

ZERBITZU KARTA

OARSOALDEA GARAPEN
AGENTZIA

2025



AURKIBIDEA

Sarrera	1
Gure Agentzia	2
Helburua	2
Eskainitako Zerbitzuak	3 – 13
Kalitate Konpromisoak	14 – 27
Erabiltzaileen Eskubideak	28
Erabiltzaileen Betebeharrak	29
Abixuak, Kexak eta Iradokizunak	
Araudia	30 – 36
Arretarako ordutegiak, bitartekoak eta lekuak	37 – 39
Karta Berraztertze Konpromisoa	40

SARRERA

OARSOALDEA GARAPEN AGENTZIAREN ZERBITZUEN KARTA

aurkezten dizuegu zeinaren bidez erabiltzaileei eskaintzen ditugun zerbitzuen berri eman nahi diegu, baita kalitate konpromisoen eta erabiltzaileek dituzten eskubideen eta betebeharren berri ere.

Zerbitzu Karta hau argitaratzean, Oarsoaldea Garapen Agentziak bere erabakitasuna berresten du: ematen duen zerbitzuen kalitatea, erabiltzaileei ematen dion informazioa, kudeaketaren gardentasuna, hobekuntza horretan erabiltzaileen parte hartzea eta langileen erantzukizuna **egunetik egunera hobetzeko konpromisoa**.



Non gaude

Mamuteko Bulego eraikina, 2. 2.solairua. 20180 Oiartzun
943 494 129

oarsoaldea@oarsoaldea.eus

www.oarsoaldea.eus

Jarrai gaitzazu sareetan!

 [@Oarsoaldea](https://twitter.com/Oarsoaldea)  [@oarsoaldea.bsky.social](https://bsky.social/@oarsoaldea.bsky.social)

 [Oarsoaldea Garapen Agentzia](https://www.facebook.com/OarsoaldeaGarapenAgentzia)

 [Oarsoaldea Garapen Agentzia](https://www.linkedin.com/company/OarsoaldeaGarapenAgentzia)

 [oarsoaldea_garapen_agentzia](https://www.instagram.com/oarsoaldea_garapen_agentzia)

 [Oarsoaldea Garapen Agentzia](https://www.youtube.com/OarsoaldeaGarapenAgentzia)

GURE AGENTZIA

Oarsoaldea Errenteria, Lezo, Oiartzun eta Pasaia udalerriek osatutako eskualdearen garapen agentzia 1993. urtean sortu zen eskualdearen garapen iraunkorra sustatzeko.

Gaur egun, tokiko erreferentzia da langabetuei, ekintzaileei, enpresei, herritarrei eta bisitariei zerbitzuak eskaintzeko orduan.

Lurraldearen eraldaketa sortzen duten proiektuak sortu eta sustatzen ditugu, beti ere kalitatezko enplegua sortzera eta lurraldearen garapen iraunkorra lortzera bideratuak. Erakunde eraldatzaile gisa ezagutzen gaituzte, gure proposamenak eta kudeaketa eredua dela eta. **Gertutasuna, lankidetzak, konpromisoa eta kalitate-bermea dira gure ikurrak.**

HELBURUAK

OARSOALDEA Garapen Agentziak eskaintzen dituen **zerbitzuen helburu orokorra, herritarrei eta enpresei eskainitako informazioarako eta haren administrazio harremanetarako gune bakar bat eskaintzea** da eta ondorengo onurak ahalbidetzen ditu:

- Erabiltzaileari tratatu **pertsonalizatuagoa eta profesionalagoa** ematea.
- Erabiltzaileen eskaerei **errazago, azkarrago eta** Erakundearen ikuspegi **globalagoaz erantzutea.**
- **Zerbitzu bakarrean biltzea** udal guztien arlo desberdinetako informazio eta izapideak.
- Arreta-ordutegiak **herritarren beharretara** ahalik eta gehien **egokitzea.**
- **Arreta-bide anitza eskaintzea:** Aurrez aurreko arreta, telefonikoa eta telematikoa.
- **Teknikariekin hitzordua** hartzeko aukera ematea (kontsulta espezifikokoagoentzat aditu baten laguntza eskatzen duten erabiltzaileen kasuan).
- Abisuak kudeatzeko eta **kexa/erreklamazioei/iradokizunei errazago erantzuteko** bidea ematea.



ESKAINITAKO ZERBITZUAK

Pertsonei Enplegu zerbitzua

Gure helburua gure langabetuei laguntzea da. Akonpainamendu neurrien eta egokitutako enplegu baliabide zehatzen bidez, baita gure enpresei laguntzea ere bere langile beharretara hobekien egokitzen diren pertsonak aukeratzen, aberastasuna eta enplegua sortzeko gai izan daitezen.



Ezagutu gure ZERBITZUAK



Inpaktuak

1679

Lana bilatzeko prozesuan artatutako eta lagundutako pertsonak

359 Enplegu programetan parte hartu duten pertsonak

26

Kudeaturiko enplegu programa kopurua

344

Kudeatutako lanpostuak

344 / 69,4%

Betetako lanpostuak

1400

Orientazio prozesu bat izan duten pertsonak

659

Enplegu Zentroan egon diren pertsonak

61

BADIA BERRI gizarteratze-enpresa. Langile kopurua lanean (52 emakumeak)

Adierazlea

Inkestetan jasotako gogobetetze maila enplegu zerbitzuarekiko.
Helburua: %90-100%

Konpromezuak

Erabiltzailea modu egokian artatzea, modu atsegin eta profesionalean, informazio argia emanez eta xehetasun guztiak emanez (ikastaroen, lan eskaintzen, etabarren berri emanez).

ESKAINITAKO ZERBITZUAK

Ekonomia eta Lurralde Garapenerako estrategia

Erronkei aurre egitera aldera, eskualdeko enpresa sarea mugiarazteko eta dinamizatzeko zereginetan dihardugu eta, aldi berean, Oarsoaldea aukeren ingurune modura proiektatzen dugu. Gure lana da trantsizio digital, ekologiko eta demografikoaren erronkei aurre egiten laguntzea, eta gure enpresen hobekuntza eta lehiakortasuna sustatzea eta eskualde gisa estrategikotzat jotzen ditugun sektoreetan ekintzailetza bultzatzea.



[Ezagutu gure ZERBITZUAK](#)



Inpaktuak

20

Sailaren dinamizazio ekintzen kopurua

452

Dinamizazio ekintzetan partaideen kopurua

144

Proiektuetan enpresa partaideak

7

Kudeatutako proiektuak

Adierazlea

Inkestetan jasotako gogobetetze maila zerbitzuarekiko eta enpresk adierazitako hobekuntza proposamenak aintzat hartu. Helburua: %90-100%

Konpromezuak

Zerbitzu pertsonalizatua eta kasu eta egoera bakoitzera egokitua eskaintzea. Enpresen beharretara hobekien egokitzen dena definituz eta eskainiz.

Diru-laguntzei buruzko informazio argia, zehatza eta gardena ematea eta tramitazioan laguntza eskaintzea.

ESKAINITAKO ZERBITZUAK

Ekonomia eta Lurralde Garapenerako estrategia

Ekintzailetza

Ekintzaileei beraien enpresa abian jartzeko laguntza zerbitzua, profesionalen laguntza eta tutoretza, bideragarritasun-planak garatzeko laguntza, enpresa kudeaketan prestakuntzari buruzko informazioa, laguntza eta diru-laguntzei buruzko informazioa, laguntza logistikoa, dinamizazio ekintzak,...

Enpresa Berrien Zentroa:

Zerbitzuetako enpresa berriak jartzeko lokalak alokatzea, banakako jarraipen-plana, enpresa egoiliarrentzat zerbitzuak: prestakuntza-aretoa, bideokonferentzia, bilera-aretoa, besteak beste.



Ezagutu gure ZERBITZUAK



Inpaktuak

157

Artatutako kontsulta kopurua

121

Arreta izan duten ekintzaileak

23

Bideragarritasun planak

21

Eratutako mikroenpresak

4

Enpresa zentroko proiektuak

4

Enpresa zentroko proiektuak

Adierazlea

Inkestetan jasotako gogobetetze maila zerbitzuarekiko. Helburua: %90-100%

Konpromezuak

Zerbitzu pertsonalizatua eta kasu eta egoera bakoitzera egokitua eskaintzea. Ekintzaileen eta enpresen beharretara hobekien egokitzen dena definituz eta eskainiz.

Diru-laguntzei buruzko informazio argia, zehatza eta gardena ematea.

ESKAINITAKO ZERBITZUAK

Ekonomia eta Lurralde Garapenerako estrategia

AGUSTINAK ZENTROA

ZERBITZU OROKORRAK

Laneko lokalak eta laguntza zerbitzuak eskaintzen dituzten espazioak dira, Kultura eta Sormen arloko proiektu ekintzaileak abian jartzeko helburuarekin. Pertsonak eta enpresak orientatzeko informazio-zerbitzua, ekintzailatza negozio-idea berriak garatzeko Inkubazio Programa eta lehen urratsak azkartzeko-programak eskaintzen dira.

