

ZARAUZKO UDALEKO HERRITARREN ARRETA ZERBITZUA (HAZ) ARAUTZEKO ORDENANTZA

ZIOEN AZALPENA

Indarrean dagoen legeriaren arabera, Administrazio Publikoak objektibotasunez zaindu behar ditu guztion interesak eta eraginkortasunez jardun behar du, legeari eta zuzenbideari erabat loturik. Bestalde, 30/1992 Legeak, 35. artikuluan, zerrenda batean biltzen ditu norbanakoek administrazio publikoarekiko harremanetan dituzten eskubideak. Horrek esan nahi du Administrazioak behar diren bideak egituratu behar dituela eskubide horiek bete ahal izateko.

Azkeneko urteetan tokiko administrazioa lanean ibili da herritarrei eskaintzen dizkien zerbitzuak hobetzeko eta areagotzeko, administrazio hori delako herritarrengandik hurbilen dagoena.

Aurrerabide hori, batez ere, hiri ekipamenduetan, asistentzian, hezkuntzan, kulturaren, osasunean, kirolean, etab. gertatu da, baina ez horrenbeste herritarren zuzeneko arreta gisa izenda ditzakegun zerbitzuetan, eta horien artean sartzen ditugu kudeaketa eta informazio zerbitzuak.

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

Zerbitzuaren kalitaterako oinarritzkoa 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 Udalak, zerbitzu publikoko erakunde modura, konpromiso bat hartu du helburu hori lortzeko: herritarrekiko kanal eta konexio modura jardungo duen modernizazio plan bat diseinatu eta betetzea maila instituzionalean, horrela lortuko baitu bere helburuak bat etortzea komunitatearekin eta haren etengabeko bilakaerarekin.

Horiek horrela, gaia hausnartu eta iritzi guztiak aztertu ondoren, Herritarren Arreta Zerbitzu oso bat sortzea proposatu da.

Ondorioz, hauek dira Herritarren Arreta Zerbitzuaren ezaugarriak:

1. Udal bulego bat da. Beraz, ez da herritarren eskaerak jasotzeko soilik izango. Bulego horretan ahal diren arreta mota guztiak emango dira.
2. Dinamikoa izango da, aldakorra, une bakoitzeko eskakizunetara egokituko dena.
3. Zerbitzu modura eratuta egongo da udal egituran, eta bere zeregina herritarrei arreta ematea izango da, zentzu komertzialean.
4. Gehien eskatzen diren tramite erraz eta errepikakorrek osatuko dute bere jardueren karta.

Horrelako zerbitzu batek (HAZ) kudeaketa eta informazio funtzioak betetzen ditu, eta martxan jartzeak abantaila hauek ekartzen ditu:

Herritarrentzat:

- Eskaera pertsonalak bideratzea.
- Herritarrei tratu pertsonala eta indibidualizatua ematea.
- Izaera orokorreko eskaerak eta normalizatu daitezkeenak bideratzea.
- Eskaerei arinago eta azkarrago erantzutea.
- Informazio zuzen eta benetakoa ematea, eta informazioa kanalizatzea, herritarrek euren eskaerak zentralizatuta eduki ditzaten.
- Egiten diren kontsultak iragaztea. Horrela, kontsulta espezifikoak bakarrik bidaliko ditu arlo eskudunera, aurretik ordua hartuta.
- Azkenik, nabarmen hobetzea Udalak herritarren aurrean duen irudia.

Udalarentzat:

- Baliabideak arrazionalizatzea, antolakuntza horizontalak sortzen dituen ekonomien ondorioz.
- Herritarren eskakizunak konpontzeko lanean dabilen zerbitzu publikoaren irudia ematea.
- Pertsonetik harreman zuzen eta arduratsua izatea, zerbitzu publiko modura etengabe hobetu ahal izateko.
- Zerbitzuaren berezko "hesi-iragazki" eta "bideratzaile" kontzeptuek abantaila hauek ematen dituzte:
 - Jendea erakundeko zerbitzu guztietan joan-etorrika ez ibiltzea, eta arlo bakoitzean kudeaketari kontzentrazio eta dedikazio handiagoa eskaintzea.
 - Arloetan/zerbitzuetan jendea modu arrazionalen eta antolatuan hartu ahal izatea, aurretik ordua hartuta.
 - Udaleko kudeaketa eta administrazio zerbitzuetako produktibitatea orokorrean hobetzea.

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.

I. TITULUA - IZAERA OROKORREKO XEDAPENAK

1. artikulua. Herritarren Arreta Zerbitzua

Herritarren Arreta Zerbitzua udal zerbitzu bat da, zerbitzu publikorako berariazko bokazioa duena, eta bezeroari arreta emateko teknika modernoak dauzkana. Zerbitzu horretan publikoari arreta emango zaio. Zerbitzuak behar-beharrezko antolakuntza eta bitartekoak izango ditu herritarrek Udalari egiten dizkioten eskaera gehienei irtenbidea emateko.

2. artikulua. Herritarren Arreta Zerbitzuaren zereginak

Herritarren Arreta Zerbitzuaren jarduerak ondorengo funtzioen barruan sartzen dira:

- A.- Udalari eta udalerritari buruzko informazioa emateko funtzioa.
- B.- Kudeaketa funtzioa.

