

# **Zerbitzu Karta**

**HAZ**

**Herritarren Arreta Zerbitzua**

# Aurkibidea

<b>SARRERA.....</b>	<b>4</b>
<b>ZERBITZU KARTAREN KONTZEPTUA ETA IRISMENA.....</b>	<b>4</b>
<b>INFORMAZIO OROKORRA ETA LEGE IZAERAKOA.....</b>	<b>4</b>
<b>HELBURUAK .....</b>	<b>5</b>
<b>HAZ ZERBITZUAK ESKAINTZEN DITUENAK.....</b>	<b>5</b>
<b>FUNTZIOAK ETA ARRETA KANALAK.....</b>	<b>5</b>
<b>ERABILTZAILEEN ESKUBIDEAK ETA ARDURAK .....</b>	<b>6</b>
<b>Eskubideak .....</b>	<b>6</b>
<b>Ardurak.....</b>	<b>6</b>
<b>ZERBITZUEN ZERRENDA .....</b>	<b>7</b>
<b>Informazioa, kexak, iradokizunak eta eskerrak</b>	
<b>jasotzea .....</b>	<b>Errorea! Laster-marka definitu gabe.</b>
<b>Biztanleen udal errolda ....</b>	<b>Errorea! Laster-marka definitu gabe.</b>
<b>Baimenak eta aurrekomunikatuak ....</b>	<b>Errorea! Laster-marka definitu gabe.</b>
<b>Zergak, tasak, prezio publikoak eta isunak</b>	<b>Errorea! Laster-marka definitu gabe.</b>
<b>Diru-laguntzak .....</b>	<b>Errorea! Laster-marka definitu gabe.</b>
<b>Izen emateak, ikastaroak, lehiaketak eta ekintzak</b>	
<b>.....</b>	<b>Errorea! Laster-marka definitu gabe.</b>
<b>Ospakizunak eta ezkontzak.....</b>	<b>Errorea! Laster-marka definitu gabe.</b>
<b>Zerbitzuak, bestelako laguntzak eta programak</b>	<b>Errorea! Laster-marka definitu gabe.</b>
<b>Besteak.....</b>	<b>Errorea! Laster-marka definitu gabe.</b>
<b>ERABILTZAILEEN LANKIDETZA ETA PARTE-HARTZEA ....</b>	<b>22</b>
<b>ABISUAK, KEXAK ETA IRADOKIZUNAK.....</b>	<b>22</b>
<b>Aurkezteko eta erantzuteko moduak .....</b>	<b>22</b>
<b>Erantzuteko epea .....</b>	<b>22</b>
<b>Ondorioak .....</b>	<b>22</b>
<b>ZERBITZUAREN KONPROMISOAK ETA KALITATE ADIERAZLEAK .....</b>	<b>23</b>

<b>Kalitatea</b> .....	23
<b>Instalazioak</b> .....	23
<b>Pertsonak</b> .....	23
<b>Aurrez aurreko arreta</b> .....	23
<b>Telefono bidezko arreta</b> .....	23
<b>Informazioa</b> .....	24
<b>Tramitazioa eta kudeaketa</b> .....	24
<b>ZUZENTZEKO NEURRIAK</b> .....	25
<b>INFORMAZIO OSAGARRIA</b> .....	25
<b>ZERBITZU KARTAREN INDARRALDIA ETA KONPROMISOAK BETETZEARI BURUZKO KOMUNIKAZIOA</b> .....	26

## **SARRERA**

Administrazio Publikoak objektibotasunez zaindu behar ditu guztion interesak eta eraginkortasunez jardun behar du, legeari eta zuzenbideari erabat loturik. Azkeneko urteetan tokiko administrazioa lanean ibili da herritarrei eskaintzen dizkien zerbitzuak hobetzeko eta areagotzeko, administrazio hori delako herritarrengandik hurbilen dagoena.

Zerbitzuaren kalitaterako oinarrizkoa da herritarrei arreta egoki bat ematea. Gainera arreta horrek zerbitzuan bertan aurrerabide bat ekartzen du, hobetu egiten delako erabiltzaileekiko komunikazioa eta lagundu egiten duelako haiek planteatzen dituzten gaiak eraginkortasunez konpontzen.

Zarauzko Udala, kalitatea hobetzeko esparru horretan, halako neurri batzuk hartzen ari da Toki Administrazioak hobeto jardun dezan, herritarrei eskaintzen zaizkien zerbitzuen kalitatea hobetu ahal izateko eta erabiltzaileei parte hartzeko elementuak eskaini ahal izateko.

Honela, pertsoneri arreta egitean, kalitatezko zerbitzua lortzea du helburu, Administrazio Publiko eredu berri baterantz eboluzionatuz, irisgarritasuna, profesionaltasuna eta erantzun-gaitasuna bermatuz.

Horretarako, 2016ko maiatzetik, HAZ Herritarren Arreta Zerbitzua daukagu; HAZ, udalaren erreferentziazko atea da.

## **ZERBITZU KARTAREN KONTZEPTUA ETA IRISMENA**

Zerbitzu Karta, ondorengoari buruz informatzen duen dokumentu publikoa da:

- HAZek bere antentzio-kanal ezberdinen bitartea eskaintzen dituen zerbitzuak.
- Bere gain hartutako kalitate konpromisoak.
- Partaidetzarako eta zerbitzuaren hobekuntzarako moduak.
- Erabiltzaile diren herritarren eskubide eta ardurak.

## **INFORMAZIO OROKORRA ETA LEGE IZAERAKOA**

HAZ, kanal anitzeko plataforma bat da eta zerbitzu publikorako bokazio zehatza dauka. Herritarren arretarako teknika modernoak ditu. Horretarako, herritarrek Udalari eskatzen dioten informazioari eta tramitazioari lotutako behar gehienei konponbidea emateko behar diren antolakuntza eta baliabideak ditu:

- Herritarrek Udalarekin loturik dituzten behar ohikoenak arreta zerbitzu bakar batean kontzentratuz.
- Bere lanpostuak balioaniztun izaeraz konfiguraturaz

Zarauzko Udalaren HAZ zerbitzua, 2016ko maiatzaren 23an zabaldu zen eta Kale Nagusiko Etxezabalan dago kokatuta.

HAZEN eskumenak, 2014ko urriaren 29ko Osoko Bilkuran onartutako Udal Ordenantzan adierazten dira.

