.
- Familiako prestazioak.
- Eskola-asegurua.
- Sindrome toxikoa.

Hiritarrentzako informazioa eta arreta

- Gizarte Segurantzaren Arreta eta Informazio Zentroetan (CAISS) eskura dezakezu informazioa zuzen-zuzenean, 09:00etatik 14:00etara, astelehenetik ostiralera. Informazio hori eskuratzeko, aurretik hitzorduaren zerbitzua erabil daiteke, 901 10 65 70 telefonoaren bidez, edo Internet bidez, ziurtagiri digitalik gabe, www.seg-social.es orrian.
- Idatziz.
- Telefonoz, 901 16 65 65 zenbakian; bertara estatuko edozein tokitatik dei dezakezu, 09:00etatik 20:00etara, astelehenetik ostiralera.
- Interneten bidez.

Administrazio elektronikoen prozeduren bidez hornitutako zerbitzuak

- www.seg-social.es webgunearen bidez; bertan erabiltzaileek prestaziei buruzko informazioa jaso dezakete, baita informazio orokorrari eta teknikoari buruzko eskaerak egin.
- <https://sede.seg-social.gob.es> egoitza elektronikoen bidez; bertan interesdunek kudeaketa ezberdinak bidera ditzakete.
- "ZURE GIZARTE SEGURANTZA" eremu elektronikoen, <https://sede.seg-social.gob.es> webgunearen; bertan prestaziei buruzko kontsultak eta izapideak burutu daitezke.
- <https://www.tarjetasocialuniversal.es> webgunearen bidez; bertan, hiritarrek jasotzen dituzten prestaziei buruzko informazioa beti aurkitu daiteke.
- cl@ve sisteman erregistroa; haren bidez Estatuko Administrazio Orokorren zerbitzu anitzetara sar daiteke."

Bestelako zerbitzuak

- Pentsioen urteko balio handitzea.
- Interesdunen etxera jakinarazpen pertsonalizatuen igorpena.
- Prestazioen aldeko ebazpenen aurrerapena, interesdunen telefono mugikorrera testu-mezua bidalita.

ZERBITZUEN KARTA

GIZARTE SEGURANTZAREN INSTITUTU NAZIONALA

GURE KONPROMISOA KALITATEAREKIN

Bizkortasuna kudeaketan

Estatuko legediaren babesean aitortutako prestazioak ebazterakoan, errentak ez direla etengo ziurtatuko da beti.

- Pentsioen % 90erako, sorospenen % 95erako eta familia-prestazioen % 85erako ebazpen-epeak ez du honako hau gaudituko:
 - 15 egun naturaleko epea, erretiro-pentsioan.
 - 10 egun naturaleko epea, alarguntasun-pentsioetan, zurtasun-pentsioetan eta familiarteko mesedearen pentsioetan.
 - Aldi baterako ezintasunagatik, jaiotzagatik edo adingabearen zaintzagatik sorospenen kasuan 10 egun natural.
 - Kargurako seme-alabagatik edo hartutako adingabeagatik prestazioen kasuan 25 egun natural.

Pentsioen gainerako % 10, sorospenen gainerako % 5 eta familia-prestazioen gainerako 15 29 egunetik beherako epean ebaztuko dira erretirorako, 20 egunetik beherako epean alarguntasun, zurtasun eta familiarteko mesedearen kasuetarako, 15 egunetik beherako epean sorospenetarako eta 30 egunetik beherako epean familia-prestazioetarako.

- Europako osasun-txartela interesdunen etxera bidaltzea, hura eskatu eta, gehienez, 12 eguneko epean.
- Atzerrian osasun-laguntza jasotzeko eskubidea aitortzen duten inprimakiak eskatzen diren unean banatuko dira.

