

IURRETAKO UDALEKO HERRITARREN  
ARRETARAKO ZERBITZUA (HAZ) ARAUTZEN DUEN  
UDAL ORDENANTZA

ZIOEN AZALPENA

Espainiako Konstituzioko 103. artikulua dio Herri Administrazioak objektibotasunez zaindu behar dituela guztion interesak eta eraginkortasunez jardun behar duela, legeari eta zuzenbideari erabat loturik. Era berean 39/2015 Legeko 13. artikuluan norbanakoek herri administrazioekiko harremanetan dituzten eskubideak zein diren zerrendatzen da. Beraz, Administrazioak eskubide horiek bete ahal izateko behar diren bideak egituratu behar ditu.

Azkeneko urteetan tokiko administrazioa, herritarrengandik hurbilen dagoen administrazioa den neurrian, herritarrei eskaintzen dizkien zerbitzuak hobetzeko eta areagotzeko lanean ibili da.

Aurrerabide hori, batez ere, hiri ekipamenduetan, laguntzakoetan, hezkuntzakoetan, kulturakoetan, osasunean, kirolean, etab. gertatu izan da, baina ez horrenbeste herritarren arreta zuzeneko legez izenda ditzakegun zerbitzuetan, eta horien artean sartzen ditugu kudeaketarako eta informaziorako zerbitzuak.

Udalak pertsonak artatu nahi ditu eta euren eskaerei berehala eman nahi die irtenbidea; halaber, antolakuntza osoaren kostuak murriztu egin nahi ditu, eta herritarrek jasotzen duten administrazioaren irudi hobetu.

Herritarren arreta egoki bat, Zerbitzuaren Kalitatearen oinarritzko elementua izateaz gain, zerbitzuan aurrerapausoak egitea ere bada, pertsona erabiltzaileekiko komunikazioa hobetzen delako eta pertsona horiek aurkezten dituzten gaiak modu eraginkorrean argitzen laguntzen delako.

Helburu hori lortu ahal izateko, Iurretako Udalak, Zerbitzu Publikoko erakundea denez gero, eta beraren helburua komunitatera eta haren bilakaeraren etengabeko aldaketetara egokitzeko, maila instituzionalean modernizatzeko Plan bat egiteko eta betetzeko konpromisoa hartu du. Plan hori herritarrak bideratzeko eta bateratzeko

ORDENANZA MUNICIPAL REGULADORA DEL  
SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA (SAC) DEL  
AYUNTAMIENTO DE IURRETA.

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 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 no tanto a servicios que podemos denominar como de atención directa a la ciudadanía, entre los que incluimos los servicios de gestión e información.

El Ayuntamiento quiere atender a las personas resolviendo sus demandas con inmediatez, reduciendo los costes de toda organización, además de proyectar una imagen más positiva de la Administración hacia las mismas.

Una adecuada atención ciudadana, elemento básico de la Calidad de Servicio, se traduce en un progreso del servicio, al mejorar la comunicación con las personas usuarias y colaborar con la eficiente resolución de los asuntos que éstas plantean.

Para la consecución de dicho objetivo, el Ayuntamiento de Iurreta, como entidad de Servicio Público, para adecuar su fin a la comunidad y a sus continuos cambios evolutivos, se ha comprometido con el diseño y ejecución de un Plan de modernización a nivel institucional, todo ello como elemento canalizador y conector con la ciudadanía.

elementua izatea da helburua.

Horrek guztiorrek, hausnarketa egin eta iritzi guztiak kontuan hartu eta gero, Herritarren Arretarako Zerbitzu bat sortzeko proposamena egitea eragin du.

Ondorioz, hauek dira Herritarren Arretarako Zerbitzuaren ezaugarriak:

1. Udalaren bulego bat da. Beraz, ez da soilik herritarren eskakizunak artatzeko izango, bulego horretan ahal diren arreta mota guztiak emango dira.

2. Dinamikoa izan behar da, aldakorra, une bakoitzeko eskakizunetara egokitu ahal izateko.

3. Udal egiturako zerbitzu bat izango da, eta betebeharra herritarrek artatzea izango da, zerbitzu espirtuarekin eta prestasunarekin.

4. Bertan egin daitezkeen jardueren artean tramite errazak eta errepikakorrak egongo dira, eskakizunik handienekoak.

Ezaugarri horiek (HAZ) dituen zerbitzu hau martxan jartzeak abantaila hauek izango ditu kudeaketa eta informazio funtzioak betetzerakoan:

Herritarrentzat:

- Bakoitzaren eskakizunak bideratzea.
- Herritarrei tratu pertsonala eta individualizatua ematea.
- Izaera orokorreko eta normalizatu daitezkeen eskabideak bideratzea.
- Eskakizunei erantzuterakoan arintasun eta azkartasun handiagoa lortzea.
- Informazio zuzena eta benetakoa ematea eta herritarrek beren eskakizunak zentralizatuta izateko moduan bideratzea.
- Egiten diren kontsultak iragaztea, dagokion sailera eskabide espezifikoak baino ez bidaltzeko, eta aurretiazko hitzorduaz.

Todo ello, tras el oportuno espacio de reflexión y el sopesar las diferentes opiniones, ha llevado a proponer la creación de un Servicio de Atención Ciudadana.

En consecuencia, las características del Servicio de Atención Ciudadana 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 con espíritu y disposición de servicio.

4. La carta de actividades estará compuesta por trámites sencillos y repetitivos de mayor demanda.

Las ventajas que aporta la puesta en funcionamiento de un servicio de estas características (S.A.C.) en el desempeño de su doble función de gestión e información, son las siguientes:

Para la ciudadanía:

- Canalizar las demandas personales.
- Favorecer el trato personal e individualizado con el público
- Resolver aquellas demandas de carácter general y que pueden ser normalizadas.
- Obtener una mayor agilidad y rapidez en la atención de las demandas.
- Ofrecer información directa y veraz y canalizarla de tal manera que la ciudadanía tenga centralizadas sus demandas
- Filtrar las consultas que se planteen, enviando al Área competente sólo aquellas de carácter específico y bajo cita previa.
- Finalmente, mejorar sensiblemente la

- Azkenik, udalak herritarren aurrean duen irudia nabarmen hobetzea.

#### Udalarentzat:

- Baliabideak arrazionalizatzea, antolakuntza horizontalak eragiten dituen ekonomien eraginez.
- Udala herritarren eskakizunak konpontzeko lanean dabilen zerbitzu publikoa delako irudia ematea.
- Pertsonekin harreman zuzen eta arduratsua ahalbidetzea, zerbitzu publikoaren izaerapean, etengabe hobetu ahal izateko.
- Erakundeko zerbitzu guztietan publikoaren joan-etorria ekiditea, sailen barruan kontzentrazio handiagoa izateko eta kudeaketara dedikatzeko.
- Sailetan/zerbitzuetan herritarrak modu arrazionallean eta antolatuan hartu ahal izatea, hitzordu bidez.
- Udaleko kudeaketa eta administrazio zerbitzuetako produktibitatean hobekuntza orokorra lortzea
- Ezagutza antolakuntzan bertan gelditzea ahalbidetzea.