## HELBURUAK

HAZ zerbitzuaren helburu orokorra da herritarrei Udalari buruzko informaziorako eta harekiko administrazio harremanetarako gune bakar bat eskaintzea, eta ondorengo onurak ahalbidetzen ditu:

- Erabiltzaileari tratu pertsonalagoa eta profesionalagoa ematen zaio.
- Herritarren eskaerei arinago eta erakundearen ikuspegi globalagoaz erantzuten zaie.
- Eskuratzen erraza da. Zerbitzu bakarrean biltzen ditu udal arlo desberdinetako informazioa eta izapideak.
- Arreta-ordutegia zabala du, herritarren beharretara egokituz.
- Arreta kanal anitza eskaintzen du: Aurrez aurreko arreta, autozerbitzu makinaren bidezkoa, telefonikoa, e-mailez eta telematikoa.
- Abisuak kudeatzeko eta erreklamazioei eta iradokizunei errazago erantzuteko bidea ematen du.

## HAZ ZERBITZUAK ESKAINTZEN DITUENAK






- Udaleko edozein motatako izapide eta gestioei buruzko informazioa.
- Udal zerbitzu, azpiegitura eta baliabideei buruzko informazioa.
- Gehien eskatzen diren informazio eta tramitazio eskaerak unean bertan bideratzeko aukera ematen du.
- Udalari edozein motatako agiri ofizialak emateko bidea: ekimenak, erreklamazioak, diru-laguntza eskaerak, lizentzia-eskaerak, etab.
- Agirien sarrera-erregistroa, Udalari zuzenduak direnak zein Eusko Jaurlaritzari edota Gipuzkoako Foru Aldundiari.
- MUGI txartela egitea edo berritzea.
- Ordainagiriak ordaintzea, helbideratzeak, ordainagirien kopiak, etab.
- Hala behar izanez gero, udaleko beste sailekin harremanetan jartzea eta hitzordua hartzea.

## FUNTZIOAK ETA ARRETA KANALAK

HAZ, Herritarren Arreta Zerbitzuaren funtzioak ondorengo ataletan sailkatzen dira:

- A. Informazio funtzioa
- B. Kudeaketa funtzioa

Arreta-kanalak honakoak dira:

Aurrez aurreko arreta		: Kale Nagusia, 29 behea
Autozerbitzu makina		: Kale Nagusia, 29 behea
Telefonoa		: 010 (Zarautzik) eta 943005100
E-maila		: <a href="mailto:haz@zarautz.eus">haz@zarautz.eus</a>
Telematikoki		: <a href="http://www.zarautz.eus">www.zarautz.eus</a>

## **ERABILTZAILIEN ESKUBIDEAK ETA ARDURAK**

### **Eskubideak**





















Honako eskubide hauek dituzte herritarrek:

- Autonomi Erkidegoko hizkuntza ofizialak erabiltzeko eskubidea.
- Udaleko jarduera, izapide, bulego eta zerbitzuei buruzko informazioa aurrez aurre, telefonoz edo modu telematikoan jasotzeko eskubidea.
- Une bakoitzean, eskura daudenetik, Zarauzko Udalarekiko hartu-emanetarako erabili nahi duen bidea aukeratzeko eskubidea.
- Adeitsu, arretatsu, begirunez, bereizkeriarik gabe hartuak izateko eskubidea.
- Berriazko prestakuntza duten, informazio edo gestio eskaerari erantzun egokiak emango dizkioten langileen aldetik arreta jasotzeko eskubidea.
- Zerbitzuaren erantzukizuna duten langileen identitatea ezagutzeko eskubidea.
- Gai den prozedurari aplikatu beharreko arauak eskatzen ez dituzten dokumentuak, edo jadanik Herri Administrazioen eskuetan daudenak, ez aurkezteko eskubidea.
- Erregistroan eskaerak, idazkiak eta komunikazioak aurkeztu izana egiaztatzeke ziurtagiria lortzeko eskubidea.
- Interesatu gisa parte hartzen duen prozeduren tramitazioaren egoera edozein momentutan ezagutzeko, eta haietan jasotako dokumentuen kopiak eskuratzeko eskubidea.
- Indarrean dagoen legeriak xedaturikoaren arabera, Zarauzko Udalari zuzentzen dizkieten dokumentu administratiboaren erredakzio formalean lagunduak izateko eskubidea.
- Zarauzko Udalaren fitxategietan, sistemetan eta aplikazioetan dauden datuen segurtasuna eta konfidentziasuna bermatua izateko eta, era berean, norberaren datu pertsonalei dagokionean sarrerako, zuzenketarako, ezeztatzeke eta uko egiteko, datuen babesari buruzko araudiaren arabera.
- Konstituzioak eta Legeak onartzen dituzten beste guztiak.

### **Ardurak**

- Zuzentasunezko eta errespetuzko jarrera mantentzea uneoro langileriarekiko eta beste erabiltzaileekiko.
- Bulegoaren erabilera egokia egitea, espazioak eta ekipamenduak errespetatuz.
- Kudeaketak eta tramiteak egiteko beharrezkoak diren agiriak eta datuak ematea.

























## ZERBITZUEN ZERRENDA



<b>INFORMAZIOA, KEXAK, IRADOKIZUNAK ETA ESKERRAK EMATEA</b>				
<b>Orokorra</b>				
Herritarrei informazioa eta orientabidea ematea	✓	✓	✓	✓
Tramitatzen ari diren prozedura administratiboei buruzko informazioa. Kopiaak lortzea. Tramiteak betetzeko laguntza ematea.	✓	✓	✓	✓
Iradokizunak, erreklamazioak eta eskerrak jasotzea	✓	✓	✓	✓
Ziurtagiriak eskatzea (kontratazioa, hirigintza.)		<i>i</i>		<i>i</i>
Ondare-erantzukizuneko erreklamazioak		<i>i</i>		<i>i</i>
Ondasun ziurtagiria		<i>i</i>		<i>i</i>
Kale izendegiko agiria		<i>i</i>		<i>i</i>
<b>Herrilan</b>				
Herrilanekeo espediente orokorra		<i>i</i>		<i>i</i>
<b>Hirigintza</b>				
Hirigintza kontsulta				
Jardueren titulartasun aldaketak				
<b>Gizarte Zerbitzuak</b>				
Oinarrizko Gizarte Zerbitzuetako informazio, balorazio, orientazio eta arreta zerbitzua				
Genero Indarkeria egoeren arreta integralerako informazio, balorazio, orientazio eta arreta zerbitzua				
Haur eta nerabeen babeserako informazio, balorazio, orientazio eta arreta zerbitzua				
Immigrazio Zerbitzutan herritarrei arreta informazioa, orientabidea eta aholkularitza ematea				
Drogomenpekotsun Prebentzio Zerbitzuan herritarrei arreta informazioa, orientabidea eta aholkularitza ematea				
<b>Parekidetasuna</b>				
Herritarrei informazioa, orientazioa eta aholkularitza ematea		<i>i</i>		
Sexu-aholkularitza gunea		<i>i</i>		
<b>Zarautz Lur</b>				
Merkataritza biziberritzeko plan berezia - perco.	<i>i</i>	<i>i</i>	<i>i</i>	<i>i</i>
Enkante publiko bidez besterentzeko prozedurak.	<i>i</i>	<i>i</i>	<i>i</i>	<i>i</i>
Lokalak etxebizitza bihurtzeko ordenantza	<i>i</i>	<i>i</i>	<i>i</i>	<i>i</i>

