

URNIETAKO UDALA

Iragarkia

Urnietako udalbatzarrak 2012ko uztailearen 24ko ohiko kanpoko bileran hasierako izaeraz onartu zuen Urnietako Udaleko herritarren arretarako zerbitzua arautzen duen Ordenantza arautzailea (HAZ).

Espediente honek jendaurreko erakusketaren tramitea bete duenez baliozko 30 egunetan eta interesatuek ezein erreklamazio egin ez dutenez, behin betiko onartutzat ematen da erabaki hori.

Iragarki honen Eranskinean argitaratu da Urnietako Udaleko herritarren arretarako zerbitzua arautzen duen Ordenantza arautzailea (HAZ).

Urniet, 2012ko irailaren 10a.—Nagore Alcorta Elorza, Idazkaria.

(1545)

(8556)

Urnietako Udaleko Herritarren Arretarako Zerbitzua (HAZ) Arautzen duen Udal Ordenantza.

ZIOEN AZALPENA

Espainiako Konstituzioko 103. artikulua dio Herri Administrazioak objektibotasunez zaindu behar dituela guztion interesak eta eraginkortasunez jardun behar duela, legeari eta zuzenbideari erabat loturik. Era berean 30/92 Legeko 35. artikuluan norbanakoek herri administrazioekiko harremanetan dituzten eskubideak zein diren zerrendatzen da. Beraz, Administrazioak eskubide horiek bete ahal izateko behar diren bideak egituratu behar ditu.

Azkeneko urteetan tokiko administrazioa, herritarrengandik hurbilen dagoen administrazioa den neurrian, herritarrei eskaintzen dizkien zerbitzuak hobetzeko eta areagotzeko lanean ibili da.

Aurrerabide hori, batez ere, hiri ekipamenduetan, laguntza-koetan, hezkuntzakoetan, kulturakoetan, osasunean, kirolean, etab. gertatu izan da, baina ez horrenbeste herritarren arreta zuzeneko lege izenda ditzakegun zerbitzuetan, eta horien artean sartzen ditugu kudeaketarako eta informazioarako zerbitzuak.

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

Herritarren arreta egoki bat, Zerbitzuaren Kalitatearen oinarriko elementua izateaz gain, zerbitzuan aurrerapausoak egitea ere bada, pertsona erabiltzaileekiko komunikazioa hobetzen delako eta pertsona horiek aurkezten dituzten gaiak modu eraginkorrean argitzen laguntzen delako.

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

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

AYUNTAMIENTO DE URNIETA

Anuncio

El Pleno del Ayuntamiento de Urnieta, en sesión ordinaria celebrada el 24 de julio de 2012, aprobó inicialmente la Ordenanza Municipal Reguladora del servicio de atención ciudadana (SAC) del Ayuntamiento de Urnieta.

Habiéndose sometido dicho expediente al trámite de exposición pública por el plazo de 30 días hábiles y no habiéndose deducido por parte de los interesados reclamación alguna, se tiene por adoptado definitivamente el citado acuerdo.

Se publica como Anexo a este anuncio de la Ordenanza Municipal Reguladora del servicio de atención ciudadana (SAC) del Ayuntamiento de Urnieta.

Urniet, a 10 de setiembre de 2012.—La Secretario, Nagore Alcorta Elorza.

(1545)

(8556)

Ordenanza Municipal Reguladora del Servicio de Atención Ciudadana (SAC) del Ayuntamiento de Urnieta.

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

El artículo 103 de la CE señala que la Administración Pública debe servir con objetividad los intereses generales y debe actuar de acuerdo con los principios de eficacia, debiendo actuar con sometimiento pleno a la ley y al derecho. Así mismo la ley 30/92 en el artículo 35 enuncia los derechos de las personas en sus relaciones con las administraciones públicas. En consecuencia la Administración debe estructurar los mecanismos necesarios que hagan cumplir dichos derechos.

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

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

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

Una adecuada atención ciudadana, elemento básico de la Calidad de Servicio, se traduce en un progreso del servicio, al mejorar la comunicación con las personas usuarias y colaborar con la eficiente resolución de los asuntos que éstas plantean.

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

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

Ondorioz, hauek dira Herritarren Arretarako Zerbitzuaren ezaugarriak:

1. Udalaren bulego bat da. Beraz, ez da soilik herritarren eskakizunak artatzeko izango, bulego horretan ahal diren arreta mota guztiak emango dira.

2. Dinamikoa izan behar da, aldakorra, une bakoitzeko eskakizunetara egokitu ahal izateko.

3. Udal egiturako zerbitzu bat izango da, eta betebeharrak herritarrek artatzea izango da, merkataritza zentzuan.

4. Bertan egin daitezkeen jardueren artean tramite errazak eta errepikakorrak egongo dira, eskakizunik handienekoak.

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

Herritarrentzat:

- Bakoitzaren eskakizunak bideratzea.
- Herritarrei tratu pertsonala eta indibidualizatu ematea.
- Izaera orokorreko eta normalizatu daitezkeen eskabiak bideratzea.
- Eskakizunei erantzuterakoan arintasun eta azkartasun handiagoa lortzea.
- Informazio zuzena eta benetako ematea eta herritarrek beren eskakizunak zentralizatuta izateko moduan bideratzea.
- Egiten diren kontsultak iragaztea, dagokion sailera eskabide espezifikoak baino ez bidaltzeko, eta aurretiazko hitzorduak.
- Azkenik, udalak herritarren aurrean duen irudia nabarmen hobetzea.

