

***Eskoriatzako Udaleko Herritarrentzako Arreta Zerbitzu Integrala (H@ZI)
arautzen duen ordenantza.***

ZIOEN AZALPENA

Espainiako 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 eginik. 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, kulturaren, 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 (aurrerantzean H@ZI) sortzea proposatu da.

Ondorioz, ondokoak dira Herritarrentzako Arreta Zerbitzuaren ezaugarriak:

1.- Udal bulego bat da. Beraz, zerbitzu hau ez da herritarren eskaerak artatzera mugatuko, eta ahal diren arreta mota guztiak emateko erabiliko da.

Kodea/Código	A20/1013	Udala/Ayto.	ESKORIATZA	
CUDO	000.0034.AAAABD65.J.SwE7			
URL	https://munigex.net/r/0/34/AAAABD65J.SwE7			
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				

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. Tramiteen eskuliburua eskaera handieneko izapide errazenek osatuko dute.

Ondorengoak dira kudeaketa eta informazio funtzioak betetzen dituen horrelako zerbitzu bat (H@ZI) 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 espezifikoak 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.

I.TITULUA IZAERA OROKORREKO XEDAPENAK

1. artikulua. Herritarrentzako Arreta Zerbitzu Integrala (H@ZI).

H@ZI udal zerbitzu bat da, zerbitzu publikorako berariazko bokazioa duena, herritarrak artatzeko egungo teknikak erabiltzen dituena eta herritarrenganako arreta ardaztat hartzen duena, eta halaber, herritarrek Udalari egiten dizkioten eskaera gehienei irtenbidea emateko beharrezko antolaketa eta bitartekoak dituena.

2. artikulua. H@Ziren funtzioak.

H@Ziren jarduerak ondorengo funtzioetan biltzen dira:

1. Udalari eta udalerritari buruzko informazioa emateko funtzioa.
2. Kudeaketa funtzioa.
3. Orokorrean, Udalarekiko harremanetan herritarrek dituzten eskubideen berme funtzioa.

3. artikulua. Ordenantzaren helburua.

Ordenantza honen helburuak dira honakoa hauek:

1. H@Ziri 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 konfidentziasuna.

3.- Pertsona fisikoek une oro erabaki ahal izango dute euren eskubideak erabiltzeko eta betebeharrak betetzeko Udalarekin baliabide elektronikoen 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.- Administrazio Publikoen Administrazio Prozedura Erkidearen urriaren 1eko 39/2015 Legearen 14. artikulua araberá, administrazio publikoekin harremanak bitarteko elektronikoen bidez izateko betebeharra dute honako hauek:

a) Pertsona juridikoak.

b) Nortasun juridikorik gabeko entitateak.

c) Diharduten jarduera profesionalean jarduteko elkargo bateko kide izan behar dutenak, jarduera profesional hori dela-eta administrazio publikoekin egin behar dituzten izapide eta jarduketetarako. Kolektibo horretakotzat joko dira beti notarioak, jabetzaren erregistroaileak eta merkataritza-erregistroaileak.

d) Administrazioarekiko harremana elektronikoki izatera behartuta dagoen interesdun baten ordezkari direnak.

e) Administrazio publikoetako enplegatuak, enplegatu publiko izateagatik administrazioekin egiten dituzten izapide eta jarduketetarako, administrazio bakoitzak erregelamenduz zehazten duen eran.

4. artikulua. Antolaketa printzipioa.

H@ZI 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 Idazkaritzaren menpe dago.

5. artikulua. Zerbitzuekin harremanak.

H@ZI udal egituraren barruko zerbitzu bat da, zeharkakoa gainerako administrazio-arloekiko, herritarrei arreta pertsonalizatua emateko helburu nagusiari jarraiki.

H@ZI 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, beka eta laguntzak, matrikulazioak eta abar.

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

Administrazio-arlo bakoitzak eta H@ZIk agiri bat sinatuko dute elkarren arteko harremana arautzeko. Agiri hori barne hitzarmen bat izango da.

6. artikulua. Harremanen barne hitzarmena.

Administrazio-arloren eta H@Ziren arteko harremana arautzeko barne hitzarmenak kontuan izango ditu H@ZIk 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 H@Ziri eman beharreko informazioa, aldizkakotasuna eta informazio bidaltzeko bidea.
- Jarduera irizpideak.
- Prozeduren aldizkako ebaluazioa.

6.1. Administrazio-arloaren informazioa (arloko erreferentzia)

H@ZIk 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 H@Ziren arteko bitartekari-lanak egiteko.

H@Ziren 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 dituen:

- H@Ziren eta dagokion zerbitzuaren arteko bitartekari edo zubi lanak egitea eta bere langileei babesa ematea, hala eskatzen diotenean.

H@Ziren 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.

- H@ZIn herritarrek aurkeztutako eskaerei erantzun bat emateko, zerbitzuaren barruan egin beharreko jarduera guztiak zaintzea eta koordinatzea.

- Zerbitzuaren eta H@Ziren arteko harremanak arautzen dituen hitzarmena behar bezala betetzen dela kontrolatzea, eta, H@Ziren arduradunarekin batera, dagozkion neurri zuzentzaileak proposatzea.

- Konpromisoa hartzea H@Ziko langileei laguntzeko.

- Konpromisoa hartzea ondorengo aldaketen edo egintzen berri berehala emateko H@Ziri:

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.

- H@Zirekiko erabateko inplikazioa ezartzea, hura delako Udalaren solaskide bateratua.

