

II - ARABAKO LURRALDE HISTORIKOAREN TOKI ADMINISTRAZIOA

AMURRIOKO UDALA

Herritarren Arretarako Zerbitzua arautzen duen ordenantzaren behin betiko onarpena

Udalbatzak, 2017ko apirilaren 27an egindako osoko bilkuran, hasierako onarpena eman zion Herritarren Arretarako Zerbitzua arautzen duen udal ordenantzari. Jendaurreko epean erreklamaziorik aurkeztu ez zenez gero, ordenantza behin betiko onartutzat hartu behar da; honela idatzita geratu da:

Herritarren Arretarako Zerbitzua arautzen duen ordenantza

Zioen adierazpena

Espainiako Konstituzioaren 103. artikulua zehazten du herri administrazioak objektibotasunarekin zerbitzatu behar dituela interes orokorrak eta efikaziaren printzipioekin bat etorritik jardun behar duela, oso-osorik legearen eta zuzenbidearen pean jarritik. Era berean, 39/2015 Legearen 13. artikulua zehazten du zeintzuk diren pertsonen eskubideak, herri administrazioekin dituzten harremanetan. Ondorioz, administrazioak eskubide horiek betetzeko beharrezko mekanismoak egituratu behar ditu.

Azken urteotan, toki administrazioak, herritarrengandik hurbilen dagoen administrazioa den aldetik, bilakaera bat izan du herritarrei eskatzen dizkien zerbitzuak hobetu eta handitu nahian.

Aurrerapen horrek men egin die askotariko zerbitzuei, hala nola hiri ekipamenduari, laguntza zerbitzuei, hezkuntzari, kulturari, osasunari, kirolari... eta ez hainbeste herritarrak zuzenean artatzeko zerbitzutzat har ditzakegunei; azken horien artean kudeaketa eta informazio zerbitzuak sartzen dira.

Udalak pertsonak artatu nahi ditu, euren eskariak berehalakoan konponduz, erakundearen kostuak murriztuz eta herritarrei administrazioaren irudi positiboagoa helaraziz.

Herritarren artapen egokia, zerbitzuaren kalitatearen oinarritzko elementua dena, zerbitzuaren aurrerapenean islatu behar da, erabiltzaileekiko komunikazioa hobetuz eta planteatzen diren gaiak eraginkortasunez konpontzeko lankidetzan jardunez.

Helburu hori lortzeko, Amurrioko Udalak, zerbitzu publikoa ematen duen erakundea den aldetik eta haren xedea komunitatearen eta etengabeko bilakaeraren arabera egokitu nahian, beharrezko konpromisoa hartu du erakunde mailan modernizazio plan bat diseinatzeke eta aurrera eramateko, herritarren elementu bideratzaile eta konexionatzaile gisa.

Gogoeta egin eta iritzi desberdinak aztertu ondoren, horrek guztiak berekin ekarri du Herritarren Arretarako Zerbitzua (HAZ) sortzeko proposamena egin beharra.

Ondorioz, HAZen ezaugarriak honakoak dira:

1. Udalaren bulego bat da. Beraz, ez da mugatuko huts-hutsean herritarren eskariak artatzera, baizik eta haien presentzia baliatuko du ahalik eta artapenik egokienak eskaintzeko.
2. Dinamikoa izango da, aldakorra, uneoro eskariari egokitzeko.
3. Udal egituraren zerbitzu gisa eratuko da, eta haren zeregin nagusia izango da herritarrei arreta eskaintzea modu integratuz.
4. Jardueren gutuna gehien eskatzen diren izapide erraz eta errepikakorrek osatuko dute.

Kudeaketaren eta informazioaren zeregin bikoitzean, ezaugarri hauetako zerbitzu bat (HAZ) funtzionamenduan jartzeak dakartzan abantailak honakoak dira:

Herritarrentzat:

- a) Eskari pertsonalak bideratzea.
- b) Herritarrekiko tratu pertsonala eta indibidualizatua bultzatzea.
- c) Eskari orokorrak, normaliza daitezkeenak, konpontzea.
- d) Eskarien artapenean arintasun eta azkartasun handiagoa lortzea.
- e) Informazio zuzen eta sinesgarria eskaintzea eta bideratzea, herritarrek eskariak zentralizaturik izan ditzaten.

f) Planteatutako kontsultak galbahetzea, zerbitzu eskudunari bakar-bakarrik eskari zehatzak bidaliz eta nagusiki alde aurretiko hitzordua adostuta.

g) Azkenik, udalaren irudia nabarmen hobetzea herritarren artean.

Udalarentzat:

- a) Baliabideak arrazionalizatzea, antolamendu horizontalak sortutako ekonomien ondorioz.
- b) Udalak zerbitzu publikoaren irudia ematea, herritarren eskariei konponbidea emateko lanean jardunez.
- c) Pertsonetikiko zuzeneko harreman arduratsuak ahalbidetzea, zerbitzu publikoaren kontzeptuaren pean, etengabeko hobekuntzarako jardunbidea ahalbidetuz.
- d) Laneko barne sarea sendotzea.
- e) Herritarrei eskaintzen zaien zerbitzuaren asebetetzean sakontzea.
- f) Diziplina askotariko taldea egituratzea.