Udalarentzat:

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

Udal langileentzat:

- Prozesuak homogeneizatzea.
- Kudeaketa denboretan irabaztea.
- Protokoloak hasieratik amaierara arte argitzea.
- Barruko lan-sarea indartzea.
- Herritarrentzako zerbitzuaren gogobetetasunean sakontzea.
- Diziiplina anitzeko talde bat egituratzea.

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

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

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

3. Estará configurado como un servicio en la estructura municipal, cuya función es atender al público con sentido comercial.

4. La carta de actividades estará compuesta por trámites sencillos y repetitivos de mayor demanda.

Las ventajas que aporta la puesta en funcionamiento de un servicio de estas características (S.A.C.) en el desempeño de su doble función de gestión e información, son las siguientes:

Para la ciudadanía:

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

Para el Ayuntamiento:

- Racionalizar los recursos, debido a las economías que de la organización horizontal se derivan.
 - Aportar una imagen del Ayuntamiento de servicio público volcado en la solución de las demandas ciudadanas.
 - Permitir un contacto directo y responsable con las personas, bajo un concepto de servicio público, que posibilite una disposición de mejora permanente.
 - Los conceptos «barrera-filtro» y «conductor» propios del servicio, aportan ventajas como:
 - Eliminar el flujo de público por los diferentes servicios de la organización, permitiendo una mayor concentración y dedicación a la gestión dentro de las áreas.
 - Posibilitar la recepción del público en las áreas/servicios de manera racional y organizada a través de cita previa.
 - Producir una mejora global de la productividad en los diferentes servicios de gestión y administración municipales.
- Para el personal municipal:
- Homogeneizar los procesos.
 - Ganar en tiempos de gestión.
 - Clarificar los protocolos de principio a fin.
 - Fortalecer la red interna de trabajo.
 - Profundizar en la satisfacción del servicio a la ciudadanía.
 - Estructurar un equipo multidisciplinar.

I. TITULUA

IZAERA OROKORREKO XEDAPENAK

1. artikulua. Herritarren Arretarako Zerbitzua.

Herritarren Arretarako Zerbitzua zerbitzu publikorako bera-riazko bokazioaduen udal zerbitzu bat da, eta bezeroa artatzeko teknika modernoak dauzka. Publikoarentzako arreta zerbitzu honetan kontzentratzen da, eta herritarrek udalari egiten dizkio-ten eskakizun gehienei irtenbidea emateko behar-beharrezko antolakuntza eta bitartekoak ditu.

2. artikulua. Herritarren Arretarako Zerbitzuaren zeregi-nak.

Herritarren Arretarako Zerbitzuaren jarduerak ondorengo funtzioen barruan sartzen dira:

A. Udalari eta udalerritari buruzko informazio funtzioa.

B. Kudeaketa funtzioa.

3. artikulua. Ordenantzaren helburua.

Hauxe da Ordenantza honen helburua:

1. HAZri eskuordetzen zaizkion jarduera guztiak biltzea eta definitzea.

2. Ebazpen Ekintzak deritzen espedienteak eta kudeake-tak arautzeko prozedura arau batzuk ezartzea.

3. Administrazio Publikoen Araubide Juridikoari eta Administrazio Prozedura Erkideari buruzko 30/1992 Legeko IV. Titulua –Administrazio Publikoen jarduera– betetzen dela bermatzea, eta bereziki, herritarrek Administrazioarekiko harre-manetan dituzten eskubideak bermatzen direla, ondorengoak benetan ezartzen direla zehaztuta:

— Informazioa eta orientabidea jasotzea.

— Interesdunak badira, edozein unetan jakin dezakete pro-zeduren izapideak zertan diren, eta prozedura horietako agirien kopia lor ditzakete.

— Norberaren autonomia-erkidegoko lurraldean ofizialak diren hizkuntzak erabil ditzakete.

— Udalaren partetik berriazko erantzuna jasotzea.

— Ez dute aurkeztu beharrik kasuan kasuko prozedurari aplika dakizkiokeen arauetan eskatzen ez den agiririk, ezta horretan diharduen administrazioak dagoeneko bere esku duen agiririk ere.

— Aurkeztutako agirien kopia zigitatua izan dezakete, kopia jatorrizko agiriekin batera eramaten badute, eta jatorrizko agiri horiek berreskura ditzakete, espedienteen jatorrizkoak jaso behar ez badira behintzat.

— Tramiteetako pertsona arduradunen identitatea ezagut dezakete, baita espedienteen ebazteko epeak ere.

— Alegazioak eta agiriak aurkez ditzakete prozeduraren edozein alditan, beti ere, entzunaldiaren izapidea izan aurretik.

— Administrazioeko erregistroetara eta artxiboetara jo deza-kete, interes publikoko arrazoiak nagusitzen direnean edo hirugarren pertsonen eskubideak kaltetzen direnean izan ezik.

TÍTULO I

DISPOSICIONES DE CARÁCTER GENERAL

Artículo 1. Servicio de Atención Ciudadana.

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

Artículo 2. Funciones del Servicio de Atención Ciudadana.

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

A. Función de Información del Ayuntamiento y del municipio.

B. Función de Gestión.

Artículo 3. Objeto de la ordenanza.

Constituyen el objeto de esta Ordenanza:

1.º Recoger y definir todas las actividades que se asignan al S.A.C.