3. artikulua. Ordenantzaren helburua

Hauxe da Ordenantza honen helburua:

- 1.- HAZi ematen zaizkion jarduera guztiak biltzea eta definitzea.
- 2.- Prozedurazko arau batzuk jartzea, "Ebazpen Ekintzak" izeneko espedienteak eta kudeaketak arautzeko.
- 3.- Bermatzea betetzen dela 30/1992 Legeak, Administrazio Publikoen Araubide Juridikoari eta Administrazio Prozedura Erkidearenak IV. Tituluan (Administrazio Publikoen jarduera) xedatutakoa, eta, bereziki, herritarrek Administrazioarekiko harremanetan dituzten honako eskubide hauek:
 - Informazioa eta orientazioa jasotzea.
 - Interesdunak badira, edozein unetan jakitea prozeduren tramiteak zertan diren, eta prozedura horietako agirien kopiak lortzea.
 - Autonomia-erkidegoko lurraldean ofizialak diren hizkuntzak erabiltzea.
 - Udalaren aldetik berariazko erantzuna jasotzea.
 - Prozedurari aplikatu ahal zaizkion arauetan eskatzen ez den agiririk ez aurkeztea, ezta dagoeneko administrazioaren eskutan daudenak ere.
 - Aurkeztutako agirien kopia zigitatua lortzea, kopia jatorrizko agiriarekin batera eramaten badute; eta jatorrizko agiri horiek berreskuratzea, espedienteen jaso behar ez badira.

- Tramiteen arduraduna nor den jakitea. Espedientea ebazteko epeak ere jakitea.
- Alegazioak eta agiriak aurkeztea prozeduraren edozein alditan, baina beti entzunaldiaren tramitearen aurretik.
- Administrazioako erregistroetara eta artxiboetara iristea; ez, ordea, interes publikoko arrazoiak nagusitzen direnean edo hirugarren pertsonen eskubideak kaltetzen direnean.

4. artikulua. Antolakuntzaren printzipioa

Bi printzipio hauetan oinarritzen da zerbitzu honen antolakuntza berezia:

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

5. artikulua. Arlo funtzionalekiko harremana

Herritarren Arreta Zerbitzua udal egituraren barruko zerbitzu bat da, Udaleko arlo funtzionalen zerbitzura dago, bat datorrelako herritarrei arreta pertsonalizatua emateko helburu nagusiarekin.

Udaleko arlo funtzionalak izango dira HAZek garatzen dituen jarduera guztien azken erantzuleak, funtzionalki bakoitzari dagokion alorrean, ez ordea zerbitzu berri horri agintzen zaizkion eta soilik bere erantzukizunekoak diren jarduerenak.

HAZ elkarlanean arituko da Udaleko arlo funtzionalekin: HAZen instalazioetan antolatu eta egingo dituzte herritarren informazioa eta arreta behar duten ekimen eta jarduerak, hala nola, informazio orokorra, errolda berriztatzeak, hirigintza planak, bekak eta laguntzak, matrikulazioak, etab.

Arlo bakoitzak eta HAZek agiri bat sinatuko dute elkarren arteko harremana arautzeko. Agiri hori barne hitzarmen bat izango da.

6. artikulua. Harremanen barne hitzarmena

Arloaren eta HAZen arteko harremana arautzeko barne hitzarmenak kontuan izango ditu HAZek udal arlo bakoitzari emango dion zerbitzua ona izateko behar-beharrezkoak diren gai guztiak.

Hitzarmenak, gutxienez, eduki hau izango du:

- Arloko tramiteen eskuliburua.
- Arloak HAZi eman beharreko informazioa, aldizkakotasuna eta bidaltzeko bidea.
- Jarduera irizpideak.
- Prozeduren aldizkako ebaluazioa.

6.1 Arloko informazioa:

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

1. Pertsona bat jartzea, arloaren eta HAZen arteko bitartekari-lanak egiteko.
2. Konpromisoa hartzea HAZeko langileei laguntzeko.
3. Konpromisoa hartzea ondorengo aldaketen edo ekintzen berri HAZi berehala emateko:
 - Berriak, jazoerak edo gertaerak.
 - Horien datak eta epeak.
 - Herritarrek tramiterako bete beharreko baldintzak.
 - Jazoeraren edo gertaeraren tramitazio egoera.
 - Jazoeraren edo gertaeraren dokumentazio grafikoa.
4. Herritarren Arreta Zerbitzuarekin erabateko inplikazioa ezartzea, hura baita Udalaren solaskide bateratua.
5. Konpromisoa hartzea sinatutako barne hitzarmen hau behar bezala betetzeko.

HAZek ere konpromiso hauek hartzen ditu arlo bakoitzarekin:

- Zerbitzuan erregistratutako agiriak egun berean bidaltzea arlo funtzional eskudun bakoitzari, lanaldia bukatzen denean.
- Arlo bakoitzak helarazitako informazioa profesionaltasun eta ardura osoz ematea, arretan eta informazioan zerbitzua eta kalitatea betetzeko.
- Arlo bakoitzari aldian-aldian jakinaraztea herritarrek zuzeneko tratu horren bidez helarazi edo iradokitako ekarpenak.