✓ Berehalako tramitea










*i* Informazioa

 Eskaera egin


<b>BIZTANLEEN UDAL ERROLDA</b>				
Errolda agiria	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
Errolda ziurtagiria	<input checked="" type="checkbox"/>			
Errolda ziurtagiri bereziak	<input checked="" type="checkbox"/>			
Biztanleen Udal Erroldan alta ematea	<input checked="" type="checkbox"/>			
Biztanleen erroldan alta ematea (jaiotza)	<input checked="" type="checkbox"/>			
Bizitoki erabilera ez duten lokaletan erroldatzea	<input checked="" type="checkbox"/>			
Biztanleen udal erroldan helbide-aldaketak jasotzea (udalerrri barrukoak)	<input checked="" type="checkbox"/>			
Erroldako datu pertsonalak aldatzea	<input checked="" type="checkbox"/>			
Erroldan baja ematea	<input checked="" type="checkbox"/>			
Europar Batasunekoak ez diren eta bizileku-baimen iraunkorrik -iraupen luzekorik- ez duten atzerritarren errolda-inskripzioa berritzea	<input checked="" type="checkbox"/>			

- Berehalako tramitea
-  Informazioa
-  Eskaera egin




























<b>BAIMENAK ETA AURREKOMUNIKAZIOAK</b>				
<b>Herrilan</b>				
Pasabide eskaera				
Tabernetako terrazetan mahaiak eta aulkiak edo bestelako elementuak jartzeko lizentzia edo emakidea				
Aldamioak, karga-jasogailuak, dorre-garabiak, siloak eta obrarako beste elementu lagungarri batzuk jartzeko lizentzia				
Bide publikoa okupatzea				
Zangak eta harguneak				
Bide publikoan jarduerak baimentzea				
<b>Hirigintza</b>				
Aurri espedienteak				
Partzelazioak eta segregazioak				
Obra txikiak				
Obra handiak				
Baimendutako jarduerak				
Jarduerak-aldez aurreko komunikazioak- dokumentazio teknikoarekin				
Jarduerak-aldez aurreko komunikazioak- dokumentazio teknikorik gabe				
<b>Euskara</b>				
Bide publikoan jarduerak baimentzea				
<b>Kultura</b>				
Bide publikoan jarduerak baimentzea				
Bide publikoan jarduerak baimentzea (Artisautza produktuen salmenta postuak)				
Bide publikoan jarduerak baimentzea (Zirkoa jartzea)				
Bide publikoan film edo dokumental grabaketak egitea				
Erakusketa egiteko eskaera				
Modelo aretoa erabiltzeko eskaera				
Musika entseguetarako lokalak lagatzea				

 Berehalako tramitea

 Informazioa





 Eskaera egin

<b>BAIMENAK ETA AURREKOMUNIKAZIOAK</b>				
<b>Turismo</b>				
Bide publikoan jarduerak baimentzea				<i>i</i>
Material eskaera – ekitaldietarako eskaera				<i>i</i>
Bide publikoan jarduerak baimentzea(San Pelaio eta Euskal Jaietako mostradoreak)				<i>i</i>
Bide publikoan jarduerak baimentzea (Txosnak)				<i>i</i>
Bide publikoa erabiltzeko eskaera-(Iñurritzako erromerian salmenta)				<i>i</i>
<b>Gizarte Zerbitzuak</b>				
Gizarte zerbitzuetako lokalak erabiltzeko baimena ematea				
Bide publikoan jarduerak baimentzea				
<b>Gazteria</b>				
Bide publikoan jarduerak baimentzea			<i>i</i>	<i>i</i>
Instalazioen erabilera (ikuskitun aretoa, bilera gela, tailerrak edo frontoia)	<i>i</i>	<i>i</i>	<i>i</i>	<i>i</i>
<b>Hezkuntza</b>				
Bide publikoan jarduerak baimentzea				
<b>Parekidetasuna</b>				
Bide publikoan jarduerak baimentzea				<i>i</i>
<b>Udaltzaingoa</b>				
Alde zaharreko sarbideak		<i>i</i>	✓	
Hileroko azoka (Feria)		<i>i</i>	✓	
Ibilgailua aparkalekuan uzteko ezintasun egoeran dauden pertsonentzako txartela		<i>i</i>		
Manifestazio, kontzentrazio edo bilerari buruzko jakinarazpena	✓	<i>i</i>		
TAO bereizgarriaren eskaera		<i>i</i>		
Arriskutsuak izan daitezkeen animaliak edukitzeko lizentziaren eskaera		<i>i</i>		
Arriskutsuak izan daitezkeen animaliak edukitzeko udal erregistroan inskribatu		<i>i</i>		
Udalerrian eskola garraio zerbitzuak egiteko baimena		<i>i</i>	✓	
Zirkulazio baimen bereziak	✓	<i>i</i>	✓	

