

2023-2024

EDICIÓN: 00 / SEPTIEMBRE 2023

# CARTA DE SERVICIOS PORTAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA DE SERVICIOS:  
**Dirección General de Buen Gobierno,  
Atención Ciudadana y Servicios Digitales**

 **Bizkaia**  
*foru aldundia  
diputación foral*



# NUESTROS SERVICIOS



Puede consultar la normativa sobre los servicios y derechos y obligaciones de las personas usuarias en la Carta de Servicios completa:

- [www.bizkaia.eus](http://www.bizkaia.eus)
- [www.gardentasuna.bizkaia.eus](http://www.gardentasuna.bizkaia.eus)

## PORTAL DE TRANSPARENCIA (PUBLICIDAD ACTIVA)

El portal de Transparencia, Bizkaia Gardena, pone a disposición de la ciudadanía la siguiente información:

- Información pública relevante, actualizada y accesible, sobre la actividad de la Administración Pública Foral.
- Información pública relevante, actualizada y accesible, sobre la actividad del resto de entidades que conforman el sector público foral.
- Información y medios para el ejercicio por parte de la ciudadanía del derecho de acceso a información pública.

## DERECHO DE ACCESO A INFORMACIÓN PÚBLICA (PUBLICIDAD PASIVA)

Todas las personas tienen derecho a acceder a la información pública. La información pública son contenidos o documentos (en cualquier formato) que la Administración pública tiene porque la ha elaborado o adquirido.

- Gestionamos el proceso para ejercer el derecho de acceso a la información pública, los derechos de las personas solicitantes y límites y plazos de este derecho.
- Gestionamos las reclamaciones que derivan de una resolución del derecho de acceso a información pública, con la que la persona solicitante no está de acuerdo.
- Publicamos las solicitudes de acceso a información públicas denegadas.
- Facilitamos información sobre la Comisión de Reclamaciones en Materia de Transparencia, así como sus resoluciones y memorias anuales.

# NUESTROS COMPROMISOS



El cumplimiento de los compromisos se publica cada año en:

- [www.bizkaia.eus](http://www.bizkaia.eus)
- [www.gardentasuna.bizkaia.eus](http://www.gardentasuna.bizkaia.eus)

Cualquier queja o sugerencia por incumplimiento de los compromisos se podrá realizar en las oficinas de atención o a través de los distintos canales de la DFB. Se responderán en un plazo máximo de 10 días hábiles.

Las medidas de subsanación y compensación se pueden consultar en el documento completo de la Carta de Servicios.

## PORTAL DE TRANSPARENCIA

### NOS COMPROMETEMOS A

Ofrecer información detallada y actualizada sobre contratación y subvenciones, servicios y políticas sectoriales, recursos humanos, información económico-financiera y patrimonial, institucional y jurídico normativa en el Portal de Transparencia, con una puntuación media superior a 8 en la encuesta de satisfacción.

Ofrecer una página web con contenido claro, con una puntuación media superior a 8 en la encuesta de satisfacción.

Ofrecer de una página fácil e intuitiva para encontrar la información, con una puntuación media superior a 8 en la encuesta de satisfacción.

Disponer de un buscador en la página web que dé una información ajustada a la búsqueda realizada, con una puntuación media superior a 8 en la encuesta de satisfacción.

### CÓMO LO MEDIMOS

Valorando la satisfacción de las personas usuarias con la información detallada y actualizada del portal de Transparencia.

Valorando de la satisfacción de las personas usuarias con el contenido claro en la página web.

Valorando la satisfacción de las personas usuarias con encontrar la información de manera fácil e intuitiva.

Valorando la satisfacción de las personas usuarias con un buscador en la página web que dé una información ajustada a la búsqueda realizada.

# NUESTROS COMPROMISOS



El cumplimiento de los compromisos se publica cada año en:

- [www.bizkaia.eus](http://www.bizkaia.eus)
- [www.gardentasuna.bizkaia.eus](http://www.gardentasuna.bizkaia.eus)

Cualquier queja o sugerencia por incumplimiento de los compromisos se podrá realizar en las oficinas de atención o a través de los distintos canales de la DFB. Se responderán en un plazo máximo de 10 días hábiles.

Las medidas de subsanación y compensación se pueden consultar en el documento completo de la Carta de Servicios.

## DERECHO DE ACCESO A INFORMACIÓN PÚBLICA

### NOS COMPROMETEMOS A

- Hacer la identificación electrónica más sencilla para realizar la solicitud de información pública a través de la página web, con una puntuación media superior a 7,5 en la encuesta de satisfacción.
- Facilitar un formulario sencillo de rellenar para la solicitud de información pública en la página web, con una puntuación media superior a 7,5 en la encuesta de satisfacción.
- Explicar de forma sencilla en Bizkaia Gardena cómo realizar la solicitud de acceso a la información pública, con una puntuación media superior a 7 en la encuesta de satisfacción.

### CÓMO LO MEDIMOS

- Valorando la satisfacción de las personas usuarias con que la identificación electrónica sea más sencilla para rellenar la solicitud de información pública en la página web.
- Valorando la satisfacción de las personas usuarias con el formulario para la solicitud de información pública.
- Valorando la satisfacción de las personas usuarias sobre cómo realizar la solicitud de acceso a la información pública.

UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA DE SERVICIOS:

**Dirección General de Buen Gobierno,  
Atención Ciudadana y Servicios Digitales**

—  
[www.bizkaia.eus](http://www.bizkaia.eus)

[www.gardentasuna.bizkaia.eus](http://www.gardentasuna.bizkaia.eus)

