



**Andoingo  
Udala**

**Andoingo Udaleko herritarren  
Arretarako Zerbitzua arautzen duen  
Udal Ordenantza**

**Ordenanza Municipal Reguladora del  
Servicio de Atención al Ciudadano del  
Ayuntamiento de Andoain**

**ZIOEN AZALPENA.**

Herri Administrazioen Araubideari eta Administrazio Jardubide Orokorrari buruzko azaroaren 26ko 30/1992 Legeak hiritarrek jardun administratiboarekiko dituzten gutxieneko bermeak ezartzen ditu, eta bere ekarpenik aldekoena hiritarrek beraiek Herri Administrazioekiko harremanetan dituzten eskubideak ezarri izana da. Eskubide horien artean nabarmentzen dira informazio eta orientabidea jasotzeari dagozkienak, norik bere eskubideak gauzatzeko eta betebeharrak betetzeko bidea errazteari dagokiona eta herri zerbitzuen jardunean atzerapenak edo irregulartasunak gertatu izanagatik iradokizunak edo kexak aurkezteari buruzkoa.

Herri zerbitzuak ematerakoan gauza litezkeen hobekuntzak eragin berezia dute tokiko administrazioan, hori baita hiritarrak bere nahiak, bere beharrak eta abar duen lehenengo mailadia. Horrek bat dakar tokiko administrazioek hiritarrei eskaintzen dizkieten zerbitzuak hobetzeko eta zabaltzeko behar garbia izatea

Aldi berean informazioaren teknologia berrien garapenak eta gizarte digitalak egin duen goraldiak ahalbidetu dute administrazioaren eta administratuen arteko harremanean aldaketak ere errazten dituzten plataforma teknologikoak eratzea, nola baita administrazioaren baitako antolakuntzaren kulturen aldaketak eragitea.

Hala eta guztiz ere, benetan funtsekoa dena jokabideetan aldaketak eragitea da eta, era berean, berrikuntzarako ahalmena suspertzea. Horrela baino ezingo dugu eraiki azken hartzaile gisa hiritarrarengan pentsatuz eraikitako administrazioa, hobeto funtzionatuko duena eta kostu eraginkorrago batekin. Hiritzarra bezerotzat jotzea da administrazioak modernizatzeke hartu duen ardatz nagusia, baina horretan ere laguntzarik eman dute egoerari loturiko beste inguruabar batzuek, horien artean gizartean gertatu den aldaketak eta, garrantzi handia izan duen batek, informazioaren teknologiek gora oso nabarmen egin izanak.

Gertakari hauetatik abiatuz eta horien zabalkundea errazteko xedez, beharrezkoa da gure asmoetara ekartzea herritarra artatuko duen informazio eta arreta

**EXPOSICIÓN DE MOTIVOS.**

La Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, determina las garantías mínimas de los ciudadanos respecto a la actividad administrativa, siendo su aportación más positiva la consagración de los derechos de aquéllos en sus relaciones con las Administraciones Públicas. Entre tales derechos destacan los relativos a obtener información y orientación, a que se facilite el ejercicio de los derechos y el cumplimiento de las obligaciones y a la presentación de sugerencias y quejas por retrasos o anomalías en el funcionamiento de los servicios públicos.

La mejora en la prestación de los servicios públicos tiene una especial incidencia en la administración local, por ser el primer peldaño que el ciudadano tiene para canalizar sus pretensiones, necesidades, etc. Ello implica que las administraciones locales tienen una clara obligación de mejorar y ampliar sus servicios a los ciudadanos.

Paralelamente el desarrollo de las nuevas tecnologías de la información y el gran auge que ha ido adquiriendo la sociedad digital, han hecho posible la conformación de unas plataformas tecnológicas que favorecen también el cambio de relación entre administración y administrados, así como un cambio importante en la cultura organizativa en el seno de las administraciones.

A pesar de todo, lo que es verdaderamente esencial es el cambio de actitudes y de capacidad de innovación. Solamente así se puede construir una administración pensada en el ciudadano como destinatario final, que funcione mejor y a un coste más eficiente. Concebir al ciudadano como cliente es el eje central en el que se ha basado la administración para modernizarse, pero a ello también han contribuido otras cosas coyunturales, entre ellas el cambio que se ha operado en la sociedad, y un muy importante auge de las nuevas tecnologías de la información.

Partiendo de estos derechos y con el fin de facilitar su difusión, es necesario pensar en una oficina de información y atención al ciudadano. Dada



## Andoaino Udala

bulegoa. Hiritarrari eskaini beharreko arretak duen garrantzia aintzat izanik eta oso ikuspegi zabalez arreta hori iritziz gero euren eskubideetan jarduteko, bere betebeharrak betetzeko eta herri zerbituetara iristeko Administrazioak hiritarren esku jarri behar dituen jarduera eta neurrien osotasuntzat, beharrezko gertatzen da osatzen duten jarduera eta bitarteko guztien araubidea jasoko duen arau orokor bat osatzea, oraindik garatu ez diren horiek behar bezala arautuz. Beharrezko gertatzen da hiritarren informazioa eta orientabidea funtsezko jarduera edo eginkizuntzat duten administrazio unitateen antolakuntza, jarduna edo koordinazioa arautzea, eta araubide horrek ezar dezala bere jardueraren esparru juridikoa, bere eskumenaren edukia, eginkizunen aginpidea eta haiek burutzeko garaian duten erantzukizunaren irismena.

Horrek guztiak bat dakar hiritarrekiko arreta antolatzea informazio eta arreta zerbitzuen arteko erabatekotasunean, Udalaren jarduera guztietaz informazioa emateko eginkizunean bereziki jardungo duen unitatea eratzea ekarriz, aldi berean bere gain har ditzakeelarik udaleko izapideen gaineko zaintza, jarraitze eta koordinazio lanak. Antolakuntza eredu honekin informazioaren kalitatea hobetu nahi da, baita baliabideak optimizatzea eta Udalbatzaren irudia hobetzea ere.

Hiritarrekiko artapen zerbitzuek hauexek baitiituzte helburu: herriari buruzko informazio eskakizunari erantzuna ematea, udal izapideak bideratzea eta udal zerbitzuei buruzko arrangura eta iradokizunei jaramon egitea. Zuzeneko harremana eskaintzeko gogoz, herritarrekiko arreta bulegoak ondoko zerbitzuak eskainiko ditu:

- 1.- Andoainean dagoen eta gertatzen den guztiari buruzko informazioa ematea.
- 2.- Udal zerbitzu eta jarduerari buruzko informazioa jasotzea.
- 3.- Herri kudeaketa eta izapideei buruzko informazioa lortzea.
- 4.- Udal izapideak kudeatzea.

