Urnietako Udala

2014KO MAIATZAREN 27KO UDALBATZARRARAREN AKTA
ACTA DEL PLENO DEL 27 DE MAYO DE 2014

Akta zenbakia: 5/2014
Bilera data: 2014-05-27
Bilera mota: Ohiko osoko bilkura
Deialdia: Lehenengoa
Ordu: 19:00- 19:55
Tokia: Udaletxeko areto nagusia

Bertaratutakoak:
Alkatea: Mikel Pagola Tolosa

Zinegotziak:
David Rosco Jorge
Koldo Aramendi Goikoetxea
Miren Martiarena Barkaiztegi
Andoni Urbistondo Aranburu
Xabier Yurramendi Garmendia
Ane Salsamendi Tolosa
Mikel Costas López
Ixiar Martiarena Lizarazu
Hermenegildo González Morán
Consuelo Frutos González
José Guirado Novo

Bertaratu ez direnak:
Maribel Vaquero Montero

Bitarteko idazkaria:
Nagore Alkorta Elorza

Acta nº: 5/2014
Fecha: 27-05-2014
Tipo de reunión: Pleno Ordinario
Convocatoria: Primera
Hora: 19:00 – 19:55
Lugar: Salón de plenos del Ayuntamiento

Reunidos:
Alcalde: Mikel Pagola Tolosa

Concejales:
David Rosco Jorge
Koldo Aramendi Goikoetxea
Miren Martiarena Barkaiztegi
Andoni Urbistondo Aranburu
Xabier Yurramendi Garmendia
Ane Salsamendi Tolosa
Mikel Costas López
Ixiar Martiarena Lizarazu
Hermenegildo González Morán
Consuelo Frutos González
José Guirado Novo

Ausentes:
Maribel Vaquero Montero

Secretaria interina:
Nagore Alkorta Elorza

GAI ZERRENDA

1.- 2014ko martxoaren 25eko eta apirilaren 25eko aktak onartzea, bidezkoa bada.

2.- Alkatetzako ebazpenen berri ematea eta Tokiko Gobernu Batzarraren akta hauen berri ematea: 2014ko martxoaren 11 eta 25ekoak,apirilaren 8 eta 22koak eta maiatzaren 6koa.

3.- Zerbitzuen kartak

4.-Kreditu aldaketa.

ORDEN DEL DÍA

1.- Aprobación, si procede, de las actas de los días 25 de marzo y, 25 de abril de 2014.

2.- Conocimiento de las Resoluciones de Alcaldía y de la Junta de Gobierno Local, actas de los días 11 y 25 de marzo, 8 y 22 de abril y, 6 de mayo de 2014.

3.- Cartas de Servicios.

4.-Modificación de crédito.

5.-Aurrekontu egonkortasuna eta finantza iraunkortasunaren inguruko txostenaren berri ematea.

6.- Euskal selekzioen inguruko mozioa.

7.-Beterri eskualdearen izenaren inguruko mozioa.

8.- Eskaerak eta galderak.

<u>1.-2014ko martxoaren 25ko eta apirilaren 25eko aktak onartzea, hala badagokio.</u>

Alkateak puntu hau aurkeztu du, 2014ko martxoaren 25eko eta apirilaren 25eko aktak onartu behar direla adieraziz.

Era berean, galdetu du ea norbaitek honi buruz zerbait aipatzeko daukan.

2014ko martxoaren 25eko eta apirilaren 25eko aktak onartu egin dira.

<u>2.- Alkatetzaren eta Tokiko Gobernu Batzordearen erabakien berri ematea, 2014ko martxoaren 11 eta 25eko aktak, apirilaren 8 eta 22koak eta maiatzaren 6koak.</u>

Udalbatzako kideen Tokiko Gobernu Batzordeak egindako saioen akten berri eman zaie, 2014ko martxoaren 11 eta 25ean, apirilaren 8 eta 22an eta maiatzaren 6an, eta beraz, jakinaren gainean daude.

<u>3.- Zerbitzuen kartak.</u>

Mikel Pagolak hartu du hitza eta esan du gai hori joan den maiatzaren 16an ospatutako Ogasun eta Barne Eraentzako Informazio Batzordean jorratu zela. Karta honek Udalak zenbait zerbitzuri dagokionez hartzen dituen konpromisoak biltzen ditu, hala nola, Bertan, musika eskola, gizartekintza, parke eta zelaien mantenua, bide garbiketa, etab. Batzordean adierazitako proposamena sartu da, eta behin onartu ondoren, horren berri emango da komunikazio bide desberdinen bitartez.

Hermenegildo Gonzalez udal talde sozialistako

5.-Dar cuenta del informe en materia de estabilidad presupuestaria y sostenibilidad financiera.

6.-Moción sobre las selecciones vascas.

7.-Moción sobre la denominación de la Comarca de Beterri.

8.- Ruegos y preguntas.

<u>1.- Aprobación, si procede, de las actas de los días 25 de marzo y, 25 de abril de 2014.</u>

El alcalde ha presentado este punto señalando que hay que aprobar las actas de los días 25 de marzo y 25 de abril de 2014

Asimismo, ha preguntado si alguien tiene algo que comentar a este respecto.

Se dan por aprobadas las actas de los días 25 de marzo y,25 de abril de 2014

<u>2.- Conocimiento de las Resoluciones de Alcaldía y de la Junta de Gobierno Local, actas de los días 11 y 25 de marzo, 8 y 22 de abril y, 6 de mayo de 2014.</u>

Se ha dado cuenta a los miembros de la Corporación de las actas de las sesiones celebradas por la Junta de Gobierno Local los días 11 y 25 de marzo, 8 y 22 de abril y, 6 de mayo de 2014, de modo que han quedado informados.

<u>3.- Cartas de Servicios.</u>

Toma la palabra Mikel Pagola para señalar que este tema se trató en la Comisión informativa de Hacienda y Régimen interno que se celebró el pasado 16 de mayo. Mediante esta carta se recogen los compromisos que adopta el Ayuntamiento en relación a algunos servicios tales como Bertan, escuela de música, gizartekinta, mantenimiento de parques y jardines, limpieza viaria etc. Se ha introducido la propuesta señalada en la Comisión y una vez aprobada se dará conocimiento de la misma a través de los distintos cauces de comunicación.

Toma la palabra el portavoz del grupo municipal

bozeramaleak hartu du hitza eta abstenitu egingo direla esan du. Esan du ados dagoela sailen barruan egiten diren planteamenduekin, baina zenbait falta direla, hala nola, Kiroldegikoa, Sarobe, udaltzaingokoa, etab., zerbitzu horiek Zerbitzuen Katalogoan jasota egon arren. Eta horrekin loturan esan dute erabaki bat hartu beharra dagoela musika eskolari dagokionez.

socialista Hermenegildo González para señalar que se abstendrán.Señala que están de acuerdo con los planteamientos que se hacen dentro de las áreas pero entienden que faltan algunas como la del polideportivo, Sarobe, policía municipal etc, aunque esos servicios sí estén recogidos en el Catálogo de Servicios. Y relacionado con esto señalan que hay que tomar una decisión con respecto a la escuela de música.

Xabier Yurramendi BILDUko bozeramaleak hartu du hitza eta alde bozkatuko dutela esan. Esan du ados dagoela zerbitzuei dagokionez hartutako konpromisoak argitaratzearekin, eta beraiek ekarpen bat egin zutela, oposizioko kideekin ere hitzordua hartu ahal izateari buruz. Adierazi du erregistroko sarrera-irteeretara eta egindako kexetara sarbidea eduki ahal izatea eskatu zutela, eta oraindik ez dituztela jaso.

Toma la palabra el portavoz de BILDU Xabier Yurramendi señalando que votarán a favor. Señala que están de acuerdo con que se publiquen los compromisos adoptados en cuanto a los servicios y que ellos hicieron una aportación relativa a que se pudieran también coger cita con los miembros de la oposición. Señala que pidieron poder tener acceso a las entradas y salidas del Registro y quejas planteadas y que todavía no los han recibido.

Mikel Pagola alkateak hartu du hitza eta esan du, gaur onartzen den eskutitzak 7 zerbitzu jasotzen dituela, baina dokumentu bizia dela eguneraketak izango dituenak eta jasotzen dituen konpromisoak ez direla soilik politikoak, baizik eta baita teknikoak ere.

Toma la palabra el alcalde Mikel Pagola señalando que la carta que se somete hoy a aprobación recoge 7 servicios, pero que se trata de un documento vivo sujeto a actualizaciones y que los compromisos que recoge no son sólo políticos sino también técnicos.

Alkateak bozkatzea proposatu du, eta emaitza honako hau izan da:

El alcalde ha propuesto someterlo a votación , con el siguiente resultado:

Alde: 9 (EAJ-PNV 4, BILDU 5)

A favor: 9 (EAJ-PNV 4, BILDU 5)

Aurka: 0

En contra: 0

Abstentzioak: 3 PSE-EE/PSOE

Abstenciones: 3 PSE-EE/PSOE

Ikusirik 214ko maiatzaren 16ko Ogasun eta barne Eraentza Batzordean gai honi buruz eztabaidatu eta informazioa eman zela.

Visto que en la Comisión de hacienda y régimen interno de fecha 16 de mayo de 2014 se debatió e informó sobre este tema.

Bozketaren ondoren, Udalbatzak beharrezko legezko gehiengoarekin hartu du ondorengo

Tras la votación, el Pleno con la mayoría legal requerida ha adoptado el siguiente

ERABAKIA

ACUERDO

Lehena.- Udal Zerbitzuen karta onartzea.(I.Eranskina)

Primero.- Aprobar la carta de servicios municipales.(Anexo I)

Bigarrena.- Udal hedabideetan argitaratzea udal zerbitzuen karta.

4.- Kreditu aldaketa.

Mikel Pagolak hartu du hitza eta esan du gai hori joan den maiatzaren 23an ospatutako Ogasun eta Barne Eraentzako Informazio Batzordean jorratu zela. Aldaketa hori pertsonalari dagokionez egindako aldaketa batzuen ondorio da, bai udal brigadan, bai Bertan-en eta udaltzaingoko plaza berri bat ateratzeko aukeragatik, horrek guztiak aurrekontuen lehen kapituluan aldaketa ekarriko lukeelarik. Kreditu aldaketa 77.400 €-koa da.

Hermenegildo Gonzalez udal talde sozialistako bozeramaleak hartu du hitza eta esan du abstenitu egingo direla, dokumentazioa ez delako itzulita bidali.

Xabier Yurramendi Bilduko bozeramaleak hartu du hitza eta esan du ados daudela Bertan-eko ordezkapenekin. Udaltzaingoko lanpostua sortzeari dagokionez esan dute ez daudela ados lanpostu hori betetzeko sistemarekin, Barne Sailarekin sinatutako hitzarmenak lanpostu horiek betetzeko, Udalak bere lan poltsak erabiltzea jasotzen baitu. Azpimarratu du egokiagoa izango zela ondoko herrietako lan-poltsak erabiltzea, gertutasunagatik, etab. eta bestela, udalak bere lan-poltsa sortzea.

Alkateak hartu du hitza eta esan du saiatuko direla hurrengorako dokumentazioa epearen barruan itzulita bidaltzen. Xabierrek esandakoari dagokionez, alkateak erantzun dio goiz hartan bertan udaltzaingoko kaboarekin bilera luzea izan duela gai horri buruz eta kaboak esan diola bera dela Urnietako bakarra eta larrialdi kasuetan larri estu ibiltzen dela batzuetan...Udaltzaingoko kaboak txosten bat egingo du gaiari buruz, udaltzainen bertako lan-poltsa bat sortzea proposatuz.

José Guirado udal talde sozialistako zinegotziak hartu du hitza eta galdetu du zertarako sinatu dugun hitzarmena Arkauterekin.

Alkateak erantzun dio esanez ulertzen duela hitzarmen hori egokia dela baja jakin batzuk

Segundo.- Publicar la misma en lo medios de difusión municipales.

4.-Modificación de crédito.

Toma la palabra el alcalde señalando que este tema se trató en la Comisión informativa de hacienda y Régimen interno que se celebró el pasado 23 de mayo. Esta modificación es consecuencia de unos cambios realizados en cuanto al personal, tanto en la brigada municipal, en Bertan y por la posibilidad de sacar una nueva plaza de los municipales, dando todo ello lugar a una modificación del Capítulo uno de los Presupuestos. La modificación de créditos asciende a 77.400€.

Toma la plabra el portavoz del grupo municipal socialista Hermenegildo González señalando que se abstendrán porque no se ha mandado traducida la documentación.

Toma la palabra el portavoz de Bildu Xabier Yurramendi señalando que están de acuerdo con las sustituciones de Bertan. En relación a la creación del puesto de la policía municipal señalan que no están de acuerdo con el sistema de provisión de ese puesto, en relación al Convenio suscrito con el Departamento de Interior que recoge el hecho de que el Ayuntamiento utilice sus bolsas de trabajo para cubrir ese tipo de puestos. Recalca que sería más conveniente tirar de las bolsas de trabajo de los municipios colindantes por cercanía etc y si no crear una bolsa propia.

Toma la palabra el alcalde señalando que intentarán que la próxima vez se remita en plazo la documentación ya traducida.En relación a lo señalado por Xabier le contesta el alcalde que justo esta mañana ha tenido una larga reunión con el cabo de la policía municipal con respecto a este tema y que el cabo planteaba que es él el único de Urnieta y que en casos de urgencia suele tener poco margen…El cabo de la policía hará un informe al respecto proponiendo la creación de una propia bolsa de trabajo de los municipales.

Toma la palabra el concejal del grupo municipal sociallista José Guirado preguntando para qué hemos firmado el convenio con Arkaute.

Le contesta el alcalde señalando que entiende que ese convenio es adecuado para cubrir bajas

betetzeko, baina ordezkapen luzeagoetarako Udalaren beraren lan-poltsak erabiltzea egokiagoa izango zela.

puntuales pero que sería más adecuado utilizar bolsas de trabajo propias para sustituciones más largas.

José Guiradok erantzun dio Langileria Batzodean ez zela gaia horrela jorratu eta adierazi zuen gauza bakarra izan zela udaltzain bat falta zela.

Le contesta José Guirado que en la Comisión de Personal no se trató así el tema y que lo único que señaló el cabo fue que hacía falta un policía municipal.

Alkateak bozkatzea proposatu du, eta emaitza honako hau izan da:

El alcalde ha propuesto someterlo a votación , con el siguiente resultado:

Alde: 9 (EAJ-PNV 4, BILDU 5)

A favor: 9 (EAJ-PNV 4, BILDU 5)

Aurka: 0

En contra: 0

Abstentzioak: 3 PSE-EE/PSOE

Abstenciones: 3 PSE-EE/PSOE

Ikusirik 214ko maiatzaren 23ko Ogasun eta barne Eraentza Batzordean gai honi buruz eztabaidatu eta informazioa eman zela.

Visto que en la Comisión de hacienda y régimen interno de fecha 23 de mayo de 2014 se debatió e informó sobre este tema.

Ikusirik 2003ko abenduaren 19ko Tokiko Erakundeen Aurrekontuen 21/2003 Foru Arauko 34an adierazitakoa.

Visto lo señalado en el 34 de la Norma Foral 21/2003 Presupuestaria de las Entidades Locales, de 19 de diciembre de 2003,

Bozketaren ondoren, Udalbatzak beharrezko legezko gehiengoarekin hartu du ondorengo

Tras la votación, el Pleno con la mayoría legal requerida ha adoptado el siguiente

ERABAKIA

ACUERDO

Lehena.- 02-2014 zenbakidun Kreditu Aldaketa espedientea hasieran onartzea, kreditu gehigarrien modalitatean, 2014ari dagokion Udal Aurrekontuaren barruan.

Primero.- Aprobar inicialmente el expediente de Modificación de Créditos Nº 02-2014, en la modalidad de créditos adicionales, dentro del Presupuesto del Ayuntamiento correspondiente a 2014.

Bigarrena.- Kreditu aldaketa espedientea informazio publikoan jartzea hamabost egun baliodunko epean, iragarki hau Gipuzkoako Aldizkari Ofizialean jarri eta hurrengo egun baliodunetik hasita.

Segundo.- Someter el expediente de Modificación de Créditos a información pública durante un plazo de quince días hábiles contados a partir del siguiente también hábil del de la inserción de este anuncio en el Boletín Oficial de Gipuzkoa.

Adierazitako informazio epea igarota, ez balitz inolako erreklamaziorik edo oharpenik aurkeztu, kreditua aldatzeko adierazitako espedientea behin betirako onartutzat emango da, hitzarmen berririk hartu behar izan gabe.

Si transcurrido el plazo de información expresado no se hubiera presentado reclamación u observación alguna, se tendrá por aprobado definitivamente el mencionado expediente de modificación de crédito, sin necesidad de adoptar nuevo acuerdo.

5.- Txostenaren berri ematea aurrekontu egonkortasunari eta iraunkortasun finantzarioari dagokionez.

Txostenaren berri ematen da (II.eranskina) aurrekontu egonkortasunari eta iraunkortasun finantzarioari dagokionez eta hauxe da testua: ***"TXOSTENA***

1/2013 Foru Arauko 2. artikuluan ezartzen da aurrekontuaren lanketa, onarpena eta gauzapena aurrekontu egonkortasunaren eta iraunkortasun finantzarioaren marko barruan egin behar direla. Helburu hori egiaztatu egin beharko da aurrekontua onartu, aldatu eta likidatzean.

1/2013 Foru Arauan ezarritako betetzeko, hiru helburu betetzen direla aztertu behar da:

1. *Aurrekontuen egonkortasuna*
2. *Herri Zorra*
3. *Gastu araua*

Aurrekontu egonkortasunari eta iraunkortasun finantzarioari dagokionez, finantza babeseko eskuduntzaren garapenerako instrukzioan 2014rako onartutako arauak kontuan izanik, onartutako kreditu aldaketetan betetzen direla egiaztatu da. *Aipatutako hiru helburuetakoren bat betetzen ez bada, plan ekonomiko-finantziario bat egin beharko da.*

1. *Aurrekontuen egonkortasuna*

Aurrekontuen egonkortasunari dagokionez, 2014rako bete beharreko helburua zero defizita da, Nazio eta Eskualde mailako Europar Sisteman jasotako definizioarekin bat etorriz.

1/2014 kreditu habilitazioak aurrekontu egonkortasunaren araua betetzen du, baina 1/2014

5.-Dar cuenta del informe en materia de estabilidad presupuestaria y sostenibilidad financiera.

Se da cuenta del informe en materia de estabilidad presupuestaria y sostenibilidad financiera (Anexo II), cuyo texto es el siguiente: "***INFORME***

En el art. 2 de la Norma Foral 1/2013 se establece que la elaboración, aprobación y ejecución del presupuesto debe realizarse dentro de un marco de estabilidad presupuestaria y sostenibilidad financiera. Este objetivo habrá de verificarse en la aprobación, modificación y liquidación del presupuesto.

Para cumplir con lo establecido en la norma Foral 1/2013 hay que revisar el cumplimiento de tres objetivos:

1. *Estabilidad presupuestaria*
2. *Deuda Pública*
3. *Regla de gasto*

Teniendo en cuenta las reglas aprobadas para el 2014 en la instrucción para el desarrollo de la competencia de tutela financiera en materia de estabilidad presupuestaria y sostenibilidad financiera se ha verificado su cumplimiento en las modificaciones de crédito aprobadas. En el caso de incumplimiento de alguna de los tres objetivos mencionados se deberá formular un plan económico –financiero.

1. *Estabilidad presupuestaria*

El objetivo a cumplir para el 2014 respecto a la estabilidad presupuestaria es el déficit cero de acuerdo con la de definición contenida en el Sistema Europeo De Cuentas Nacionales y Regionales.

La habilitación de crédito 1/2014 cumple con la regla de estabilidad presupuestaria pero los

kreditua barneratzeko espedienteak eta 1-2/2014 kreditu gehigarrien espedienteak ez dute helburu hori betetzen, diruzaintzako soberakinaren erabileragatik.

expedientes de incorporación de crédito 1/2014 y créditos adicionales 1-2/2014 no cumplen este objetivo debido a la utilización del remanente de tesorería.

Aurrekontuaren egonkortasuna diruzaintzako gerakina erabiltzearen ondorioz gertatzen denean, Plana aldatu egingo da, Osoko Bilkurari egindako jakinarazpenarekin, egoera horren berri emateko.

Cuando el incumplimiento de la estabilidad presupuestaria se produzca como consecuencia de la utilización del remanente de tesorería el Plan será sustituido por la comunicación al Pleno constatando tal circunstancia.

2. Herri Zorra

2. Deuda pública

Bete beharreko helburua izango da, abenduaren 31n likidatutako sarrera arrunten %95ekoa baino handiagoa izango ez den zor bizia izatea.

El objetivo a cumplir será tener a 31 de diciembre una deuda viva no superior al 95% de los ingresos corrientes liquidados

2014ko abenduaren 31n aurreikusten da, Udalaren zor bizia 2013an likidatutako diru-sarrera arrunten %11,15 izatea. Kalkulu hori egiteko, 2013ko abenduaren 31n indarrean zeuden eragiketa guztiei dagokien zor biziaren zenbatekotik abiatu da, abaletatik eratorritako arriskua barne; lortutako emaitzari gauzatutako eta erabili gabeko eragiketak gehitu dira, 2014rako aurreikusten diren horiekin batera, eta 2014rako aurreikusitako amortizazioak deduzitu dira.

A 31 de diciembre de 2014, se prevé que la deuda viva del Ayuntamiento suponga el 11,15% de los ingresos corrientes liquidados en 2013. Para dicho cálculo, se ha partido del importe de deuda viva correspondiente a todas las operaciones vigentes a 31 de diciembre de 2013, incluido el riesgo derivado de los avales; al resultado obtenido se han agregado las operaciones formalizadas y no dispuestas así como aquéllas que estén previstas para el año 2014, y se han deducido las amortizaciones previstas para 2014.

Beraz, kreditu aldaketako espedienteak kontuan izanik, tokiko erakunde honek betetzen du iraunkortasun finantzarioko helburua.

Por lo tanto, teniendo en cuenta los expedientes de modificación de créditos, esta entidad local sí cumple el objetivo de sostenibilidad financiera.

3. Gastu araua

3. Regla de gasto

2014rako bete beharreko helburua izango da 2013 eta 2014 bitarteko gastu konputagarriaren bariazioa ez izatea %1,5 baino handiagoa.

El objetivo a cumplir para el 2014 será que la variación del gasto computable entre 2013 y 2014 no supere el 1,5%.

Udalean gastu konputagarriaren bariazioa 2013 eta 2014 artean %8,79koa da.