#### Udal langileentzat:

- Prozesuak homogeneizatzea.
- Kudeaketa denboretan irabaztea.
- Protokoloak hasieratik amaierara arte argitzea.
- Barruko lan-sarea indartzea.
- Herritarrentzako zerbitzuaren gogobetetasunean sakontzea.
- Diziplina anitzeko talde bat egituratzea.

imagen del Ayuntamiento ante la ciudadanía.

#### Para el Ayuntamiento:

- Racionalizar los recursos, debido a las economías que de la organización horizontal se derivan.
- Aportar una imagen del Ayuntamiento de servicio público volcado en la solución de las demandas ciudadanas.
- Permitir un contacto directo y responsable con las personas , bajo un concepto de servicio público, que posibilite una disposición de mejora permanente.
- Eliminar el flujo de público por los diferentes servicios de la organización, permitiendo una mayor concentración y dedicación a la gestión dentro de las áreas.
- Posibilitar la recepción de la ciudadanía en las áreas/servicios de manera racional y organizada a través de cita previa.
- Producir una mejora global de la productividad en los diferentes servicios de gestión y administración municipales.
- Permite retener el conocimiento en la propia organización

#### Para el personal municipal:

- Homogeneizar los procesos.
- Ganar en tiempos de gestión.
- Clarificar los protocolos de principio a fin.
- Fortalecer la red interna de trabajo.
- Profundizar en la satisfacción del servicio a la ciudadanía.
- Estructurar un equipo multidisciplinar

## IZAERA OROKORREKO XEDAPENAK

### 1. artikulua. Herritarren Arretarako Zerbitzua

Herritarren Arretarako Zerbitzua zerbitzu publikorako berariazko bokazioa duen udal zerbitzu bat da, eta bezeroa artatzeko teknika modernoak dauzka. Publikoarentzako arreta zerbitzu honetan kontzentratzen da, eta herritarrek udalari egiten dizkieten eskakizun gehienei irtenbidea emateko behar-beharrezko antolakuntza eta bitartekoak ditu.

### 2. artikulua. Herritarren Arretarako Zerbitzuaren zereginak

Herritarren Arretarako Zerbitzuaren jarduerak ondorengo funtzioen barruan sartzen dira:

- a) Udalari eta udalerritari buruzko informazio funtzioa.
- b) Kudeaketa funtzioa.
- c) Laguntza zeregina.

### 3. artikulua. Ordenantzaren helburua

Hauxe da Ordenantza honen helburua:

1º HAZri eskuordetzen zaizkion jarduera guztiak biltzea eta definitzea.

2º Ebazpen Ekintzak deritzen espedienteak eta kudeaketak arautzeko prozedura arau batzuk ezartzea.

3º Administrazio Publikoen Administrazio Prozedura Erkideari buruzko 39/2015 Legeko II. Titulua –Administrazio Publikoen jarduerabetetzen dela bermatzea, eta bereziki, herritarrek Administrazioarekiko harremanetan dituzten eskubideak bermatzen direla, ondorengoak benetan ezartzen direla zehaztuta:

- Administrazioaren Sarbide Elektroniko Orokorren bidez Administrazio Publikoekin harremanetan jartzea.
- Administrazio Publikoekin harremanetan jartzeko baliabide elektronikoak erabiltzeko laguntza teknikoa jasotzea.
- Norberaren autonomia erkidegoko hizkuntza ofizialak erabiltzea, Lege

## DISPOSICIONES DE CARÁCTER GENERAL

### Artículo 1. Servicio de Atención Ciudadana

El Servicio de Atención Ciudadana es un servicio municipal con vocación específica de servicio público que incorpora técnicas modernas de atención a la o el cliente 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 de Atención Ciudadana

Las actividades del Servicio de Atención Ciudadana se engloban en las siguientes funciones:

- a) Función de Información del Ayuntamiento y del municipio.
- b) Función de Gestión.
- c) Función asistencial.

### Artículo 3. Objeto de la ordenanza

Constituyen el objeto de esta Ordenanza:

1º Recoger y definir todas las actividades que se asignan al S.A.C.

2º Establecer una serie de normas de procedimiento que regirán respecto a aquellos expedientes y gestiones denominados Actos Resolutorios.

3º Garantizar el ejercicio del contenido de la Ley 39/2015 del Procedimiento Administrativo Común de las administraciones públicas, Título II – De la actividad de las Administraciones Públicas–, y en particular, los derechos de la ciudadanía en sus relaciones con las Administraciones Públicas, concretando la aplicación efectiva de los siguientes:

- A comunicarse con las Administraciones Públicas a través de un Punto de Acceso General electrónico de la Administración.
- A ser asistidos en el uso de medios electrónicos en sus relaciones con las Administraciones Públicas.
- A utilizar las lenguas oficiales en el territorio de su Comunidad Autónoma, de

honetan eta gainerako antolamendu juridikoan aurreikusitakoaren arabera.

- Informazio publikoa, artxiboak eta erregistroak eskuratzea, Gardentasunari, Informazio Publikoa eskuratzeko Eskubideari eta Gobernu Onari buruzko abenduaren 9ko 19/2013 Legean eta gainerako antolamendu juridikoan aurreikusitakoarekin bat etorritik.
- Agintari eta langile publikoen aldetik errespetu eta begirunezko tratamendua jasotzea; azken horiek eskubideen erabilera erraztu eta betebeharrak bete beharko dituzte.
- Agintari eta Administrazio publikoei erantzukizunak eskatzea, legez hala dagokionean.
- Lege honetan jasotako sinadura elektronikoa eta identifikazio-bideak eskuratu eta erabiltzea.
- Izaera pertsonaleko datuak babestea eta, bereziki, Administrazio Publikoen aplikazioetan, sistemetan eta fitxategietan jasotako datuen konfidentzialtasuna eta segurtasuna bermatuta izatea.

4º Pertsona fisikoek uneoro aukeratu ahal izango dute bide elektronikoen bidez betebeharrak eta eskubideak erabiltzeko jarri diren harremanetan Administrazio Publikoekin, salbu eta Administrazio Publikoekin bide elektronikoen bidez harremanetan jartzera derrigortuta badaude. Pertsona bakoitzak Administrazio Publikoekin harremanetan jartzeko erabiltzen duen bidea uneoro aldatu ahal izango da.

#### 4. artikulua. Antolakuntza printzipioa

Zerbitzu honen ezaugarria den antolakuntza printzipioa oinarritzeko bi elementutan oinarritzen da:

- Herritarrek udalarekiko dituzten ohiko eskakizunen arreta zerbitzu bakar batean kontzentratzen da.
- Lanpostuak polibalentek izango dira.