Udalak pertsonak artatzerakoan beraien eskakizunak berehala konpontzea nahi du, erakunde guztiaren kostuak murriztuaz, eta, aldi berean, Administrazioaren irudi positiboago bat ematen zaie herritarrei.

la trascendencia de la atención al ciudadano y teniendo en cuenta que la misma se concibe de forma amplia como el conjunto de actividades y medidas que la Administración debe poner a disposición de los ciudadanos para el ejercicio de sus derechos, el cumplimiento de sus obligaciones y el acceso a los servicios públicos, se hace necesario la elaboración de una disposición general en la que se recoja toda la regulación de las actividades y medios que la integran regulándose aquellas que todavía no han sido desarrolladas. Resulta necesario regular la organización, el funcionamiento y coordinación de las unidades administrativas que tienen como función o actividad fundamental la información y orientación a los ciudadanos, y que establezca el marco jurídico de su actuación, el contenido de su competencia, la atribución de funciones y el alcance de su responsabilidad en el ejercicio de aquellas.

Todo ello lleva a configurar la atención al ciudadano en una forma integrada entre los servicios de información y atención, suponiendo la constitución de una unidad especializada en la función de informar sobre todas las actividades del Ayuntamiento, al mismo tiempo de puede asumir también labores de control, seguimiento y coordinación de trámites municipales. Con este modelo organizativo se pretende mejorar la calidad de la información, la optimización de los recursos y la mejora de la imagen corporativa.

Los servicios de atención al ciudadano tienen el objetivo de resolver las demandas de información sobre el pueblo, solucionar los trámites municipales y atender las quejas y las sugerencias sobre los servicios municipales. Con la voluntad de proporcionar un trato directo la oficina de atención al ciudadano ofrecerá los siguientes servicios:

- 1.- Realizar consultar sobre todo lo que hay y lo que pasa en Andoain.
- 2.- Recibir información sobre los servicios y las actividades municipales.
- 3.- Obtener información sobre gestiones y trámites públicos.
- 4.- Gestionar trámites municipales.

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



## Andoaingo Udala

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

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

Ondorioz, hauek dira Herritarren Arretarako Zerbitzuaren ezaugarriak:

1. Udalaren bulego bat da. Beraz, ez da soilik herritarren eskakizunak artatzeko izango, bulego horretan ahal diren arreta mota guztiak emango dira.
2. Dinamikoa izan behar da, aldakorra, une bakoitzeko eskakizunetara egokitu ahal izateko.
3. Udal egiturako zerbitzu bat izango da, eta betebeharra herritarrak artatzea izango da, merkataritza zentzuan.
4. Bertan egin daitezkeen jardueren artean tramite errazak eta errepikakorrak egongo dira, eskakizunik handienekoak.

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

### Herritarrentzat:

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

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

Todo ello, tras el oportuno espacio de reflexión y el sopesar las diferentes opiniones, y tomando como referencia el modelo implantado en el Ayuntamiento de Arrigorriaga, ha llevado a proponer la creación de un Servicio de Atención Ciudadana.

En consecuencia, las características del Servicio de Atención Ciudadana son las siguientes:

- 1.- Se trata de una oficina del Ayuntamiento. Por tanto, no se limitará únicamente a la atención de las demandas ciudadanas, sino que aprovechará su presencia para prestar todas las atenciones posibles.
- 2.- Deberá ser dinámico, cambiante, para adaptarse a la demanda en cada momento.
- 3.- Estará configurado como un servicio en la estructura municipal, cuya función es atender al público con sentido comercial.
- 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 en el desempeño de su doble función de gestión e información, son las siguientes:

### Para la ciudadanía:

- Canalizar las demandas personales.
- Favorecer el trato personal e individualizado con el público.
- Resolver aquellas demandas de carácter general y que pueden ser normalizadas.
- Obtener una mayor agilidad y rapidez en la atención de las demandas.
- Ofrecer información directa y veraz y canalizarla de tal manera que la ciudadanía tenga centralizadas sus demandas.
- Movimiento en los trámites en lugar de mover al ciudadano.
- Filtrar las consultas y peticiones que se planteen, enviando al Área competente sólo



## Andoingo Udala

---

- Azkenik, udalak herritarren aurrean duen irudia nabarmen hobetzea.

aquellas de carácter específico y bajo cita previa.

- Finalmente, mejorar sensiblemente la imagen del Ayuntamiento ante la ciudadanía.

### Udalarentzat:

- Material eta giza baliabideak arrazionalizatzea, antolakuntza horizontalak eragiten dituen ekonomien eraginez.
- Udala herritarren eskakizunak konpontzeko lanean dabilen zerbitzu publikoa delako irudia ematea.
- Pertsonekin harreman zuzen eta arduratsua ahalbidetzea, zerbitzu publikoaren izaerapean, etengabe hobetu ahal izateko.
- Zerbitzuko berezko "hesi-iragazki" eta "bideratzaile" kontzeptuek abantaila hauek ematen dituzte:
- Erakundeko zerbitzu guztietan publikoaren joan-etorria ekiditea, sailen barruan kontzentrazio handiagoa izateko eta kudeaketara dedikatzeko.
- Sailetan/zerbitzuetan jendea modu arrazionalen eta antolatuan hartu ahal izatea, hitzordu bidez.
- Udaleko kudeaketa eta administrazio zerbitzuetako produktibitatean hobekuntza orokorra lortzea.

### Para el Ayuntamiento:

- Racionalizar los recursos humanos y materiales, debido a las economías que de la organización horizontal se derivan.
- Aportar una imagen del Ayuntamiento de servicio público volcado en la solución de las demandas ciudadanas.
- Permitir un contacto directo y responsable con las personas, bajo un concepto de servicio público, que posibilite una disposición de mejora permanente.
- Los conceptos "barrera-filtro" y "conductor" propios del servicio, aportan ventajas como:
- Eliminar el flujo de público por los diferentes servicios de la organización, permitiendo una mayor concentración y dedicación a la gestión dentro de las áreas.
- Posibilitar la recepción del público en las áreas/servicios de manera racional y organizada a través de cita previa.
- Producir una mejora global de la productividad en los diferentes servicios de gestión y administración municipales.