La variación del gasto computable en el ayuntamiento entre 2013 y 2014 es del 8,79%.

Aurreko kalkulua egiteko goian zerrendatutako datu bateratuak izan dira kontuan, xehetasun honekin bat

Para realizar el cálculo anterior se han tenido en cuenta los datos consolidados de las entidades

etorriz (2013ko datuak likidazioarenak dira):

GASTU KONPUTAGARRIAREN BARIAZIOA		
a1	Gastu ez finantzarioa 2013 (1etik 7rako kap.)	7.610.540,59
a2	SEC doikuntzak	0,00
a3	Interesak 2013	233,01
a4	Eragindako finantzaketadun gastuak 2013	358.074,80
a=a1+a2-a3-a4	2013ko gastu konputagarria	7.252.232,78
b1	2014ko gastu ez finantzarioa (kap:1etik 7ra)	8.087.101,85
b2	SEC doikuntzak	0,00
b3	Interesak 2014	260,00
b4	Eragindako finantzaketadun gastuak 2014	196.811,02
b5	Araudiko aldaketen eragina	0,00
b=b1+b2-b3-b4-b5	2014ko gastu konputagarria	7.890.030,83
c=(b/a-1)*100	Gastu konputagarriaren bariazioa (%tan)	8,79%

Beraz, kreditu aldaketako espedienteak kontuan izanik, tokiko erakunde honek ez du betetzen iraunkortasun finantzarioko helburua.

Kreditu gaikuntzan defizit eta zor publikoaren helburua betetzen da eta 2013ko aurrekontua diruzaintzako soberakinarekin eta aurrezpen garbi positiboarekin likidatu zen, beraz, plana Osoko Bilkurari egindako jakinarazpenarekin ordezkatuko da.

Kreditu gaikuntzari eta kreditu gehigarriei dagokionez, gastu araua diru-zaintzako soberakinak erabiltzeagatik betetzen ez denez, osoko bilkurari

arriba relacionadas, de acuerdo con el siguiente detalle (los datos del 2013 son los de la liquidación):

VARIACIÓN DEL GASTO COMPUTABLE		
a1	Gasto no financiero 2013 (cap 1 a 7)	7.610.540,59
a2	Ajustes SEC	0,00
a3	Intereses 2013	233,01
a4	Gasto con financiación afectada 2013	358.074,80
a=a1+a2-a3-a4	Gasto computable 2013	7.252.232,78
b1	Gasto no financiero 2014 (cap 1 a 7)	8.087.101,85
b2	Ajustes SEC	0,00
b3	Intereses 2014	260,00
b4	Gasto con financiación afectada 2014	196.811,02
b5	Efecto cambios normativos	0,00
b=b1+b2-b3-b4-b5	Gasto computable 2014	7.890.030,83
c=(b/a-1)*100	Variación del gasto computable (en %)	8,79%

Por lo tanto, teniendo en cuenta los expedientes de modificación de créditos, esta entidad local no cumple la regla de gasto para 2014.

En la habilitación de crédito se cumple con el objetivo de déficit y deuda pública y el presupuesto de 2013 se liquidó con remanente de tesorería y ahorro neto positivo, por lo que el plan es sustituido por una comunicación al Pleno.

En cuanto a la incorporación de crédito y los créditos adicionales dado que el incumplimiento de la regla de gasto se produce por la utilización del

egindako jakinarazpenarekin ordezkatzen da.

Ondorioa

Kreditu gaikuntzarako gastu araua eta kreditu gehigarrien defizita betetzen ez direla kontuan izanik; eta aurrekontu egonkortasun eta iraunkortasun finantzario gaietan finantza babeseko eskuduntzaren garapenerako instrukzioa betez, Osoko Bilkurari jakinarazten diot egoera hori.

Gehienetan aipatutako aldakuntzak inbertsioetarako dira eta ez dira arriskugarri aurrekontuen iraunkortasunerako, eta pertsonaleko gastuei dagokionez, ezohiko kasuak dira, eta behar larri eta atzeraezinak betetzeko.

remanente de tesorería el plan se sustituye por la comunicación al pleno.

Conclusión

Teniendo en cuenta en el incumplimiento de la regla de gasto de la habilitación de crédito y los incumplimientos de déficit de los créditos adicionales; y en cumplimiento con la instrucción para el desarrollo de la competencia de tutela financiera en materia de estabilidad presupuestaria y sostenibilidad financiera comunico al Pleno dicha situación.

Las modificaciones mencionadas en la mayoría son para inversiones y no suponen un riesgo para la sostenibilidad presupuestaria y en cuanto a los gastos de personal son casos excepcionales y para cubrir necesidades urgentes e inaplazables.

6.- Euskal selekzioei buruzko mozioa.

Mikel Pagolak hartu du hitza eta esan du gai hori joan den maiatzaren 21ean egindako Bozeramaleen Batzordean landu zela. Adierazi du bozkatuko den mozioak beraiek aurkeztutako mozioaren bi puntuak jasotzen dituela eta baita 3. puntu bat ere, EHBilduk aurkeztutako Esait-en mozioaren bigarren puntuari dagokiona. Jarraian alkateak mozioaren 3 puntuak azaldu ditu;

Lehena: *Udalbatzaren babesa adieraztea euskal kirol federazioen nazioarteko ofizialtasunaren aldarrikapenari.*

Bigarrena: *Ziur jakinda gauzatu nahi den neurrian, saiatzeak merezi duela, euskal federazioak animatu nahi dira bide juridikoak aztertu eta agortzera nazioarteko ofizialtasuna lortzeko, Eusko Jaurlaritzaren eta EKFBren laguntzarekin.*

Hirugarrena.- *Eta hori ahalbidetzeko, UDALAK Espainiako Futbol Federazioari eskatzen dio ken dezaala Euskal Selekzioari jarritako mugak eta aukera eman diezaiola nazioarteko lehiaketetan*

6.-Moción sobre las selecciones vascas.

Toma la palabra el alcalde Mikel Pagola señalando que este tema se trató en la Junta de Portavoces celebrada el pasado día 21 de mayo. Señala que la moción que se votará recoge los dos puntos de la moción presentada por ellos y un 3.punto que se corresponde con el segundo punto de la moción de Esait presentada por EHBildu. A continuación al alcalde pasa a exponer los 3 puntos de la moción;

Primero: *Manifestar el apoyo de la corporación municipal a la reivindicación de la oficialidad internacional de las federaciones deportivas vascas.*

Segundo: *Convencidos de que en la medida en que se desee llevar adelante, merece la pena intentarlo, animar a las federaciones vascas a explorar y agotar las vías jurídicas para lograr la oficialidad internacional con la ayuda del Gobierno Vasco y la EKFB.*

Tercero.-*Y para poder posibilitarlo EL AYUNTAMIENTO, solicita a la Federación Española de Fútbol que quite el veto impuesto a la Selección Vasca y le permita participar en*

parte hartzeko".

Hermenegildo Gonzalez udal talde sozialistako bozeramaleak hartu du hitza eta ondorengo testua irakurri du: *"Aurkeztutako mozioaren asmoa, kirola Euskadiren identitate ikur gisa erabiltzea da, benetan kirolaz eta euskal kirolariez arduratu ordez.*
Mozio honen muinean dagoen arazoa araudi mailakoa eta judiziala da. Gai honen jatorria Euskadiko kirolari buruzko 14/1998 Legearen 16.6 artikuluan kokatzen da. Bertan kirol modalitate bakoitzeko euskal federazioa aitortzen da federatutako euskal kirolaren ordezkari bakar gisa, estatu eta nazioarte mailan.

Artikulu hori errekurritu egin zuen Gobernuko presidente Aznar jaunak, Auzitegi Konstituzionalean, inkonstituzionaltasuneko errekurtso baten bitartez. Horrek artikulu hau geldiarazi eta ez zen indarrean sartu. 2012. urtean, Auzitegi Konstituzionalak behin betiko erabakia hartu zuen eta esan Kirolaren Euskal Legea legezkoa dela bere alderdi guztietan, 16.6 artikulua barne.

Abertzaleak artikulu honetan oinarritzen dira euskal kirol selekzioen ofizialtasunaren defentsa egiteko eta nazioarte mailako txapelketetan lehiatzeko eskubidea defendatzeko. Kontuan hartzen ez dena, interesatzen ez delako, Auzitegi Konstituzionalaren epaiak esaten duena da, esaten baitu 16.6 artikulua, 11. zenbakidun oinarri juridikoarekin bat etorriz ulertu behar dela, hauxe dioena: "Ondorioz, Euskadiko Kirol Legearen 16.6 artikuluko lehen tartekia, kirol modalitate bakoitzeko euskal federazioak nazioarte mailan euskal kirol federatuaren ordezkari izango direla dioena, konstituzionala da, betiere espainiar federaziorik ez dagoen kirolez ari garenean, eta inoiz ez dira Estatuaren eskuduntzak galarazi edo trabatuko espainiar kirolaren nazioarte mailako koordinazioan eta ordezkaritzan".

Beraz, Auzitegi Konstituzionalaren 11. tartekiak horrela ezartzen duenez, kirol guztietako espainiar kirol federazioak egonik, Herri Kirolenak eta euskal surf eta pilota federazioak izan ezik, libreki aukeratu baitute ez parte-hartzea espainiar federazioetan,

competiciones internacionales."

Toma la palabra el portavoz del grupo municipal socialista Hermenegildo González que pasa a dar lectura al siguiente texto; "*La moción presentada, lo que pretende en el fondo es utilizar el deporte como seña de identidad de Euskadi, en lugar de preocuparse realmente por el deporte y los deportistas vascos.*
La cuestión de esta moción se traduce en un problema normativo y judicial. El origen de este asunto se sitúa en el artículo 16.6 de la Ley 14/1998, de 11de junio, del Deporte del País Vasco, según el cual se reconoce a la federación vasca de cada modalidad deportiva como la única representante del deporte federado vasco en el ámbito estatal e internacional.

Es un artículo que fue recurrido por el presidente del Gobierno, señor Aznar, ante el Tribunal Constitucional a través de un recurso de inconstitucionalidad que lo que hizo fue paralizar este artículo y no entró en vigor. En el año 2012 el Tribunal Constitucional resolvió definitivamente diciendo que la Ley Vasca del Deporte es legítima en todos sus aspectos incluido el artículo 16.6.

El ámbito nacionalista se ampara en este artículo para salir en defensa de la oficialidad de las selecciones deportivas vascas y su derecho a competir internacionalmente en campeonatos. Lo que no se tiene en cuenta, porque no interesa, es lo que dice esa sentencia del Tribunal Constitucional, que indica que el artículo 16.6 hay que entenderlo de acuerdo con el fundamento jurídico número 11, que dice: "En conclusión, el primer inciso del artículo 16.6 de la Ley del Deporte del País Vasco, según el cual las federaciones vascas de cada modalidad deportiva serán las únicas representantes del deporte federado vasco en el ámbito internacional, es constitucional siempre que se trate de deportes en los que no existan federaciones españolas, y en ningún caso se impidan o perturben las competencias del Estado de coordinación y representación internacional del deporte español".

Por tanto, así establecido el inciso 11 del Tribunal Constitucional, al haber federaciones deportivas españolas de todos los deportes excepto Herri Kirolak y las federaciones vascas de surf y pelota, que han decidido libremente no participar de las

ezin dira euskal federazioak izan euskal kirol federatuaren ordezkari nazioarte mailan.

Espainiar federazioek normaltasun osoz parte-hartzen dute antolatzen diren lehiaketetan, euskal federazioek eta bertako kirolariek zalantzan jarri gabe inoiz ordezkaritza hori nazioarte mailan.
Alderdi legegileari dagokionez, ezinezkoa da euskal selekzio horiek ofizialtzea. Ez Bilduk, ez EAJk ez dute eskatu Kirolaren Euskal Legea aldatzea, euskal selekzioen autonomia eta ofizialtasunaren aitortza bilduko duena, eta sozialistek uste dugu egin ez bada, euskal federazio eta kirolari ugariri dagokion espainiar federazioaren ordezkaritzan, nazio-mailako eta nazioarteko lehiaketetan parte hartzeko borondateari kontra ez egiteko izan dela.
Iruditzen zaigu hau bezalako mozioek gai identitarioak babesteko erabiltzen dutela kirolaren gaia, kirol klubak eta erakunde desberdinak babesteaz arduratu ordez, nazio eta nazioarte mailako lehiaketa ofizialetan parte-hartu ahal izan dezaten.

Udal talde gisa honako hau esan nahi dugu:
Esaten da juridikoki borondate kontu bat dela, juridikoki posible delako. Euskal Federazioen benetako borondatea zein den jakin nahi genuke. Hori ez legoke soberan.

Eta iruditzen zaigu Osoko Bilkura honetara ekarri beharko liratekeen gaiak urnietarren arazoak konponduko dituztenak izan behar direla, hala nola, enplegua sortzeko politikak edo etxebizitza sozialari buruzko politikak. Ez zaigu iruditzen mozio mota horiek gure herritarren lehentasunen artean daudenik. Horregatik, politikariek sortutako arazoak gutxiago planteatu et agure udalerrirako konponbide gehiago nahi ditugu.

Hermenegildok esan du, gainera, udal talde gisa bi ekarpen egin nahi dituela; inplikatutako aldea den aldetik euskal federazioen borondatea zein den jakin nahiko lukeela, eta ez txosten juridikoetan soilik oinarritu. Eta bestalde, azpimarratu du bere ustez askoz ere gauza garrantzitsuagoak daudela Urnietan, hala nola, enplegua sortzeko politikak, etxebizitza sozialari buruzkoak eta horiek sartu beharko liratekeela Udalbatzan eta ez duela ulertzen beste gai horiek lehentasunezkoak izatea.

federaciones españolas, no pueden ser las federaciones vascas las representantes del deporte federado vasco en el ámbito internacional.

Las federaciones españolas participan con absoluta normalidad en las competiciones que se organizan sin que las federaciones vascas ni sus deportistas pongan en duda en ningún caso dicha representación en el ámbito internacional.
En el aspecto legislativo, es imposible la oficialidad de esas selecciones vascas. Ni Bildu ni el PNV en el Parlamento Vasco han pedido la modificación de la Ley Vasca del Deporte que recoja el reconocimiento absoluto de la autonomía y la oficialidad de las selecciones vascas, y los socialistas creemos que no se ha hecho para no contravenir la voluntad de muchas federaciones y deportistas vascos de participar en competiciones nacionales e internacionales bajo la representación de su correspondiente federación española.
Creemos que mociones como estas, están utilizando el deporte para avalar temas identitarios en lugar de preocuparse por apoyar a los clubes deportivos y a las diferentes entidades para que puedan participar en competiciones oficiales de carácter nacional e internacional.

Como Grupo Municipal queremos decir lo siguiente:
Se habla que jurídicamente es una cuestión de voluntades, ya que jurídicamente es posible. Nos gustaría saber cuál es la voluntad real de las federaciones vascas. Esto no estaría de más.

Y nos parece que los temas que se deberían traer a este Pleno tendrían que ser asuntos que solucionaran los problemas de los y las urneitarras, tales como políticas de generación d empleo ó políticas sobre vivienda social. Este tipo de mociones no creemos que estén en la prioridad de nuestros ciudadanos y ciudadanas. Por lo tanto, menos plantear problemas creados por políticos y más soluciones a nuestro municipio.

Señala Hermenegildo que además, como grupo municipal quieren hacer dos aportaciones; Que les gustaría saber cuál es la voluntad de las federaciones vascas como parte implicada, no sólo basarse en informes jurídicos. Y por otra parte recalca que creen que hay cosas muchísimo más importantes en Urnieta como políticas de generación de empleo, de vivienda social que verdaderamente les debían de ingresar a la Corporación y que no entienden que esos temas

Azalpena amaitu du esanez aurka bozkatuko dutela.

sean prioritarios. Finaliza la exposición señalando que van a votar en contra.

Xabier Yurramendi Bilduko bozeramaleak hartu du hitza eta esan du beraiek aurkeztu zutela ESAITen mozioa eta ulertzen dutela EAJk Aurkeztutako mozioa osoagoa dela eta hori onartuko dutela bigarren puntuko hirugarren puntua sartuz, beraiek aurkeztutako moziotik. Hermegildo Gonzalezek adierazitakoaren harira, erantzun dio ados daudela gai hori gai identitario gisa erabiltzen dutelako kontuarekin eta Espainiako estatuak ere horrela erabiltzen duela, eta ulertzen duetla euskaldun sentitzen direnek eta ez espainiar, horiek ere eskubidea dutela bere nortasuna defendatzeko, baita kirol arloan ere. Espainiako federazioak beste federazio batzuk egoteko aukera utziko balu, horrek identitate desberdinak errespetatzea ahalbidetuko lukeela eta hori ez dagoela bermatuta, espainiar sentitzen ez diren euskaldunei dagokionez.

Toma la palabra el portavoz de Bildu Xabier Yurramendi señalando que ellos presentaron la moción de ESAIT y entienden que la moción presentada por el PNV es más completa y aceptarán la misma con la introducción como tercer punto del segundo punto de la moción que presentaron ellos. En relación a lo señalado por Hermenegildo González le contesta quee stá de acuerdo con que utilizan este asunto como un tema identitario y también lo utiliza en esos términos el Estado Español y entiende que los que se sienten vascos sin sentirse españoles también tienen derecho a defender su identidad también en el ámbito deportivo. Si la Federación española posibilitase la existencia de otras federaciones eso permitiría poder respetar las distintas identidades y eso no está garantizado con respecto a los vascos que no se sienten españoles.

Mikel Pagola alkateak hartu du hitza eta esan du bagaudela gai identitario baten aurrean eta egia dela askoz ere gauza garrantzitsuagoak daudela, baina egia dela horiei askoz ere denbora gehiago eskaintzen diegula eta mozio honi ez zaiola denbora asko eskaini Udal honetan, eta beharbada, denbora gehiago eskaini beharko litzaiokeela. Mozio honek lege eta borondateen gaia biltzen du, eta badirudi, legezko bideak badaudela. Beste kontu bat Euskal Federazioen borondatearena dela, kirol modalitate desberdinen espainiar federazioen borondatea eta azkenik, nazioarte federazioena. Adibide gisa, Gibraltar aipatu du, 15 urtez borrokan aritu ondoren, UEFAn sartzea lortu duelako, bertako kide ofizial gisa.

Toma la palabra el alcalde Mikel Pagola señalando que sí estamos ante un tema identitario y que también es cierto que hay cosas mucho más importantes pero es cierto que les dedicamos mucho más tiempo y que a esta moción no se le ha dedicado mucho tiempo en este Ayuntamiento y que tal vez convendría dedicarle más tiempo. Esta moción recoge el tema legal y el de las voluntades, y parece que si existen vias legales, otra cosa es el tema de la voluntad de las Federaciones Vascas, las Federaciones españolas de las distintas modalidades deportivas y en última instancia las federaciones internacionales. Como ejemplo menciona el de Gibrarltar que tras 15 años de pelea ha conseguido integrase en la UEFA como miembro oficial de la misma.

Alkateak bozkatzea proposatu du, eta emaitza honako hau izan da:

El alcalde ha propuesto someterlo a votación , con el siguiente resultado:

Alde: 9 (EAJ-PNV 4, BILDU 5)

A favor: 9 (EAJ-PNV 4, BILDU 5)

Aurka: 3 PSE-EE/PSOE

En contra: 3 PSE-EE/PSOE

Abstentzioak: 0

Abstenciones:0

Bozketaren ondoren, Udalbatzak beharrezko legezko gehiengoarekin hartu du ondorengo

ERABAKIA

Lehena.- EAJk aurkeztutako mozioa onartu, 3. puntu bat gehituz, EHBilduk aurkeztutako Esait-en mozioaren bigarren puntuari dagokiona.

Bigarrena.- Akordio hau Espainiako Futbol Federazioari jakinaraztea.

Tras la votación, el Pleno con la mayoría legal requerida ha adoptado el siguiente

ACUERDO

Primero.- Aprobar la moción presentada por el PNV con la introducción como tercer punto del segundo punto de la moción de ESAIT presentada por BILDU.

Segundo.- Notificar este acuerdo a la Federación Española de Fútbol.

7.-Beterri eskualdearen izendapenari buruzko mozioa.

7.-Moción sobre la denominación de la Comarca de Beterri.

Alkateak hartu du hitza eta esan du Manuel Larramendi Kultur bazkundeak aurkeztutako mozio bati sarrera eman zaiola Udalean, eta beraiek direla Osoko Bilkurara dakartenak. Mozioak 7 puntu ditu.

Toma la palabra el alcalde señalando que se le ha dado entrada en el Ayuntamiento a una moción prseentada por Manuel Larramendi Kultur bazkunea y que son ellos los que lo traen al Pleno.La moción consta de 7 puntos.

Udal talde sozialistako bozeramaleak hartu du hitza eta esan du, pertsonalki jaso dutela mozio honi buruzko informazioa eta alde bozkatuko dutela.

Toma la palabra el portavoz del grupo municipal socialista señalando que han sido informados personalmente sobre esta moción y que votarán a favor de la misma.

Xabier Yurramendi Bilduko bozeramaleak hartu du hitza eta esan du ados daudela mozioarekin, eskualde mailan Beterri izendapenaren berreskurapena duela zenbait urtetik datorrela eta ulertzen duela gauza horiek zaindu egin behar direla.

Toma la palabra el portavoz de Bildu Xabier Yurramendi señalando que están de acuerdo con la moción, que la recuperación de la denominación de Beterri en el ámbito comarcal viene de años atrás y que entiende que estas cosas hay que cuidarlas.

Mikel Pagola alkateak hartu du hitza eta esan du une hauetan eskualde garapenerako agentzia baten sorkuntzan lanean ari direla, eta sortzen baldin bada, une egokia izango dela izendapen hori emateko. Gero beste kontu bat da izendapen hori Batzar Nagusietan onartu behar dela formalki.

Toma la palabra el alcalde Mikel Pagola señalando que en estos momentos se está trabajando en la creación de una agencia de desarrollo comarcal y si se crea será un momento adecuado para asignarle esta denominación. Luego otra cuestión es que esta denominación sea aprobada formalmente por las Juntas Generales.