✓ Berehalako tramitea

*i* Informazioa





























































 Eskaera egin

<b>BAIMENAK ETA AURREKOMUNIKAZIOAK</b>				
<b>Herritarren Arreta Zerbitzua – HAZ -</b>				
Bide publikoa okupatzea (jarduera) Aurrekomunikatuak	✓	<i>i</i>	<i>i</i>	<i>i</i>
Musikalari eta gainerako aktuzioen baimena bide publikoan	✓	<i>i</i>	<i>i</i>	<i>i</i>
Udal aretoak erabiltzeko eskaera	✓	<i>i</i>	<i>i</i>	<i>i</i>
Aurrekomunikatutako obrak	✓	<i>i</i>	<i>i</i>	<i>i</i>
Obrarako edukiontzia	✓	<i>i</i>	<i>i</i>	<i>i</i>
<b>Kirola</b>				
Ekitaldien antolaketa kiroldegian – baimen eskaera				
Ez ohiko ekitaldietarako kirol esparruen erreserba eskaerak				
Squash, Aritzatalde eta Gaztelekuko frontoia erreserbatzeko eskaera				

✓ Berehalako tramitea

*i* Informazioa








 Eskaera egin

ZERGAK, TASAK, PREZIO PUBLIKOAK ETA ISUNAK				
<b>Zerbitzu ekonomikoak</b>				
Errekarguaren salbuespenak – Ondasun higiezinaren gaineko zerga (OHZ)				
Salbuespenak - Ibilgailuak				
Hobariak – Ibilgailuak				
Hobariak – Jarduera ekonomikoen gaineko zerga (JEGZ)				
Hobariak – Ogasun higiezinaren gaineko zerga (OHZ)				
Ordainagiriei jarritako erreklamazioak: akatsa, aldaketak...				
Trakzio mekanikoko ibilgailuen gaineko zergan (TMIZ) alta ematea eta likidazioa egitea				
Trakzio mekanikoko ibilgailuen gaineko zerga (TMIZ) itzultzea				
Helbide fiskala aldatzea				
Katastroan titulartasuna aldatzea eta hirilurren balioaren gehikuntzaren gaineko zerga likidatzea				
Zerga ordainagiriak helbideratzea				
Ordainagirien kopia				
Ordainketak egunean izatea frogatzen duen ziurtagiria				<i>i</i>
Bidegabeko ordainketa itzultzeko eskaera				<i>i</i>
Zorrak geroratzeko edo zatikatzeko eskaera				<i>i</i>
Prozedura exekutiboaren aurkako errekurtsioa aurkeztea				<i>i</i>
Zorrak eta zuzenbide publikoko obligazioak konpentsatzeko eskaera				<i>i</i>
<b>Udaltzaingoa</b>				
Trafiko arauak hausteagatik salaketen deskargu-orria		<i>i</i>		
Garabiarekin eramandako ibilgailuak edo ibilgailua ibilgetzea (zepoa)		<i>i</i>		
Trafiko arauak hausteagatik izapidetutako espedienteetan gidara identifikatzea		<i>i</i>		
Kalean aurkitutako txakurrak jasotzea		<i>i</i>		

 Berehalako tramitea

*i* Informazio








 Eskaera egin




<b>DIRU-LAGUNTZAK</b>				
<b>Euskara</b>				
Euskararen esparruko pertsona edo elkarteei urtean zehar hainbat programa eta jarduera egiteko, diru-laguntzak norgehiagoka araubidez ematea				
Establezimenduetako errotuluak euskaraz jartzeagatik diru-laguntzak, norgehiagoka araubidez ematea				
Establezimenduetako irudi korporatiboak euskaraz jartzeagatik diru-laguntzak, norgehiagoka araubidez ematea				
Euskaraz jartzen diren web orriengatik diru-laguntzak, norgehiagoka araubidez ematea				
Euskara ikasi dutenei eta UEUko ikastaroak egin dituztenei diru-laguntzak				
Herriko hedabideei diru-laguntza izenduna				
<b>Kultura</b>				
Zarauzko udalkerriko irabazi-asmorik gabeko kultura edo gizarte-elkarteei diru-laguntzak ematea (norgehiagoka araubidez)				
Zarauzko udalerriko irabazi-asmorik gabeko kultur edo gizarte-elkarteei diru-laguntzak ematea (norgehiagoka araubidez): kultura-truke eta senidetzeak				
Zarauzko udalerriko irabazi-asmorik gabeko kultur edo gizarte elkarteei diru-laguntza izenduna				
<b>Kirola</b>				
Zarauzko udalerriko diru-laguntzak ikastetxeei norgehiagoka araubidez ematea				
Zarauzko udalerriko diru-laguntzak kirol elkarteei norgehiagoka araubidez ematea				
<b>Gizarte Zerbitzuak</b>				
Laguntza ekonomikoak bizimodu independentea izateko				
Prestazio ekonomikoak mendeko pertsona familia-inguruan zaintzeko				
Laguntzaile pertsonala edukitzeko diru-laguntza				
Zerbitzuari lotutako diru-laguntza jasotzeko eskaera				
Kotizatu gabeko pentsioak				
Kotizatu gabeko pentsioen titularrentzako laguntza osagarria				
Gizarte-ongizateko fondoko pentsioak				
Gizarte larrialdiko laguntzak				
Banakako diru-laguntzak				










 Berehalako tramitea

 Informazioa

 Eskaera egin

<b>DIRU-LAGUNTZAK</b>				
Genero-indarkeriaren biktima diren emakumeentzako laguntza ekonomikoak				
Adingabeak izatezko zaintzan dituzten familientzako diru-laguntzak				
Diru-laguntza izendunak				
Diru-laguntzen zuzeneko emakida (izendunak ezik)				
Diru-laguntzak norgehiagoka araubidean (elkarteak)				
Diru-laguntzak norgehiagoka araubidean (kooperazioa)				
Diru-laguntzak norgehiagoka araubidean (sentsibilizazioa)				
<b>Gazteria</b>				
Zarauzko gazteen sormen eta kultur hedapenerako diru-laguntzak			<i>i</i>	<i>i</i>
Zarauzko gazteentzako eta gazte edo gizarte-elkarteentzako diru-laguntzak			<i>i</i>	<i>i</i>
<b>Hezkuntza</b>				
Ikastetxeei eskolaz kanpoko jarduerak egiteko diru-laguntzak				
<b>Turismo</b>				
Diru-laguntzak zuzenak eta izendunak				<i>i</i>
<b>Udaltzaingoa</b>				
Udalerrian taxi-bus zerbitzua sustatzeko diru-laguntzak. Taxistak: diru-laguntza eskaera				
Udalerrian taxi-bus zerbitzua sustatzeko diru-laguntzak. Erabiltzaileak: bonoak				