#### 5. artikulua. Sail funtzionalekiko harremana

Herritarren Arretarako Zerbitzua udal egituraren barruko zerbitzu bat da, udaleko sail

acuerdo con lo previsto en esta Ley y en el resto del ordenamiento jurídico.

- 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.
- 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.
- A exigir las responsabilidades de las Administraciones Públicas y autoridades, cuando así corresponda legalmente.
- A la obtención y utilización de los medios de identificación y firma electrónica contemplados en esta Ley.
- A la protección de datos de carácter personal, y en particular a la seguridad y confidencialidad de los datos que figuren en los ficheros, sistemas y aplicaciones de las Administraciones Públicas.

4º 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.

#### Artículo 4. Principio organizativo

El principio organizativo que caracteriza este servicio se basa en dos 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.

#### Artículo 5. Relación con las Áreas funcionales

El Servicio de Atención Ciudadana está configurado como un servicio dentro de la estructura

funtzionalen zerbitzura dago, herritarrei arreta pertsonalizatua emateko helburu nagusi hori betetzeko asmoarekin.

Udaleko sail funtzionalak dira, funtzioz dagozkien alorrei dagokienez, HAZk garatzen dituen jarduera guztien azken erantzuleak, zerbitzu berri honi agintzen zaizkion eta beren erantzukizunpekoak direnak izan ezik.

HAZ udaleko sail funtzionalekin elkarlanean arituko da, herritarren informazioa eta arreta behar duten ekimen eta jarduerak beraren instalazioetan antolatzeke eta egiteke, hala nola, informazio orokorra, errolda berriztatzeak, hirigintza planak, beka eta laguntzak, matriculazioak, etab.

Sail bakoitzak eta HAZk elkarrekiko harremana arautuko duen agiri bat sinatuko dute, eta barne hitzarmen figura hartuko du agiri horrek.

## 6. artikulua. Harremanetarako barne hitzarmena

Saila-HAZ harremana arautzeko barne hitzarmenak dagokion udal sailari HAZk egiten dion zerbitzua behar den bezala egiteko behar-beharrezko alderdi guztiak jasoko ditu.

### 6.1. Saileko informazioa:

HAZk duen informazioa benetakoa eta gaurkotua dela bermatzeko, ezinbestekoa da informazioa bidaltzeko egitura arin, argi eta erabilgarri bat diseinatzea, eta horretarako ezinbestekoa da hurrengo hau argitzea:

1. Sailaren eta HAZren arteko bitartekaria izango den pertsona bat ezartzea.
2. HAZko langileei laguntzeko konpromiso bat ezartzea.
3. HAZri jakinarazitako aldaketa edo ekintza berehala mantentzeko konpromisoa ezartzea.
4. Herritarren Arretarako Zerbitzuarekin

municipal, al servicio de las diferentes Áreas funcionales del Ayuntamiento, de acuerdo a la consecución de su objetivo principal de atención personalizada al público.

Las Áreas funcionales municipales son las responsables últimas de todas las actuaciones que, respecto a las materias que les corresponden funcionalmente, desarrolle el S.A.C, independientemente de aquellas encomendadas a este nuevo servicio y que sean de responsabilidad propia.

El S.A.C. colaborará con las diferentes Áreas funcionales del Ayuntamiento 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.

Se firmará por parte del Área y del S.A.C. 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 Área - S.A.C. contemplará todos aquellos aspectos que contribuyan al correcto desarrollo del servicio que el S.A.C. presta al Área municipal concreta.

### 6.1. Información del área:

Para asegurar que la información de que dispone el SAC 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:

1. Establecer una persona que ejerza como interlocutora de enlace entre área y S.A.C.
2. Establecer un compromiso de apoyo al personal del S.A.C.
3. Establecer un compromiso de mantener inmediatamente el cambio o acción informado al S.A.C.
4. Establecer una implicación total con el

erabateko inplikazioa ezartzea, udaleko bitartekari bateratu gisa.

5. Sinatutako barne hitzarmen hau behar bezala betetzeko konpromisoa.

HAZk, era berean, konpromiso hauek hartzen ditu sail bakoitzarekin:

1. Sail funtzional bakoitzeko eskumena den dokumentazioa zerbitzuan erregistratutako egun berean bidaltzea, lanaldia amaitzerakoan edo hurrengo egunean, lehen orduan.

2. Sail bakoitzak emandako informazioa profesionaltasun osoz ematea, arretan eta informazioan zerbitzua eta kalitatea betetzeko ardura osoz.

3. Pertsonekin izango duen zuzeneko tratua bidez herritarrek sail bakoitzari buruz egindako ekarpenak edo iradokizunak jakinaraztea dagokion sailari.

#### 6.2. Prozeduren aldiroko ebaluazioa.

Tramiteetarako eskuliburua kudeaketarako tresna bat da. Tresna hori malgu izan behar da, eta komunitatearen zerbitzurako ebaluazio legez sor litekeen beharizanetara eta eskakizunetara egokitzeko modukoa.

Garrantzitsua da, beraz, elementu bizi eta praktikoa izatea, indarreko legeei eta gizarte uneari lotutakoa.

Urtean behin batzar orokor bat egingo da, baina, unean uneko beharizan puntualen mende egongo da, eta berehala ezarri beharrekoak izango dira.

#### 7. artikulua. Saileko erreferenteak

HAZren eta udaleko sail funtzionalen arteko koordinazio egokia bermatzeko, herritarrei ahalik eta zerbitzurik onena eskaintzeko, saileko erreferente bat egongo da, eta figura horrek funtzio hauek izango ditu:

a) HAZren eta dagokion saileko bitartekaria edo zubia izango da, eta zerbitzuko langileei babesa emango die eskatzen zaionean.

Servicio de Atención Ciudadana como interlocutor unificado del Ayuntamiento.

5. Compromiso del correcto cumplimiento de este Convenio Interno firmado.

El S.A.C., así mismo, se compromete con cada Área a:

1. Remitir la documentación, competencia de cada área funcional, el mismo día de su registro en el Servicio, al finalizar la jornada, o a primera hora del día siguiente.

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

3. Mantener informada periódicamente a cada área 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. Referentes de Área

Para garantizar la adecuada coordinación del S.A.C. con las Áreas funcionales del Ayuntamiento, al objeto de prestar el mejor servicio a la ciudadanía, existirá la figura de la o el Referente de Área que tendrá como funciones las siguientes:

a) Interlocución o puente entre el S.A.C. y el Área correspondiente, ofreciendo apoyo al personal del Servicio cuando sea requerido.

b) Información a la persona responsable del

b) HAZko pertsona arduradunari saileko jarduera guztien berri ematea, herritarrei dagokienez eragina badauka; hala nola, prozeduren, kexen eta erreklamazioen tramitazio egoerari buruz, iragarkiei, kanpainei eta, oro har, saileko jarduera guztiei buruz.

c) Herritarrek HAZn aurkeztutako eskabideei erantzuteko beraren saileko beharrezko jarduera guztiak zaintzea eta koordinatzea.

d) Sinatutako barne hitzarmena behar den bezala betetzen dela kontrolatzea.