I. titulua **Xedapen orokorrak**

1. artikulua. HAZ

HAZ udal zerbitzu bat da, zerbitzu publikoa eskaintzeko bokazio zehatza duena; hala, herritarrek artatzeko teknika modernoak biltzen ditu eta bertan herritarren artapena biltzen da, eta beharrezko antolakuntza eta bitartekoak ditu herritarrek udalari zuzentzen dizkioten eskari gehienei konponbidea emateko.

2. artikulua. HAZen funtzioak

HAZen jardueretan honako funtzioak jasotzen dira:

- A. Udala eta udalerria informatzeko funtzioa.
- B. Kudeatzeko funtzioa.

3. artikulua. Ordenantzaren xedea

Hona hemen ordenantzaren xedea:

1. HAZi emandako jarduera guztiak biltzea eta definitzea.
2. Prozedura arauak ezartzea, beharrezko gidaritza eskainiz ebazpen egintzat hartzen diren espediente eta gestioetan.
3. Herritarren eskubideak bermatzea herri administrazioekiko harremanetan, honako eskubide hauek aplikatuko direla ziurtatuz:

- a) Herri administrazioekin administrazioaren sarbide puntu orokor baten bidez komunikatzeko.
- b) Herri administrazioekiko harremanetan baliabide elektronikoen erabileran lagunduak izateko.
- c) Autonomia erkidegoan ofizialak diren hizkuntzak erabiltzeko.
- d) Informazio publikoa, artxiiboak eta erregistroak eskuratzeko, betiere abenduaren 9ko 19/2013 Legean, gardentasunari, informazio publikoaren eskuraketari eta gobernu onari buruzkoan, eta gainerako antolamendu juridikoan ezarritakoarekin bat etorritz.
- e) Agintari eta langile publikoek adeitasun eta begirunez tratatuak izateko; horiek guztiek euren eskubideen egikaritzea erraztu beharko diete, bai eta betebeharren betetze maila ere.
- f) Herri administrazioen eta agintaritzen erantzukizunak exijitzeko, legez halaxe dagokionean.
- g) Amurrioko Udalarentzat baliozkoak diren identifikazioaren eta sinadura elektronikoen baliabideak eskuratzeko eta erabiltzeko.
- h) Datu pertsonalak babesteko eta, bereziki, herri administrazioen fitxategietan, sistemetan eta aplikazioetan azaltzen diren datuen segurtasuna eta isilpekotasuna.

4. Pertsona fisikoek uneoro aukeratu ahalko dute ea udalarekin komunikatzen diren ala ez euren eskubide eta betebeharrak baliabide elektronikoen bidez egikaritzeko, baldin eta baliabide elektronikoen bidez erlazionatzera beharturik ez badaude. Herritarrak udalarekin komunikatzeko hautatutako bitartekoa edozein unetan aldatu ahalko du interesdunak.

4. artikulua. Antolakuntza printzipioa

Zerbitzu hau ezaugarritzen duen antolakuntza printzipioa funtsezko bi elementutan oinarritzen da:

- Herritarrek udalarekin dituzten eskaririk ohikoenak artatzeko arreta zerbitzu bakarrean biltzen dira.
- Lanpostuak balio aintzekin egituratzen dira.

5. artikulua. Zerbitzuekiko erlazioa

HAZ konfiguraturik dago udal egitura barneko zerbitzu gisa, udalaren zerbitzuplean, betiere herritarrei arreta pertsonalizatua emateko helburu nagusia lortze aldera.

Udalaren atal funtzionalak azken arduradunak izango dira funtzionalki haienak diren eta HAZek garatzen dituen gai guztiei dagokienez, betiere zerbitzu berri honi agindutakoak eta haien ardurapekoak direnak izan ezik.

HAZek udalaren gainerako zerbitzuekin jardungo du lankidetzan bere instalazioetan herritarren informazioa eta artapena behar duten ekimen eta jarduerak antolatuz eta emanez, esate baterako informazio orokorra, errolda berrikuntzak, plan urbanistikoak, beka eta laguntzak, matrikulazioak, eta abar.

Zerbitzuaren eta HAZen arteko erlazioa arautzeko agiria izenpetuko da, barne hitzarmenaren moldea hartuko duena.

6. artikulua. Erlaziorako barne hitzarmena

Zerbitzuaren eta HAZen arteko erlazioa arautzen duen barne hitzarmenak ezinbestean jasoko ditu udal zerbitzu zehatzak ematen duen zerbitzua egoki garatzen laguntzeko alderdi guzti-guztiak.

6.1. Zerbitzuaren informazioa:

HAZek duen informazioa egiazkoa eta eguneratua dela bermatzeko, ezinbestekoa da informazioa modu arin, argi eta erabilgarrian bidaltzeko egitura bat diseinatzea, eta, horretarako, honakoa argitu beharra dago:

- Zerbitzuaren eta HAZen arteko loturaren solaskide gisa diharduen pertsona jarriko da.