6.2 Prozeduren aldizkako ebaluazioa

“Tramiteen Eskuliburua” kudeaketa tresna bat da. Tresna horrek, hortaz, malgua izan behar du, erraz moldatzen dena herritarrei emandako zerbitzuaren ebaluaziotik sortutako behar eta eskarietara.

Garrantzitsua da, beraz, elementu bizi eta praktikoa izatea, zuzeneko lotura duena indarreko legeekin eta garaiko gizartearekin.

Urtean behin batzar orokor bat egingo da, baina, hala ere, berehala aplikatzekoak diren unean uneko aldaketek sortutako beharrei utzi gabe.

7. artikulua. HAZen jarduerari buruzko informazioa

Aldian-aldian HAZen eskumeneko jarduerari buruzko estatistikak egingo dira, hobeto jakiteko zeintzuk diren herritarrek aurkeztutako eskaerak, kexak eta iradokizunak, aberia abisuak, ebazpen ekintzak, eta zenbat eta nolako kontsultak egin diren.

Aldian-aldian, HAZen eta Arloaren arteko harremanean izandako arazoei buruzko txostena egingo da, arazorik egon bada.

8. artikulua. Arloetako erreferenteak

Arlo bakoitzean erreferente bat jarriko da, HAZen eta Udaleko arlo funtzionalen arteko koordinazioa egokia izango dela bermatzeko eta herritarrei ahalik eta zerbitzurik onena eskaintzeko. Erreferenteak funtzio hauek izango ditu:

- A.- HAZen eta bere arloaren arteko bitartekari edo zubi-lanak egingo ditu, eta zerbitzuko langileei babesa emango die, hala eskatzen diotenean.
- B.- HAZeko pertsona arduradunari arloko jarduera guztien berri emango dio, herritarrei begira eragina badaukate; hala nola, prozeduren, kexen eta erreklamazioen tramitazio egoera, iragarkiak, kanpainak eta, oro har, arloko jarduera guztiak.
- C.- Berak zaindu eta koordinatuko ditu herritarrek HAZen aurkeztutako eskaerei erantzun bat emateko egin beharreko jarduera guztiak, arlo barruan.
- D.- Sinatutako barne hitzarmenaren edukia behar den bezala betetzen dela kontrolatuko du.

9. artikulua. Eskaerarekin batera aurkeztu beharreko dokumentazioa

Egiten diren eskaerek ondorengo dokumentazioa edukiko dute: batetik, 30/1992 Legeak, Administrazio Prozedura Erkidearenak 70. artikuluan xedatutakoa (interesdunaren izen-abizenak eta, ordezkaria badu, bere ordezkariarenak, baita jakinarazpenak egiteko adierazitako bitartekoa eta lekua ere; egitateak, arrazoiak eta eskaera, argi eta garbi adierazita eta honakoak zehaztuta: lekua eta eguna; eskatzailearen sinadura edo bere borondatearen egiaztapena, edozein bitartekoren bidez adierazita; administrazioko zein organo, erakunde edo unitateri bidaltzen zaion) eta, bestetik, prozedurazko eskuliburu aplikagarriak adierazten duena.

10. artikulua. Dokumentazioa artxibatzea

Arlo bakoitzaren ardura izango da arlo funtzional bakoitzaren eskumeneko espedientei eta kudeaketei buruz Herritarren Arreta Zerbitzuan sortutako dokumentazioa artxibatzea. Beraz, HAZek dokumentazio hori arlo bakoitzari bidaliko dio, kasu bakoitzean jarritako aldizkakotasunaren arabera.

II. TITULUA - INFORMAZIO FUNTZIOA

11. artikulua. Informazio funtzioa

HAZek lotura lanak egingo ditu herritarren eta administrazioaren artean, eta, ondorioz, informazio eta hurbilketa funtzioak beteko ditu udal bizitzan, herriaren bizitza sozialean eta beste administrazio eta zerbitzu batzuekiko harremanetan. Azken finean, informazio administratiboa bitarteko egokia da herritarrek udal jardueraren berri izan dezaten eta ondasun eta zerbitzu publikoak erabil ditzaten.

Oinarri-oinarrian, hauek izango dira informazio funtzioak:

- Pertsonak hartzea eta arreta ematea, behar duten orientazioa eta laguntza bisitaren lehenengo unean emateko eta, bereziki, bulegoak eta funtzionarioak non dauden esateko.
- Orientazioa eta informazioa ematea. Helburua da gai hauei buruzko argibide eta laguntza praktikoa ematea: prozedurak, tramiteak, proiektuen betebeharrak eta dokumentazioa, egin nahi diren jarduerak edo eskaerak, edo zerbitzu publiko bat jasotzeko edo prestazio baten onuradun izateko informazioa.
- Informazioa ematea prozeduren tramitazio egoerari buruz, eta adieraztea udal espedienteetara eta dokumentuetara iristeko edo horietan parte hartzeko eskubidea baliatu dezaketela, jendaurrean daudenean.