### 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.

### Para el personal municipal:

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



## Andoingo Udala

### I. TITULUA – IZAERA OROKORREKO XEDAPENAK

#### 1. artikulua. Herritarren Arretarako Zerbitzua

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

#### 2. artikulua. Herritarren Arretarako Zerbitzuaren zereginak

Herritarren Arretarako Zerbitzuaren jarduerak ondorengo funtzioen barruan sartzen dira:

- a).-Udalari eta udalerriri buruzko informazio funtzioa.
- b).-Kudeaketa funtzioa.

#### 3. artikulua. Ordenantzaren helburua

Hauxe da Ordenantza honen helburua:

- 1.- Herritarren arreta zerbitzuari eskuordetzen zaizkion jarduera guztiak biltzea eta definitzea.
- 2.- Ebazpen Ekintzak deritzen espedienteak eta kudeaketak arautzeko prozedura arau batzuk ezartzea.
- 3.- Administrazio Publikoen Araubide Juridikoari eta Administrazio Prozedura Erkideari buruzko 30/1992 Legeko IV. Titulua –Administrazio Publikoen jarduera– betetzen dela bermatzea, eta bereziki, herritarrek Administrazioarekiko harremanetan dituzten eskubideak bermatzen direla, ondorengoak benetan ezartzen direla zehaztuta:
  - Informazioa eta orientabidea jasotzea.
  - Interesdunak badira, edozein unetan jakin dezakete prozeduren izapideak zertan diren, eta prozedura horietako agirien kopia lor ditzakete.
  - Norberaren autonomia-erkidegoko lurraldean ofizialak diren hizkuntzak erabil ditzakete.
  - Udalaren partetik berariazko erantzuna jasotzea.
  - Ez dute aurkeztu beharrik kasuan kasuko prozedurari aplikatu dakizkiokeen arauetan eskatzen ez den agiririk, ezta horretan diharduen administrazioak dagoeneko bere esku duen agiririk ere.
  - Aurkeztutako agirien kopia zigilatua izan dezakete, kopia jatorrizko agiriarekin batera eramaten badute, eta jatorrizko agiri horiek berreskura ditzakete, espedientean jatorrizkoak

### TÍTULO I - DISPOSICIONES DE CARÁCTER GENERAL

#### Artículo 1. Servicio de Atención Ciudadana

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

#### Artículo 2. Funciones del Servicio de Atención Ciudadana

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

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

#### Artículo 3. Objeto de la ordenanza

Constituyen el objeto de esta Ordenanza:

- 1.- Recoger y definir todas las actividades que se asignan al servicio de atención al ciudadano.
- 2.- Establecer una serie de normas de procedimiento que regirán respecto a aquellos expedientes y gestiones denominados Actos Resolutorios.
- 3.- Garantizar el ejercicio del contenido de la Ley 30/1992 de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, Título IV -De la actividad de las Administraciones Públicas-, y en particular, los derechos de la ciudadanía en sus relaciones con las Administraciones Públicas, concretando la aplicación efectiva de los siguientes:
  - A recibir información y orientación.
  - Conocer, en cualquier momento, el estado de tramitación de los expedientes en los que tenga la condición de persona interesada y obtener copias de sus documentos.
  - Utilizar las lenguas oficiales en el territorio de la Comunidad Autónoma.
  - Obtener una respuesta expresa por parte del Ayuntamiento.
  - No presentar documentos no exigidos por las normas aplicables al procedimiento o que ya se encuentren en poder de la Administración.
  - Obtener copia sellada de los documentos que presente, aportándola junto con los originales, así como a la devolución de éstos, siempre que



## Andoingo Udala

---

jaso behar ez badira behintzat.

- Tramiteetako pertsona arduradunen identitatea ezagut dezakete, baita espedientea ebazteko epeak ere.
- Alegazioak eta agiriak aurkez ditzakete prozeduraren edozein alditan, beti ere, entzunaldiaren izapidea izan aurretik.
- Administrazio erregistroetara eta artxiboetara jo dezakete, interes publikoko arrazoiak nagusitzen direnean edo hirugarren pertsonen eskubideak kaltetzen direnean izan ezik.

### 4. artikulua. Antolakuntza printzipioa

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

Herritarrek udalarekiko dituzten ohiko eskakizunen arreta zerbitzu bakar batean kontzentratzen da.

- Lanpostuak polibalenteak izango dira.

### 5. artikulua. Sail funtzionalekiko harremana

Herritarren Arretarako Zerbitzua udal egituraren barruan dago, udaleko sail funtzionalen zerbitzura, herritarrei arreta pertsonalizatua emateko helburu nagusi hori betetzeko asmoarekin.

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

Herritarren arreta zerbitzua udaleko sail funtzionalekin elkarlanean arituko da, herritarren informazioa eta arreta behar duten ekimen eta jarduerak beraren instalazioetan antolatze eta egiteko, hala nola, informazio orokorra, errolda berritatzeko, hirigintza planak, bekak eta laguntzak, matrikulazioak, etab.

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

### 6. artikulua. Harremanetarako barne hitzarmena

Saila-Herritarren Arreta Zerbitzua harremana arautzeko barne hitzarmenak dagokion udal sailari Herritarren arreta zerbitzuak egiten dion zerbitzua behar den bezala egiteko behar-beharrezko alderdi guztiak jasoko ditu.

no deban figurar en el expediente.

- Conocer la identidad de las personas responsables de los trámites, así como los plazos para la resolución del expediente.
- Formular alegaciones y aportar documentos en cualquier fase del procedimiento anterior al trámite de audiencia.
- Acceder a los registros y archivos administrativos, salvo cuando prevalezcan razones de interés público o se lesionen derechos de terceras personas.

### Artículo 4. Principio organizativo

El principio organizativo que caracteriza este servicio se basa en dos elementos fundamentales:

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

### Artículo 5. Relación con las Áreas funcionales

El Servicio de Atención Ciudadana se integra en la estructura municipal, al servicio de las diferentes Áreas funcionales del Ayuntamiento, de acuerdo a la consecución de su objetivo principal de atención personalizada al público.

