

## ***Eskoriatzako Udaleko Herritarrentzako Arreta Zerbitzua (HAZ) arautzen duen ordenantza.***

### **ZIOEN AZALPENA**

Espainiko Konstituzioaren 103. artikulua jasotzen du Herri Administrazioak objektibotasunez erantzun behar diela interes orokorrei, eta efikaziaren printzipioei jarraiki jardun behar duela, legeari eta zuzenbideari bete-betean men egirik. Era berean, Herri Administrazioen Prozedura Erkideari buruzko urriaren 1eko 39/2015 Legearen 13. artikulua zehazten ditu herri administrazioekiko harremanetan pertsonak dituzten eskubideak. Horren ondorioz, Administrazioak beharrezko mekanismoak egituratu behar ditu eskubide horiek betearazteko.

Azken urteotan Tokiko Administrazioa, herritarrengandik hurbilen dagoen administrazioa izanik, lanean aritu da herritarrei eskaintzen dizkien zerbitzuak hobetzeko eta zerbitzu gehiago emateko.


Aurrerabide hori, batez ere, hiri ekipamenduetan, asistentzian, hezkuntzan, kulturean, osasunean, kirolean eta abarretan gertatu da, eta herritarren zuzeneko arreta zerbitzuan ere hobekuntzak ezarri diren arren, ez zaio arreta zerbitzu horri modu integral batean heldu, kudeaketan eta informazioan hobekuntzak ezarriz.

Bestalde, nabarmena da herritarrek ere gero eta eskakizun handiagoak dituztela. Horri gastu publikoa murriztu beharra gehitzen badiogu, ideia berri bat sartzen da Administrazioaren zerbitzuan: kalitatea. Izan ere, pertsonen harrera egin eta haien eskaerak berehala konpontzen badira, erakunde guztiaren kostuak murrizten dira eta, aldi berean, hobetu egiten da herritarrek Administrazioarekiko duten irudia.

Helburu hori lortu ahal izateko, eta bidenabar, bere xedea komunitateari eta komunitateak etengabe izaten duen bilakaerari egokitu ahal izateko, Eskoriatzako Udalak, zerbitzu publikoko erakunde den aldetik, tokiko berrikuntza abian jartzeko konpromisoa hartu du.

Hortaz, beharrezkoa den hausnarketa tartearen ostean, eta dagoeneko Euskal Autonomia Erkidegoan ezarrita dauden hainbat eredu erreferentziatza harturik, Herritarrentzako Arreta Zerbitzu integrala sortzea proposatu da.

Ondorioz, ondokoak dira Herritarrentzako Arreta Zerbitzuaren ezaugarriak:

<b>Kodea/Código</b>	A20/0564	<b>Udala/Ayto.</b>	ESKORIATZA	
<b>CUDO</b>	000.0034.AAAAB309.N.Tf3y			
<b>URL</b>	<a href="https://munigex.net/r/0/34/AAAAB309N.Tf3y">https://munigex.net/r/0/34/AAAAB309N.Tf3y</a>			
Dokumentu honen baliotasuna egiaztatzeko goiko Webgunean sar zaitetz edo QR irudia irakurri ezazu/Para verificar la validez de este documento acceda a la WEB o lea la imagen QR				

- 1.- Udal bulego bat da. Beraz, zerbitzu hau ez da herritarren eskaerak artatzera mugatuko, eta ahal diren arreta mota guztiak emateko erabiliko da.
2. Dinamikoa izan beharko da, aldakorra, une bakoitzeko eskakizunetara egokituko dena.
3. Zerbitzu modura eratuta egongo da udal egituran, eta bere zeregina herritarrei arreta integrala ematea izango da.
4. Gehien eskatzen diren ohiko tramiteek osatuko dute bere jardueren karta.

Ondorengoak dira kudeaketa eta informazio funtzioak betetzen dituen horrelako zerbitzu bat (HAZ) abian jartzeak dakartzan abantailak:

Herritarrentzat:

Eskaera pertsonalak bideratzea.

- b) Herritarrei tratu pertsonala eta indibidualizatua ematea.
- c) Izaera orokorreko eskaerak, hau da, normaliza daitezkeenak, betetzea.
- d) Eskaerei arinago eta azkarrago erantzutea.
- e) Informazio zuzena eta benetakoa ematea, eta informazioa bideratzea herritarrek eskaerak zentralizatuta eduki ditzaten.
- f) Egiten diren kontsultak iragaztea. Horrela, kontsulta espezifikokoak bakarrik bidaliko ditu zerbitzu eskudunera, aurretik ordua hartuta.
- g) Azkenik, Udalak herritarren aurrean duen irudia hobetzen du.