-  Berehalako tramitea
-  Informazioa
-  Eskaera egin


<b>IZEN EMATEAK, IKASTAROAK, LEHIAKETAK ETA EKINTZAK</b>				
<b>Kirola</b>				
Bazkide egitea eta bazkietza baja				
Zarauzko kiroldegiko ikastaroetan izen ematea				
<b>Kultura</b>				
Liburutegiko txartela eskuratzea	<i>i</i>			
Basarri bertso paper lehiaketa	✓			
Lizardi Literatur saria	✓			
"Daniel Txopitea" arte sorkuntzarako beka				
Musika eskolan izena ematea	<i>i</i>			
<b>Hezkuntza</b>				
Salbatore Mitxelena Literatur lehiaketa				
Udaleku irekiak				
<b>Parekidetasuna</b>				
Emakumeentzako jabetze eskolako ikastaroak				
Parekidetasun departamentuak antolatzen dituen ikastaroak				
Martxoaren 8ko kartel lehiaketan parte hartzeko izena ematea	<i>i</i>	<i>i</i>		<i>i</i>
<b>Gizarte Zerbitzuak</b>				
Festetan alkohol gehiegi edatearen kontrako urorezko pegatzen lehiaketa				
Guraso eskola				
Prebentzio zerbitzuaren ikastaroak				
Immigrazio zerbitzuaren ikastaroak				

✓ Berehalako tramitea





*i* Informazioa

 Eskaera egin


<b>OSPAKIZUNAK ETA EZKONTZAK</b>				
Udaletxean ezkontza zibilak egitea		<b>i</b>		

- Berehalako tramitea
- i** Informazioa
-  Eskera egin



ZERBITZUAK, BESTELAKO LAGUNTZAK ETA PROGRAMAK				
<b>Gizarte Zerbitzuak</b>				
Mendekotasuna baloratzeko eskaera				
RAI balorazioa				
Mendekotasun egoeran dauden adinekoentzat egoitza eskaera				
Aldi baterako egonaldi eskaera mendekotasuna duten adinekoentzat edo desgaitasuna duten pertsonentzat				
Babespeko udal apartamentuak adineko pertsonentzat				
Harrera familia mendekotasun egoeran dauden pertsonentzat				
Eguneko zentroa adinekoentzat				
Etxez etxeko laguntza zerbitzua				
Euskadiko telelaguntza zerbitzu publikoa (BETION)				
Adineko mendekoak dituzten familientzako laguntza (SENDIAN)				
Jubilatuoen elkarteek eskaintzen dituzten zerbitzuak				
Desgaitasuna baloratzeko eskaera eta baliabideen orientaziorako eskaera				
Egoitza eskaera desgaitasuna duten pertsonentzat				
Eguneko zentroa desgaitasuna duten pertsonentzat				
Laguntza teknikoan edo babes-produktuen eskaera				
Eguneko zentroa gaixotasun mentala duten pertsonentzat				
Egoitza unitate soziosanitarioa				
Arreta goiztarra				
Aisialdi zerbitzua haur eta gazte desgaituentzat				
Bazterketa eta marjinazio egoeran dauden pertsonentzako egoitza-zentroak				
Gizarteratze-premiei erantzuteko eguneko zerbitzua edo zentroa				
Gizarte larrialdiko apartamentuak				
Etxeko tratu txarrak edo sexu-indarkeria jasan direla eta laguntza psikologikoa edota juridikoa				
Eskuhartze psikosoziala-talde terapia				
Tratu txarren biktima diren emakumeentzako harrera apartamentua				
Hau eta nerabeen babes programak				

 Berehalako tramitea

 Informazioa





























 Eskaera egin

ZERBITZUAK, BESTELAKO LAGUNTZAK ETA PROGRAMAK				
Akonpainamendu programa				
Europako elikagai bankua				
Etxebizitza sozialak				
Kale heziketa				
Gizartearen mesederako lanak				
Neguetxea				
<b>Kultura</b>				
Erakusketa zerbitzua (informazioa emateko-ez da tramitea)	<i>i</i>			
Liburutegi zerbitzua (informazioa emateko-ez da tramitea)	<i>i</i>			
Museoa eta aztarnategia – ate zabaltzea eta barneko bisita gidatuak (informazioa emateko-ez da tramitea)	<i>i</i>			
Ibilbide gidatuak herrian zehar (informazioa emateko-ez da tramitea)	<i>i</i>			
Eskaintza didaktikoa – bisita gidatua (museora, ez aztarnategira) (informazioa emateko-ez da tramitea)	<i>i</i>			
Eskaintza didaktikoa – Zarautz zure eskuetan (informazioa emateko-ez da tramitea)	<i>i</i>			
Menosca espedizioa (informazioa emateko-ez da tramitea)	<i>i</i>			
Menosca kontu kontari (informazioa emateko-ez da tramitea)	<i>i</i>			
<b>Gazteria</b>				
Gazte informazio bulegoa GIB				
KZ gunea	<i>i</i>	<i>i</i>	<i>i</i>	<i>i</i>
Zerbitzuen kudeaketa: Nerabeen balio anitzeko zerbitzua – Gaztelekua (12-14 egongela – 14-17 egongela)	<i>i</i>	<i>i</i>	<i>i</i>	<i>i</i>
Gaztelekuaren erabilera				
Ludoteka	<i>i</i>	<i>i</i>	<i>i</i>	<i>i</i>
<b>Hezkuntza</b>				
Udalak antolatutako hezkuntza programak Zarauzko ikastetxeek aurrera eramatea (katalogo bateratu bat dago)				
Udaleku irekiak				
<b>Udaltzaingoa</b>				
Ibiltariak-udaltzaingoa	✓	<i>i</i>		
Istripu argitze – agirien txosten eskaera		<i>i</i>	✓	
Kalean aurkitutako objektuak eta jabeari entregatutakoak	✓	<i>i</i>		

