DOKUMENTU ETA IDAZKIEN AURKEZPENA

- Gizarte Segurantzarekiko zorren ordainketen atzerapena.
- Enpresabuauren baja.
- Kotizazio-kontuaren kodearen datuen aldaketa.
- Enpresa-jardueraren berrabiaraztea.
- Datuen aldaketa Langileen Araubide Berezian Autonomoak.
- Hitzarmen berezietako datuen alta, baja eta aldaketa.
- Hitzarmen berezietako datuen alta, baja eta aldaketa, enplegu-erregulazioko espedienteengatik.
- Die sistema erabiltzeko baimena.
- Araubide Orokorraren eta antzekoen bidegabeko sarrerak itzultzea.
- Atzerapenak eta salbuespenak gertaera katastrofikoengatik.
- Atzerapenak eta salbuespenak gertaera katastrofikoengatik
- Hornitzailearen alta, baja edo aldaketa Gizarte Segurantzaren sistemako fakturak kobratzeko.
- Lehiaketa. Lehiaketa-adierazpena GSDOri jakinaraztea.
- Lehiaketa. Konkurtso-bitartekaria izendatu dela jakinaraztea eta kargua onartzea.
- Datuak Administrazio Publikoentzat lagatzea: baimena, erabiltzaileen alta eta baja eta datuen aldaketa.
- Lekualdatutako langileak. TA.300.
- Bidegabe jasotako prestazioen itzulketa zatitzea.
- Erakunde sanitarioei emandako luzamendua zabaltzea.
- Beste idazki, eskabide eta komunikazio batzuk aurkeztea.

ZUZENTZEKO, KONPONTZEKO EDO NEURRIAK

Gutun honetan hartutako konpromisoak betetzen ez badira, erreklamazioak Zerbitzu Gutunaren ardura duen Unitatera bidaliko dira, postontziaren bidez; cartaservicios.tgss-sscc.calidad@seg-social.es

Erreklamazioa aztertu ondoren, GSDOko Zuzendaritza Nagusiko titularrak 30 egun naturaleko epean erantzungo dio herritarrari, analisiaren emaitzen eta egiten diren jardueren berri emanez.

Ez-betetze honek ez du inola ere GSDOren ondare-erantzukizunik eragingo.

HERRITARREN LANKIDETZA ETA PARTAIDETZA

GSDOk herritarren parte-hartzea eta lankidetza sustatzen du, bitarteko hauen bidez:

- Gizarte Segurantzako Institutu Nazionalaren Kontseilu Nagusian eta Batzorde Betearazle Nagusian eta Probintziako Batzorde Betearazleetan ordezkari enpresarial eta sindikalen bidez.
- Prestazioari buruzko inkestetan jasotako iritziak, iradokizun-postontzien bidez.
- Gutun honetan aurreikusitakoaren araberako kexak eta adokizunak aurkeztuz.
- Gizarte Segurantzaren webguneko kontsulta-postontziaren bidez.
- Twitter; @info_TGSS

KEXAK ETA IRADOKIZUNAK

Herritarrek emandako zerbitzuen inguruko kexak eta iradokizunak aurkeztu ahal izango dituzte:

- Aurrez aurre: zerbitzu Zentralak, Probintzia Zuzendaritzak eta GSDOren Administrazioak.
- Modu telematikoan: Gizarte Segurantzaren WEB ataria eta EGOITZA elektronikoa.
- Postaz: zerbitzu Zentralak, Probintzia Zuzendaritzak eta GSDOren Administrazioak.

Inprimakia jaso ondoren, izapidetzeko ardura duen unitateak erreferentziako konpromisoan ezarritako epean erantzungo dio herritarrari.

INFORMAZIO OGARRIA

ZERBITZUEN GUTUNAZ ARDURATZEN DEN UNITATEAUNITATEA
Idazkaritza Nagusia
Astros kalea, 5 eta 7. 28007 Madrid
e-maila: cartaservicios.tgss-sscc.calidad@seg-social.es

AURREZ AURREKO ARRETA

- Web orrian Probintzia Zuzendaritza, Administrazio eta Dirubilketa Betearazleko Unitateen kokapena aurki daiteke, baita horiek nola eskuratu ere, dagokien egoera-maparen bidez, garraio-zerbitzu publikoei buruzko informazioa barne.
- Jendeari adostutako arreta emateko ordutegia 9: 00etatik 14: 00etara da, astelehenetik ostiralera.

TELEFONO BIDEZKO ARRETA
Tels.: 901 50 20 50 y 91 541 02 91

ARRETA ELEKTRONIKOA

- Web Ataria(informazioa): https://www.seg-social.es/
- EGOITZA Elektronikoa (kudeaketa): https://sede.seg-social.gob.es
- Urteko 24 ordu/365 egunetan eskuragarri, mantentze-lanetarako eta eguneraketarako programatutako gorabehera eta etenaldietan izan ezik.
- Biziki gomendatzen da kontsultatzea eta erabiltzea, joan-etorriak saihesteko eta GSDOrekin egin beharreko kudeaketak arintzeko.