Udalarentzat:

- a) Baliabideak arrazionalizatzea, antolakuntza horizontalarekin baliabideak aurrezten baitira.
- b) Udalak herritarren eskakizunei erantzuteko ahalegina egiten duen zerbitzu publikoaren irudia ematea.
- c) Zerbitzu publikoaren ikuspegitik, pertsonenganako harreman zuzena eta arduratsua izatea etengabe hobetu ahal izateko.

- d) Laneko barne-sarea indartzea.
- e) Herritarrak gero eta asebateago sentitzea eskaintzen zaien zerbitzuarekin.
- f) Diziplina anitzeko taldea egituratzea.

## **TITULUA**

### **IZAERA OROKORREKO XEDAPENAK**

#### ***1. artikulua. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua (HAZ).***

Herritarrentzako Arreta Zerbitzua udal zerbitzu bat da, zerbitzu publikorako berriazko bokazioa duena, herritarrak artatzeko egungo teknikak erabiltzen dituen eta herritarrenganako arreta ardatzat hartzen duena, eta halaber, herritarrek Udalari egiten dizkioten eskaera gehienei irtenbidea emateko beharrezko antolaketa eta bitartekoak dituen.

#### ***2. artikulua. HAZen funtzioak.***

HAZen jarduerak ondorengo funtzioetan biltzen dira:

- A. Udalari eta udalerritari buruzko informazioa emateko funtzioa.
- B. Kudeaketa funtzioa.
- C. Orokorrean, udalarekiko harremanetan herritarrek dituzten eskubideen berme funtzioa.

#### ***3. artikulua. Ordenantzaren helburua.***

Ordenantza honen helburuak dira honakoa hauek:

- 1. HAZari ematen zaizkion funtzioak biltzea eta definitzea.
- 2. Administrazioarekiko harremanetan herritarrek dituzten eskubideak bermatzea, honako hauen aplikazio eraginkorra benetan gauzatuko dela bermatuz:
  - a) Herri administrazioekin administrazio elektronikorako sarbide nagusi baten bidez komunikatzeko eskubidea.
  - b) Herri administrazioekiko harremanetan baliabide elektronikoak erabiltzeko laguntza jasotzeko eskubidea.

c) Autonomia Erkidegoko lurraldean ofizialak diren hizkuntzak erabiltzeko eskubidea, euskara lehenetsiz, Eskoriatzako herritarren hizkuntza nagusia den heinean.

d) Informazio publikora, erregistroetara eta artxiboetara iristeko eskubidea, gardentasunari, informazio publikoa eskuratzeko bideari eta gobernu onari buruzko abenduaren 9ko 19/2013 Legean aurreikusitakoaren arabera.

e) Agintarien eta langile publikoen aldetik errespetuz eta adeitasunez artatuak izateko eskubidea; eta, gainera, herritarrei euren eskubideak erabiltzeko eta obligazioak betetzeko erraztasunak emango dizkiete.

f) Herri administrazioen eta agintarien erantzukizuna eskatzeko eskubidea, legez horrela dagokienean.

g) 39/2015 Legean aurreikusitako identifikazio-baliabideak eta sinadura elektronikoa eskuratzeko eta erabiltzeko eskubidea.

h) Datu pertsonalak babesteko eskubidea; eta bereziki, Udalaren datuen tratamendu erregistroan ageri diren datuen segurtasuna eta konfidentzialtasuna.

3. Pertsona fisikoek une oro erabaki ahal izango dute euren eskubideak erabiltzeko eta betebeharrak betetzeko Udalarekin baliabide elektroniko bidez komunikatuko diren ala ez, ezinbestean bide elektronikoak erabiltzera behartuta daudenean izan ezik. Herritarrak edozein momentutan aldatu ahal izango du herri administrazioekin harremanak izateko aukeratutako bidea.

#### ***4. artikulua. Antolaketa printzipioa.***

HAZ zerbitzua bereizten duen antolaketa printzipioa funtsezko hiru elementutan oinarritzen da:

- Zerbitzu bakar batean kontzentratzen da herritarrek Udalari egiten dizkioten ohiko eskaeren arreta.

- Lanpostuak polibalenteak dira.

Hierarkian Alkatetzaren menpe dago.

#### ***5. artikulua. Zerbitzuekin harremanak.***

Herritarrentzako Arreta Zerbitzua udal egituraren barruko zerbitzu bat da, zeharkakoa gainerako administrazio-arloekiko, herritarrei arreta pertsonalizatua emateko helburu nagusiari jarraiki.

Herritarrentzako Arreta Zerbitzua elkarlanean arituko da Udaleko beste administrazio-arloekin. Horrela, bere instalazioetan, ekimenei eta jardueri buruz herritarrei eman beharreko informazioa eta eskaini beharreko arreta antolatuko eta prestatuko ditu, hala nola, informazio orokorra, errolda berriztatzeak, hirigintza-planak, bekak eta laguntzak, matrikulazioak eta abar.