- HAZen pertsonalari laguntzeko konpromisoa ezarriko da.
 - Aldaketen do ekintzen berri emateko konpromisoa ezarriko da, HAZi honakoak berehalakoan jakinaraziz:
 - a) Albisteak, gertakariak edo ekintzak.
 - b) Datak eta haien epeak.
 - c) Herritarrek izapidetzeko bete beharreko eskakizunak.
 - d) Gertaeraren edo ekintzaren tramitazio egoera.
 - e) Gertakarien edo ekintzaren dokumentazio grafikoa.
 - HAZekiko inplikazio osoa ezarriko da udalaren solaskide bateratu gisa.
 - Izenpetutako barne hitzarmen hau zuzen beteko dela bermatzen duen konpromisoa.
- HAZek, era berean, zerbitzu bakoitzarekin honako konpromisoak hartzen ditu bere gain:
- Zerbitzu funtzional bakoitzaren eskumena diren dokumentazioa bidaltzeko, erregistratzen den egunean bertan, lanaldia amaitzean edo hurrengo eguneko lehenengo orduetan.
 - Zerbitzu bakoitzak helarazitako informazioa profesionaltasun osoz emateko, betiere zerbitzuaren, artapenaren eta informazioaren kalitatearen betebeharra bermatzeko.
 - Zerbitzu bakoitzari herritarrek HAZekin dituzten zuzeneko harremanen ondorioz helarazi edo iradokitako ekarpenen berri emateko aldizka-aldizka.

6.2. Prozeduren aldizkako ebaluazioa.

Izapideen eskuliburua kudeaketa tresna bat da; lanabes hori komunitateari eman beharreko zerbitzuaren ebaluazio gisa sortutako premien eta eskarien arabera moldatu eta egokitu beharko da.

Garrantzitsua da, beraz, elementu bizi eta praktikoa izatea, indarreko legeei eta une sozialari lotua.

Urtero bilera orokorra egingo da, baina betiere aldaketarako premia zehatzen pean, horiek berehalakoan aplikatu beharko baitira.

7. artikulua. HAZen jarduerari buruzko informazioa

Aldizka-aldizka estatistikak egingo dira HAZi emandako jardueren inguruan honakoak sakanago ezagutzeko: herritarren eskariak, aurkeztutako kexak eta iradokizunak, matxura abisuak, ebazpen egintzak eta egindako kontsulta kopurua eta motak

Aldizka-aldizka txosten bat egingo da, hala badagokio, HAZen eta zerbitzuen artean izan daitekeen problematikari buruz.

8. artikulua. Zerbitzuaren erreferenteak

HAZ udalaren zerbitzu funtzionalekin egoki koordinatzen dela bermatzeko, zerbitzuaren figura edo erreferentearena existituko da; haren funtzioak honakoak izango dira:

A. HAZ eta zerbitzuaren arteko solaskidetza edo zubia, pertsonalari laguntza eskainiz, halaxe eskatzen zaionean.

HAZeko arduradunari informazioa helaraztea herritarrei begira eragina duten zerbitzuaren jarduketa guztien inguruan; jarduketok, besteak beste, honakoak izan daitezke: prozedura, kexa eta erreklamazioen tramitazio egoera, iragarkiak, kanpainak eta, oro har, aurrera eramaten diren jarduera guztiak.

C. Herritarrek HAZen aurkeztutako eskariei erantzun nahian, zerbitzu barruan ihardesteko beharrezko jarduketak zaintzea eta koordinatzea.

9. artikulua. Hastapen eskaerarekin batera erantsi beharreko dokumentazioa

Egindako eskaerek urriaren 1eko 39/2015 Legeak, Herri Administrazioen Administrazio Prozedura Erkideari buruzkoak, bere 66. artikuluan ezarritakoa ez ezik aplikagarria den prozedura eskuliburuak zehaztutako dokumentazioa ere jaso beharko dute.

10. artikulua. Dokumentazioaren artxiboa

Zerbitzu funtzionalen eskumenekoak diren espediente eta kudeaketei dagokienez, Herritarren Arretarako Zerbitzuak sortutako dokumentazioa artxibatzeke erantzukizuna zerbitzu funtzionalena izango da, baldin eta eskumen hori haiena bada; gauzak horrela, HAZek dokumentazio hori helaraziko die kasu bakoitzean ezarritako aldizkakotasuna aintzat hartuz.

**II. titulua
Informazio zeregina****11. artikulua. Informazio zeregina**

HAZek, herritarren eta administrazioaren arteko konexio elementua den aldetik, lotura informatiboa eta hurbilketakoa izango da, betiere udal bizitzari, komunitatearen bizitza sozialari eta beste administrazioekin eta zerbitzuekin dituzten erlazioari dagokienez. Azken batean, informazio administratiboa bide egoki bat da eta, haren bitartez, herritarrak udal jardueraren eta ondasunen eta zerbitzu publikoen erabileraren jakinaren gainean egon daitezke.