Zerbitzuak honakoak dira:

- inkubazioa
- pertsonak eta enpresak orientatzeko informazio-zerbitzua
- ideia berriak garatzeko ekintzailatza-programak
- lehen urratsak areagotzeko azelerazio-programak eskaintzen ditugu, jada sektorean finkatuta daudenei.

Lan-espazioa, altzariak, instalazioak eta oinarritzko makineria partekatua, makineriaren mantentze-lanak, internetarako eta WIFirako sarbidea, inprimagailua (eskanerrarekin), elektrizitatearen hornidura, ura, hondakinen bilketa, eraikina eta instalazioak garbitzea, Langunea 1, Langunea 2, Langunea 3, Langunea 4, Erabilera Anitzeko Aretoa 1 eta Erabilera Anitzeko Aretoa 2 espazioen erabilera, baita elkartzeko eta erlaxatzeko espazioak ere, armairuak, komunak.



Ezagutu gure ZERBITZUAK



14 egoiliarrak

Agustinak Zentroa

agustinakzentroa.eus

ESKAINITAKO ZERBITZUAK

Ekonomia eta Lurralde Garapenerako estrategia

Zure enpresaren ekonomia suspertzeko doako diagnostikoak

ERRENTERIA, LEZO, OIARTZUN eta PASAIAKO autonomiei eta ETEei laguntzeko zerbitzua, beren etorkizunari buruz hausnartzen laguntzeko, eta orientazioa eskainiz, arazoei aurre egiten eta aukerak aprobetxatzeko.

Zure jarduera ekonomikoari eusten eta zure negozioaren etorkizuna birbideratzen lagundu nahi dizugu.



Ezagutu ZERBITZUA

56 diagnostiko

Zure enpresaren digitalizazioa

Zerbitzu hau Errenteria, Oiartzun, Lezo eta Pasaiaiko edozein enpresari zuzenduta dago, zure enpresa industrialak eraldatzeko.

Zure enpresaren egoera aztertuko dugu. Teknologia-azterketa zure enpresan, erronka teknologikoak identifikatzeko. Zure enpresaren teknologia industrialak aztertuko ditugu heldutasun teknologiko-digitala jakiteko. Proiektuak definitzea eta erraztea, adostutako ekintza-plan bat definituz. Kanpoko aholkularitza espezializatua, definitutako proiektuak gauzatzeko. Proiektua behar bezala gauzatzen dela ziurtatzeko jarraipena. Sortutako proiektuak zabaltea.



Ezagutu ZERBITZUA



ESKAINITAKO ZERBITZUAK

Ekonomia eta Lurralde Garapenerako estrategia

BERRABIATU

Negozio eskualdaketa

Berrabiatu eskualdaketa bidez Oarsoaldeko enpresen jarraipena errazteko programa da.

Bi hartzaileei dago zuzenduta:

- Bere negozioa eskualdatzeko interesa duen jabeari.
- Negozio baten erreleboa hartzeko interesa duen erabiltzaileari ala bere negozioa handitu nahi duen enpresari.

Berrabiatuaren helburua Oarsoaldeko enpresen jarraipena bermatzea eta hauen lehiakortasuna hobetzea da, eskualdeko ekonomiaren indarberritzearen gako gisa. Programa honen bidez era pertsonalizatuan, doan eta isilpean eskainiko dizugu laguntza.



Ezagutu ZERBITZUA

Inpaktuak

Berrabiatu prozesu bat egin da

ESKAINITAKO ZERBITZUAK

Ekonomia eta Lurralde Garapenerako estrategia

LAN MENTORING

Enpresa txiki eta ertainentzako doako laguntza-zerbitzu espezializatua da, belaunaldien arteko erreleboari beren pertsonalean edo, zehazkiago, negozioarentzat kritikoak diren lanpostu jakin batzuetan arrakastaz nola ekin kezkatuta, ezagutza modu egokian transferitu eta enpresan gera dadin.

Lan Mentoring zerbitzuaren bidez, enpresek beren pertsonalaren edo beren negozioarako kritikoak diren lanpostu jakin batzuen bizi-zikloa aurreratu, planifikatu eta kudeatu ahal izango dute, ezagutza modu egokian transferitzeko eta enpresan jarraitzeko, belaunaldi-erreleboa sistematizatzea lortuz.

Prozesua sistematizatzea lortzen denez, enpresak ikaskuntza bat izango du etorkizuneko erreleboak modu autonomoan kudeatzeko.



Ezagutu ZERBITZUA

Inpaktuak

Zerbitzuan parte hartzen duten enpresa kopurua.
Zerbitzu berria da.

ESKAINITAKO ZERBITZUAK

Ekonomia eta Lurralde Garapenerako estrategia

Nazioartekotzea



Argentina, negozio-aukerak

2025eko martxotik azarora pertsona bat izango dugu Argentinan Global Training bekari esker. Bere misioa merkatu azterketa eta prospekzio lanak herrialde honetan egitea izango da, Oarsoaldeko enpresei informazio estrategikoa emanaz Argentinako merkatuan sartzeari errazteko.



Ezagutu ZERBITZUA

Inpaktuak

Zerbitzu berria da.

ESKAINITAKO ZERBITZUAK

Oarsoaldea helmuga

Gure identitate kulturean oinarrituz, Oarsoaldeara bisitariak erakartzeko eta kalitatezko helmuga bihurtu dadin lanean dihardugu. Beti ere bertako enpresen lehiakortasuna hobetuz eta turismo jasagarriaren bitartez.

Sektore turistikoko enpresei laguntza

- Kalitate eta lehiakortasun programak kudeatzen. Etengabeko hobekuntzak ezarri dezaten beraien enpresetan.
- Dirulaguntzen informazioa.
- Material turistiko hornitzen.
- Beraien zerbitzuen sustapena eta salmentan laguntzen.

Produktu edo zerbitzu turistikoak sortu edo hobetu

Eskualdea gune turistiko bezala ezagutarazteko proiektuak garatzen ditu Oarsoaldeak. Proiektu horiek turismo-azpiegitura hobetzea eta garatzea dute helburu.

Eskualdea ezagutzera ematen dugu, hemen eta kanpoan.

Turismo bulegoen kudeaketa (bisitarien arreta, eskualdean aisialdiko planak, erreserba zerbitzua) Gure Turismo bulegoetan hainbat proposamen interesgarri aurkituko dituzu Oarsoaldea hobeto ezagutzeko edo zure ingurukoei erakusteko.

Inpaktuak



Ezagutu gure ZERBITZUAK

15.107

Turismo bulegoetan bisitari kopurua

25

Turismo bulegoaren bitartez taldeen kontsultak

%60

Talde handien kudeaketa-informazioa erreserba bihurtuta

35.207

Turismo bulegoetan jaso diren kontsulta kopurua

25

Turismo-lehiakortasuneko programetan parte hartzen duten enpresak. Kode etikoa

Adierazlea

Inkestetan jasotako gogobetetze maila zerbitzuarekiko. Helburua: %90-100%

Konpromezuak

Erabiltzailea modu egokian artatzea, modu atsegin eta profesionalean, informazio argia emanez eta xehetasun guztiak emanez. Zerbitzu pertsonalizatua eta enpresaren egoera bakoitzera egokitua eskaintzea. Enpresen beharretara hobekien egokitzen dena definituz eta eskainiz.

ESKAINITAKO ZERBITZUAK

Hiri-berriztapena eta mugikortasuna

Etxebizitzak Birgaitzeko Zerbitzua

Oarsoaldea Garapen Agentziak, Oarsoaldeko Birgaitzeko Hirigintza-Sozietatea gisa (SUR) hiria birgaitzeko zerbitzu integrala eskaintzen du, herritarrak eraikinak eta etxebizitzak birgaitzeak dakartzan abantailez kontzientziatu eta eraikinak eta etxebizitzak birgaituko dituzten auzo-erkidegoei edo jabeei edo maizterrei laguntzeko. Birgaitze-obra baten prozesu osoan eta fase guztietan laguntzen dizugu (fatxadaren birgaitze orokorra, fatxadari inguratzaile termikoa jarri, irisgarritasuna hobetzea, teilatua, igogailua,...), nahiz izaera pribatukoa edo bizilagunen komunitatekoa izan.



Ezagutu gure ZERBITZUAK

Inpaktuak

97 espediente

EJ ren dirulaguntza eskaera kopurua (komunitateak)

117

EJ ren dirulaguntza eskaera etxebizitza kopurua (komunitateak)

495

EJ ren dirulaguntza eskaera zaurgarri kopurua

57

EJ Ebatzitako espediente kopurua

857

EJ Ebatzitako etxebizitza kopurua

543

Next 1. ebazpena etxebizitza kopurua

215

Next 1. ebazpena zaurgarri kopurua

301

Birgaitze Bulegoa

246

Energia bulegoa hitzorduak

Energia Bulegoa

Herritarrei energiaren inguruko zalantzak argitzeko zerbitzua; fakturak ulertzeko eta energia aurrezteko aholkuak, kontratazioa, eraginkortasun neurriak, energia berriztagarrien aukerak, dirulaguntzak eta abar kontsultatzeko. Honez gain, energia berriztagarrien, etxebizitzaren birgaitze energetikoaren eta energiaren arloan eskualdeko udalerriek dituzten datuen inguruko informazioa jaso ahal izango da.