8. artikulua. Hasteko eskaerarekin batera aurkeztu beharreko dokumentazioa

Egindako eskabideetan, Administrazio Prozedura Erkideari buruzko 39/2015 Legeko 66. artikuluan jasotakoez gain, ezarri beharreko prozeduraren eskuliburuak aipatutako dokumentuak aurkeztu beharko dira.

9. artikulua. Dokumentazioa artxibatzea

Sail funtzional bakoitzaren eskumeneko espedientei eta kudeaketei buruz Herritarren Arretarako Zerbitzuan sortutako dokumentazioa artxibatzekeo ardura sail bakoitzarena izango da eta, beraz, HAZk dokumentazio hori bidaliko dio sail bakoitzari kasu bakoitzerako ezarritako aldizkakotasunaren arabera.

## II. TITULUA

### INFORMAZIO FUNTZIOA

10. artikulua. Informazio funtzioa

HAZ pertsona administratuen eta administrazioaren arteko lotura elementua izango da eta, ondorioz, udal bizimoduari dagokionez, bera izango da informaziorako eta gerturatzerako bitartekoa, baita komunitateko gizarte bizimodurako eta beste administrazio eta zerbitzu batzuekiko harremanetarako ere. Azken finean, administrazioaren informazioa bitarteko egokia da herritarrek udalaren jardueraren berri izan dezaten eta ondasun eta zerbitzu publikoak erabil ditzaten.

Oinarri-oinarrian, hauek izango dira informazio funtzioak:

S.A.C. sobre todas las actuaciones del Área que tengan repercusión de cara a la ciudadanía, tales como el estado de tramitación de los procedimientos, quejas y reclamaciones, anuncios, campañas y, en general, de cuantas actividades desarrolle el Área.

c) Velar y coordinar las actuaciones necesarias de respuesta dentro de su Área hacia las demandas presentadas en el S.A.C. por parte de la población.

d) Controlar el correcto cumplimiento del contenido del Convenio interno firmado.

Artículo 8. Documentación a aportar junto a la solicitud de iniciación

Las solicitudes que se formulen deberán contener, además de lo dispuesto en el artículo 66 de la Ley 39/2015 del Procedimiento Administrativo Común, la documentación a que haga referencia el Manual de procedimiento que resulte de aplicación.

Artículo 9. Archivo de documentación

La responsabilidad del archivo de la documentación generada desde el Servicio de Atención Ciudadana en relación a expedientes y gestiones cuya competencia esté atribuida a las diferentes Áreas funcionales, será de éstas, por lo que el S.A.C. les remitirá dicha documentación con la periodicidad que en cada caso se establezca.

## TÍTULO II

### FUNCIÓN DE INFORMACIÓN

Artículo 10. Función de Información

El S.A.C como elemento de conexión entre personas administradas y 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:



- Pertsonak hartzea eta artatzea, beraien bisitaren lehenengo unean behar dituzten orientabidea eta laguntza emateko eta, bereziki, egoitzak eta funtzionarioak non dauden esateko.
- Orientabidea eta informazioa, praktikotasunari begira behar diren argibideak eta laguntzak emateko prozedurei, tramiteei, proiektuetarako eskakizunei eta dokumentazioari, egin nahi diren jardueri edo eskabideei buruz, edo zerbitzu publiko bat erabili ahal izateko edo prestazio baten onuradun izateko.
- Prozeduren tramitazio egoerari buruzko informazioa ematea, edo udal espedienteetan eta dokumentuetan jendaurreko informazioa eskuratzeko eta parte hartzeko eskubidea erabili ahal izatea.
- De 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 funcionariado.
- De orientación e información, cuya finalidad es la de ofrecer 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.
- De 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.

#### 11. artikulua. Informazioa zabaltzeko bitartekoak

Herritarrei behar duten informazioa emateko, une bakoitzerako egokiak diren zabalkunde bitartekoak erabiliko dira, eta informazioa urrutitik lortzea ahalbidetzen direnak sustatuko dira, hala nola, argitalpenak, telefono-sistemak edo aurrerabide teknologikoen ahalmentzen duten beste edozein komunikazio bide.

Zehatz-mehatz esateko, HAZk elkarreragin horretarako oinarritzko bide hauek ezarriko ditu:

1. Aurrez aurreko arreta HAZn bertan
2. Telefono bidezko arreta.
3. Udaleko web gunea eta sare sozialak.
4. Informazio panelak udalerrian.
5. HAZko iragarki ohola.
6. Hileroko eta aldian aldiko argitalpenak. Aldizkariak, bandoak.
7. Bluethooth teknologia, SMSak, pantaila digitalak, totem digitala, e-posta, etab.

#### 12. artikulua. Iragarki ohola

Prozedurak herritarrengan oihartzun orokorra daukanean, udaleko iragarki oholean argitaratzeaz

#### Artículo 11. 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 S.A.C para esa interacción informativa son los siguientes:

1. Atención personalizada en el S.A.C.
2. Atención vía telefónica.
3. Página web municipal y redes sociales.
4. Paneles informativos en el municipio.
5. Tablón de anuncios del S.A.C.
6. Publicaciones mensuales y puntuales. Boletines, bandos.
7. Tecnología Bluethooth, SMS y pantallas digitales, totem digital, email, etc.

#### Artículo 12. Tablón de anuncios

Cuando el procedimiento tenga repercusión en la ciudadanía en general, además de la publicación

gain, Herritarren Arretarako Zerbitzutik zabaltzea ere ahalbidetuko da.

## I. KAPITULUA

### INFORMAZIO OROKORRA

#### 13. artikulua. Edukia

Ondorengoei buruzko informazio administratiboa da:

a) Administrazio erakundeak eta unitateak identifikatzea, baita haien helburuak, eskumenak, egitura funtzionamendua eta kokalekua ere.

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

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

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

e) Espediente baten barruan administrazioko artxiobotan dauden erregistroetara eta dokumentuetara jo ahal izatea, adierazpidea (grafikoa, soinua edo irudi bidezkoa) edo euskarri materiala edozein dela ere, baldin eta espediente horiek eskaera egiten den datan amaituta badaude, eta erregistro horiek dagoeneko ez badira operatiboak data horretan.

#### 14. artikulua. Informazioa ematea

Aurreko artikuluko a, b, c eta d ataletan jasotako informazioa nahitaez emango zaie herritarrei, horretarako inolako kreditaziorik eskatu beharrik gabe.

en el Tablón de Anuncios del Ayuntamiento, se posibilitará su difusión desde el Servicio de Atención Ciudadana.

