



Urnietako Udala

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

bertan



San Juan 5
20130 Urnieta

Urnietatik: 010
Urnietak 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.



Urnietako Udala

- 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 atsegina 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 seguruz 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 lezaketan 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 gaitan 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



Urnietako Udala

erabiltzea.

- Haurren, helduen eta kiroletako eremuak egoki erabiltzea, elementu bakoitzaren erabilera baldintzak eta erabilerarako adin-tarteak errespetatuz.
- Espazioak, bideak eta zelaia 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 ERABILTZAILAEN 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

KEXAK, IRADOKIZUNAK, ERREKLAMAZIOAK ETA ESKERTZAK

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:

- 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 maiatza

Berraztertze konpromisoa: Urterokoa



Urnietako Udala