- Sinatutako barne hitzarmena behar bezala betetzeko konpromisoa.

Era berean, H@Zik 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 ondoz, 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 eskarrietara 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. H@Ziren jarduerari buruzko informazioa.

Hiru hilean behin, 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

Hiru hilean behin, H@Ziren eta administrazio arlo bakoitzaren arteko harremanean izandako arazoei buruzko txostena egingo da, arazorik egon bada.

Informazio hori Alkatetzara bidaliko da.

II. TITULUA

INFORMAZIO FUNTZIOA

8. artikulua. Informazio funtzioa.

H@ZIk, 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 eskaeratarako 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 teknologikoen ahalbidetzen duten beste edozein komunikabide modu.

Zehazki, H@ZIk oinarrizko bide hauek edukiko ditu informazioa zabaltzeko:

1. Aurrez aurreko arreta H@ZI zerbitzuan.
2. Telefono bidezko arreta.
3. Udaleko webgunea.
4. Udaleko iragarki-ohola.
5. Argitalpenak eta iragarkiak (mota guztietakoak), buletinak, bandoak.
6. WhatsApp, sare sozialak, SMSak eta bestelakoak.

10. artikulua. Informazio publikoa.

Jendaurreko 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.

Jendaurreko 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 erreproduktzioerik emango.

11. artikulua. Kopia lortzea.

Kopia idatziz eskatu beharko dira, eta zehatz-mehatz adierazi beharko da zein dokumenturen kopia behar diren.

Udalak aztertze baimena ematen duen dokumentuetan, horiek aztertze eskubideak, paperean edo euskarri digitalean kopia edo ziurtagiriak lortze eskubidea ere ematen du, bide telematikoz bidali ahal izango direnak, lege ezarritako ordainarazpenak ordaindu ondoren, hala badagokio.

III. TITULUA

KUDEAKETA FUNTZIOA

12. artikulua. Kudeaketa funtzioa.

H@Ziri izendatutako berezko kudeaketa funtzioak dira honako hauek:

1. Udalaren administrazio-prozedura guztiei dagokienez, Udalaren sarrera erregistroak - euskarri informatikoan-, administrazio jakinarazpenetatik eratorritako posta zerbitzuekiko harremanak barne.
2. Herritarrei berehalako arreta ematea ezarritako bideak erabiliz; eginkizun horren barruan sartzen da herritarrei laguntza ematea, agindutako udal-tramiteen betekizun tekniko-juridikoak betetzeko aholkularitza ematea eta ezarritako euskarrietan dokumentazioa 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: oharra, kexak, iradokizunak, herritarren galderak.
6. Udaletxean sarrera-erregistroa behar duten 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 eratzen dira H@ZiRen kudeaketa 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 ordezkarri baten bidez jardun ahal izango da. Administrazioko prozedura arautzen duen oinarritzko legerian jasotakoaren arabera egiaztatuko eta gauzatu 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.

H@ZI da sarrera-irteera erregistroaren arduraduna, eta beraz, bere ardurapean dago erregistroko liburuetan oharrak jasotzea, erantsitako agiriak eskaneatzea eta liburuak zaintzea eta kudeatzea.

14.3. Sarrera erregistroa.

Udalari, edo hala badagokio, bere organoei zuzendutako idatziak aurrez aurre aurkezten badira H@ZIn emango zaie sarrera.

Udalan aurrez aurre aurkezten diren dokumentuak H@ZIk digitalizatuko ditu, eta jatorrizkoak interesdunari itzuliko zaizkio; nolahi ere, baliteke arauak ezartzea aurkeztutako dokumentuak Administrazioak zaindu behar dituela edo nahitaezkoa izatea digitalizatu ezin diren euskarri espezifiko batean aurkeztu behar izatea objektuak edo dokumentuak.

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 profesionalak 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 elektronikoetarako 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, ondorengoa adierazteko: zein den inskripzio-eguna eta egokitu zaion hurrenkera zenbakia.

14.5. Erregistratu beharreko dokumentuaren kontrola.

H@ZIKo 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 jaso-agiria emango da, zein egunetan aurkeztu diren frogatzeko. Jaso-agiritzat 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-administrazioetako 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 Elektronikoa Orokorra ezarritakoan Administrazio Prozeduraren urriaren 1eko 39/2015 Legearen 16.1 artikuluari jarraiki.

Eskoriatzako Udal Erregistroan sartutako data balioduna izango da interesdunek epeak bete ditzaten.

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, hartzailleak 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 tratatzea: oharra, kexa, 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 eskaerarako aurreikusitako betekizunak.

15.2. Tratamendua.

H@ZIn sailkatu eta prozesatuko dira komunikazioak eta, berehala bidaliko da bakoitza dagokion arlora.

Administrazio-arlo eskudunean jakinarazpenak jaso ondoren, gehienez ere astebeteko epean eta dagokion administrazio-arloak erabakitako bitartekoaren bidez, egindako edo egin nahi diren jarduketan berri emango die interesdunei.

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

15.3. Jarduerak eta jarraipena.

H@ZIk 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. Arlo bakoitzaren ardura izango da emandako erantzunen eta hartutako neurrien berri ematea.

15.4. 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. Udaletik datozen dokumentuak edo Udal bulegoetan jasota daudenak ere konpultsatu ahal izango dira.

17. artikulua. Ahalordetzeen erregistro elektronikoen kudeaketa (2020ko urritik aurrera).

H@ZIk 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 eta Gizarte Zerbitzuen Arloko agenda: hitzordua eskatzea.

