



ZERBITZU

Gizarte Segurantzaren Institutu Nazionala erakunde kudeatzailea da, nortasun juridiko propioa du, eta Gizarteratze, Gizarte Segurantza eta Migrazio Ministerioari atxikita dago, Gizarte Segurantzaren eta Pentsioen Estatu Idazkaritzaren bitartez.

Gizarte Segurantzaren Sistemaren prestazioen arloan herritarrek egiten dituzten eskaerei modu eraginkor eta efizientean erantzutea da bere egitekoa. Izan ere, kudeaketa-eredu finkatu baten bidez eta lurralde-egitura ireki, dinamiko eta hartzaile baten bidez kudeatzen ditu.

GSINk, erakunde publikoa den aldetik, bere prozesuak eta zerbitzuak etengabe hobetzeko konpromisoa du. Konpromiso horri eusteko eta berritzeko eta gizarteari emandako zerbitzuetan bikaintasuna bilatzeko aukera ematen duen tresna da Zerbitzuen Karta.

GSIN estatu mailako erakundea da. Haren egitura periferikoak honako hauek ditu: 52 probintzia-zuzendaritza, Estatu mailako arreta telefoniko eta telematikorako zentroa (CATT), eta Arreta eta Informazio Zentroen sare zabala, etengabe berritzen ari dena eta hiri- eta eskualde-azarpenarekin.

ZUZENTZEKO NEURRIAK

GSINek Gutun honetan adierazitako konpromisoak bete ez dituela uste duten pertsonen erreklamazio-idazki bat bidali ahal izango diote Zerbitzuen Kartaren ardura duen unitateari (GSINeko Idazkaritza Nagusia).

Erreklamazioa aztertu ondoren, GSINeko Zuzendaritza Nagusiko titularrak erantzun egingo dio interesdunari, eta azterketaren emaitzen eta horiek zuzentzeko egiten diren jarduketaren berri emango dio.

Erreklamazio horiek ez dira, inola ere, administrazio-errekurtsotzat hartuko. Ez dute legez ezarritako eperik etengo, eta ezin dute ondare-erantzukizunik eragin.

ZERBITZU-KARTAREN UNITATE ARDURADUNA

GSINeko Idazkaritza Nagusia

buzon.inss-sscc.carta-de-servicios@seg-social.es

TELEFONO BIDEZKO ARRETA

- **Informazio orokorra:** 901 16 65 65 eta 91 542 11 76, etenik gabeko ordutegian 9:00etatik 20:00etara, astelehenetik ostiralera.
- **Bizitzeko Gutxieneko Diru-sarrerari buruzko informazioa:** 900 20 22 22.
- **Telefono bidezko arreta pertsonalizatua Guk deitzen dizugu:** eskatu hitzordua 901 10 65 70 eta 91 541 25 30 telefonoetan, edo <http://run.gob.es/solicitarcita> helbidean.

ARRETA ELEKTRONIKOA

Modalitate elektronikoak hainbat sarbide ditu:

- **web orria**
(informazio orokorreko eta espezifikoko zerbitzuak)
www.seg-social.es
- **egoitza elektronikoa** (kudeaketa-izapideak)
<https://sede.seg-social.gob.es>
- **Ziurtagiririk gabeko eskabideen plataforma**
<https://tramites.seg-social.es>
- **Zure Gizarte Segurantzaren ataria**
<https://sede-tu.seg-social.gob.es>
- **Txartel Sozial Digitalaren sistema**
<https://www.tarjetasocialdigital.es>

Kanal horiek eguneko 24 orduetan eta urteko 365 egunetan daude erabilgarri, mantentze-lanetarako eta eguneraketetarako programatutako etenaldi puntualetan izan ezik.

AURREZ AURREKO ARRETA

www.seg-social.es web orrian aurki dezakezu gure zentro-sarearen kokapena, bai 52 Zuzendaritza Probintzialena, bai CAISSena, sarbide errazagoa izateko zenbait argibide orientagarriekin.