Sare Sozialak
Twitter: @Info_TGSS

WEB

EGOITZA ELEKTRONIKOA

ZERBITZU GUTUNA

GIZARTE SEGURATZAREN DIRUZAINTZA OROKORRA

Kalitateko Konpromisoa

Aurrez aurreko arreta

Telefono bidezko arreta

Web orria

Arreta Elektronikoak

CALIDAD ADMINISTRACION PUBLICA

NIPO: 124-22-032-4

20 22/25

ESPANIAKOA GIZARTARATZE, GIZARTE SEGURANTZA ETA MIGRAZIOEN MINISTERIOA
GIZARTE SEGURANTZA ETA PENTSIOEN ESTATU IDAZKARITZA

EMANDAKO ZERBITZUEN ZERRENDA

INFORMAZIOA, KONTSULTA ETA ASISTENTZIA

- Langileen afiliazioari eta enpresen inskripzioari buruzko informazioa.
- Enpresak eta langileak inskribatzeko eta afiliatzeko prozedurei buruzko informazioa eta laguntza.
- Herritarrei informazioa eta laguntza ematea zerbitzu elektronikoei buruz, txostenak lortzeari buruz eta langileen afiliazioari eta enpresen inskripzioari buruzko izapideak egiteari buruz.
- Kotizazioari eta diru-bilketari buruzko informazio orokorra.
- Zerbitzu elektronikoei buruzko informazioa eta laguntza, eta Gizarte Segurantzako kotizazio-datuei buruzko txostenak lortzea.
- Gizarte Segurantzarekiko kotizazioari eta betebeharren ordainketari buruzko laguntza.
- Higiezinak erosteko eta saltzeko zerbitzua.
- Estatistika, Aurrekontu eta Azterlanen Zerbitzua.

IZAPIDETZEA ETA KUDEAKETA

- Enpresak inskribatzea eta kotizazio-kontuaren kodeak esleitzea, bai eta horien aldaketak eta bajak ere.
- Gizarte Segurantzako zenbakia esleitzea (GSZ).
- Langileen altak, bajak eta datu-aldaketak Segurtasun-sistema osatzen duten araubideak Soziala.
- Hitzarmen bereziak izapidetzea eta suntsiaraztea.
- Langileen atzerrirako joan-etorriak kudeatzea, lanbide-jarduera egiten dutenean.
- Gizarte Segurantzari kuotak ordaintzeko kontuko helbideratzea kudeatzea.
- Saldo hartzekoduna duten likidazioak kudeatzea.
- Geroratzeak kudeatzea.
- Bidegabeko sarrerak itzultzea.
- Enplegu-aniztasunagatiko kotizazio-mugak banatzeko eskaerak.
- Langileen kotizazio-datuen aldaketak.
- Gizarte Segurantzarekiko zorrak ordaintzea.Langileen kotizazio-datuen aldaketak.

INFORMAZIOA, KONSULTA Y ASISTENTZIA

- TTFNaren ziurtagiri pertsonala lortzea.
- Herritarrak Cl@ve sisteman erregistratzea.

PROFESIONALEI LAGUNTZA ETA AHOLKULARITZA EMATEKO ZERBITZUA

- Baimendunari informazioa eta laguntza ematea.
- Baimenak izapidetzea eta ebaztea.
- Baimenen kudeaketa.

TSOSTENAK ETA ZIURTAGIRIAK LORTZEA

- Norberaren konturako nekazaritza-jardueraren egiaztapena.
- Lan autonomoan alta edo baja bat izapidetu izanaren egiaztagiria.
- Enpresaburu gisa inskribatuta ez egotearen egiaztagiria.
- Gizarte Segurantzako zenbakirik ez duela egiaztatzen duen agiria.
- Etxeko enpleguko alta, baja edo aldaketak egiaztatzea.
- Gizarte Segurantzako zenbakia egiaztatzea.
- Gizarte Segurantzarekiko betebeharrak egunean dituela egiaztatzen duen ziurtagiria.
- Inskribatzeko eta KKK enpresaburuentzat esleitzeko agirien kopiak.
- Kotizazio-oinarrien txostena, bide telematikoz eta posta arruntez. Telematikoki eta posta arruntez ordaindutako kuotei buruzko txostena.
- Lan autonomoaren kotizazioari buruzko datuen txostena.
- Gizarte Segurantzarekiko betebeharretan egunean egoteari buruzko txostena, bide telematikoz eta posta arruntez.
- Langilearen egungo egoerari buruzko txostena.
- Enpresaburu indibidualaren egoerari buruzko txostena.
- Gizarte Segurantzako egoerari buruzko txostena, data jakin batekoa.
- Zure lan-bizitzari buruzko txostena, bide telematikoz eta posta arruntez.