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

El servicio de atención al ciudadano colaborará con las diferentes Áreas funcionales del Ayuntamiento mediante la organización y prestación, en sus instalaciones, de aquellas iniciativas y actividades que requieran de la información y atención de la población en general, tales como información general, renovaciones padronales, planes urbanísticos, becas y ayudas, matriculaciones, etc.

Se firmará por parte del Área y del Servicio de Atención al Ciudadano un documento regulador de su relación mutua que adoptará la figura de Convenio interno.

### Artículo 6. Convenio interno de relación

El Convenio interno regulador de la relación mutua Área – Servicio de Atención al ciudadano. contemplará todos aquellos aspectos que contribuyan al correcto desarrollo del servicio que el Servicio de Atención al



## Andoingo Udala

Hitzarmenak, gutxienez, eduki hau izango du:

- Sailaren tramite eskuliburua.
- Sailak Herritarren Arreta zerbitzuari eman beharreko informazioa, aldizkakotasuna eta bidaltzeko bidea.
- Jarduera irizpideak.
- Prozedurei buruzko aldizkako ebaluazioa.

### 6.1 Saileko informazioa:

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

- 1.- Sailaren eta Herritarren Arreta Zerbitzuaren arteko bitartekaria izango den pertsona bat ezartzea.
- 2.- Herritarren Arreta Zerbitzuko langileei laguntzeko konpromiso bat ezartzea.
- 3.- Herritarren Arreta Zerbitzuari jakinarazitako aldaketa edo ekintza berehala mantentzeko konpromisoa ezartzea, hauek:
  - Berriak, gertaerak edo jazoerak.
  - Datak, eta horien epeak.
  - Herritarrek tramiterako bete beharreko baldintzak.
  - Gertaeraren edo jazoeraren tramitazio egoera.
  - Gertaeraren edo jazoeraren dokumentazio grafikoa.
- 4.- Herritarren Arretarako Zerbitzuarekin erabateko inplikazioa ezartzea, udaleko bitartekari bateratu gisa.
- 5.- Sinatutako barne hitzarmen hau behar bezala betetzeko konpromisoa.

Herritarren Arreta Zerbitzuak, era berean, konpromiso hauek hartzen ditu sail bakoitzarekin:

- 1.- Sail funtzional bakoitzeko eskumena den dokumentazioa zerbitzuan erregistratutako egun berean bidaltzea, lanaldia amaitzerakoan, edo hurrengo eguneko lehen orduan.
- 2.- Sail bakoitzak emandako informazioa profesionaltasun osoz ematea, arretan eta informazioan zerbitzua eta kalitatea betetzeko ardura osoz.
- 3.- Pertsonekin izango duen zuzeneko tratua bidez herritarrek sail bakoitzari buruz egindako ekarpenak edo iradokizunak jakinaraztea dagokion sailari.

Ciudadano presta al Área municipal concreta.

El convenio tendrá, cuando menos, el siguiente contenido:

- El Manual de Trámites del área.
- Información del Área al Servicio de Atención al Ciudadano, periodicidad y canal de envío.
- Criterios de actuación.
- Evaluación periódica de procedimientos.

### 6.1 Información del área:

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

- 1.- Establecer una persona que ejerza como interlocutora de enlace entre área y Servicio de Atención al Ciudadano
- 2.- Establecer un compromiso de apoyo al personal del Servicio de Atención al Ciudadano.
- 3.- Establecer un compromiso de mantener inmediatamente el cambio o acción informado al Servicio de Atención al Ciudadano de:
  - Noticias, hechos o acontecimientos.
  - Fechas, plazos de los mismos.
  - Requisitos para el trámite por parte de la o el ciudadano.
  - Estado de tramitación del hecho o acontecimiento.
  - Documentación gráfica del hecho o acontecimiento.
- 4.- Establecer una implicación total con el Servicio de Atención Ciudadana como interlocutor unificado del Ayuntamiento.
- 5.- Compromiso del correcto cumplimiento de este Convenio Interno firmado.

El Servicio de Atención al Ciudadano., así mismo, se compromete con cada Área a:

- 1.- Remitir la documentación, competencia de cada área funcional, el mismo día de su registro en el Servicio, al finalizar la jornada, o a primera hora del día siguiente.
- 2.- Dar la información suministrada por cada área con total profesionalidad y celo en el cumplimiento del servicio y de la calidad en la atención e información.
- 3.- Mantener informada periódicamente a cada área de las aportaciones que le pudieran llegar o sugerir por parte de la ciudadanía, fruto de ese trato directo con las personas.





## Andoingo Udala

### 6.2. Prozeduren aldiroko ebaluazioa.

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

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

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

### 7. artikulua. Herritarren arreta zerbitzuaren jarduerari buruzko informazioa.

Aldian-aldian Herritarren Arreta Zerbitzuaren eskumeneko jarduerari buruzko estatistikak egingo dira, ondorengoak hobeto ezagutzeko: herritarrek aurkeztutako eskabideak, kexak eta iradokizunak, matxura abisuak, ebazpen ekintzak, eta egin diren kontsulta kopurua eta motak.

Aldian-aldian, hala badagokio, Herritarren Arreta Zerbitzua-Saila harremanean izandako arazoei buruzko txosten bat egingo da.

### 8. artikulua. Saileko erreferenteak

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

- A).- Herritarren Arreta Zerbitzuaren eta dagokion saileko bitartekaria edo zubia izango da, eta zerbitzuko langileei babesa emango die eskatzen zaionean.
- B).- Herritarren Arreta Zerbitzurako pertsona arduradunari saileko jarduera guztien berri ematea, herritarrei dagokienez eragina badauka; hala nola, prozeduren, kexen eta erreklamazioen tramitazio egoerari buruz, iragarkiei, kanpainei eta, oro har, saileko jarduera guztiei buruz.
- C).- Herritarrek Harreta Zerbitzuan aurkeztutako eskabideei erantzuteko beraren saileko beharrezko jarduera guztiak zaintzea eta koordinatzea.
- D).- Sinatutako barne hitzarmena behar den bezala betetzen dela kontrolatzea.

### 9. artikulua. Hasteko eskaerarekin batera aurkeztu beharreko dokumentazioa

Egindako eskabideetan, Administrazio Prozedura Erkideari buruzko 30/92 Legeko 70. artikuluan jasotakoez gain (interesdunaren izen-abizenak eta,

### 6.2. Evaluación periódica de Procedimientos.

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

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

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

### Artículo 7. Información sobre la actividad del Servicio de Atención al Ciudadano

Periódicamente se confeccionarán estadísticas en relación con las actividades atribuidas al Servicio de Atención al Ciudadano 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.