Oinari-oinarrian informazio zereginak honakoak izango dira:

– Pertsonak artatzea eta haiei harrera egitea, betiere bisitaren hasierako unean behar duten orientazio eta laguntza erraztu nahian eta, bereziki, bulegoak eta funtzionarioak non kokatzen diren jakinarazi nahian.

– Orientazio eta informazioa ematea; haren xedea da beharrezko argibide eta laguntza praktikoa eskaintzea egin nahi diren proiektu, jarduketa edo eskaerarako prozedura, izapide, eskakizun eta agirien inguruan edo zerbitzu publiko baten gozamina eskuratzeko edo prestazio bat erdiesteko.

– Prozeduren tramitazio egoerari buruz informatzea, bai eta udal espedienteen eta agirien informazio publikoa eskuratzeko edo horretan parte hartzeko eskubideari buruz ere.

12. artikulua. Informazioa zabaltzeko bitartekoak

Herritarrei behar duten informazioa helarazteko, une bakoitzean egokiak izan daitezkeen zabalkunde baliabideak erabiliko dira, urrutiko informazioa ahalbidetzen dutenak potentziaz, hala nola argitalpenak, sistema telefonikoak edo aurrerapen teknologikoen posible egiten dituzten bestelako komunikazio moldeak.

Zehatz-mehatz esateko, HAZek elkarreragin horretarako oinarrizko bide hauek ezarriko ditu:

1. Aurrez aurreko arreta HAZen bertan
2. Telefono bidezko arreta
3. Udalaren webgunea
4. Udalaren iragarki taula
5. Argitalpenak, aldizkariak, bandoak
6. Sare sozialak, SMS eta bestelakoak

I. kapitulua. Informazio orokorra**13. artikulua. Edukia**

Ondorengoei buruzko informazio administratiboa da:

A. Administrazioeko erakundeak eta unitateak identifikatzea, baita haien helburuak, eskumenak, egitura, funtzionamendua eta kokalekua ere

B. Herritarrek egin nahi dituzten proiektuei, jardueri edo eskabideei xedapenek ezarritako betekizun juridikoei edo teknikoei buruzkoa.

C. Prozeduren tramitazioari, zerbitzu publikoei eta tramitazioei buruzkoa, baita administrazio publikoekiko harremanetan hark ezagutu behar dituen datuei buruzkoa ere. Hori guztiori, herritarrentzat interes handienekotzat hartzen diren udalaz gaindiko zerbitzuei eta tramiteei buruzkoarekin osatuta

D. Prozeduraren ezagutza, edo jendaurreko informazioan zehazten den partearena, eta pertsona interesatuek nahi dituzten alegazioak egin ahal izango dituzte.

14. artikulua. Informazioa ematea

Aurreko artikuluan jasotako informazioa nahitaez emango zaie herritarrei, horretarako inolako akreditaziorik eskatu beharrik gabe.

15. artikulua. Jendaurreko informazioa

Informazio publikoaren berri ematen duen iragarkian zehaztuko dira erabakia azalduko den lekua eta alegazioak aurkezteko epea nolakoa izango den. Epe hori ez da sekula hogeai egun baino gutxiagokoa izango.

Erabakia iragartzeko unean prozedura, haren atala edo dokumentua erakutsiko da horretarako zehaztuko den bulegoan: erakutsitako dokumentazioa ezin aterako da bulegotik eta ez da inolako dokumenturen kopiarik emango.

16. artikulua. Sarrera erregistro administratiboetara

Herritarrek informazio publikoa, artxiboak eta erregistroak eskuratzeko eskubidea dute, betiere Konstituzioan, Gardentasunari, informazio Publikoaren Eskuraketari eta Gobernu Onari buruzko Legean eta gainerako lege aplikagarrietan ezarritakoarekin bat etorritz.

Informazioa eskuratzeko, Amurrioko Udalaren izapideen eskuliburuan ezarritako prozedurari jarraituko zaio.

17. artikulua. Kopiai eskuratzea

Kopiai idatziz eskatu beharko dira, eta zehatz-mehatz adierazi beharko da zein dokumentu eskatzen diren.

Eskuratzeko eskubideak berarekin darama paperean edo euskarri digitalean kopiai eskuratzekoa ere, edo egiaztagiriak eskuratzekoa, eta udalak aztertzeko baimena ematen duen dokumentuen kopiai bide telematikoz bidali ahal izango dira, legez ezarrita dauden ordainarazpenak ordaindu eta gero, hala badagokio.

Kanpoan egindako dokumentu batzuen kopiai eskatuz gero, kopiai emateko udalari eragiten edo eragin dioten kostua ordaindu beharko da aurretiaz.

II. Kapituluua. Informazio partikularra

18. artikulua. Edukia

Tramitatzen ari diren prozeduren egoerari edo edukiari eta prozedura horien tramitazioaren ardura duten agintarien edo administrazioako langileen identifikazioari buruzkoa.

