

2021-2022

EDICIÓN: 00 / JUNIO 2021

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

UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA DE SERVICIOS:  
**Dirección General de Buen Gobierno y Transparencia**

 **Bizkaia**  
*foru aldundia  
diputación foral*

  
LFI  
Lectura Fácil



# 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, 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 la resolución o de una denegación del derecho de acceso a información pública.
- Publicamos las solicitudes de acceso a información públicas denegadas.
- Facilitamos información sobre el acceso a 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 a las personas usuarias información actualizada en el portal de Transparencia, con una puntuación media superior a 7 en la encuesta de satisfacción.

Ofrecer a las personas usuarias calidad en la navegación por el portal de Transparencia (velocidad, descarga...), con una puntuación media superior a 7,5 en la encuesta de satisfacción.

Ofrecer a las personas usuarias la página web del portal de Transparencia accesible, obteniendo una puntuación media superior a 7 en las preguntas correspondientes de la encuesta de satisfacción.

### CÓMO LO MEDIMOS

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

Valorando la satisfacción de las personas usuarias con la calidad en la navegación (velocidad, descarga, ...) en la página web del portal de Transparencia.

Valorando la satisfacción de las personas usuarias con la accesibilidad de la página web del portal de Transparencia.

# 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

Ofrecer a las personas usuarias información que permita realizar de forma sencilla la solicitud de acceso a la información pública, con una puntuación media superior a 7 en la encuesta de satisfacción.

Ofrecer a las personas usuarias información sobre el estado de tramitación de la solicitud de información pública realizada, con una puntuación media superior a 8,5 en la encuesta de satisfacción.

Obtener una puntuación media superior a 7 en la pregunta de la encuesta de satisfacción global con el servicio de derecho de acceso a la información pública.

### CÓMO LO MEDIMOS

Valorando la satisfacción de las personas usuarias con la información que se da para realizar la solicitud de acceso a la información pública.

Valorando la satisfacción de las personas usuarias con la información sobre el estado de tramitación de la Solicitud de Información Pública.

Valorando la satisfacción de las personas usuarias con el servicio de derecho de acceso a la información pública.

UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA DE SERVICIOS:

**Dirección General de Buen Gobierno y Transparencia**

—

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

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