Alkateak, jarraian, mozioaren 7 puntuak irakurri ditu

A continuación el alcalde pasa a dar lectura a los 7 puntos de la moción;

“**LEHENA.-** Urnietako Udalak onartu du Urnietako Hiribildua eta Udalerria Euskaltzaindiak DONOSTIA-BETERRI izenez ezagutzen den eskualdearen barruan sartzea, Donostia, Hernani, Astigarraga,

“**PRIMERO.-** El Ayuntamiento de Urnieta aprueba situar a la Villa y Municipio de Urnieta dentro de la comarca denominada por la Real Academia de la Lengua Vasca-Euskaltzaindia como DONOSTIA-

Usurbil, Lasarte-Oria eta Orio udalerriekin batera, eta egoki deritzo eskualde horretan Andoaingo Hiribildu eta Udalerria ere sartzeari. Ondorioz, eskualdea mugatzeko bere borondatea gauza dadin onespena ematen du, eta Gipuzkoako Batzar Nagusiei eta Foru Aldundiari eskaria egiten die, egunen batean Lurralde Historikoaren eskualde mugapena aztertu eta onartu balitz, Urnietako Udalerria eskualde horretan sar dezan, Udal honen borondate eta erabakiari jarraituz.

BETERRI, formulada junto a los municipios de San Sebastián-Donostia, Hernani, Astigarraga, Usurbil, Lasarte-Oria y Orio, así como considerar oportuna la inclusión en dicha comarca de la Villa y Municipio de Andoain, y, en consecuencia, dar su aprobación a la demarcación comarcal que materialice este su deseo, elevando a las Juntas Generales de Gipuzkoa y a la Diputación Foral solicitud de que si sometiera a estudio y aprobación alguna vez la demarcación comarcal del Territorio Histórico, demarque o sitúe el Municipio de Urnieta en dicha comarca, atendiendo así la voluntad y resolución de este Ayuntamiento.

BIGARRENA.- Eskualdearen garapen agentziari dagokionez, horien osaketa bultzatzen baitu Hernani, Lasarte-Oria, Andoain, Astigarraga eta Usurbilgo Udalekin batera, horiei proposatzea agentziak izen ofizialtzat BETERRI ESKUALDEKO GARAPEN AGENTZIA izen ofiziala eraman dezala, eta ezinbestekotzat jotzen bada DONOSTIA toponimoa jartzea agentziaren izenean, izena DONOSTIA-BETERRI ESKUALDEKO GARAPEN AGENTZIA izan dezala.

SEGUNDO.- Con relación a la agencia de desarrollo comarcal cuya constitución impulsa junto a los Ayuntamientos de Hernani, Lasarte-Oria, Andoain, Astigarraga y Usurbil, proponer a éstos que la agencia lleve por nombre oficial el de AGENCIA DE DESARROLLO COMARCAL DE BETERRI, y si se considera imprescindible la presencia de topónimo DONOSTIA en el nombre de la agencia, que el nombre sea AGENCIA DE DESARROLLO COMARCAL DE DONOSTIA-BETERRI.

HIRUGARRENA.- Udalak eskualdearen izenaz egiten duen erabileran, DONOSTIA-BETERRI “Ofizialaz” gain, beste zeinbait aldaera konponsatu erabili ahal izango dira, Beterri toponimoan oinarrituak eta eskualdearen kokapen zehatzagoa adieraziko dutenak. Adibidez, erabiltzen den Beterri-Burutza eta antzekoak.

TERCERO.- En el uso que haga el Ayuntamiento del nombre de la comarca, además del “Oficial” de DONOSTIA-BETERRI, se podrá optar por el uso de otras variantes compuestas, basadas en el topónimo Beterri y que darán una posición más precisa de la comarca. Así, por ejemplo, el ya utilizado de Beterri-Buruntza y similares.

LAUGARRENA.- Erabaki hau Euskaltzaindiaren Onomastika Batzordeari jakinaraztea, Plaza Berria,15 Bilbon duen egoitzan, Gipuzkoako Batzar Nagusiei, Eusko Jaurlaritzako Ingurumen eta Hizkuntza Politika Sailei eta Manuel de Larramendi Kultur Elkarteari berari ere, erakunde horietako bakoitzean behar den ondorioetarako.

CUARTO.- Notificar el presente acuerdo a la Comisión de Onomástica de la Real Academia de la Lengua Vasca- Euskaltzaindia, en su sede de Plaza Barria, 15 de Bilbao, a las Juntas Generales de Gipuzkoa, al Departamento de Medio Ambiente y Política Lingüística del Gobierno Vasco, y a la propia Asociación Cultural Manuel de Larramendi, a los efectos oportunos a cada una de dichas instituciones.

BOSGARRENA.- Erabaki hau jakinaraztea Hernani, Lasarte-Oria, Andoain, Astigarraga eta Usurbilgo Udalei, dagozkion ondorioetarako eta espresuki, eskualde garapenerako agentzia izendatzeko.

QUINTO.- Notificar el presente acuerdo a los Ayuntamientos de Hernani, Lasarte-Oria, Andoaín, Astigarraga y Usurbil, a los efectos oportunos y de manera expresa a los efectos de nominar la agencia de desarrollo comarcal.

SEIGARRENA.- Erabaki hau jakinaraztea Urnietako Udaleko udal sail guztiei, adostutakoa bete dadin.

SEXTO.- Notificar el presente acuerdo a todos los departamentos de la administración municipal de Urnieta, al objeto de que se de cumplimiento a lo

acordado.

ZAZPIGARRENA.- Erabaki hau komunikabideen bidez hedatzea, bizilagunei eta herritarrei orokorrean informazioa emateko.

SEPTIMO.- Difundir adecuadamente el presente acuerdo a través de los medios de comunicación, con objeto de informar al vecindario y ciudadanía en general.

Alkateak bozkatzea proposatu du, eta emaitza honako hau izan da:

El alcalde ha propuesto someterlo a votación , con el siguiente resultado:

Alde: 12 (EAJ-PNV 4, BILDU 5 , PSE-EE/PSOE 3

A favor: 12 (EAJ-PNV 4, BILDU 5 , 3 PSE-EE/PSOE

Aurka: 0

En contra: 0

Abstentzioak: 0

Abstenciones: 0

Bozketaren ondoren, Udalbatzak aho batez hartu du ondorengo

Tras la votación, el Pleno por unanimidad ha adoptado el siguiente

ERABAKIA

Lehena.- Manuel Larramendi Kultur bazkunak aurkeztutako mozioa onartzea

Bigarrena.- Erabaki hau Euskaltzaindiaren Onomastika Batzordeari jakinaraztea, Plaza Berria,15 Bilbon duen egoitzan, Gipuzkoako Batzar Nagusiei, Eusko Jaurlaritzako Ingurumen eta Hizkuntza Politika Sailei eta Manuel de Larramendi Kultur Elkarteari berari ere, erakunde horietako bakoitzean behar den ondorioetarako.

Hirugarrena- Erabaki hau jakinaraztea Hernani, Lasarte-Oria, Andoain, Astigarraga eta Usurbilgo Udalei, dagozkion ondorioetarako eta espresuki, eskualde garapenerako agentzia izendatzeko.

Laugarrena.- Erabaki hau jakinaraztea Urnietako Udaleko udal sail guztiei, adostutakoa bete dadin.

ACUERDO

Primero.- Aprobar la moción presentada por Manuel Larramendi Kultur bazkuna

Segundo.- Notificar el presente acuerdo a la Comisión de Onomástica de la Real Academia de la Lengua Vasca- Euskaltzaindia, en su sede de Plaza Barria, 15 de Bilbao, a las Juntas Generales de Gipuzkoa, al Departamento de Medio Ambiente y Política Lingüística del Gobierno Vasco, y a la propia Asociación Cultural Manuel de Larramendi, a los efectos oportunos a cada una de dichas instituciones.

Tercero.- Notificar el presente acuerdo a los Ayuntamientos de Hernani, Lasarte-Oria, Andoaín, Astigarraga y Usurbil, a los efectos oportunos y de manera expresa a los efectos de nominar la agencia de desarrollo comarcal.

Cuarto.- Notificar el presente acuerdo a todos los departamentos de la administración municipal de Urnieta, al objeto de que se de cumplimiento a lo acordado.

Bosgarrena.- Erabaki hau komunikabideen bidez hedatzea, bizilagunei eta herritarrei orokorrean informazioa emateko.

Quinto.- Difundir adecuadamente el presente acuerdo a través de los medios de comunicación, con objeto de informar al vecindario y ciudadanía en general.

8.- Galderak eta eskariak

Hermenegildo Gonzálezek hartu du hitza eta esan du komeniko litzatekeela izendapen hori ofizialtzea Gipuzkoako Foru Aldundiko organoen aurrean.

8.- Ruegos y preguntas

Toma la palabra Hermenegildo González señalando que sería conveniente conseguir oficializar esa denominación ante los órganos de la Diputación Foral de Gipuzkoa.

Azkenik, eztabaidatzeko beste gairik ez dagoenez, alkateak bukatutzat eman du ohiko osoko bilkura hau, goiburuan adierazitako egunean, arratsaldeko zortziak bost gutxitan , eta nik, Urnietako bitarteko idazkariak, hala egiaztatu dut, alkatearen oniritziarekin.

Finalmente, no habiendo más asuntos que tratar, el alcalde da por finalizado el presente pleno ordinario,siendo las ocho menos cinco de la fecha indicada en el encabezamiento, se levanta la sesión, de la que yo, la secretaria interina de Urnieta, certifico con la aprobación del Alcalde.

Sin.: Nagore Alcorta Elorza

Bitarteko idazkaria,

Sin.: Mikel Pagola Tolosa

Alkate-lehendakaria,

Urnietako Udala

2014KO MAIATZAREN 27KO UDALBATZARRAREN AKTA
ACTA DEL PLENO DEL 27 DE MAYO DE 2014

ANEXO I/ I.ERANSKINA

ZERBITZUEN KARTA
BERTAN-HERRITARREN ARRETA ZERBITZUA

AURKEZPENA

Urnietako Udalak pertsonei 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 erreferentziazko 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 oinarrizko informazioa modu ordenatu eta sistematikoan biltzen da: esanahia, nork eska dezakeen, ekarri beharreko dokumentazioa, zein bidetatik izapidetu daitekeen, eratortzen diren betebehar 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** Urnieta 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 pertsonei 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 teknikariekin aldez aurreko hitzorduen

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 Interneterako 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, nork eska dezakeen, ekarri beharreko dokumentazioa, zein bidetatik izapidetu daitekeen, eratortzen diren betebehar 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 pertsonek 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.
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 Oinarriei 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 hilabetean 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, Alkatetzari zuzendutako kexa egin daiteke:
  Helb.: San Juan plaza 5
  Tlf.: 010 (Urnietatik deitzen baduzu) edo 943008000.
  Helbide elektronikoa: esan@urnieta.org

KARTAREN ONARPEN DATA ETA KARTA BERRAZTERTZEKO KONPROMISOA

Onarpen data: 2014ko urtarrila
Berraztertzeko konpromisoa: Urterokoa

CARTA DE SERVICIOS
BERTAN- SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA

PRESENTACIÓN

El Ayuntamiento de Urnieta se propone como objetivo proporcionar un servicio de calidad en la atención a las personas, evolucionando hacia un nuevo modelo de Administración Pública donde la accesibilidad, la profesionalidad y la capacidad de respuesta queden garantizadas.

Para ello, desde enero de 2013, disponemos de la Oficina de Atención Ciudadana BERTAN, donde te facilitamos de una forma cómoda el acceso, la comunicación y la relación con el Ayuntamiento. BERTAN es la puerta de referencia del ayuntamiento. En el supuesto de que no puedas desplazarte al ayuntamiento, o así lo prefieras, también te atendemos tanto por teléfono como por internet.

A través de BERTAN podrás realizar más de un centenar de trámites de forma sencilla, agilizando las gestiones administrativas.

Además se encuentra a tu disposición tanto en BERTAN como en la web municipal el Manual de Trámites del Ayuntamiento: el documento en el que de manera ordenada y sistemática se recoge la información fundamental de cada uno de sus procedimientos administrativos: su significado, quién lo puede solicitar, la documentación a aportar, por qué canales se puede tramitar, las obligaciones económicas que se derivan, el plazo de tramitación, y el marco legal que lo soporta, facilitando, en su caso, los modelos de documentos necesarios para su cumplimentación.

IDENTIFICACIÓN

BERTAN – Servicio de Atención Ciudadana
Responsable Política: Maribel Vaquero Montero mvaquer@urnieta.org
Responsable Técnica: Lorena Etxezarreta Parriego letxezarreta@urnieta.org
Personal Administrativo:
Maddi Garmendia Arrieta urnietakoudala@urnieta.org
Carlos Usabiaga Manterota cusabiaga@urnieta.org

DATOS DE LOCALIZACIÓN Y CONTACTO

bertan 	**San Juan 5** **20130 Urnieta**	Desde Urnieta: **010** Desde fuera de Urnieta: **943 00 80 00**	**urnietakoudala@urnieta.org**	**www.urnieta.org**

RELACIÓN DE SERVICIOS A LA CIUDADANÍA

INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN

- Orientación y ayuda para localizar los servicios públicos municipales disponibles y sobre las personas responsables de los mismos.
- Orientación, información y la ayuda práctica requerida sobre solicitudes, procedimientos y trámites.

REGISTRO

- Recepción y registro de toda clase de documentos, escritos o solicitudes dirigidos al Ayuntamiento y sus sociedades públicas (KULTURNIETA y URNIETA ERAIKI) así como al Gobierno Vasco.

CITA PREVIA

- Gestión de las citas previas con el Alcalde, miembros de la Junta de Gobierno Local y técnicos

municipales.

QUEJAS, SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y AGRADECIMIENTOS

- Recepción de quejas, sugerencias, reclamaciones y agradecimientos así como avisos de desperfectos en la vía pública que serán canalizados a los Departamentos municipales competentes.

PADRÓN MUNICIPAL DE HABITANTES

- Altas por nacimiento, inmigración o cambio de domicilio
- Bajas por defunción
- Certificados de empadronamiento y de Convivencia
- Cambio de datos personales o de domicilio

RECAUDACIÓN

- Cobro de Impuestos, Tasas, Precios Públicos y Multas Municipales.
- Domiciliaciones bancarias y emisión de duplicados de documentos cobratorios y justificantes de pago.

OTROS

- Compulsa de documentos
- Ordenador de uso público con acceso a Internet.

PRESUPUESTO

192.273,56 €

COMPROMISOS DE CALIDAD

Las dependencias y servicios de BERTAN están concebidos y diseñados con una orientación y vocación clara de servicio, y las personas que lo atienden están especialmente formadas en el mismo sentido.

COMPROMISOS EN RELACIÓN A LA INFORMACIÓN

A ofrecer información correcta y actualizada en relación a la actividad del ayuntamiento.
A tener a disposición de la ciudadanía, a través de la página web municipal, y en formato papel en Bertan, la información actualizada relacionada con los servicios municipales mediante las siguientes publicaciones :
Catálogo de Servicios: documento que recoge de manera ordenada la relación de servicios que presta el Ayuntamiento.
Manual de Trámites, el documento en el que de manera ordenada y sistemática se recoge la información fundamental de cada uno de sus procedimientos administrativos: su significado, quién lo puede solicitar, la documentación a aportar, por qué canales se puede tramitar, las obligaciones económicas que se derivan, el plazo de tramitación, y el marco legal que lo soporta, facilitando, en su caso, los modelos de documentos necesarios para su cumplimentación.
Cartas de Servicios. Documentos que recogen los compromisos que determinados servicios asumen frente a la ciudadanía. Así mismo, facilita información sobre las principales características del servicio e indica los derechos y deberes de las personas que lo utilizan.

COMPROMISOS EN RELACIÓN A LAS INSTALACIONES

A facilitar la atención a la ciudadanía en un espacio sin barreras arquitectónicas, con espacios diferenciados de espera y atención personal que garanticen un trato personal y confidencial.

COMPROMISOS EN RELACIÓN A LAS PERSONAS

A atender el servicio por personas cualificadas y capacitadas así como a estar identificadas con el nombre visible en la atención presencial y a comunicar nuestro nombre en la atención telefónica.

COMPROMISOS EN RELACIÓN A LA CAPACIDAD DE RESPUESTA

A ofrecer una atención individualizada y personalizada,
A garantizamos la atención en el idioma oficial elegido por las personas usuarias.
A prestar el servicio con trato amable, con un lenguaje sencillo, favoreciendo la comunicación,
A dedicar el tiempo necesario para resolver la gestión requerida y buscar la resolución más adecuada y satisfactoria a la demanda presentada.

A que el tiempo de espera no supere los 5 minutos, salvo en casos excepcionales.

COMPROMISO DE EVALUACION
A realizar anualmente dos **encuestas de satisfacción a los usuarios** de Bertan, a fin de conocer su opinión y grado de satisfacción con los servicios recibidos.

DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LA CIUDADANÍA Y PERSONAS USUARIAS

El respeto a sus derechos es una garantía. Por ello garantizamos los siguientes **DERECHOS** en relación con los servicios prestados:
- A ser atendidos de manera personalizada, respetuosa y confidencial, con agilidad y eficacia.
- A obtener la información actualizada en relación a los servicios públicos y procedimientos administrativos.
- A elegir la lengua oficial en la que quiere ser atendido.
- A ser respondido en relación a las cuestiones que pueda presentar.
- A ser asistido en la redacción de las comunicaciones que desee dirigir al Ayuntamiento.
- A obtener justificante de los escritos presentados.

Asimismo, existen una serie de **OBLIGACIONES** para la ciudadanía en relación con dichos servicios:
- Mantener una relación respetuosa hacia el personal y los demás usuarios.
- Hacer adecuado uso de la Oficina, respetando los espacios y equipamientos puestos a su disposición.
- Facilitar los datos de identificación que sean necesarios para realizar gestiones o trámites.
- Aportar a la Administración los documentos y datos necesarios para la realización de las gestiones y trámites que así los requieran.

NORMATIVA

- Ley 7/1985, de 2 de abril, de Bases de Régimen Local.
- Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico y Procedimiento Administrativo Común.
- Real Decreto 208/1996, de 9 de febrero, regulador de los servicios de información administrativa y atención a la ciudadanía.
- Ley 11/2007, de 22 de junio, de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos.
- Ordenanza Municipal Reguladora del Servicio de Atención Ciudadana (SAC) del Ayuntamiento de Urnieta.

FORMAS DE COLABORACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y DE PERSONAS USUARIAS

- Mediante Encuesta de Satisfacción que se realizará semestralmente (marzo y septiembre) entre una muestra de personas usuarias de BERTAN.
- A través del sistema de quejas, sugerencias, reclamaciones, agradecimientos.

QUEJAS, SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y AGRADECIMIENTOS

Las personas usuarias podrán ejercer su derecho a presentar sugerencias relativas a la creación, ampliación o mejora del servicio; presentar reclamaciones por retrasos, prestaciones inadecuadas, incidencias o cualquier otra anomalía en el funcionamiento de los mismos; hacer constar la satisfacción o el agradecimiento por el servicio o atención prestada del siguiente modo:

- En el Ayuntamiento, en la oficina de atención ciudadana BERTAN (San Juan, 5). De lunes a viernes de 7,30 a 14:30 horas.
- Por teléfono en el 010 (si llamas desde Urnieta) o en el 943008000.
- Por escrito, a través del Registro municipal, por correo electrónico y página web municipal www.urnieta.org
- El incumplimiento de lo previsto en esta Carta de Servicios podrá dar lugar a una queja dirigida a la Alcaldía:
  Dir.: Plaza San Juan 5
  Tlf.: 010 (si llamas desde Urnieta) o 943008000.
  Email: esan@urnieta.org

FECHA DE APROBACIÓN DE LA CARTA Y COMPROMISO DE REVISION

Fecha de aprobación: enero 2014
Compromiso de Revisión: Anual

Urnietako Udala

2014KO MAIATZAREN 27KO UDALBATZARRAREN AKTA
ACTA DEL PLENO DEL 27 DE MAYO DE 2014

ZERBITZUEN KARTA
GIZARTEKINTZA SAILA (GIZARTE ZERBITZUAK)

AURKEZPENA

Urnietako Udalaren asmoa da bere udalerriko pertsona guztiei gizarte-babeseko sistemarako sarbidea bermatzea.

Gizartekintza saila Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistemarako sarbidea da.

Gizarte baliabideen, baliabide tekniko, finantzario eta materialen egitura osatua dugu eta horrekin garatzen ditugu programak eta zerbitzuak, pertsonen gizarte integrazioa, autonomia eta gizarte ongizatea sustatzeko.

IDENTIFIKAZIOA

Gizartekintzako zinegotzia: Miren Martiarena Barkaiztegi mmartiarena@urnieta.org
Arduradun teknikoa eta Gizarte langilea: Itziar Olazabal Etxabe: iolazabal@urnieta.org
Gizarte langilea: Mª Jose Urkizu Esnaola: murkizu@urnieta.org
Gizarte langilea: Eli De Arriba De Diego: edearriba@urnieta.org
Administrazioa: Mari Karmen Mujika Mujika: mmujika@urnieta.org

KOKALEKUAREN ETA HARREMANETARAKO DATUAK

1. **BERTAN:** Arreta orokorra eta aldez aurreko hitzordua. Larrialdien arreta eta horiek bideratzea.
   Helbidea: San Juan 5
   Telf- 943 008000 – urnietakoudala@urnieta.org
   Ordutegia: Astelehenetik ostiralera 7:30etik 14:30era.
2. **Gizartekintza zentroa:** Helbidea: Idiazabal kalea 46, behea
   Telf- 943 008000 – gizarte@urnieta.org
   Hitzordu egunak asteartea eta osteguna 8,00etatik 14,30era.
3. **Eguneko arreta zentroa:**
   Helbidea: Etxeberri plaza 15, behea
   Telf- 943 553196 – dir.cdrenteria@biharko.org
   Ordutegia: Astelehenetik ostiralera 9:30etik 17:30era.
4. **Ingurune irekiko zerbitzurako zentroa (kale-hezitzaileak).**
   Helbidea: Isidro Setien 1, behea.
   Telf- 943 008000 – kalehezitzaileak@urnieta.org
   Ordutegia: Astelehena, asteazkena eta ostirala 10:00etatik 13:00etara eta 16:00etatik 20:00etara.
5. **Adineko pertsonentzako babestutako pisua.**
   Helbidea: Idiazabal kalea 46, behe solairua
   Telf- 943 008000 – gizarte@urnieta.org
6. **Denda berri Zahar etxea**
   Helbidea: San Juan 42
   Telf- 943 009828- 943 552905. dendaberriurnieta@gmail.com

HERRITARRENTZAKO ZERBITZUEN ZERRENDA

Baliabide sozialei eta gizarte babeseko beste sistema batzuei buruzko informazioa.

Adierazitako egoerei eta eskaeren buruzko balorazio diagnostikoa.