Udalaren administrazio-unitateak izango dira, funtzioengatik unitate horiei dagozkien gaietan, Herritarrentzako Arreta Zerbitzuak egiten dituen jarduera guztien azken arduradunak, zerbitzu honi agintzen zaizkion eta bere ardurapekoak diren jardueren kasuan izan ezik.

Administrazio-arlo bakoitzak eta Herritarrentzako Arreta Zerbitzuak agiri bat sinatuko dute elkarren arteko harremana arautzeko. Agiri hori barne hitzarmen bat izango da.

## ***6. artikulua. Harremanen barne hitzarmena.***

Administrazio-arloren eta Herritarrentzako Arreta Zerbitzuaren arteko harremana arautzeko barne hitzarmenak kontuan izango ditu HAZek udaleko administrazio-arlo bakoitzari emango dion zerbitzua ona izateko behar-beharrezkoak diren gai guztiak.

Hitzarmenak, gutxienez, honako edukia izango du:

- Administrazio-arloko tramiteen eskuliburua.
- Administrazio-arloak HAZari eman beharreko informazioa, aldizkakotasuna eta informazio bidaltzeko bidea.
- Jarduera irizpideak.
- Prozeduren aldizkako ebaluazioa.

### 6.1. Administrazio-arloaren informazioa (arloko erreferentzia)

Herritarrentzako Arreta Zerbitzuak duen informazioa benetakoa eta eguneratua dela bermatzeko ezinbestekoa da informazioa bidaltzeko egitura arin, argi eta erabilgarri bat diseinatzea eta, horretarako, behar-beharrezkoa da honako hauek egitea:

- Pertsona bat izendatzea, administrazio-arloaren eta HAZeren arteko bitartekari-lanak egiteko.

Herritarrentzako Arreta Zerbitzuaren eta Udalaren administrazio-arloen arteko koordinazio egokia bermatzeko eta herritarrei ahalik eta zerbitzu onena emateko, zerbitzu bakoitzeko erreferente bat jarriko da, departamendu bakoitzaren titularrak izendatuko duena, eta ondorengo funtzioak izango dituena:

- Herritarrentzako Arreta Zerbitzuaren eta zerbitzuaren arteko bitartekari edo zubi-lanak egitea eta bere langileei babesa ematea, hala eskatzen diotenean.

Herritarrentzako Arreta Zerbitzuaren arduradunari herritarrengan eragina duten zerbitzuko jarduera guztien berri ematea; hala nola, prozedurak, kexak eta erreklamazioak tramitatzeko prozeduran izandako aldaketak, zerbitzuak, iragarkiak, kanpainak eta, oro har, zerbitzuko jarduera guztiak.

- Herritarrentzako Arreta Zerbitzuan herritarrek aurkeztutako eskaerei erantzun bat emateko, zerbitzuaren barruan egin beharreko jarduera guztiak zaintzea eta koordinatzea.

- Zerbitzuaren eta Herritarrentzako Arreta Zerbitzuaren arteko harremanak arautzen dituen hitzarmena behar bezala betetzen dela kontrolatzea, eta, HAZeren arduradunarekin batera, dagozkion neurri zuzentzaileak proposatzea.

- Konpromisoa hartzea HAZeko langileei laguntzeko.

- Konpromisoa hartzea ondorengo aldaketen edo egintzen berri berehala emateko HAZari:

a) Berriak, jazoerak edo gertaerak.

b) Horien datak eta epeak.

c) Herritarrek horiek tramitatzeko bete beharreko baldintzak.

d) Jazoeraren edo gertaeraren tramitazio egoera.

e) Jazoeraren edo gertaeraren dokumentazio grafikoa.

- Herritarrentzako Arreta Zerbitzuarekiko erabateko inplikazioa ezartzea, hura delako Udalaren solaskide bateratua.

- Sinatutako barne hitzarmena behar bezala betetzeko konpromisoa.

Era berean, HAZek honako konpromisoak hartzen ditu administrazio-arlo bakoitzarekin:

- Administrazio-arlo bakoitzaren eskumeneko dokumentazioa erregistratzen den egun berean bidaltzea, lanaldia bukatzen denean.
- Arreta eta informazio zerbitzua kalitatez emateko, administrazio-arlo bakoitzak helarazitako informazioa profesionaltasun eta ardura osoz ematea.
- Administrazio-arlo bakoitzari, aldian-aldian, herritarrek, zuzeneko tratua onduz, egin edo iradoki ditzaketen ekarpenen berri ematea.

## 6.2. Prozeduren aldizkako ebaluazioa.

«Tramiteen Eskuliburua» kudeaketa tresna bat da. Tresna horrek, hortaz, malgua izan behar du, herritarrei emandako zerbitzuaren ebaluaziotik sortutako behar eta eskarietara moldagarria.

Garrantzitsua da, beraz, elementu bizi eta praktikoa izatea, indarreko legeei eta garaiko gizarteari lotua.