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

3.º Garantizar el ejercicio del contenido de la Ley 30/1992 de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, Título IV –De la actividad de las Administraciones Públicas–, y en particular, los derechos de la ciudadanía en sus relaciones con las Administraciones Públicas, concretando la aplicación efectiva de los siguientes:

— A recibir información y orientación.

— Conocer, en cualquier momento, el estado de tramitación de los expedientes en los que tenga la condición de persona interesada y obtener copias de sus documentos.

— Utilizar las lenguas oficiales en el territorio de la Comunidad Autónoma.

— Obtener una respuesta expresa por parte del Ayuntamiento.

— No presentar documentos no exigidos por las normas aplicables al procedimiento o que ya se encuentren en poder de la Administración.

— Obtener copia sellada de los documentos que presente, aportándola junto con los originales, así como a la devolución de éstos, siempre que no deban figurar en el expediente.

— Conocer la identidad de las personas responsables de los trámites, así como los plazos para la resolución del expediente.

— Formular alegaciones y aportar documentos en cualquier fase del procedimiento anterior al trámite de audiencia.

— Acceder a los registros y archivos administrativos, salvo cuando prevalezcan razones de interés público o se lesionen derechos de terceras personas.

4. artikulua. Antolakuntza printzipioa.

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

— Herritarrek udalarekiko dituzten ohiko eskakizunen arre-
ta zerbitzu bakar batean kontzentratzen da.

— Lanpostuak polibalenteak izango dira.

5. artikulua. Sail funtzionalekiko harremana.

Herritarren Arretarako Zerbitzua udal egituraren barruan dago, udaleko sail funtzionalen zerbitzura, herritarrei arre-
ta pertsonalizatua emateko helburu nagusi hori betetzeko asmoa-
rekin.

Udaleko sail funtzionalak dira, funtzioz dagozkien alorre-
ri dagokienez, HAZk garatzen dituen jarduera guztien azken eran-
tzuleak, zerbitzu berri honi agintzen zaizkion eta beren erantz-
kizunpekoak direnak izan ezik.

HAZ udaleko sail funtzionalekin elkarlanean arituko da, her-
ritarren informazioa eta arre-
ta behar duten ekimen eta jar-
duerak beraren instalazioetan antolatze-
ko eta egiteko, hala nola, in-
formazio orokorra, errolda berrit-
zateak, hirigintza planak, be-
kak eta laguntzak, matrikulazioak, etab.

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

6. artikulua. Harremanetarako barne hitzarmena.

Saila-HAZ harremana arautzeko barne hitzarmenak dago-
kion udal sailari HAZk egiten dion zerbitzua behar den bezala egiteko behar-beharrezko alderdi guztiak jasoko ditu.

Hitzarmenak, gutxienez, eduki hau izango du:

- Sailaren tramite eskuliburua.
- Sailak HAZri eman beharreko informazioa, aldizkakota-
suna eta bidaltzeko bidea.
- Jarduera irizpideak.
- Prozedurei buruzko aldizkako ebaluazioa.

6.1. Saileko informazioa:

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

1. Sailaren eta HAZren arteko bitartekaria izango den per-
sona bat ezartzea.
2. HAZko langileei laguntzeko konpromiso bat ezartzea.
3. HAZri jakinarazitako aldaketa edo ekintza berehala man-
tentzeko konpromisoa ezartzea, hauek:
 - Berriak, gertaerak edo jazoerak.
 - Datak, eta horien epeak.
 - Herritarrek tramiterako bete beharreko baldintzak.
 - Gertaeraren edo jazoeraren tramitazio egoera.
 - Gertaeraren edo jazoeraren dokumentazio grafikoa.
4. Herritarren Arretarako Zerbitzuarekin erabateko impli-
kazioa ezartzea, udaleko bitartekari bateratu gisa.
5. Sinatutako barne hitzarmen hau behar bezala betetzeko konpromisoa.

Artículo 4. Principio organizativo.

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

— Se concentran en un único servicio la atención de las demandas más usuales de la ciudadanía para con el Ayuntamiento.

— Se configuran sus puestos de trabajo con carácter poli-
valente.

Artículo 5. Relación con las Áreas funcionales.

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

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

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

Se firmará por parte del Área y del S.A.C. un documento re-
gulatorio de su relación mutua que adoptará la figura de Con-
venio interno.

Artículo 6. Convenio interno de relación.

El Convenio interno regulador de la relación mutua Área -
S.A.C. contemplará todos aquellos aspectos que contribuyan al correcto desarrollo del servicio que el S.A.C. presta al Área municipal concreta.

El convenio tendrá, cuando menos, el siguiente contenido:

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

6.1. Información del área:

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

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

HAZk, era berean, konpromiso hauek hartzen ditu sail bakoitzarekin:

1. Sail funtzional bakoitzeko eskumena den dokumentazioa zerbitzuan erregistratutako egun berean bidaltzea, lanaldia amaitezakoan, edo hurrengo eguneko lehen orduan.

2. Sail bakoitzak emandako informazioa profesionaltasun osoz ematea, arretan eta informazioan zerbitzua eta kalitatea betetzeko ardura osoz.

3. Pertsonekin izango duen zuzeneko tratua bidez herritarrek sail bakoitzari buruz egindako ekarpenak edo iradokizunak jakinaraztea dagokion sailari.

6.2. Prozeduren aldiroko ebaluazioa.

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

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

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

7. artikulua. HAZren jarduerari buruzko informazioa.

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

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

8. artikulua. Saileko erreferenteak.