Udalaren oinarrizko helburua honako hau izango da: Eskoriatzako Udalarekiko harremanetan herritarrei ahalik eta aholkularitza eta informazio zabalena ematea H@ZiRen bitartez.

Hala ere, gerta daiteke eskaera batzuk, duten zailtasunagatik, berezitasunagatik edo izaerarengatik, Alkatearen edo Udaleko teknikarien arreta behar izatea. Horrelakoetan, H@ZiK administratuko du partzialki Alkatearen eta Gizarte Zerbitzuen Arloaren 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 tramitatzerakoan, 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, H@ZIK 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 H@ZIKo 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.

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

Bestalde, bertan kudeatuko da udaletxetik dagozkion postetxetara bidali beharreko posta guztia.

21. artikulua. Laguntza funtzioa.

Herritarrekiko harremanetan, H@ZIK 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 H@ZIn 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 H@ZI erabat eta eraginkortasunez jartzeko behar diren bitarteko pertsonalak, materialak eta teknologikoak.

Ordenanza reguladora del Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía (H@ZI) del Ayuntamiento de Eskoriatza

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

El artículo 103 de la CE señala que la Administración Pública debe servir con objetividad los intereses generales y debe actuar de acuerdo con los principios de eficacia, debiendo actuar con sometimiento pleno a la ley y al derecho. Así mismo la ley 39/2015 de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas en el artículo 13 enuncia los derechos de las personas en sus relaciones con las administraciones públicas. En consecuencia, la Administración debe estructurar los mecanismos necesarios que hagan cumplir dichos derechos.

Durante los últimos años la Administración Local, como administración más cercana a la población, ha venido evolucionando en la línea de mejorar y ampliar los servicios que presta a la ciudadanía.

Dicho avance se ha referido principalmente a servicios de equipamiento urbano, asistenciales, educativos, culturales, sanitarios, deportivos, etc. y aunque se han introducido mejoras en la atención directa a la ciudadanía no se ha abordado el tema como una atención integral, con mejoras en la gestión e información.

Por otro lado, la cada vez más evidente exigencia por parte de la propia ciudadanía, unida a la necesidad de reducir el gasto público, han introducido la idea de la calidad de servicio en la Administración, debido a que atender a las personas resolviendo sus demandas con inmediatez reduce los costes de toda organización, además de proyectar una imagen más positiva de la Administración hacia las mismas.

Para la consecución de dicho objetivo, el Ayuntamiento de Eskoriatza, como entidad de Servicio Público, para adecuar su fin a la comunidad y a sus continuos cambios evolutivos, ha adquirido un compromiso de innovación local.

Todo ello, tras el oportuno espacio de reflexión y tomando como referencia los diversos modelos ya implantados en la Comunidad Autónoma del País Vasco, ha llevado a proponer la creación de un Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía (en adelante Servicio H@ZI**Error! Referencia de hipervínculo no válida.**) de carácter integral.

En consecuencia, las características del Servicio H@ZI son las siguientes:

1. Se trata de una oficina del Ayuntamiento. Por tanto, no se limitará únicamente a la atención de las demandas ciudadanas, sino que aprovechará su presencia para prestar todas las atenciones posibles.
2. Deberá ser dinámico, cambiante, para adaptarse a la demanda en cada momento.

3. Estará configurado como un servicio en la estructura municipal, cuya función es atender al público de manera integral.

4. El MANUAL DE TRÁMITES estará compuesta por los trámites más sencillos de mayor demanda.

Las ventajas que aporta la puesta en funcionamiento de un servicio de estas características (Servicio H@ZI) en el desempeño de su doble función de gestión e información, son las siguientes:

Para la ciudadanía:

- a) Canalizar las demandas personales.
- b) Favorecer el trato personal e individualizado con el público.
- c) Resolver aquellas demandas de carácter general y que pueden ser normalizadas.
- d) Obtener una mayor agilidad y rapidez en la atención de las demandas.
- e) Ofrecer información directa y veraz y canalizarla de tal manera que la ciudadanía tenga centralizadas sus demandas.
- f) Filtrar las consultas que se planteen, enviando al Servicio competente sólo aquellas de carácter específico y bajo cita previa.
- g) Finalmente, mejora la imagen del Ayuntamiento ante la ciudadanía.

Para el Ayuntamiento:

- a) Racionalizar los recursos, debido a las economías que de la organización horizontal se derivan.
- b) Aportar una imagen del Ayuntamiento de servicio público volcado en la solución de las demandas ciudadanas.
- c) Permitir un contacto directo y responsable con las personas, bajo un concepto de servicio público, que posibilite una disposición de mejora permanente.
- d) Fortalecer la red interna de trabajo.
- e) Profundizar en la satisfacción de la ciudadanía sobre el servicio.
- f) Estructurar un equipo multidisciplinar.

TÍTULO I

DISPOSICIONES DE CARÁCTER GENERAL

Artículo 1. Servicio Integral de atención Ciudadana (Servicio H@ZI). Definición

El Servicio H@ZI es un servicio municipal con vocación específica de servicio público que incorpora técnicas actuales en la atención a la ciudadanía y en el que se concentra la atención al público, estando dotado de la organización y medios necesarios para dar solución a la mayoría de las demandas que la ciudadanía dirige al Ayuntamiento.

Artículo 2. Funciones del Servicio H@ZI.

