



2017IERR0001

## ELGOIBARKO UDALA

*Antolakuntza arloa*

*Elgoibarko Udaleko Herritarrentzako Arreta Zerbitzua  
(HAZ) arautzen duen Ordenantza*

### ZIOEN AZALPENA

CEren 103. Artikuluak jasotzen duenaren arabera, Herri Administrazioak objektibotasunez erantzun behar die interes orokorrei, eta efikaziaren printzipioei jarraiki jardun behar du, legeari eta zuzenbideari bete-betean men eginik. Era berean, Herri Administrazioen Prozedura Erkideari buruzko urriaren 1eko 39/2015 Legearen 13. artikulua, pertsonen, herri administrazioekiko harremanetan dituzten eskubideak zehazten ditu. Horren ondorioz, Administrazioak beharrezkoak diren mekanismoak egituratu behar ditu, eskubide horiek betearazteko.

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

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

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

## ELGOIBARKO UDALA

*Área de Organización*

*Ordenanza reguladora del Servicio de Atención a la Ciudadanía (SAC) del Ayuntamiento de Elgoibar*

### EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

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

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

Dicho avance se ha referido principalmente a servicios de equipamiento urbano, asistenciales, educativos, culturales, sanitarios, deportivos, etc. y no tanto a servicios que podemos denominar como de atención directa a la ciudadanía, entre los que incluimos los servicios de gestión e información.

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



dira eta, aldi berean, hobetu egiten da herritarrek Administrazioetik jasotzen duten irudia.

Helburu hori lortu ahal izateko, eta bidenabar, bere xedea komunitateari eta komunitateak etengabe izaten duen bilakaerari egokitu ahal izateko, Elgoibarko Udalak, Zerbitzu Publikoko erakunde den aldetik, konpromiso bat hartu du, EUDELekin batera, Tokiko Berrikuntzarako Agenda diseinatu eta abian jartzeko.

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

Ondorioz, ondokoak dira Herritarrentzako Arreta Zerbitzuaren ezaugarriak:

1. Udal bulego bat da. Beraz, zerbitzu hau ez da herritarren eskaerak artatzera mugatuko. Izan ere, bulego hori baliatuko da ahal diren arreta mota guztiak emango dira.

2. Dinamikoa izan beharko da, aldakorra, une bakoitzeko eskakizunetara egokituko dena.

3. Zerbitzu modura eratuta egongo da udal egiturari, eta bere zeregina herritarrei arreta integrala ematea izango da.

4. Gehien eskatzen diren tramite erraz eta errepikakorrek osatuko dute bere jardueren karta.

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

organización, además de proyectar una imagen más positiva de la Administración hacia las mismas.

Para la consecución de dicho objetivo, el Ayuntamiento de Elgoibar, como entidad de Servicio Público, para adecuar su fin a la comunidad y a sus continuos cambios evolutivos, se ha comprometido, junto con EUDEL, con el diseño y ejecución de la Agenda de Innovación Local (AIL).

Todo ello, tras el oportuno espacio de reflexión y tomando como referencia los diversos modelos ya implantados en la Comunidad Autónoma del País Vasco, ha llevado a proponer la creación de un SAC de carácter integral.

En consecuencia, las características del SAC son las siguientes:

1. Se trata de una oficina del Ayuntamiento. Por tanto, no se limitará únicamente a la atención de las demandas ciudadanas, sino que aprovechará su presencia para prestar todas las atenciones posibles.

2. Deberá ser dinámico, cambiante, para adaptarse a la demanda en cada momento.

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

4. 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 (SAC) en el desempeño de su doble función de gestión e información, son las siguientes:



## ELGOIBARKO UDALA

### Herritarrentzat:

- a) Eskatera pertsonalak bideratzea.
- b) Herritarrei tratu pertsonala eta indibidualizatua ematea.
- c) Izaera orokorreko eskaerak, hau da, normaliza daitezkeenak, betetzea.
- d) Eskaei arinago eta azkarrago erantzutea.
- e) Informazio zuzena eta benetakoa ematea, eta informazioa kanalizatzea, herritarrek eskaerak zentralizatuta eduki ditzaten.
- f) Egiten diren kontsultak iragaztea. Horrela, kontsulta espezifikoak bakarrik bidaliko ditu Zerbitzu eskudunera, aurretik ordua hartuta.
- g) Azkenik, Udalak herritarren aurrean duen irudia nabarmen hobetzea.

### Udalarentzat:

- a) Baliabideak arrazionalizatzea, antolakuntza horizontalak sortzen dituen ekonomien ondorioz.
- b) Udalak herritarren eskakizunei erantzuteko ahalegina egiten duen zerbitzu publikoaren irudia ematea.
- c) Zerbitzu publikoaren ikuspegitik, pertsonenganako harreman zuzena eta arduratsua izatea, etengabe hobetu ahal izateko.
- d) Laneko barne-sarea indartzea.
- e) Herritarrei zerbitzua eskaintzean sentitzen

### Para la ciudadanía:

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

### Para el Ayuntamiento:

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



den poztasunean sakontzea.

la ciudadanía.

f) Diziplina anitzeko taldea egituratzea.

f) Estructurar un equipo multidisciplinar.

## **I TITULUA**

## **TÍTULO I**

### **IZAERA OROKORREKO XEDAPENAK**

### **DISPOSICIONES DE CARÁCTER GENERAL**

#### **1. artikulua. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua.**

#### **Artículo 1. SAC.**

Herritarrentzako Arreta Zerbitzua udal zerbitzu bat da, zerbitzu publikorako berariazko bokazioa duena, herritarrak artatzeko teknika modernoak txertatzen dituena eta herritarrenganako arreta ardaztat hartzen duena, eta halaber, herritarrek Udalari egiten dizkioten eskaera gehienei irtenbidea emateko beharrezkoak diren bitartekoak dituena.