Urtean behin bilera orokor bat egingo da, baina, betiere, aldaketak egiteko unean uneko beharren menpe, berehala aplikatuko direnak.

## ***7. artikulua. Herritarrentzako Arreta Zerbitzuaren jarduerari buruzko informazioa.***

Hiruhilero, Herritarrentzako Arreta Zerbitzuaren eskumeneko jarduerari buruzko estatistikak egingo dira, herritarrek aurkeztutako eskaerak, kexak eta iradokizunak, aberia abisuak, ebazpen egintzak zeintzuk diren, eta zenbat eta zer nolako kontsultak egin diren hobeto jakiteko

Hiruhilero, Herritarrentzako Arreta Zerbitzuaren eta Zerbitzuaren arteko harremanean izandako arazoei buruzko txostena egingo da, arazorik egon bada.

Informazio hori Alkatetzara bidaliko da.

## **II. TITULUA**

### ***8. artikulua. Informazio funtzioa.***

Herritarrentzako Arreta zerbitzuak, herritarren eta administrazioaren arteko lotura elementua denez, informazio eta hurbilketa funtzioak beteko ditu udal bizitzan, herriaren bizitza sozialean eta beste administrazio eta zerbitzu batzuekiko harremanetan.

Azken finean, informazio administratiboa bitarteko egokia da herritarrek udal jardueren berri izan dezaten eta ondasun eta zerbitzu publikoak erabil ditzaten.

Informazio funtzioak, funtsean, honako hauek izango dira:

- Jendeari harrera egitea eta arreta eskaintzea Udalera datozenean behar duten orientazioa eta laguntza emateko eta, bereziki, bulegoak eta udal langileak non dauden esateko.
- Administrazio-arloen identifikazioa, helburuak, eskumena, egitura, funtzionamendua eta kokapena.
- Orientazioa eta informazioa ematea, behar diren argibide eta laguntza praktikoak eskainiz, egin nahi diren proiektu, jarduera edo eskaeretakiko prozedurei, tramiteei eta dokumentazioari buruz, edo zerbitzu publiko bat baliatzeko edo prestazio baten onuradun izateko.
- Informazioa ematea prozeduren tramitazio egoerari buruz, eta baita jendaurrean egoteko epean dauden udal espedienteak eta dokumentuak ikusteko edo horietan parte hartzeko eskubidea gauzatzeari buruz ere.
- Prozeduren tramiteari, zerbitzu publikoei eta prestazioei buruzko informazioa, bai eta administrazio publikoekiko harremanetan ezagutu beharreko beste edozein daturi buruzkoa ere; eta horrez gain, herritarrentzat interesgarritzat jotzen diren udalez kanpoko zerbitzu eta tramiteei buruzkoa.

### ***9. artikulua. Informazioa zabaltzeko bitartekoak.***

Herritarrei behar duten informazioa helarazteko, egoera bakoitzean egokiak diren bitartekoak erabiliko dira eta, batez ere, urruneko informazioa helarazteko aukera ematen dutenak sustatuko dira, hala nola, argitalpenak, telefono sistemak edo aurrerapen teknologikoek ahalbidetzen duten beste edozein komunikabide modu.

Zehazki, HAZek oinarrizko bide hauek edukiko ditu informazioa zabaltzeko:

1. Aurrez aurreko arreta HAZ zerbitzuan.



2. Telefono bidezko arreta.
3. Udaleko webgunea.
4. Udaleko iragarki-ohola.
5. Argitalpenak, buletinak, bandoak.
6. Sare sozialak, SMSak eta bestelakoak.

### ***10. artikulua. Informazio publikoa.***

Jendurreko informazioaren berri ematen duen iragarkian zehaztu egingo da informazio hori non erakutsiko den eta alegazioak aurkezteko zein epe dauden. Epe hori, gutxienez, hamabost egunekoa izango da.

Jendurreko informazioan erakusgai egongo dira prozedura bera, prozeduraren zati bat edo dokumentazioa, horretarako egokitutako gela batean. Baina erakusten den informazioa ezingo da egoitza horretatik atera eta ez da dokumentuen erreprodukzioerik emango.

### ***11. artikulua. Kopia lortzea.***

Kopia idatziz eskatu beharko dira, eta zehatz-mehatz adierazi beharko da zein dokumentu eskatzen den.

Erregistroak eta dokumentuak ikusteko eskubide horrek Udalak ikusteko baimena emandako dokumentuen kopia -paperean edo euskarri digitalean- edo ziurtagiriak lortzeko eskubidea ere ematen du, bide telematikoz bidali ahalko direnak. Aldez aurretik, baina, legez ezarritako ordainarazpenak ordaindu beharko dira.

Kanpoan egindako dokumentu batzuen kopia eskatzen bada, kopia horiek eman aurretik, horiek egiteak Udalarentzat duen edo izan duten kostua ordaindu beharko da.