Las actividades del Servicio H@ZI se engloban en las siguientes funciones:

1. Función de Información del Ayuntamiento y del municipio.
2. Función de Gestión.
3. En general, función de Garante de los derechos de la ciudadanía en su relación con el Ayuntamiento.

Artículo 3. Objeto de la ordenanza.

Constituyen el objeto de esta Ordenanza:

1. Recoger y definir las funciones que se asignan al Servicio H@ZI.
- 2.-. Garantizar los derechos de la ciudadanía en sus relaciones con las Administraciones Públicas, concretando la aplicación efectiva de los siguientes:
 - a) A comunicarse con las Administraciones Públicas a través de un Punto de Acceso General electrónico de la Administración.
 - b) A ser asistidos en el uso de medios electrónicos en sus relaciones con las Administraciones Públicas.
 - c) Utilizar las lenguas oficiales en el territorio de la Comunidad Autónoma, priorizando la comunicación en la lengua principal de la ciudadanía de Eskoriatza, que es el euskara.
 - d) Al acceso a la información pública, archivos y registros, de acuerdo con lo previsto en la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno y el resto del Ordenamiento Jurídico.

e) A ser tratados con respeto y deferencia por las autoridades y empleados públicos, que habrán de facilitarles el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.

f) A exigir las responsabilidades de las Administraciones Públicas y autoridades, cuando así corresponda legalmente.

g) A la obtención y utilización de los medios de identificación y firma electrónica contemplados la Ley 39/2015.

h) A la protección de datos de carácter personal, y en particular a la seguridad y confidencialidad de los datos que figuren en el registro de tratamiento de datos del Ayuntamiento.

3. Las personas físicas podrán elegir en todo momento si se comunican con las Administraciones Públicas para el ejercicio de sus derechos y obligaciones a través de medios electrónicos o no, salvo que estén obligadas a relacionarse a través de medios electrónicos con las Administraciones Públicas. El medio elegido por la persona para comunicarse con las Administraciones Públicas podrá ser modificado por aquella en cualquier momento.

4.- De conformidad con el artículo 14 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, tienen la obligación de relacionarse por medios electrónicos:

a) Las personas jurídicas.

b) Las entidades sin personalidad jurídica.

c) Quienes ejerzan una actividad profesional para la que se requiera colegiación obligatoria, para los trámites y actuaciones que realicen con las Administraciones Públicas en ejercicio de dicha actividad profesional. En todo caso, dentro de este colectivo se entenderán incluidos los notarios y registradores de la propiedad y mercantiles.

d) Quienes representen a un interesado que esté obligado a relacionarse electrónicamente con la Administración.

e) Los empleados de las Administraciones Públicas para los trámites y actuaciones que realicen con ellas por razón de su condición de empleado público, en la forma en que se determine reglamentariamente por cada Administración.

Artículo 4. Principio organizativo.

El principio organizativo que caracteriza al Servicio H@ZI se basa en tres elementos fundamentales:

- Se concentran en un único servicio la atención de las demandas más usuales de la ciudadanía para con el Ayuntamiento.
- Se configuran sus puestos de trabajo con carácter polivalente.
- Dependencia jerárquicamente de Secretaría.

Artículo 5. Relación con los Servicios.

El Servicio H@ZI está configurado como un Servicio dentro de la estructura municipal, al servicio del resto del Ayuntamiento, de carácter transversal respecto a las demás áreas administrativas municipales, de acuerdo a la consecución de su objetivo principal de atención personalizada al público.

El Servicio H@ZI colaborará con los diferentes áreas administrativas municipales mediante la organización y prestación, en sus instalaciones, de aquellas iniciativas y actividades que requieran de la información y atención de la población en general, tales como información general, renovaciones padronales, planes urbanísticos, becas y ayudas, matriculaciones, etc.

Las áreas administrativas municipales son los responsables últimos de todas las actuaciones que, respecto a las materias que les corresponden funcionalmente, desarrolle el Servicio H@ZI, independientemente de aquellas encomendadas a este nuevo servicio y que sean de responsabilidad propia.

Se firmará por parte de cada área administrativa del Ayuntamiento y del Servicio H@ZI un documento regulador de su relación mutua que adoptará la figura de Convenio interno.

Artículo 6. Convenio interno de relación.

El Convenio interno regulador de la relación mutua AREA ADMINISTRATIVA- Servicio H@ZI contemplará todos aquellos aspectos que contribuyan al correcto desarrollo del servicio que presta al área administrativa municipal concreta.

El convenio tendrá, cuando menos, el siguiente contenido:

- El Manual de Trámites del Area
- Información del área administrativa al Servicio H@ZI, periodicidad y canal de envío.
- Criterios de actuación.
- Evaluación periódica de procedimientos.

6.1. Información del área administrativa . (Referente del Area)

Para asegurar que la información de que dispone el Servicio H@ZI es veraz y actualizada, es imprescindible diseñar una estructura de envío de información, ágil, clara y útil, para lo cual se hace necesario clarificar lo siguiente:

— Establecer una persona que ejerza como interlocutora de enlace entre el área administrativa y el Servicio H@ZI.

Para garantizar la adecuada coordinación del Servicio H@ZI con las áreas administrativa municipales y con el objeto de prestar el mejor servicio a la ciudadanía, existirá la figura de Referente de Área, que será designado por el/la titular de cada Área y que tendrá como funciones las siguientes:

— Servir de interlocutor/a o puente entre el Servicio H@ZI y el Área correspondiente, ofreciendo apoyo al personal del servicio cuando sea requerido.