12. artikulua. Informazioa zabaltzeko bitartekoak

Herritarri behar duen informazioa emateko, une bakoitzean egokiak diren zabalkunde bitartekoak erabiliko dira, eta, batez ere, informazioa urrutitik helarazteko aukera ematen dutenak sustatuko dira, hala nola, argitalpenak, telefono-sistemak edo aurrerapen teknologikoei esker jar daitekeen beste edozein komunikabide.

Zehatz-mehatz esateko, HAZek informazioa zabaltzeko oinarrizko bide hauek edukiko ditu:

1. Aurrez aurreko arreta HAZen bertan.
2. Telefono bidezko arreta.
3. Udaleko web-gunea.
4. Udalerriko informazio panelak.
5. Udaleko eta HAZeko iragarki-taulak.
6. Argitalpenak, buletinak, bandoak.
7. Bluethooth teknologia, SMS eta beste batzuk.

13. artikulua. Iragarki-taula

Prozedurak herritarrengan oihartzun zabala daukanean, Udaleko iragarki-taulan argitaratzeaz gain, Herritarren Arreta Zerbitzutik ere zabalduko da.

I KAPITULUA.- INFORMAZIO OROKORRA

14. artikulua. Edukia

Ondorengo gaiei buruzko informazio administratiboa da:

- A. Erakunde eta unitate administratiboen identifikazioa, helburuak, eskumenak, egitura, funtzionamendua eta kokalekua.
- B. Herritarrek egin nahi dituzten proiektuei, jardueri edo eskaerei buruz xedapenek agindutako betekizun juridikoak edo teknikoak.
- C. Prozeduren tramitazioa, zerbitzu publikoak eta prestazioak, eta administrazio publikoekiko harremanetan herritarrek jakin behar dituzten datuak. Osagarri modura, eman egingo da, baita, udalaz gaindiko zerbitzu eta tramiteei buruzko informazioa, herritarrentzat interesgarria dela pentsatzen bada.
- D. Prozeduraren edo haren zati baten ezagutza, jendaurrean dagoenean. Interesdunek, gainera, nahi dituzten alegazioak egin ahalko dituzte.
- E. Artxibo administratiboetan dauden erregistroak eta dokumentuak eskuratu ahal izatea (espediente baten zati direlako), adierazpidea edo euskarri materiala edozein dela ere (grafikoa, soinua edo irudia), baldin eta espediente horiek eskaera egiten den egunerako amaituta badaude eta erregistro horiek dagoeneko ez badira operatiboak egun horretan.

15. artikulua. Informazioa ematea

Aurreko artikuluko A, B, C eta D ataletan jasotako informazioa nahitaez emango zaie herritarrei, horretarako legezko akreditaziorik eskatu beharrik gabe.

16. artikulua. Jendaurreko informazioa

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

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

17. artikulua. Administrazioerregistroetara iristea

14. artikuluko E atalean ezarritako erregistro administratiboetara iristeko eskaera idatziz egin behar da. Eskaera hori indibidualizatua izango da, eta zein dokumentu

kontsultatu nahi den zehaztu beharko da. Ezingo da gai bati edo gai multzo bati buruzko eskaera orokorrik egin, hautazko izaerarekin kontuan hartzekoa ez bada behintzat.

Muga hauek izango ditu:

- Pertsonen intimitateari buruzko datuak dituzten dokumentuak pertsona horiek soilik kontsultatu ahalko dituzte. Aldiz, edozeinek kontsulta ditzake, espedienteak iraungita badaude (prozeduretan jarritako epeen arabera) eta horietatik ezin bada ondorio nabarmenik sortu.
- Ezingo dira eskuratu zuzenbidearen aplikazioko prozeduretako dokumentu izendunak.
- Ezingo dira eskuratu prozedura erkideko legediak edo izaera sektorialeko legediak berariaz adierazitako espedienteak eta bere dokumentuak.

Dokumentuak eskuratzeko eskubidea erabiltzea ukatu ahalko da interes publikoko arrazoiak badaude, babesteko duinagoak diren hirugarrenen interesak badaude edo legeak hala ezartzen badu. Kasu horietan organo eskudunak arrazoitutako ebazpena eman beharko du.

18. artikulua. Kopia lortzea

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

Iristeko eskubideak berekin darama kopia edo egiaztagiria lortzeko eskubidea ere (paperean edo euskarri digitalean). Dokumentuen kopia bide telematikoz bidali ahalko dira, Udalak hala baimentzen badu. Aldez aurretik, ordea, legez ezarrita dauden ordainarazpenak egin beharko dira, hala badagokio.

Kanpoan egindako dokumentu batzuen kopia eskatzen bada, Udalarentzat horiek duten edo izan duten kostua ordaindu beharko da aurretiaz.