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

#### **2. artikulua. Herritarrentzako Arreta Zerbitzuaren zereginak.**

#### **Artículo 2. Funciones del SAC.**

Herritarrentzako Arreta Zerbitzuaren jarduerak ondorengo funtzioen barruan sartzen dira:

Las actividades del SAC se engloban en las siguientes funciones:

A. Udalari eta udalerriari buruzko informazioa emateko funtzioa.

A. Función de Información del Ayuntamiento y del municipio.

B. Kudeaketa funtzioa.

B. Función de Gestión.

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

#### **Artículo 3. Objeto de la ordenanza.**

Hauxe dira Ordenantza honen helburuak:

Constituyen el objeto de esta Ordenanza:

1. Herritarrentzako Arreta Zerbitzuari ematen zaizkion jarduera guztiak biltzea eta definitzea.

1. Recoger y definir todas las actividades que se asignan al SAC

2. Prozedurazko arau batzuk jartzea, Ebazpen Egintzak izeneko espedienteak eta kudeaketak arautuko dituztenak.

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



### Resolutorios.

3. Herritarrek Administrazioarekiko harremanetan dituzten eskubideak bermatzea, eta ondorengo benetako ezarpena zehaztea:

- a) Herri Administrazioekin Administrazio Elektronikorako Sarbide Nagusi baten bidez komunikatzeko eskubidea.
- b) Herri Administrazioekiko harremanetan baliabide elektronikoak erabiltzeko laguntza jasotzeko eskubidea.
- c) Autonomia Erkidegoko lurraldean ofizialak diren hizkuntzak erabiltzeko eskubidea.
- d) Informazio publikora, erregistroetara eta artxiboetara iristeko eskubidea, gardentasunari, informazio publikoa eskuratzeko bideari eta gobernu onari buruzko abenduaren 9ko 19/2013 Legean aurreikusitakoaren arabera.
- e) Agintarien eta langile publikoen aldetik errespetoarekin eta adeitasunez artatuak izateko eskubidea; haiek euren eskubideak erabiltzeko eta obligazioak betetzeko erraztasunak emango dizkiete.
- f) Herri Administrazioen eta agintarien erantzukizuna eskatzeko eskubidea, legez horrela dagokionean.
- g) 39/2015 Legean aurreikusten diren identifikazio-baliabideak eta sinadura elektronikoa eskuratzeko eta erabiltzeko eskubidea.
- h) Datu personalak babesteko eskubidea, eta bereziki, Herri Administrazioen fitxategietan, sistemetan eta aplikazioetan ageri diren datuen segurtasuna eta

3. Garantizar los derechos de la ciudadanía en sus relaciones con las Administraciones Públicas, concretando la aplicación efectiva de los siguientes:

- a) A comunicarse con las Administraciones Públicas a través de un Punto de Acceso General electrónico de la Administración
- b) A ser asistidos en el uso de medios electrónicos en sus relaciones con las Administraciones Públicas
- c) Utilizar las lenguas oficiales en el territorio de la Comunidad Autónoma.
- d) Al acceso a la información pública, archivos y registros, de acuerdo con lo previsto en la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno y el resto del Ordenamiento Jurídico.
- e) A ser tratados con respeto y deferencia por las autoridades y empleados públicos, que habrán de facilitarles el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.
- f) A exigir las responsabilidades de las Administraciones Públicas y autoridades, cuando así corresponda legalmente.
- g) A la obtención y utilización de los medios de identificación y firma electrónica contemplados la Ley 39/2015.
- h) A la protección de datos de carácter personal, y en particular a la seguridad y confidencialidad de los datos que figuren en los ficheros, sistemas y aplicaciones de



konfidentzialtasuna babestea.

4. Pertsona fisikoek une oro erabaki ahal izango dute euren eskubideak erabiltzeko eta betebeharrak betetzeko, Udalarekin baliabide elektronikoen bidez komunikatuko diren ala ez, ezinbestean bide elektronikoak erabiltzera behartuta daudenean izan ezik. Pertsonak edozein momentutan aldatu ahal izango du Herri Administrazioekin harremanak izateko aukeratuko duen bidea.

#### **4. artikulua. Antolakuntzaren printzipioa.**

Zerbitzu hau bereizten duen antolakuntzako printzipioa oinarritzko bi elementutan oinarritzen da:

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

— Lanpostuak polibalenteak dira.

#### **5. artikulua. Zerbitzuekiko harremana.**

Herritarrentzako Arreta Zerbitzua udal egituraren barruko zerbitzu bat da eta Udaleko gainerako arloen zerbitzura dago, herritarrei arreta pertsonalizatua emateko helburu nagusiari jarraiki.

Herritarrentzako Arreta Zerbitzua elkarlanean arituko da Udaleko zerbitzu desberdinekin. Horrela, bere instalazioetan, ekimen eta jarduera desberdinei buruz herritarrei eman beharreko informazioa eta eskaini beharreko arreta antolatuko eta prestatuko ditu, hala nola, informazio orokorra, errolda berriztatzeak, hirigintza-planak, beka eta laguntzak, matrikulazioak, etab.

las Administraciones Públicas.

4. 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 los Servicios.**

El SAC está configurado como un Servicio dentro de la estructura municipal, al servicio del resto del Ayuntamiento, de acuerdo a la consecución de su objetivo principal de atención personalizada al público.

El SAC colaborará con los diferentes Servicios 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.



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

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

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

Zerbitzuaren eta Herritarrentzako Arreta Zerbitzuaren arteko harremana arautzeko barne hitzarmenak kontuan izango ditu HAZek udal zerbitzu bakoitzari emango dion zerbitzua ona izateko behar-beharrezkoak diren gai guztiak.

Hitzarmenak, gutxienez, honako edukia izango du:

- Zerbitzuko Izapideen Eskuliburua
- Zerbitzuak Herritarrentzako Arreta Zerbitzuari eman beharreko informazioa, aldizkakotasuna eta bidaltzeko bidea
- Jarduera irizpideak
- Prozeduren aldizkako ebaluazioa

### *6.1. Zerbitzuko informazioa:*

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

- Pertsona bat izendatzea, zerbitzuaren eta Herritarrentzako Arreta Zerbitzuaren arteko

Las unidades administrativas municipales son los responsables últimos 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.

Se firmará por parte del Servicio y del SAC 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 Servicio - SAC contemplará todos aquellos aspectos que contribuyan al correcto desarrollo del servicio que presta al Servicio municipal concreto.

El convenio tendrá, cuando menos, el siguiente contenido:

- El Manual de Trámites del Servicio.
- Información del Servicio al S.A.C, periodicidad y canal de envío.
- Criterios de actuación.
- Evaluación periódica de procedimientos.

### *6.1. Información del Servicio:*

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:

- Establecer una persona que ejerza como



bitartekari-lanak egiteko.

— Konpromisoa hartzea Herritarrentzako Arreta Zerbitzuko langileei laguntzeko.

— Konpromisoa hartzea ondorengo aldaketen edo egintzen berri Herritarrentzako Arreta Zerbitzuari berehala emateko:

a) Berriak, jazoerak edo gertaerak.

b) Horien datak eta epeak.

c) Herritarrek tramiterako bete beharreko baldintzak.

d) Jazoeraren edo gertaeraren tramitazio egoera.

e) Jazoeraren edo gertaeraren dokumentazio grafikoa.