✓ Berehalako tramitea

*i* Informazioa





































 Eskaera egin

ZERBITZUAK, BESTELAKO LAGUNTZAK ETA PROGRAMAK				
<b>Hilerria</b>				
Hildakoen hileta eta omenaldi zibilak udaletxean egitea	✓	<i>i</i>		
Udal hilerriko hobietatik gorpuak ateratzeko eskaera (beste hilerri batera eramateko)				<i>i</i>
Udal hilerriko hobietako kontzesioaren titulartasuna eguneratzea				<i>i</i>
<b>Euskara</b>				
Haur jaio berriei oparia				
<b>Parekidetasuna</b>				
Parekidetasun departamentuak antolatzen dituen heziketa programak Zarauzko ikastetxeek aurrera eramatea (katalogo bateratu bat dago)		<i>i</i>		<i>i</i>
<b>Herritarren Arreta Zerbitzua HAZ</b>				
Familia ugarien titulua eta karneta				<i>i</i>
Termalismo sozialeko programa				<i>i</i>
Adinekoentzako oporraldi-programa				<i>i</i>
Turismoa eta termalismoa desgaitasunen bat duten pertsonentzat				<i>i</i>
Udaletxean ezkontza zibilak egitea		<i>i</i>		<i>i</i>

✓ Berehalako tramitea


*i* Informazioa

























 Eskaera egin


BESTEAK				
<b>Idazkaritza</b>				
Sarrera-erregistroa	✓	✓	✓	<i>i</i>
Agiriak konpultsatzea	✓	<i>i</i>	<i>i</i>	<i>i</i>
Administrazio kontratazioetarako eskaintzak aurkeztea		<i>i</i>		<i>i</i>
Udal artxiboko agiriak kontsultatzeko baimen eskaera				
<b>Zerbitzu ekonomikoak</b>				
Udalaren ziurtagiria hornitzaileentzat: urtean fakturatutakoa				
Enbargo eskaera				
Aurrekontu orokorreari jarritako erreklamazioak				
<b>Kultura</b>				
Udal argazki artxiborako argazkiak ematea				
Udal argazki artxiborako argazkiak eskatzea				
Lokalak lagatzea				
Erabilera pribatiboaren emakida lehiaketa bidez: txurro denda, ferriako jolasak				
Kale Nagusian (udal merkatuaren aurrean) gaztaina-postu bat jartzeko udal-jabari publikoko lu-zati baten emakida (lotea)				
Ikuskizun, erakusketa eta abar egiteko behar diren muntaia zerbitzuak kontratatzea				
Arte eta historia museoko kudeaketa lanak. Ibilaldi gidatuak eta erakunde eta monumentuen irekiera eta zaintza zerbitzuen kontratazioa				
<b>Gizarte Zerbitzuak</b>				
Egiaztagiriak				
<b>Gazteria</b>				
Aterpekide txartela			<i>i</i>	<i>i</i>
Gazte txartela			<i>i</i>	<i>i</i>
Ikasle txartela			<i>i</i>	<i>i</i>
Irakasle txartela			<i>i</i>	<i>i</i>
Lokal lagapena (Zuberoa kalea, 12)			<i>i</i>	<i>i</i>

✓ Berehalako tramitea

*i* Informazioa

 Eskaera egin

BESTEAK				
<b>Parekidetasuna</b>				
Zarauzko emakumeen eta gizonen berdintasunerako Udal Kontseiluko kide izatea				<i>i</i>
Parekidetasun departamentuko lokalak erabiltzeko eskaera (Zuberoa kalea 22ko lokalak)				<i>i</i>
<b>Zarautz Lur</b>				
Etxebizitza hutsen programa - Bizigune eta ASAP. (alokabide)		<i>i</i>	<i>i</i>	<i>i</i>
ETXEBIDE-ETXEBIZITZAREN EUSKAL ZERBITZUA. Etxebizitza eskaera egiteko erregistroan izena-ematea. (Eusko Jaurlaritza)		<i>i</i>	<i>i</i>	<i>i</i>
BIZILAGUN - fidantza gordailua eta itzulketak eskaera. (Eusko Jaurlaritza)		<i>i</i>	<i>i</i>	<i>i</i>
Etxebizitza errehabilitatu edo birgaitzeko laguntzaguntzen eskaerak (komunitateko obrak). (Eusko Jaurlaritza)		<i>i</i>	<i>i</i>	<i>i</i>
Etxebizitza errehabilitatu edo birgaitzeko laguntzaguntzen eskaerak. (obra partikularrak)		<i>i</i>	<i>i</i>	<i>i</i>
Alokairu sozialeko etxebizitzak.		<i>i</i>	<i>i</i>	<i>i</i>
Babestutako etxebizitzaren esleipen prozedurak.		<i>i</i>	<i>i</i>	<i>i</i>
Gurmendi Udal Aparkalekua; kudeaketa orokorra eta aldi baterako lagapenak		<i>i</i>	<i>i</i>	<i>i</i>
Gipuzkoa 48 Udal Aparkalekua; kudeaketa orokorra eta aldi baterako lagapenak.		<i>i</i>	<i>i</i>	<i>i</i>
<b>Udaltzaingoa</b>				
Bizikleten erregistroa		<i>i</i>		
<b>Hirigintza</b>				
Eraikinen Ikuskapen Teknikoak				
Hirigintzako plangintza tresnak				

 Berehalako tramitea

*i* Informazioa

 Eskaera egin

## ERABILTZAILIEN LANKIDETZA ETA PARTE-HARTZEA

HAZeko erabiltzaileek zerbitzu-ematearen hobekuntzan parte hartu ahal izango dute, honako hauen bidez:

- Kanal telefonikoa (010) eta telematikoa ([www.zarautz.eus](http://www.zarautz.eus)) erabiliz beren gestioak egiteko edota, bulegoetara joan aurretik, gestio horiei buruzko informazio jasotzeko. Erabiltzaileak ez du alferrikako joan-etorririk egin beharko eta bere gestioa bisita bakarrean egingo du.
- Eskaintzen diren gestioetarako Autozerbitzuko Kioskoak erabiliz.
- Izapide bati hasiera eman nahi dionean dokumentazio osatua eta egokia aurkeztuz.
- Bulegora goizeko lehen orduetan edo azkenekoetan joanaz; 11:00etatik 13:00etara itxoin beharreko tarteak luzeagoak izaten dira.
- Epearen amaiera egunerarte itxaron gabe gestioak egiteko.
- Datu pertsonaletan (helbidea, telefonoa,...) eta fiskaletan (helbideratzea,...) aldaketarik izanez gero, horien berri emanez.
- Eman zaion zerbitzuarekin pozik geratu ezean, iradokizunak edo erreklamazioak aurkeztuz.
- HAZek tarteka egiten dituen inkestetan parte hartuz, inkesta horien bidez gure zerbitzuen kalitatea hobetzen eta erabiltzaileen beharretara egokitzen laguntzeko asebetetze- azterketak egiten dira eta.