## **12. artikulua. Kudeaketa funtzioa.**

HAZari izendatutako berezko kudeaketa funtzioak dira honako hauek:

1. Udalaren administrazio-prozedura guztiei dagokienez, Udalaren sarrera eta irteera erregistroak -euskarri fisikoan zein informatikoan-, administrazio jakinarazpenetatik eratorritako posta zerbitzuekiko harremanak barne.
2. Herritarrei berehalako arreta ematea, edozein bide erabiliz; eginkizun horren barruan sartzen da herritarrei laguntza ematea, agindutako udal-tramiteen betekizun tekniko-juridikoak betetzeko aholkularitza ematea eta dokumentazioa edozein euskarritan jasotzea.
3. Biztanleen Udal Errolda kudeatzea, oro har: herritarrei arreta ematea; altak, bajak eta aldaketak kudeatzea; mantentzea; Estatistikako Institutu Nazionalarekin harremanak izatea; ofiziozko bajak eta abar.
4. Beste erakunde publiko batzuek bidalitako iragarkiak jendaurrean jartzea eta herritarrei arreta ematea; baita hauteskunde-prozesuetako errolda-datuak, Zinpekoen Epaimahaiaren zerrendak eta abar ere.
5. Komunikazioak jaso eta tramitatzea: oharrak, kexak, iradokizunak, herritarren galderak.
6. Eskoriatzako herritarrei dokumentuak konpultsatzea.
7. Informazio publikorako eskubidea kudeatzea, udal arduradunek barne tramitazioa egitearen kalterik gabe.
8. Ahalordeen erregistro elektronikoa kudeatzea.
9. Alkatetzaren agenda kudeatzea: aurretiko hitzorduak.
10. Telefono deiak jaso eta bideratzea.
11. Udalerako posta eta Udaletik bidaltzeko posta jasotzea eta banatzea.
12. Laguntza funtzioa.

## **13. artikulua. Leihatila bakarra.**

Leihatila bakarra izeneko antolakuntza-arauen mende erutzen dira Herritarrentzako Arreta Zerbitzuko kudeaketaren funtzioak. Horiek horrela, Eskoriatzako Udalarekin izango dituzten harremanetarako balio anitzeko zentro bakarra eskaintzen zaie herritarrei.

## **14. artikulua. Sarrera eta irteera erregistroa.**

### 14.1. Ordezkaritza:

Eskoriatzako Udalaren aurrean ordezkari baten bidez jardun ahal izango da. Administrazioko prozedura arautzen duen oinarrizko legerian jasotakoaren arabera egiaztatuko eta gauzatuko da ordezkaritza, eta, hala dagokionean, Eskoriatzako Udaleko Tramiteen Eskuliburuan jasotako zehaztapenei jarraiki.

#### 14.2. Deskribapena.

Sarrera-irteera erregistroa erakundearen edozein motatako informazioa edota dokumentazioa jasotzeko edo emateko bide ofiziala da.

HAZ da Sarrera-irteera erregistroaren arduraduna, eta beraz, bere ardurapean dago erregistroko liburuetan oharak jasotzea, erantsitako agiriak eskaneatzea eta liburuak edukitzea eta kudeatzea.

#### 14.3. Sarrera erregistroa.

Udalari, edo hala badagokio, bere organoei zuzendutako idatziak aurrez aurre aurkezten badira Herritarrentzako Arreta Zerbitzuan emango zaie sarrera.

Udalen aurrez aurre aurkezten diren agiriak digitalizatu egin beharko ditu HAZek. Jatorrizko agiriak interesdunari itzuliko zaizkio, hargatik eragotzi gabe zenbait kasutan, arauak agintzen duenaren arabera, Administrazioak zaindu behar izatea aurkezten diren agiriak edo nahitaezkoa izatea objektu edo agiri batzuk digitalizatu ezin diren euskarri espezifikoren batean aurkeztea.

Aurrez esandakoa gorabehera:

a) Pertsona juridiko guztiek beren dokumentuak digitalizatuta edo euskarri elektronikoan aurkeztu beharko dituzte, alde batera utzi gabe, Administrazio Publikoen Administrazio Prozedura Erkidearen urriaren 1eko 39/2015 Legearen 14. artikuluan aurreikusita dagoen bezala, Udalarekiko harremanetan bitarteko elektronikoak erabiltzeko betebeharra.

b) Pertsona fisikoei dagokienez, elkargokide profesionalek igorritako dokumentazio tekniko guztia (hala nola proiektu teknikoak edo ingurumen-memoriak) formatu digitalean aurkeztu beharko da.

c) Pertsona fisikoek, elkargokide profesionalak direnean (adibidez, finka administratzaileak), aurkeztutako dokumentazioa ere euskarri digitalean aurkeztu beharko da.

d) Gainerako kasuetan, Udalak zenbait agiri bitarteko elektronikoz aurkeztu beharra ezarri ahal izango du zenbait prozeduratarako eta pertsona fisikoen talde

batzuentzat, haien gaitasun ekonomikoagatik, gaitasun teknikoagatik, dedikazio profesionalagatik edo bestelako arrazoiengatik egiaztaturik badago behar diren bitarteko elektronikotarako irispidea eta erabilgarritasuna badutela.

e) Ez dira erregistroan aurkeztutzat joko bere araubide bereziaren arabera beste aurkezpen-moduren bat behar duten agiriak eta informazioa; zuzenketa egiteko eskatzearen kalterik gabe.