— Mantener informado al responsable del Servicio H@ZI sobre todas las actuaciones del Área que tengan repercusión de cara a la ciudadanía, tales como campañas, variaciones en la tramitación de procedimientos, servicios, anuncios y en general, cuantas actividades desarrolle el área o departamento que tengan relación directa con la ciudadanía.

— Velar y coordinar las actuaciones necesarias de respuesta dentro de su área por las demandas presentadas en el Servicio H@ZI por la ciudadanía.

— Controlar el correcto cumplimiento del contenido de los convenios para la colaboración aprobados, proponiendo junto con la persona responsable del Servicio H@ZI, las medidas correctoras que procedan.

— Establecer un compromiso de apoyo al personal del Servicio H@ZI .

— Establecer un compromiso de mantener inmediatamente el cambio o acción informando al servicio H@ZI de:

- a) Noticias, hechos o acontecimientos.
- b) Fechas, plazos de los mismos.
- c) Requisitos para el trámite por parte de la o el ciudadano.
- d) Estado de tramitación del hecho o acontecimiento.
- e) Documentación gráfica del hecho o acontecimiento.

— Establecer una implicación total con el Servicio H@ZI como interlocutor unificado del Ayuntamiento.

— Compromiso del correcto cumplimiento de este Convenio Interno firmado.

El Servicio H@ZI , así mismo, se compromete con cada área administrativa:

— Remitir la documentación, competencia de cada área administrativa, el mismo día de su registro, al finalizar la jornada.

— Dar la información suministrada por cada área administrativa con total profesionalidad y celo en el cumplimiento del servicio y de la calidad en la atención e información.

— Mantener informado periódicamente a cada área administrativa de las aportaciones que le pudieran llegar o sugerir por parte de la ciudadanía, fruto de ese trato directo con las personas.

6.2. Evaluación periódica de Procedimientos.

El Manual de Trámites es una herramienta de gestión que como tal ha de ser flexible, y adaptable a la necesidad y demanda que surja como evaluación del servicio a la comunidad.

Es importante que sea, por tanto, un elemento vivo y práctico, sujeto a las leyes vigentes y al momento social.

Se establece una reunión con carácter general anual, pero siempre sometidos a las necesidades puntuales de cambio que serán de aplicación inmediata.

Artículo 7. Información sobre la actividad del Servicio H@ZI .

Trimestralmente se confeccionarán estadísticas en relación con las actividades atribuidas al Servicio H@ZI para un mayor conocimiento de las demandas ciudadanas, quejas y sugerencias presentadas, avisos de averías, actos de resolución, y del número y tipo de consultas que se han realizado.

Trimestralmente se realizará un informe sobre la problemática, en su caso, existente en la relación Servicio H@ZI – Area administrativa.

Dicha información será remitida a la Alcaldía.

TÍTULO II

FUNCIÓN DE INFORMACIÓN

Artículo 8. Función de Información.

El Servicio H@ZI como elemento de conexión entre la ciudadanía y la administración, hará de enlace informativo y de acercamiento en lo relativo a la vida municipal, vida social de la comunidad y su relación con otras administraciones y servicios. En definitiva, la información administrativa es un cauce adecuado a través del cual la población puede acceder al conocimiento de la actividad municipal y a la utilización de los bienes y servicios públicos.

Básicamente las funciones de información serán las siguientes:

— Recepción y acogida a las personas, al objeto de facilitarles la orientación y ayuda que precisen en el momento inicial de su visita, y, en particular, la relativa a la localización de dependencias y empleada/os municipales.

_Identificación, fines, competencia, estructura, funcionamiento y localización de las áreas administrativas.

— Orientación e información ofreciendo las aclaraciones y ayudas de índole práctica que se precisen, sobre procedimientos, trámites, requisitos y documentación para los proyectos, actuaciones o solicitudes que se propongan realizar, o para acceder al disfrute de un servicio público o beneficiarse de una prestación.

— Información del estado de tramitación de los procedimientos y de materialización del derecho de acceso o de participación en información pública a expedientes y documentos municipales.

- Información referente a la tramitación de procedimientos, a los servicios públicos y prestaciones, así como a cualesquiera otros datos que aquella tenga necesidad de conocer en sus relaciones con las Administraciones públicas, complementada con la relativa a servicios y trámites extra municipales que se consideren de mayor interés para la ciudadanía.

Artículo 9. Medios de difusión de la información.

Al objeto de hacer llegar a la población la información que precisa, se utilizarán los medios de difusión que en cada circunstancia resulten adecuados, potenciando aquellos que posibiliten la información a distancia, ya se trate de publicaciones, sistemas telefónicos o cualquier otra forma de comunicación que los avances tecnológicos permitan.

En concreto los canales básicos que establece el Servicio H@ZI para esa interacción informativa son los siguientes:

1. Atención personalizada en el Servicio H@ZI .

2. Atención vía telefónica.
3. Página web municipal.
4. Tablón de anuncios del Ayuntamiento.
5. Publicaciones y anuncios (de todo tipo) , boletines, bandos.
6. WhatsApp, redes sociales, SMS y otros.

Artículo 10. Información pública.

El anuncio acordando la información pública señalará el lugar de exhibición y determinará el plazo para formular alegaciones, que en ningún caso podrá ser inferior a quince días.

La exhibición se realizará mediante la vista del procedimiento, parte del mismo o documento en la dependencia que se habilite para ello, sin que la documentación exhibida pueda salir de la misma y sin que se facilite reproducción de documento alguno.