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

A. HAZren eta dagokion saileko bitartekaria edo zubia izango da, eta zerbitzuko langileei babesa emango die eskatzen zaionean.

B. HAZko pertsona arduradunari saileko jarduera guztien berri ematea, herritarrei dagokienez eragina badauka; hala nola, prozeduren, kexen eta erreklamazioen tramitazio egoerari buruz, iragarkiei, kanpainei eta, oro har, saileko jarduera guztiei buruz.

C. Herritarrek HAZn aurkeztutako eskabideei erantzuteko beraren saileko beharrezko jarduera guztiak zaintzea eta koordinatzea.

D. Sinatutako barne hitzarmena behar den bezala betetzen dela kontrolatzea.

9. artikulua. Hasteko eskaerarekin batera aurkeztu beharreko dokumentazioa.

Egindako eskabideetan, Administrazio Prozedura Erkideari buruzko 30/92 Legeko 70. artikuluan jasotako gain (interesdunaren izen-abizenak eta, ordezkaria badu, bere ordezkariarenak, baita jakinarazpenak jasotzeko aukeratutako bidea eta lekua ere; egitateak, arrazoiak eta eskaria, argi eta garbi adierazia; lekua eta eguna; eskabide-egilearen izenpea edo benetan bere borondatea dela erakusteko edozein eratako egiaztapena; Administrazioko zein organo, erakunde edo unitateri bidaltzen zaion eskabidea), ezarri beharreko prozeduraren eskuliburuak aipatutako dokumentuak aurkeztu beharko dira.

El S.A.C., así mismo, se compromete con cada Área a:

1. Remitir la documentación, competencia de cada área funcional, el mismo día de su registro en el Servicio, al finalizar la jornada, o a primera hora del día siguiente.

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

3. Mantener informada periódicamente a cada área de las aportaciones que le pudieran llegar o sugerir por parte de la ciudadanía, fruto de ese trato directo con las personas.

6.2. Evaluación periódica de Procedimientos.

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

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

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

Artículo 7. Información sobre la actividad del S.A.C.

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

Periódicamente se realizará un informe sobre la problemática, en su caso, existente en la relación S.A.C. - Área.

Artículo 8. Referentes de Área.

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

A. Interlocución o puente entre el S.A.C. y el Área correspondiente, ofreciendo apoyo al personal del Servicio cuando sea requerido.

B. Información a la persona responsable del S.A.C. sobre todas las actuaciones del Área que tengan repercusión de cara a la ciudadanía, tales como el estado de tramitación de los procedimientos, quejas y reclamaciones, anuncios, campañas y, en general, de cuantas actividades desarrolle el Área.

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

D. Controlar el correcto cumplimiento del contenido del Convenio interno firmado.

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

Las solicitudes que se formulen deberán contener, además de lo dispuesto en el artículo 70 de la Ley 30/1992 de Procedimiento Administrativo Común (nombre y apellidos del interesado y, en su caso de la persona que le represente, así como la identificación del medio preferente o del lugar que se señale a efectos de notificaciones; hechos, razones y petición en que se concrete, con toda claridad, la solicitud; lugar y fecha; firma del solicitante o acreditación de la autenticidad de su voluntad expresada por cualquier medio; órgano, centro o unidad administrativa a la que se dirige), la documentación a que haga referencia el Manual de procedimiento que resulte de aplicación.

10. artikulua. Dokumentazioa artxibatzea.

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

II. TITULUA

INFORMAZIO FUNTZIOA

11. artikulua. Informazio funtzioa.

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

Oinarri-oinarrian, hauek izango dira informazio funtzioak:

— Pertsonak hartzea eta artatzea, beraien bisitaren lehenengo unean behar dituzten orientabidea eta laguntza emateko eta, bereziki, egoitzak eta funtzionarioak non dauden esateko.

— Orientabidea eta informazioa, praktikotasunari begira behar diren argibideak eta laguntzak emateko prozedurei, tramitei, proiektuetarako eskakizunei eta dokumentazioari, egin nahi diren jardueri edo eskabidei buruz, edo zerbitzu publiko bat erabili ahal izateko edo prestazio baten onuradun izateko.

— Prozeduren tramitazio egoerari buruzko informazioa ematea, edo udal espedienteetan eta dokumentuetan jendaurreko informazioa eskuratzeko eta parte hartzeko eskubidea erabili ahal izatea.

12. artikulua. Informazioa zabaltzeko bitartekoak.

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

Zehatz-mehatz esateko, HAZk elkarreragin horretarako oinarritzko bide hauek ezarriko ditu: En concreto los canales básicos que establece el S.A.C para esa interacción informativa son los siguientes:

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

13. artikulua. Iragarki ohola.

Prozedurak herritarrengan oihartzun orokorra daukanean, udaleko iragarki oholean argitaratzeaz gain, Herritarren Arretarako Zerbitzutik zabaltzea ere ahalbidetuko da. Cuando el procedimiento tenga repercusión en la ciudadanía en general, además de la publicación en el Tablón de Anuncios del Ayuntamiento, se posibilitará su difusión desde el Servicio de Atención Ciudadana.

Artículo 10. Archivo de documentación.

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

TÍTULO II

FUNCIÓN DE INFORMACIÓN

Artículo 11. Función de Información.

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

Básicamente las funciones de información serán las siguientes:

— De recepción y acogida a las personas, al objeto de facilitarles la orientación y ayuda que precisen en el momento inicial de su visita, y, en particular, la relativa a la localización de dependencias y funcionariado.