II. KAPITULUA.- INFORMAZIO PARTIKULARRA

19. artikulua. Edukia

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

20. artikulua. Informazio lortzeko eta eskuratzeko eskubidea

Aldez aurretik interesdun modura egiaztatuta daudenek honakoak egin ahalko dituzte:

- Edozein unetan jaso ahalko dute prozeduraren tramitazioaren egoerari buruzko informazioa.
- Espedientean dauden dokumentuak eskuratu ahalko dituzte, izendunak izan ezik. Titular ez diren pertsonak ere eskuratu ahalko dituzte dokumentu izendunak (pertsonek intimitateko beste daturik sartu gabe) baldin eta zuzenbidearen aplikazioko prozeduretan agertzen badira (baina ez zigor edo diziplinako prozeduretan), eta, edukia kontuan hartuta, herritarren eskubideak betearazteko erabil badaitezke.
- Entzunaldian parte hartu ahalko dute, alegazioak egiteko eta egoki iruditzen zaizkien dokumentuak eta justifikazioak aurkezteko.

Interesdunek edo haien ordezkariak idatziz egin beharko dituzte informazioa lortzeko edo dokumentazioa eskuratzeko eskaerak.

21. artikulua. Ordezkaritza

Jarduteko gaitasuna duten interesdunek ordezkari baten bidez jardun ahalko dute administrazio jardueretan, interesdunak ez badu berariaz kontrakorik adierazten.

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

Zuzenbidean baliagarria den edozein bideren bidez frogatu ahalko da ordezkaritza, edo interesduna bera bertaratu eta horixe adierazten badu.

22. artikulua. Entzunaldia

Prozedura bera, horren zati bat edo dokumentazioa egongo da ikusgai erakustaldian, horretarako egokitutako gela batean. Baina erakusten den dokumentazioa ezingo da egoitza horretatik atera, eta ez da dokumentuen erreproduktzioerik emango. Dena den, interesdunak eskaera formala egin dezake espedientearen zati baten edo espediente osoaren kopiak eskuratzeko.

III. TITULUA - KUDEAKETA FUNTZIOA

23. artikulua. Kudeaketa funtzioa

Hauek izango dira kudeaketa funtzioak:

- Prozedura administratiboei dagokienez: espediente baten hasierako dokumentazioa jasoko da, arauz horrela xedatu denean. Tramite eta ebatzen jarduerak ere egingo dira, berehalako erantzuna eskatzen duten presazko kontuak eta gauza sinpleak direnean.

- Herritarrek ondorengo helburuekin egindako ekarpenak edo iradokizunak jasoko dira: zerbitzuen kalitatea hobetzeko, etekina areagotzeko edo gastu publikoan aurrezteko, tramiteak errazteko edo beharrezkoak ez direnak ezabatzeko, edo gizartearen eta administrazioaren arteko harremanetan gogobetetasun maila handiagoa ekarriko duen beste edozein neurri ezartzeko.
- Funtzio administratiboen funtzionamenduan izandako atzerapenengatik, arretarik ezagatik edo beste edozein jarduera irregularrengatik herritarrek egindako kexak eta erreklamazioak jasoko dira.
- Zerbitzu publikoei dagokienez: herritarrek egindako deiak eta aberia abisuak jasoko dira.
- Herritarrei lagunduko zaie, eskaerak egiteko eskubidea erabiltzen.

24. artikulua. Leihatila bakarra

“Leihatila Bakarra” izeneko antolakuntza-arauen mende eratzen dira HAZeko kudeaketa funtzioak. Horiek horrela, zentro balioaniztun bakarra eskaintzen zaie herritarrei, Zarauzko Udalarekin izango dituzten harremanetarako.

25. artikulua. Ordezkaritza

Jarduteko gaitasuna duten interesdunek ordezkarri baten bidez jardun ahalko dute jarduera administratiboetan, interesdunak ez badu berariaz kontrakorik adierazten.

Jarduteko gaitasuna duen edozein pertsonak jardun ahalko du beste pertsona baten ordezkarri gisa, administrazio publikoen aurrean.

Zuzenbideko edozein bide baliagarriren bidez frogatu ahal izango da ordezkaritza, edo interesduna bera bertaratu eta horixe adierazten badu.

26. artikulua. Barne komunikazioa

Egindako kudeaketen berri emango zaie arlo funtzional guztiei asteen behin, bakoitzari bere eskumenen arabera, jakinaren gainean egon daitezen eta dagozkion ondorioak izan ditzan.

Herritarren Arreta Zerbitzuak bitarteko informatikoen bidez erregistratuko du horrelako zenbat gestio egin diren.

27. artikulua. Telefono bidezko kudeaketa

Herritarren eta Zarauzko Udalaren arteko harremana telefono bidez egin ahalko da, ekintza administratiboak idatziz jasotzeari eta jakinarazpenak bidaltzeari utzi gabe, hala dagokionean.

28. artikulua. Identitatea

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

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

Dena dela, interesdun horiei jakinarazpenik egin behar bazaie, jakinarazpenetarako berariaz jarritako helbidea erabiliko da, hau da, Udalaren erregistroetan azaltzen dena.

29. artikulua. Prozedura

Telefono bidez eskaera jaso ostean, Herritarren Arreta Zerbitzuak egin beharreko kudeaketak egingo ditu, eta, hala badagokio, eskatzailearengandik behar duen dokumentazio osoa jaso ostean, eskatutako tramitearen frogagiria bidaliko du haren helbidera.