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

— Sinatu den Barne Hitzarmen hau behar bezala betetzeko konpromisoa.

Modu berean, Herritarrentzako Arreta Zerbitzuak honako konpromisoak hartzen ditu Zerbitzu bakoitzarekin:

— Zerbitzu funtzional bakoitzaren eskumenekoa den dokumentazioa erregistratzen den egun berean bidaltzea, lanaldia bukatzen denean.

— Zerbitzu bakoitzak helarazitako informazioa profesionaltasun eta ardura osoz ematea, arreta eta informazioa eskaintzean, zerbitzua eta kalitatea bermatzeko.

— Zerbitzu bakoitzari, aldian-aldian, herritarrek, zuzeneko tratu horren ondorioz, egin edo

interlocutora de enlace entre Servicio y SAC

— Establecer un compromiso de apoyo al personal del SAC

— Establecer un compromiso de mantener inmediatamente el cambio o acción informado al SAC de:

a) Noticias, hechos o acontecimientos.

b) Fechas, plazos de los mismos.

c) Requisitos para el trámite por parte de la o el ciudadano.

d) Estado de tramitación del hecho o acontecimiento.

e) Documentación gráfica del hecho o acontecimiento.

— Establecer una implicación total con el SAC como interlocutor unificado del Ayuntamiento.

— Compromiso del correcto cumplimiento de este Convenio Interno firmado.

El SAC, así mismo, se compromete con cada Servicio a:

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

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

— Mantener informado periódicamente a cada Servicio de las aportaciones que le pudieran





iradoki ditzaketen ekarpenak aditzera ematea.

llegar o sugerir por parte de la ciudadanía, fruto de ese trato directo con las personas.

## 6.2. *Prozeduren aldizkako ebaluazioa.*

## 6.2. *Evaluación periódica de Procedimientos.*

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

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.

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

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

Urtean behin bilera orokor bat egingo da, baina, hala ere, berehala aplikatzekoak diren unean uneko aldaketek sortutako beharrak albo batera utzi gabe.

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

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

## **Artículo 7. Información sobre la actividad del SAC**

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

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

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

Periódicamente se realizará un informe sobre la problemática, en su caso, existente en la relación SAC - Servicio.

## **8. artikulua. Zerbitzuetako erreferentea**

## **Artículo 8. Referentes de Servicio.**

Herritarrentzako Arreta Zerbitzuaren eta Udalaren Zerbitzu funtzionalen arteko koordinazio egokia bermatzeko, Zerbitzu bakoitzek erreferente bat jarriko da, ondorengo funtzioak izango dituena:

Para garantizar la adecuada coordinación del SAC con los Servicios funcionales del Ayuntamiento, existirá la figura de la o el Referente de Servicio que tendrá como funciones las siguientes:



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

B. Herritarrentzako Arreta Zerbitzuko pertsona arduradunari zerbitzuko jarduera guztien berri ematea, herritarrei begira eragina badaukate; hala nola, prozeduren, kexen eta erreklamazioen tramitazio egoera, iragarkiak, kanpainak eta, oro har, zerbitzuko jarduera guztiak.

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

D. Unitatearen eta Herritarrentzako Arreta Zerbitzuaren arteko harremanak arautzen dituen dokumentuaren edukia behar bezala betetzen dela kontrolatzea.

### **9. artikulua. Eskaerarekin batera aurkeztu beharreko dokumentazioa.**

Egingo diren eskaerek honakoak jasoko dituzte:

a) Interesdunaren izen-abizenak, eta hala dagokionean, bere ordeztutako den pertsonarenak.

b) Jakinarazpena egiteko erabili nahi den bitarteko elektronikoa, edo hala izan ezean, leku fisikoaren identifikazioa. Nahi izanez gero, interesdunek posta elektronikoa edota gailu elektronikoa helbidea eman ahal izango dute, Herri Administrazioek jakinarazpena bidali izanari edo eskura jarri izanari buruzko abisua emateko.

c) Argi eta garbi, eskaera zehazteko egitateak,

A. Interlocución o puente entre el SAC y el Servicio correspondiente, ofreciendo apoyo a su personal cuando sea requerido.

B. Información a la persona responsable del SAC sobre todas las actuaciones del Servicio 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.

C. Velar y coordinar las actuaciones necesarias de respuesta dentro de su Servicio hacia las demandas presentadas en el SAC por parte de la población.

D. Controlar el correcto cumplimiento del contenido del documento que regula las relaciones entre la unidad y el S.A.C.

### **Artículo 9. Documentación a aportar junto a la solicitud de iniciación.**

Las solicitudes que se formulen deberán contener.

a) Nombre y apellidos del interesado y, en su caso, de la persona que lo represente.

b) Identificación del medio electrónico, o en su defecto, lugar físico en que desea que se practique la notificación. Adicionalmente, los interesados podrán aportar su dirección de correo electrónico y/o dispositivo electrónico con el fin de que las Administraciones Públicas les avisen del envío o puesta a disposición de la notificación.

c) Hechos, razones y petición en que se



arrazoiak eta eskabideak.

concrete, con toda claridad, la solicitud.

d) Lekua eta data.

d) Lugar y fecha.

e) Eskatzailearen sinadura edo, bere borondatearen egiaztapena, edozein bitartekoren bidez adierazita.

e) Firma del solicitante o acreditación de la autenticidad de su voluntad expresada por cualquier medio.

f) Administrazioako zein organo, erakunde edo unitateri bidaltzen zaion.

f) Órgano, centro o unidad administrativa a la que se dirige.

g) Prozeduraren arabera, aurkeztu beharreko dokumentazioa. Dokumentazio hori Elgoibarko Udalaren Prozeduren Eskuliburuan egongo da jasota.

g) La documentación que sea necesaria en función del procedimiento de que se trate. Documentación que figurará en el Manual de Procedimientos del Ayuntamiento de Elgoibar.

## 10. artikulua. Dokumentazioa artxibatzea

## Artículo 10. Archivo de documentación.

Zerbitzu bakoitzaren ardura izango da zerbitzu funtzional bakoitzaren eskumenerako espedienteen eta kudeaketen inguruan Herritarrentzako Arreta Zerbitzuan sortutako dokumentazioa artxibatzea. Beraz, Herritarrentzako Arreta Zerbitzuak dokumentazio hori helaraziko die, kasu bakoitzean ezarritako maiztasunarekin.