#### 14.4. Sarrera erregistroko oharra.

Dokumentu bat erregistratu ostean, ohar bat idatziko zaio, ondorengo adierazteko: zein den inskripzio-eguna eta egokitu zaion hurrenkera zenbakia.

#### 14. 5. Erregistratu beharreko dokumentuaren kontrola.

Herritarrentzako Arreta Zerbitzuko langileek egiaztatu beharko dute erregistroan aurkeztutako dokumentuak administrazio prozedura erkidea arautzen duen legeriak eskatzen dituen datuak jasotzen dituela.

Hala ez bada, dokumentua konpontzeko eskaera inprimatuko da eta sinatu edo bidali duenari emango zaio, eta jakinaraziko zaio hamar eguneko epea duela akatsa zuzendu edo dagozkion dokumentuak aurkezteko. Ohartaraziko zaio, halaber, hori egin ezean eskaera artxibatu egingo dela, besterik gabe.

#### 14.6.- Erregistratutako dokumentuaren kopia.

Interesdunek erregistroan aurkeztutako eskaeren, komunikazioen eta idatzien frogagiriak eskatu ahalko dituzte, zein egunetan aurkeztu dituzten frogatzeko. Frogagiritzat hartuko da aurkezpen eguna eta ordua jasota duen dokumentuaren kopia zigilatu bat.

#### 14.7. Beste administrazio batzuetara zuzendutako agirien erregistroa.

Herritarrek Estatuko Administrazio Orokorreko, autonomia-erkidegoetako administrazioetako, foru-administrazioetako edo toki-administrazioko erakunderen bateko edozein administrazio-organori zuzendutako eskabideak, idazkiak eta komunikazioak Udal honetako Erregistro Orokorrean aurkeztu ahal izango dira, horretarako hitzarmena sinatu bada, eta, nolana ere, 2020ko urritik aurrera, Erregistro Elektroniko Orokorra ezarritakoan Administrazio Prozeduraren urriaren 1eko 39/2015 Legearen 16.1 artikuluari jarraiki.

#### 14.8. Sailkapena eta banaketa.

Agiriak erregistratu ondoren, horiek jaso behar dituzten organo edo entitateei bidaliko zaizkie administrazio bakoitzarekin egindako hitzarmenean jarritako epean, eta edonola ere, agiriak jaso eta gehienez ere bi eguneko epean.

Agiri horiek bidaltzeko bitartekorik egokienak erabiliko dira, hartzaileak ahalik eta lasterren jaso ditzan. Ahal den guztietan, eta Herri Administrazioen Prozedura Erkidearen Legeak jasotzen dituen betebeharrak eta bermeak betetzen badira, bitarteko informatikoak, elektronikoak edo telematikoak erabiliko dira.

## **15. artikulua. Komunikazioak jasotzea eta tramitatzea: oharra, kexak, iradokizunak...**

15.1. Ordenantza honen ondorioetarako, komunikaziotzat hartzen dira herritarrek, laguntzeko borondatearekin, ahoz edo idatziz, udal zerbitzuen funtzionamenduen gainean iradokizunen bat, kexaren bat, arazoren bat edo esker onen bat adierazten dutenean, baldin eta komunikazio horrek ez baditu betetzen administrazio prozedurako legerian eskaerentzako aurreikusitako betekizunak.

### 15.2. Tratamendua.

Herritarrentzako Arreta Zerbitzuan sailkatu eta prozesatuko dira komunikazioak eta, berehala bidaliko da bakoitza dagokion zerbitzura.

Administrazio-arlo eskudunak komunikazioak jaso eta, hala behar izanez gero, komunikazio-egileari eskatu beharreko argibideak eskatu ostean, gehienez ere 10 egun balioduneko epea edukiko du egindako edo egingo dituen jardueren berri Herritarrentzako Arreta Zerbitzuari emateko, azken horrek komunikazio-egileari berehala jakinarazi diezaion.

### 15.3. Erantzuna.

Herritarrentzako Arreta Zerbitzuan kexa, aberria, abisua edo esker ona jasotzen denetik 30 eguneko epea egongo da egindako jardueren berri interesdunari emateko, dagokion administrazio-arloak adierazitako moduan.

Erantzuteko epea igaro eta interesdunak Udalaren erantzunik jaso ez badu, Herritarrentzako Arreta Zerbitzura jo ahalko du, hau da, komunikazioa aurkeztu zuen lekura, jakiteko zergatik ez duen erantzunik jaso.