Adierazitako behar egoerari egokitutako gizarte baliabideetaranzko aholkularitza eta orientazioa, eta hala badagokio, beste zerbitzu espezializatu batzuetaranzkoa, hala nola:

. Laguntza psikologikoa tratu txar eta babesgabezia egoeretan.
. Teleasistentzia zerbitzua, eguneko zentro eta egoitzak adineko pertsonentzat.

Izaera pertsonaleko arreta edota etxez etxekoa pertsona hauentzat:

.Hirirugei urtetik gorako pertsonak, beren autonomia pertsonalean arazoak dituztenak.

.Ezgaitasun edo minusbaliotasunen bat duten pertsonak, beren autonomia pertsonalean zailtasunak dituztenak.

.Beren familiek beharrezko zaintza eta arreta eman ezin dieten adin txikikoak.

Mendeko pertsonak zaintzen dituzten pertsonei babesa.

Adineko pertsona autonomoentzat edo mendekotasun arina dutenentzat ostatu eta ikuskaritza zerbitzua.

Babes eta gizarte-hezkuntzako esku-hartze zerbitzuak (kale-hezitzaileak), 11 eta 17 urte bitarteko gazteei zuzendutakoak, prebentzio ikuspegi komunitariotik.

Nekazal eremurako egokitutako garraio zerbitzua.

Gizarte integrazioa edota autonomia errazten duten udal izaerako laguntza ekonomikoen tramitazioa eta eskurapena.

Berdintasun politikaren garapena sustatzea udal mailan, erakundean berdintasun printzipioa ezar dadin eta funtziona dezan azpimarratuz, herritarren sentsibilizazio eta kontzientziazioarekin batera.

Parte-hartzearen eta gizarte inklusioaren sustapenerako diru-laguntzak, gizarte-zerbitzuen alorrean.

Garapen bidean diren herrialdeekin lankidetza egiteko diru-laguntzak.

AURREKONTUA

	GASTUAK	SARRERAK	
		165.600	
		Ekarpenak	Diru-laguntzak
GIZARTE ZERBITZUAK	892.594	32.600	133.000

KALITATE KONPROMISOAK
Herritarrekin hartzen dira, eta zein eboluzio duen eta zenbateraino betetzen den aztertu ahal izateko adierazleak jarriko dira.

Zerbitzua pertsonei eta beren beharrei zuzendu.

Jarraian laburbiltzen ditugu hartutako konpromisoak:

Informazioari buruzko konpromisoak:
Herritarren eskura jartzea, udal webgunearen bitartez eta urteko kanpainen bitartez, gizarte zerbitzuekin erlazionatutako informazio eguneratua.

Irisgarritasunaren inguruko konpromisoak:
Zerbitzura sarbidea erraztea, arkitektura hesirik gabeko bulegoekin, etxez etxeko bisitak eginez horietara iristeko zailtasun objektiboak dituzten pertsonei.

Komunikazio bide desberdinak jartzea, zerbitzura aurrez aurrekoa ez den moduan sartzea ahalbidetzen dutenak: telefono bidez, Udalaren WEB orrialdearen bidez eta ondorengo posta elektronikoaren bidez: Gizarte@urnieta.org

Pertsonei buruzko konpromisioak:

Pertsona kualifikatu eta gaituek artatutako zerbitzua eskaintzea.

Arreta indibidualizatu eta pertsonalizatua eskaintzea.

Arreta egokitzea aniztasun funtzionala, kulturala... kontuan izanik.

Erantzun gaitasunari buruzko konpromisoak:
Profesional batek egunean balioztatu dituen larrialdiko egoerak artatzea.

Zerbitzurako sarbidea bermatzea aldez aurreko zita bidez astebetean.

Kexa eta iradokizunei erantzutea astebeteko epean.

Zerbitzua modu dinamikoan egokitzea errealitate berriei.

Herritarrei urtero informazioa ematea zerbitzuaren kudeaketaren adierazleen inguruan.

HERRITARREN ETA ERABILTZAILEEN ESKUBIDEAK ETA BETEBEHARRAK

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

Beren duintasunaren errespetua kontuan izanik artatuak izatea.
Modu pertsonalizatuan, errespetuz eta isilpekotasunez, azkartasun eta eraginkortasunez artatuak izatea.
Pertsonaren autonomiaren errespetu printzipiotik artatuak izatea.
Galdetzen dituen gaien inguruan erantzuna jasotzea.
Aurkeztutako behar egoeraren ebaluazioa jasotzea.
Banakako arreta planaren diseinuan parte-hartzea.

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

Langileenganako eta gainontzeko erabiltzaileenganako errespetuzko harremana izatea.
Beharrezko eta eguneratutako informazioa ematea eta helaraztea beren egoerari buruz zerbitzuak eskaintzen dituen prestazio, programekin loturan.
Instalazioak egoki erabiltzea, eskura jarritako espazio eta ekipamenduak errespetatuz.
Adostutako esku-hartzerako ezarritako epeak eta datak errespetatzea.
Beharrezko dokumentu eta datuak ematea, beharrezkoak badira kudeaketak eta izapideak egiteko.

ARAUDIA

Orokorra:
- Abenduaren 5ko 12/2008 legea, Gizarte Zerbitzuei buruzkoa.
- Otsailaren 18ko 3/2005 legea, Haurrak eta Nerabeak artatu eta babesteari buruzkoa.
- Abenduaren 14ko 39/2006 legea, Autonomia pertsonala sustatzeari eta mendekotasun egoeran dauden pertsonak artatzeari buruzkoa.
- Urtarrilaren 18ko 4/2001 dekretua, Gizarte Larrialdietako Laguntzei buruzkoa.
- Apirilaren 6ko 64/2004 dekretua, gizarte zerbitzuetako erabiltzaileei eta profesionalei dagozkion eskubide eta betebeharrei buruzkoa.

Udal mailakoa:
- Etxez etxeko laguntza arautzen duen Udal Araudia.
- Gizarte Inklusioaren markoan Gizarte Beharrak artatzeko udal Laguntza Ekonomikoak arautzen dituen ordenantza.
- Drogamenpekotasuna eta beste menpekotasun psikologiko batzuk tratatzeko laguntza ekonomikoak arautzen dituen Araudia.

- Beren jarduera Gizarte Ekintzaren alorrean garatzen duten elkarteei diru-laguntzak emateko oinarri arautzaileak.
- Gobernuz kanpoko erakunde edo instituzioei diru-laguntzak emateko oinarri arautzaileak, Garapenerako Lankidetza programak garatzen badituzte.

HERRITARREN ETA PERTSONA ERABILTZAILEEN LANKIDETZA ETA PARTE-HARTZE MODUAK

Kexa, iradokizun, erreklamazio eta esker onen sistemaren bitartez.

Urtero iritzia jasotzeko inkesta egiteko konpromisoa hartzen dugu, gaiari buruzko programa, zerbitzu edo intereseko beste gai batzuen inguruan, zerbitzua hobeto eta kalitate handiagoz emateko.

Aldizkako bilerak (hiruhilero) Adineko Pertsonak ordezkatzen dituen erakundearekin.

Urteroko bilerak (2-3) elkarteen multzoarekin, berdintasun gaiei dagokionez.

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, Alkatetzari zuzendutako kexa egin daiteke:
  Helb.: San Juan plaza 5
  Tlf.: 010 (Urnietatik deitzen baduzu) edo 943008000.
  Helbide elektronikoa: esan@urnieta.org

KARTAREN ONARPEN DATA ETA KARTA BERRAZTERTZEKO KONPROMISOA

Onarpen data: 2014ko urtarrila
Berraztertzeko konpromisoa: Urterokoa.

CARTA DE SERVICIOS
ÁREA DE GIZARTEKINTZA-ACCIÓN SOCIAL (SERVICIOS SOCIALES)

PRESENTACIÓN

El Ayuntamiento de Urnieta, tiene como misión garantizar a todas las personas de su municipio el acceso al sistema de protección social.

El área de Gizartekintza-Acción Social constituye la puerta de acceso al Sistema Vasco de Servicios Sociales.

Contamos con una estructura integrada de recursos humanos, técnicos, financieros y materiales con la que desarrollamos programas y servicios, para promover la integración social, la autonomía y el bienestar social de las personas.

IDENTIFICACIÓN

Concejala de Gizartekintza-Acción Social: Miren Martiarena Barkaiztegi mmartiarena@urnieta.org
Responsable Técnica y Trabajadora Social: Itziar Olazabal Etxabe: iolazabal@urnieta.org

Trabajadora Social: Mª Jose Urkizu Esnaola: murkizu@urnieta.org
Trabajadora Social: Eli De Arriba De Diego: edearriba@urnieta.org
Administrativa: Mari Karmen Mujika Mujika: mmujika@urnieta.org

DATOS DE LOCALIZACIÓN Y CONTACTO

7. **BERTAN**: Atención general y cita previa. Atención y canalización de las urgencias.
   Dirección: San Juan 5
   Telf- 943 008000 – urnietakoudala@urnieta.org
   Horario: De lunes a viernes de 7:30 h a 14:30 h.
8. **Centro Gizartekintza-Acción Social**: Dirección: C/ Idiazabal 46, bajo
   Telf- 943 008000 – gizarte@urnieta.org
   Días de cita martes y jueves de 8,00 a 14,30.
9. **Centro de atención diurna**:
   Dirección: Plaza Etxeberri 15, bajo
   Telf- 943 553196 – dir.cdrenteria@biharko.org
   Horario: De lunes a viernes de 9:30 a 17:30 h.
10. **Centro para el servicio de medio abierto (educadores de calle)**.
    Dirección: Isidro Setien 1, bajo.
    Telf- 943 008000 – kalehezitzaileak@urnieta.org
    Horario: Lunes, Miércoles y Viernes de 10:00 a 13:00 y de 16:00 a 20:00 h
11. **Piso Tutelado para personas mayores**.
    Dirección: C/ Idiazabal 46, Entresuelo
    Telf- 943 008000 – gizarte@urnieta.org
12. **Denda berri Hogar de jubilado**.
    Dirección: C/San Juan 42
    Telf- 943 009828- 943 552905. dendaberriurnieta@gmail.com

RELACIÓN DE SERVICIOS A LA CIUDADANÍA

Información sobre recursos sociales y otros sistemas de protección social.

Valoración diagnóstica sobre las situaciones y demandas planteadas.

Asesoramiento y/o orientación hacia recursos sociales adecuados a la situación de necesidad planteada y derivación, en su caso, a otros servicios especializados como:

. Apoyo psicológico en situaciones de maltrato y/o desprotección.
. Servicio de teleasistencia, centro de día y residencias para personas mayores.

Atención de carácter personal y/o doméstico a domicilio a:

.Las personas mayores de sesenta años con dificultades en su autonomía personal.
.Las personas con discapacidad o minusvalía con dificultades en su autonomía personal.
.Los menores de edad cuyas familias no puedan proporcionarles el cuidado y atención que requieren.

Apoyo a personas cuidadoras de personas dependientes.

Servicio de alojamiento y supervisión para personas mayores autónomas ó con dependencia leve.

Servicios de apoyo e intervención socioeducativa (educadores de calle), dirigido a jóvenes de 11 a 17 años, desde una dimensión preventiva comunitaria.

Servicio de transporte adaptado para la zona rural.

Tramitación y acceso a las ayudas económicas de carácter municipal que faciliten la integración social y/o la

autonomía.

Fomento del desarrollo de la política de igualdad a nivel municipal, incidiendo en la implementación del principio de igualdad en la institución y su funcionamiento, así como en la sensibilización y concienciación de la ciudadanía.

Subvenciones para la promoción de la participación y la inclusión social en el ámbito de los servicios sociales.

Subvenciones en el marco de la cooperación a países en vías de desarrollo.

PRESUPUESTO

	GATSOS	INGRESOS	
		165.600	
		Aportaciones	Subvenciones
SERVICIOS SOCIALES	892.594	32.600	133.000

COMPROMISOS DE CALIDAD

Qué se adquieren con la ciudadanía, estableciendo los indicadores por los que podrá ser evaluada su evolución y el grado de cumplimiento.

Orientar el servicio a las personas y de sus necesidades.

A continuación resumimos los compromisos que adquirimos :

Compromisos en relación a la información:
Poner a disposición de la ciudadanía, a través de la página web municipal a través de campañas anuales y la información actualizada relacionada con los recursos sociales existentes.

Compromisos en relación a la accesibilidad:
Facilitar el acceso al Servicio, con oficinas sin barreras arquitectónicas, realizando visitas domiciliarias a aquellas personas con dificultades objetivas para llegar al mismo.

Establecer diversos canales de comunicación que permitan acceder al servicio de manera no presencial: telefónico, a través de la WEB del Ayuntamiento y a través del siguiente correo electrónico: Gizarte@urnieta.org

Compromisos en relación a las personas:
Que el servicio esté atendido por personas cualificadas y capacitadas.

Ofrecer un a atención individualizada y personalizada.

Adecuar la atención teniendo en cuenta la diversidad funcional, cultural,….etc.

Compromisos en relación a la capacidad de respuesta:
Atender las situaciones de urgencia que hayan sido valoradas por una profesional en el día.

Garantizar el acceso al servicio mediante cita previa en una semana.

Dar respuesta a las quejas y sugerencias en un plazo de una semana.

Adaptar de forma dinámica el servicio a las nuevas realidades.

Informar a la ciudadanía anualmente de los indicadores de gestión del servicio.

DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LA CIUDADANÍA Y PERSONAS USUARIAS

El respeto a sus derechos es una garantía. Por ello garantizamos los siguientes DERECHOS en relación con los servicios prestados:

A ser atendidos desde el respeto a su dignidad.
A ser atendidos de manera personalizada, respetuosa y confidencial, con agilidad y eficacia.
A ser atendidos desde el principio de respeto a la autonomía de la persona.
A ser respondido en relación a las cuestiones que pueda presentar.
A obtener una evaluación de la situación de necesidad presentada.
A participar en el diseño de un plan de atención individual.

Asimismo, existen una serie de OBLIGACIONES para la ciudadanía en relación con dichos servicios:

Mantener una relación respetuosa hacia el personal y las demás personas usuarias.
Facilitar y transmitir la información necesaria y actualizada sobre su situación en relación a prestaciones, programas que proporciona el servicio.
Hacer uso adecuado de las instalaciones, respetando espacios y equipamientos puestos a su disposición.
Respetar los tiempos y fechas establecidas para la intervención acordada.
Aportar los documentos y datos necesarios para la realización de las gestiones y trámites que así lo requieran.

NORMATIVA

General:

- Ley 12-2008, de 5 de diciembre, de Servicios Sociales.
- Ley 3/2005, de 18 de febrero, de Atención y Protección a la Infancia y Adolescencia.
- Ley 39/2006 de 14 de diciembre, de promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia.
- Decreto 4/2001, de 18 de enero, de las Ayudas de Emergencia Social.
- Decreto 64/2004, de 6 de abril, de los derechos y deberes que corresponden a las personas, tanto usuarias como profesionales de los servicio sociales.

Municipal:

- Reglamento Municipal regulador de Ayuda Domiciliaria.
- Ordenanza reguladora de Ayudas Económicas Municipales para la atención de Necesidades Sociales en el marco de la Inclusión Social.
- Reglamento regulador de las ayudas económicas para Tratamiento de Drogodependencias y otras Adicciones Psicológicas.
- Bases reguladoras de la concesión de subvenciones a Asociaciones que desarrollan su actividad en el ámbito de la Acción Social.
- Bases reguladoras de la concesión de Subvenciones a Organismos ó Instituciones No Gubernamentales que desarrollen programas de Cooperación para el Desarrollo.

FORMAS DE COLABORACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y DE PERSONAS USUARIAS

A través del sistema de quejas, sugerencias, reclamaciones, agradecimientos.

Una encuesta de opinión que nos comprometemos a realizar anualmente en relación a programas, servicios u otros temas de interés en relación al área, para la mejora y calidad en su prestación.

Reuniones periódicas (trimestrales) con el órgano que represente a las Personas Mayores.

Reuniones anuales (2-3) con el tejido asociativo para los temas de igualdad.

QUEJAS, SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y AGRADECIMIENTOS

Las personas usuarias podrán ejercer su derecho a presentar sugerencias relativas a la creación, ampliación o mejora del servicio; presentar reclamaciones por retrasos, prestaciones inadecuadas, incidencias o cualquier otra anomalía en el funcionamiento de los mismos; hacer constar la satisfacción o el agradecimiento por el servicio o atención prestada del siguiente modo:

- En el Ayuntamiento, en la oficina de atención ciudadana BERTAN (San Juan, 5). De lunes a viernes de 7,30 a 14:30 horas.
- Por teléfono en el 010 (si llamas desde Urnieta) o en el 943008000.
- Por escrito, a través del Registro municipal, por correo electrónico y página web municipal www.urnieta.org
- El incumplimiento de lo previsto en esta Carta de Servicios podrá dar lugar a una queja dirigida a la Alcaldía:
  Dir.: Plaza San Juan 5
  Tlf.: 010 (si llamas desde Urnieta) o 943008000.
  Email: esan@urnieta.org

FECHA DE APROBACIÓN DE LA CARTA Y COMPROMISO DE REVISIÓN

Fecha de aprobación: enero 2014
Compromiso de revisión: Anual.

ZERBITZUEN KARTA
HAURRAK, NERABEAK ETA GAZTEAK

AURKEZPENA

Urnietako Udalak zerbitzuen karta hau aurkezten du ematen dituen zerbitzuak eta herritarrekin dituen kalitate konpromisoak ezagutzera emateko, Haurrei, Nerabeei eta Gazteei dagokionez.
Urnietako haurren, nerabeen eta gazteen zerbitzuak duen helburua, Gipuzkoako haurren eta gazteen Sustapen sistemaren parte gisa, haur, nerabe eta gazteei beren haurtzaro, nerabezaro eta gaztaroa garatu eta gozatzeko aukera egonkor eta iraunkorra eskaintzea da, bi aldi horiek dituzten bi zentzuetan:

- Berezko balio eta esanahia duen bizitzako aldia den aldetik, aldi honetan ere bakoitza bere bizitzako protagonista da, herritarrei eskubideekin loturan dago eta gizarteko ezinbesteko parte da.
- Ematzipazio prozesu bat izateko, lan egin, ikasi eta gaitasun pertsonalak eta gizarte loturak indartzeko, hau da, heldutasunera arrakastaz eta betetasunez iritsi ahal izateko aukera ematen duen aldi gisa. Izan ere, heldutasunean autonomia maila handiagoa lortzen da erabakiak hartzeko eta erabaki horiek gauzatzeko bizitza-proiektu pertsonalean.

IDENTIFIKAZIOA

Arduradun politikoa: David Rosco Jorge, Sustapen arloko zinegotzia. drosco@urnieta.org
Eremuko eta saileko arduraduna: Josune Mayor Martínez. gazteria@urnieta.org
Gazteentzako informatzailea: Olatz Berastegi Loiola. gazteinformazioa@urnieta.org
Gaztelekuko hezitzaileak: Kristina Ruiz ….. gazteleku@urnieta.e.telefonica.net
Ludotekako hezitzailea: Aitziber Uranga Oiartzabal. auranga@urnieta.org

KOKALEKUAREN ETA HARREMANETARAKO DATUAK

Haur, nerabe eta gazteen saila
LEKAIO KULTUR ETXEA
San Joan kalea z/g, 20130 URNIETA.
Telefonoa: 943 00 80 33
Posta elektronikoa: gazteria@urnieta.org

Gazte informazio puntua – Gaztegunea.
Idiazabal 13, 20130 URNIETA.
Telefonoa: 943 33 39 73
Posta elektronikoa: gazteinformazioa@urnieta.org
Facebook: www.facebook.com/GazteguneUrnieta
Ordutegia: astelehenetik ostegunera, 17:00etatik 19:00etara eta ostiraletan, 11:00etatik 14:00etara.

Urnietako Gaztelekua.
San Joan kalea 38, 20130 URNIETA.
Telefonoa: 943 33 39 72
Posta elektronikoa: gazteleku@urnieta.e.telefonica.net
Facebook: www.facebook.com/urnietako.gaztelekua
Ordutegia: astelehenetik ostiralera 17:00etik 19:30era.

Urnietako Ludoteka.
Arantzubi kalea z/g, 20130 URNIETA.
Telefonoa: 943 009850
Posta elektronikoa: auranga@urnieta.org
Ordutegia: astelehenetik ostegunera 17:00etatik 19:00etara.

Jendaurreko arreta BERTAN bulegoan: astelehenetik ostiralera 7:30etik 14:30era.

HERRITARRENTZAKO ZERBITZUEN ZERRENDA

- Udaleko irekiak antolatzea, haurrei zuzendutako aisialdi-, kirol-, kultur eta pedagogia-jarduerak **garatzeko.** Era berean, udalekuetan minusbaliotasunak dituzten haurrek parte hartu ahal izatea ahalbidetu.
- Seme-alabak dituzten gurasoei zuzendutako **prestakuntza saioak** antolatzea.
- Elkarteekin **elkarlanerako hitzarmenak** sinatzea haurtzaroa, gaztaroa eta familia-harremanak sustatuko dituzten jardueretarako.
- Haurrak eta gazteak sustatzeko jardueretarako **diru-laguntzen deialdia.**
- Urnietako ludoteka:

- Urnietako **adin txikikoei** hezkuntza eremu bat eskaintzea zenbait jarduerekin, hala nola: irakurketak, talde-jolasak, eskulanak, jolas librea, etab.
- Aste Santuan eta Gabonetan jarduera bereziak antolatzea.

- Urnietako Gaztelekua:

Urnietako **nerabeei** hezkuntza eremu bat eskaintzea jolas- eta pedagogia-jarduerekin:

- Elkargunea, tailerrak, proiektuak, etab.
- Gabonetan, Aste Santuan eta Uztailean jarduera bereziak.
- Sexologia tailerrak.

- Gazte informazio puntua – Gaztegunea.

Gazteentzako informazio eta aholkularitza zerbitzua:

- Lana, ikasketak, sexualitatea, etab.
- Informazioa paneletan, pertsonalizatua, telefono bidezkoa eta telematikoa.

Bidaiateka: Diaporamak programatzea, bidaietarako aholkularitza, bidaia-giden mailegua, udalekuak udalerritik kanpo, gazteen txartelen kudeaketak, etab.
Gazteen **musika taldeei** babesa.

- Bilera gelak, tailerretarako gelak etab. alokatzea eta lagatzea.

AURREKONTUA

	GASTUAK	DIRU-SARRERAK (ekarpenak)
Haurrak, nerabeak eta gazteak	201.776	1.600

KALITATE KONPROMISOAK

Haur, nerabe eta gazteen sailak hartutako K ONPROMISOAK herritarrei zerbitzuak hobeto emateko dira eta puntu hauetan laburbiltzen dira:

Erabiltzailearen beharrei egokitutako instalazioak:
- Herritar guztien eskuragarri, barrera arkitektonikorik gabe.
- zabalak, zerbitzu bakoitzaren beharrak estaltzeko.
- erosoak izatea soinu eta tenperaturari dagokionez.