Periódicamente se realizará un informe sobre la problemática, en su caso, existente en la relación Servicio de Atención al Ciudadano. - Área.

### Artículo 8. Referentes de Área

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

- A).- Interlocución o puente entre el Servicio de Atención al Ciudadano y el Área correspondiente, ofreciendo apoyo al personal del Servicio cuando sea requerido.
- B).- Información a la persona responsable del Servicio de Atención al Ciudadano sobre todas las actuaciones del Área que tengan repercusión de cara a la ciudadanía, tales como el estado de tramitación de los procedimientos, quejas y reclamaciones, anuncios, campañas y, en general, de cuantas actividades desarrolle el Área.
- C).- Velar y coordinar las actuaciones necesarias de respuesta dentro de su Área hacia las demandas presentadas en el Servicio de Atención al Ciudadano por parte de la población.
- D).- Controlar el correcto cumplimiento del contenido del Convenio interno firmado.

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

Las solicitudes que se formulen deberán contener, además de lo dispuesto en el artículo 70 de la Ley 30/1992 de Procedimiento Administrativo Común





## Andoingo Udala

ordezkaria badu, bere ordezkariarenak, baita jakinarazpenak jasotzeko aukeratutako bidea eta lekua ere; egitateak, arrazoiak eta eskaria, argi eta garbi adierazia; lekua eta eguna; eskabide-egilearen izenpea edo benetan bere borondatea dela erakusteko edozein eratako egiaztapena; Administrazioako zein organo, erakunde edo unitateri bidaltzen zaion eskabidea), ezarri beharreko prozeduraren eskuliburuak aipatutako dokumentuak aurkeztu beharko dira.

### 10. artikulua. Dokumentazioa artxibatzea

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

(nombre y apellidos del interesado y, en su caso de la persona que le represente, así como la identificación del medio preferente o del lugar que se señale a efectos de notificaciones; hechos, razones y petición en que se concrete, con toda claridad, la solicitud; lugar y fecha; firma del solicitante o acreditación de la autenticidad de su voluntad expresada por cualquier medio; órgano, centro o unidad administrativa a la que se dirige), la documentación a que haga referencia el Manual de procedimiento que resulte de aplicación.

### Artículo 10. Archivo de documentación

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

## II. TITULUA – INFORMAZIO FUNTZIOA

### 11. artikulua. Informazio funtzioa

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

Oinarri-oinarrian, hauek izango dira informazio funtzioak:

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

## TÍTULO II - FUNCIÓN DE INFORMACIÓN

### Artículo 11. Función de Información

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

Básicamente las funciones de información serán las siguientes:

- 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.



## Andoingo Udala

### 12. artikulua. Informazioa zabaltzeko bitartekoak

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

Zehatz-mehatz esateko, Herritarren Arreta Zerbitzuak elkarreragin horretarako oinarrizko bide hauek ezarriko ditu:

- 1.- Aurrez aurreko arreta Herritarren Arreta Zerbitzuan bertan.
- 2.- Telefono bidezko arreta.
- 3.- Udaleko web gunea.
- 4.- Informazio panelak udalerrian.
- 5.- Herritarren Arretarako Zerbitzuko iragarki ohola.
- 6.- Hileroko eta aldian aldiko argitalpenak. Aldizkariak, bandoak.
- 7.- Bluetooth teknologia, SMS eta beste batzuk.

### 13. artikulua. Iragarki ohola

Prozedurak herritarrengan oihartzun orokorra daukanean, udaleko iragarki oholean argitaratzeaz gain, Herritarren Arretarako Zerbitzutik zabaltzea ere ahalbidetuko da.

### 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 Servicio de Atención al Ciudadano para esa interacción informativa son los siguientes:

- 1.- Atención personalizada en el Servicio de Atención al Ciudadano.
- 2.- Atención vía telefónica.
- 3.- Pagina web municipal.
- 4.- Paneles informativos en el municipio.
- 5.- Tablón de anuncios del Servicio de Atención al Ciudadano.
- 6.- Publicaciones mensuales y puntuales. Boletines, bandos.
- 7.- Tecnología Bluetooth, SMS y otros.

### Artículo 13. Tablón de anuncios

Cuando el procedimiento tenga repercusión en la ciudadanía en general, además de la publicación en el Tablón de Anuncios del Ayuntamiento, se posibilitará su difusión desde el Servicio de Atención Ciudadana.

## I KAPITULUA.- INFORMAZIO OROKORRA

### 14. artikulua. Edukia

Ondorengoei buruzko informazio administratiboa da:

- A).- Administrazio erakundeak eta unitateak identifikatzea, baita haien helburuak, eskumenak, egitura funtzionamendua eta kokalekua ere.
- B).- Herritarrek egin nahi dituzten proiektuei, jardueri edo eskabideei xedapenak ezarritako betekizun juridikoei edo teknikoei buruzkoa.
- C).- Prozeduren tramitazioari, zerbitzu publikoei eta tramitazioei buruzkoa, baita administrazio publikoekiko harremanetan hark ezagutu behar dituen datuei buruzkoa ere. Hori guztiori, herritarrentzat interes handienekotzat hartzen diren udalaz gaindiko zerbitzuei eta tramiteei buruzkoarekin osatuta.
- D).- Prozeduraren ezagutza, edo jendaurreko informazioan zehazten den partearena, eta pertsona interesatuek nahi dituzten alegazioak egin ahal izango dituzte.
- E).- Espediente baten barruan administrazio artxiboetan dauden erregistroetara eta

## CAPÍTULO I.- INFORMACIÓN GENERAL

### Artículo 14. Contenido

Es la información administrativa relativa a:

- A).- La identificación, fines, competencia, estructura, funcionamiento y localización de organismos y unidades administrativas.
- B).- La referida a los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones impongan a los proyectos, actuaciones o solicitudes que la ciudadanía se proponga realizar.
- C).- La referente a la tramitación de procedimientos, a los servicios públicos y prestaciones, así como a cualesquiera otros datos que aquella tenga necesidad de conocer en sus relaciones con las Administraciones públicas, complementada con la relativa a servicios y trámites extramunicipales que se consideren de mayor interés para la ciudadanía.
- D).- El conocimiento del procedimiento, o parte del mismo que se determine, en información pública, pudiendo realizar las personas interesadas, las alegaciones que consideren oportunas.
- E).- De acceso a los Registros y a los documentos que, formando parte de un expediente, obren en los