#### *15.4. Jarduerak eta jarraipena.*

HAZek kontrolatuko ditu administrazio-arlo bakoitzari buruz jasotako komunikazioak.

Aurkeztu diren kexen, iradokizunen, ekimenen, eskaeren, esker onen eta abisuen zerrenda bat bidaliko zaie, aldian-aldian, Udaleko arduradun politikoei; baita beraiek ezarritako jarraibideen eta aginduen arabera kasu bakoitzean emandako erantzunak eta hartutako neurriak zein izan diren ere. Horiek ez dute espedientea sortuko eta erantzuna jasoko dute dagokion departamenduak erabaki eta HAZ-ri adierazio dion komunikabidetik.

#### *15.5. Kexen ondorioak.*

Ordenantza honetan aurreikusitakoaren arabera aurkeztutako kexak ez dira, kasu bakar batean ere, administrazio errekurtsotzat hartuko, eta kexa horiek aurkezteak ez ditu indarreko araubidean ezarritako epeak geldiaraziko.

Kexa horiek ez dituzte baldintzatzen, inolaz ere, interesdun gisa agertzen direnek prozedura bakoitzaren araubidearen arabera gauzatu ditzaketen gainerako ekintzak edo eskubideak.

### **16. artikulua. Dokumentuak konpultsatzea.**

#### *16.1. Definizioa.*

Dokumentuen konpultsak jatorrizko dokumentu baten kopia egiaztatzen du, dagozkion ondorioak izan ditzan.

39/2015 Legeko 16.5 artikulua digitalizazioaren alde egin du, dokumentuen konpultsa ordeztuz.

Kompultsa soilik Udal Erregistroan aurkeztutako dokumentuekin egingo da, eta beti jatorrizkoarekin alderatu ondoren. Agiri horiek Udalean bertan tramitatzeko izan daitezke edo baita beste administrazio eskudun batzuetara bidaltzeko ere, baldin eta beste administrazio horiekin «leihatila bakarraren» hitzarmena sinatuta badago. Udaletik datozen dokumentuak edo Udal bulegoetan jasota daudenak ere konpultsatu ahal izango dira.

### **17. artikulua. Ahalordetzeen erregistro elektronikoaren kudeaketa (2020ko urritik aurrera).**

HAZek kudeatuko du Udalaren ahalordetzeen erregistro elektronikoa, eta honako datu hauek jasoko ditu:

- a. Ahalorde-emailearen izen-abizenak edo sozietatearen izena eta nortasun-agiri nazionala, identifikazio fiskaleko zenbakia edo agiri baliokideren bat.
- a. Ahalordedunaren izen-abizenak edo sozietatearen izena eta nortasun-agiri nazionala, identifikazio fiskaleko zenbakia edo agiri baliokideren bat.
- c. Ahalordetzeen erregistroko inskripzioaren data.
- d. Zenbat denborarako ematen den ahalordea.
- e. Ahalorde mota, Udalaren aurrean ematen dituen ahalmenen arabera.

Erregistroan inskribatutako ahalordeek bost urterako balioa izango dute, gehienez, inskripzioa egiten den datatik aurrera. Nolanahi ere, epe hori amaitu aurreko edozein unetan, ahalorde-emaileak ahalordea baliogabetu edo luzatu ahal izango du. Ahalorde-emaileak erregistroari emandako luzapenek, gehienez ere, bost urterako balioa izango dute inskripzioa egiten den egunetik aurrera.

Ahalordetze elektronikoa ahalordea ematen duen pertsonak elektronikoki sinatuta egon beharko du.

## **18. artikulua. Alkatetzaren agenda: Hitzordua eskatzea.**

Udalaren oinarrizko helburua honako hau izango da: Eskoriatzako Udalarekiko harremanetan herritarrei ahalik eta aholkularitza eta informazio zabalena ematea Herritarrentzako Arreta Zerbitzuaren bitartez.

Hala ere, gerta daiteke eskaera batzuk, duten zailtasunagatik, berezitasunagatik edo izaerarengatik, Alkatearen arreta behar izatea. Horrelakoetan, HAZek administratuko du partzialki Alkatearen agenda, eta bilera egiteko eguna, ordua eta lekua emango ditu.

## **19. artikulua. Telefono bidezko kudeaketa. Telefono deiak jaso eta bideratzea.**

### 19.1. Telefono bidezko kudeaketa.

A.- Herritarren eta Eskoriatzako Udalaren arteko harremana telefono bidez egin ahalko da, egintza administratiboak idatziz jasotzeari eta jakinarazpenak bidaltzeari utzi gabe, beharrezkoa den kasuetan.