19. artikulua. Informaziorako eta sarbiderako eskubidea

Aurretiaz kreditatuta interesatutzat onartzen diren pertsonak honakoak egin ahal izango dituzte:

a) Aurretiaz kreditatuta interesatutzat onartzen diren pertsonak honakoak egin ahal izango dituzte.

b) Espedientean dauden dokumentuak eskuratu, izaera nominatibokoak izan ezik. Titularrak ez diren pertsonak eskuratu ahal izango dituzte izaera nominatiboko dokumentuak (pertsonek intimitateko bestelako daturik sartu gabe) baldin eta zuzenbidearen aplikazioko prozeduretan agertzen badira, zehapeneko diziplina izaerako prozeduretan izan ezik, eta, edukia kontuan hartuta, herritarren eskubideak betearazteko erabili balitezke.

c) Entzunaldi tramiteetan parte hartu, alegazioak egin eta dokumentuak eta justifikazioak aurkeztu ahal izateko.

Informazio eskaerak eta dokumentuetarako sarbideak pertsona interesatuek edo haien ordezkariak eskatu beharko dituzte, idatziz.

20. artikulua. Entzunaldia

Prozedura, haren atala edo dokumentua erakutsiko da horretarako zehaztuko den bulegoan: erakutsitako dokumentazioa ezin aterako da bulegotik eta ez da inolako dokumenturen kopiarik emango. Hori guztiori, ez da oztopo izango pertsona interesatuak formalki espedientearen parte baten edo espediente osoaren kopiak eskatu ahal izateko.

III. titulua Kudeaketa funtzioa

21. artikulua. Kudeaketa funtzioa

Hauek izango dira kudeaketa funtzioak:

– Administrazio prozedurei dagokienez, araz horrela ezarritako espediente baten hasierako dokumentazioa jasotzea, eta haren premia eta sinpletasunak berehalako erantzun bat eskatzen duten tramite eta ebazpen jarduerak jasotzea.

– Zerbitzuen kalitatea hobetzeko, etekina areagotzeko edo gastu publikoa aurrezteko, tramiteak errazteko edo beharrezkoak ez direnak ezabatzeke zein gizarteari administrazioarekiko harremanetan gogobetetasun maila handiagoa eragingo dion beste edozein neurri ezartzeko herritarrek egindako ekarpenak edo iradokizunak.

– Administrazio funtzioen funtzionamenduan izandako atzerapenengatik, arretarik ezagatik edo beste edozein jarduera irregularrengatik herritarrek egindako kexak eta erreklamazioak jasotzea.

– Herritarrek, zerbitzu publikoei dagokienez, egindako deiak eta matxura abisuak jasotzea.

– Herritarrei laguntzea eskabideetarako eskubidea erabiltzerakoan

22. artikulua. Leihatila bakarra

HAZen kudeaketa funtzioak Leihatila Bakarra deritzonaren antolakuntza arauen mende ezartzen dira; horrela, herritarrei erabilera askoko leku bakar bat eskaintzeko Amurrioko Udalarekiko harremanetarako.

23. artikulua. Ordezkaritza

Amurrioko Udalaren aurrean ordezkari bidez ere jardun ahalko da. Ordezkaritza egiaztatu eta egikaritzeko da administrazio prozedura arautzen duen oinarrizko legeriak ezarritakoaren arabera eta, hala badagokio, Amurrioko Udalaren prozeduren eskuliburuan jasotako zehaztapenekin bat etorritik.

24. artikulua. Barne komunikazioa

Hilero zerbitzu funtzionalei jakinaraziko zaie zeintzuk diren euren eskumenen arabera aurrera eramandako kudeaketa guztiak, jakinaren gainean egon daitezkeen eta horrek beharrezko ondareak izan ditzan.

HAZek baliabide informatikoen bidez erregistratuko ditu egindako mota honetako kudeaketa guzti-guztiak.

25. artikulua. Telefono bidezko kudeaketa

Herritarrak – Amurrioko Udala harremana telefono bidez egin ahal izango da, egintza administratiboak idatziz jasotzearen kalterik gabe eta, hala dagokionean, jakinarazpenak bidaltzearen kalterik gabe.

26. artikulua. Identitatea

Telefono bidezko kudeaketak tramitatzekoan, interesatuen identitatea ziurtatzeko prozesu hau jarraituko da:

1. Komunikatzailearen identifikazio pertsonala.
2. Nortasun Agiri Nazionala egiaztatzea, jasota balego.
3. Lehenago inoiz udalari komunikatu izan zaion beste datu bat gutxienez egiaztatzea.

Interesatuei, dena dela, jakinarazpenak berariaz horretarako adierazita duten eta udalaren erregistro administratiboetan jasota dagoen helbidera bidaliko zaizkie.

27. artikulua. Prozedura

HAZek, telefono bidez eskabidea jaso ostean, egin beharreko kudeaketak egingo ditu eta, hala badagokio, eskatzailearen bidez behar den dokumentazio osoa jaso ostean, beraren helbidera bidaliko dio eskatutako tramitearen egiaztagiria.