ZERBITZU KARTA

GIZARTE SEGURANTZAREN INSTITUTU NAZIONALA

2023 - 2025



20230115 PUB013 eus V.7 NIP0 122-23-022-2



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE INCLUSIÓN, SEGURIDAD SOCIAL
Y MIGRACIONES

GIZARTE SEGURANTZAREN
ETA PENTSIONEN
ESTATUO IDAZKARITZA

SECRETARÍA DE ESTADO
DE LA SEGURIDAD SOCIAL
Y PENSIONES





EMANDAKO ZERBITZUEN ZERRENDA

Eskubidea aitortzea eta Gizarte Segurantzaren prestazioekin lotutako izapideak egitea, unean-unean indarrean dagoen legerian jasotakoak

- Erretiroa.
- Ezintasun iraunkorra.
- Alarguntasuna, zurtasuna, senideen alde eta heriotzagatiko laguntza.
- Aldi baterako ezintasuna, adingabea jaiotzea eta zaintzea, bularreko haurra zaintzeko gurasoen arteko jarduera, eta arriskuak haurdunaldian eta edoskitze naturalean.
- Minbizia edo beste gaixotasun larri batzuk dituzten adingabeak zaintzea.
- Bizitzeko Gutxieneko Diru-sarrera (haurrentzako laguntza-osagarria barne).
- Familia-prestazioak.
- Eskola-asegurua.
- Sindrome toxikoa.

Prestazio-eskaerak honela aurkez daitezke

- **Aurrez aurre.**
- **Egoitza elektronikoaren bidez:**
 - Ziurtagiri digitala duten zerbitzu erabilgarriak.
 - Ziurtagiri digitalik EZ duten zerbitzuak (unean-unean zerrendatutakoak) ziurtagiri digitalik gabeko prestazioak eskatzeko plataforman, identifikazio seguruarekin <https://tramites.seg-social.es>
 - Zure Gizarte Segurantzataria.
 - <https://www.tarjetasocialdigital.es> Txartel Sozial Digitala, herritarrei jasotzen dituzten prestazioei buruzko informazio iraunkorra eskaintzen diona.

Herritarrei informazioa eta arreta ematea

- **Modu pertsonalean eta zuzenean**, CAISSetan, 9: 00etatik 14: 00etara, astelehenetik ostiralera.
- **Idatziz.**
- **Telefonoz.**
- **Internet bidez**, Gizarte Segurantzaren kontsulta-postontziaren bidez, gure webgunetik eskuragarri.

Aurrez aurreko eta telefono bidezko arretarako hitzordua eskatzea:

901 106 570 / 91 541 25 30.

Administrazio elektronikoaren prozeduren bidezko zerbitzuak

Web-orriaren, egoitza elektronikoaren, ziurtagiri digitalik gabeko plataformaren, Zure Gizarte Segurantzataria eta Txartel Sozial Digitalaren bidez.

Beste zerbitzu batzuk

- Jakinarazpen pertsonalizatuak bidaltzea interesdunen helbidera.
- Prestazioen ebazpenaren aurrerapena, interesdunen telefono mugikorrera testu-mezu bat bidaliz.
- Erregistroa d@ve sisteman, Estatuko Administrazio Orokorren hainbat zerbitzu eskuratzeko aukera ematen duena.

ZERBITZU

KARTA

GIZARTE SEGURANTZAREN INSTITUTU NAZIONALA



GURE KALITATE-KONPROMISOAK

Arintasuna kudeaketan

Estatuko legeriaren babesean aitortutako prestazioen ebazpena errentak ez etetea bilatuz egingo da.

Pentsioak: Pentsioen % 90erako suntsiarazpen-denborak ez ditu gaindituko jarraian adierazten diren epeak:

- **Erretiro-pentsioa:** 15 egun natural, eskaera egin eta hurrengo egunetik aurrera, edo gertaera eragiletik aurrera, pentsioa lehenago eskatzen bada.
- **Alarguntasun-, zurtasun- eta senideen aldeko pentsioak:** 10 egun natural, eskaera egin eta hurrengo egunetik aurrera.

Gainerako % 10a 29 egun naturaletik beherako epean ebatziko da erretirorako, eta 20 egun naturaletik beherako epean alarguntzarako, zurtasunerako eta senideen mesederako.

Sorospenak: Sorospenak ebazteko epea honako hau izango da:

- Aldi baterako ezintasunagatiko sorospenen % 80rako: 15 egun natural, eskaera egin eta hurrengo egunetik aurrera, eta gainerako % 20a 40 egunetan.
- Jaiotzagatiko eta adingabea zaintzeagatiko sorospenen eta ardurapeko seme-alaba edo adingabe bakoitzeko esleipen ekonomikoen % 90erako, 10 egun natural, eskaera egin eta hurrengo egunetik zenbatzen hasita, eta gainerako % 10erako, 25 eta 50 egun, hurrenez hurren.

Europako osasun-txartela eta osasun-laguntzarako inprimakiak

- Europako osasun-txartela interesdunen etxera bidaliko da, eskaera egiten denetik gehienez ere 5 eguneko epean.
- Nazioarteko osasun-laguntzarako zuzenbideko inprimakiak eskaera egiten den unean entregatuko dira.