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

## II. TITULUA

## TÍTULO II

### INFORMAZIO FUNTZIOA

### FUNCIÓN DE INFORMACIÓN

#### 11. artikulua. Informazio funtzioa

#### Artículo 11. Función de Información.

Herritarrentzako Arreta zerbitzuak 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 jardueren berri izan dezaten eta ondasun eta zerbitzu publikoak erabil ditzaten.

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



Oinarri-oinarrrian, honako hauek izango dira informazio funtzioak:

— Pertsonen harrera egitea eta arreta eskaintzea, bisitaren lehenengo unean behar duten orientazioa eta laguntza emateko eta, bereziki, bulegoak eta funtzionarioak non dauden esateko.

— Orientazioa eta informazioa ematea, burutu nahi dituzten proiektuak, jarduerak eta dokumentazioa bideratzeko tramiteei, baldintzei eta dokumentazioari buruzko argibideak eta laguntzak emateko; edo bestela, zerbitzuren bat eskuratzeko edo prestazioen batez gozatzeko.

— Informazioa ematea prozeduren tramitazio egoerari buruz, eta jendaurrean daudenean, udal espedienteetara eta dokumentuetara iristeko edo horietan parte hartzeko eskubidea baliatu dezaketela adieraztea.

## **12. artikulua. Informazioa zabaltzeko bitartekoak.**

Herritarrari behar duen informazioa emateko, une bakoitzean, zabalkundea egiteko egokiak diren bitartekoak erabiliko dira eta, batez ere, urruneko informazioa helarazteko aukera ematen dutenak sustatuko dira, hala nola, argitalpenak, telefono-sistemak edo aurrerapen teknologikoei esker erabil daitekeen beste edozein komunikabide.

Zehatz-mehatz esateko, Herritarrentzako Arreta Zerbitzuak oinarritzko bide hauek edukiko ditu informazioa zabaltzeko:

1. Aurrez aurreko arreta Herritarrentzako Arreta Zerbitzuan.

Básicamente las funciones de información serán las siguientes:

— 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.

## **Artículo 12. 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 SAC para esa interacción informativa son los siguientes:

1. Atención personalizada en el SAC



2. Telefono bidezko arreta.

3. Udaleko webgunea

4. Udaleko iragarki-taula.

5. Argitalpenak, buletinak, bandoak.

6. Sare sozialak, SMSak eta bestelakoak.

2. Atención vía telefónica.

3. Página web municipal.

4. Tablón de anuncios del Ayuntamiento.

5. Publicaciones, boletines, bandos.

6. Redes sociales, SMS y otros.

## I. KAPITULUA. INFORMAZIO OROKORRA

### 13. 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 buruzko xedapenek agintzen dituzten betebeharrak juridikoak edo teknikoak.

C. Prozeduren tramitazioari, zerbitzu publikoei eta prestazioei buruzkoa, eta administrazio publikoekiko harremanetan herritarrek jakin behar dituzten datuak. Osagarri modura, Udalaz gaidiko zerbitzu eta tramiteei buruzko informazioa ere emango da, herritarrentzat interesgarria dela pentsatzen bada.

D. Jendaurreko erakustaldian dagoen prozeduraren edo prozeduraren zati jakin baten berri izatea; hartara, interesdunek egokitzat jotzen dituzten alegazioak egin ahal izango dituzte.

E. Espediente baten atal izanik, administrazioaren artxiboetan ageri diren

## CAPÍTULO 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 extra municipales 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



Erregistroetara eta dokumentuetara sarbidea izatea; horien adierazpen grafikoa, soinuzkoa edo irudizkoa edo horiek jasota daudeneko euskarri materiala edozelakoa delarik ere; baldin eta espediente horiek eskaera egiten den egunean bukatuta dauden prozedurei buruzkoak badira, eta erregistro horiek, data horretan operatibo ez badaude.

#### **14. artikulua. Informazioa ematea**

Aurreko artikulua A, B, C eta D ataletan jasotako informazioa nahitaez emango zaie herritarrei, horretarako inolako zilegitasunik egiaztatzeke beharrik izan gabe.

#### **15. artikulua. Informazio publikoa.**

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

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

#### **16. artikulua. Administrazioetako erregistroetara iristea.**

Herritarrek informazio publikoa, artxiboak eta erregistroak eskuratzeko eskubidea izango dute, Konstituzioan; gardentasunari, informazio publikorako sarbideari eta gobernu onari buruzko Legean; ezar daitezkeen gainerako legeetan.

Informazioa lortzeko, Elgoibarko Udalaren Tramiteen Eskuliburuan aurreikusitako

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.

#### **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.

#### **Artículo 16. Acceso a Registros administrativos.**

Los ciudadanos tienen derecho a acceder a la información pública, archivos y registros en los términos y con las condiciones establecidas en la constitución, en la Ley de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno, demás leyes que resulten de aplicación.

Para la obtención de la información se seguirá el procedimiento previsto en Manual de Trámites



prozedura jarraituko da.

## 17. artikulua. Kopia lortzea

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

Dokumentazioa edo informazioa eskuratzeko eskubideak kopia edo egiaztagiriak lortzeko eskubidea ere emango du (paperan edo euskarri digitalean). Dokumentuen kopia bide telematikoz bidali ahalko dira, Udalak hala baimentzen badu. Aldez aurretik, ordea, legez ezarrita dauden ordainarazpenak egin beharko dira.

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

## II. KAPITULUA. INFORMAZIO PARTIKULARRA

### 18. artikulua. Edukia.

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

### 19. artikulua. Informazioa lortzeko eta eskuratzeko eskubidea.

Aldez aurretik interesdun modura egiaztatuta daudenek honakoak egin ahalko dituzte:

a) Edozein unetan prozeduraren tramitazioaren egoerari buruzko informazioa jasotzea.

del Ayuntamiento de Elgoibar.

## 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.

## CAPÍTULO 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:

a) Obtener información en cualquier momento sobre el estado de la tramitación del



procedimiento.

b) Espedientean dauden dokumentuak eskuratzeko, izendunak izan ezik. Dena dela, titular ez diren pertsonak izendun agiriak eskuratzeko eskubideaz baliatu ahal izango dira, baldin eta, pertsonen intimitateari buruzko bestelako daturik sartu gabe, zuzenbidearen aplikazioko prozeduretan agertzen badira, zigor edo diziplina arloko prozeduretan izan ezik, eta, edukia kontuan hartuta, herritarren eskubideak betearazteko erabili ahal baldin badira.

c) Entzunaldian parte hartzea, alegazioak egiteko eta egoki iruditzen zaizkien dokumentuak eta justifikazioak aurkezteko.

