



Urnietako Udala

ZERBITZUEN KARTA BERTAN-HERRITARREN ARRETA ZERBITZUA

AURKEZPENA

Urnietako Udalak pertsoneri arreta egitean kalitatezko zerbitzua lortzea du helburu, Administrazio Publiko eredu berri baterantz eboluzionatuz, irisgarritasuna, profesionaltasuna eta erantzun-gaitasuna bermatuta egonik.

Horretarako, 2013ko urtarriletik, BERTAN Herritarren Arreta Bulegoa daukagu, eta bertan Udalarekin sarbide, komunikazio eta harreman erraza eskaintzen dizkizugu. BERTAN udalaren erreferentziatzko atea da. Udalera joan ezin baduzu, edo hala nahiago baduzu, telefonoz edo internetez ere artatuko zaitugu.

BERTANen bitartez, ehun izapide baino gehiago egin ahal izango ditugu erraz, administrazio-kudeaketak arinduz.

Gainera, zure eskura dago bai BERTANen, bai udal webgunean, Udal Izapideen Eskuliburua: dokumentu horretan prozedura administratibo bakoitzeko oinarritzko informazioa modu ordenatu eta sistematikoan biltzen da: esanahia, nor eskatzen dezakeen, ekarri beharreko dokumentazioa, zein bidetatik izapidetu daitekeen, eratoritzen diren betebeharrak ekonomikoak, izapidetzeko epea, zein lege-markotan jasotzen den, eta beharrezkoa denean, bete beharreko dokumentuen ereduak ematen dira.

IDENTIFIKAZIOA

BERTAN–Herritarren Arreta Zerbitzua

Arduradun politikoa Maribel Vaquero Montero mvaquero@urnieta.org

Arduradun teknikoa: Lorena Etxezarreta Parriego letxezarreta@urnieta.org

Langile administrariak:

Maddi Garmendia Arrieta urnietakoudala@urnieta.org

Carlos Usabiaga Manterota cusabiaga@urnieta.org

KOKALEKUAREN ETA HARREMANETARAKO DATUAK

bertan



San Juan 5
20130 Urnieta

Urnietatik: 010
Urnietatik kanpotik:
943 00 80 00

urnietakoudala@urnieta.org

www.urnieta.org

HERRITARRENTZAKO ZERBITZUEN ZERRENDA

INFORMAZIOA ETA ORIENTAZIOA

- Eskura dauden udal zerbitzu publikoak aurkitzeko eta horietan arduradun diren pertsoneri buruzko orientazioa eta laguntza.
- Eskari, prozedura eta izapideei buruz eskatutako orientazioa, informazioa eta laguntza praktikoa.

ERREGISTROA

- Udalera eta bere sozietate publikoetara (KULTURNIETA eta URNIETA ERAIKI), zein Eusko Jaurlaritzara zuzendutako dokumentu, idatzi edo eskabide mota guztiak jaso eta erregistratzea.

ALDEZ AURREKO HITZORDUA

- Alkatearekin, Gobernu Batzarreko kideekin eta udal teknikariekkin aldez aurreko hitzorduen



Urnietako Udala

kudeaketa.

KEXAK, IRADOKIZUNAK, ERREKLAMAZIOAK ETA ESKER ONAK

- Kexak, iradokizunak, erreklamazioak eta esker onak, zein bide publikoan izandako kalteen inguruko abisuak, dagozkien Udal Sailei bideratuko zaizkienak.

HERRITARREN UDAL ERROLDA

- Jaiotza, inmigrazio edo helbide aldaketagatik altak.
- Bajak heriotzagatik.
- Errolda eta elkarbizitza agiriak
- Datu pertsonalak edo helbidea aldatzea

ZERGA-BILKETA

- Zergak, tasak, prezio publikoak eta udal isunak.
- Banku-helbideratzeak eta kobratze dokumentuen eta ordainketa ziurtagirien kopiak igortzea.

BESTE BATZUK

- Dokumentuak konpultsatzea
- Erabilera publikoko ordenagailua Internetarako sarbidearekin.

AURREKONTUA

192.273,56 €

KALITATE KONPROMISOAK

BERTANeko bulegoak eta zerbitzuak zerbitzua emateko orientazio eta asmo garbiarekin osatuta eta diseinatuta daude, eta hori artatzen duten pertsonak bereziki prestatuta daude zentzu horretan.

INFORMAZIOARI BURUZKO KONPROMISOAK

Udaleko jarduerari dagokionez, informazio egokia eta eguneratua eskaintzea.

Udal webgunearen bitartez, eta paper formatuan Bertan-en, udal zerbitzuekin lotutako informazio eguneratua herritarren eskura izatea, argitalpen hauen bitartez:

Zerbitzuen katalogoa: Udalak eskaintzen dituen zerbitzuen zerrenda modu ordenatuan jasotzen duen dokumentua.

Izapideen eskuliburua, dokumentu horretan prozedura administratibo bakoitzeko oinarrizko informazioa modu ordenatu eta sistematikoan biltzen da: esanahia, nori eska dezakeen, ekarri beharreko dokumentazioa, zein bidetatik izapidetu daitekeen, eratorzen diren betebeharrak ekonomikoak, izapidetzeko epea, zein lege-markotan jasotzen den, eta beharrezkoa denean, bete beharreko dokumentuen ereduak ematen dira.

Zerbitzuen karta. Dokumentu horiek zerbitzu jakinek herritarren aurrean hartzen dituzten konpromisoak jasotzen dituzte. Era berean, zerbitzuaren ezaugarri nagusien inguruko informazioa ematen du, eta erabiltzen duten pertsonen eskubide eta betebeharrak adierazten ditu.