## Andoingo Udala

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

### 15. artikulua. Informazioa ematea

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

### 16. artikulua. Jendaurreko informazioa

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

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

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

### 17. artikulua. Administrazioerregistroetara jotzea

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

Muga hauek izango ditu:

- Pertsonen intimitateari buruzko datuak dituzten dokumentuak pertsona horiek baino ezin izango dituzte kontsultatu, denbora igaro delako iraugitako espedienteetan jasotakoak ez bada, prozedurek ezarritako gehienezko epeen arabera, eta ezin bada haietatik eragin nabarmenik sortu.
- Zuzenbide aplikazioko prozeduretan izaera nominatiboko dokumentuetara jotzea.
- Prozedura erkideko legediak edo izaera sektorialeko legediak berariaz ezarritako espedienteetarako eta haietako dokumentuetarako sarbidea.

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 15. 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 16. Información Pública

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

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

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

### Artículo 17. Acceso a Registros administrativos

El acceso a los registros administrativos establecido en el apartado E del artículo 14 se realizará mediante petición por escrito, que deberá ser individualizada, de los documentos que se desee consultar, sin que quepa, salvo para su consideración con carácter potestativo, formular solicitud genérica sobre una materia o conjunto de materias.

Contará con las siguientes limitaciones:

- El acceso a los documentos que contengan datos referentes a la intimidad de las personas estará reservado a estas, salvo que figuren en expedientes caducados por el transcurso del tiempo, conforme a los plazos máximos que determinen los diferentes procedimientos, de los que no pueda derivarse ya efecto sustantivo alguno.
- El acceso a los documentos de carácter nominativo en procedimientos de aplicación del derecho.
- El acceso a los expedientes y sus documentos que la legislación de procedimiento común, o legislación de carácter sectorial específicamente establezca.



## Andoingo Udala

Kontsultarako eskubidea erabiltzea ukatu egin ahal izango da interes publikoko arrazoiak badaude, babesteko duinagoak diren hirugarrenen interesengatik edo legeak hala ezartzen duenean, eta kasu horietan eskumendun organoak arrazoitutako ebazpena eman beharko du.

### **18. artikulua. Kopia eskuratzea**

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

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

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

El ejercicio del derecho de acceso podrá ser denegado cuando prevalezcan razones de interés público, por intereses de terceros más dignos de protección o cuando así lo disponga la Ley, debiendo, en estos casos, el órgano competente dictar resolución motivada.

### **Artículo 18. 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.

## **II. KAPITULUA.- INFORMAZIO PARTIKULARRA**

### **19. artikulua. Edukia**

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

### **20. artikulua. Informaziorako eta sarbiderako eskubidea**

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

- Prozeduraren tramitazio egoerari buruzko informazioa jaso edozein unetan.
- Espedientean dauden dokumentuak eskuratu, izaera nominatibokoak izan ezik. Titularrak ez diren pertsonen eskuratu ahal izango dituzte izaera nominatiboko dokumentuak (pertsonen intimitateko bestelako daturik sartu gabe) baldin eta zuzenbidearen aplikazioko prozeduretan agertzen badira, zehapen edo diziiplina izaerako prozeduretan izan ezik, eta, edukia kontuan hartuta, herritarren eskubideak betearazteko erabili balitezke.
- Entzunaldi tramiteetan parte hartu, alegazioak egin eta dokumentuak eta justifikazioak aurkeztu ahal izateko.

Informazio eskaerak eta dokumentuetarako

## **CAPÍTULO II.- INFORMACIÓN PARTICULAR**

### **Artículo 19. 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 20. Derecho de información y acceso**

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

- Obtener información en cualquier momento sobre el estado de la tramitación del procedimiento.
- Acceder a los documentos que obren en el expediente con excepción de aquellos de carácter nominativo. El acceso a documentos de carácter nominativo por aquellas personas que no sean 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.
- 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



## Andoingo Udala

sarbideak pertsona interesatuek edo haien ordezkariak eskatu beharko dituzte, idatziz.

### 21. artikulua. Ordezkaritza

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

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

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

### 22. artikulua. Entzunaldia

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

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

## III. TITULUA – KUDEAKETA FUNTZIOA

### 23. artikulua. Kudeaketa funtzioa

Hauek izango dira kudeaketa funtzioak:

- Administrazio prozedurei dagokienez, arau horrela ezarritako espediente baten hasierako dokumentazioa jasotzea, eta haren premiak eta sinpletasunak berehalako erantzun bat eskatzen duten tramite eta ebazpen jarduerak jasotzea.
- Zerbitzuen kalitatea hobetzeko, etekina areagotzeko edo gastu publikoa aurrezteko, tramiteak errazteko edo beharrezkoak ez direnak ezabatzeke zein gizarteari administrazioarekiko harremanetan gogobetetasun maila handiagoa eragingo dion beste edozein neurri ezartzeko herritarrek egindako ekarpenak edo iradokizunak.
- Administrazio funtzioen funtzionamenduan izandako atzerapenengatik, arretarik ezagatik edo

documentos será solicitado por las personas interesadas o su representante, por escrito.

### Artículo 21. Representación

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

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

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

### Artículo 22. 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.

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

## TÍTULO III - FUNCIÓN DE GESTIÓN

### Artículo 23. Función de Gestión

Las funciones de gestión serán las siguientes:

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



## Andoaino Udala

beste edozein jarduera irregularrengatik herritarrek egindako kexak eta erreklamazioak jasotzea.

- Herritarrek, zerbitzu publikoei dagokienez, egindako deiak eta matxura abisuak jasotzea.
- Herritarrei laguntzea eskabideetarako eskubidea erabiltzerakoan.

### 24. artikulua. Leihatila bakarra

Herritarren Arretaren Zerbitzuaren kudeaketa funtzioak Leihatila Bakarra deritzonaren antolakuntza arauen mende ezartzen dira; horrela, herritarrei erabilera askoko leku bakar bat eskaintzeko Andoaino Udalarekiko harremanetarako.

### 25. artikulua. Barne komunikazioa

Astean behin egindako kudeaketen berri emango zaie sail funtzional guztiei, bakoitzari bere eskumenera arabera, jakin dezaten eta dagozkien ondorioetarako.