## CAPITULO I

### INFORMACIÓN GENERAL

#### Artículo 13. Contenido

Es la información administrativa relativa a:

a) La identificación, fines, competencia, estructura, funcionamiento y localización de organismos y unidades administrativas.

b) La referida a los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones impongan a los proyectos, actuaciones o solicitudes que la ciudadanía se proponga realizar.

c) La 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 extramunicipales que se consideren de mayor interés para la ciudadanía.

d) El conocimiento del procedimiento, o parte del mismo que se determine, en información pública, pudiendo realizar las personas interesadas, las alegaciones que consideren oportunas.

e) De acceso a los registros y a los documentos que, formando parte de un expediente, obren en los archivos administrativos, cualquiera que sea la forma de expresión, gráfica, sonora o en imagen o el tipo de soporte material en que figuren, siempre que tales expedientes correspondan a procedimientos terminados en la fecha de solicitud y tales registros no sean ya operativos en la referida fecha.

#### Artículo 14. Realización de la información

La información contemplada en los apartados a, b, c y d del artículo anterior, se facilitará obligatoriamente a la ciudadanía, sin exigir para ello la acreditación de legitimación alguna.

## 15. artikulua. Jendaurreko informazioa

Jendaurreko informazioa ebazten duen iragarkian informazio hori non erakutsiko den eta alegazioak aurkezteko dagoen epea zehaztuko dira. Epe hori ezin izango da, kasu bakar batean ere, hamabost egunetik beherakoa izan.

Jendaurreko informazioa erakusteko horretarako ezarritako egoitzan prozedura, prozeduraren parte bat edo dokumentua egongo dira ikusgai, baina erakusten den informazioa ezin izango da egoitza horretatik atera eta ez da dokumentuen erreproduktzioerik emango.

Jendaurrean erakutsi ahal izateko jatorrizko dokumentuaren edo prozeduraren kopia oso eta konpultsatu bat egingo da, eta kopia hori izango da erakusgai jarriko dena.

## 16. artikulua. Administrazioako erregistroetara jotzea

13. artikuluko e) atalean ezarritako erregistro administratiboetara jotzeko idatziz eskatu beharko da. Eskabide hori individualizatua izango da, eta zein dokumentu kontsultatu nahi den zehaztu beharko da, eta ezin izango da gai bati edo gai multzo bati buruzko eskabide generikorik egin, aukerabidezko izaeraz kontuan hartzeko ez bada.

Muga hauek izango ditu:

- Pertsonen intimitateari buruzko datuak dituzten dokumentuak pertsona horiek baino ezin izango dituzte kontsultatu, denbora igaro delako iraugitako espedienteetan jasotakoak ez badira, prozedurek ezarritako gehienezko epeen arabera, eta ezin bada haietatik eragin nabarmenik sortu.

- Zuzenbide aplikazioko prozeduretan izaera nominatiboko dokumentuetara jotzea.

- Prozedura erkideko legediak edo izaera sektorialeko legediak berariaz ezarritako espedienteetarako eta haietako dokumentuetarako sarbidea.

Kontsultarako eskubidea erabiltzea ukatu egin ahal izango da interes publikoko arrazoiak badaude, babesteko duinagoak diren hirugarrenen

## Artículo 15. 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.

A fin de realizar la exhibición se realizará una copia completa y compulsada del documento o procedimiento original, copia que será el objeto sobre el que se dará vista.

## Artículo 16. Acceso a Registros administrativos

El acceso a los registros administrativos establecido en el apartado e) del artículo 13 se realizará mediante petición por escrito, que deberá ser individualizada, de los documentos que se desee consultar, sin que quepa, salvo para su consideración con carácter potestativo, formular solicitud genérica sobre una materia o conjunto de materias.

Contará con las siguientes limitaciones:

- El acceso a los documentos que contengan datos referentes a la intimidad de las personas estará reservado a estas, salvo que figuren en expedientes caducados por el transcurso del tiempo, conforme a los plazos máximos que determinen los diferentes procedimientos, de los que no pueda derivarse ya efecto sustantivo alguno.

- El acceso a los documentos de carácter nominativo en procedimientos de aplicación del derecho.

- El acceso a los expedientes y sus documentos que la legislación de procedimiento común, o legislación de carácter sectorial específicamente establezca.

El ejercicio del derecho de acceso podrá ser denegado cuando prevalezcan razones de interés público, por intereses de terceros/as más dignos de

interesengatik edo legeak hala ezartzen duenean, eta kasu horietan eskumendun organoak arrazoitutako ebazpena eman beharko du.

Nolanahi ere, administrazioaren jarduerak bermatu eta zaindu beharko ditu askatasun publikoak eta administrazioarekin harremanetan dauden herritarren oinarrizko eskubideak eta, bereziki, ohorerako eta norberaren eta familiaren intimitatea izateko eskubidea, Izaera Pertsonaleko Datuak Babesteari buruzko Lege Organikoan eta hori garatzen duten araudietan xedatutakoaren babesean.

#### 17. artikulua. Kopia eskuratzea

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

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

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

## II. KAPITULUA

### INFORMAZIO PARTIKULARRA

#### 18. artikulua. Edukia

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

#### 19. artikulua. Informazioarako eta sarbiderako eskubidea

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

protección o cuando así lo disponga la Ley, debiendo, en estos casos, el órgano competente dictar resolución motivada.

En todo caso, toda la actuación administrativa deberá garantizar y proteger las libertades públicas y los derechos fundamentales de los ciudadanos que se relacionan con la Administración y, especialmente, su derecho al honor e intimidad personal y familiar en el marco del respeto a lo establecido en la Ley Orgánica de Protección de Datos de Carácter Personal y su normativa de desarrollo.

#### Artículo 17. Obtención de copias

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.

Cuando los documentos respecto de los cuales se solicita copia, sean de elaboración externa, se facilitarán copias previo pago del coste que su elaboración tenga o haya tenido para el propio Ayuntamiento.

## CAPITULO II

### INFORMACIÓN PARTICULAR

#### Artículo 18. Contenido

El concerniente al estado o contenido de los procedimientos en tramitación, y a la identificación de las autoridades y personal al servicio de la Administración bajo cuya responsabilidad se tramiten aquellos procedimientos.

#### Artículo 19. Derecho de información y acceso

Las personas interesadas a las que, previa acreditación, así se les reconozca, podrán:

Prozeduraren tramitazio egoerari buruzko informazioa jaso edozein unetan.

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

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

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

#### 20. artikulua. Ordezkaritza

Jarduteko gaitasuna duten pertsona interesatuek ordezkari baten bidez jardun ahal izango dute, administrazio jardueretan, pertsona interesatuaren kontrako berariazko adierazpenetarako izan ezik.

Jarduteko gaitasuna duen edozein pertsonak jardun ahal izango du administrazio publikoen aurrean beste pertsona baten ordezkari gisa.

Zuzenbideko edozein bide fidagarriren bidez kreditatu ahal izango da ordezkaritza, edo interesatua bera bertaratu eta horixe adierazten badu.