30. artikulua. Tramiteen erregistroa telefono bidez

Telefono bidez egindako eskaera jasota geratzen dela bermatuko da, erabilitako tresna informatikoen bidez.

Alkatetzaren ebazpen bidez zehaztuko da zein harreman mota egin daitezkeen telefono bidez herritarren eta Zarauzko Udalaren artean. Aldez aurretik Ordenantza honetako I tituluan jarritako prozedura (“Harremanen barne hitzarmena”) garatuko da.

Tramiteen katalogo hori jendearentzat eskuragarri egongo da HAZen.

I. KAPITULUA.- TRAMITE EKINTZAK

31. artikulua. Deskripzioa

“Tramite Ekintzak”: herritarren eta dagokion arloaren arteko harremanerako HAZen bitartekaritza eskatzen duten tramite guztiak izango dira. Tramite horien ebazpena, baina, arlo funtzional bakoitzaren eskumena izango da. HAZen funtzioa soilik bien arteko harremanerako tresna izatea da.

32. artikulua. Tramite Ekintzen katalogoa

Alkatetzaren ebazpen bidez zehaztuko da zeintzuk diren HAZek egingo dituen Tramite Ekintzak. Aldez aurretik Ordenantza honetako I tituluan jarritako prozedura (“Harremanen barne hitzarmena”) garatuko da.

33. artikulua. Sarrera erregistroa

HAZen egingo da Udalari edo bere organoei zuzenduta pertsonalki aurkezten diren idatzien Sarrera Erregistroa.

34. artikulua. Sarrera erregistroko oharra

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

35. artikulua. Erregistratu beharreko dokumentuaren kontrola

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

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

36. artikulua. Erregistratutako dokumentuaren kopia

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

37. artikulua. Beste administrazio batzuetara zuzendutako agirien erregistroa

Udal honetako Erregistro Orokorrean aurkeztu ahalko dira edozein organo administratibori (Estatuaren Administrazio Orokorra, autonomia erkidegoak, foru administrazioak edo tokiko administrazioa osatzen duen edozein erakunde) herritarrek zuzendutako eskaerak, idatziak eta komunikazioak, baldin horretarako hitzarmena sinatzen bada aurrez.

38. Sailkapena eta banaketa

Agiriak erregistratu ondoren, horien organo edo entitate hartzaileei bidaliko zaizkie berehala, administrazio bakoitzarekin egindako hitzarmenean jarritako epean, eta, edonola ere, agiriak jaso eta handik hiru eguneko epean.

Bitartekorik egokienak erabilia bidaliko dira agiri horiek, hartzaileak ahalik eta lasterren jaso ditzan. Ahal den guztietan bitarteko informatikoak, elektronikoak edo telematikoak erabiliko dira, eta beti ere Administrazio Publikoen Araubide

Juridikoaren eta Administrazio Prozedura Erkidearen Legeak jasotzen dituen betebeharrak eta bermeak beteta.

39. artikulua

Udalak bere erregistroen eta hitzartutako zerrenda bat argitaratuko du (horietara iristeko sistema eta funtzionamendu-ordutegia sartuta), eta eguneratuta edukiko du.

II. KAPITULUA.- EBAZPEN EKINTZAK

40. artikulua. Deskripzioa

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

41. artikulua. Ekintza motak

HAZek egingo dituen ekintzak ondorengo 4 ataletan sailkatzen dira, ordenantza honen ondorioetarako:

- A.- Berresteko edo egiaztatzeako ekintzak.
- B.- Eguneratzeko ekintzak.
- C.- Ezagutzazko ekintzak.
- D.- Jarduera ekintzak.

LEHENENGO ATALA - BERRESTEKO EDO EGIAZTATZEKO EBAZPEN EKINTZAK

42. artikulua. Deskripzioa

“Berresteko edo Egiaztatzeako Ekintzak” kudeaketa errazak dira, herritarren eskaerei erantzuteko izaten dira, eta erregistro administratiboetan lehendik dagoena berrestea edo egiaztatzea baino ez dute eskatzen. HAZek bitartekoak eta eskumenak izango ditu horiek modu zuzenean eta autonomoan egiteko.

43. artikulua. Erregistroak

Zarauzko Udaleko erregistro administratiboak paperezko euskarrian, informatikoan edo beste edozeinetan jasota daude, eta eskubideak, betebeharrak, ezaugarriak edo lehendik dauden egoerak azkar eta ziur jakiteko balio dute, Udalak bere ahalmenak modu eraginkorragoan balia ditzan.

44. artikulua. Erregistroetara iristea

Interesdunek eskaeraren egunean indarrean dauden erregistro administratiboetara jo ahalko dute, interesdun direla frogatu ostean.

Iristeko eskubideak berekin darama Udalak baimendutako bolantea eskuratzeko eskubidea ere. Aldez aurretik, ordea, legez ezarrita dauden ordainarazpenak egin beharko dira, hala badagokio.

45. artikulua. Bolantearen definizioa eta eraginak

Bolantea deitzen zaio erregistro administratiboetan jasota dagoen informazio zehatza idazketaren bidez egiaztatzen edo berresten duen agiriari. Udal langileek egiten dituzte bolanteak.

Bolante horiek ondorio informatiboak baino ez dituzte izango.