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

**20. artikulua. Entzunaldia.**

Prozedura bera, prozeduraren zati bat edo dokumentazioa egongo da ikusgai erakustaldian, horretarako egokitutako gela batean. Baina erakusten den informazioa 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**

**21. artikulua. Kudeaketa funtzioa.**

Hauek izango dira kudeaketa funtzioak:

— Prozedura administratiboei dagokienez,

b) 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 las 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 y las ciudadanas.

c) 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. 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.

**TÍTULO III**

**FUNCIÓN DE GESTIÓN**

**Artículo 21. Función de Gestión.**

Las funciones de gestión serán las siguientes:

— En relación con los procedimientos





expediente baten hasierako dokumentazioa jasotzea, baldin eta arauz horrela xedatu bada; baita, premiazkoak eta errazak direlako, berehalako erantzuna behar duten gaiak tramitzeko eta ebazteko jarduerak egitea ere.

— Zerbitzuen kalitatea hobetzeko, errendimendua areagotzeko edo gastu publikoa murrizteko, tramiteak aurrezteko edo beharrezkoak ez direnak desagerrarazteko, edo gizarteari administrazioarekiko harremanetan asebetetze maila handiagoa ekarriko dion beste edozein neurri ezartzeko, herritarrek aurkezten dituzten ekimenak edo iradokizunak jasotzea.

— Funtzio administratiboen funtzionamenduan izandako atzerapenengatik, arretarik ezagatik edo beste edozein jarduera irregularrengatik herritarrek egindako kexak eta erreklamazioak jasotzea.

— Zerbitzu publikoak direla-eta, herritarren deiak eta aberia abisuak jasotzea.

— Eskerak egiteko eskubideaz baliatzerako orduan, herritarrei laguntza ematea.

### **22. artikulua. Leihatila bakarra.**

«Leihatila bakarra» izeneko antolakuntza-arauen mende eratzen dira Herritarrentzako Arreta Zerbitzuko kudeaketaren funtzioak. Horiek horrela, zentro balioaniztun bakarra eskaintzen zaie herritarrei, Elgoibarko Udalarekin izango dituzten harremanetarako.

### **23. artikulua. Ordezkaritza**

Elgoibarko Udalaren aurrean ordezkaritza baten

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 y las 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 la ciudadanía en el ejercicio del derecho de petición.

### **Artículo 22. Ventanilla Única.**

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

### **Artículo 23. Representación.**

Podrá actuarse ante el Ayuntamiento de Elgoibar



bidez jardun ahalko da. Administrazioko prozedura arautzen duen oinarriko legerian jasotakoaren arabera egiaztatuko eta gauzatuko da ordezkaritza eta, hala dagokionean, Elgoibarko Udaleko Izapideen Eskuliburuan jasotako zehaztapenei jarraiki.

### **24. artikulua. Barne komunikazioa.**

Astero, egindako kudeaketen berri emango zaie zerbitzu funtzional guztiei, bakoitzari bere eskumenen arabera, jakinaren gainean egoteko eta dagozkion ondorioak izateko.

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

### **25. artikulua. Telefono bidezko kudeaketa.**

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

### **26. 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. Gutxienez, lehenago ere, inoiz, Udalarik komunikatu izan zaion beste datu bat egiaztatzea.

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

### **Artículo 24. Comunicación interna.**

Semanalmente se informará a las diferentes Servicios funcionales sobre el total de gestiones realizadas de acuerdo a sus competencias para su conocimiento y efectos.

El SAC, registrará por medios informáticos, la totalidad de las gestiones que de este tipo se realicen.

### **Artículo 25. Gestión a través del teléfono.**

La relación ciudadanía - Ayuntamiento de Elgoibar 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 26. Identidad.**

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

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



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

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

### **27. artikulua. Prozedura**

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

### **Artículo 27. Procedimiento.**

El SAC, 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.

### **28. artikulua. Tramiteen erregistroa telefono bidez.**

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

### **Artículo 28. Registro de trámites por teléfono.**

Se garantizará la constancia de la demanda realizada vía telefónica, a través de las diferentes herramientas informáticas utilizadas.

## **I. KAPITULUA. TRAMITE-EGINTZAK**

## **CAPÍTULO I. ACTOS DE TRÁMITE**

### **29. artikulua. Deskribapena.**

Tramite-Egintzak dira, herritarren eta dagokion zerbitzuaren arteko harremanerako, Herritarrentzako Arreta Zerbitzuaren bitartekaritza eskatzen duten tramite guztiak. Tramite horiek ebaztea, baina, zerbitzu funtzionalen eskumena izango da. Herritarrentzako Arreta Zerbitzuaren funtzioa soilik bien arteko harremanerako tresna izatea da.

### **Artículo 29. Descripción.**

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

### **30. artikulua. Sarrera erregistroa**

Erakundeei, edo hala badagokio, organoei zuzentzen zaizkien idatzien Sarrera Erregistroa dela-eta, Udalak burutzen duen jarduera

### **Artículo 30. Registro de Entrada.**

La actividad del Ayuntamiento de Registro de Entrada de escritos que, dirigidos a la Institución o en su caso a sus órganos, se presenten de



Herritarrentzako Arreta Zerbitzuan egingo da.

forma personal, se realizará en el SAC.

### **31. artikulua. Sarrera erregistroko oharra.**

### **Artículo 31. Nota de Registro de Entrada.**

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

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.

### **32. artikulua. Erregistratu beharreko dokumentuaren kontrola**

### **Artículo 32. Control del documento a registrar.**

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

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

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

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

### **33. artikulua. Erregistratutako dokumentuaren kopia.**

### **Artículo 33. Copia del documento registrado.**

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.

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 y hora de presentación.

### **34. artikulua. Beste administrazio batzuetara zuzendutako agirien erregistroa.**

### **Artículo 34. Registro de documentos dirigidos a otras administraciones.**

Udal honetako Erregistro Orokorrean aurkeztu ahalko dira edozein organo administratibori (Estatuaren Administrazio Orokorra, autonomia erkidegoetako administrazio guztiak, foru

Las solicitudes, escritos y comunicaciones que los ciudadanos dirijan a cualquier órgano administrativo que pertenezca a la Administración General de Estado, a la de



administrazioak edo tokiko administrazioa osatzen duen edozein erakunde) herritarrek zuzendutako eskaerak, idatziak eta komunikazioak, baldin horretarako hitzarmena sinatzen bada aurrez.

### **35. artikulua. Sailkapena eta banaketa.**

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

Agiri horiek bidaltzeko bitartekorik egokienak erabiliko dira, hartzailak 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 beteko dira.