— De orientación e información, cuya finalidad es la de ofrecer las aclaraciones y ayudas de índole práctica que se precisen, sobre procedimientos, trámites, requisitos y documentación para los proyectos, actuaciones o solicitudes que se propongan realizar, o para acceder al disfrute de un servicio público o beneficiarse de una prestación.

— De información del estado de tramitación de los procedimientos y de materialización del derecho de acceso o de participación en información pública a expedientes y documentos municipales.

Artículo 12. Medios de difusión de la información.

Al objeto de hacer llegar a la población la información que precisa, se utilizarán los medios de difusión que en cada circunstancia resulten adecuados, potenciando aquellos que posibiliten la información a distancia, ya se trate de publicaciones, sistemas telefónicos o cualquier otra forma de comunicación que los avances tecnológicos permitan.

En concreto los canales básicos que establece el S.A.C para esa interacción informativa son los siguientes:

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

Artículo 13. Tablón de anuncios.

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

I KAPITULUA. INFORMAZIO OROKORRA

14. artikulua. *Edukia.*

Ondorengoei buruzko informazio administratiboa da:

A. Administrazioen erakundeak eta unitateak identifikatzea, baita haien helburuak, eskumenak, egitura funtzionamendua eta kokalekua ere.

B. Herritarrek egin nahi dituzten proiektuei, jardueri edo eskabideei xedapenek ezarritako betekizun juridikoei edo teknikoei buruzkoa. B. La referida a los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones impongan a los proyectos, actuaciones o solicitudes que la ciudadanía se proponga realizar.

C. Prozeduren tramitazioari, zerbitzu publikoei eta tramitazioei buruzkoa, baita administrazio publikoekiko harremanetan hark ezagutu behar dituen datuei buruzkoa ere. Hori guztiori, herritarrentzat interes handienekotzat hartzen diren udalaz gaindiko zerbitzuei eta tramiteei buruzkoarekin osatuta.

D. Prozeduraren ezagutza, edo jendaurreko informazioan zehazten den partearena, eta pertsona interesatuek nahi dituzten alegazioak egin ahal izango dituzte.

E. Espediente baten barruan administrazioen artxiboetan dauden erregistroetara eta dokumentuetara jo ahal izatea, adierazpidea (grafikoa, soinua edo irudi bidezkoa) edo euskarri materiala edozein dela ere, baldin eta espediente horiek eskaera egiten den datan amaituta badaude, eta erregistro horiek dagoneko ez badira operatiboak data horretan.

15. artikulua. *Informazioa ematea.*

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

16. artikulua. *Jendaurreko informazioa*

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

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

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

17. artikulua. *Administrazioen erregistroetara jotzea*

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

Muga hauek izango ditu:

— Pertsonen intimitateari buruzko datuak dituzten dokumentuak pertsona horiek baino ezin izango dituzte kontsultatu, denbora igaro delako iraungitako espedienteetan jasotakoak ez bada, prozedurek ezarritako gehienezko epeen arabera, eta ezin bada haietatik eragin nabarmenik sortu.

CAPÍTULO I. INFORMACIÓN GENERAL

Artículo 14. *Contenido*

Es la información administrativa relativa a:

A. La identificación, fines, competencia, estructura, funcionamiento y localización de organismos y unidades administrativas.

B. La referida a los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones impongan a los proyectos, actuaciones o solicitudes que la ciudadanía se proponga realizar.

C. La referente a la tramitación de procedimientos, a los servicios públicos y prestaciones, así como a cualesquiera otros datos que aquella tenga necesidad de conocer en sus relaciones con las Administraciones públicas, complementada con la relativa a servicios y trámites extramunicipales que se consideren de mayor interés para la ciudadanía.

D. El conocimiento del procedimiento, o parte del mismo que se determine, en información pública, pudiendo realizar las personas interesadas, las alegaciones que consideren oportunas.

E. De acceso a los Registros y a los documentos que, formando parte de un expediente, obren en los archivos administrativos, cualquiera que sea la forma de expresión, gráfica, sonora o en imagen o el tipo de soporte material en que figuren, siempre que tales expedientes correspondan a procedimientos terminados en la fecha de solicitud y tales registros no sean ya operativos en la referida fecha.

Artículo 15. *Realización de la información.*

La información contemplada en los apartados A, B, C y D, del artículo anterior, se facilitará obligatoriamente a la ciudadanía, sin exigir para ello la acreditación de legitimación alguna.

Artículo 16. *Información Pública*

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

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

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

Artículo 17. *Acceso a Registros administrativos.*

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

Contará con las siguientes limitaciones:

— El acceso a los documentos que contengan datos referentes a la intimidad de las personas estará reservado a estas, salvo que figuren en expedientes caducados por el transcurso del tiempo, conforme a los plazos máximos que determinen los diferentes procedimientos, de los que no pueda derivarse ya efecto sustantivo alguno.

— Zuzenbide aplikazioko prozeduretan izaera nominatiboko dokumentuetara jotzea.

— Prozedura erkideko legediak edo izaera sektorialeko legediak berariaz ezarritako espedienteetarako eta haietako dokumentuetarako sarbidea.

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

18. artikulua. Kopiak eskuratzea.

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

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

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

II. KAPITULUA. INFORMAZIO PARTIKULARRA

19. artikulua. Edukia.

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

20. artikulua. Informaziorako eta sarbiderako eskubidea.