ESKAINITAKO ZERBITZUAK

Kontsumo Bulegoa



Kontsumitzaileen eskubideak babesten ditugu. Gure kontsumo bulegoan zure eskubideen eta betebeharren berri emango dizugu ondasun bat erosi aurretik edo zerbitzu bat kontratatzen duzunean.

Halaber, erreklamazio bat nola jarri azalduko dizugu eta ez baduzu emaitza onik lortzen, konpontzen saiatuko gara beharrezkoak diren izapide guztiak eginez.



[Ezagutu gure
ZERBITZUAK](#)

Inpaktuak

1.509

Kudeaturiko eskaerak

44

Izapidetutako erreklamazioak

64%

Konpondu diren erreklamazio kopurua

Adierazlea

Inkestetan jasotako gogobetetze maila zerbitzuarekiko. Helburua: %90-100%

Konpromezuak

Erabiltzailea modu egokian artatzea, modu atsegin eta profesionalean, informazio argia emanez eta xehetasun guztiak emanez.

ESKAINITAKO ZERBITZUAK

BULEGO IBILTARIAK

Oarsoaldean



Bulego Ibiltariak Oarsoaldeako lau udalerrietara —Errearteria, Lezo, Oiartzun eta Pasaia— hurbiltzen diren zerbitzuak dira, herritarrei arreta eta laguntza eskuragarriagoak eskaintzeko. Helburua da herritarrei beren kezkak argitzen, eskaerak bideratzen eta tramiteak errazten laguntzea.

Energia Bulegoa eta Birgaitze Bulegoa formatu ibiltarian antolatu dira, udalerriz udalerriz mugituz, eta Kontsumo Bulegoa Errearteriako hirigune historikoan kokatu zen.



**Ezagutu gure
ZERBITZUAK**

Inpaktuak

1.900 KONTSULTA

Adierazlea

Inkestetan jasotako gogobetetze maila zerbitzuarekiko. Helburua: %90-100%

Konpromezuak

Erabiltzailea modu egokian artatzea, modu atsegina eta profesionalean, informazio argia emanez eta xehetasun guztiak emanez.

ESKAINITAKO ZERBITZUAK

Euskara Sustatzea

Oarsoaldeko lau herrietan, Errenteria, Lezo, Oiartzun eta Pasaia, **euskararen ezagutza eta erabilera txoko guztietan areagotzeko zerbitzua eta ekintzak.**

Herritarrei, pertsoneri, oro har, doako oinarrizko hizkuntza aholkularitza zerbitzua. Enpresei eta merkataritza eta ostalaritza saltokiei Oarsoaldeko Euskara Batzordeak, eskualdeko lau udalen laguntzarekin, hainbat zerbitzu eta hizkuntza aholkularitza eskaintzen dizkie.

Horrez gain, lanbide heziketako lantokiko praktikak euskaraz egiteko laguntzak eskaintzen ditu Oarsoaldeko Euskara Batzordeak.



Ezagutu gure ZERBITZUAK

Inpaktuak

50

Praktikak euskaraz egiten duten enpresa kopurua

71%

Entrenatzaile euskaldunak Eskola kirolean

1.011

Euskaltegietako ikasle kopurua

3.780

Euskara sustatzeko egitasmoan bidez eragindako familia kopurua

414

Kuadrillategin parte hartzen duten gazte kopurua

30

botikek parte hartu dute (sektoreko %100ak).
Merkataritza eta ostalaritza alorrean euskararen erabilera sustatzea.

Adierazlea

Egitasmoetan parte hartzen duten establezimendu kopurua eta gure zerbitzuen eskaera egiten dutenen kopurua.

Konpromezuak

Erabiltzailea modu egokian artatzea, modu atsegin eta profesionalean, informazio argia emanez eta xehetasun guztiak emanez.



KALITATE KONPROMISOA

Oarsoaldeako jarduerari dagokionez, **informazio egokia eta eguneratua eskaintzea**. Oarsoaldea webgunearen bitartez, eskainitako zerbitzuekin lotutako informazio eguneratua bezeroen eskura izatea:

www.oarsoaldea.eus

www.oarsoaldeaturismoa.eus

www.oarsoarrak.eus

badiaberri.eus

www.agustinakzentroa.eus

Zerbitzuen Karta

Dokumentu honek zerbitzu jakinek herritarren aurrean hartzen dituzten **konpromisoak** jasotzen ditu. Era berean, **zerbitzuaren ezaugarri nagusien** inguruko informazioa ematen du, eta erabiltzen duten **pertsonen eskubide eta betebeharrak** adierazten ditu. Horrez gain, kalitatezko zerbitzu bat eskaintzeko zein konpromiso hartzen dituen ere azaltzen du.

Kalitatezko zerbitzua emateko eta zerbitzua etengabe hobetzeko, Oarsoaldea Garapen Agentziak kalitate sistema bat du ezarria, ISO 9001:2015 kalitate arauan oinarritua eta zerbitzuak beherago zehazten diren **kalitate-konpromisoak** hartzen ditu bere gain. Zerbitzuaren erabiltzaileentzat duten garrantziagatik eta Kalitate Konpromisoen ebaluazio eta jarraipena egiteko orduan duten garrantziagatik. Adierazle hauek aukeratu dira eta horietako bakoitzarentzat **gutxieneko/gehienezko balioak ezarri dira**:



A- POBREZIARI HOBETO AURRE EGITEA ETA OPAROTASUNA PARTEKATZEA			
SONEI ARRETA	HELBURUA	1. lauhilekoa 2025	2. lauhilekoa 2025
ONEI EMANDAKO ARRETA, AUKERA-SEKTOREA			
TE-EGOERA AHULENEKO KOLEKTIBOEN GIZARTERATZEA ETA LAN-MUNDURATZEA SUSTATZEA			
Eskualdean inklusio sozialaren esparru integralaren eguneratzea eta bultzatzea.			
Enplegu Zerbitzutik artatzen ditugun pertsona langabe kopurua: PRO-C01-E	1600	850	
Orientazioa Zerbitzuan artatu ditugun langabeak	1400	702	
Enplegu Zentroan artatu ditugun langabeak	700	293	
Lan bitartekaritza zerbitzua	100	76	
Kudeatzen ditugun Enplegu programa kopurua (PRO-C02-E)	19	17	
Pertsona langabeen enplegagaritasuna hobetzeko enplegu egitasmoak. Kudeatzen ditugun Enplegu programetako partaidetza	366	266	
Erekiten		18 familia/ 46 pertsona	
Erekiten		13	
Prestakuntza ikastaroak: Ikasle kopurua		41	
W/ egitasmoa: Pertsona kopurua		15	
Lehen esperientzia. Kontratazio kopurua		6	
Lehen aukera. Kontratazio kopurua		3	
Auzolan industria		12	
Auzolan margolaritza		11	
Auzolan gune berdeak		11	
Kudeaturiko lanpostu kopurua / bete diren lanpostu kopurua (PRO-C03-E)	350 / %70	76 / %79	
OARSO-SARE proiektu pilotuaren barnean pertsona kopurua		24	
Zailtasunak dituzten taldeen artean enplegua sustatzeko gizarteratze-enpresen formula aprobetxatzea			
BADIA BERRI gizarteratze-enpresa. Langile kopurua lanean	55	25	

B- GEHIAGO EMATEA BERDINTASUNA ETA DISKRIMINAZIOA SAIHESTEKO			
AKTIBAK	HELBURUA	1. lauhilekoa 2025	2. lauhilekoa 2025
Euskara zerbitzua			
Gazteen artean euskararen erabilera sustatzea. Kuadrillategi egitasmoan parte hartu duten gazte kopurua	450		
Gazteen artean euskararen erabilera sustatzea. Asmazank lehiaketan parte hartu duten gazte kopurua	120		
Lan-munduan euskararen erabilera sustatzea. Praktika euskaraz egiten dituzten enpresa berrien kopurua	40		
Lan-munduan euskararen erabilera sustatzea. Praktika euskaraz zenbat ikasle egiten duten	20		
Txikienei euskarazko aisialdi eskaintza bermatzea. Entrenatzaile eskola kirolean	98%		
Txikienei euskarazko aisialdi eskaintza bermatzea. Entrenatzaileei bideratutako prestakuntza saioan parte hartu duten entrenatzaile kopurua	1300		
Txikienei euskarazko aisialdi eskaintza bermatzea. Eskola kirolean dabiren ikasle kopurua	3500		
Familia bidezko euskararen jarraipena. Euskara sustatzeko egitasmoen bidez eragindako familia kopurua	55%		
Merkataritza eta ostalaritza alorrean euskararen erabilera sustatzea. Establezimendu kopurua. Gremioko establezimenduen %55	100%		
Kirol formazioa duten eskola kiroleko aurten (2024-2025) entrenatzaile kopurua	100%		
Aurten (2024-2025) euskaraz garatu diren eskola kiroleko entrenamenduen ehunekoa	100		
Euskalregietan dabiren guraso kopurua (2024-2025)	850		
Euskalregietan dabiren IKASLE kopurua (2024-2025)	30		
Euskalregietan dabiren etorri berri kopurua (2024-2025)	600		
Euskalregietako tailerretan parte hartzaile kopurua (2025)	500		
Euskara ikasteko emandako beka kopurua (2025-2026)			