#### 21. artikulua. Entzunaldia

Jendaurreko informazioa erakusteko horretarako ezarritako egoitzan prozedura, prozeduraren parte bat edo dokumentua egongo dira ikusgai, baina erakusten den dokumentazioa ezin izango da egoitza horretatik atera eta ez da dokumentuen erreprodukziorik. Hori guztiori, pertsona interesatuak formalki espedientearen parte baten edo espediente osoaren kopiak eskatu ahal izatearen kalterik gabe.

Obtener información en cualquier momento sobre el estado de la tramitación del procedimiento.

Acceder a los documentos que obren en el expediente con excepción de aquellos de carácter nominativo. El acceso a documentos de carácter nominativo por aquellas personas que no sean Los/as titulares será asimismo ejercitable cuando, sin incluir otros datos pertenecientes a la intimidad de las personas figuren en procedimientos de aplicación del derecho, salvo los de carácter sancionador o disciplinario, y que, en consideración a su contenido, puedan hacerse valer para el ejercicio de los derechos de los/as ciudadanos/as.

Participar en trámite de audiencia a fin de alegar y presentar documentos y justificaciones que estimen pertinentes.

La obtención de información y el acceso a documentos será solicitado por las personas interesadas o su representante, por escrito.

#### Artículo 20. Representación

Las personas interesadas con capacidad de obrar podrán actuar por medio de representante, entendiéndose con ello las actuaciones administrativas, salvo manifestación expresa en contra de la persona interesada.

Cualquier persona con capacidad de obrar podrá actuar en representación de otra ante las Administraciones Públicas.

Deberá acreditarse la representación por cualquier medio válido en derecho que deje constancia fidedigna, o mediante declaración en comparecencia personal de la o el interesado/a.

#### Artículo 21. Audiencia

La exhibición se realizará mediante la vista del procedimiento o parte del mismo 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. Todo ello sin perjuicio de que por parte de la persona interesada se solicite formalmente la realización de copias de parte o de la totalidad del expediente.

## KUDEAKETA FUNTZIOA

### 22. artikulua. Kudeaketa funtzioa

Hauek izango dira kudeaketa funtzioak:

- Administrazio prozedurei dagokienez, arauz horrela ezarritako espediente baten hasierako dokumentazioa jasotzea, eta haren premiak eta sinpletasunak berehalako erantzun bat eskatzen duten tramite eta ebazpen jarduerak jasotzea.

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

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

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

- Herritarrei laguntzea eskabideetarako eskubidea erabiltzerakoan.

### 23. artikulua. Leihatila bakarra

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

### 24. artikulua. Telefono bidezko kudeaketa

Herritarrak - Iurretako Udala harremana telefono bidez egin ahal izango da, ekintza administratiboak idatziz jasotzearen kalterik gabe eta, hala dagokionean, jakinarazpenak bidaltzearen kalterik gabe.

### 25. artikulua. Identitatea

## FUNCIÓN DE GESTIÓN

### Artículo 22. Función de Gestión

Las funciones de gestión serán las siguientes:

- En relación con los procedimientos administrativos, que comprenderá la recepción de la documentación inicial de un expediente cuando así se haya dispuesto reglamentariamente, así como las actuaciones de trámite y resolución de las cuestiones cuya urgencia y simplicidad demanden una respuesta inmediata.

- De recepción de las iniciativas o sugerencias formuladas por los/as ciudadanas para mejorar la calidad de los servicios, incrementar el rendimiento o el ahorro del gasto público, simplificar trámites o suprimir los que sean innecesarios o cualquier otra medida que suponga un mayor grado de satisfacción de la sociedad en sus relaciones con la Administración.

- De recepción de quejas y reclamaciones de la ciudadanía por las tardanzas, desatenciones o por cualquier otro tipo de actuación irregular que observen en el funcionamiento de las funciones administrativas.

- De recepción de los avisos y averías por parte de la ciudadanía en materia de servicios públicos.

- De asistencia a las y los ciudadanos en el ejercicio del derecho de petición.

### Artículo 23. Ventanilla Única

Las funciones de gestión del S.A.C. se configuran bajo las directrices organizativas de lo que viene en llamarse como Ventanilla Única, ofreciendo a la ciudadanía un único centro polivalente de atención en sus relaciones con el Ayuntamiento de Iurreta.

### Artículo 24. Gestión a través del teléfono

La relación ciudadanía - Ayuntamiento de Iurreta 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.

### Artículo 25. Identidad

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

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

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

#### 26. artikulua. Prozedura

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

### I. KAPITULUA

#### TRAMITE EKINTZAK

#### 27. artikulua. Deskripzioa

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

#### 28. artikulua. Tramite ekintzen katalogoa.

Alkatetzaren ebazpenez, eta Ordenantza honetako I. Tituluan ezarritako prozedura garatu ostean, "Harremanetarako barne hitzarmena", HAZk egingo dituen tramite ekintzak zehaztuko dira.

#### 29. artikulua. Sarrera erregistroa

Udalari berari edo bertako organoei edo Hitzarmen duten erakundeei zuzendutako idatzien

En la tramitación de las gestiones a través del teléfono se asegurará la identidad de los/as interesados/as a través del siguiente proceso:

1. Identificación personal de la o 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 los/as interesados/as se practicará, en todo caso, en el domicilio que expresamente determinen a efectos de notificaciones y que figura en los registros administrativos del Ayuntamiento.

#### Artículo 26. Procedimiento

El Servicio de Atención Ciudadana, 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.

### CAPITULO I

#### ACTOS DE TRÁMITE

#### Artículo 27. Descripción

Son Actos de Trámite aquellos para los que el S.A.C. ejerce una función de interlocución entre la ciudadanía y el Área competente, y cuya resolución es competencia de las diferentes Áreas funcionales, correspondiendo al S.A.C. las funciones de instrumento de relación entre ambas.

#### Artículo 28. Catálogo de Actos de Trámite.

Por resolución de Alcaldía, y previo desarrollo del procedimiento establecido en el Título I de esta Ordenanza "Convenio interno de relación", se determinarán aquellos actos de trámite que se vayan a realizar por parte del S.A.C.

#### Artículo 29. Registro de Entrada

La actividad del Ayuntamiento de Registro de Entrada de escritos que, dirigidos a la Institución, o

Sarrera Erregistroarako udal jarduera, aurrez aurre egiten bada, HAZn bertan egingo da.

### 30. artikulua. Sarrera erregistroko oharra

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

### 31. artikulua. Erregistratu beharreko dokumentuaren kontrola

Herritarren Arretarako Zerbitzura atxikitako langileek egiaztatu beharko dute erregistroan aurkeztutako dokumentuak administrazio prozedura erkidea arautzen duen legediak eskatzen dituen datu guztiak jasotzen dituela.