## ABISUAK, KEXAK ETA IRADOKIZUNAK

### Aurkezteko eta erantzuteko moduak

Erabiltzaileek beren Abisuak, Kexak eta Iradokizunak aurkeztu ahal izango dituzte:

- Aurrez aurre: HAZ bulegoan
- Telefonoz: 010 (943005100)
- Posta elektronikoz: [haz@zarautz.eus](mailto:haz@zarautz.eus) / [udala@zarautz.eus](mailto:udala@zarautz.eus)
- Udal web orrian: [www.zarautz.eus](http://www.zarautz.eus)

eta adierazi ahal izango dute erantzuna jasotzeko aipatutako zein modu nahiago duten.

### Erantzuteko epea

Erreklamazioen eta iradokizunen kudeaketaz arduratzen direnek **8 laneguneko epea** dute haiei erantzuteko eta eginiko jarduerak zehazteko.

Epe hori igaro ondoren, erreklamazioak Udalaren aldetik inolako erantzunik jaso ez badu, Udalera jo ahal izango du erantzute ez horren arrazoiez galdetzeko eta beharreko erantzukizunak eskatzeko.

Epe horren iraupena bertan behera utzi ahal izango da erreklamazioa edo kexa behar bezala tramitatzeko interesatuari, 10 laneguneko epean, beharreko argibideak emateko eskatzen bazaio.

### Ondorioak

Eginiko erreklamazioek ez dute, inolaz ere, errekurtsio administratiboaren maila izango, eta horiek aurkezteak ez ditu etengo indarrean dagoen araudian zehaztutako epeak, eta ez dute baldintzatuko, inolaz ere, prozedura bakoitza arautzen duen araudiaren arabera, interesatuek izan ditzaketen gainerako ekintzen edo eskubideen

erabilera.

## ZERBITZUAREN KONPROMISOAK ETA KALITATE ADIERAZLEAK

Kalitatezko zerbitzua emateko eta zerbitzua etengabe hobetzeko, HAZ zerbitzuak beherago zehazten diren kalitate-konpromisoak hartzen ditu bere gain. Zerbitzuaren erabiltzaileentzat duten garrantziagatik eta Kalitate Konpromisoen ebaluazioa eta jarraipena egiteko duten garrantziagatik, adierazle hauek aukeratu dira eta horietako bakoitzarentzat gutxieneko balio hauek ezarri dira.

<b>ZEIN KONPROMISO HARTZEN DITUGU? (KALITATE KONPROMISOAK)</b>		<b>NOLA NEURTZEN DUGU?</b>	<b>ZERBITZU KALITATE KONPROMIS OA (gutxieneko ak)</b>
<b>Kalitatea</b>			
<b>Kalitate orokorra</b>	Konpromisoa hartzen dugu erabiltzaileek gure zerbitzuaren kalitatea gutxienez 4/5 balora dezaten	Zerbitzuaren Balorazio GLOBALA	4/5
<b>Instalazioak</b>			
<b>Irisgarritasuna Ordena eta garbitasuna</b>	Konpromisoa hartzen dugu HAZ bulegoaren erabiltzaileek instalazioak, arkitektura-oztoporik eza eta funtzionaltasun, konfort, txukuntasun eta garbitasun maila gutxienez 4/5 balora ditzaten.	Instalazioen balorazioa	4/5
<b>Itxaronaldien kudeatzailea</b>	Konpromisoa hartzen dugu HAZ bulegoaren erabiltzaileek gutxienez 4/5 balora dezaten herritarrak modu ordenatuan bideratzea ahalbidetzen duen itxaronaldien kudeaketa sistema	Itxaronaldien kudeatzailearen balorazioa	4/5
<b>Pertsonak</b>			
<b>Zerbitzu bokazioa, profesionaltasuna</b>	Konpromisoa hartzen dugu gure zerbitzuen erabiltzaileek langileen zerbitzu-bokazioa, kualifikazioa, gardentasuna eta profesionaltasuna gutxienez 4/5 balora dezaten	Langileen ezagutza mailaren balorazioa	4/5
<b>Atsegintasuna konfidentzialsuna</b>	Konpromisoa hartzen dugu gure zerbitzuen erabiltzaileek langileen errespetua, konfidentzialsuna eta adeitasuna gutxienez 4/5 balora dezaten	Adeitasunaren eta tratu pertsonalaren balorazioa	4/5
<b>Aurrez aurreko arreta</b>			
<b>Ordutegia</b>	Konpromisoa hartzen dugu gure zerbitzuen erabiltzaileek bulegoaren arreta-ordutegia gutxienez 4/5 balora dezaten	HAZ bulegoaren ordutegiaren balorazioa	4/5
<b>Itxaron denbora</b>	Gure erabiltzaileei bermatzen diegu HAZ bulegoan arreta jasotzeko gehienez ere 10 minutu itxaron beharko dutela (kasuen %90ean)	10:00 minututik beherako itxaronaldi presentziala duten erabiltzaileen %	4/5
<b>Telefono bidezko arreta</b>			
<b>Ordutegia</b>	Konpromisoa hartzen dugu gure zerbitzuen erabiltzaileek gutxienez 4/5 balora dezaten telefono bidezko arreta-ordutegia	010 eta 943005100 telefono ordutegiaren balorazioa	4/5

<b>Deien atentzioa</b>	Gure erabiltzaileei bermatzen diegu lehenengo saiakeran hartuko ditugula 010 edota 943005100 telefonoetara egiten dituzten deiak	Lehen saiakeran hartutako deien %	4/5
<b>Informazioa</b>			
<b>Informazioa</b>	Konpromisoa hartzen dugu gure zerbitzuen erabiltzaileek gutxienez 4/5 balora dezaten presentzialki, telefonikoki eta telematikoki emandako informazio zerbitzua	Presentzialki emandako informazio funtzioaren balorazioa	4/5
		Telefonikoki emandako informazio funtzioaren balorazioa	4/5
		Telematikoki emandako informazio funtzioaren balorazioa	4/5