Arretaren eta informazioaren arintasuna

- Aurrez aurreko informazioan, 12 minutu baino gutxiagoko itxaronaldiarekin erantzungo zaie egindako kontsultei.
- Idatzizko informazioan, jasotako eskaerak eta kontsultak gehienez 25 egun balioduneko epean erantzungo dira, aurkeztu eta hurrengo egunetik zenbatzen hasita.
- Kexak eta iradokizunak gehienez ere 12 eguneko epean erantzungo dira.
- Langile kualifikatuek arreta ematea sistemak kudeatutako dei guztiei, SMSak bidaltzea hala eskatzen duten telefono-kontsulta guztietan, informazio-telefonoaren bidez jakinarazten diren gorabeheriei erantzutea, eta telefono-kudeaketako izapideak egitea (egindako kudeaketaren ondoriozko dokumentuak berehala bidaltzea, gehienez ere bi laneguneko epean).
- www.seg-social.es orrialdeko "Kontsultak/Kontsulten postontzia" sarreran egiten diren informazio orokorreko eskaerei gehienez ere 10 egun balioduneko epean erantzungo zaie, eskaera egin eta hurrengo egunetik zenbatzen hasita.

Komunikazioen bidalketa pertsonalizatua

Interesdunek jasotzen dituzten prestazioen jakinarazpenak (pentsioen errealizazioa, zenbatekoen ziurtagiriak...) haien etxera bidaliko dira kasuen % 100ean, eskatu beharrik gabe, jaiotza-prestazioen eta adingabeak zaintzeko prestazioen kasuan izan ezik, horiek bitarteko elektronikoen bidez baino ez baitira bidaliko.



KALITATE-MAILAREN ADIERAZLEAK

Arintasuna kudeaketan

- Erretiro-, alarguntza-, zurtasun- eta senideen aldeko pentsioen ehunekoa, eta aldi baterako ezintasunagatiko, jaiotzagatiko eta adingabea zaintzeagatiko sorospenen ehunekoa, hitzartutako epeen barruan ebatziak.
- Seme-alaba edo ardurapeko adingabe bakoitzeko familia-prestazioen ehunekoa, hitzartutako epeen barruan ebatzi direnak.
- Eskaera egiten denetik gehienez 5 eguneko epean Europako osasun-txartela egin eta interesdunen etxera bidali den ehunekoa.
- Nazioarteko osasun-laguntzarako eskubide-inprimakien jaulkipen-ehunekoa, eskaerarekin batera, hilean behin.

Arretaren eta informazioaren arintasuna

- 12 minutu baino lehen artatutako kontsulta presentzialen ehunekoa, hileko aldian kontuan hartuta.
- Idatziz egindako eta 25 egun baliodun baino lehen erantzundako eskaeren eta kontsulten ehunekoa.
- Aurkeztutako kexa eta iradokizunei emandako erantzunen ehunekoa, gehienez ere 12 eguneko epean.
- Langile kualifikatuek egindako deien ehunekoa, sistemak kudeatutako dei guztiekiko.
- Hitzordua hitzartzeko zerbitzu automatizatuaren prestasun-orduen kopurua, eguneko 24 orduetako dagokienez.
- Web-orriko kontsulta-postontzian egindako informazio-eskaeren ehunekoa, 10 egun baliodun baino lehen erantzundakoak.

Komunikazioen bidalketa pertsonalizatua

Interesdunen etxera bidalitako jakinarazpenen ehunekoa, eskatu beharrik gabe.

LANKIDETZA ETA PARTAIDETZA MODUAK

Gizarte-eragileek: sindikatuek eta enpresaburuek, GSINen jarduera-eta hobekuntza-planetan parte hartzen dute, Kontseilu Nagusiaren eta batzorde betearazle zentralaren eta probintzialen bitartez.

Erabiltzaileek eta herritarrek, oro har, zerbitzuaren kalitateari buruzko iritzia eman ditzakete, aldian behin egiten diren inkestak eta galdetegien bidez eta kontsulta-postontzien bidez.

KEXAK ETA IRADOKIZUNAK

Kexak eta iradokizunak aurrez aurre aurkeztu ahal izango dira GSINen edozein bulegotan, ezarritako inprimakia erabiliz. Posta arruntez edo bitarteko elektronikoz ere aurkeztu ahal izango dira; kasu horretan, sinadura elektronikoa behar da. Erakundeak, kexa edo iradokizuna aurkeztu eta gehienez ere 20 egun balioduneko epean, egindako jardueren eta, hala badagokio, hartutako neurrien berri emango dio interesdunari.