Hala ez balitz, zigilatutako kopiaren atzeko partean eskabidea zuzentzeko eskakizuna inprimatuko zaio sinatu edo bidali duenari, eta hamar eguneko epean akatsa zuzendu edo dagozkion dokumentuak aurkeztu behar dituela jakinaraziko zaio, egin ezean artxibatu egingo dela ohartarazita.

### 32. artikulua. Erregistratutako dokumentuaren kopia

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

## II. KAPITULUA

### EBAZPEN EKINTZAK

### 33. artikulua. Deskripzioa

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

### 34. artikulua. Ekintza motak

Ordenantza honen eraginetarako, HAZk egingo dituen ekintzak ondorengo 4 ataletan sailkatzen dira:

en su caso a sus órganos, o a las instituciones que cuenten con Convenio, se presenten de forma personal, se realizará en el S.A.C.

### Artículo 30. Nota de Registro de Entrada

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

### Artículo 31. Control del documento a registrar

El personal adscrito al Servicio de Atención Ciudadana cuidará de que el documento presentado a Registro reúne los datos exigidos por la legislación reguladora del procedimiento administrativo común.

Si así no fuera en el reverso de la copia sellada 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.

### Artículo 32. Copia de documento registrado

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

## CAPITULO II

### ACTOS RESOLUTORIOS

### Artículo 33. Descripción

El S.A.C., mediante actos directos y autónomos, dará solución a aquellas gestiones más usuales, sencillas y de importante volumen, para las que tenga medios y competencia.

### Artículo 34. Tipos de actos

Los actos que se vayan a realizar por parte del S.A.C. se clasifican, a los efectos de esta Ordenanza, en los siguientes 4 apartados:



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

#### LEHENENGO ATALA

##### BERRESTEKO EDO EGIAZTATZEKO EBAZPEN EKINTZAK

###### 35. artikulua. Deskripzioa

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

###### 36. artikulua. Erregistroak

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

###### 37. artikulua. Erregistroak eskuratzea

Pertsona interesatuek, interesatuak direla kreditatu ostean, eskabidearen datan indarrean dauden erregistro administratiboak eskuratu ahal izango dituzte.

#### BIGARREN ATALA

##### EGUNERATZEKO EBAZPEN EKINTZAK

###### 38. artikulua. Deskripzioa

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

###### 39. artikulua. Sarrera–Irteera erregistroa

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

- A.- De confirmación o constatación.
- B.- De actualización.
- C.- De conocimiento.
- D.- De actividad.

#### SECCIÓN PRIMERA

##### ACTOS RESOLUTORIOS DE CONFIRMACIÓN O CONSTATACIÓN

###### Artículo 35. Descripción

Son Actos de Confirmación o Constatación aquellas gestiones sencillas que dan solución a la demanda ciudadana constatando o confirmando la existencia de aquello que ya consta en los registros administrativos y para cuya realización el S.A.C. tiene medios y competencias para gestionar de forma directa y autónoma.

###### Artículo 36. Registros

Son registros administrativos del Ayuntamiento de Iurreta aquellos establecidos en soporte escrito, informático o cualquiera otro, que sirvan para mantener un conocimiento rápido y cierto de derechos, obligaciones, características o situaciones existentes, a fin de que este pueda ejercer de una forma más eficaz las facultades que le corresponden.

###### Artículo 37. Acceso a registros

Las personas interesadas, previa acreditación que así las reconozca, podrán acceder a los registros administrativos operativos en la fecha de la solicitud.

#### SECCIÓN SEGUNDA

##### ACTOS RESOLUTORIOS DE ACTUALIZACIÓN

###### Artículo 38. Descripción

Son Actos de Actualización los de modificación de los registros administrativos operativos, para cuya realización el S.A.C. tiene medios y competencias para gestionar de forma directa y autónoma.

###### Artículo 39. Registro de Entrada–Salida

La ciudadanía deberá solicitar la modificación mediante escrito dirigido a la Alcaldía del Ayuntamiento de Iurreta, realizándose el correspondiente asiento de entrada.

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

40. artikulua. Eguneratzeko ebazpen ekintzen katalogoa

Alkatetzaren ebazenez, eta Ordenantza honetako I. Tituluan ezarritako prozedura garatu ostean, "Harremanetarako barne hitzarmena", HAZk egingo dituen eguneratze ekintzak zehaztuko dira.

## HIRUGARREN ATALA

### EZAGUNTZAKO EBAZPEN EKINTZAK

41. artikulua. Deskripzioa

Ezagutzako Ekintzak dira udala herritarrak aitortutako jardueraren jakitun geratzen den ekintzak, bolumen handikoak izaten dira, izaera arautukoak eta errepikakorrak.

42. artikulua. Ezagutzako agiriaren definizioa eta eragina

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

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

43. artikulua. Ezagutzako agiria ematea

Herritarren Arretarako Zerbitzura atxikitako langileek ezagutzako ekintzaren egiaztagiria emango dute, legez ezarrita dauden ordainarazpenak kobratu eta gero, hala badagokio

44. artikulua. Sarrera- Irteera erregistroa

Herritarrek komunikazioa idatziz aurkeztu

Este tipo de trámites, por su propia naturaleza, no requerirá resolución expresa.

Artículo 40. Catálogo de actos resolutorios de actualización

Por resolución de Alcaldía, y previo desarrollo del procedimiento establecido en el Título I de esta Ordenanza "Convenio interno de relación", se determinarán aquellos actos de actualización que sean fijados por parte del S.A.C.

## SECCIÓN TERCERA

### ACTOS RESOLUTORIOS DE CONOCIMIENTO

Artículo 41. Descripción

Son Actos de Conocimiento aquellos de importante volumen, de carácter reglado y repetitivo, en los que el Ayuntamiento queda enterado de la actuación declarada por el/la ciudadano/a, a los efectos oportunos.

Artículo 42. Definición y efecto del documento de conocimiento

Se elaborará, por el personal del S.A.C., un documento que recogerá, en un primer cuerpo, la declaración de el/la ciudadano/a y el acto de conocimiento de la Administración, de forma inmediata.

El acto de conocimiento faculta a el/la ciudadano/a para la realización de la actuación intervenida declarada, sin perjuicio de la potestad municipal de revisar la misma y en su caso no autorizarla si fuese contraria a derecho.

Artículo 43. Expedición del documento de conocimiento

El personal adscrito al Servicio de Atención Ciudadana expedirá el documento acreditativo del acto de conocimiento, en el mismo momento de la solicitud, previo pago, en su caso, de las exacciones que se hallen legalmente establecidas.

Artículo 44. Registro de Entrada-Salida

El/la ciudadano/a deberá realizar la

beharko dute, Iurretako Udaleko Alkatetzari zuzendutako idatzi bidez, eta sarrera erregistroa emango zaio.