46. artikulua. Bolanteak ematea

Herritarren Arreta Zerbitzuko langileek emango dituzte, eskaera egin eta berehala. Eskaera ahoz egingo da.

47. artikulua. Bolanteen erregistroa

Ez da beharrezkoa izango bolante horiek eman izana Erregistro Orokorrean jasotzea, izan ere, berehalakoak dira eta informazioa lehenagotik jasota dago, ez dute Administrazioaren aldetik beste jarduerarik eskatzen, eta kudeaketa arintzeko baino ez dira.

BIGARREN ATALA - EGUNERATZEKO EBAZPEN EKINTZAK**48. artikulua. Deskripzioa**

“Eguneratzeko Ekintzak”: erregistro administratibo operatiboak aldatzeko ekintzak dira. HAZek bitartekoak eta eskumenak izango ditu horiek modu zuzenean eta autonomoan egiteko.

49. artikulua. Sarrera - Irteera erregistroa

Zarauzko Udaleko Alkatetzari zuzendutako idatzi bidez eskatuko dute herritarrek aldaketa. Idatziari sarrerako erregistroa emango zaio.

Era horretako tramiteek, berez duten izaerarengatik, ez dute berariazko ebazpenik eskatzen.

50. artikulua. Eguneratzeko ebazpen ekintzen katalogoa

Alkatetzaren ebazpen bidez zehaztuko da zeintzuk diren HAZek egingo dituen Eguneratze Ekintzak. Aldez aurretik Ordenantza honetako I tituluan jarritako prozedura (“Harremanen barne hitzarmena”) garatuko da.

Tramiteen katalogo hori jendearentzat eskuragarri egongo da HAZen

HIRUGARREN ATALA - EZAGUTZAZKO EBAZPEN EKINTZAK

51. artikulua. Deskripzioa

“Ezagutzazko Ekintza”: Ekintza honen bidez herritarrak aitortutako jardueraren jakitun geratzen da Udala, dagozkion ondorioetarako. Ekintzak bolumen handikoak izaten dira, izaera arautukoak eta errepikakorrak.

52. artikulua. Ezagutzazko agiriaren definizioa eta eragina

HAZeko langileek agiri bat egingo dute. Agirian bi gauza jasoko dira: lehenengo zatian, herritarraren adierazpena, eta, jarraian, administrazioa horren jakitun geratu dela.

Ezagutzazko Ekintzak ahalmena ematen dio interesdunari adierazitako eta kontu-hartutako jarduera egiteko. Dena den Udalak ahalmena izango du jarduera hori berrikusteko eta, zuzenbidearen aurka badoa, ez baimentzeko.

53. artikulua. Ezagutzazko agiria ematea

Herritarren Arreta Zerbitzuko langileek emango dituzte Ezagutzazko Ekintzaren egiaztagiriak, eskaera egin eta berehala. Hori bai, aldez aurretik legez jarrita dauden ordainarazpenak egingo dira.

54. artikulua. Sarrera - Irteera erregistroa

Zarauzko Udaleko Alkatetzari zuzendutako idatzi bidez egingo dute interesdunek komunikazioa. Idatziari sarrerako erregistroa emango zaio.

Era horretako tramiteek, berez duten izaerarengatik, ez dute berariazko ebazpenik eskatzen.

55. artikulua. Ezagutzazko ebazpen ekintzen katalogoa

Alkatetzaren ebazpen bidez zehaztuko da zeintzuk diren HAZek egingo dituen Ezagutzazko Ekintzak. Aldez aurretik Ordenantza honetako I tituluan jarritako prozedura (“Harremanen barne hitzarmena”) garatuko da.

Tramiteen katalogo hori jendearentzat eskuragarri egongo da HAZen

LAUGARREN ATALA - JARDUERAKO EBAZPEN EKINTZAK

LEHENENGO AZPIATALA - KOMUNIKAZIOAK JASOTZEA ETA TRAMITATZEA

56. artikulua. Komunikazioaren definizioa

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

57. artikulua. Komunikazioen erregistro-liburua

Herritarren Arreta Zerbitzuan komunikazioen erregistro-liburu bat egongo da. Liburu horretan azaldu eta proposatuko da udal zerbitzuak berritzeko edo hobetzeko egokitzat jotzen den guztia.

58. artikulua. Aurkezpena

Komunikazioen erregistro-liburuan jasoko dira honela jasotako komunikazioak:

- Aurrez aurre, horretarako egindako inprimakiaren bidez.
- Telefonoz.
- Legeak ezarritako beste edozein bitartekoren bidez.

Herritarren Arreta Zerbitzuko langileek lagundu egingo diote jendeari bere komunikazioa idazten eta jasotzen.

59. artikulua. Tratamendua

Herritarren Arreta Zerbitzuan sailkatu eta prozesatuko dira komunikazioak, eta ondoren berehala helaraziko dute bakoitza bere arlo edo zerbitzura.

Arlo edo zerbitzu eskudunak komunikazioak jaso eta, hala behar izanez gero, komunikazio-egileari eskatu beharreko argibideak eskatu ostean, gehienez ere 5 egun balioduneko epea edukiko du egindako edo egingo dituen jardueren berri Herritarren Arreta Zerbitzuari emateko eta HAZek berehala komunikazio-egileari jakinarazteko.