### **36. artikulua. Berezko Erregistroen eta hitzartutako Erregistroen publikitatea.**

Udalak bere erregistroen eta hitzartutako erregistroen zerrenda bat argitaratuko du (horietaz baliatzeko sistema eta funtzionamendu ordutegia sartuta) eta eguneratuta edukiko du.

## **II. KAPITULUA. EBAZPEN EGINTZAK**

### **37. artikulua. Deskribapena.**

Herritarrentzako Arreta Zerbitzuak irtenbidea emango die kudeaketa ohikoenei, errazenei eta bolumen handienekoei, egintza zuzen eta autonomoen bidez, baldin horretarako

cualquier Administración de las Comunidades Autónomas, a la de las Administraciones Forales o a la de alguna de las entidades que integran la Administración local, podrán presentarse en el Registro General de este Ayuntamiento si se hubiese suscrito Convenio para ello.

### **Artículo 35. Clasificación y distribución.**

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

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

### **Artículo 36. Publicidad de Registros propios y concertados.**

El Ayuntamiento hará pública y mantendrá actualizada una relación de los registros propios o concertados, sus sistemas de acceso y comunicación de los horarios de funcionamiento.

## **CAPÍTULO II. ACTOS RESOLUTORIOS**

### **Artículo 37. Descripción.**

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



bitartekoak eta eskumenak baditu.

## **38. artikulua. Egintza motak.**

Herritarrentzako Arreta Zerbitzuak egingo dituen egintzak ondorengo 4 ataletan sailkatzen dira, ordenantza honen ondorioetarako:

- A. Berresteko edo egiaztatzeko egintzak.
- B. Eguneratzeko egintzak.
- C. Ezagutzazko egintzak.
- D. Jarduera egintzak

### **LEHENENGO ATALA. Berresteko edo egiaztatzeko ebazpen egintzak**

## **39. artikulua. Deskribapena.**

«Berresteko edo Egiaztatzeko Egintzak» kudeaketa errazak dira, herritarren eskaerei erantzuten dietenak, eta horretarako, erregistro administratiboetan lehendik dagoena berretsi edo egiaztatu baino egiten ez dutenak. Herritarrentzako Arreta Zerbitzuak bitartekoak eta eskumenak izango ditu horiek modu zuzenean eta autonomoan egiteko.

## **40. artikulua. Erregistroak.**

Elgoibarko Udaleko erregistro administratiboak paperezko euskarrian, informatikoan edo beste edozein euskarritan jasota egongo dira eta eskubideak, betebeharrak, ezaugarriak edo lehendik dauden egoerak azkar eta ziur jakiteko balio dute, Udalak bere ahalmenak modu eraginkorragoan balia ditzan.

## **41. artikulua. Erregistroetara iristea.**

Iristeko eskubideak berekin darama Udalak baimendutako bolantea eskuratzeko eskubidea.

## **Artículo 38. Tipos de actos.**

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

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

### **SECCIÓN PRIMERA. Actos resolutorios de confirmación o constatación**

## **Artículo 39. 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 SAC tiene medios y competencias para gestionar de forma directa y autónoma.

## **Artículo 40. Registros.**

Son registros administrativos del Ayuntamiento de Elgoibar 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 41. Acceso a registros.**

El derecho de acceso conllevará el de obtener volantes de la información cuyo examen sea



Aldez aurretik, ordea, legez ezarrita dauden ordainarazpenak egin beharko dira, hala badagokio.

### **BIGARREN ATALA. Eguneratzeko ebazpen egintzak**

#### **42. artikulua. Deskribapena**

«Eguneratzeko Egintzak» erregistro administratibo operatiboak aldatzeko egintzak dira. Herritarrentzako Arreta Zerbitzuak bitartekoak eta eskumenak izango ditu horiek modu zuzenean eta autonomoan egiteko.

#### **43. artikulua. Sarrera-Irteera erregistroa**

Elgoibarko Udaleko Alkatezari zuzendutako idatzi bidez eskatuko dute herritarrek aldaketa. Idatziari sarrerako erregistroa emango zaio.

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

#### **44. artikulua. Eguneratzeko ebazpen egintzen katalogoa.**

Alkatearen ebazpen bidez, eta Ordenantza honetako I. Tituluan ezarritako prozedura («Harremanen barne hitzarmena») burutu aurretik, zehaztuko da zeintzuk diren Herritarrentzako Arreta Zerbitzuak egingo dituen eguneratze egintzak.

Tramiteen katalogo hori jendearentzat eskuragarri egongo da Herritarrentzako Arreta Zerbitzuan.

### **HIRUGARREN ATALA. Ezagutzako ebazpen egintzak**

autorizado por el Ayuntamiento, previo pago, en su caso, de las exacciones que se hallen legalmente establecidas.

### **SECCIÓN SEGUNDA. Actos resolutorios de actualización**

#### **Artículo 42. Descripción.**

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

#### **Artículo 43. Registro de Entrada-Salida.**

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

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

#### **Artículo 44. 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 SAC

Este catálogo de trámites estará a disposición del público en el SAC

### **SECCIÓN TERCERA. Actos resolutorios de conocimiento**



## **45. artikulua. Deskribapena.**

«Ezagutzazko Egintzak»: Egintza horien bidez, Udala herritarrak aitortu duen jardueraren jakitun geratzen da, dagozkion ondorioetarako. Egintzak bolumen handikoak izaten dira, izaera arautukoak eta errepikakorrak.

## **46. artikulua. Ezagutzazko agiriaren definizioa eta eragina.**

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

Ezagutzazko Egintzak 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.

## **47. artikulua. Ezagutzazko agiria ematea.**

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

## **48. artikulua. Sarrera-Irteera erregistroa**

Elgoibarko Udaleko Alkateari zuzendutako idatzi bidez egingo dute interesdunek komunikazioa. Idatziari sarrerako erregistroa emango zaio.

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

## **Artículo 45. 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 la ciudadanía, a los efectos oportunos.

## **Artículo 46. Definición y efecto del documento de conocimiento.**

Se elaborará, por el personal del SAC, un documento que recogerá, en un primer cuerpo, la declaración del o de la ciudadana y el acto de conocimiento de la Administración, de forma inmediata.

El acto de conocimiento faculta a la persona interesada 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 47. Expedición del documento de conocimiento.**

El personal adscrito al SAC 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 48. Registro de Entrada-Salida.**

La persona interesada deberá realizar la comunicación mediante escrito dirigido a la Alcaldía del Ayuntamiento de Elgoibar, realizándose el correspondiente asiento de entrada.