B.- Telefono bidezko kudeaketak tramitatzekoan, prozesu hau jarraituko da interesdunaren nortasuna ziurtatzeko:

1. Komunikatzailearen identifikazio pertsonala.
2. Nortasun Agiri Nazionalaren zenbakia egiaztatzea, jasota baldin badago.
3. Gutxienez, lehenago ere, inoiz, Udalari komunikatu izan zaion beste datu bat egiaztatzea.

Dena dela, interesdunei egin behar zaizkien jakinarazpenak, jakinarazpenetarako berariaz eman duten helbidean egingo dira, hau da, Udalaren erregistroetan azaltzen den helbidean.

C.- Prozedura:

Telefono bidez eskaera jaso ostean, HAZek egin beharreko kudeaketak egingo ditu, eta, hala beharko balitz, eskatzailearengandik behar duen dokumentazio osoa jaso ondoren, eskatutako tramitearen frogagiria bidaliko dio bere helbidera.

#### 19.2. Telefono deiak jaso eta bideratzea.

Herritarrek, Udalarekiko harremanetan, bertako langileren batekin harremanetan jarri behar badute, lehenengo eta behin Herritarrentzako Arreta Zerbitzuko langileek egingo diote harrera, bertan betetzen delako, hasiera batean behintzat, arreta funtzioa. Herritarrentzako Arreta Zerbitzuan emango zaio behar duen informazioa, edo behar duen gestioa egingo da. Azken funtzioa deia ahalik eta azkarren dagokion pertsonari pasatzea izango da.

### **20. artikulua. Udalerako posta eta Udaletik bidaltzeko posta jasotzea eta banatzea.**

HAZen ardura da posta eta paketeak jasotzea eta banatzea, baldin eta zerbitzuetako langileen presentzia edo sinadura beharrezkoa ez bada.

Bestalde, postetxera eramango du eta bertan kudeatuko du udaletxetik ateratzen den posta.

### **21. artikulua. Laguntza funtzioa.**

Herritarrekiko harremanetan, HAZek ondorengo zerbitzuak emango ditu:



- a) Herritarrek eskatutako fotokopiak egitea, betiere, udal espedienteetan ondorioak izan behar baldin badituzte.
- b) Udal tramiteak kudeatzeko beharrezkoa denean, faxa, posta elektronikoa eta telefonoa erabiltzen uztea.
- c) Udal formulario eta dokumentuak betetzen laguntzea.
- d) Interesdunei baliabide elektronikoak erabiltzen laguntzea Ordenantza honetan aurreikusitakoaren arabera.

## **IV. TITULUA**

### **TRAMITEEN ESKULIBURUA**

#### **22. artikulua. Tramiteen eskuliburua.**

Udalak urtero argitaratuko du Tramiteen Eskuliburua. Bertan, herritarren eskura jartzen diren zerbitzuen prozedurak edota tramiteak jasoko dira.

Eskuliburu hori Udalaren webgunean argitaratuko da, eta honako edukia izango du:

- a) Zerbitzuaren edo tramitearen laburpena, argi eta garbi azalduz zertan datzan.
- b) Hartzaileak.
- c) Bete beharreko baldintzak eta aurkeztu beharreko dokumentazioa.
- d) Eskaerak aurkezteko lekua eta modua.
- e) Kostua, izango balu.
- f) Tramitaziorako aurreikusitako epea, administrazioaren isiltasunerakoa eta horren izaera.
- g) Aplikatu beharreko araudia.
- h) Eskaera ostean jarraitu beharreko prozedura.
- i) Erabakia hartuko duen organoa.
- j) Interesgarritzat jotzen den beste edozein gauza.

## **XEDAPEN GEHIGARRIA**

*Lehenengoa.* Eskoriatzako Udalak HAZen behar diren langileak jarriko ditu, lanpostuak hornitzeko indarrean dagoen legerian xedatuta dauden prozesuen bitartez. Era berean, Udaleko lanpostu-zerrendan egin beharreko egokitzapen guztiak ere egingo dira. Edozein kasutan, langile horiek prestakuntza zehatza eta egokia jasoko dute ordenantza honetan bildutako funtzioak betetzeko eta, horrela, zerbitzua erabat ezartzeko.

### **AZKEN XEDAPENA**

*Lehenengoa.* Ordenantza hau indarrean egongo da testu osoa Gipuzkoako ALDIZKARI OFIZIALEAN argitaratu eta Toki Araubidearen Oinarriak arautzen dituen 7/1985 Legearen 65.2 artikuluan xedatutako hamabost eguneko epea igaro ostean, harik eta aldatzea edo indargabetzea erabakitzen den arte.

*Bigarrena.* Hala ere, egiten ari den barne antolakuntzako prozesua amaitzen denean izango du ordenantza honek erabateko eraginkortasuna, orduan egongo direlako prest Herritarrentzako Arreta Zerbitzua erabat eta eraginkortasunez jartzeko behar diren bitarteko pertsonalak, materialak eta teknologikoak.