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

45. artikulua. Ezagutzako ebazpen ekintzen katalogoa

Alkatetzaren ebazenez, eta Ordenantza honetako I. Tituluan ezarritako prozedura garatu ostean, "Harremanetarako barne hitzarmena", HAZk egingo dituen ezagutzako ekintzak zehaztuko dira.

## LAUGARREN ATALA

### JARDUERAKO EBAZPEN EKINTZAK

#### *Lehenengo azpiatala*

#### *Komunikazioak jasotzea eta tramitatzea*

46. artikulua. Komunikazioaren definizioa

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

47. artikulua. Tratamendua

Komunikazioak Herritarren Arretarako Zerbitzuan sailkatuko eta prozesatuko dira, eta bertatik jarraian igorriko dira dagokion sailera edo zerbitzura.

Eskumendun sailak edo zerbitzuak komunikazioak jaso ostean, sail edo zerbitzu horrek, gehienez ere 5 laneguneko epean, eta, hala behar izanez gero, komunikazio egileari eskatu beharreko argibideak eskatu ostean, Herritarren Arretarako Zerbitzuari egindako jardueren berri emango dio, edo egitea aurreikusitakoen berri, HAZek berehala komunikazio egileari jakinaraz diezaion.

comunicación mediante escrito dirigido a la Alcaldía del Ayuntamiento de Iurreta, realizándose el correspondiente asiento de entrada.

Este tipo de trámites, por su propia naturaleza, no requerirá resolución expresa.

Artículo 45. Catálogo de actos resolutorios de conocimiento

Por resolución de Alcaldía, y previo desarrollo del procedimiento establecido en el Título I de esta Ordenanza "Convenio interno de relación", se determinarán aquellos actos de conocimiento que sean fijados por parte del S.A.C.

## SECCIÓN CUARTA

### ACTOS RESOLUTORIOS DE ACTIVIDAD

#### *Subsección primera*

#### *Recepción y tramitación de comunicaciones*

Artículo 46. Definición de Comunicación

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.

Artículo 47. Tratamiento

Las comunicaciones se clasificarán y procesarán en el Servicio de Atención Ciudadana, dando éste traslado inmediato al Área o Servicio correspondiente.

Recibidas las comunicaciones en el Área o Servicio competente, éste, en el plazo máximo de 5 días hábiles y previas las aclaraciones que estime oportuno recabar de quien las realiza, informará al Servicio de Atención Ciudadana de las actuaciones realizadas, o que se prevé realizar, para que inmediatamente el S.A.C. las ponga en su conocimiento.

#### 48. artikulua. Erantzuna

Herritarren Arretarako Zerbitzuan kexa, iradokizuna, matxura abisua edo esker ona adierazten denetik 20 eguneko epe bat ezartzen da egindako jardueren berri emateko pertsona interesatuei, dagokion sailak edo zerbitzuak adierazitako moduan, hain zuzen ere.

#### 49. artikulua. Kexen eraginak

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

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

*Bigarren azpiatala*

*Aurretiko hitzordua*

#### 50. artikulua. Hitzorduak

Udalaren oinarrizko helburua izango da HAZren bitartez ahalik eta aholkularitza eta informazio zabalena ematea herritarrei lurretako Udalarekiko harremanetarako.

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

*Hirugarren azpiatala*

*Argitalpenak eta planoak saltzea*

#### 51. artikulua. Deskripzioa

Herritarrak hobeto artatzeko, HAZn udalak argitaratutako argitalpen eta plano guztiak egongo dira, behar dituenari eman ahal izateko, kasu

#### Artículo 48. Contestación

Desde la recepción de la queja, sugerencia, aviso de avería o agradecimiento en el Servicio de Atención Ciudadana, se establece un plazo de 20 días para informar a las personas interesadas de las actuaciones realizadas, en el sentido indicado por el Área o Servicio afectado.

#### Artículo 49. 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.

*Subsección segunda*

*Cita previa*

#### Artículo 50. Cita previa

Será objetivo básico del Ayuntamiento facilitar a través del S.A.C. el máximo de asesoramiento e información que la ciudadanía pueda necesitar en su relación con el Ayuntamiento de Iurreta.

No obstante resulta inevitable la existencia de demandas que, bien sea por su dificultad, por su peculiaridad o por su identidad, requieran la atención de personal técnico municipal (especialistas) o de algún miembro de la Corporación. En estos supuestos, el S.A.C. administrará parcialmente sus agendas, asignando día, hora y lugar de la cita, con carácter previo a su desarrollo.

*Subsección tercera*

*Venta de publicaciones y planos*

#### Artículo 51. Descripción

Para una mejor atención ciudadana, el S.A.C. concentrará en su servicio cuantas publicaciones y planos edite el Ayuntamiento, a fin de ser facilitados

bakoitzerako ezarrita dagoen tarifa ordaindu eta gero.

*Laugarren azpiatala*

*Telefono deiak jasotzea eta banatzea*

52. artikulua. Deskripzioa

Herritarrak, udalarekiko harremanetan, bertako langileren batekin harremanetan jarri behar badira, lehenengo eta behin HAZko langileek artatuko dute, bertan betetzen delako, hasiera batean behintzat, arretarako funtzioa. Bertan emango zaio behar duen informazioa edo behar duen gestioa egingo zaio, eta azken funtzioa deia, ahalik eta azkarren, dagokion pertsonari pasatzea izango da.

IV. TITULUA

LAGUNTZA E ZEREGINA

53. artikulua. Edukia

Herritarrekiko harremanetan, HAZk ondoko zerebitzuak emango ditu:

a) Nahi dituzten dokumentuen fotokopiak egitea, betiere udal espedienteetan eraginak sortu behar badituzte.

b) Faxe, posta elektronikoa eta telefona erabiltzea erraztea, udal izapideak kudeatzeko beharrezkoa denean.

c) Udaleko inprimaki eta dokumentu mota oro betetzen eta osatzen laguntzea.

**AZKEN XEDAPENA:**

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

Bigarrena.- Hala ere, ordenantza honen aplikazio eragingarria Iurretako Udala egiten ari den barne antolakuntzarako prozesua amaitzen denean ezarriko da, orduan egongo direlako prest

a quien los necesite, previo pago de la tarifa que en su caso estuviese establecida.

*Subsección cuarta*

*Recepción y distribución de llamadas telefónicas*

Artículo 52. Descripción

Los y las ciudadanos/as 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 S.A.C., 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.

TITULO IV

FUNCIÓN ASISTENCIAL

Artículo 53. Contenido

En sus relaciones con la ciudadanía el S.A.C. 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.

**DISPOSICIÓN FINAL:**

Primera.- La presente Ordenanza, una vez publicado su texto íntegro en el Boletín Oficial de Bizkaia 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 supeditada a que el Ayuntamiento de Iurreta haya

Herritarren Arretarako Zerbitzua (HAZ) erabat eta eragingarritasunez ezarri ahal izateko behar diren bitarteko pertsonalak, materialak eta teknologikoak.

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 de Atención Ciudadana (S.A.C).