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





## **49. artikulua. Ezagutzazko ebazpen egintzen katalogoa.**

Alkatearen ebazpen bidez zehaztuko da zeintzuk diren Herritarrentzako Arreta Zerbitzuak egingo dituen «Ezagutzazko Egintzak». Aldez aurretik, Ordenantza honetako I. Tituluan jarritako prozedura («Harremanen barne hitzarmena») burutuko da.

Tramiteen katalogo hori jendearentzat eskuragarri egongo da Herritarrentzako Arreta Zerbitzuan.

### **LAUGARREN ATALA. Jarduerako ebazpen egintzak**

#### **Lehenengo azpiatala. Komunikazioak jasotzea eta tramitatzea**

## **50. 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 legerian eskaerentzako aurreikusitako betekizunak.

## **51. artikulua. Komunikazioen erregistroa.**

Herritarrentzako Arreta Zerbitzuan komunikazioen erregistro bat egongo da. Erregistro horretan azaldu eta proposatuko da udal zerbitzuak berritzeko edo hobetzeko egokitzat jotzen den guztia.

## **52. artikulua. Aurkezpena**

Komunikazioen erregistroan jasoko dira

## **Artículo 49. 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 SAC

Este catálogo de trámites estará a disposición del público en el SAC

### **SECCIÓN CUARTA. Actos resolutorios de actividad**

#### **Subsección primera. Recepción y tramitación de comunicaciones**

## **Artículo 50. 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 51. Registro de Comunicaciones.**

Existirá en el SAC un Registro de Comunicaciones en el que se podrá exponer y proponer lo que se crea conveniente en orden a innovar o mejorar la prestación de los servicios municipales.

## **Artículo 52. Presentación.**

Se incorporarán al Libro-Registro de



ondoren adieraziko den eraren batean jasotako komunikazioak:

— Aurrez aurre, horretarako egindako inprimakiaren bidez.

— Telefono bidez

— Legeak ezarritako beste edozein bitartekoren bidez.

Herritarrentzako Arreta Zerbitzuko langileek lagundu egingo diete herritarrei komunikazioak idazten eta jasotzen.

### **53. artikulua. Tratamendua**

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

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

### **54. artikulua. Erantzuna**

Herritarrentzako Arreta Zerbitzuan kexa, iradokizuna, aberia abisua edo esker ona jasotzen denetik 30 eguneko epea egongo da egindako jardueren berri interesdunari emateko, dagokion zerbitzuak adierazitako moduan.

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

Comunicaciones las cursadas por cualquiera de los siguientes medios:

— Personalmente, a través del impreso confeccionado al efecto.

— Telefónicamente.

— Cualquier otro medio que establezca la Ley.

El público, podrá ser auxiliado por el personal del SAC en la formulación y constancia de su comunicación.

### **Artículo 53. Tratamiento.**

Las comunicaciones se clasificarán y procesarán en el SAC dando éste traslado inmediato al Servicio correspondiente.

Recibidas las comunicaciones en el Servicio competente, éste, en el plazo máximo de 10 días hábiles y previas las aclaraciones que estime oportuno recabar de quien las realiza, informará al SAC de las actuaciones realizadas, o que se prevé realizar, para que inmediatamente las ponga en su conocimiento.

### **Artículo 54. Contestación.**

Desde la recepción de la queja, sugerencia, aviso de avería o agradecimiento en el SAC se establece un plazo de 30 días hábiles para informar a las personas interesadas de las actuaciones realizadas, en el sentido indicado por el Servicio afectado.

Si transcurrido el plazo para contestar, la persona interesada no hubiera obtenido ninguna respuesta por parte del Ayuntamiento, podrá dirigirse al SAC donde presentó su comunicación



jakiteko zergatik ez duen erantzunik jaso.

a fin de conocer los motivos que han originado la falta de contestación.

## **55. artikulua. Jarduerak eta jarraipena**

## **Artículo 55. Actuaciones y seguimiento.**

Herritarrentzako Arreta Zerbitzuak kontrolatuko ditu Zerbitzu bakoitzaren komunikazioak.

El SAC llevará un control de los comunicados que afecten a las diferentes Servicios.

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

Periódicamente se remitirá a los y las responsables políticas municipales una relación sobre las quejas, sugerencias, iniciativas, peticiones, agradecimientos y avisos presentados, así como sobre las respuestas y medidas adoptadas en su caso, de acuerdo con las instrucciones y directrices dictadas en cada momento por ellas.

## **56. artikulua. Kexen ondorioak.**

## **Artículo 56. Efectos de las quejas.**

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

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.

Kexa horiek ez dituzte baldintzatzen, inolaz ere, interesdun gisa agertzen direnek prozedura bakoitzaren araubidearen arabera egin ditzaketan gainerako egintzak edo eskubideak.

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.

## **Bigarren azpiatala. Galdutako gauzak**

## **Subsección segunda. Objetos perdidos**

### **57. artikulua. Definizioa**

### **Artículo 57. Definición.**

Elgoibarko Udalak, Herritarrentzako Arreta Zerbitzuan, galdutako gauzen zerbitzua jarriko du herritarren eskura. Modu horretan, galdutako gauzak biltzeko eta jasotzeko espazio fisiko bat eskainiko da.

El Ayuntamiento de Elgoibar, a través del SAC, pone a disposición de la población el servicio de objetos perdidos con el fin de facilitar un punto físico común de entrega y recogida de objetos extraviados.

### **58. artikulua. Galdutako gauzen erregistroa.**

### **Artículo 58. Registro de objetos perdidos.**



Hauxe da galdutako gauzen erregistroaren helburua: udal langileek edo herritarrek aurkitu dituzten galdutako gauzak udaletxean utzi direla jasota geratzea. Gauza horiek jabeari itzultzea izango da hurrengo eginbeharra.

El Registro de objetos perdidos tiene como finalidad dejar constancia de la entrada de aquellos objetos extraviados que han sido entregados al Ayuntamiento, bien por personal municipal, bien por la población en general, para la restitución a su propietario o propietaria.

Galdutako gauzen erregistroa eta galdutako gauzak Herritarrentzako Arreta Zerbitzuan egongo dira.

El Registro de objetos perdidos se ubicará en el SAC al igual que los objetos extraviados.

## **59. artikulua. Gauzak gordetzeko epeak.**

## **Artículo 59. Plazos de depósito.**

Galdutako gauzen zerrenda hilabeteko epean jarriko da agerian udaletxeko iragarki oholean.

Se expondrá en el Tablón de Anuncios la relación de objetos perdidos para su publicidad, dos semanas consecutivas.