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

— Prozeduraren tramitazio egoerari buruzko informazioa jaso edozein unetan.

— Espedienteen dauden dokumentuak eskuratu, izaera nominatibokoak izan ezik. Titularrak ez diren pertsonen eskuratu ahal izango dituzte izaera nominatiboko dokumentuak (pertsonek intimitateko bestelako daturik sartu gabe) baldin eta zuzenbidearen aplikazioko prozeduretan agertzen badira, zehazpen edo diziplina izaerako prozeduretan izan ezik, eta, edukia kontuan hartuta, herritarren eskubideak betearazteko erabili balitezke.

— Entzunaldi tramiteetan parte hartu, alegazioak egin eta dokumentuak eta justifikazioak aurkeztu ahal izateko.

Informazio eskaerak eta dokumentuetarako sarbideak pertsona interesatuek edo haien ordezkariak eskatu beharko dituzte, idatziz.

21. artikulua. Ordezkaritza.

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

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

— El acceso a los documentos de carácter nominativo en procedimientos de aplicación del derecho.

— El acceso a los expedientes y sus documentos que la legislación de procedimiento común, o legislación de carácter sectorial específicamente establezca.

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

Artículo 18. Obtención de copias.

Las copias habrán de ser solicitadas por escrito indicando con precisión los documentos sobre los que se requieren.

El derecho de acceso conllevará el de obtener copias en papel o soporte digital o certificados, que podrán ser remitidos por vía telemática, de los documentos cuyo examen sea autorizado por el Ayuntamiento, previo pago, en su caso, de las exacciones que se hallen legalmente establecidas.

Cuando los documentos respecto de los cuales se solicita copia, sean de elaboración externa, se facilitarán copias previo pago del coste que su elaboración tenga o haya tenido para el propio Ayuntamiento.

CAPÍTULO II. INFORMACIÓN PARTICULAR

Artículo 19. Contenido

El concerniente al estado o contenido de los procedimientos en tramitación, y a la identificación de las autoridades y personal al servicio de la Administración bajo cuya responsabilidad se tramiten aquellos procedimientos.

Artículo 20. Derecho de información y acceso

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

— Obtener información en cualquier momento sobre el estado de la tramitación del procedimiento.

— Acceder a los documentos que obren en el expediente con excepción de aquellos de carácter nominativo. El acceso a documentos de carácter nominativo por aquellas personas que no sean las titulares será asimismo ejercitable cuando, sin incluir otros datos pertenecientes a la intimidad de las personas figuren en procedimientos de aplicación del derecho, salvo los de carácter sancionador o disciplinario, y que, en consideración a su contenido, puedan hacerse valer para el ejercicio de los derechos de los y las ciudadanas.

— Participar en trámite de audiencia a fin de alegar y presentar documentos y justificaciones que estimen pertinentes.

La obtención de información y el acceso a documentos será solicitado por las personas interesadas o su representante, por escrito.

Artículo 21. Representación.

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

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

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

22. artikulua. *Entzunaldia.*

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

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

III. TITULUA

KUDEAKETA FUNTZIOA

23. artikulua. *Kudeaketa funtzioa.*

Hauek izango dira kudeaketa funtzioak:

— Administrazio prozedurei dagokienez, arauz horrela ezarritako espediente baten hasierako dokumentazioa jasotzea, eta haren premiak eta sinpletasunak berehalako erantzun bat eskatzen duten tramite eta ebazpen jarduerak jasotzea.

— Zerbitzuen kalitatea hobetzeko, etekina areagotzeko edo gastu publikoa aurrezteko, tramiteak errazteko edo beharrezkoak ez direnak ezabatzeke zein gizarteari administrazioarekiko harremanetan gogobetetasun maila handiagoa eragingo dion beste edozein neurri ezartzeko herritarrek egindako ekarpenak edo iradokizunak.

— Administrazio funtzioen funtzionamenduan izandako atzerapenengatik, arretarik ezagatik edo beste edozein jarduera irregularrengatik herritarrek egindako kekek eta erreklamazioak jasotzea.

— Herritarrek, zerbitzu publikoei dagokienez, egindako deiak eta matxura abisuak jasotzea.

— Herritarrei laguntzea eskabideetarako eskubidea erabilzerakoan.

24. artikulua. *Leihatila bakarra.*

HAZren kudeaketa funtzioak Leihatila Bakarra deritzonaren antolakuntza arauen mende ezartzen dira; horrela, herritarrei erabilera askoko leku bakar bat eskaintzeko Urnietako Udalarekiko harremanetarako.

25. artikulua. *Barne komunikazioa.*

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

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

26. artikulua. *Telefono bidezko kudeaketa.*

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

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

Artículo 22. *Audiencia.*

La exhibición se realizará mediante la vista del procedimiento o parte del mismo en la dependencia que se habilite para ello, sin que la documentación exhibida pueda salir de la misma y sin que se facilite reproducción de documento alguno. Todo ello sin perjuicio de que por parte de la persona interesada se solicite formalmente la realización de copias de parte o de la totalidad del expediente.

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

TÍTULO III

FUNCIÓN DE GESTIÓN

Artículo 23. *Función de gestión.*

Las funciones de gestión serán las siguientes:

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

— De recepción de las iniciativas o sugerencias formuladas por los y las ciudadanas para mejorar la calidad de los servicios, incrementar el rendimiento o el ahorro del gasto público, simplificar trámites o suprimir los que sean innecesarios o cualquier otra medida que suponga un mayor grado de satisfacción de la sociedad en sus relaciones con la Administración.