Zerbitzu bakoitzaren beharrei egokitutako ekipamendua.
- Zerbitzu bakoitzaren jardueretarako altzariak eta material egokia izatea (koltxonetak, material ludikoa, mahaiak, aulkiak...)
- gaur egungo aurrerapenei egokitutako ekipo teknologiko egokiak.

Zentroko instalazio eta ekipamenduek 7 puntuko batez bestekoa jasotzea urteko asebetetze inkestan.

Langile prestatuak, komunikatiboak eta atseginak:
- emandako zerbitzu bakoitzerako langile prestatuak izatea.
- Zerbitzuen erabiltzaileak errespetuz, adeitasunez et agertutasunez tratatzea, prozesu osoan lagunduz.

Zerbitzuetako langileek 10etik 8ko batez besteko puntuazioa jasotzea urteko asebetetze inkestan.

Arreta egokia, atsegina eta profesionala:

Herritarra modu egoki, atsegin eta profesionalean artatua izango da, bide hauen bitartez: fisikoa zerbitzuen ordutegian, telefono bidezkoa eta telematikoa (posta elektronikoz, web ofizialaren bidez edo sare sozialen bidez).

Herritarrek jasotzen duten arreta, batez beste, 10etik 8 punturekin baloratzea, urteko asebetetze inkestan.

Informazioa, orientazioa eta aholkularitza:
- Bidaiateka zerbitzuan kontsultako materiala urtero eguneratzea.
- Gazteguneko informazio paneletan gazteriari buruzko informazioa aldian-aldian eguneratzea.
- informazio fidagarria, eguneratua eta erabilgarria eskaintzea urnietar gazteentzat.
- zerbitzuetako erabiltzaileen isilpekotasuna gordetzea.
- -ren informazio eta izen-emate kanpainak egitea.

Jardueren egitaraua:
- haurrei zuzendutako jarduera ludiko-hezkuntzazkoen programazioa garatzea.

NOLA NEURTUKO DITUGUN GURE KONPROMISOAK:

Urtero herritarrei orokorrean eta saileko zerbitzuetako erabiltzaileei egingo zaien asebetetze inkesta baten bitartez.

Gaztegunean informazioaren eguneraketak neurtuz (sei hilabetero).

Egindako jardueren programazioa neurtuz (urtero).

HERRITARREN ETA ERABILTZAILEEN ESKUBIDEAK ETA BETEBEHARRAK

Erabitzaileak eskubide eta betebehar hauek ditu...

Eskubideak:
- Zerbitzuko langileek artatzea jendaurreko arretaren ordutegietan eta EAEko hizkuntza ofizialetako edozeinetan.

- haur eta gazteria gaien inguruko informazioa jasotzea.
- datu pertsonalen isilpekotasuna bermatuta izatea.

Betebeharrak:
- zerbitzua emateko behar den kasuetan, identifikatzea edo erregistratzea.
- ematen diren zerbitzu desberdinetan eskatutako kuotak ordaintzea.

ARAUDIA

- Uztailaren 20ko 211/1993 dekretua, gazte informazioko zerbitzuen aitorpen ofiziala arautzen duena.

- Urnietako Gaztelekuko eta Ludotekako zerbitzuen barne araudiak.

HERRITARREN ETA PERTSONA ERABILTZAILEEN LANKIDETZA ETA PARTE-HARTZE MODUAK

Haur, nerabe eta gazteen zerbitzuen erabiltzaileak parte-hartzeko eta elkarlanerako bide hauek erabil ditzake:
- erabiltzaileen artean urtero egingo dugun asebetetze inkesta baten bidez.
- posta-elektroniko edo sare sozialen bidez.

KEXAK, IRADOKIZUNAK, ERREKLAMAZIOAK ETA ESKER ONAK

Erabiltzaileek zerbitzua sortu, zabaldu edo hobetzeari buruzko iradokizunak aurkezteko eskubidea izango dute; atzerapenengatik, zerbitzu desegokiengatik, gora-beherengatik edo funtzionamenduko beste edozein akatsengatik erreklamazioak aurkeztu ahal izango dituzte; asebetea edo esker ona adierazi ahal izango dute zerbitzuagatik edo emandako arretagatik, 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 municipal www.urnieta.org

Zerbitzuen karta honetan aurreikusitakoa betetzen ez bada, Alkatetzari zuzendutako kexa egin daiteke:

Helb.: San Juan plaza 5
Tlf.: 010 (Urnietatik deitzen baduzu) edo 943008000.
Helbide elektronikoa: esan@urnieta.org

KARTAREN ONARPEN DATA ETA KARTA BERRAZTERTZEKO KONPROMISOA

2014ko urtarrila
Berraztertzeko konpromisoa: Urterokoa.

CARTA DE SERVICIOS
INFANCIA, ADOLESCENCIA Y JUVENTUD

PRESENTACIÓN

El Ayuntamiento de Urnieta presenta esta carta de servicios con el objeto de dar a conocer los servicios que presta y los compromisos de calidad que adquiere con la ciudadanía en relación con la Infancia, Adolescencia y la Juventud.
El objetivo de los servicios de infancia, adolescencia y juventud de Urnieta, como parte del Sistema de Promoción Infantil y Juvenil de Gipuzkoa es ofrecer a niños, adolescentes y jóvenes la oportunidad estable y continua de desarrollar y gozar su infancia, adolescencia y juventud, en los dos sentidos que tienen esas etapas:
- Como etapa de la vida con valores y significado propio, en esta etapa también cada cual es protagonista

de su vida, está unido a los derechos de ciudadanía y es parte imprescindible de la sociedad.

- Para tener un proceso de emancipación trabajar, apreer y reforzar las cualidades personales y las uniones sociales, es decir, como etapa que da la oportunidad de llegar a la madurez con éxito y satisfacción. Ya que, en la etapa de madurez se consigue el mayor nivel de autonomía para tomar decisiones y para materializar dichas decisiones en un proyecto de vida personal.

IDENTIFICACIÓN

Responsable político: David Rosco Jorge, concejal del área de Promoción. drosco@urnieta.org
Responsable de área y departamento: Josune Mayor Martínez. gazteria@urnieta.org
Informadora juvenil: Olatz Berastegi Loiola. gazteinformazioa@urnieta.org
Educadores Gaztelekua: Kristina Ruiz ….. gazteleku@urnieta.e.telefonica.net
Educadora Ludoteka: Aitziber Uranga Oiartzabal. auranga@urnieta.org

DATOS DE LOCALIZACIÓN Y CONTACTO

Departamento de Infancia, Adolescencia y Juventud.
LEKAIO KULTUR ETXEA
San Joan kalea z/g, 20130 URNIETA.
Telefono: 943 00 80 33
e-mail: gazteria@urnieta.org

Punto de Información Juvenil – Gaztegunea.
Idiazabal 13, 20130 URNIETA.
Telefono: 943 33 39 73
e-mail: gazteinformazioa@urnieta.org
Facebook: www.facebook.com/GazteguneUrnieta
Horario: de lunes a jueves de 17:00 a 19:00 y los viernes de 11:00 a 14:00.

Urnietako Gaztelekua.
San Joan kalea 38, 20130 URNIETA.
Telefono: 943 33 39 72
e-mail: gazteleku@urnieta.e.telefonica.net
Facebook: www.facebook.com/urnietako.gaztelekua
Horario: de lunes a viernes de 17:00 a 19:30.

Urnietako Ludoteka.
Arantzubi kalea z/g, 20130 URNIETA.
Telefono: 943 009850
e-mail: auranga@urnieta.org
Horario: de lunes a jueves de 17:00 a 19:00.

Atención al público en la oficina BERTAN: de lunes a viernes de 7:30 a 14:30

RELACIÓN DE SERVICIOS A LA CIUDADANÍA

- Organización de Colonias abiertas para el desarrollo de actividades lúdicas, deportivas, culturales y pedagógicas dirigidas al público infantil. Asimismo, posibilitar la participación de menores con discapacidad en las colonias de verano.
- Organización de **sesiones de formación** dirigida a padres/madres con hijos/as.
- Suscripción de convenios colaborativos con asociaciones para actividades que fomenten la infancia, la juventud y las relaciones familiares.
- Convocatoria de subvenciones para actividades que fomenten la infancia y la juventud.
- Ludoteka de Urnieta:

- Ofertar a los **menores** urnietarras un espacio educativo con actividades tales como: lecturas, juegos grupales, manualidades, juego libre, etc.

- Programación especial de actividades en Semana Santa y Navidades.

- Urnietako Gaztelekua:

Ofrecer a los **adolescentes** urnietarras un espacio educativo con actividades lúdicas y pedagógicas:

- Punto de encuentro, talleres, proyectos, etc.
- Actividades espaciales en Navidades, Semana Santa y Julio.
- Talleres de sexología.

- Punto de Información Juvenil – Gaztegune:

Servicio de **información y asesoramiento para jóvenes**:

- Trabajo, estudios, sexualidad, etc.
- Información en paneles, personalizada, telefónica y telemática.

Viajeteka: programación de Diaporamas, asesoramiento para viajes, préstamo de guías de viaje, Colonias fuera del municipio, gestión de carnets juveniles, etc.

Apoyo a **grupos de música** juveniles.

- Alquiler y cesión de salas de reuniones, aulas para talleres, etc.

PRESUPUESTO

	GASTOS	INGRESOS (aportaciones)
Infancia, adolescencia y juventud	201.776	1.600

COMPROMISOS DE CALIDAD

LOS COMPROMISOS adquiridos por el departamento de Infancia, Adolescencia y Juventud son para mejorar la prestación de los servicios a la ciudadanía y se concretan en estos puntos:

Instalaciones adaptadas a las necesidades del usuario:
- Accesibles a toda la ciudadanía, sin barreras arquitectónicas.
- amplias para cubrir las necesidades de cada servicio.
- que sean cómodas en cuanto a sonoridad y temperatura.

Equipamiento adecuado a las necesidades de cada servicio.
- Disponer de mobiliario y material adecuado a las actividades de cada servicio (colchonetas, material lúdico, mesas, sillas, …)
- equipos tecnológicos adecuados a los avances actuales.

Que las instalaciones y equipamientos del centro reciban una puntuación media de 7 puntos en la encuesta de satisfacción anual.

Personal formado, comunitcativo y cordial:
- disponer de personal formado para cada servicio prestado.
- Tratar al usuario de los servicios de forma respetuosa, cordial y cercana, acompañandole durante todo el proceso.

Que el personal de los servicios reciba una valoración media de 8 puntos sobre 10 en la encuesta de satisfacción anual.

Atención correcta, amable y profesional:
El ciudadano podrá ser atendido de forma correcta, amable y profesional mediante los siguientes canales: física en horario de los servicios, telefónica y telemática (por correo electrónico, web oficial o redes sociales).
Que la atención recibida a la ciudadanía sea valorada con una media de 8 puntos sobre 10 en la encuesta de satisfacción anual.

Información, orientación y asesoramiento:
- actualizar anualmente el material de consulta en el servicio de Viajeteka-Bidaiateka.
- actualizar periodicamente la información relativa a la juventud en los paneles informativos del Gaztegune.
- ofrecer información fidedigna, actualizada y útil para la juventud urnietarra.

- guardar la confidencialidad de los usuarios de los servicios.
- realizar campañas de información e inscripción de.

Programación de actividades:
- desarrollar un programación de actividades ludico-educativas destinado al público infantil.

COMO VAMOS A MEDIR NUESTROS COMPROMISOS:
Mediante una encuesta de satisfacción que se realizará anualmente a la ciudadanía en general y a los usuarios de los servicios del departamento.
Midiendo las actualizaciones de información en el Gaztegune (semestral).
Midiendo la programación de actividades realizadas (anual).

DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LA CIUDADANÍA Y PERSONAS USUARIAS

El usuario tiene los siguientes derechos y obligaciones…
Derechos:
- A ser atendido por el personal del servicio en horarios de atención al público y en cualquiera de las lenguas oficiales de la CAV.
- a recibir información sobre temas de infancia y juventud.
- a Tener garantizada la confidencialidad del los datos personales.

Obligaciones:
- a identificarse o registrarse en el caso de que la prestación del servicio lo requiera.
- a pagar las cuotas requeridas en los diferentes servicios que se prestan.

NORMATIVA

- Decreto 211/1993, de 20 de julio, por el que se regula el reconocimiento oficial de los servicios de información juvenil.

- Normativas internas de los servicios de Gazteleku y Ludoteka de Urnieta.

FORMAS DE COLABORACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y DE PERSONAS USUARIAS

El usuario de los servicios de infancia, adolescencia eta juventud pueden usar los siguientes canales de participación y colaboración:
- mediante la encuesta de satisfacción que se realizará anualmente entre los usuarios.
- mediante el correo electrónico o redes sociales.

QUEJAS, SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y AGRADECIMIENTOS

Las personas usuarias podrán ejercer su derecho a presentar sugerencias relativas a la creación, ampliación o mejora del servicio; presentar reclamaciones por retrasos, prestaciones inadecuadas, incidencias o cualquier otra anomalía en el funcionamiento de los mismos; hacer constar la satisfacción o el agradecimiento por el servicio o atención prestada del siguiente modo:
- En el Ayuntamiento, en la oficina de atención ciudadana BERTAN (San Juan, 5). De lunes a viernes de 7,30 a 14:30 horas.
- Por teléfono en el 010 (si llamas desde Urnieta) o en el 943008000
- Por escrito, a través del Registro municipal, por correo electrónico y página web municipal www.urnieta.org
- El incumplimiento de lo previsto en esta Carta de Servicios podrá dar lugar a una queja dirigida a la Alcaldía:
Dir.: Plaza San Juan 5
Tlf.: 010 (si llamas desde Urnieta) o 943008000.
Email: esan@urnieta.org

Urnietako Udala

2014KO MAIATZAREN 27KO UDALBATZARRAREN AKTA
ACTA DEL PLENO DEL 27 DE MAYO DE 2014

FECHA DE APROBACIÓN DE LA CARTA Y COMPROMISO DE REVISION
Enero de 2014 Compromiso de revisión: anual.

ZERBITZUEN KARTAREN DOKUMENTU NAGUSIA
-HONDAKINAK JASOTZEA-

AURKEZPENA

Urnietako Udalak bere gain hartzen du konpromisoa hiri hondakin solido mota guztiak eta horien antzekoak gaika jasotzeko, tratamendu egokia emateko, birziklatzeko eta berrerabiltzeko.

Hiri hondakinen kudeaketa egokia eta aprobetxamendurik onena garapen iraunkorraren funtsezko parte dira.

IDENTIFIKAZIOA

Arduradun politikoa: Mikel Pagola Tolosa alkate@urnieta.org
Arduradun teknikoak:
Aitzpea Lazkano Orbegozo: alazkano@urnieta.org
Mikel Iraola Urdangarin: hirigi@urnieta.org

KOKALEKUAREN ETA HARREMANETARAKO DATUAK

bertan				
	San Juan 5 **20130 Urnieta**	Urnietatik: **010** Urnieta kanpotik: **943 00 80 00**	urnietakoudala@urnieta.org	**www.urnieta.org**

HERRITARRENTZAKO ZERBITZUEN ZERRENDA

- Hiri hondakin solidoak eta horien antzekoak gaika jaso, garraiatu eta tratatu, modu eraginkorrean, ingumenarengatiko errespetua bermatzeko, gaikako edukiontzien sistemaren bitartez.

AURREKONTUA
424.701,11 euro

KALITATE KONPROMISOAK

Edukiontziak herritarren eskura jartzea:

- Marroia: material organikoa
- Berdea: errefusa
- Urdina: papera eta kartoia
- Horia: ontziak eta plastikoak
- Iglu-berdea: beira
- Pilen edukiontzia
- Etxeko oliorako edukiontzia
- Arroparako edukiontzia

Usainak saihesteko maiztasun nahikoarekin bilketak egitea, osasun baldintza egokiak mantentzea eta edukiontziak guztiz bete daitezen saihestea.

- Edukiontzi marroia eta berdea:
  - Hirigunea:
    - Astelehen, asteazken, ostegun eta larunbata: errefusa.
    - Asteartea, ostirala: edukiontzi marroia.
  - Landa eremua:
    - astean behin edo 15 egunero lurrazpiko edukiontzietan.
- Tamaina handikoak:
  - Astelehenero 17:00etatik aurrera

- Sentsibilizazio ekintzak eta informazio kanpainak egitea.

- Telefono bidez berehalako erantzuna, abisuak, iradokizunak emateko edo erreklamazioak egiteko konpromisoa, bulegoko ordutegian 8:30etik 14:30era.

- Pertsona kualifikatu eta gaituek artatutako zerbitzua eskaintzea.

- Arreta indibidualizatu eta pertsonalizatua eskaintzea.

- Bizilagunei eragozpenak saihestea, azken belaunaldiko makineria erabiliz, isila, ekonomikoki bideragarria eta ingurumenerako egokia.

HERRITARREN ETA ERABILTZAILEEN ESKUBIDEAK ETA BETEBEHARRAK
Herritarrek edo erabiltzaileek ematen zaizkien zerbitzuei dagokionez dituzten eskubideen zerrenda eta betebeharrak edo ardurak.

Eskubideak

- Errespetu eta adeitasunezko tratua jasotzea.
- Eskatutako informazioa edo kudeaketa jasotzea.
- Zerbitzua zein langileren ardurapean eskaintzen den jakitea.
- Arreta zuzen eta pertsonalizatua jasotzea.
- Administrazioko informazioa lortzea modu eraginkor eta azkarrean.
- Hondakinen bilketa, garraioa eta tratamendu eraginkorra izatea, ingurumenaren errespetua bermatuko duena.
- Jatorrian hondakina bereizita biltzea erraztuko duten beharrezko bitartekoak edukitzea.
- Herritarrek beren bitartekoekin hondakin berezi edota arriskutsuak uztera joan ahal izateko puntu garbiak edukitzea, horiek jasotzeko eskumena udalarena denean eta aldez aurretik bereizita.
- Herritarrek, enpresek eta beste erakunde batzuek puntu garbietan utz daitezkeen hondakinekin jarraitu beharreko prozeduraren inguruko informazioa jasotzea, aldez aurretik enpresen erabiltzeko baimena beharrezkoa izanik.
- Hondakinak jaso, tratatu eta kudeatzeko eskura dagoen teknologiarik onena erabiltzea, ekonomikoki bideragarria eta inguruneari dagokionez egokia.
- Hondakinen kudeaketari dagokion ingurumen-informaziora sartzea.
- Zerbitzuen funtzionamendua hobetu dezaketen iradokizunak eta proposamenak egitea.
- Gainera, datuak babesteko araudiak sarbide, zuzenketa, ezeztapen eta ukapen eskubideak onartzen dizkie herritarrei, beren datu pertsonei dagokionez.

Betebeharrak

- Bilketa zerbitzuen eskura jartzea herritarrek sortutako hondakinak, behar bezala bereizita eta horretarako prestatutako toki eta ordutegietan, edota enpresen kasuan, baimendutako kudeatzaileei eramatea, balioztatu edo deuseztatu ditzaten.

- Udalak material organikorako emandako ontzi edo edukiontziak kontserbatu eta mantentzea.
- Hondakinak bide publikoan ez uztea ontzi egokietatik kanpo, eta bereziki, baimendu gabeko hondakinak (hildako animaliak...).
- Ordutegiak eta bide publikotik normalizatutako ontziak aurkezteko eta kentzeko tokia errespetatzea.
- Beti jarrera egokia eta errespetuzkoa mantentzea zerbitzuko langileekin eta udal instalazioekin, segurtasun gaietan hartutako gomendio eta neurriak jarraituz.
- Hondakin onargarrien tratamendu/deuseztapen eta bisiten baimenetan jasotako arauak eta segurtasun pertsonalaren arloko gomendioak betetzea.
- Administrazioari laguntzea, langileei bere ikuskaritza funtzioak bete ditzaten baimendu zeta erraztuz.
- Hondakinen kudeaketari dagozkin tasak ordaintzea.

ARAUDIA
Orokorra eta udalarena

- - Apirilaren 2ko 7/1985 legea, Tokiko Erregimeneko Oinarriei 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.

HERRITARREN ETA PERTSONA ERABILTZAILEEN LANKIDETZA ETA PARTE-HARTZE MODUAK

- Aurrez-aurre. (San Juan 5 20130 Urnieta)
- Telefono bidez. (010 Urnietatik-943 00 80 00)
- Posta bidez
- Posta elektronikoz. (hirigintza@urnieta.org)
- Telefono bidez. (www.urnieta.org)

KEXAK, IRADOKIZUNAK, ERREKLAMAZIOAK ETA ESKER ONAK

- 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, Alkatetzari zuzendutako kexa egin daiteke:
  Helb.: San Juan plaza 5
  Tlf.: 010 (Urnietatik deitzen baduzu) edo 943008000.
  Helbide elektronikoa: esan@urnieta.org

KARTAREN ONARPEN DATA ETA KARTA BERRAZTERTZEKO KONPROMISOA

Onarpen data: 2014ko urtarrila
Berraztertzeko konpromisoa: Urterokoa

DOCUMENTO MATRIZ CARTA DE SERVICIOS
-RECOGIDA DE RESIDUOS -

PRESENTACIÓN

El Ayuntamiento de Urnieta se compromete a facilitar la retirada selectiva, tratamiento adecuado, el reciclaje y la reutilización de todo tipo de residuos sólidos urbanos y asimilados.

La correcta gestión y aprovechamiento óptimo de los residuos urbanos son parte esencial del desarrollo sostenible.

IDENTIFICACIÓN

Responsable político: Mikel Pagola Tolosa alkate@urnieta.org

Responsables técnicos:
Aitzpea Lazkano Orbegozo: alazkano@urnieta.org
Mikel Iraola Urdangarin: hirigi@urnieta.org

DATOS DE LOCALIZACIÓN Y CONTACTO

bertan				
	San Juan 5 **20130 Urnieta**	Desde Urnieta: **010** Desde fuera de Urnieta: **943 00 80 00**	urnietakoudala@urnieta.org	**www.urnieta.org**

RELACIÓN DE SERVICIOS A LA CIUDADANÍA

- Recogida, transporte y tratamiento de residuos sólidos urbanos y asimilados, eficaz y eficiente que garantice el respeto por el medio ambiente, mediante el sistema de contenedores selectivos.