Artículo 11. Obtención de copias. EUSKARAZKO TESTUA ZUZENDU- Mari Carmenek dio ez dela ondo ulertzen

Las copias habrán de ser solicitadas por escrito indicando con precisión los documentos sobre los que se requieren.

El derecho de acceso conllevará el de obtener copias en papel o soporte digital o certificados, que podrán ser remitidos por vía telemática, de los documentos cuyo examen sea autorizado por el Ayuntamiento, previo pago, en su caso, de las exacciones que se hallen legalmente establecidas.

TÍTULO III

FUNCIÓN DE GESTIÓN

Artículo 12.-. Funciones de Gestión.

Son funciones de gestión propias asignadas al Servicio H@ZI :

1. En relación con la generalidad de los procedimientos administrativos del Ayuntamiento, el registro de entrada de la Corporación; en soporte informático, incluida la relación con los servicios postales derivada de las notificaciones administrativas .

2. La atención inmediata, por los canales establecidos , a la ciudadanía; función que comprende la asistencia a la misma, asesoramiento sobre el cumplimiento de los requisitos técnico-jurídicos de los trámites municipales que tenga encomendados y la recepción de documentación en los soporte establecidos .
3. Gestión del Padrón Municipal de Habitantes en su globalidad; atención a la ciudadanía; gestión de altas, bajas y modificaciones, mantenimiento, relaciones con el Instituto Nacional de Estadística, bajas de oficio, etc .
4. Exposición al público de anuncios remitidos por otros organismos públicos y atención ciudadana; incluso datos censales en procesos electorales, listas del Tribunal del Jurado, etc .
5. Recepción y tramitación de comunicaciones : Avisos, Quejas, Sugerencias y Preguntas de la Ciudadanía .
6. Compulsa de documentos que han de ser objeto de Registro de Entrada en el Ayuntamiento.
- 7.- Gestión del derecho a la información pública, sin perjuicio de la tramitación interna por los responsables municipales .
8. Gestión del registro electrónico de apoderamientos .
- 9.- Gestión de la agenda de la Alcaldía: citas previas
10. Recepción y distribución de llamadas telefónicas.
- 11.- Recepción y distribución del correo entrante y saliente.
- 12.- Función asistencial.

Artículo 13.- Ventanilla Única.

Las funciones de gestión del Servicio H@ZI se configuran bajo las directrices organizativas de lo que viene en llamarse Ventanilla Única, ofreciendo a la ciudadanía un único centro polivalente de atención en sus relaciones con el Ayuntamiento de Eskoriatza .

Artículo 14.- Registro de Entradas y Salidas.

14.1.- Representación.

1. Podrá actuarse ante el Ayuntamiento de Eskoriatza por medio de representante. La representación se acreditará y ejercerá conforme a lo dispuesto en la legislación básica reguladora del procedimiento administrativo, y, en su caso, con las especificaciones recogidas en el Manual de Procedimientos del Ayuntamiento de Eskoriatza.

14.2. Descripción.

El Registro de entrada y salida es la vía oficial para entregar o recibir de la entidad cualquier tipo de información y/o documentación.

El Servicio H@ZI será responsable del Registro de Entrada-Salida, de sus anotaciones, del escaneo de documentos adjuntos y de la tenencia y gestión de sus libros.

14.3.- Registro de Entradas.

La actividad del Ayuntamiento de Registro de Entrada de escritos que, dirigidos a la Institución o en su caso a sus órganos, se presenten de forma presencial, se realizará en el Servicio H@ZI .

Los documentos presentados de manera presencial ante el Ayuntamiento deberán ser digitalizados por el Servicio H@ZI , devolviéndose los originales al interesado, sin perjuicio de aquellos supuestos en que la norma determine la custodia por la Administración de los documentos presentados o resulte obligatoria la presentación de objetos o de documentos en un soporte específico no susceptibles de digitalización.

No obstante lo anterior:

a) Todas las personas jurídicas deberán presentar sus documentos digitalizados o en soporte electrónico, sin perjuicio de la obligación de relacionarse por medios electrónicos prevista en el artículo 14 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

b) Respecto a las personas físicas, toda la documentación técnica emitida por profesionales colegiados (como proyectos técnicos o memorias ambientales) deberá presentarse en formato digital.

c) La documentación presentada por personas físicas que sean profesionales colegiados (p. ej. Administradores de fincas) deberá presentarse igualmente en formato digital.

d) En el resto de supuestos, el Ayuntamiento podrá establecer la obligación de presentar determinados documentos por medios electrónicos para ciertos procedimientos y colectivos de personas físicas que, por razón de su capacidad económica, técnica, dedicación profesional u otros motivos quede acreditado que tienen acceso y disponibilidad de los medios electrónicos necesarios.

e) No se tendrán por presentados en el registro aquellos documentos e información cuyo régimen especial establezca otra forma de presentación, sin perjuicio del requerimiento de subsanación que proceda efectuar.

14.4. Nota de Registro de Entrada.

Registrado un documento, se estampará en el mismo una nota expresiva de la fecha en que se inscribe y el número de orden que le haya correspondido.

14.5.- Control del documento a registrar.

El personal adscrito al Servicio H@ZI cuidará de que el documento presentado a Registro reúna los datos exigidos por la legislación reguladora del procedimiento administrativo común.

Si así no fuera se imprimirá el requerimiento para subsanación a quién lo hubiera firmado o enviado para que, en el plazo de diez días, subsane la falta o acompañe los documentos preceptivos con apercibimiento de que, si así no lo hiciera, se archivará sin más trámite.