— De recepción de quejas y reclamaciones de la ciudadanía por las tardanzas, desatenciones o por cualquier otro tipo de actuación irregular que observen en el funcionamiento de las funciones administrativas.

— De recepción de los avisos y averías por parte de la ciudadanía en materia de servicios públicos.

— De asistencia a las y los ciudadanos en el ejercicio del derecho de petición.

Artículo 24. *Ventanilla única.*

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

Artículo 25. *Comunicación interna.*

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

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

Artículo 26. *Gestión a través del teléfono.*

La relación ciudadanía - Ayuntamiento de Urnieta podrá realizarse a través del servicio telefónico, sin perjuicio de la constancia escrita de los actos administrativos y la práctica de notificaciones en los casos en que proceda.

27. artikulua. Identitatea.

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

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

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

28. artikulua. Prozedura.

Herritarren Arretarako Zerbitzuak, telefono bidez eskabidea jaso ostean, egin beharreko kudeaketak egingo ditu eta, hala badagokio, eskatzailearen bidez behar den dokumentazio osoa jaso ostean, beraren helbidera bidaliko dio eskatutako tramitearen egiaztatzea.

29. artikulua. Tramiteen erregistroa telefono bidez.

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

I. KAPITULUA TRAMITE EKINTZAK

30. artikulua. Deskripzioa.

Tramite ekintzak izango dira HAZk herritarren eta dagoen sailaren arteko bitartekaritza eskatzen duten guztiak. Tramite horien ebazpena sail funtzional bakoitzaren eskumena izango da, eta HAZri dagozkio bien arteko harremanetarako tresna izatearen funtzioak.

31. artikulua. Tramite ekintzen katalogoa.

Alkatetzaren ebazpenez, eta Ordenantza honetako I. Tituluan ezarritako prozedura garatu ostean, «Harremanetarako barne hitzarmena», HAZk egingo dituen tramite ekintzak zehaztuko dira.

32. artikulua. Sarrera erregistroa.

Udalari berari, bertako organoei zuzendutako edota hitzartutako Erakundeai zuzendutako idatzen Sarrera Erregistroarako udal jarduera, aurrez aurre egiten bada, HAZn bertan egingo da.

33. artikulua. Sarrera erregistroko oharra.

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

34. artikulua. Erregistratu beharreko dokumentuaren kontrola.

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

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

Artículo 27. Identidad.

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

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

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

Artículo 28. Procedimiento.

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

Artículo 29. Registro de trámites por teléfono.

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

CAPÍTULO I ACTOS DE TRÁMITE

Artículo 30. Descripción.

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

Artículo 31. Catálogo de Actos de Trámite.

Por resolución de Alcaldía, y previo desarrollo del procedimiento establecido en el Título I de esta Ordenanza «Convenio interno de relación», se determinarán aquellos actos de trámite que se vayan a realizar por parte del S.A.C.

Artículo 32. Registro de Entrada.

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

Artículo 33. Nota de Registro de Entrada.

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

Artículo 34. Control del documento a registrar.

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

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

35. artikulua. Erregistratutako dokumentuaren kopia.

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

II. KAPITULUA. EBAZPEN EKINTZAK

36. artikulua. Deskripzioa

HAZk, ekintza zuzen eta autonomoen bidez, irtenbidea emango die kontu ohikoenei, errazenei eta bolumen handienei, horretarako bitartekoak eta eskumenak baditu.

37. artikulua. Ekintza motak.

Ordenantza honen eraginetarako, HAZk egingo dituen ekintzak ondorengo 4 ataletan sailkatzen dira:

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

LEHENENGO ATALA Berresteko edo egiaztatzeako ebazpen ekintzak

38. artikulua. Deskripzioa.

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

39. artikulua. Erregistroak.

Urnietako Udaleko erregistro administratiboak dira papezko euskarran, informatikoan edo bestelako edozeinetan ezarritakoak, eta eskubideei, betebeharreri, ezaugarriari edo egon badauden egoerari buruzko ezagutza azkar eta benetakoa mantentzeko balio dutenak, udalak dagozkion ahalmenak modu eragingarriagoan erabil ahal ditzan.

40. artikulua. Erregistroak eskuratzea.

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

BIGARREN ATALA Eguneratzeko ebazpen ekintzak

41. artikulua. Deskripzioa.

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

42. artikulua. Sarrera – Irteera erregistroa.

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

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

Artículo 35. Copia de documento registrado.

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

CAPÍTULO II. ACTOS RESOLUTORIOS

Artículo 36. Descripción.

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

Artículo 37. Tipos de actos.

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

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

SECCIÓN PRIMERA Actos resolutorios de confirmación o constatación

Artículo 38. Descripción.

Son Actos de Confirmación o Constatación aquellas gestiones sencillas que dan solución a la demanda ciudadana constando o confirmando la existencia de aquello que ya consta en los registros administrativos y para cuya realización el S.A.C. tiene medios y competencias para gestionar de forma directa y autónoma.

Artículo 39. Registros.

Son registros administrativos del Ayuntamiento de Urnieta aquellos establecidos en soporte escrito, informático o cualquiera otro, que sirvan para mantener un conocimiento rápido y cierto de derechos, obligaciones, características o situaciones existentes, a fin de que este pueda ejercer de una forma más eficaz las facultades que le corresponden.

Artículo 40. Acceso a registros.