Arreta eta informazioa

- Informazio bila bulegoetara joanez gero, kontsultak ahalik eta azkarren erantzungo dira; gehienez, 12 minutu itxaron beharko da, oro bar.
- Informazioa idatziz eskatuz gero, jasotako eskaerak eta kontsultak, gehienez, 25 egun balioduneko epean erantzungo dira, horiek aurkeztu eta hurrengo egunetik zenbatzen hasita.
- Kexuak eta iradokizunak gehienez 12 eguneko epean erantzungo dira.
- Jasotako telefono deien % 60 une horretan bertan erantzungo da.
- Gainerakoak beranduago erantzungo dira, erabiltzaileak erantzungailuan bere datu pertsonalak eta harremanetan jartzeko modua hautatu duenean.
- www.seg-social.es webguneko ""Kontsultak / Kontsulta postontzia"" atalean utzitako informazio orokorreko eskariak gehienez 10 egun balioduneko epean erantzungo dira, eskaria egin eta hurrengo egunetik zenbatzen hasita.

Jakinarazpenak modu pertsonalizatuan bidaltzea

Interesdunek jasotzen dituzten prestaziei buruzko jakinarazpenak etxera bidaliko dira beti (% 100), haiek eskatu beharrik izan gabe.

KALITATE-MAILAREN ADIERAZLEAK

Bizkortasuna kudeaketan

- Zein portzentajetan eman diren erretiro, alarguntasun, zurtasun eta familiarteko mesedeengatik aitortutako pentsioak, eta aldi baterako ezintasunagatik, jaiotza edo adingabearen zaintza, aurretik adierazitako epearen barruan ebaztuz.
- Zein portzentajetan eman diren seme-alabengatik hartutako adingabeengatik familia-prestazioak, aurretik adierazitako epearen barruan ebaztuz direnak.
- Zein portzentajetan egin eta bidali den Europako osasun-txartela interesdunen etxera, 10 egun pasatu baino lehen, eskaera egin eta hurrengo egunetik zenbatzen hasita.
- Zein portzentajetan eman diren eskubidearekin batera atzerrian osasun-laguntza jasotzeko eskubidea aitortzen duten inprimakiak, portzentajea hilabeteka emanda.

Arreta eta informazioa

- Zein portzentajetan erantzun diren bulegoetan bertan egindako galderak 12 minutu baino gutxiagotan, portzentajea hilabeteka emanda.
- Zein portzentajetan erantzun diren telefono-deiak zuzenean.
- Zein portzentajetan erantzun diren eskaerak eta kontsultak 25 egun baliodun pasatu baino lehen.
- Zein portzentajetan erantzun diren kexa eta iradokizunen idatziak, gehienez, 12 egun balioduneko epean.
- Zein portzentajetan erantzun diren informazioa eskatzeko galderak 10 egun baliodun pasatu baino lehen.

Jakinarazpenak modu pertsonalizatuan bidaltzea

- Zein portzentajetan bidali diren jakinarazpenak interesdunen etxera, haiek eskatu beharrik izan gabe.

LANKIDETZAN JARDUTEKO ETA PARTE HARTZEKO MODUAK

Gizarte-eragileek, sindikatuek eta enpresaburuek, GSIN hobetzeko planetan parte hartzen dute, Kontseilu Nagusia, Batzorde Betearazle Nagusia eta probintziako batzorde betearazleak bitarteko direla. Erabiltzaileek eta herritarrek, oro har, beren iritzia eman ditzakete zerbitzuaren kalitateari buruz, aldiro-aldiro egiten diren inkesta eta galdera-sorten bidez, baita iradokizun-ontzia erabiltzaile ere.

KEXAK ETA IRADOKIZUNAK

Kexak eta iradokizunak GSINren edozein bulego edo sailetara joanda aurkeztu ahaliko dira, horretarako dagoen inprimakia erabiltzaile. Postaz ere aurkeztu ahaliko dira, baita bide telematikoen bidez ere; azken kasu horretan, sinadura elektronikoa eskatuko da. Institutuak, kexa edo iradokizuna aurkeztu eta hurrengo 20 egun balioduneko epean, gehienez, egindako jardueren berri emango dio interesdunari, eta, hala badagokio, baita hartutako neurrien berri ere.