C- HONDAKINAK MURRIZTEA, ENERGIA GUTXIAGO KONTSUMITZEA ETA GEHIAGO BIRZIKLATZEA					
BERRITZAPENA ETA MUGIKORTASUNA		HELBURUA	1. lauhilekoa 2025	2. lauhilekoa 2025	3. lauhilekoa
Aurkeztutako aurrekontua guztira		4.500.000 I			
EJ ren dirulaguntza eskaera kopurua (komunitateak)		97			
EJ ren dirulaguntza eskaera etxebizitza kopurua (komunitateak)		1689			
EJ ren dirulaguntza eskaera zaurgarri kopurua		495			
EJ Ebatzitako espediente kopurua		57			
EJ Ebatzitako etxebizitza kopurua		857			
EJ Ebatzitako zaurgarri kopurua		409			
EJ emandako dirulaguntza guztira		1.528.119 I			
EJ Babestutako aurrekontua		7.204.759 I			
Next 1. ebazpena kopurua		36			
Next 1. ebazpena etxebizitza kopurua		700			
Next 1. ebazpena zaurgarri kopurua		215			
Next 1. ebazpena dirulaguntza guztira		3.641.008 I			
Next 1. ebazpena aurrekontu babestua		6.881.022 I			
Next emandako dirulaguntza guztira		495.951 I			
Birgaitze Bulegoa		300			
		Next Bulegoa			
		Birgaitze bulego aruntza			
Energia bulegoa hitzorduak		300			

OARSOALDEA HELMUGA		HELBURUA
SEKTORE TURISTIKOA, ESKUALDEAREN ERAKARGARRITASUNA DUELA ETA POTENTZIALA DUEN JARDUERA. MERKATARITZA, ALIATUA		
6.2 <u>Itsasoarekin, naturarekin, gastronomiarekin, euskararekin eta ekitaldi-antolaketaekin lotutako baliabideak sustatzea</u>		
KA	Eskualdearen sustapen turistikoa. Urteko inbertsioa sustapenean eta merkaturatzean	28.000
KA	Sortu edo hobetutako produktu/zerbitzu turistikoko berriak	2
IA	Turismo bulego guztietan turistek arreta egin zaien bisitari kopurua	15000
IA	Turismo bulego bakoitzean bisitari kopurua	35.000
IA		Errenteria TB 1000
IA		Pasaia TB 4000
IA		Oiartzun TB 1.000
IA		San Marko TB 5000
IA		Listorreta TB 500
IA	Kontsulta (presentzialak + ez presentzialak)	50000
IA		Errenteria TB 4000
IA		Pasaia TB 13000
IA		Oiartzun TB 8000
IA		San Marko TB 12000
IA		Listorreta TB 1500
IA	Taldeak	
IA		Taldeak kontsultak 30
KA		Talde handien kudeaketa-informazioa erreserba bihurteta 70%
IA	Sektore turistikoko pribatuak eginiko kontsulta kopurua -	150
KA	Material turistikokoan desbideraketak	0
IA	Cicerone sisteman urtean zehar eginiko kontsulta kopurua	1.300
IA	Turismoko webgunean izandako bisita kopurua	90.000
IA	Komunikabideetan inpartatu kopurua	160
IA	Parte hartu edota elkarlana egin den ekitaldi kopurua	2
KA	Asebetetze inkesta emaitza positiboak	90%
<u>Ostalaritza-sektorea egituratzea eta profesionalizatzea sustatzea eta ostatu hartzeko aukeren dibertsifikazioa bultzatzea</u>		
KA	turismo mahaiaren bilerak	1
KA	sektore pribatuarekin martxan jarritako programa kopurua	1
IA	Enpresetan kode etikoa ezarri	25
<u>Bide-seinaleak eta baliabide turistikokoak mantentzea eta hobetzea</u>		
KA	Seinaleztapen turistikoa hobetzea eta mantentzea	1

KONTSUMO BULEGOA		HELBURUA
IA	Kontsumo bulegoa. Eskerak kudeatzea	1.300
IA	Izapidetutako erreklamazioak	40
IA	Konpondu diren erreklamazio kopurua	60%
KA	Arbitraje eskaerak bideratzea	
KA	Erreklamazioak ikuskaritzara bideratzea	
KA	Kontsultaren data larantzunaren data	
KA	Erreklamazioa jasotzearen / 1. izapidearen data	< egun 1
KA	Komunikazio ekintzak (prentsa-oharrak,...)	< 3 egun
		4

EKONOMI ETA LURRALDE GARAPENERAKO ESTRATEGIA			HELBURUA
INDUSTRIA GARA ETA BERRI DADIN SUSTATZEA ETA HORRI LOTUTAKO ZERBITZUAK			
<u>Berrikuntzarako eta ekintzailetzarako tresnak eta espazioak sortzea</u>			
IA	Hartatu diren ekintzaile berri kopurua		100
IA	Erantzundako kontsulten kopurua		140
IA	Bideragarritasun planen kopurua		25
KA	Sortu diren enpresa kopurua		22
IA	Sortu eta Ekin ekintzaile kopurua		10
Lanpostu eta enpresen kopurua inkubategietan			
IA		Enpresa Zentroan	4
IA		Enpresa Zentroan okupazio portzentaia (%)	
IA		Artisau Auzoa	4
IA		Artisau Auzoan okupazio portzentaia (%)	
IA		Agustinak Zentroa (lanpostuak)	16
IA		Agustinak Zentroa okupazio portzentaia (%)	
<u>Enpresen artean maila guztietan elkarlana eta enpresa-jardueraren jarraipena sustatzea</u>			
KA	Dinamizazio ekintzak enprekin ala ekitaldien kopurua		10
IA	Dinamizazio ekintzetan parte hartzen duten pertsona kopurua		50+300
KA	Enprekin erlazionatuta garatzen ari diren proiektu kopurua		8 *
IA	Enprekin garatzen ari diren proiektuetan parte hartzen duten enpresa eta agente kopurua:		138
IA		LI	55
IA		Hazinnova	10
IA		Lanaren Zentzua	7
IA		Biratu	5
IA		PYME Digitala	16
IA		Ekonomia Urdina	15
IA		Berrabiatu industria	30
IA		Barne ekintzailetza	1
IA		Berrabiatu iragarkiak	4-6

ANTOLAKUNTZA ETA ZEHARKAKO ELEMENTUAK ARLOA

ANTOLAKUNTZA ETA ZEHARKAKO ELEMENTUAK

	HELBURUA
Zerbitzu ekonomikoak	
KA Txosten ekonomikoak epean prestatzea	100%
KA % Hornitzaileekin ez adostasun kopurua	0%
KA LOPD Adostasun ezen zenbateko kopurua	0%
Giza baliabideak	
KA % prestakuntza ekintzetan parte hartzen duten langileak	90%
KA Prestakuntza jarraian parte hartu duten langileen asebetetzea	80%
KA Prestakuntza jasotzen duten langileen eraginkortasuna	80%
KA Langileen asebetetzea neurtzea (Prestakuntza jarraian, barne komunikazioan, harreran, hautaketa prozesuetan, ...)	80%
KA % osasunaren behaketa egin duten langileak	80%
KA Segurtasun batzordeak urtean finkatzen dituen ekintzak aurrera eramane	90%

B- GEHIAGO EMATEA BERDINTASUNA ETA DISKRIMINAZIOA SAIHESTEKO

KA Berdintasun plana. Urtean 3 sentsibilizazio kanpaina egitea (barrura eta kanpora begira). 2022-2025 epealdian	3
KA Berdintasun plana. Berdintasunaren alorreko ekintzak sartzea prestakuntza planean (1-2 urtean). 2022-2025 epealdian	2
KA Berdintasun plana. Soldaten arteko arrakala neurtzea sexuari dagokionez. 2022-2025 epealdian	1

A- POBREZIARI HOBETO AURRE EGITEA ETA OPAROTASUNA PARTEKATZEA

Aukerak Sortzen egitasmoa	
IA GIZARTE ERANTZUKIZUNA. AUKERAK SORTZEN egitasmoaren baitan, ZAPOREAK elkartearentzat egindako janari bilketa kopurua.	1.800-2.000 otordu urtean (150 otordu hilean)