<b>ZEIN KONPROMISO HARTZEN DITUGU? (KALITATE KONPROMISOAK)</b>		<b>NOLA NEURTZEN DUGU?</b>	<b>ZERBITZU KALITATE KONPROMISOA (gutxienekoak)</b>
<b>Tramitazioa eta kudeaketa</b>			
<b>Erregistroa eta tramiteak bulegoan</b>	Berehalako izaeraz sailkatutako edozein izapide, gehienez ere 20 minutuan konponduko dizugu, kasuen %95ean eta konpromisoa hartzen dugu gure zerbitzuen erabiltzaileek gutxienez 4/5 balora dezaten atentzio denbora hori.	20 minutuz beherako arreta emateen %	4/5
		Arreta-emate denboraren balorazioa	4/5
	Berehalakoak ez diren izapideetan, eskaera erregistratu eta eskumena dun udal zerbitzuari jakinaren gainean jartzen dugun izapideetan, konpromisoa hartzen dugu gure zerbitzuen erabiltzaileek gutxienez 4/5 balora dezaten egindako kudeaketa	Izapidetza funtzioaren balorazioa	4/5
<b>HAZ autozerbitzu terminala</b>	Konpromisoa hartzen dugu herritar batek HAZen gestioaren bat egin behar duen 3 kasutatik 1ean gutxienez HAZeko terminalean egiteko modua izan dezan eta gure zerbitzuen erabiltzaileek gutxienez 4/5 balora ditzaten autozerbitzuko terminala.	Terminalean eskaintzen direnetatik HAZ bulegoan egindako gestio kop. / HAZ bulegoan egindako gestio kop. guztira	%33
		Autozerbitzu terminalaren balorazioa	4/5
<b>Tramiteak telefonoz</b>	Zure etxera bidaltzen ditugu, kosturik gabe eta eskatzen direnetik gehienez lanegun bateko epean, inprimakiak, dokumentazioa edo telefonoz eskaintzen dugun edozein izapideren emaitza eta konpromisoa hartzen dugu gure zerbitzuen	Tramite guztien artean, gehienez lanegun 1ean	%99



	erabiltzaileek gutxienez 4/5 balora dezaten telefonoz bidezko tramitazioa.	bidaltzen diren telefono bidezko tramiteen %	
		Telefonoaren bidezko tramitazioaren balorazioa	4/5

## ZUZENTZEKO NEURRIAK

HAZek Zerbitzu Karta honen argitalpenaren bidez hartutako konpromisoren bat ez duela betetzen uste duten herritarrek erreklamazioa idatziz aurkeztu ahal izango dute Zerbitzuko Arduradunaren aurrean.

Zerbitzuko Arduradunak idatziz erantzungo dio erreklamazio egileari eta, ez betetze hori egin dela egiaztatzen bada, konpromiso hori zergatik ezin izan den bete jakinaraziko dio erreklamazio egileari eta sumaturiko oker hori zuzentzeko hartutako neurrien berri emango dio halaber.

Karta honetan jasotako konpromisoak ez betetzeak ez dio, inolaz ere, ondare erantzukizunik eragingo Udalari.

## INFORMAZIO OSAGARRIA

### HAZ bulegoa (Kale Nagusia, 29 behea)

Goizez: astelehenetik ostiralera 7:30etik 15:00etara  
 Arratsaldez: ostegunetan 17:00etatik 19:00etara (abuztuan itxita)

### Telefonoa: 943005100 / 010 (Zarauztik)

Goizez: astelehenetik ostiralera 7:30etik 15:00etara  
 Arratsaldez: ostegunetan 17:00etatik 19:00etara (abuztuan ez)

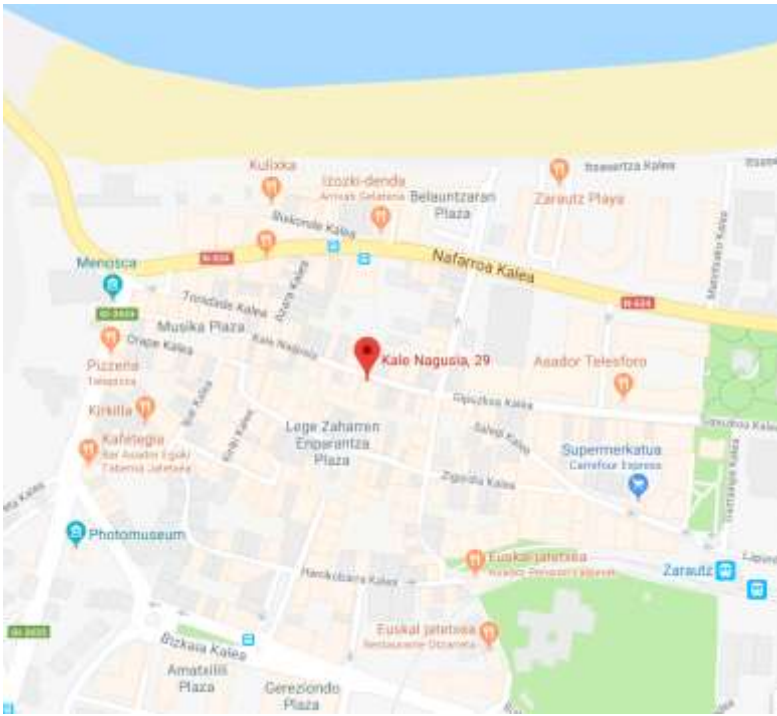
### Fax-a: 943005200

Posta elektronikoa: [haz@zarautz.eus](mailto:haz@zarautz.eus) / [udala@zarautz.eus](mailto:udala@zarautz.eus)

### Web: Zarautz.eus

### Autozerbitzu terminala (Kale Nagusia, 29 behea)

Astelehenetik larunbatera 7:30etik 21:00etara  
 Igandeak 8:30etik 15:00etara



## **ZERBITZU KARTAREN INDARRALDIA ETA KONPROMISOAK BETETZEARI BURUZKO KOMUNIKAZIOA**

Urtebeteko indarraldia izango dute Zerbitzuen Karta honetan hartutako konpromisoek. Zerbitzuen Karta honen indarraldia luzatutzat joko da harik eta beste bat argitaratu arte eta-edo beste batek ordeztu arte.

Konpromiso horiek zenbateraino betetzen diren urtero emango da ezagutzera [www.zarautz.eus](http://www.zarautz.eus) udal webgunean.

Urtero ebaluatuko dira Zerbitzuen Karta honen konpromisoen betetze-maila neurtzeko ezarritako adierazleen emaitzak.