INSTALAZIOEI BURUZKO KONPROMISOAK

Herritarrei zerbitzua ematea barrera arkitektonikorik gabeko eremuan, itxaroteko desberdindutako guneekin eta pertsonalizatutako arretarekin, arreta pertsonal eta isilpekoa bermatzeko.

PERTSONEI BURUZKO KONPROMISOAK

Zerbitzua kualifikatutako eta gaitutako pertsonak ematea, aurrez aurreko arreta ematean izena ikusgai dutela identifikatuta egotea, eta gure izena komunikatzea telefono bidezko arretan.

ERANTZUN GAITASUNARI BURUZKO KONPROMISOAK

Arreta indibidualizatu eta pertsonalizatua eskaintzea.

Erabiltzaileek aukeratzen duten hizkuntza ofizialean arreta bermatzea.

Zerbitzua tratu atseginarekin, hizkuntza errazean ematea, komunikazioa erraztuz.

Beharrezko denbora eskaintzea eskatutako kudeaketa gauzatzeko eta egindako eskariari erabakirik egokiena emateko.



Urnietako Udala

Itxarote denbora ez izatea 5 minutu baino gehiagokoa, ezohiko kasuetan izan ezik.

EBALUAZIO KONPROMISOA

Bertan-eko **erabiltzaileek** urtean bi **asebetetze inkesta** betetzea, eskainitako zerbitzuez beren iritzia eta betetasun maila ezagutzeko.

HERRITARREN ETA ERABILTZAILEEN ESKUBIDEAK ETA BETEBEHARRAK

Beren eskubideen errespetua bermea da. Horregatik, ondorengo **ESKUBIDEAK** bermatzen ditugu, eskainitako zerbitzuekin loturan:

- Modu pertsonalizatuan, errespetuz eta isilpekotasunez, azkartasun eta eraginkortasunez artatuak izatea.
- Informazio eguneratua izatea zerbitzu publiko eta prozedura administratiboei dagokionez.
- Zein hizkuntza ofizialetan artatzea nahi duten aukeratzea.
- Galdetzen dituen gaien inguruan erantzuna jasotzea.
- Udalari zuzendu nahi dizkion komunikazioak idaztean laguntza jasotzea.
- Aurkeztutako idatzien ziurtagiria lortzea.

Era berean, zenbait **BETEBEHAR** daude herritarrentzat, zerbitzu hauei dagokionez:

- Langileenganako eta gainontzeko erabiltzaileenganako errespetuzko harremana izatea.
- Bulegoa egoki erabiltzea, eskura jarritako espazio eta ekipamenduak errespetatuz.
- Kudeaketak edo izapideak egiteko beharrezkoak diren identifikazio datuak ematea.
- Administrazioari beharrezko dokumentu eta datuak ematea, beharrezkoak badira kudeaketak eta izapideak egiteko.

ARAUDIA

- Apirilaren 2ko 7/1985 legea, Tokiko Erregimeneko Oinarri buruzkoa.
- Azaroaren 26ko 30/1992 legea, Erregimen Juridikoa eta Administrazio Prozedura Arruntari buruzkoa.
- Otsailaren 9ko 208/1996 Errege Dekretua, informazio administratiboa eta herritarrenganako arreta zerbitzuak arautzen dituenak.
- Ekainaren 22ko 11/2007 legea, Herritarren Zerbitzu Publikoetarako Sarbide Elektronikoari buruzkoa.
- Urnietako Udaleko Herritarren Arreta Zerbitzua (HAZ) arautzen duen udal ordenantza.

HERRITARREN ETA PERTSONA ERABILTZAILEEN LANKIDETZA ETA PARTE-HARTZE MODUAK

- Sei hilabete behin egingo den Asebetetasun Inkestaren bitartez (martxoan eta irailean), BERTANeko erabiltzaile diren pertsona lagin baten artean.
- Kexa, iradokizun, erreklamazio eta esker onen sistemaren bitartez.

KEXAK, IRADOKIZUNAK, ERREKLAMAZIOAK ETA ESKER ONAK

Erabiltzaileek eskubidea izango dute zerbitzuaren sorkuntza, zabalkuntza edo hobekuntzari buruzko iradokizunak aurkezteko; atzerapenengatik, desegoki emandako zerbitzuengatik, gorabeherengatik edo horien funtzionamenduan izandako edozein arazorengatik erreklamazioak aurkezteko; aukera izango dute zerbitzuagatik edo jasotako arretagatik asebetetasuna edo esker ona adierazteko modu hauetan:

- Udalean, BERTAN herritarren arreta zerbitzuan (San Juan 5). Astelehenetik ostiralera 7,30etik 14:30era.
- Telefono bidez 010ean (Urnietatik deitzen baduzu) edo 943008000 zenbakian.
- Idatziz, Udal erregistroaren bidez, posta elektronikoz eta udal webgunearen bidez www.urnieta.org
- Zerbitzuen karta honetan aurreikusitakoa betetzen ez bada, Alkatezari zuzendutako kexa egin daiteke:

Helb.: San Juan plaza 5

Tlf.: 010 (Urnietatik deitzen baduzu) edo 943008000.

Helbide elektronikoa: esan@urnieta.org



Urnietako Udala

KARTAREN ONARPEN DATA ETA KARTA BERRAZTERTZEKO KONPROMISOA
Onarpen data: 2014ko maiatza Berraztertzeko konpromisoa: Urterokoa