PRESUPUESTO
424.701,11 euros

COMPROMISOS DE CALIDAD

Puesta a disposición de la ciudadanía de contenedores:

- Marrón: material orgánico
- Verde: resto
- Azul: papel y cartón
- Amarillo: envases y plásticos
- Verde-iglu: vidrio
- Contenedor de pilas
- Contenedor para aceite doméstico
- Contenedor para ropa

Recogidas en frecuencia suficiente para evitar olores, mantener adecuadas condiciones de salubridad, y evitar que los contenedores se llenen totalmente.

- Contenedores marrón y verde:
  - Zona urbana:
    - Lunes, miércoles, jueves y sábado: rechazo.
    - Martes, viernes: contenedor marrón.
  - Zona rural:
    - 1 vez por semana o cada 15 días en contenedores soterrados.
- Voluminosos:
  - Todos los lunes a partir de las 17:00

- Realización de actividades de sensibilización y campañas informativas.

- Compromiso de respuesta telefónica inmediata, de avisos, sugerencias o reclamaciones, en horario de oficina de 8:30 a 14:30.

- Ofrecer un servicio atendido por personas cualificadas y capacitadas.

- Ofrecer una atención individualizada y personalizada.

- Evitar molestias a los vecinos, mediante la utilización de maquinaria de última generación, silenciosa, económicamente viable y ambientalmente adecuada.

DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LA CIUDADANÍA Y PERSONAS USUARIAS
Relación de derechos en relación con los servicios prestados así como las obligaciones o responsabilidades de la ciudadanía o usuarios con dichos servicios.

Derechos

- Ser tratados con respeto y deferencia.
- Recibir la información o gestión solicitada.
- Conocer la identidad del personal bajo cuya responsabilidad se presta el servicio.
- Ser objeto de una atención directa y personalizada.
- Obtener la información administrativa de manera eficaz y rápida.
- Disponer de una recogida, transporte y tratamiento de residuos eficaz y eficiente que garantice el respeto por el medio ambiente.
- Disponer de los medios necesarios que faciliten la recogida separada del residuo en origen.
- Disponer de puntos limpios a los que la ciudadanía acuda, por sus propios medios, a depositar una amplia gama de residuos especiales y/o peligrosos cuya recogida es de competencia municipal, previamente seleccionados.
- Recibir una información sobre el procedimiento que debe seguir la ciudadanía, empresas y otras entidades en relación al depósito de los residuos admisibles en los puntos limpios, siendo necesaria autorización previa para su uso por empresas.
- Que se utilice la mejor tecnología disponible para la recogida, tratamiento y gestión de los residuos, económicamente viable y ambientalmente adecuada.
- Acceder a la información ambiental relativa a la gestión de los residuos.
- Efectuar sugerencias y propuestas que pudieran mejorar el funcionamiento de los servicios.
- Además, la normativa de protección de datos reconoce a la ciudadanía los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición respecto a sus datos personales.

Obligaciones

- Poner a disposición de los servicios de recogida los residuos generados por la ciudadanía, correctamente separados y en los lugares y horarios habillitados para ello, o bien, en el caso de las empresas, entregarlos a gestores autorizados para su valorización o eliminación.
- Conservar y mantener los recipientes o contenedores entregados por el Ayuntamiento para el material orgánico.
- No abandonar en la vía pública ningún tipo de residuo fuera de los recipientes adecuados y, en especial, los residuos no autorizados (animales muertos,...).
- Respetar los horarios, lugar de presentación y retirada de recipientes normalizados de la vía pública.
- Mantener siempre una actitud correcta y de respeto hacia el personal del servicio y hacia las instalaciones municipales, siguiendo las recomendaciones o medidas adoptadas en materia de seguridad.
- Cumplir las normas recogidas en las autorizaciones de tratamiento/eliminación de residuos admisibles y visitas y las recomendaciones en materia de seguridad del personal.
- Colaborar con la Administración permitiendo y facilitando a los empleados el ejercicio de sus funciones de inspección.
- Abonar las tasas correspondientes a la gestión de los residuos.

NORMATIVA
General y municipal

- Ley 7/1985, de 2 de abril, de Bases de Régimen Local
- Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico y Procedimiento Administrativo Común.
- Real Decreto 208/1996, de 9 de febrero, regulador de los servicios de información administrativa y

atención a la ciudadanía.
- Ley 11/2007, de 22 de junio, de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos.

FORMAS DE COLABORACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y DE PERSONAS USUARIAS

- Presencialmente. (San Juan 5 20130 Urnieta)
- Telefónicamente. (010 desde Urnieta-943 00 80 00)
- Por correo postal.
- Por correo electrónico. (hirigintza@urnieta.org)
- Telemáticamente. (www.urnieta.org)

QUEJAS, SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y AGRADECIMIENTOS

- Por teléfono en el 010 (si llamas desde Urnieta) o en el 943008000.
- Por escrito, a través del Registro municipal, por correo electrónico y página web municipal www.urnieta.org
- El incumplimiento de lo previsto en esta Carta de Servicios podrá dar lugar a una queja dirigida a la Alcaldía:
  Dir.: Plaza San Juan 5
  Tlf.: 010 (si llamas desde Urnieta) o 943008000.
  Email: esan@urnieta.org

FECHA DE APROBACIÓN DE LA CARTA Y COMPROMISO DE REVISION

Fecha de aprobación: enero 2014
Compromiso de Revisión: Anual

ZERBITZUEN KARTA
-KALEEN, PARKEEN ETA ZELAIEN GARBIKETA

AURKEZPENA

Urnietako Udalaren helburua da espazio publikoa (kaleak, parkeak, zelaiak, industria-poligonoak...) garbiketa- eta osasun-baldintza egokitan mantentzea, eta udal espazio berdeak apain eta garbi mantentzea.

Azken batean, bertan bizi diren herritarrentzat eta bisitan etortzen direnentzat atsegina izango den udalerria.

IDENTIFIKAZIOA

Arduradun politikoa: Mikel Pagola Tolosa alkate@urnieta.org
Arduradun teknikoak:
Aitzpea Lazkano Orbegozo: alazkano@urnieta.org
eta Mikel Iraola Urdangarin: hirigi@urnieta.org

KOKALEKUAREN ETA HARREMANETARAKO DATUAK

Urnietako Udala

2014KO MAIATZAREN 27KO UDALBATZARRAREN AKTA
ACTA DEL PLENO DEL 27 DE MAYO DE 2014

bertan				
	San Juan 5 20130 Urnieta	Urnietatik: **010** Urnieta kanpotik: **943 00 80 00**	urnietakoudala@urnieta.org	www.urnieta.org

HERRITARRENTZAKO ZERBITZUEN ZERRENDA

Kale-garbiketa:

- Udalerriko auzogune eta industria-poligono guztietako kaleak eskuz eta makina bidez garbitzea (eskuz erraztea, mantenuko garbiketa, makina bidezko garbiketa, urarekin makina bidez garbitzea).
- Eguneroko zerbitzua, 6etatik 14etara (igande eta jai-egunetan izan ezik). Eguneroko zerbitzua jaietan.
- Bide publikoko fatxadetatik pintaketak eta kartelak kentzea.
- Hiri-altzariak garbitzea.
- Estoldak garbitzea.
- Bide publikoan kokatutako zakarrontziak garbitzea.
- Eskolako patioak, parkeak eta jolas-eremuak garbitzea.

Parkeak eta jardinak:

- Udal jabetzapeko eremu berdeetan lorezaintza gaietako jardueren planifikazioa, koordinazioa eta gainbegiraketa.
- Parke eta espazio berde publikoekin erlazionatutako proiektuen diseinua, sustapen eta garapena.
- Espazio berdeak garbitzeko zereginak.
- Kimaketa-lanak, bideetako eta parkeetako zuhaitzen saneamendua eta zaintza.
- Tratamendu fitosanitarioak.
- Zuhaitz-txorkoak garbitzea eta berrelikatzea.
- Landare-espeziak landatzea eta berrezartzea.
- Landaketa kanpaina zuhaitzaren egunean, ikastetxeen parte-hartzearekin.

AURREKONTUA

Kale-garbiketa: 431.542,31 euro
Parkeak eta zelaiak: 258.231,88 euro

KALITATE KONPROMISOA

Zerbitzuaren araberako konpromisoak:

- Espazio publikoa eta espazio berdeak garbiketa -, estetika-, segurtasun- eta irisgarritasun-baldintza egokitan mantentzea.
- Zerbitzu horiek eskaintzean bizilagunei eragozpenak saihestea.

Konpromisoak pertsonei dagokionez:

- Pertsona kualifikatu eta gaituek artatutako zerbitzua eskaintzea.
- Arreta indibidualizatua eta pertsonalizatua eskaintzea.
- Telefono bidez berehala erantzuteko eta abisuak, iradokizunak edo erreklamazioak egiteko konpromisoa, bulegoko ordutegian 8:30etik 14:30era, eta pintaketak eta kartelak kentzeko, astelehenetik ostiralera, gehienez 48 orduko epean, udal bulegoetan abisua jasotzen denetik.
- Eskatutako kudeaketa konpontzeko eta aurkeztutako eskariari konponbide egokiena eta atseginena bilatzeko beharrezko denbora eskaintzea.

HERRITARREN ETA ERABILTZAILEEN ESKUBIDEAK ETA BETEBEHARRAK

Eskubideak

- Errespetuz eta begirunez artatuak izatea.
- Eskatutako informazioa edo kudeaketa jasotzea.
- Zerbitzua zein langileren ardurapean eramaten den jakitea.
- Arreta zuzen eta pertsonalizatua jasotzea.
- Modu eraginkor eta azkarrean informazio administratiboa jasotzea.
- Espazio publikoa garbiketa baldintza egokietan gozatzea.
- Haurrentzako, helduentzako eta kiroletako eremu seguruez gozatzea, eta erabilera-, mantenu- eta garbiketa-baldintza egokitan egotea, indarrean dagoen araudiaren arabera.
- Eremu berde egokiak izatea kopuru, azalera eta banaketari dagokionez, herrian bizi-kalitatea hobetzeko.
- Parkeetara eta Udalak kudeatutako bere instalazioetara, baimendutako orduan, libre sartu ahal izatea eta edozein ordutegi aldaketaz, edo beste edozein gorabeheraz informazioa jasotzea.
- Parke eta zelaietan irisgarritasun baldintza egokiak izatea.
- Parke eta zelaietan antolatutako udal jardueretan parte hartzea.
- Zerbitzuaren funtzionamendua hobetu lezaketen iradokizun eta proposamenak egitea.
- Arrisku edo gatazka egoeran esku-hartze azkarra eta egokia izatea.

Gainera, datuen babeserako araudiak sarbide, zuzenketa, ezeztapen eta aurka egiteko eskubideak onartzen dizkie herritarrei, beren datu pertsonalei dagokionez.

Betebeharrak

- Beti jarrera egokia eta errespetuzkoa izatea beste erabiltzaileei eta Udaleko langileei dagokionez.
- Espazio publikoaren eta eremu berdeen gaietan araudia betetze (beste batzuen artean ez da baimentzen: mugatu gabeko eremuetan jolasak edo kirola praktikatzea, hiri-altzariak hondatzea, zuhaitzak moztea, kimatzea, zapaltzea edo espezie begetalak erauztea.
- Espazio publikoa eta bere instalazioak, eremu berdeak, ekipamenduak eta altzariak egoki erabiltzea.
- Haurren, helduen eta kiroletako eremuak egoki erabiltzea, elementu bakoitzaren erabilera baldintzak eta erabilerarako adin-tarteak errespetatuz.
- Espazioak, bideak eta zelaiak garbi mantentzea, hondakinak uztea saihestuz, batez ere beren maskotek sortutakoak, horretarako jarritako lekuetan izan ezik ; hiri-altzari eta instalazioetan pintaketak edo inskripzioak egitea, edota espazio publikoen eta hondakinen kudeaketaren garbiketako udal araudian islatutako beste edozein arau ez betetzea.
- Mantenuko taldeek jar dezaketen seinaleztapena eta egin ditzaketen adierazpenak artatzea.
- Flora eta fauna errespetatzea.
- Delitua eta akatsa izan daitekeen edozein egoeraren berri ematea Udaltzaingoari.
- Espazio publikoan antzemandako edozein gorabeheraren berri ematea.
- Aginte eskudunaren eskariz, legeak eska ditzakeen kasuetan laguntzea.

ARAUDIA

- Apirilaren 2ko 7/1985 legea, Tokiko Erregimeneko Oinarriei 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.
- Zerbitzuen araudia.

HERRITARREN ETA PERTSONA ERABILTZAILEEN LANKIDETZA ETA PARTE-HARTZE MODUAK

- Aurrez aurre. (San Juan 5 20130 Urnieta)
- Telefono bidez. (010 Urnietatik-943 00 80 00)
- Posta bidez.
- Posta elektronikoz. (hirigintza@urnieta.org)
- Telematikoki. (www.urnieta.org)

Urnietako Udala

2014KO MAIATZAREN 27KO UDALBATZARRARAREN AKTA
ACTA DEL PLENO DEL 27 DE MAYO DE 2014

KEXAK, IRADOKIZUNAK, ERREKLAMAZIOAK ETA ESKERTZAK

- Telefono bidez 010ean (Urnietatik deitzen baduzu) edo 943008000 zenbakian.
- Idatziz, Udal erregistroaren bidez, posta elektronikoz eta udal webgunearen bidez www.urnieta.org
- Zerbitzuen Kartan aurreikusitakoa betetzen ez bada, Alkatetzari zuzendutako kexa egin daiteke:
  Helb.: San Juan plaza 5
  Tlf.: 010 (Urnietatik deitzen baduzu) edo 943008000.
  Helbide elektronikoa: esan@urnieta.org

KARTAREN ONARPEN DATA ETA KARTA BERRAZTERTZEKO KONPROMISOA

Onarpen data: 2014ko urtarrila
Berraztertzeko konpromisoa: Urterokoa

CARTA DE SERVICIOS
-LIMPIEZA VIARIA y PARQUES Y JARDINES-

PRESENTACIÓN

El Ayuntamiento de Urnieta tiene como objetivo mantener el espacio público (calles, parques, jardines, polígonos industriales…) en adecuadas condiciones de limpieza y salubridad, y de mantener los espacios verdes municipales en adecuadas condiciones de ornato y limpieza.

Un municipio en definitiva agradable para los que viven el él y para los que nos visitan

IDENTIFICACIÓN

Responsable político: Mikel Pagola Tolosa alkate@urnieta.org
Responsables técnicos:
Aitzpea Lazkano Orbegozo: alazkano@urnieta.org
y Mikel Iraola Urdangarin: hirigi@urnieta.org

DATOS DE LOCALIZACIÓN Y CONTACTO

bertan				
	San Juan 5 20130 Urnieta	Desde Urnieta: **010** Desde fuera de Urnieta: **943 00 80 00**	**urnietakoudala@urnieta.org**	**www.urnieta.org**

RELACIÓN DE SERVICIOS A LA CIUDADANÍA

Limpieza viaria:

- Limpieza viaria manual y mecánica (barrido manual, barrido de mantenimiento, barrido mecánico, baldeo manual, baldeo mecánico) de todos los barrios urbanos y polígonos industriales del municipio.
- Servicio diario, de 6 a 14 horas (excepto domingos y festivos).
  Servicio diario en fiestas.
- Eliminación de pintadas y carteles de las fachadas de la vía pública.
- Limpieza del mobiliario urbano.

- Limpieza del alcantarillado.
- Lavado de papeleras situadas en la vía pública.
- Limpieza de patios escolares, parques y zonas de juego.

Parques y jardines:

- Planificación, coordinación y supervisión de las actividades en materia de jardinería en zonas verdes de propiedad municipal
- Diseño, fomento y desarrollo de proyectos relacionados con los parques y espacios verdes públicos.
- Labores de limpieza de espacios verdes.
- Labores de poda, saneamiento y cuidado del arbolado viario y de parques.
- Tratamientos fitosanitarios.
- Limpieza y recebado de alcorques.
- Plantación y reposición de especies vegetales.
- Campaña de plantación en el día del árbol con la participación de los colegios.

PRESUPUESTO

Limpieza viaria: 431.542,31 euros
Parques y jardines: 258.231,88 euros

COMPROMISOS DE CALIDAD

Compromisos en relación al servicio:
- Mantener el espacio público y espacios verdes en adecuadas condiciones de limpieza, estéticas, de seguridad y accesibilidad.
- Evitar molestias a los vecinos en la prestación de estos servicios.

Compromisos en relación a las personas:
- Ofrecer un servicio atendido por personas cualificadas y capacitadas.
- Ofrecer una atención individualizada y personalizada.
- Compromiso de respuesta telefónica inmediata, de avisos, sugerencias o reclamaciones, en horario de oficina de 8:30 a 14:30, y de eliminación de pintadas y carteles, de lunes a viernes, en un plazo máximo de 48 horas desde la recepción del aviso en las oficinas municipales.
- A dedicar el tiempo necesario para resolver la gestión requerida y buscar la resolución más adecuada y satisfactoria a la demanda presentada.

DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LA CIUDADANÍA Y PERSONAS USUARIAS

Derechos

- A ser tratados con respeto y deferencia.
- A recibir la información o gestión solicitada.
- A conocer la identidad del personal bajo cuya responsabilidad se presta el servicio.
- A ser objeto de una atención directa y personalizada.
- A obtener la información administrativa de manera eficaz y rápida.
- A disfrutar del espacio público en adecuadas condiciones de limpieza.
- A disfrutar de unas áreas infantiles, de mayores y deportivas seguras y en adecuadas condiciones de uso, mantenimiento y limpieza conforme a la normativa vigente.
- A disponer de zonas verdes adecuadas en cuanto a número, superficie y distribución para mejorar la calidad de vida en la ciudad.
- A acceder libremente dentro del horario permitido a los parques y sus instalaciones gestionadas por el Ayuntamiento y ser informados de cualquier modificación de horarios u otro tipo de incidencias.
- A disponer de condiciones de accesibilidad adecuadas en los parques y jardines.
- A participar en las actividades municipales organizadas en los parques y jardines.
- A efectuar sugerencias y propuestas que pudieran mejorar el funcionamiento del Servicio.
- A recibir una pronta y adecuada intervención en caso de riesgo o en situación de conflicto.

Además, la normativa de protección de datos reconoce a la ciudadanía los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición respecto a sus datos personales.

Obligaciones

- Mantener siempre una actitud correcta y de respeto hacia los demás usuarios y personal del ayuntamiento.
- Cumplir la normativa en la materia de espacio público y zonas verdes (entre otros no se permite: practicar juegos o deportes en zonas no acotadas, deteriorar mobiliario urbano, talar, podar, pisar o arrancar las especies vegetales).
- Hacer adecuado uso del espacio público y sus diversas instalaciones, zonas verdes, equipamientos y mobiliario.
- Utilizar de manera adecuada las áreas infantiles, de mayores y deportivas, respetando las recomendaciones de uso y edades para las que está diseñado cada elemento.
- Mantener los espacios limpios, vías y jardines, evitando el depósito de residuos excepto en los lugares destinados para ello y en especial los procedentes de sus mascotas, la realización de pintadas o inscripciones en el mobiliario o instalaciones, o cualquier otro incumplimiento reflejado en la normativa municipal de limpieza de espacios públicos y gestión de residuos..
- Atender la señalización y a las indicaciones que puedan realizar los equipos de mantenimiento.
- Respetar la flora y la fauna
- Poner en conocimiento de Policía Municipal cualquier situación que pueda ser constitutiva de delito o falta.
- Comunicar cualquier incidencia detectada en el espacio público.
- Colaborar a requerimiento de la autoridad competente, en los casos exigibles por la ley.

NORMATIVA

- Ley 7/1985, de 2 de abril, de Bases de Régimen Local
- Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico y Procedimiento Administrativo Común.
- Real Decreto 208/1996, de 9 de febrero, regulador de los servicios de información administrativa y atención a la ciudadanía.
- Ley 11/2007, de 22 de junio, de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos.
- Reglamento de Servicios

FORMAS DE COLABORACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y DE PERSONAS USUARIAS

- Presencialmente. (San Juan 5 20130 Urnieta)
- Telefónicamente. (010 desde Urnieta-943 00 80 00)
- Por correo postal.
- Por correo electrónico. (hirigintza@urnieta.org)
- Telemáticamente. (www.urnieta.org)

QUEJAS, SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y AGRADECIMIENTOS

- Por teléfono en el 010 (si llamas desde Urnieta) o en el 943008000.
- Por escrito, a través del Registro municipal, por correo electrónico y página web municipal www.urnieta.org
- El incumplimiento de lo previsto en esta Carta de Servicios podrá dar lugar a una queja dirigida a la Alcaldía:
  Dir.: Plaza San Juan 5
  Tlf.: 010 (si llamas desde Urnieta) o 943008000.
  Email: esan@urnieta.org

FECHA DE APROBACIÓN DE LA CARTA Y COMPROMISO DE REVISION

Fecha de aprobación: enero 2014
Compromiso de Revisión: Anual

ZERBITZUEN KARTA
LIBURUTEGIA

AURKEZPENA

Urnietako Udalak zerbitzuen karta hau egin du udal liburutegiari dagokionez zein zerbitzu eskaintzen dizkien herritarrei eta haiekiko zein konpromiso hartu dituen bere gain jakitera emateko.
Liburutegia udalak eskaintzen duen zerbitzua da, eta bertan bibliografia funtsak eta interes orokorreko dokumentuak biltzen dira, herritarrak eskuragarri izan ditzan.
Liburutegiaren helburu nagusia funts bibliografikoa eta formatu desberdinetan (idatziak, digitalak, musikalak, argazki formatuak etab.) dauden izaera orokorreko dokumentuak bildu, kontserbatu, handitu eta hedatzea da, herritarrak erabil ditzan. Gainera, liburutegiaren helburua da, era berean, irakurketa sustatzea udalerriko herritarren artean, eta horretarako, irakurketa sustatzeko jarduerak programatzen edo egiten ditu.

IDENTIFIKAZIOA

Arduradun politikoa: David Rosco Jorge, Sustapen arloko zinegotzia. drosco@urnieta.org
Saileko arduraduna: Josune Mayor Martínez. gazteria@urnieta.org
Arduradun teknikoa: Eider Aranguren Senosiain. kultura@urnieta.org
Liburuzaina: Maria Luisa Zabalegi Anabitarte. liburu@urnieta.org.

KOKALEKUAREN ETA HARREMANETARAKO DATUAK

Biblioteca municipal de Urnieta.
CASA DE CULTURA LEKAIO
San Joan kalea z/g, 20130 URNIETA.