Komunikazioa

KA Sortutako prentsa-oharrak	50-100
KA Antolatutako ekitaldiak	25-40
IA Webgunean (OARSOALDEA) bisitari kopurua. Bisitari berri kopurua	8.000
IA Facebook jarraitzaileak	1.650
IA Twitter jarraitzaileak	2.170
IA Bluesky jarraitzaile kopurua	berria
IA LinkedIn jarraitzaileak	1.500
IA Instagram jarraitzaileak	1.700
IA Youtubeko harpidedunen kopurua (adierazle berria)	36
IA Bideoetan bistaratze kopurua (adierazle berria)	400
IA Mailing-etan irekiera tasa (adierazle berria)	60%

Berrikuntza eta kalitatea

KA Hobekuntza proposamenak / itxi diren ekintza zuzentzaile kopurua (%)	80%
IA Bezeroen gogobetetze indizea	85%
KA Erreklamazioak eta hauei erantzuteko gehieneko denbora betetzea	100%
IA Zorion mezuak	Info adierazlea
IA Oarsoaldearen euskara barne erabilera	

Informazio sistemak

KA % Programa informatikoak euskaraz duten langileak	100%
KA Office 365 aldaketak ordenagailu guztietan.	100%

Azpiegituraren mantenua

KA Aurkitutako intzidentzia guztien artean, konpondutako intzidentzien %	60%
--	-----

Konpromisoen betetze-maila

Gure konpromisoen **betetze-mailaren jarraipena** egingo dugu, eta, **horretarako hainbat adierazle** ezarri dira. Gainera, erabiltzaileei inkestak banatuko zaizkie eskaintzen dugun zerbitzuaren inguruko iritzia ezagutzeko. **Datuak jaso, urtero aztertu eta argitaratuko dira urteko txostenean.** Ondorio eta emaitzak, sailtako batzordeetan eta dagokien erabiltzaileei jakinaraziko zaizkie.

Hartutako konpromisoak ez betetzeak konpentsatzeko neurriak

Ez-ohiko arrazoiengatik Zerbitzu Kartan jasotako **konpromisoak ezingo balira bete, dagokion sailak bidezkoak diren neurriak hartuko ditu** lehenbailehen, erabiltzaileei edo langileei ez betetze horrek ahalik eta gutxien eragin diezaien.

Halaber, ez-betetze oro aztertu egingo da, bidezkoak diren neurriak hartuz etorkizunean halakoak errepika ez daitezen.

ERABILTZAILEEN ESKUBIDEAK

- Begirunez artatu, informatu eta orientazioa jasotzeko eskubidea.
- Eguneratutako egiazko informazio publikoa eta zehatza jasotzeko eskubidea: Interesdunari espedienteen tramitazioa zertan den jakin eta horren dokumentuen kopiak lortzeko eskubidea, beti ere eskaria interesdunak edo berak baimendutako ordezkariak egiten badu.
- Autonomia erkidegoko hizkuntza ofizialak erabiltzeko eskubidea.
- Oarsoaldearekin zein herriekin erlacionatutako jarduera, izapide, helbide eta zerbitzuen inguruko informazioa aurrez aurre, telefonoz zein modu telematikoan jasotzeko eskubidea.
- Administrazioaren erantzuna jasotzea.
- Oarsoaldean eta bere zerbitzupean dauden ordezkari, zein langileei, erantzukizunak eskatzeko eskubidea.
- Beharrezkoak ez diren edo Oarsoaldearen esku dauden dokumentuak ez aurkezteko eskubidea
- Aurkeztutako dokumentuen kopia eta zigilua jarrita edukitzeko eskubidea.
- Norbere datu pertsonalak Oarsoaldeari ematen dizkionean, datuen babesa bermatuta edukitzeko eskubidea.
- Jakinarazpenak jasotzeko edo aurkezteko lekua eta modua aukeratzea.
- Norbere datuen tratamendua eta helburua zein izango den jakiteko eskubidea.
- Norbere datuak eskuratzeko, ezeztatzeko, zuzentzeko eta kontra egiteko eskubidea.
- Oarsoaldeako instalazioak egokiak eta irisgarriak izateko eskubidea.
- Legeek jasotako gainerako eskubideak.

ERABILTZAILEEN BETEBEHARRAK

- Egoki eta adeitasunez jokatzea zerbitzuzko langileekin eta beste erabiltzaileekin.
- IFZ, AIZ edo NANA aurkeztea edozein izapideri hasiera emateko garaian.
- Bidalitako dokumentazioan akatsak badaude, ahalik eta azkarren jakinaraztea.
- Indarraldiko izapideen datu pertsonalen aldaketen berri ematea.
- Izapideak ezarritako epeetan egitea (dokumentazioa aurkeztea, izen-emateak, aurkeztea, etab.).
- Espedienteak izapidetzeko bidezkoa den dokumentazioa erraztea.
- Barne arauak betetzea.



ARAUDIA

Araudi Orokorra

- UNE-EN-ISO 9001:2015 Kalitatea Kudeatzeko Sistemak. Baldintzak eta UNE-EN-ISO 9000:2015 Kalitatea Kudeatzeko Sistemak. Oinarriak eta Hiztegia.
- 142/2014 dekretua, uztailaren 1ekoa, Kontsumoko erreklamazio orriak eta kexen kudeaketarako prozedura eta kontsumitzaileen salaketekin loturikoa.
- 162/2017 DEKRETUA, maiatzaren 30ekoa, Bikain-Euskararen Kalitate Ziurtagiria arautzen duena.
- 2004ko urriaren 26ko 205. EHAA.4161/2012 apirilaren 3ko LEGEDIA (EHAA 2012KO Martxoaren 12a).
- 1/1995 ERREGE DEKRETU LEGEGILEA, martxoaren 24koa (1995-03-29ko EAO). Abenduaren 19ko legedia 60/1997; Azaroaren 16ko legea 38/2007 Errege dekretua- 2012/3 legea otsailaren 10a 3/2012 legea uztailaren 6a Errege dekretua- 11/2013 legea Errege dekretua - 16/2013 legea Errege dekretu legislatiboa - 2/2015, urriaren 23a.
- Oarsoaldea, S.A.ren Hitzarmen Kolektiboa
- Abenduaren 24ko 8/1998 FA, abenduaren 18ko 68/2001 FD. Abenduaren 30ko Dekretua 20/2011 Dekretu forala 3/2014, NF 17/2014, NF 18/2014 .Dekretu forala 5/2016, uztailaren 20ean.
- Abenduaren 29ko 2930/1979 ED; abenduaren 27ko 2/2004 Legea; TAS/77/2005 AGINDUA. Otsailaren 27ko Dekretua R.D. 1647/1997 (azkeneko eguneraketa 2013/09/09an) Errege dekretua 20/2018 legea.
- Abenduaren 26ko 63/1997 Legea; uztailaren 9ko 12/2001 Legea; 15/1998 Errege Dekretu Legea (azkeneko eguneraketa 2001/03/04ean).
- Abenduaren 27ko 2/2004 Legea; apirilaren 22ko 7/2005 ERREGE DEKRETU LEGEA.
- Lan-arriskuen prebentzioari buruzko 31/1995 Legea. Azaroaren 8ko legea 50/1998; Abuztuaren 4ko dekretua 5/2000: Abenduaren 12ko legea 54/2003.
- Abenduaren 22ko 1564/1989 ED Dekretu legea 1/2011, otsailaren 15a Araudia (UE) zenbakia: 313/2013 batzordearena, 2013ko apirilaren 4a (finantza informazioa 10, 11 eta 12, arau nazioarteko arauak aldatzen dituen) Azkeneko eguneraketa 2018/12/29an
- NIIF/NIC. 2013ko irailean berrikuntzak
- NIIF 9, NIIF 15 eta NIIF 16ean aldaketak. 2017/03/15
- Abenduaren 28 37/1992 Legea, 6/2010 RDL 102/1992 B.I.BEZ- a FD aldaketa, abenduaren 29an; abenduaren 28kora egokitzen da 37/1007kora. BEZ- a intrakomunitarioa. 28/2014 Legea, abenduaren 27, 1073/2014 Errege Dekretua aldatzen du, abenduaren 19koa, honek 1624/1992 aldatzen duelarik, abenduaren 29koa. 2016ko 1819 legea.
- Ekainaren 15eko 61/2004 FD, maiatzaren 24ko maiatza; FD 2013/8, otsailaren 26a Azkeneko errebisioa 2018/11/08an
- NF 7/1996 uztailaren 4a, RDL 12/12 martxoaren 30a; Errege dekretua - urriaren 29ko 16/2013 LEGEA DF Norma 2/2015, urriaren 27 .
- Legea 30/2007, urriaren 30a, Sektore publikoko kontratuak. Abuztuaren 5ko 34/2010 legea Abenduaren 9ko 19/2013 Legea
- Foral dekretua- 1/2013 araua, otsailaren 5a RD-LEGEA 16/2013, Abenduaren 20a.
- Abenduaren 23ko legea 6/2013
- Otsailaren 5eko DEKRETUA 1/2013