14.6.- Copia del documento registrado.

De las solicitudes, comunicaciones y escritos que presenten las personas interesadas en el Registro, se expedirá el correspondiente recibo que acredite la fecha de presentación, admitiéndose como tal una copia sellada del documento en el que consten día y hora de presentación.

14.7.-. Registro de documentos dirigidos a otras administraciones.

Las solicitudes, escritos y comunicaciones que los ciudadanos dirijan a cualquier órgano administrativo que pertenezca a la Administración General de Estado, a la de cualquier Administración de las Comunidades Autónomas, a la de las Administraciones Forales o a la de alguna de las entidades que integran la Administración local, podrán presentarse en el Registro General de este Ayuntamiento si se hubiese suscrito Convenio para ello y a partir de octubre de 2020 a través de la implantación del Registro Electrónico General de conformidad al art. 16.1 de la Ley de Procedimiento Administrativo 39/2015 de 1 de octubre.

La fecha de entrada en el Registro municipal de Eskoriatza será válida a los efectos de cumplimiento de plazos por las personas interesadas.

14.8.-. Clasificación y distribución.

Una vez registrados los documentos, en el plazo fijado en cada convenio realizado con cada administración, y en todo caso dentro de los dos días siguientes a su recepción, se remitirán inmediatamente a los órganos o entidades destinatarios de los mismos.

Dicha remisión se efectuará por los medios más apropiados para que su recepción se produzca a la mayor brevedad posible, con especial utilización de medios informáticos, electrónicos o telemáticos en los supuestos que sea posible y se cumplan los requisitos y garantías exigidos por la Ley del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

Artículo 15.- Recepción y tratamiento de Comunicaciones: avisos, quejas, sugerencias, ...

15.1.- A los efectos de la presente Ordenanza, se consideran Comunicaciones las manifestaciones verbales o escritas, efectuadas por la ciudadanía, en las que se ponga de manifiesto, a partir de una voluntad de colaboración, una sugerencia, una queja, un problema o un agradecimiento, en el funcionamiento de los servicios municipales, cuando no reúnan los requisitos previstos en la legislación de procedimiento administrativo para las solicitudes.

15.2.- Tratamiento.

Las comunicaciones se clasificarán y procesarán en el Servicio H@ZI dando éste traslado inmediato a la unidad administrativa correspondiente.

Recibidas las comunicaciones en el área administrativa competente, ésta, en el plazo máximo de una semana, informará a las personas interesadas sobre las actuaciones realizadas o que se pretenden realizar a través del medio que el área administrativa en cuestión haya acordado.

Si transcurrido el plazo para contestar, la persona interesada no hubiera obtenido ninguna respuesta por parte del Ayuntamiento, podrá dirigirse al Servicio H@ZI donde presentó su comunicación a fin de pedir información sobre los motivos que han originado la falta de contestación.

15.3. Actuaciones y seguimiento.

El SAC llevará un control de los comunicados que afecten a las diferentes Áreas administrativas del Ayuntamiento.

Periódicamente se remitirá a los y las responsables políticos municipales una relación sobre las quejas, sugerencias, iniciativas, peticiones, agradecimientos y avisos presentados. Será responsabilidad de cada unidad administrativa dar cuenta de las respuestas y medidas adoptadas.

15.4.- Efectos de las quejas.

Las quejas formuladas de acuerdo con lo previsto en esta Ordenanza no tendrán en ningún caso la calificación de recurso administrativo ni su interposición paralizará los plazos establecidos en la normativa vigente.

Estas quejas no condicionan, en modo alguno, el ejercicio de las restantes acciones o derechos que, de conformidad con la normativa reguladora de cada procedimiento, puedan ejercitar quienes figuren en él como personas interesadas.

Artículo 16.- Compulsa de documentos

16.1.- Definición.

Es compulsa de documentos la autenticación de la copia de un documento original para que pueda surtir los efectos oportunos.

La Ley 39/2015 en su art. 16.5 ha optado por la digitalización de los documentos relevando la compulsa de documentos.

La compulsa de documentos, previo cotejo con su original, solo procederá para los presentados en el Registro del Ayuntamiento, ya sea para su tramitación en el mismo o bien para su remisión a otras Administraciones competentes para conocer y resolver la materia de que se trate, o bien de los documentos que procedan del Ayuntamiento o consten en la documentación custodiada en sus dependencias.

Artículo 17.- Gestión del Registro electrónico de apoderamientos (a partir de octubre de 2020).

El registro electrónico de apoderamientos del Ayuntamiento será gestionado por el Servicio H@ZI y comprenderá los siguientes datos:

- a. Nombre y apellidos o la denominación o razón social, documento nacional de identidad, número de identificación fiscal o documento equivalente del poderdante.
- b. Nombre y apellidos o la denominación o razón social, documento nacional de identidad, número de identificación fiscal o documento equivalente del apoderado.
- c. Fecha de inscripción en el registro de apoderamientos.
- d. Período de tiempo por el cual se otorga el poder.
- e. Tipo de poder según las facultades que otorgue frente al Ayuntamiento.

Los poderes inscritos en el registro tendrán una validez determinada máxima de cinco años a contar desde la fecha de inscripción. En todo caso, en cualquier momento antes de la finalización de dicho plazo el poderdante podrá revocar o prorrogar el poder. Las prórrogas otorgadas por el poderdante al registro tendrán una validez determinada máxima de cinco años a contar desde la fecha de inscripción.