28. artikulua. Telefono bidezko tramiteen erregistroa

Bide telefoniko bidez egindako eskariaren konstantzia bermatuko da eskuarki erabili ohi diren lanabes informatikoak baliatuz.

I. kapitulua. Tramite egintzak**29. artikulua. Azalpena**

Tramite egintzak izango dira HAZek herritarren eta dagokion sailaren arteko bitartekaritza eskatzen duten guztiak. Tramite horien ebazpena sail funtzional bakoitzaren eskumena izango da, eta HAZi dagozkio bien arteko harremanetarako tresna izatearen funtzioak.

30. artikulua. Sarrera erregistroa

Udalari berari edo bertako organoei zuzendutako idatzien Sarrera Erregistroarako udal jar-duera, aurrez aurre egiten bada, HAZen bertan egingo da.

31. artikulua. Sarrera erregistroko oharra

Dokumentu bat erregistratu ostean, erregistratu den eguneko data eta egokitu zaion ordena zenbakia egiaztatzeko adierazpen oharra atxikiko da bertan.

32. artikulua. Erregistratu beharreko dokumentuaren kontrola

HAZi atxikitako langileek egiaztatu beharko dute erregistroan aurkeztutako dokumentuak administrazio prozedura erkidea arautzen duen legediak eskatzen dituen datu guztiak jasotzen dituela, bai eta, hala badagokio, Amurrioko Udalak prestatutako tramite eskuliburuaren arabera eska daitezkeen bestelako dokumentuak ere.

33. artikulua. Erregistratutako dokumentuaren kopia

Pertsona interesatuek erregistroan aurkeztutako eskabideen, komunikazioen eta idatzien frogagiriak eskatu ahal izango dituzte, zein datatan aurkeztu dituzten frogatzeko, eta frogagiritzat hartuko da aurkezpen egun eta ordua jasota duen dokumentuaren zigilu eta guztiko kopia bat.

II. kapitulua. Ebazpen egintzak**34. artikulua. Azalpena**

HAZek, ekintza zuzen eta autonomoen bidez, irtenbidea emango die kontu ohikoenei, errazenei eta bolumen handienekoei, horretarako bitartekoak eta eskumenak baditu.

35. artikulua. Egintza motak

Ordenantza honen ondoreetarako, HAZek egingo dituen ekintzak ondorengo 4 ataletan sailkatzen dira:

- A. Berristekoak edo egiaztatzeakoak.
- B. Eguneratzekoak.
- C. Ezagutzakoak.
- D. Jarduerakoak.

Lehenengo sekzioa. Berresteko edo egiaztatzeako ebazpen egintzak

36. artikulua. Azalpena

Berresteko edo egiaztatzeako egintzak dira, herritarren eskabideei erantzuteko, erregistro administratiboetan egon badagoena berrestea edo egiaztatzea baino eskatzen ez duten gestio errazak, eta horretarako HAZek baditu modu zuzenean eta autonomoan egiteko bitartekoak eta eskumenak.

37. artikulua. Erregistroak

Amurrioko Udaleko erregistro administratiboak dira paperezko euskarrian, informatikoan edo bestelako edozeinetan ezarritakoak, eta eskubideei, betebeharrei, ezaugarriei edo egon badauden egoerei buruzko ezagutza azkar eta benetakoa mantentzeko balio dutenak, udalak dagozkion ahalmenak modu eragingarriagoan erabil ditzan.

38. artikulua. Erregistroak eskuratzea

Eskuraketa eskubideak berekin dakar udalak aztertzeako baimendutako informazioaren txartelak eskuratu ahal izatea; horretarako, alde zuzenetik ordaindu beharko dira legez ezarritako ordainarazpenak.

Bigarren sekzioa. Eguneratzeko ebazpen egintzak

39. artikulua. Azalpena

Eguneratzeko egintzak dira indarreko erregistro administratiboak aldatzeko ekintzak, eta horretarako HAZek baditu modu zuzenean eta autonomoan egiteko bitartekoak eta eskumenak.

40. artikulua. Sarrera eta irteera erregistroa

Herritarrek aldaketa idatziz eskatu beharko dute, Amurrioko Udaleko alkatetzari zuzendutako idatzi bidez, eta sarrera erregistroa emango zaio.

Era honetako tramiteek, beren izaerarengatik, ez dute berariazko ebazpenik eskatzen.

41. artikulua. Eguneratzeko ebazpen egintzen katalogoa

Ordenantza honetako I. tituluan ezarritako prozedura garatu ostean, «Harremanetarako barne hitzarmena», HAZek egingo dituen eguneratze ekintzak zehaztuko dira.

Hirugarren sekzioa. Ezagutzako ebazpen egintzak

42. artikulua. Azalpena

Ezagutzako egintzak dira udala herritarrak aitortutako jardueraren jakitun geratzen den egintzak, bolumen handikoak eta izaera arautu eta errepikakorrekoak.

43. artikulua. Ezagutza agiriaren definizio eta ondorea

HAZeko langileek agiri bat egingo dute eta, bertan, lehenengo partean, herritarraren deklarazioa jasoko da, eta jarraian administrazioa horren jakitun dagoela.