60. artikulua. Erantzuna

Herritarren Arreta Zerbitzuan kexa, iradokizuna, aberia abisua edo esker ona jasotzen denetik 20 eguneko epea egongo da egindako jardueren berri interesdunari emateko, dagokion arloak edo zerbitzuak adierazitako moduan.

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

61. artikulua. Jarduerak eta jarraipena

Herritarren Arreta Zerbitzuak kontrolatuko ditu arlo funtzional bakoitzaren komunikazioak.

Aldian-aldian, aurkeztu diren kexen, iradokizunen, ekimenen, eskaeren, esker onen eta abisuen zerrenda bat bidaliko zaie Udaleko arduradun politikoei, baita emandako erantzunik eta kasu bakoitzean hartutako neurriak zein izan diren ere, haiek une bakoitzerako ezarritako jarraibideen eta aginduen arabera.

62. artikulua. Kexen ondorioak

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 baldintzatzen, inolaz ere, interesdun gisa agertzen direnek prozedura bakoitzaren araubidearen arabera egin ditzaketen gainerako ekintzak edo eskubideak.

BIGARREN AZPIATALA – DOKUMENTUAK KONPULTSATZEA

63. artikulua. Definizioa

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

Konpultsa soilik Udal Erregistroan aurkeztutako dokumentuekin egingo da, eta beti jatorrizkoarekin alderatu ondoren. Agiri horiek Udalean bertan tramitatzeko izan daitezke edo baita beste administrazio eskudun batzuetara bidaltzeko ere, baldin eta beste administrazio horiekin “leihatila bakarraren” hitzarmena sinatuta badu. Udaletik datozen dokumentuak edo Udaleko bulegoetan jasota daudenak ere konpultsatu daitezke.

64. artikulua. Agiria egitea

Dokumentuen konpultsak HAZen egingo dira, unean bertan, baina aldeztu aurretik Udalbatzako idazkari nagusiak eskuordetzea eman ondoren. Konpultsa egiteko, Ordenantza Fiskalean jarritako tarifa ordaindu beharko da aurretik, baldin halakorik jarrita badago.

Baliteke unean bertan zerbitzua EZ ematea, konpultsatu beharreko kopia asko badira.

Konpultsak egiteko, jatorrizko dokumentuak baino ez ditu eraman beharko interesdunak. Fotokopiak Herritarren Arreta Zerbitzuan egingo dira.

HIRUGARREN AZPIATALA – ORDUA ESKATZEA

65. artikulua. Ordua eskatzea

Udalaren oinarrizko helburua honako hau izango da: Zarauzko Udalarekiko harremanetan herritarrei ahalik eta aholkularitza eta informazio zabalena ematea, HAZen bitartez.

Hala ere, gerta daiteke eskaera batzuk udal teknikarien (espezialistak) edo Udalbatzako kideren baten arreta behar izatea, bai zailtasunagatik, bai berezitasunagatik, bai duten izaeragatik. Halakoetan, HAZek administratuko ditu partzialki haien agendak, eta bilera egiteko eguna, ordua eta lekua emango ditu.

LAUGARREN AZPIATALA – ARGITALPENAK ETA PLANOAK SALTZEA

66. artikulua. Deskripzioa

Udalak argitaratutako argitalpen eta plano guztiak egongo dira HAZen, behar dituenari eman ahal izateko. Hori bai, aldez aurretik tarifa ordainduko da, halakorik jarrita badago.

SEIGARREN AZPIATALA- TELEFONO-DEIAK JASOTZEA ETA BANATZEA

67. artikulua. Deskripzioa

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

XEDAPEN GEHIGARRIA

Lehenengoa.- Zarauzko Udalak jarriko ditu Herritarren Arreta Zerbitzuan (HAZ) behar diren langileak, lanpostuak hornitzeko indarrean dagoen legerian xedatuta dauden prozesuen bitartez. Era berean, Udaleko lanpostu-zerrendan egin beharreko egokitzapen guztiak ere egingo dira. Edozein kasutan, langile horiek prestakuntza zehatza eta egokia jasoko dute, ordenantza honetan bildutako funtzioak betetzeko eta zerbitzua behar den moduan jartzeko.

AZKEN XEDAPENA

Lehenengoa.- Ordenantza hau indarrean egongo da, testu osoa Gipuzkoako Aldizkari Ofizialean argitaratu eta 7/1985 Legeak, Toki Araubidearen Oinarriak arautzen dituenak 65.2 artikuluan xedatutako hamabost eguneko epea igaro ostean, harik eta aldatzea edo indargabetzea erabakitzen den arte.

Bigarrena.- Hala ere, Zarauzko Udala egiten ari den barne antolakuntzako prozesua amaitzen denean ezarriko da ordenantza honen aplikazio eraginkor osoa, orduan egongo direlako prest Herritarren Arreta Zerbitzua (HAZ) erabat eta eraginkortasunez jartzeko behar diren bitarteko pertsonalak, materialak eta teknologikoak.