El apoderamiento electrónico deberá estar firmado electrónicamente por la persona que lo otorgue.

Artículo 18.-Agenda de la Alcaldía y del Área de Servicios Sociales: cita previa

Será objetivo básico del Ayuntamiento de Eskoriatza facilitar a través del Servicio H@ZI el máximo de asesoramiento e información que la ciudadanía pueda necesitar en su relación con aquél.

No obstante, resulta inevitable la existencia de demandas que, bien sea por su dificultad, por su peculiaridad o por su identidad, requieran la atención del Alcalde o de personal técnico del Ayuntamiento. En el caso de la Alcaldía y en el del Área de Servicios Sociales , el Servicio H@ZI administrará parcialmente su agenda, asignando día, hora y lugar de la cita, con carácter previo a su desarrollo.

Artículo 19.- Gestión a través del teléfono. Recepción y distribución de llamadas telefónicas

19.1.- Gestión a través del teléfono

A.- La relación ciudadanía - Ayuntamiento de Eskoriatza podrá realizarse a través del servicio telefónico, sin perjuicio de la constancia escrita de los actos administrativos y la práctica de notificaciones en los casos en que proceda.

B.- En la tramitación de las gestiones a través del teléfono se asegurará la identidad de las personas interesadas a través del siguiente proceso:

1. Identificación personal de la / el comunicante.
2. Comprobación del número del Documento Nacional de Identidad si constase.
3. Comprobación de, al menos, un dato más que haya sido, en un momento anterior, comunicado al Ayuntamiento.

La notificación a las personas interesadas se practicará, en todo caso, en el domicilio que expresamente determinen a efectos de notificaciones y que figura en los registros administrativos del Ayuntamiento.

C.- Procedimiento:

El Servicio H@ZI , recibida la demanda a través del teléfono, realizará las oportunas gestiones y tras recabar de la o el solicitante, en su caso, la documentación oportuna, remitirá a su domicilio el documento acreditativo del trámite solicitado.

19.2- Recepción y distribución de llamadas telefónicas

Los y las ciudadanas que, en su relación con el Ayuntamiento, necesiten contactar telefónicamente con cualquiera de las personas que trabajan en él, serán atendidas inicialmente por el personal del Servicio H@ZI , el cual tendrá como función inicial dicha atención, facilitando la información o realizando la gestión que se requiera y como función final la de distribuir la llamada a la persona destinataria con la máxima celeridad.

Artículo 20.- Recepción y distribución de correo entrante y saliente

El Servicio H@ZI será responsable de la recogida y distribución del correo postal y paquetería que no requiera presencia o firma del personal de las Servicios.

Centralizará además la gestión de la remisión ante las oficinas postales correspondientes del correo postal saliente del Ayuntamiento.

Artículo 21.- Función asistencial

En sus relaciones con la ciudadanía el Servicio H@ZI prestará los siguientes servicios:

- a) Expedir fotocopias de documentos que deseen, siempre que vayan a surtir efectos en expedientes municipales.
- b) Facilitar el uso del fax, correo electrónico y teléfono cuando fuera necesario para la gestión de los trámites municipales.
- c) Ayudar al cumplimiento y rellenado de todo tipo de formularios y documentos del Ayuntamiento.
- d) Asistencia en el uso de medios electrónicos a los interesados de acuerdo con lo previsto en la presente ordenanza .

TÍTULO IV

MANUAL DE TRÁMITES

Artículo 22.—Manual de trámites

Anualmente, el Ayuntamiento publicará el Manual de Trámites donde recogerá los procedimientos y/o trámites correspondientes a las áreas administrativa municipales que se ponen a disposición de la ciudadanía.

Dicho manual, que será publicado en la página web institucional, contendrá:

- a) Resumen del servicio o trámite, explicando con sencillez en qué consiste.

- b) Destinatarias/os.
- c) Requisitos y documentación a presentar.
- d) Lugar y forma de presentación de la solicitud.
- e) Coste, si lo tuviera.
- f) Plazo previsto de tramitación, de silencio administrativo y su carácter.
- g) Normativa de aplicación.
- h) Procedimiento a seguir tras la solicitud.
- i) Órgano encargado de la resolución.
- j) Cuantos otros extremos se consideren de interés.

DISPOSICIÓN ADICIONAL

Primera. El Ayuntamiento de Eskoriatza procederá, a través de los procesos de provisión de puestos de trabajo previstos en la legislación vigente, a dotar del personal necesario al Servicio H@ZI . Asimismo, a tal fin, se realizarán cuantas adaptaciones sean necesarias en la relación de puestos de trabajo del Ayuntamiento. En todo caso, dicho personal recibirá la formación precisa y adecuada dirigida al desempeño de las funciones señaladas en esta ordenanza para la plena implantación del servicio.

DISPOSICIÓN FINAL

Primera. La presente Ordenanza, una vez publicado su texto íntegro en el BOLETÍN OFICIAL de Gipuzkoa y transcurrido el plazo de quince días señalado en el artículo 65.2 de la ley 7/85 reguladora de las bases de régimen local, se mantendrá vigente en tanto no se acuerde su modificación o derogación posterior.

Segunda. No obstante, la plena efectividad de la aplicación de la presente ordenanza quedará supeditado a que el Ayuntamiento de Eskoriatza haya completado el proceso organizativo interno que está desarrollando, que posibilite la atribución de los medios personales, materiales y tecnológicos necesarios para la plena implantación y efectividad del Servicio H@ZI .