Ezagutzako egintzak ahalmena ematen dio herritarrari aitortutako ekintza kontu-hartua egiteko, udalak ekintza hori aztertzeko duen ahalmenaren kalterik gabe eta, hala badagokio, ekintza hori ez baimentzearen kalterik gabe, zuzenbidearen kontrakoa izateagatik.

44. artikulua. Ezagutzako agiria ematea

HAZera atxikitako langileek ezagutzako ekintzaren egiaztagiria emango dute eskaera egiten denean bertan, legez ezarrita dauden ordainarazpenak kobratu eta gero, hala badagokio.

45. artikulua. Sarrera eta irteera erregistroa

Interesdunak komunikazioa idatziz egin beharko du, Amurrioko Udaleko alkatetzari zuzendutako idatzi bidez, eta sarrera erregistroa emango zaio.

Era honetako tramiteek, beren izaerarengatik, ez dute berariazko ebazpenik eskatzen.

46. artikulua. Ezagutzako ebazpen egintzen katalogoa

Ordenantza honetako I. tituluan ezarritako prozedura garatu ostean, «Harremanetarako barne hitzarmena», HAZek egingo dituen ezagutzako egintzak zehaztuko dira.

Laugarren sekzioa. Jarduerako ebazpen egintzak

Lehenengo azpisekzioa. Komunikazioak jasotzea eta tramitatzea

47. artikulua. Komunikazioaren definizioa

Ordenantza honen ondoretarako, komunikatortzat hartzen dira herritarrek, berbaz edo idatziz, udal zerbitzuen funtzionamenduen gainean, eta lankidetzarako borondatez, iradokizunen bat, kexaren bat, arazoren bat edo esker onen bat adierazten dutenean, baldin eta komunikazio horrek ez baditu biltzen administrazio prozedurako legedian eskabideetarako aurreikusitako betekizunak.

48. artikulua. Komunikazioaren erregistroa

HAZEN komunikazioen erregistro bat izango da, udal zerbitzuen prestazioan berritzeko edo hobetzeko komenigarritzat jotzen dena azaldu edo proposatu ahal izateko.

49. artikulua. Aurkezpena

Komunikazioen erregistro liburuan jasoko dira honako bide hauen bidez igorriak izan diren guztiak:

- Pertsonalki, horretarako prestatutako inprimakiaren bidez.
- Telefono bidez.
- Legeak ezarritako bestelako bitartekoen bidez.

HAZeko langileek laguntza eman ahalko diete herritarrei, komunikazioa egiteko eta hura azaltzeko orduan.

50. artikulua. Tratamendua

Komunikazioak HAZen sailkatuko eta prozesatuko dira, eta bertatik jarraian igorriko dira dagokion zerbitzura

51. artikulua. Erantzuna

HAZEN kexa, iradokizuna, matxura abisua edo esker ona adierazten denetik 30 eguneko epe bat ezartzen da egindako jardueren berri emateko pertsona interesatuei, dagokion zerbitzuak adierazitako moduan, hain zuzen ere.

Erantzuteko epe hori igarota udalak interesdunari erantzuten ez badio, komunikazioa aurkeztu zuen HAZera jo ahalko du jakiteko zeintzuk diren erantzun falta eragin duten arrazoiak.

52. artikulua. Jarduketak eta jarraipena

HAZek zerbitzuei eragiten dieten komunikatuen kontrola izango du.

Aldizka-aldizka udal arduradun politikoei zerrenda bat igorriko zaie aurkeztutako kexa, iradokizun, ekimen, eskaera, esker on eta abisuei buruz, bai eta kasu bakoitzean emandako erantzunei eta neurriei buruz ere, betiere arduradunok une bakoitzean emandako jarraibideekin eta gidalerroekin bat etorritik.

53. artikulua. Kexen eraginak

Ordenantza honetan aurreikusitakoaren arabera aurkeztutako kexek ez dute, kasu bakar batean ere, administrazioko errekursoaren kalifikaziorik izango, eta kexa horiek aurkezteak ez ditu indarreko araubidean ezarritako epeak geldiaraziko.

Kexa horiek ez dituzte, inolaz ere, prozedura bakoitza arautzen duten araubideen arabera, pertsona interesatu gisa agertzen direnek egin ditzaketan gainerako ekintzak edo eskubideak baldintzatzen.

Bigarren azpisekzioa. Agiriak konpultsatzea

54. artikulua. Definizioa

Agiriak konpultsatzea da jatorrizko agiri baten kopia egiaztatzea, beharrezko ondoreak ekar ditzan.

Dokumentuen konpultsa, jatorrizkoa erkatu ostean, bidezkoa izango da udal erregistroan aurkeztutakoei begira, bai udalean tramitatzeko bai bestelako administrazio eskudunei bidaltzeko, betiere dagokion gaia ezagutu eta ebazte aldera; era berean, udalak emandako agiriak ere konpultsatuta ahalko dira, bai eta udalaren bulegoetan gordetako dokumentazioarenak ere.