ARAUDIA

- Abenduaren 27ko legea, 27/2013 LEGEA NF 13/2014, de 17 de diciembre.
- Otsailaren 8ko 1/2013 Foru Araua, azaroaren 17ko 13/2014 Foru Araua.
- 2014 “Atxikipenak eta eguneratze-koefizienteak” 2015 “Atxikipenak eta eguneratze-koefizienteak” 2016 “Atxikipenak eta eguneratze-koefizienteak” 2019 “Atxikipenak eta eguneratze-koefizienteak”.
- 14/2013 LEGEA, irailaren 27an Legearen 18. Artikuluan aldaketa. Merkataritzako erregistroen bateraketa. Instrucción 12 de febrero de 2015. Dirección General de los Registradores y del Notariado.
- FORU ARAUA 5/2013, uztailak 17an, iruzur fiskalaren kontrako neurriak.
- 19/2013 Legea, abenduaren 9a, gardentasunekoa, informazio publikora sarbidea eta gobernu egokia.
- 25/2013 Legea, abenduaren 27koa, faktura elektronikoen bultzadagatik eta Zerbitzu Publikoan fakturen erregistro kontableagatik. Azkeneko eguneraketa 2015eko ekainaren 14ean.
- 2014/11/18ko bilera. Última modificación 14/4/2016
- 31/2014 Legea, abenduaren 3koa.
- 33/2014 Foru Dekretua, urriaren 14koa Azkeneko eguneraketa 2019ko urtarrilaren 30ean
- 5/2015 Legea, ekainaren 25koa.
- 720 eredua. 7/2012 Legea, urriaren 29koa.
- 1/2015 Lege Organikoa, martxoaren 30ekoa, azaroaren 23ko 10/1995 Lege Organikoa aldatzen duena 2015ko uztailaren 01etik indarrean
- SPRI 2016ko laguntzak
- 1/2016 FA, urtarrilaren 4koa 2016ko apirilaren 01etik indarrean eta 2017ko ekainaren 30ean eguneratuta.
- GSDN-GFA lankidetzaren hitzarmena.
- Martxoaren 15eko 4/2016 Dekretua.
- 6/2015 FA 2015eko abenduaren 25etik indarrean
- 7/2015 FA
- 2016 urteko apirilaren 27an, Europako parlamentuko eta kontseiluko 2016/679 araua (EB)
- 2016ko maiatzaren 24tik indarrean.
- Sektore publikoaren kontratuei buruzko, azaroaren 8ko 9/2017 Legea 2018ko martxoaren 09tik indarrean Eta 2019ko otsailaren 09tik uneko berrikuspena.
- 513/2017 Errege Dekretua, maiatzaren 22koa, suteen aurkako babes-instalazioei buruzko araudia onartzen duena. EKONOMIA, INDUSTRIA ETA LEHIAKORTASUN MINISTERIOA.
- 10/1982 AZAROAREN 24ko oinarritzko LEGEA.
- 6/1989 UZTAILAREN 6ko LEGEA.
- 2/2012 OTSAILAREN 9ko LEGEA.
- 123/2008 UZTAILAREN 1eko DEKRETUA
- 2/2016 APIRILAREN 7ko LEGEA
- 179/2019 AZAROAREN 19KO DEKRETUA
- Abenduaren 23ko 326/2003 Dekretua
- (03/12/31ko EHAA)
- Euskal Autonomi Erkidegoaren 2014-2020 Europako Gizarte Funtza Programa Operatiboaren barruan “Hazi Proiektua”.
- Euskal Autonomi Erkidegoaren 2014-2020 Europako Gizarte Funtza Programa Operatiboaren barruan “Txertatu Merkatuan Proiektua”.

ARAUDIA

- Abenduaren 26ko 305/2000 Dekretua (01/02/02ko EHAA).
- Abenduaren 30eko 1796/2010 Errege Dekretua (2010/12/31 EAO).
- Gizarte Zerbitzuei buruzko abenduaren 5eko 12/2008 Legea (2008/12/24 EHAA).
- EBAZPENA, 2018ko abenduaren 26koa, Lanbide-Euskal Enplegu Zerbitzuko zuzendari nagusiarena, Lanbide Euskal Enplegu Zerbitzuarekin lankidetzan enplegurako orientazio-ekintzak eta -zerbitzuak gauzatzeko diru-laguntzen 2019-2021eko deialdia argitaratzeko dena.
- EBAZPENA, 2018ko abenduaren 26koa, Lanbide-Euskal Enplegu Zerbitzuko zuzendari nagusiarena, Lanbide-Euskal Enplegu Zerbitzuarekin lankidetzan enplegurako orientazio-ekintzak eta -zerbitzuak gauzatzeko diru-laguntzen 2019-2021eko deialdia argitaratzeko dena.
- EBAZPENA, 2020ko ekainaren 24koa, Lanbide-Euskal Enplegu Zerbitzuko zuzendari nagusiarena. Horren bidez, langabeei zuzendutako prestakuntza-eskaintza finantzatzeko dirulaguntzen deialdia argitaratzen da, 2020-2023 urteetarako, Euskal Autonomia Erkidegoan Enplegurako Lanbide Heziketa arautzen duen maiatzaren 31ko 82/2016 Dekretuaren esparruan.
- EBAZPENA, 2020ko ekainaren 24koa, Lanbide-Euskal Enplegu Zerbitzuko zuzendari nagusiarena. Honen bidez, argitara ematen da enplegua sustatzeko toki-ekintzetarako 2020ko dirulaguntzen deialdia.
- EBAZPENA, 2019ko abenduaren 11koa, Lanbide-Euskal Enplegu Zerbitzuaren zuzendari nagusiarena, zeinaren bidez argitara ematen baita lana duten langileei eta lana lortzeko edo hari eusteko zailtasunak dituzten pertsona langabeei zuzendutako laneratze- eta gizarteratze-proiektu berezien garapenerako dirulaguntzen 2020ko ekitaldiko deialdia.
- Azaroaren 11ko 182/2008 Dekretua (08/11/24ko EHAA)
- Gizarte Zerbitzuei buruzko abenduaren 5eko 12/2008 Legea (2008/12/24 EHAA)
- EBAZPENA, 2020ko ekainaren 24koa, Lanbide-Euskal Enplegu Zerbitzuko zuzendari nagusiarena, zeinaren bidez argitara ematen baita toki-erakundeek gazteak kontratatze laguntzen 2020ko ekitaldiko deialdia Gazte Enplegurako 2014-2020 Programa Operatiboaren esparruan.
- EBAZPENA, 2020ko otsailaren 26koa, Lanbide-Euskal Enplegu Zerbitzuko zuzendari nagusiarena, zeinaren bidez argitara ematen baitira gazte langabeak euskal enpresetan kontratatze laguntzen 2020ko deialdian egindako aldaketak («Lehen Aukera» programa).

ARAUDIA

- Enplegua eta gizartera tze-lanera tzea susta tze ko «elkar-EKIN Lanean», diru lagun tzak emateko oinarri arau tzai - leak eta 2020ko ekitaldiko dirulaguntzen deialdia.
- 2019/10/22ko Diputatuen Kontseiluaren erabakia, Ekonomia Sustapeneko, Turismoko eta Landa Inguruneko Departamentuaren “Enplegua eta gizarteratze-laneratzea sustatzea” izeneko programako 2019ko deialdia.. (2019/10/28 GAO)
- 10/1982 AZAROAREN 24ko oinarritzko LEGEA.
- 6/1989 UZTAILAREN 6ko LEGEA
- 2/2012 OTSAILAREN 9ko LEGEA
- 123/2008 UZTAILAREN 1eko DEKRETUA
- 2/2016 APIRILAREN 7ko LEGEA
- 179/2019 AZAROAREN 19KO DEKRETUA
- 182/2008 EJren Dekretua (2008ko/11/24 EHAA)
- 2002ko abenduaren 11ko Agindua (02/12/27ko EHAA)
- 2020ko otsailaren 26koa, Lanbide-Euskal Enplegu Zerbitzuko zuzendari nagusiarena, ekintzaileei laguntzeko 2020ko diru-laguntzen deialdia.
- Enpresak sortu eta garatzeko prozesuan laguntzeko programaren diru-laguntzen oinarri orokorren aldaketa eta 2020ko deialdia (Txekin/Emekin)
- Gipuzkoak ehun sozioekonomikoa eskualdeko ikuspegiaren ekarpenaren bidez suspertzeko programaren oinarri arautzaileak eta 2020ko deialdia.
- Enpresetan pertsonen talentua eta ikaskuntza sustatzeko programaren diru-laguntzen oinarri arautzaileak eta 2020ko deialdia.
- Etorkizuna eraikiz Gipuzkoa Taldean proiektuen programaren diru-laguntza lerroen oinarri arautzaileak eta 2020ko deialdia.
- Lurralde Garapenerako programa 4.0 industria eredutik abiatuta programaren oinarri arautzaileak eta 2018ko deialdia.
- Lurralde Garapenerako programa 4.0 industria eredutik abiatuta diru-laguntzen oinarri arautzaileen aldaketa eta 2019. Urteko deialdia.
- Lurralde Garapenerako programa 4.0 industria eredutik abiatuta diru-laguntzen 2020ko deialdia.
- 10/1982 AZAROAREN 24ko oinarritzko LEGEA.