Telefonoa: 943 00 83 40
Posta elektronikoa: liburu@urnieta.org

Ordutegia: astelehenetik ostiralera 10:00etatik 13:00etara eta 16:00etatik 19:30era (ordutegi bereziak astelehenetik ostiralera 9:00etatik 14:00etara eta Aste Santuan: apirilaren 14tik 25 era; udaran; ekainaren 16tik irailaren 12ra; eta gabonetan: abenduaren 22tik urtarrilaren 7ra).

HERRITARRENTZAKO ZERBITZUEN ZERRENDA

Jarduera bakoitzerako areto pertsonalizatuak:
- Kontsulta eta irakurketa gela.
- Haurren gela
- Ikasketa gela.

Informazio bibliografikoko zerbitzua:
- Pertsona erabiltzaileei informazioa ematea liburutegiaren sarbide eta erabileraren inguruan, bere baliabide eta zerbitzuen inguruan.
- Informazio eta dokumentu bilaketan aholkua ematea.

Funtsen kontsulta:
- Liburutegiaren dokumentuen eta argitalpenen kontsulta erraztea.
- Egunero idatzitako prentsaren kontsulta erraztea.

Mailegu zerbitzua:
- Funtsak eta dokumentuak liburutegitik kanpo erabil daitezen baimentzea, etxerako maileguaren bitartez.

Liburutegien arteko mailegu zerbitzua:
- Erabiltzaileari EAEko Liburutegi Sarean sartutako beste liburutegi batzuetara sarbidea erraztea.
- EAEko Liburutegi Sarearen barruan dauden beste liburutegi batzuen eskura jartzea dokumentuak

eta funtsak.

Liburutegi zerbitzuaren gaikako prestakuntza zerbitzua:
- Liburutegia egoki erabiltzeko prestakuntza saioak egitea, udalerriko hezkuntza zentroekin elkarlanean.

Irakurketaren sustapena:
- Txikienen irakurketa sustatzeko ipuin-kontalarien irakurketak programatzea.
- Udalerriko irakurketa klubei lagundu eta horietan parte hartzea, jarduerak ondo egin ditzaten.

Idatzitako dokumentu idatzien erreprodukzioa, legediari eta udal tasei jarraituz.

AURREKONTUA

59.233,00 €

KALITATE KONPROMISOAK

Liburutegiak hartutako KONPROMISOAK erabiltzaileari eta herritarrei zerbitzua hobeto emateko dira, eta puntu hauetan laburbiltzen dira:

Erabiltzailearen eta zerbitzuaren beharrei egokitutako instalazioak:
- Herritar guztien eskuragarri, barrera arkitektonikorik gabe.
- Zabalak, erabiltzailearen beharrak eta funtsen biltegiratzea estaltzeko.
- Erosoak soinuari eta tenperaturari dagokionez.
- Instalazio espezifiko nahikoak eta jarduera bakoitzari egokituak (ikasketa, kontsulta, haurren saila, multimedia...)

Zerbitzua emateko egokitutako ekipamendua:
- Gaur egungo aurrerapenei egokitutako ekipo teknologiko nahikoak.
- Zerbitzua eskaintzeko altzari egokituak eta nahikoak.

Liburutegiko instalazio eta ekipamenduak 7 puntuko batez bestekoa jasotzea urteko asebetetze inkestan.

Langile profesionalak, motibatuak eta prestatuak:
- Zerbitzua eskaintzeko doitutako eta prestatutako langileak izatea.
- Erabiltzailea modu egoki, gertuko eta atseginean artatzea.

Liburutegiko langileek batez beste 10etik 8ko balorazioa jasotzea urteko asebetetze inkestan.

Arreta egokia, azkarra eta eraginkorra:
- Kontsulta bakoitzari erantzun edo eboluzioari buruz informazioa eman, gehienez hiru eguneko epean.
- Berehalako informazio ematea aretoan kontsultatzeko eskatutako dokumentuen inguruan.
- Dokumentuen mailegu, itzulketa, erretserba edo eskaria egitea berehala.
- Egunero eguneratutako prentsa idatzia izatea.

Erabiltzailearen eta herritarraren arreta eta erantzuna, batez beste, 10etik 8 punturekin baloratzea, urteko asebetetze inkestan.

NOLA NEURTUKO DITUGUN GURE KONPROMISOAK:

Liburutegiko erabiltzaileen artean urtero egingo dugun asebetetze inkesta baten bidez.

HERRITARREN ETA ERABILTZAILEEN ESKUBIDEAK ETA BETEBEHARRAK

Liburutegiko erabiltzaileak ondorengo eskubide eta betebeharrak ditu...

Eskubideak:
- Momentu oro langileen ordutegia eta erabilgarritasuna ezagutzea.
- Dokumentuen eskurapena edo liburutegia hobetzeko baliabideak iradokitzea.
- Liburutegiko langileen laguntzea eskatzea dokumentuak bilatzeko edo kontsultatzeko.
- Berdintasunez, modu zuzen eta pertsonalizatuan artatua izatea liburutegiko langileen aldetik, EAEko

hizkuntza ofizialetako edozeinetan.
- Kexak, iradokizunak eta esker onak aurkeztu ahal izatea.
- Datu pertsonalen isilpekotasuna bermatuta izatea.

Betebeharrak:
- Liburutegiko mailegu zerbitzua erabiltzeko erregistratzea eta identifikatzea.
- Liburutegi barruan jokabidearen barne arauak errespetatzea.
- Funts bibliografikoak, dokumentuak mailegatzeko eta aretoen erabilerarako jarritako arauak betetzea.

ARAUDIA

- Urriaren 26ko 11/2007 legea, Euskadiko Liburutegiei buruzkoa.
- Sareko mailegu zerbitzuaren araudia, Euskadiko Irakurketa Sare Publikoko liburutegietarako.
- Urnietako Udal Liburutegiko barne araudia.

HERRITARREN ETA PERTSONA ERABILTZAILEEN LANKIDETZA ETA PARTE-HARTZE MODUAK

Erabiltzaileek zentroaren funtzionamenduan parte-hartzeko eta laguntzeko bide hauek erabil ditzakete:
- liburutegiko erabiltzaileen artean urtero egingo den asebetetze inkesta baten bidez.
-posta-elektroniko bidez: liburu@urnieta.org

KEXAK, IRADOKIZUNAK, ERREKLAMAZIOAK ETA ESKER ONAK

Erabiltzaileek zerbitzua sortu, zabaldu edo hobetzeari buruzko iradokizunak aurkezteko eskubidea izango dute; atzerapenengatik, zerbitzu desegokiengatik, gora-beherengatik edo funtzionamenduko beste edozein akatsengatik erreklamazioak aurkeztu ahal izango dituzte; asebetea edo esker ona adierazi ahal izango dute zerbitzuagatik edo emandako arretagatik, modu hauetan:
- Udalean, BERTAN herritarren arreta zerbitzuan (San Juan 5). Astelehenetik ostiralera 7,30etik 14:30era.

- Lekaio kultur etxeko harreran (San Joan, z/g). Astelehenetik ostiralera 9etatik 13etara eta 16etatik 18etara (ostegun arratsaldean itxita).
- Telefono bidez 010ean (Urnietatik deitzen baduzu) edo 943008000 zenbakian.
- Idatziz, Udal erregistroaren bidez, posta elektronikoz eta udal webgunearen bidez municipal www.urnieta.org
- Zerbitzuen karta honetan aurreikusitakoa betetzen ez bada, Alkatetzari zuzendutako kexa egin daiteke:
Helb.: San Juan plaza 5
Tlf.: 010 (Urnietatik deitzen baduzu) edo 943008000.
Helbide elektronikoa: esan@urnieta.org

KARTAREN ONARPEN DATA ETA KARTA BERRAZTERTZEKO KONPROMISOA

2014ko urtarrila
Berraztertzeko konpromisoa: Urterokoa.

CARTA DE SERVICIOS
BIBLIOTECA

PRESENTACIÓN

El Ayuntamiento de Urnieta elabora esta carta de servicios para dar a conocer los servicios que presta y los compromisos que adquiere para con la ciudadanía en relación con la biblioteca municipal.
La biblioteca es un servicio que presta el ayuntamiento en el que se recopilan fondos bibliográficos y documentos de interés general para que el ciudadano tenga libre acceso a estos.
La misión principal de la biblioteca es la de recopilar, conservar, incrementar y difundir el fondo bibliográfico

y los documentos en diferentes formatos (escrito, digital, musical, fotográfico, etc.) de carácter general para la utilización por el ciudadano. Además, es también misión de la biblioteca la promoción de la lectura entre los ciudadanos del municipio, para lo cual programa o realiza actividades dirigidas al fomento de la lectura.

IDENTIFICACIÓN

Responsable político: David Rosco Jorge, concejal del área de Promoción. drosco@urnieta.org
Responsable de área: Josune Mayor Martínez. gazteria@urnieta.org
Responsable técnico: Eider Aranguren Senosiain. kultura@urnieta.org
Bibliotecaria: Maria Luisa Zabalegi Anabitarte. liburu@urnieta.org.

DATOS DE LOCALIZACIÓN Y CONTACTO

Urnietako udal Liburutegia.
LEKAIO KULTUR ETXEA
San Joan kalea z/g, 20130 URNIETA.

Teléfono: 943 00 83 40
e-mail: liburu@urnieta.org

Horario: de lunes a viernes de 10:00 a 13:00 y de 16:00 a 19:30 (horarios especiales de lunes a viernes de 9:00 a 14:00 en semana santa: del 14 al 25 de abril; en verano; del 16 de junio al 12 de septiembre; y en navidades: del 22 de diciembre al 7 de enero.)

RELACIÓN DE SERVICIOS A LA CIUDADANÍA

Salas personalizadas para cada actividad:
- Sala de consulta y lectura.
- Sala infantil
- Sala de estudio.

Servicio de información bibliográfica:
- Informar a las personas usuarias sobre el acceso y uso de la biblioteca, sus recursos y servicios.
- Asesorar en la búsqueda de información y documentos.

Consulta de fondos:
- Facilitar la consulta de documentos y publicaciones que dispone la biblioteca.
- Facilitar la consulta de prensa escrita diariamente.

Servicio de préstamo:
- Permitir la utilización de fondos y documentos fuera de la biblioteca mediante un préstamo domiciliario.

Servicio de préstamo interbibliotecario:
- Facilitar al usuario el acceso a los documentos de otras bibliotecas que estén integradas en la Red de Bibliotecas de la CAV.
- Poner a disposición documentos y fondos a otras bibliotecas que estén dentro de la Red de Bibliotecas de la CAV.

Servicio de formación selectiva del servicio bibliotecario:
- Realizar sesiones formativas para el buen uso de la biblioteca en colaboración con los centros escolares del municipio.

Promoción de la lectura:
- Programar lecturas de cuentacuentos para la promoción de la lectura entre los más pequeños.
- Ayudar y asistir a clubes de lectura del municipio para la correcta realización de sus actividades.

Servicio de reproducción de documentos escritos, atendiendo a la legislación y a las tasas municipales.

PRESUPUESTO

59.233,00 €

COMPROMISOS DE CALIDAD

LOS COMPROMISOS adquiridos por la Biblioteca son para mejorar la prestación del servicio al usuario y a la ciudadanía, y se concretan en estos puntos:

Instalaciones adaptadas a las necesidades del usuario y el servicio:
- Accesibles a todos los ciudadanos, sin barreras arquitectónicas.
- Amplias para cubrir las necesidades del usuario y de almacenamiento de fondos.
- Cómodas en cuanto a sonoridad y temperatura.
- Instalaciones específicas suficientes y adaptadas a cada actividad (estudio, consulta, infantil, multimedia, …)

Equipamiento adecuado a la prestación del servicio:
- Equipos tecnológicos suficientes y adecuados a los avances actuales.
- Mobiliario adaptado y suficiente para la prestación del servicio.

Que las instalaciones y equipamientos de la biblioteca reciban una puntuación media de 7 puntos en la encuesta de satisfacción anual.

Personal profesional, motivado y formado:
- Disponer de personal ajustado y formado para la prestación del servicio.
- Tratar al usuario de forma correcta, cercana y amable.

Que el personal de la biblioteca reciba una valoración media de 8 puntos sobre 10 en la encuesta de satisfacción anual.

Atención correcta, rápida y eficaz:
- Responder a cada consulta, o informar sobre su evolución, en un plazo máximo de tres días.
- Facilitar información de inmediato sobre los documentos solicitados para la consulta en sala.
- Realizar el préstamo, devolución, reserva o petición de documentos de forma inmediata.
- Disponer de prensa escrita actualizada diariamente.

Que la atención y respuesta recibida al usuario y ciudadano sea valorada con una media de 8 puntos sobre 10 en la encuesta de satisfacción anual.

CÓMO VAMOS A MEDIR NUESTROS COMPROMISOS:
Mediante una encuesta de satisfacción que se realizará anualmente entre los usuarios de la Biblioteca.

DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LA CIUDADANÍA Y PERSONAS USUARIAS

El usuario de la biblioteca tiene los siguientes derechos y obligaciones…

Derechos:
- A conocer en cada momento el horario y disponibilidad del personal.
- A sugerir adquisiciones de documentos o recursos para la mejora de la biblioteca.
- A solicitar la asistencia del personal bibliotecario para la búsqueda o consulta de los documentos.
- Ser atendido de forma igualitaria, directa y personalizada por el personal de la biblioteca en cualquiera de las lenguas oficiales de la CAV.
- Poder presentar quejas, sugerencias y agradecimientos.
- Tener garantizada la confidencialidad del los datos personales.

Obligaciones:
- A registrarse e identificarse para hacer uso del servicio de préstamos de la biblioteca.

- A respetar las normas internas de comportamiento dentro de la biblioteca.
- Cumplir con las normas que se dicten para el préstamo de fondos bibliográficos, documentos y uso de salas.

NORMATIVA

- Ley 11/2007, de 26 de octubre, de Bibliotecas de Euskadi.
- Normativa del servicio de préstamo en red para las bibliotecas de la Red de Lectura Pública de Euskadi.
- Normativa interna de la Biblioteca Municipal de Urnieta.

FORMAS DE COLABORACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y DE PERSONAS USUARIAS

Los usuarios pueden usar los siguientes canales de participación y colaboración en el funcionamiento del centro:
- mediante la encuesta de satisfacción que se realizará anualmente entre los usuarios de la biblioteca.
-mediante el correo electrónico: liburu@urnieta.org

QUEJAS, SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y AGRADECIMIENTOS

Las personas usuarias podrán ejercer su derecho a presentar sugerencias relativas a la creación, ampliación o mejora del servicio; presentar reclamaciones por retrasos, prestaciones inadecuadas, incidencias o cualquier otra anomalía en el funcionamiento de los mismos; hacer constar la satisfacción o el agradecimiento por el servicio o atención prestada del siguiente modo:
- En el Ayuntamiento, en la oficina de atención ciudadana BERTAN (San Juan, 5). De lunes a viernes de 7,30 a 14:30 horas.
- En recepción de la casa de cultura Lekaio (San Joan, s/n). De lunes a viernes de 9 a 13h y de 16 a 18h (jueves tarde cerrado).
- Por teléfono en el 010 (si llamas desde Urnieta) o en el 943008000
- Por escrito, a través del Registro municipal, por correo electrónico y página web municipal www.urnieta.org
- El incumplimiento de lo previsto en esta Carta de Servicios podrá dar lugar a una queja dirigida a la Alcaldía:

Dir.: Plaza San Juan 5
Tlf.: 010 (si llamas desde Urnieta) o 943008000.
Email: esan@urnieta.org

FECHA DE APROBACIÓN DE LA CARTA Y COMPROMISO DE REVISIÓN

Enero de 2014
Compromiso de revisión: anual.

ZERBITZUEN KARTAREN DOKUMENTU NAGUSIA
MUSIKA ESKOLA

AURKEZPENA

Lourdes Iriondo Musika Eskola Publikoak zerbitzuen karta hau egiten du herritarrei jakitera emateko zein zerbitzu ematen dituen eta zein konpromiso hartzen dituen bere gain musikaren irakaskuntzari dagokionez, aberastasun pertsonal eta sozial gisa.
Lourdes Iriondo Musika eskola arautu gabeko musika irakaskuntza zentroa da, eta lau ataletan bana daitekeen helburu orokor bat du:
- Urnietako kultur aberastasunari ekarpenak egitea musikaren bitartez.
- Herritar guztiak motibatzea musikaz goza dezaten.

- Musika prestakuntza praktikoa ematea, amateur mailan.
- Gaitasun bereziak dituzten ikasleak ibilbide profesionalerantz bideratzea.

Musika Gizarte Sustapeneko eta Garapen pertsonalerako bidea den aldatik, funtsezko elementua da edozein gizartetan, hobekuntza kultural eta intelektualerako.

IDENTIFIKAZIOA

Arduradun politikoa: David Rosco Jorge, Sustapen arloko zinegotzia. drosco@urnieta.org
Saileko arduraduna: Josune Mayor Martínez. gazteria@urnieta.org
Arduradun teknikoa: Eider Aranguren Senosiain. kultura@urnieta.org
Zuzendaria: Beatriz García. lourdesiriondo@urnieta.org
Ikasketa burua: Izaskun Ocón Arza. lourdesiriondo@urnieta.org

KOKALEKUAREN ETA HARREMANETARAKO DATUAK

Lourdes Iriondo Musika eskola.
LEKAIO KULTUR ETXEA
San Joan kalea z/g, 20130 URNIETA.

Telefonoa: 943 00 80 33
Posta elektronikoa: lourdesiriondo@urnieta.org

Informazioko eta bezeroari arreta emateko ordutegia:
-Lekaio Kultur etxea: astelehenetik ostiralera 9:00etatik 13:00etara eta 16:00etatik 18:00etara (ostegun arratsaldean itxita).
-BERTAN bulegoa: astelehenetik ostiralera 7:30etik 14:30era.

HERRITARRENTZAKO ZERBITZUEN ZERRENDA

- Zentroko hezkuntza eskaintzari buruzko informazioa eta orientazioa, matrikulak, ordainketa moduak eta hobariak izapidetzea.

- Zuzeneko musika irakaskuntza taldean, espezialitate hauetan:
  - Musika tailerra. Adina: 4-6 urte
  - Musika-tresnan eta musika lengoaian hasierako urratsak. Adina: 7 urte.
  - Musika lengoaiaren irakaskuntza. Adina: 8 urtetik aurrera.

- Musika-tresnen eta taldeen irakaskuntza pertsonala. Adina: 8 urtetik aurrera.
  - Eskusoinua,
  - Bonbardinoa
  - Klarinetea,
  - Organoa,
  - Panderoa,
  - Perkusioa,
  - Pianoa,
  - Saxofoia,
  - Trikitixa,
  - Tronpeta,
  - Tuba
  - Bibolina.

Espezialitate guztietako taldeak eta musika banda.

- Musika-tresnak mailegatzeko zerbitzua eta ikasleen entseguetarako ikasgelak erabiltzeko erreserbak.

- Udalerriko musika dinamizazioa ospakizun jakinetan, hala noka, jaietan, kalejiretan, kultur ekintzetan, jardueren eta kontzertuen bidez.

AURREKONTUA

	GASTUAK	SARRERAK	
		108.000	
		Ekarpenak	Diru-laguntzak
Musika eskola	291.674	54.000	54.000

KALITATE KONPROMISOAK

Zentroak hartutako KONPROMISOAK ikasleei eta herritarrei, orokorrean, zerbitzua hobeto eskaintzeko dira, eta puntu hauetan laburbiltzen dira:

Informazia eta orientazioa:

- Herritarrei zuzendutako matrikulazio eta informazio kanpainak, bertan, hezkuntza eskaintza, kuotak, kobratzeko moduak eta hobariak zehazten direlarik.

Urtero matrikulazio eta informazioa kanpainak egitea.

Ikasleen beharrei egokitutako instalazioak:
- Ikasle guztientzat eskuragarri, barrera arkitektonikorik gabe.
- Zabalak, hezkuntza ekintza bakoitzaren beharrak estaltzeko (pertsonalak eta taldekoak).
- Erosoak izatea soinu eta tenperaturari dagokionez.

Hezkuntza ekintzari egokitutako ekipamendua:
- Espezialitate bakoitzerako musika-tresna eta material didaktiko nahikoa izatea.
- Gaur egungo aurrerapenei egokitutako ekipo teknologiko egokiak.

Zentroko instalazio eta ekipamenduek 7 puntuko batez bestekoa jasotzea urteko asebetetze inkestan.

Hezkuntza eskaintza:
- Anitza musika espezialitateetan.
- Ikasleen, zentroaren eta udalerriaren beharrei egokitua.
- Ikasleen behar eta helburu pertsonalak betetzeko.

Ikasleek eta beren senideek jasotzen duten hezkuntza eskaintza, batez beste, 10etik 8 punturekin baloratzea, urteko asebetetze inkestan.
- Orekatua espezialitate bakoitzeko matrikula kopuruaren arabera.

Irakasle profesionalak, motibatuak eta prestatuak:
- Eskainitako espezialitate bakoitzerako irakasle nahikoak eta prestatuak izatea.
- Ikasleak errespetuz, pazientziaz eta modu profesionalean tratatzea musika irakaskuntzan.
- Ikasle bakoitzari egokitutako metodologiak erabiltzea, helburuak eta beharrak betetzen saiatzeko.

Zentroko langileek eta beren metodologiak 10etik 8ko batez besteko puntuazioa jasotzea urteko asebetetze inkestan.

Arreta egokia, atsegina eta profesionala:

Zentroa herritarrekin eta ikasleekin bide hauen bitartez jarriko da harremanetan: fisikoki Musika Eskolako irakasleen gelan, kultur etxeko harreran eta BERTANen; telefono bidez eta telematikoki (posta elektronikoz eta udaleko web orrialdearen bitartez).

Ikasleek eta senideek jasotzen duten arreta, batez beste, 10etik 8 punturekin baloratzea, urteko asebetetze inkestan.

NOLA NEURTUKO DITUGUN GURE KONPROMISOAK:
Urtero eskola honekin harremana duten ikasleekin eta senideekin egingo den asebetetze inkestaren bitartez.

HERRITARREN ETA ERABILTZAILEEN ESKUBIDEAK ETA BETEBEHARRAK

Musika eskolako ikasleek ondorengo eskubide eta betebeharrak izangodituzte...
Eskubideak:
- Kalitatezko irakaskuntza jaso eta zentroko bitartekoak erabiltzea helburu horretarako.
- Eskolako errendimenduan irakasleen balorazio objektiboa jasotzea.
- Zentroko eskola kontseiluan ordezkariak aukeratzea.
- Berdintasunez, modu zuzen eta pertsonalizatuan artatua izatea zentroko langileen aldetik, EAEko hizkuntza ofizialetako edozeinetan.
- Kexak, iradokizunak eta esker onak aurkeztu ahal izatea.
- Datu pertsonalen isilpekotasuna bertatuta izatea.