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

SECCIÓN SEGUNDA Actos resolutorios de actualización

Artículo 41. Descripción.

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

Artículo 42. Registro de Entrada - Salida.

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

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

43. artikulua. Eguneratzeko ebazpen ekintzen katalogoa.

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

HIRUGARREN ATALA Ezagutzako ebazpen ekintzak

44. artikulua. Deskripzioa.

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

45. artikulua. Ezagutzako agiriaren definizioa eta eragina.

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

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

46. artikulua. Ezagutzako agiria ematea.

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

47. artikulua. Sarrera - irteera erregistroa.

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

Era honetako tramiteek, beren izaerarengatik, ez dute bera-riazko ebazpenik eskatzen.

48. artikulua. Ezagutzako ebazpen ekintzen katalogoa.

Alkatetzaren ebazpenez, eta Ordenantza honetako I. Tituluan ezarritako prozedura garatu ostean, «Harremanetarako barne hitzarmena», HAZk egingo dituen ezagutzako ekintzak zehaztuko dira.

LAUGARREN ATALA Jarduerako ebazpen ekintzak

Lehenengo azpiatala. Komunikazioak jasotzea eta tramitatzea

49. artikulua. Komunikazioaren definizioa.

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

50. artikulua. Komunikazioen liburu-erregistroa.

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

Artículo 43. Catálogo de actos resolutorios de actualización.

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

SECCIÓN TERCERA Actos resolutorios de conocimiento

Artículo 44. Descripción.

Son Actos de Conocimiento aquellos de importante volumen, de carácter reglado y repetitivo, en los que el Ayuntamiento queda enterado de la actuación declarada por la o el ciudadano, a los efectos oportunos.

Artículo 45. Definición y efecto del documento de conocimiento.

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

El acto de conocimiento faculta a la o el ciudadano para la realización de la actuación intervenida declarada, sin perjuicio de la potestad municipal de revisar la misma y en su caso no autorizarla si fuese contraria a derecho.

Artículo 46. Expedición del documento de conocimiento.

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

Artículo 47. Registro de Entrada - Salida.

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

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

Artículo 48. Catálogo de actos resolutorios de conocimiento.

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

SECCIÓN CUARTA Actos resolutorios de actividad

Subsección primera. Recepción y tramitación de comunicaciones

Artículo 49. Definición de Comunicación.

A los efectos de la presente Ordenanza, se consideran Comunicaciones las manifestaciones verbales o escritas, efectuadas por la ciudadanía, en las que se ponga de manifiesto, a partir de una voluntad de colaboración, una sugerencia, una queja, un problema o un agradecimiento, en el funcionamiento de los servicios municipales, cuando no reúnan los requisitos previstos en la legislación de procedimiento administrativo para las solicitudes.

Artículo 50. Libro-Registro de Comunicaciones

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

51. artikulua. Aurkezpena.

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

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

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

52. artikulua. Tratamendua.

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

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

53. artikulua. Erantzuna.

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

54. artikulua. Jarduerak eta jarraipena.

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

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

55. artikulua. Kexen eraginak.

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

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

Bigarren azpiatala. Dokumentuak konpultsatzea

56. artikulua. Definizioa.

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

57. artikulua. Ematea.

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

Artículo 51. Presentación.

Se incorporarán al Libro-Registro de Comunicaciones las cursadas por cualquiera de los siguientes medios:

- Personalmente, a través del impreso confeccionado al efecto.
- Telefónicamente.
- Cualquier otro medio que establezca la Ley.

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

Artículo 52. Tratamiento.

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

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

Artículo 53. Contestación.

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

Artículo 54. Actuaciones y seguimiento.

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

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

Artículo 55. Efectos de las quejas.

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

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

Subsección segunda. Compulsa de documentos

Artículo 56. Definición.

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

Artículo 57. Expedición.

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

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

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

Hirugarren Azpiatala. Hitzorduak

58. artikulua. Hitzorduak.

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

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

Laugarren azpiatala. Argitalpenak eta Planoak saltzea

59. artikulua. Deskripzioa.

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

Bosgarren azpiatala. Deiak jasotzea eta banatzea

60. artikulua. Deskripzioa.

Herritarrak, udalarekiko harremanetan, bertako langileren batekin harremanetan jarri behar badira, lehenengo eta behin HAZko langileek artatuko dute, bertan betetzen delako, hasiera batean behintzat, arretarako funtzioa. Bertan emango zaio behar duen informazioa edo behar duen gestioa egingo zaio, eta azken funtzioa deia, ahalik eta azkarren, dagokion pertsonari pasatzea izango da.

AZKEN XEDAPENA

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

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

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

Para la realización de compulsas, la persona interesada deberá aportar únicamente los originales, realizándose las fotocopias correspondientes en el Servicio de Atención Ciudadana.

Subsección tercera. Cita previa

Artículo 58. Cita previa.

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

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

Subsección cuarta. Venta de publicaciones y planos

Artículo 59. Descripción.

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

Subsección quinta. Recepción y distribución de llamadas telefónicas

Artículo 60. Descripción.

Los y las ciudadanas que, en su relación con el Ayuntamiento, necesiten contactar telefónicamente con cualquiera de las personas que trabajan en él, serán atendidas inicialmente por el personal del S.A.C., el cual tendrá como función inicial dicha atención, facilitando la información o realizando la gestión que se requiera y como función final la de distribuir la llamada a la persona destinataria con la máxima celeridad.

DISPOSICIÓN FINAL

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

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