Herritarren Arretarako Zerbitzuak bitarteko informatikoen bidez erregistratuko du era honetako zenbat gestio egin den.

### 26. artikulua. Telefono bidezko kudeaketa

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

### 27. artikulua. Identitatea

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

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

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

### 28. artikulua. Prozedura

Herritarren Arretarako Zerbitzuak, telefono bidez eskabidea jaso ostean, egin beharreko kudeaketak egingo ditu eta, hala badagokio, eskatzailearen bidez behar den dokumentazio osoa jaso ostean, beraren

cualquier otro tipo de actuación irregular que observen en el funcionamiento de las funciones administrativas.

- De recepción de los avisos y averías por parte de la ciudadanía en materia de servicios públicos.
- De asistencia a las y los ciudadanos en el ejercicio del derecho de petición.

### Artículo 24. Ventanilla Única

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

### Artículo 25. Comunicación interna

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

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

### Artículo 26. Gestión a través del teléfono

La relación ciudadanía - Ayuntamiento de Andoain 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 27. Identidad

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

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

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

### Artículo 28. Procedimiento

El Servicio de Atención Ciudadana, recibida la demanda a través del teléfono, realizará las oportunas gestiones y tras recabar de la o el solicitante, en su caso, la documentación oportuna, remitirá a su domicilio el





## Andoingo Udala

helbidera bidaliko dio eskatutako tramitearen documento acreditativo del trámite solicitado. egiaztageria.

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

Telefono bidez egindako eskabidearen konstantzia bermatuko da, bermatu ere erabilitako tresna informatikoen bidez.

### **Artículo 29. 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 EKINTZAK**

### **30. artikulua. Deskripzioa**

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

### **31. artikulua. Tramite ekintzen katalogoa.**

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

### **32. artikulua. Sarrera erregistroa**

Udalari berari, bertako organoei zuzendutako edota hitzartutako Erakundeei zuzendutako idatzien Sarrera Erregistrorako udal jarduera, aurrez aurre egiten bada, Herritarren Arreta Zerbitzuan bertan egingo da.

### **33. artikulua. Sarrera erregistroko oharra**

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

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

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

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

## **CAPÍTULO I.- ACTOS DE TRÁMITE**

### **Artículo 30. Descripción**

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

### **Artículo 31. Catálogo de Actos de Trámite.**

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

### **Artículo 32. Registro de Entrada**

La actividad del Ayuntamiento de Registro de Entrada de escritos que, dirigidos a la Institución, en su caso a sus órganos, o a las instituciones que cuenten con Convenio, se presenten de forma personal, se realizará en el Servicio de Atención al Ciudadano.

### **Artículo 33. Nota de Registro de Entrada**

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

### **Artículo 34. Control del documento a registrar**

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

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





## Andoingo Udala

### **35. artikulua. Erregistratutako dokumentuaren kopia**

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

### **Artículo 35. Copia de documento registrado**

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

## **II. KAPITULUA.- EBAZPEN EKINTZAK**

## **CAPÍTULO II.- ACTOS RESOLUTORIOS**

### **36. artikulua. Deskripzioa**

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

### **Artículo 36. Descripción**

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

### **37. artikulua. Ekintza motak**

Ordenantza honen eraginetarako, Herritarren Arreta Zerbitzuak egingo dituen ekintzak ondorengo 4 ataletan sailkatzen dira:

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

### **Artículo 37. Tipos de actos**

Los actos que se vayan a realizar por parte del Servicio de Atención al Ciudadano. 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.

## **LEHENENGO ATALA – BERRESTEKO EDO EGIAZTATZEKO EBAZPEN EKINTZAK**

## **SECCIÓN PRIMERA - ACTOS RESOLUTORIOS DE CONFIRMACIÓN O CONSTATACIÓN**

### **38. artikulua. Deskripzioa**

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

### **Artículo 38. 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 Servicio de Atención al Ciudadano tiene medios y competencias para gestionar de forma directa y autónoma.

### **39. artikulua. Erregistroak**

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

### **Artículo 39. Registros**

Son registros administrativos del Ayuntamiento de Andoain 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.

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

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

### **Artículo 40. Acceso a registros**

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



## Andoaino Udala

### BIGARREN ATALA – EGUNERATZEKO EBAZPEN EKINTZAK

#### 41. artikulua. Deskripzioa

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

#### 42. artikulua. Sarrera – Irteera erregistroa

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

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

#### 43. artikulua. Eguneratze ebaizen ekintzen katalogoa

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

### HIRUGARREN ATALA – EZAGUNTZAKO EBAZPEN EKINTZAK

#### 44. artikulua. Deskripzioa

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

#### 45. artikulua. Ezagutzako agiriaren definizioa eta eragina

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

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

#### 46. artikulua. Ezagutzako agiria ematea

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

### SECCIÓN SEGUNDA - ACTOS RESOLUTORIOS DE ACTUALIZACIÓN

#### Artículo 41. Descripción

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

#### Artículo 42. Registro de Entrada - Salida

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

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

#### Artículo 43. Catálogo de actos resolutorios de actualización

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

### SECCIÓN TERCERA - ACTOS RESOLUTORIOS DE CONOCIMIENTO

#### Artículo 44. 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 o el ciudadano, a los efectos oportunos.

#### Artículo 45. Definición y efecto del documento de conocimiento

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

El acto de conocimiento faculta a la o el ciudadano 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 46. Expedición del documento de conocimiento

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



## Andoaino Udala

### **47. artikulua. Sarrera – Irteera erregistroa**

Herritarrek komunikazioa idatziz aurkeztu beharko dute, Andoaino Udaleko Alkatezari zuzendutako idatzi bidez, eta sarrera erregistroa emango zaio.

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

### **48. artikulua. Ezagutzako ebazpen ekintzen katalogoa**

Alkatezaren ebazpenez, eta Ordenantza honetako 1. Tituluan ezarritako prozedura garatu ostean, "Harremanetarako barne hitzarmena", HAZk egingo dituen ezagutzako ekintzak zehaztuko dira.

### **Artículo 47. Registro de Entrada - Salida**

El o la ciudadana deberá realizar la comunicación mediante escrito dirigido a la Alcaldía del Ayuntamiento de Andoain, realizándose el correspondiente asiento de entrada.