ESKAINITAKO KALITATE KONPROMISOAK ETA ADIERAZLEAK

KONPROMISOAK	ADIERAZLEAK
1. Herritarrek jarritako kexa eta iradokizunen % 100i erantzutea 18 egun baliodunekо edo gutxiagoko epean"	1.1. Aurreikusitako epearen barruan emandako erantzunen ehunekoa.
2. Ezarritako ordutegiaren barne jasotako deien %70aren zuzeneko arreta. Gainerako %30 beranduago erantzungo dira ahots-postontzia egon eta harreman datuak uzten dituztenean.	2.1. Zuzenean erantzundako deien ehunekoa.
3. GSDOren administrazioren baten hitzordua konzertaturik duten eta bere hitzordura joaten diren herritarren %100aren arreta.	3.1. Hitzartutako hitzorduaren egunean arreta ematen duten herritarren ehunekoa.
4. Kotizazio-kontuaren kodeen eskaerak izapidetzea eta Gizarte Segurantzako zenbakia egun baliodun batean esleitzea.	4.1 Ebatzitako eskaeren ehunekoa aurreikusitako epean hauen izapidetzeari dagokionez: • Kotizazio Kontuen Kodeak • GSZK esleitzea
5. Langileen SEDESSek 2 egun baliodunekо edo gutxiagoko epean egin ezin dituzten alta-, baja- eta aldaketa-eskaerak izapidetzea.	5.1 Aurreikusitako epearen barruan izapidetutako langileen alta, baja, eta aldaketa eskaeren ehunekoa.
6. Hitzarmen berezien eskaerak 5 egun baliodunekо edo gutxiagoko epean izapidetzea. Enplegu-erregulazioko espediente baten ondoriozko hitzarmen berezien kasuan, epea 25 egun baliodunekoa edo gutxiagokoa izango da.	6.1. Hitzarmen berezien eskaerak aurreikusitako epean izapidetzeko ehunekoa.
7. DIE sistemari baimen-eskaerak ebaztea, 5 egun baliodunekо edo gutxiagoko epean.	7.1 Aurreikusitako epean izapidetutako ebazpenen ehunekoa.
8. Saldo hartzekoduna duten likidazioak 20 egun baliodunekо edo gutxiagoko epean izapidetzea.	8.1. Saldo hartzekoduneko itzulketen ehunekoa aurreikusitako epean.
9. Bidegabeko sarreren itzulketak izapidetzea, eskabidea aurkeztu eta 60 eguneko edo gutxiagoko epean.	9.1. Bidegabeko diru sarreraren itzulketa aurreikusitako epean izapidetu eta ordaintzenda.
10. CASIA kontsulten ebazpena, 2 egun baliodun baino gutxiagoko epean.	10.1. Aurreikusitako epearen barruan emandako ebazpenen ehunekoa.

KONPROMISOAK	ADIERAZLEAK
11. CASIA errorearen/gorabeheraren % 90eko ebazpena, egun baliodun 1 baino gutxiagoko epean. Gainerako % 10a, 2 egun baliodun baino gutxiagoko epean.	11.1. Aurreikusitako epearen barruan emandako ebazpenen ehunekoa.
12. CASIA izapideen % 90 egun baliodun 1 baino gutxiagoko epean ebaztea. Gainerako % 10a, 2 egun baliodun baino gutxiagoko epean.	12.1 Aurreikusitako epearen barruan emandako ebazpenen ehunekoa.
13. Probintzia zuzendaritzetako aurkaratze unitateen ebazpena, bertan egiten diren aurkaratzeei buruzkoa, 50 egun naturaleko edo gutxiagoko epean, izapide unitatean sartzen den egunetik zenbatzen hasita.	13.1. Aurreikusitako epean Probintzia-Zuzendaritzetan ebazten diren aurkaratzeen izapidetzeen ehunekoa.
14. Geroratze-eskaeren % 90 egun baliodunetan edo laburragoetan izapidetzea, eta gainerako % 10a 30 egun baliodunetan edo laburragoetan.	14.1. Aurreikusitako epearen barruan izapidetutako geroratze eskaeren ehunekoa.
15. Herritarrak emandako telefonora SMS bidez ohartaraztea pentsioaren lehen ordainketa agindu dela.	15.1. Pentsioen lehen ordainketen aginduaren jakinarazpenaren ehunekoa.
16. Autentifikatu gabeko eskaeretan, Lagunduko Dizugu zerbitzuaren bidez jasotakoetan, herritarrarekin harremanetan jarri 5 egun baliodunekо edo gutxiagoko epean.	16.1. Aurreikusitako denboran erantzundako eskaeren ehunekoa.
17. Komunikazio eskaerak izapidetzea eta telefonoa eta helbide elektronikoa aldatzea 3 egun baliodunekо edo gutxiagoko epean.	17.1. Aurreikusitako epean izapidetutako eskaeren ehunekoa.
18. Erantzuna ematea webguneko kontsulta-postontziaren bidez, 2 egun baliodunekо epean.	18.1 Aurreikusitako epean emandako erantzunen.