ARAUDIA

- 6/1989 UZTAILAREN 6ko LEGEA.
- 2/2012 OTSAILAREN 9ko LEGEA.
- 123/2008 UZTAILAREN 1eko DEKRETUA.
- 2/2016 APIRILAREN 7ko LEGEA.
- 179/2019 AZAROAREN 19KO DEKRETUA.
- 317/2002 Dekretua, abenduaren 30ekoa.
- Hutsen zuzenketa, ondoko dekretuarena: "317/2002 Dekretua, abenduaren 30ekoa".
- 3/2015 Legedia, ekainaren 18koa.
- INDARREAN: Agindua, 2010eko urriaren 6koa, Etxebizitza, Herri Lan eta Garraioetako Sailburuarena. INDARGABETUTA: Agindua, 2006ko abenduaren 29koa, Etxebizitza eta Gizarte Gaietako sailburuarena.
- 2006ko abenduaren 29ko agindua. Etxebizitza eta Gizarte Gaietako sailburuarena.
- Agindua, 2007ko martxoaren 8koa, Etxebizitza eta Gizarte Gaietako sailburuarena.
- 2011ko azaroaren 23ko Agindua, Etxebizitza, Obra publiko eta Garraioen Sailburuordea.
- AGINDUA, 2014ko azaroaren 26koa, Enplegu eta Gizarte Politiketako sailburuarena.
- INDARREAN: 146/2015 Dekretua, uztailaren 21ekoa. INDARGABETUA: 268/2011, abenduaren 20an. INDARGABETUA: 628/2009 Dekretua, abenduaren 22koa INDARGABETUA: 250/2004 Dekretua, abenduaren 14koa.
- 1/2017 jarraibidea, apirilak 26koa, Etxebizitza Sailburuordearena.
- 2/2017 jarraibidea, maiatzak 23koa, Etxebizitza Sailburuordearena.
- 4/2017 jarraibidea, azaroak 28koa, Etxebizitza Sailburuordearena.
- 2/2018 jarraibidea, maiatzaren 23ko 2/2017 jarraibidea bosgarren klausula aldatzeko, Etxebizitza Sailburuordearena.
- 210/2019 DEKRETUA, abenduaren 26koa.
- AGINDUA, 2021eko uztailaren 21ekoa,
- AGINDUA, 2022ko ekainaren 21ekoa,
- 117/2018 Dekretua, uztailaren 24koa.
- Agindua, 2013ko urriaren 15ekoa, Enplegu eta Gizarte Politiketako sailburuarena.
- 80/2014 Dekretua, maiatzaren 20koa.
- 2011ko azaroaren 23ko Agindua, Etxebizitza, Obra publiko eta Garraioen Sailburuordea.
- Jabego Horizontalaren Legedia L8/99 aldaketa eta gero.
- 8/2013 Legedia, ekainak 26koa.
- Agindua, 2008ko apirilaren 16koa, Etxebizitza eta Gizarte Gaietako sailburuarena.
- Agindua, 2003ko apirilaren 22koa, Etxebizitza eta Gizarte Gaietako sailburuarena.
- Agindua, 2004ko azaroaren 26koa, Etxebizitza eta Gizarte Gaietako sailburuarena.
- 20/1997 Legea, abenduaren 4koa.
- 68/2000 Dekretua, apirilaren 11koa.
- 68/2000 Dekretua, apirilaren 11koa.
- 42/2005 Dekretua, martxoaren 1ekoa.
- Agindua, 1999ko azaroaren 24koa, Lurralde Antolamendu, Etxebizitza eta Ingurugiro sailburuarena.
- Agindua, 2005eko ekainaren 3koa, Etxebizitza eta Gizarte Gaietako sailburuarena.
- Hutsen zuzenketa, ondoko aginduarena: Agindua, 2005eko ekainaren 3koa, Etxebizitza eta Gizarte Gaietako sailburuaren.
- Agindua, 2001eko maiatzaren 28koa, Etxebizitza eta ingurugiro sailburuarena.
- Agindua, 2001eko maiatzaren 28koa, Etxebizitza eta ingurugiro sailburuarena.
- Agindua, 2001eko maiatzaren 28koa. Lurralde Antolamendu. Etxebizitza eta Ingurugiro sailburuarena.
- Agindua, 2002ko ekainaren :

na.

ARAUDIA

- Hutsen zuzenketa, ondoko agindua: "Agindua, 2002ko ekainaren 14koa, Etxebizitza eta Gizarte Gaietako sailburuarena".
- Agindua, 1999ko abenduaren 27koa, Lurralde Antolamendu, Etxebizitza eta Ingurugiro sailburuarena.
- Agindua, 2004ko otsailaren 10ekoa, Etxebizitza eta Gizarte Gaietako sailburuarena.
- Agindua, 2006ko ekainaren 19koa, Etxebizitza eta Gizarte Gaietako sailburuarena.
- Agindua, 2008ko irailaren 2koa, Etxebizitza eta Gizarte Gaietako sailburuarena.
- 2009KO Otsailaren 24ko agindua, Etxebizitza eta Gizarte Gaietako sailburuarena.
- 2009ko otsailaren 12ko agindua, Etxebizitza eta Gizarte Gaietako sailburuarena.
- 2009ko martxoaren 11ko agindua, Etxebizitza eta Gizarte Gaietako sailburuarena.
- INDARREAN: 6/2010 Errege Dekretu Legea, apirilaren 9koa. INDARGABETUA: Gipuzkoako Foru Aldundiko Zeharkako Zergak Kudeatzeko Zerbitzuari balio erantsiaren gaineko zergaren inguruan galdetutako kontsulta, 9.234 sarrerako ziurtagiri zenbakia duena.
- 4/2019 LEGEA, otsailaren 21ekoa, Euskal Autonomia Erkidegoko Jasangarritasun Energetikoari buruzkoa.
- 254/2020 DEKRETUA, azaroaren 10ekoa, Euskal Autonomia Erkidegoko Jasangarritasun Energetikoari buruzkoa.
- 10/1982 AZAROAREN 24ko oinarritzko LEGEA.
- 6/1989 UZTAILAREN 6ko LEGEA.
- 2/2012 OTSAILAREN 9ko LEGEA.
- 123/2008 UZTAILAREN 1eko DEKRETUA.
- 2/2016 APIRILAREN 7ko LEGEA.
- 179/2019 AZAROAREN 19KO DEKRETUA.
- 279/2003 DEKRETUA, azaroaren 18koa, Industria, Merkataritza eta Turismo Sailarena. Honen bitartez Turismo Bulegoen Euskal Sarea (ITOURBASK) sortzen da.
- AGINDUA, 2017komaiatzaren 24koa, Turismo, Merkataritza eta Kontsumokosailburuarena, 2017ko ekitaldirako lurralde-proiektu turistikoetarako laguntzak arautzen eta iragartzen dituen.
- 22/2012 DEKRETUA, otsailaren 21ekoa, Euskal Autonomia Erkidegoko itsasertzeko eremuak garatzeko eta bultzatzeko laguntzei buruzkoa (Itsaspen Programa).
- Diru laguntza izenduna (Turismoa)
- 2016ko martxoaren 8ko Diputatuen Kontseiluko akordioa, ondare artistikoaren, artxiboen eta museoen zerbitzuaren bitartez Kultura Zuzendaritza Nagusiak kudeatzen dituen programen kontura emango diren diru laguntzen oinarri arautzaileak onartzen dituen.
- 10/1982 AZAROAREN 24ko oinarritzko LEGEA.
- 6/1989 UZTAILAREN 6ko LEGEA.
- 2/2012 OTSAILAREN 9ko LEGEA.
- 123/2008 UZTAILAREN 1eko DEKRETUA.
- 2/2016 APIRILAREN 7ko LEGEA.
- 179/2019 AZAROAREN 19KO DEKRETUA.
- Abenduaren 22ko 6/2003 Legea.
- Azaroaren 5eko 38/1999 Legea.
- Uztailaren 27ko 399/1995 Dekretua.
- Urtarrilaren 10eko 1457/1986 Errege Dekretua.