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

### **Artículo 48. Catálogo de actos resolutorios de conocimiento**

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

## **LAUGARREN ATALA – JARDUERAKO EBAZPEN EKINTZAK**

## **SECCIÓN CUARTA - ACTOS RESOLUTORIOS DE ACTIVIDAD**

### **LEHENENGO AZPIATALA – KOMUNIKAZIOAK JASOTZEA ETA TRAMITATZEA**

### **SUBSECCIÓN PRIMERA - RECEPCIÓN Y TRAMITACIÓN DE COMUNICACIONES**

### **49. artikulua. Komunikazioaren definizioa**

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

### **Artículo 49. 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.

### **50. artikulua. Komunikazioen liburu-erregistroa**

Herritarren Arretarako Zerbitzuan komunikazioen liburu-erregistro bat egongo da eta, bertan, udal zerbitzuak berriztatzeko edo hobetzeko egokitzat jotzen den guztia azaldu eta proposatu ahal izango da.

### **Artículo 50. Libro-Registro de Comunicaciones**

Existirá en el Servicio de Atención Ciudadana un libro-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.

### **51. artikulua. Aurkezpena**

Komunikazioen liburu-erregistroan jasoko dira bitarteko hauetako edozeinen bidez egindakoak:

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

### **Artículo 51. Presentación**

Se incorporarán al Libro-Registro de 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.

Herritarren Arretarako Zerbitzuko langileek lagundu egin ahal izango diete herritarrei beren komunikazioa idazten eta jasotzen.

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



## Andoingo Udala

---

### **52. artikulua. Tratamendua**

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

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

### **53. artikulua. Erantzuna**

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

### **54. artikulua. Jarduerak eta jarraipena**

Herritarren Arretarako Zerbitzuak sail funtzional bakoitzari eragiten dieten komunikazioen gaineko kontrola egingo du.

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

### **55. artikulua. Kexen eraginak**

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

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

### **Artículo 52. Tratamiento**

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

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

### **Artículo 53. Contestación**

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

### **Artículo 54. Actuaciones y seguimiento**

El Servicio de Atención Ciudadana llevará un control de los comunicados que afecten a las diferentes Áreas funcionales.

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.

### **Artículo 55. Efectos de las quejas**

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

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

## **BIGARREN AZPIATALA – DOKUMENTUAK KONPULTSATZEA**

### **56. artikulua. Definizioa**

Dokumentuen konpultsa da jatorrizko dokumentu baten kopia bat kautotzea, izan beharreko eraginak izan ditzan.

## **SUBSECCIÓN SEGUNDA - COMPULSA DE DOCUMENTOS**

### **Artículo 56. Definición**

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



## Andoaino Udala

### 57. artikulua. Ematea

HAZn, berehala eta Udalbatzako idazkari nagusiak aurretiaz eskuordetuta, dokumentuen konpultsak egingo dira. Horretarako, Zerga Ordenantza Arautzailean ezarritako tarifa ordaindu beharko da aurretik, ezarrita baldin badago.

Zerbitzua baliteke unea bertan EZ ematea, konpultsatu beharreko kopiak asko badira.

Konpultsak egiteko pertsona interesatuak jatorrizkoak baino ez ditu eraman beharko, eta fotokopiak Herritarren Arretarako Zerbitzuan egingo dira.

### Artículo 57. Expedición

Desde el SAC, de forma inmediata y previa delegación de la Secretaría General de la Corporación, se realizarán las compulsas de documentos. Todo ello previo pago de la tarifa establecida en la Ordenanza Fiscal Reguladora, en caso de estar establecida.

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 Servicio de Atención Ciudadana.

## HIRUGARREN AZPIATALA - HITZORDUAK

### 58. artikulua. Hitzorduak

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

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

## SUBSECCIÓN TERCERA - CITA PREVIA

### Artículo 58. Cita previa

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

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

## LAUGARREN AZPIATALA – ARGITALPENAK ETA PLANOAK SALTZEA

### 59. artikulua. Deskripzioa

Herritarrak hobeto artatzeko, HAZn udalak argitaratutako argitalpen eta plano guztiak egongo dira, behar dituenari eman ahal izateko, kasu bakoitzerako ezarrita dagoen tarifa ordaindu eta gero.

## SUBSECCIÓN CUARTA - VENTA DE PUBLICACIONES Y PLANOS

### Artículo 59. Descripción

Para una mejor atención ciudadana, el S.A.C. concentrará en su servicio cuantas publicaciones y planos edite el Ayuntamiento, a fin de ser facilitados a quien los necesite, previo pago de la tarifa que en su caso estuviese establecida.

## BOSGARREN AZPIATALA- TELEFONO DEIAK JASOTZEA ETA BANATZEA

### 60. artikulua. Deskripzioa

Herritarrak, udalarekiko harremanetan, bertako langileren batekin harremanetan jarri behar badira, lehenengo eta behin HAZko langileek artatuko dute, bertan betetzen delako, hasiera batean behintzat, arretarako funtzioa. Bertan emango zaio behar duen informazioa edo behar duen gestioa egingo zaio, eta

## SUBSECCIÓN QUINTA - RECEPCIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE LLAMADAS TELEFÓNICAS

### Artículo 60. 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 S.A.C., el cual tendrá como función inicial dicha atención, facilitando la información o realizando la gestión que se requiera y



## Andoaingo Udala

---

azken funtzioa deia, ahalik eta azkarren, dagokion pertsonari pasatzea izango da.

como función final la de distribuir la llamada a la persona destinataria con la máxima celeridad.

### AZKEN XEDAPENA.

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

**Bigarrena.**- Hala ere, ordenantza honen aplikazio eragingarria Andoaingo Udala egiten ari den barne antolakuntzarako prozesua amaitzen denean ezarriko da, orduan egongo direlako prest Herritarren Arretarako Zerbitzua (HAZ) erabat eta eragingarritasunez ezarri ahal izateko behar diren bitarteko pertsonalak, materialak eta teknologikoak.

### DISPOSICIÓN FINAL.

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

**Segunda.**- No obstante, la plena efectividad de la aplicación de la presente ordenanza quedará supeditada a que el Ayuntamiento de Andoain haya completado el proceso organizativo interno que está desarrollando, que posibilite la atribución de los medios personales, materiales y tecnológicos necesarios para la plena implantación y efectividad del Servicio de Atención Ciudadana (S.A.C).