55. artikulua. Ematea

Korporazioaren idazkaritza nagusiaren alde aurretiko eskuordetza egonik, HAZek berehalakoan egingo ditu agirien konpultsak.

Gerta liteke zerbitzua unean bertan ez ematea, baldin eta konpultsatuta beharrezko kopiak ugariak badira.

Kompultsak egiteko, interesdunak jatorrikoak aurkeztu beharko ditu; dagozkion fotokopiak HAZen egingo dira.

Udalaren erregistrokoak ez diren agiriei dagokienez, fotokopiak interesdunak berak aurkeztu beharko ditu.

Hirugarren azpisekzioa. Aurretiko hitzordua

56. artikulua. Aurretiko hitzordua

Udalaren oinarriko helburua izango da HAZen bitartez ahalik eta aholkularitza eta informazio zabalena ematea herritarrei Amurrioko Udalarekiko harremanetarako.

Hala ere, eskabide batzuek, bai zailtasunagatik, bai bereziak direlako, bai identitateagatik, udaleko teknikarien (espezialistak) beharrezkoa izan lezakete, edo korporazioko kideren batena. Balizko horietarako, HAZek agendak administratutakoak ditu neurri batean, eta hitzorduetarako eguna, ordua eta lekua emango ditu, hau da, aurretiazko hitzorduak.

Laugarren azpisekzioa. Telefono deiak jasotzea eta banatzea

57. artikulua. Azalpena

Herritarrak, udalarekiko harremanetan, bertako langileren batekin harremanetan jarri behar badira, lehenengo eta behin HAZeko langileek artatuko dute, bertan betetzen delako, hasiera batean behintzat, arretarako funtzioa. Bertan emango zaio behar duen informazioa edo behar

duen gestioa egingo zaio, eta azken funtzioa deia, ahalik eta azkarren, dagokion pertsonari pasatzea izango da.

Bosgarren azpisekzioa. Sarrera eta irteera erregistroa

58. artikulua. Azalpena

Sarrera eta irteera erregistroa bide ofiziala da erakundearen informazioa edo dokumentazioa emateko edo jasotzeko.

HAZ sarrera eta irteera erregistroaz arduratuko da, bai eta haren oharpenez, erantsitako dokumentuak eskaneatzeaz eta liburuak edukitzeaz eta kudeatzeaz ere. Hala ere, atal bakoitza arduratuko da erantzuleak diren espedienteen irteerak izapidetzeaz.

Seigarren azpisekzioa. Sartzen eta irteten den posta jasotzea eta banatzea

59. artikulua. Azalpena

HAZ arduratuko da posta eta paketeak jasotzeaz eta banatzeaz, baldin eta horrek zerbitzuen pertsonalaren presentzia edo sinadura behar ez badu.

Era berean, udaletik irteten den posta bidali eta kudeatuko du dagokion postetxean.

Xedapen gehigarria

Bakarra. Amurrioko Udalak indarreko legerian lanpostuak hornitzeko ezarritako prozeduren bidez ekingo dio HAZek behar duen pertsonalaz zuzkitzeari. Era berean, horretarako, udalaren lanpostu zerrendan beharrezkoak diren egokitzapenak egingo dira. Nolanahi ere, pertsonal horrek prestakuntza zehatz eta egokia jasoko du, ordenantza honek zehaztutako funtzioak bete eta, hala, zerbitzua oso-osorik ezarri ahal izateko.

Azken xedapenak

Lehena. Ordenantza hau, testu osoa ALHAOn argitaratu ostean eta Tokiko Araubidearen Oinarriak arautzen dituen 7/85 Legeko 65.2 artikuluan xedatutako hamabost eguneko epea igaro ostean, indarrean egongo da aldatzea edo indargabetzea erabakitzen den arte.

Bigarrena. Hala ere, ordenantza honen aplikazio eragingarria Amurrioko Udala egiten ari den barne antolakuntzarako prozesua amaitzen denean ezarriko da, orduan egongo direlako prest Herritarren Arretarako Zerbitzua (HAZ) erabat eta eragingarritasunez ezarri ahal izateko behar diren bitarteko pertsonalak, materialak eta teknologikoak.

Apirilaren 2ko 7/1985 Legeak, toki araubidearen oinarriak arautzen dituenak, 52.2. artikuluan eta urriaren 1eko 39/2015 Legeak, administrazio publikoen administrazio prozedura erkidearenak, 112.3. artikuluan ezarritakoaren arabera, interesdunek egintza honen kontra zuzenean jarri ahalko dute administrazioarekiko auzi errekurtsioa Euskal Autonomia Erkidegoko Justizia Auzitegi Nagusiaren Administrazioarekiko Auzien Salan; hori egiteko epea bi hilabetekoa izango da, jakinarazpen hau jaso eta biharamunetik zenbatzen hasita, eta hori ez da oztopo izango egokitzen dituzten bestelako errekurtsioak jartzeko.

Amurrio, 2017ko uztailaren 4a

Jarduneko alkatea
TXERRA MOLINUEVO