Betebeharrak:
- Eskoletara joatea eta musika ikasteko beharrezko denbora eta materiala erabiltzea.
- Zentroko arauak errespetatzea.
- Bizilekuko, telefonoko eta banketxeko datuetan aldaketak jakinaraztea.
- Kuotak ordaintzeko betebeharrak betetzea.

ARAUDIA

- Urriaren 27ko 289/1992 dekretua, musika irakaskuntza espezifiko, ez arautuak, Musika Eskolak, Euskadiko Autonomia Erkidegoan sortzea eta funtzionatzea arautuko dituzten oinarrizko arauak.

- Urnietako Lourdes Iriondo Musika Eskolaren Antolakuntza eta Funtzionamenduaren barne araudia.

HERRITARREN ETA PERTSONA ERABILTZAILEEN LANKIDETZA ETA PARTE-HARTZE MODUAK

Musika eskolako ikasleek eta familiek zentroko funtzionamenduan parte hartzeko eta laguntzeko bide hauek erabil ditzakete:
- Zentroko Eskola Kontseiluan guraso eta ikasleen ordezkaritzaren bitartez.
- Urtero eskola honekin harremana duten ikasleekin eta senideekin egingo den asebetetze inkestaren bitartez.
-Posta elektroniko bidez: lourdesiriondo@urnieta.org

KEXAK, IRADOKIZUNAK, ERREKLAMAZIOAK ETA ESKER ONAK

Erabiltzaileek zerbitzua sortu, zabaldu edo hobetzeari buruzko iradokizunak aurkezteko eskubidea izango dute; atzerapenengatik, zerbitzu desegokiengatik, gora-beherengatik edo funtzionamenduko beste edozein akatsengatik erreklamazioak aurkeztu ahal izango dituzte; asebetea edo esker ona adierazi ahal izango dute zerbitzuagatik edo emandako arretagatik, modu hauetan:

Udalean, BERTAN herritarren arretarako bulegoan (San Juan, 5). Astelehenetik ostiralera 7,30etik 14:30era.
- Lekaio kultur etxeko harreran (San Joan z/g). Astelehenetik ostiralera 9etatik 13etara eta 16etatik 18etara (ostegun arratsaldean itxita).
- Telefono bidez 010ean (Urnietatik deitzen baduzu) edo 943008000/943008033 zenbakian.
- Idatziz, Udal erregistroaren bidez, posta elektronikoz eta udal webgunearen bidez www.urnieta.org
- Zerbitzuen Karta honetan aurreikusitakoa betetzen ez bada, Alkatetzara kexa bat zuzendu ahal izango da:
Helb.: San Juan plaza 5
Tlf.: 010 (Urnietatik deitzen baduzu) edo 943008000.
Helbide elektronikoa: esan@urnieta.org

KARTAREN ONARPEN DATA ETA KARTA BERRAZTERTZEKO KONPROMISOA

2014ko urtarrila
Berraztertzeko konpromisoa: bi urtero.

DOCUMENTO MATRIZ CARTA DE SERVICIOS
ESCUELA DE MÚSICA

PRESENTACIÓN

La Escuela Pública de Música Lourdes Iriondo elabora esta carta de servicios para dar a conocer a la ciudadanía los servicios que presta y los compromisos que adquiere respecto a la enseñanza musical, como enriquecimiento personal y social.
La escuela de Música Lourdes Iriondo es un centro de enseñanza musical no reglada que tiene una misión general que se puede seccionar en cuatro partes:
- Contribuir al enriquecimiento cultural de Urnieta mediante la música.
- Motivar a toda la ciudadanía para que disfrute de la música.
- Ofrecer una formación musical práctica a nivel amateur.
- Encaminar a los alumnos con aptitudes especiales hacia la vía profesional.

La música como vehículo de Promoción social y Desarrollo personal es un elemento indispensable en cualquier sociedad para su mejora cultural e intelectual.

IDENTIFICACIÓN

Responsable político: David Rosco Jorge, concejal del área de Promoción. drosco@urnieta.org
Responsable de área: Josune Mayor Martínez. gazteria@urnieta.org
Responsable técnico: Eider Aranguren Senosiain. kultura@urnieta.org
Director(a):. Beatriz García lourdesiriondo@urnieta.org
Jefa de estudios: Izaskun Ocón Arza. lourdesiriondo@urnieta.org

DATOS DE LOCALIZACIÓN Y CONTACTO

Lourdes Iriondo Musika eskola.
LEKAIO KULTUR ETXEA
San Joan kalea z/g, 20130 URNIETA.

Telefono: 943 00 80 33
e-mail: lourdesiriondo@urnieta.org

Horario de información y atención al público:
-Casa de Cultura Lekaio: de lunes a viernes de 9:00 a 13:00 y de 16:00 a 18:00 (jueves a la tarde cerrado)
-Oficina BERTAN: de lunes a viernes de 7:30 a 14:30.

RELACIÓN DE SERVICIOS A LA CIUDADANÍA

- Información y orientación sobre la oferta educativa del centro, tramitación de matrículas, formas de pago y bonificaciones.

- Enseñanza musical presencial grupal de las siguientes especialidades:
    - Taller de música. Edad: 4-6 años
    - Iniciación al Instrumento y al lenguaje musical. Edad: 7 años.
    - Enseñanza del Lenguaje musical. Edad: 8 años en adelante.

- Enseñanza personal de instrumentos musicales y grupos. Edad: 8 años en adelante.
    - Acordeón,

- Bombardino,
- Clarinete,
- Órgano,
- Pandero,
- Percusión,
- Piano,
- Saxofón,
- Trikitixa,
- Trompeta,
- Tuba
- Violín.

Grupos de todas las especialidades y banda de música.

- Servicio de préstamo de instrumentos y reserva de utilización de aulas para ensayos del alumnado.

- Dinamización musical del municipio en eventos señalados como fiestas, pasacalles, actos culturales, mediante actividades y conciertos.

PRESUPUESTO

	GASTOS	INGRESOS	
Escuela de Música	291.674	108.000	
		Aportaciones	Subvenciones
		54.000	54.000

COMPROMISOS DE CALIDAD

LOS COMPROMISOS adquiridos por el centro son para mejorar la prestación del servicio al alumnado y a la ciudadanía en general, y se concretan en estos puntos:

Información y orientación:
- Campañas de matriculación e información dirigidas a la ciudadanía, donde se detallen la oferta educativa, cuotas, modos de cobro y bonificaciones.

Que se realice campañas de matriculación e información anuales.

Instalaciones adaptadas a las necesidades del alumnado:
- Accesibles a todos los alumnos, sin barreras arquitectónicas.
- Amplias para cubrir las necesidades de cada acción educativa (personales y grupales).
- Que sean cómodas en cuanto a sonoridad y temperatura.

Equipamiento adecuado a la acción educativa:
- Disponer de instrumentos y material didáctico suficientes para cada especialidad.
- Equipos tecnológicos adecuados a los avances actuales.

Que las instalaciones y equipamientos del centro reciban una puntuación media de 7 puntos en la encuesta de satisfacción anual.

Oferta educativa:
- Variada en espacialidades musicales, manteniendo las que se ofertan en estos momentos.
- Adaptada a las necesidades del alumnado, del centro y del municipio.
- Para cubrir las necesidades y objetivos personales del alumnado.

Que la oferta educativa sea valorada con una media de 8 puntos sobre 10 por el alumnado y/o sus familiares en la encuesta de satisfacción anual.
- Equilibrada según el número de matrículas en cada especialidad.

Que se disminuya la descompensación de numero de matriculas entre las especialidades.

Profesorado profesional, motivado y formado:
- Disponer de profesorado suficiente y formado para cada especialidad ofertada.
- Tratar al alumnado de forma respetuosa, paciente y profesional en la enseñanza musical.
- Utilizar metodologías de enseñanza adaptadas a cada alumno para tratar de cumplir los objetivos y necesidades del mismo.

Que el profesorado del centro y su metodología reciba una valoración media de 8 puntos sobre 10 en la encuesta de satisfacción anual.

Atención correcta, amable y profesional:
Atención a la ciudadanía y el alumnado del centro por medio de los siguientes canales: físicamente en la sala de profesores de la Escuela de Música , en la recepción de la casa de cultura y en BERTAN; telefónico y telemático (por correo electrónico y por la página web del ayuntamiento).
Que la atención recibida al alumnado y familiares sea valorada con una media de 8 puntos sobre 10 en la encuesta de satisfacción anual.

CÓMO VAMOS A MEDIR NUESTROS COMPROMISOS:
Mediante una encuesta de satisfacción que se realizará anualmente entre el alumnado y las familias relacionadas con esta escuela.

DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LA CIUDADANÍA Y PERSONAS USUARIAS

El alumnado de la escuela de música tiene los siguientes derechos y obligaciones…
Derechos:
- Recibir una enseñanza de calidad y utilizar los medios del centro para dicha finalidad.
- Ser valorado objetivamente por el profesorado en el rendimiento escolar.
- Elegir a sus representantes en el consejo escolar del centro.
- Ser atendido de forma igualitaria, directa y personalizada por el personal del centro en cualquiera de las lenguas oficiales de la CAV.
- Poder presentar quejas, sugerencias y agradecimientos.
- Tener garantizada la confidencialidad del los datos personales.

Obligaciones:
- Asistir a clase y dedicar al estudio de la música el tiempo y materiales necesarios.
- Respetar las normas del centro.
- Comunicar los cambios de domicilio, teléfono y datos bancarios.
- Cumplir con las obligaciones de pago de cuotas.

NORMATIVA

- Decreto 289/1992, de 27 de octubre, por el que se regulan las normas básicas por las que se regirán la creación y funcionamiento de los centros de enseñanza musical específica, no reglada, Escuelas de Música, en la Comunidad Autónoma de Euskadi.

- Reglamento de Organización y Funcionamiento Interno de la Escuela de Música Lourdes Iriondo de Urnieta.

FORMAS DE COLABORACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y DE PERSONAS USUARIAS

El alumnado y las familias de la escuela de Música pueden usar los siguientes canales de participación y colaboración en el funcionamiento del centro:
- Mediante la representación de padres y alumnos en el Consejo Escolar del centro.
- Mediante la encuesta de satisfacción que se realizará anualmente entre el alumnado y familias relacionadas con la Escuela.

-Mediante el correo electrónico: lourdesiriondo@urnieta.org

QUEJAS, SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y AGRADECIMIENTOS
Las personas usuarias podrán ejercer su derecho a presentar sugerencias relativas a la creación, ampliación o mejora del servicio; presentar reclamaciones por retrasos, prestaciones inadecuadas, incidencias o cualquier otra anomalía en el funcionamiento de los mismos; hacer constar la satisfacción o el agradecimiento por el servicio o atención prestada del siguiente modo: - En el Ayuntamiento, en la oficina de atención ciudadana BERTAN (San Juan, 5). De lunes a viernes de 7,30 a 14:30 horas. - En recepción de la casa de cultura Lekaio (San Joan, s/n). De lunes a viernes de 9 a 13h y de 16 a 18h (jueves tarde cerrado). - Por teléfono en el 010 (si llamas desde Urnieta) o en el 943008000/943008033 - Por escrito, a través del Registro municipal, por correo electrónico y página web municipal www.urnieta.org - El incumplimiento de lo previsto en esta Carta de Servicios podrá dar lugar a una queja dirigida a la Alcaldía: Dir.: Plaza San Juan 5 Tlf.: 010 (si llamas desde Urnieta) o 943008000. Email: esan@urnieta.org
FECHA DE APROBACIÓN DE LA CARTA Y COMPROMISO DE REVISION
Enero de 2014 Compromiso de revisión: bianual.

ANEXOII/II.ERANSKINA

Udal honetako kontu-hartzaileak, otsailaren 8ko 1/2013 Foru Aruan ezarritakoa betez, Gipuzkoako tokiko erakundeen aurrekontu egonkortasun eta iraunkortasun finantziero gaietan finantza-babesaren eskuduntza garatzen duena, eta onartutako kreditu aldaketekin loturan, honako hau egin du:

TXOSTENA

1/2013 Foru Arauko 2. artikuluan ezartzen da aurrekontua egitea, onartzea eta gauzatzea aurrekontu egonkortasuneko eta finantza iraunkortasuneko testuinguruan egin behar dela Helburu hori egiaztatu egin beharko da aurrekontua onartu, aldatu eta likidatzean.
1/2013 Foru Arauan ezarritakoa betetzeko hiru helburu betetzen direla aztertu beharko da:

1. Aurrekontuen egonkortasuna
2. Zor publikoa
3. Gastuaren araua

Gipuzkoako toki entitateen aurrekontu egonkortasunaren eta finantza iraunkortasunaren alorretan finantza tutoretzaren eskumena garatzeko jarraibidean 2014rako onartutako arauak kontuan izanik, onartutako kreditu aldaketetan bete direla egiaztatu da. Aipatutako hiru helburuetako bat betetzen ez bada, plan ekonomiko-finantziero bat egin beharko da.

1. Aurrekontuen egonkortasuna

Aurrekontuaren egonkortasunari dagokionez, 2014rako bete beharreko helburua zero defizita da, Nazio eta Eskualde mailako Kontuen Europar Sisteman jasotako definizioaren arabera.

1/2014 kreditu gaikuntzak aurrekontu egonkortasunaren araua betetzen du, baina 1/2014 kreditu txertaketa espedienteek eta 1-2/2014 kreditu gehigarriek ez dute helburu hori betetzen, diruzaintzako gerakina erabiltzen dutelako.

Aurrekontuaren egonkortasuna ez bada betetzen, diruzaintzako gerakina erabiltzearen ondorioz, Plana ordezkatu egingo da, Udalbatzari jakinaraziz egoera hori.

2. Zor publikoa

Bete beharreko helburua izango da abenduaren 31n zor bizia likidatutako diru-sarrera arrunten %95 baino gehiago ez izatea.

2014ko abenduaren 31n aurreikusten da Udalaren zor bizia 2013an likidatutako diru-sarrera arrunten %11,15 izatea. Kalkulu hori egiteko, 2013ko abenduaren 31n indarrean zeuden eragiketa guztiei dagozkien zor biziaren zenbatekotik abiatu da, abaletatik eratorritako arriskua barne; lortutako emaitzari formalizatutako baina prest ez dauden eragiketak gehitu zaizkio, 2014rako aurreikusita dauden horiekin batera, eta 2014rako aurreikusitako amortizazioak deduzitu dira.

Hori dela eta, kreditu aldaketaren espedientea kontuan hartuta, toki entitate honek bete egiten du finantza iraunkortasunaren helburua.

3. Gastuaren araua

2014rako bete beharreko helburua izango da gastu konputagarriaren bariazioa 2013 eta 2014 artean ez izatea %1,5 baino handiagoa.

Udalean gastu konputagarriaren bariazioa 2013 eta 2014 artean %8,79koa da.

Aurreko kalkulua egiteko, goian zerrendatutako erakundeen kontsolidatutako datuak izan dira kontuan, ondoren datorren zehaztapenarekin bat etorriz (2013ko datuak likidazioarenak dira):

GASTU KONPUTAGARRIAREN BARIAZIOA		
a1	Gastu ez finantzarioa 2013 (1etik 7rako kap.)	7.610.540,59
a2	SEC doikuntzak	0,00
a3	Interesak 2013	233,01
a4	Eragindako finantzaketadun gastuak 2013	358.074,80
a=a1+a2-a3-a4	2013ko gastu konputagarria	7.252.232,78
b1	2014ko gastu ez finantzarioa (kap:1etik 7ra)	8.087.101,85
b2	SEC doikuntzak	0,00
b3	Interesak 2014	260,00
b4	Eragindako finantzaketadun gastuak 2014	196.811,02
b5	Araudiko aldaketen eragina	0,00
b=b1+b2-b3-b4-b5	2014ko gastu konputagarria	7.890.030,83
c=(b/a-1)*100	Gastu konputagarriaren bariazioa (%tan)	8,79%

Hori dela eta, kreditu aldaketaren espedienteak kontuan hartuta, toki entitate honek ez du betetzen 2014rako finantza iraunkortasunaren helburua.

Kreditu gaikuntzak espedientean defizit eta zor publikoaren helburua betetzen da eta 2013ko aurrekontua diruzaintzako gerakin eta aurrezki gordin positiboarekin likidatu zen; beraz, plana Udalbatzari egindako jakinarazpen bidez ordezkatuko da.

Kreditu txertaketari eta kreditu gehigarriei dagokionez, gastu araua diruzaintzako gerakina erabiltzeagatik sortzen dela kontuan izanik, plana Udalbatzari egindako jakinarazpen bidez ordezkatuko da.

Ondorioa

Kontuan izanik kreditu gaikuntzaren gastu araua ez betez eta kreditu gehigarrien dezifita ez betez; eta egonkortasun eta iraunkortasun finantziero gaietan finantza-babesaren eskuduntza garatzeko instrukzioa betez, Osoko Bilkurari jakinarazten diot egoera hau.

Aipatutako aldaketa gehienak inbertsioetarako dira eta ez dakarte inolako arriskurik aurrekontuaren iraunkortasunerako eta langileria gastuei dagokionez, ezohiko kasuak dira eta premiazko eta atzeraezinezko beharrak estaltzeko dira.

Urnietan, 2014ko martxoaren 22an
KONTU-HARTZAILEA,

Sin.: Aitziber Zurutuza Arza

La Interventora de este Ayuntamiento, en cumplimiento de lo dispuesto en la Norma Foral 1/2013, de 8 de febrero, por la que se desarrolla la competencia de tutela financiera en materia de estabilidad presupuestaria y sostenibilidad financiera de las entidades locales de Gipuzkoa, y en relación con las modificaciones de crédito aprobadas, tiene a bien emitir el siguiente

INFORME

En el art. 2 de la Norma Foral 1/2013 se establece que la elaboración, aprobación y ejecución del presupuesto debe realizarse dentro de un marco de estabilidad presupuestaria y sostenibilidad financiera. Este objetivo habrá de verificarse en la aprobación, modificación y liquidación del presupuesto.

Para cumplir con lo establecido en la norma Foral 1/2013 hay que revisar el cumplimiento de tres objetivos:

4. Estabilidad presupuestaria
5. Deuda Pública
6. Regla de gasto

Teniendo en cuenta las reglas aprobadas para el 2014 en la instrucción para el desarrollo de la competencia de tutela financiera en materia de estabilidad presupuestaria y sostenibilidad financiera se ha verificado su cumplimiento en las modificaciones de crédito aprobadas. En el caso de incumplimiento de alguna de los tres objetivos mencionados se deberá formular un plan económico –financiero.

4. Estabilidad presupuestaria

El objetivo a cumplir para el 2014 respecto a la estabilidad presupuestaria es el déficit cero de acuerdo con la de definición contenida en el Sistema Europeo De Cuentas Nacionales y Regionales.

La habilitación de crédito 1/2014 cumple con la regla de estabilidad presupuestaria pero los expedientes de incorporación de crédito 1/2014 y créditos adicionales 1-2/2014 no cumplen este objetivo debido a la utilización del remanente de tesorería.

Cuando el incumplimiento de la estabilidad presupuestaria se produzca como consecuencia de la utilización del remanente de tesorería el Plan será sustituido por la comunicación al Pleno constatando tal circunstancia.

5. Deuda pública

El objetivo a cumplir será tener a 31 de diciembre una deuda viva no superior al 95% de los ingresos corrientes liquidados

A 31 de diciembre de 2014, se prevé que la deuda viva del Ayuntamiento suponga el 11,15% de los ingresos corrientes liquidados en 2013. Para dicho cálculo, se ha partido del importe de deuda viva correspondiente a todas las operaciones vigentes a 31 de diciembre de 2013, incluido el riesgo derivado

de los avales; al resultado obtenido se han agregado las operaciones formalizadas y no dispuestas así como aquéllas que estén previstas para el año 2014, y se han deducido las amortizaciones previstas para 2014.

Por lo tanto, teniendo en cuenta los expedientes de modificación de créditos, esta entidad local sí cumple el objetivo de sostenibilidad financiera.

6. Regla de gasto

El objetivo a cumplir para el 2014 será que la variación del gasto computable entre 2013 y 2014 no supere el 1,5%.

La variación del gasto computable en el ayuntamiento entre 2013 y 2014 es del 8,79%.

Para realizar el cálculo anterior se han tenido en cuenta los datos consolidados de las entidades arriba relacionadas, de acuerdo con el siguiente detalle (los datos del 2013 son los de la liquidación):

VARIACIÓN DEL GASTO COMPUTABLE		
a1	Gasto no financiero 2013 (cap 1 a 7)	7.610.540,59
a2	Ajustes SEC	0,00
a3	Intereses 2013	233,01
a4	Gasto con financiación afectada 2013	358.074,80
a=a1+a2-a3-a4	Gasto computable 2013	7.252.232,78
b1	Gasto no financiero 2014 (cap 1 a 7)	8.087.101,85
b2	Ajustes SEC	0,00
b3	Intereses 2014	260,00
b4	Gasto con financiación afectada 2014	196.811,02
b5	Efecto cambios normativos	0,00
b=b1+b2-b3-b4-b5	Gasto computable 2014	7.890.030,83
c=(b/a-1)*100	Variación del gasto computable (en %)	8,79%

Por lo tanto, teniendo en cuenta los expedientes de modificación de créditos, esta entidad local no cumple la regla de gasto para 2014.

En la habilitación de crédito se cumple con el objetivo de déficit y deuda pública y el presupuesto de 2013 se liquidó con remanente de tesorería y ahorro neto positivo, por lo que el plan es sustituido por una comunicación al Pleno.

En cuanto a la incorporación de crédito y los créditos adicionales dado que el incumplimiento de la regla de gasto se produce por la utilización del remanente de tesorería el plan se sustituye por la comunicación al pleno.

Conclusión

Teniendo en cuenta en el incumplimiento de la regla de gasto de la habilitación de crédito y los incumplimientos de déficit de los créditos adicionales; y en cumplimiento con la instrucción para el desarrollo de la competencia de tutela financiera en materia de estabilidad presupuestaria y sostenibilidad financiera comunico al Pleno dicha situación.

Las modificaciones mencionadas en la mayoría son para inversiones y no suponen un riesgo para la sostenibilidad presupuestaria y en cuanto a los gastos de personal son casos excepcionales y para cubrir necesidades urgentes e inaplazables.

En Urnieta, a 22 de mayo de 2014
LA INTERVENTORA,

Fdo: Aitziber Zurutuza Arza