Iragarki Oholean bigarren iragarkia argitaratu eta 2 urte igaro ostean, jabea agertu ez baldin bada, galdutako gauza gordailua egin zuen pertsonak eskuratuko du, edo bestela, Udalak.

Una vez transcurridos 2 años a contar desde el segundo anuncio en el Tablón de Anuncios, sin haberse presentado la persona propietaria, pasará a disposición quien realizó el depósito o del Ayuntamiento, en su caso.

## **60. artikulua. Gauza jaso aurretik egin beharreko egiaztapenak.**

## **Artículo 60. Comprobaciones previas a la retirada del objeto.**

Galdutako gauzak itzuli aurretik, Herritarrentzako Arreta Zerbitzuak hainbat egiaztabide egingo ditu, jabeen identitatea egiaztatzeko.

Con carácter previo a la devolución de los objetos perdidos, el SAC realizará las comprobaciones oportunas, encaminadas a verificar la identidad de las personas propietarias.

## **61. artikulua. Galdutako gauza jabeak jasotzea.**

## **Artículo 61. Retirada del objeto por la persona propietaria.**

Galdutako gauzaren erregistroan jasota geratuko da jabeak dagoeneko berreskuratu duela galdutakoa.

La persona propietaria del objeto acusará recibo en el Libro-Registro de objetos perdidos dejando constancia de la entrega.

### **Hirugarren azpiatala. Dokumentuak konpultsatzea**

### **Subsección tercera. Compulsa de documentos**

## **62. artikulua. Definizioa.**

## **Artículo 62. Definición.**

Dokumentuen konpultsak jatorrizko dokumentu

Es compulsa de documentos la autenticación de



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 ahal izango dira.

Salbuespen gisa, Udal erregistrokoak ez diren agiriak onartuko dira, baina 5 baino gehiago ez badira eta Udalaren lana oztopatzen ez badute.

### **63. artikulua. Agiria egitea.**

Dokumentuen konpultsa Herritarrentzako Arreta Zerbitzuan egingo dira, unean bertan, baina Udal Korporazioko idazkari nagusiak, alde zuzenetik, eskuordetzea eman ondoren.

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

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

Udal erregistrokoak ez diren dokumentuen kasuan, interesdunak ekarri beharko ditu konpultsatu nahi dituen kopiak.

### **Laugarren azpiatala. Hitzordua eskatzea**

#### **64. artikulua. Hitzordua eskatzea.**

la copia de un documento original para que pueda surtir los efectos oportunos.

La compulsas de documentos, previo cotejo con su original, solo procederá para los presentados en el Registro del Ayuntamiento, ya sea para su tramitación en el mismo o bien para su remisión a otras Administraciones competentes para conocer y resolver la materia de que se trate, cuando con las mismas se tiene suscrito el convenio de «ventanilla única», o bien de los documentos que procedan del Ayuntamiento o consten en la documentación custodiada en sus dependencias.

Excepcionalmente, se admitirán documentos ajenos al Registro del Ayuntamiento, siempre que no excedan de 5 y no interfieran en la labor municipal.

### **Artículo 63. Expedición.**

Desde el SAC, de forma inmediata y previa delegación de la Secretaría General de la Corporación, se realizarán las compulsas de documentos.

El servicio podrá no ser prestado en el mismo momento, si las copias a compulsar fueran numerosas.

Para la realización de compulsas, la persona interesada deberá aportar únicamente los originales, realizándose las fotocopias correspondientes en el SAC

En el caso de documentos ajenos al Registro del Ayuntamiento, las fotocopias deberán ser aportadas por la persona interesada.

### **Subsección cuarta. Cita previa**

#### **Artículo 64. Cita previa.**



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

Hala ere, gerta daiteke eskaera batzuk udal teknikarien edo Korporazioko kideren baten arreta behar izatea, bai zailtasunagatik, bai berezitasunagatik, bai duten izaeragatik. Halakoetan, Herritarrentzako Arreta Zerbitzuak administratuko ditu partzialki haien agendak, eta bilera egiteko eguna, ordua eta lekua emango ditu.

### **Bosgarren azpiatala. Telefono-deiak jasotzea eta banatzea**

#### **65. artikulua. Deskribapena.**

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

### **Seigarren azpiatala. Sarrera-irteera erregistroa**

#### **66. artikulua. Deskribapena.**

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

Herritarrentzako Arreta Zerbitzua da Sarrera-irteera erregistroaren arduraduna eta, horretaz gain, bere ardurapean egongo da erregistroko liburuetan oharrak jasotzea,

Será objetivo básico del Ayuntamiento de Elgoibar facilitar a través del SAC el máximo de asesoramiento e información que la ciudadanía pueda necesitar en su relación con aquél.

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

### **Subsección quinta. Recepción y distribución de llamadas telefónicas**

#### **Artículo 65. Descripción.**

Los y las ciudadanas que, en su relación con el Ayuntamiento, necesiten contactar telefónicamente con cualquiera de las personas que trabajan en él, serán atendidas inicialmente por el personal del SAC, 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.

### **Subsección sexta. Registro de Entrada-Salida**

#### **Artículo 66. Descripción.**

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

El SAC será responsable del Registro de Entrada-Salida, de sus anotaciones, del escaneo de documentos adjuntos y de la tenencia y



erantsitako agiriak eskaneatzea eta liburuak edukitzea eta kudeatzea.

gestión de sus libros.

## **Zazpigarren azpiatala. Jasotako eta bidalitako posta jasotzea eta banatzea**

## **Subsección séptima. Recepción y distribución de correo entrante y saliente**

### **67. artikulua. Deskribapena.**

### **Artículo 67. Descripción.**

Herritarrentzako Arreta Zerbitzuaren arduradunak posta eta paketeak jasotzea eta banatzea, baldin eta Zerbitzuetako langileen presentzia edo sinadura beharrekoa ez bada.

El SAC será responsable de la recogida y distribución del correo postal y paquetería que no requiera presencia o firma del personal de los Servicios.

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

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

## **XEDAPEN GEHIGARRIA**

## **DISPOSICIÓN ADICIONAL**

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

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

## **AZKEN XEDAPENA**

## **DISPOSICIÓN FINAL**

*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.

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



## ELGOIBARKO UDALA

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

*Segunda.* No obstante, la plena efectividad de la aplicación de la presente ordenanza quedará supeditada a que el Ayuntamiento de Elgoibar haya completado el proceso organizativo interno que está desarrollando, que posibilite la atribución de los medios personales, materiales y tecnológicos necesarios para la plena implantación y efectividad del SAC.