ARAUDIA

- Urtarrilaren 29ko 58/1988 Errege Dekretua.
- Apirilaren 15eko 424/2005 Errege Dekretua.
- Uztailaren 1eko 142/2014 Dekretua.
- Abenduaren 29ko 44/2006 Legea.
- 87/11/27ko 1453/87 Errege Dekretua.
- 83/11/14ko 257/83 Dekretua.
- 89/04/21eko 515/89 Errege Dekretua.
- 64/05/27ko 7/94 Legea.
- 96/01/15eko 7/96 Legea.
- 98/04/21eko 43/98 Foru Dekretua.
- 1/2007 Lege Dekretu Erreala, azaroaren 16koa.
- Martxoaren 27ko 3/2014 Legea. Azaroaren 16ko 1/2007 Lege dekretu Errealean aldaketak iragartzen dituen kontsumitzaile eta erabiltzaileen defentsarako legea.
- 10/1982 AZAROAREN 24ko oinarritzko LEGEA.
- 6/1989 UZTAILAREN 6ko LEGEA.
- 2/2012 OTSAILAREN 9ko LEGEA.
- 123/2008 UZTAILAREN 1eko DEKRETUA.
- 2/2016 APIRILAREN 7ko LEGEA.
- 179/2019 AZAROAREN 19KO DEKRETUA.
- 10/1982 AZAROAREN 24ko oinarritzko LEGEA.
- 250/1986 AZAROAREN 25eko DEKRETUA.
- 6/1989 UZTAILAREN 6ko LEGEA.
- 86/1997 APIRILAREN 15eko DEKRETUA.
- 2/2012 OTSAILAREN 9ko LEGEA.
- 123/2008 UZTAILAREN 1eko DEKRETUA.
- 2/2016 APIRILAREN 7ko LEGEA.
- 179/2019 AZAROAREN 19KO DEKRETUA.
- 2/2023 Legea, otsailaren 20koa, arau-uraketei eta ustelkeriaren aurkako borrokari buruzko informazioa ematen duten pertsonen babesa arautzen duena
- 11/2022 ABENDUAREN 1EKO LEGEA
- 4/2005 OTSAILAREN 18KO LEGEA
- 3/2007 MARTXOAREN 22KO LEGE ORGANIKOA
- 2/2015 URRIAREN 23KO LEGEGINTZAKO ERREGE DEKRETUA
- 6/2019 MARTXOAREN 1EKO ERREGE LEGE DEKRETUA
- 901/2020 URRIAREN 13KO ERREGE DEKRETUA
- 902/2020 URRIAREN 13KO ERREGE DEKRETUA
- 2988/2022 legea, ekainaren 30koa
- LGTBI+ enpresa-betebehar berriak, 4/2023 Legeari eta 1026/2024 Errege Dekretuari buruzkoak.
- 31/2022 Legea, abenduaren 23koa, 2023rako Estatuko Aurrekontu Orokorrei dagokiena, interes-gatazkaren arriskua sistematikoki eta automatikoki aztertzeke prozedura definitzen duena Leheneratzeko, Eraldatzeko eta Eraldatzeko Plana gauzatzen duten prozeduretan.
- Urriaren 18ko 18/2022 Errege Lege Dekretuaren 10. artikulua. Energia-kontsumitzaileen babesa indartzeko neurriak onartzen dituen.
- Gobernuak urriaren 6ko 897/2017 [165] Errege Dekretuan onartutakoa. Energiarako bonu soziala, kontsumitzaile kalteberentzat elektrizitatearen bonu sozialaren aplikazioa arautzen duena.
- 2020ko otsailaren 26koa, Lanbide-Euskal Enplegu Zerbitzuko zuzendari nagusiarena, ekintzaileei laguntzeko 2020ko diru-laguntzen deialdia.
- Foru Aldundia Sustapen Ekonomikoaren Saila-Eskualdeak Proiektuen Hitzarmena.
- Gipuzkoaren enpresen berrikuntza digitala eta digitalizazioa bultzatzea eskualde ikuspuntuaren ekarpenaren bidez.
- Gipuzkoaren enpresen transizio energetikoa bultzatzea eskualde ikuspuntuaren ekarpenaren bidez
- Gipuzkoaren enpresen transizio digitala bultzatzea eskualde ikuspuntuaren ekarpenaren bidez
- Ekonomia kreatiboaren infrastrukturaren kudeatzeko
- Innobasque. Euskadiko enpresen berrikuntza bultzatzeko
- 311/2022 Errege Dekretua, 2022ko maiatzaren 3koa, Segurtasun Eskema Nazionala (ENS) arautzen duena.

Jendearen arretarako ordutegiak, bitartekoak eta lekuak



GURE BULEGO GUZTIETARAKO SARBIDEA



Bulego Nagusiak

Astigarragako bidea, 2 Mamut Bulego eraikina, 2. solairua
20180 **OIARTZUN**

Astelehenetik ostiralera 9:00etatik 14:00etara
943 494 129



Enplegu eta inklusio bulegoak

Larzabal, 31
20100 **ERRETERIA**

Astelehenetik ostiralera 8:00etatik 14:30era
943 510 200



Enplegu Bulegoa (Pasaia)

Euskadi etorbidea, Merkatuaren eraikina.

20110 **PASAI**A - Trintxerpe
943 404 101



Badia Berri gizarteratze enpresa

Lezoko industrialdea, Polígono Sagasti 103
Aritz Bakar 4, Pabilioia 59
20100 **LEZO**
943 521 729

Jendearen arretarako ordutegiak, bitartekoak eta lekuak



GURE BULEGO GUZTIETARAKO SARBIDEA



Enpresen Zentroa

Astigarragako bidea, 2 Mamut Bulego eraikina, 2. solairua
20180 **OIARTZUN**

Astelehenetik ostiralera 9:00etatik 14:00etara
943 494 129



Agustinak Zentroa

Agustinak etorbidea, 4
20100 **ERRETERIA**

Astelehenetik ostiralera 9:00etatik 14:00etara
943 494 129



Energia Bulegoa
OARSOALDEA

Energia bulegoa

- **Erreterria**: Madalen kalea 3. **Ostegunetan**
- **Oiartzun**: Mendiburu kalea 3. **Astelehenetan**
- **Pasaia**: Euskadi Etorbidea, merkatuko eraikina. **Asteartean**
- **Lezo**: Lezoko Udala. Gurutze Santuaren plaza 1. **Asteazkenetan**



Birgaitze Bulegoa

- **Erreterria**: Madalen kalea 3. **Astearte eta ostirala**
- **Oiartzun**: Mendiburu kalea 3. **Asteazkena**
- **Pasaia**: Euskadi Etorbidea, merkatuko eraikina. **Osteguna**
- **Lezo**: Lezoko Udala. Gurutze Santuaren plaza 1. **Astelehena**



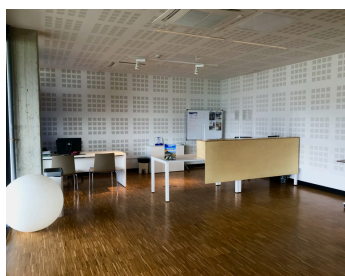
Kontsumo Bulegoa

- **Erreterria**: Madalen kalea 3.
Astelehenetik ostiralera 9.00etatik 14.00etara.



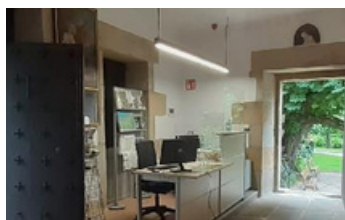
Turismo bulegoa (Errenteria)

Madalen, 3
20100 ERRETERIA
943 494 521
Astearretik larunbatera 10:00-14:00 / 16:00-18:00 Igandeak
10:00-18:00



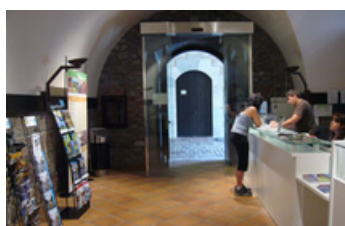
Turismo bulegoa (Pasaia)

Juanba Berasategi Kultur gunea, Donibane Kalea, 1
20110 PASAIA
943 341 556
Astearretik larunbatera 10:00-14:00 / 16:00-18:00 Igandeak
10:00-14:00



Turismo bulegoa (Oiartzun)

Arizmendi enea, Aialde Kalea, 4
20180 OIARTZUN
943 508 913
Ordutegia: Aste Santuan, uztailan eta abuztuan:
Egunero, 9:00-14:00 / 16:00-19:00



San Marko gotorlekuko informazio puntua

Ekainetik urrira, asteazkenetik igandera
10:00-14:00/16:00-18:00



Listorreta Barrengoloiako informazio puntua

Barrengoloia atsedeen eremua
20100 ERRETERIA
943 494 521
Ekainetik urrira, osteguna 08:30-14:00, ostiral larunbat
eta jai egunetan 08:30-14:00 / 15:00-18:30

Karta berraztertzeako konpromisoa

Azken aldaketa data: 2026 urtarrila
Berraztertzeako konpromisoa: 2027ko otsaila

