

II - ARABAKO LURRALDE HISTORIKOAREN TOKI ADMINISTRAZIOA

LAUDIOKO UDALA

Herritarrentzako Arreta Zerbitzuaren Prozeduren Eskuliburua onartzea. (2020/S671/7-MF)

Administrazioak objektibotasunez zerbitzatu behar ditu interes orokorrak, eta eraginkortasunaren, efizientziaren eta legeari eta zuzenbideari bete-betean men egitearen printzipioen arabera jardun behar du. Gainera, Administrazio Publikoen Administrazio Prozedura Erkidearen urriaren 1eko 39/2015 Legeak, 13. artikuluan, pertsonen administrazio publikoekiko harremanetan dituzten eskubideak aipatzen ditu, eta 14. artikuluan harreman elektronikorako eskubidea eta, kasu batzuetan, betebeharra ezartzen du. Herritarrek gero eta nabarmenago eskatzen dutenez, eta gastu publikoa optimizatu behar dutenez, Administrazioaren zerbitzu-kalitatearen ideia eta pertsonen ematen zaien arretaren ideia sartu dira, haien eskaerak berehala konponduz.

Horregatik guztiagatik, eta zerbitzuen kalitatea hobetzeko eta herritarren sarietara egokitzeko, audioko Udalak konpromisoa hartu du herritarrentzako arreta zerbitzua egokitzeko eta Udal Izapideen Manuala sustatzeko, bitarteko garden eta arin gisa, udalerriko udalerrri guztientzat zerbitzu eraginkorra, egokia eta kalitatezkoa emateko.

Behar horren ondorioz, eta egiteko barne-prozesu luze baten ondoren, 2020ko irailaren 25ean, 1.854 zenbakidun alkate-udalburuaren dekretu bidez, "Prozeduren eskuliburua" izeneko onartu zen. Bertan, herritarrei zuzenean eragiten dieten administrazio-izapide bakoitzari buruzko funtsezko informazioa jasotzen da, modu ordenatu eta sistematikoan, hartzaileentzat ulargarria den hizkuntza batean adierazita:

- a. zer da eskuliburuko fitxa bakoitzaren xede den zerbitzua.
- b. nork eska dezakeen.
- c. noiz eska daitekeen.
- d. Aurkeztu beharreko dokumentazioa.
- e. Non eskatzen den.
- f. Zenbat balio duen.
- g. Prozedura.
- h. Ebazteko eta jakinarazteko epea.
- i. Oharrak.
- j. Sail arduraduna.
- k. Aplikatu beharreko legeria.

Aurreko guztiaz gain, eskuliburuak legezko hainbat eskakizuni erantzuteko aukera ematen du:

a. Administrazio Publikoen Administrazio Prozedura Erkidearen urriaren 1eko 39/2015 Legearen 53. artikuluko f) idatzi-zatia. Horren arabera, administrazio publikoekiko harremanetan prozedura administratibo batean interesa dutenek "informazioa eta orientazioa lortu behar dute, indarreko xedapenek egin nahi diren proiektu, jarduera edo eskaerei ezartzen dizkieten betekizun juridiko edo teknikoei buruz".

b. Urriaren 1eko 39/2015 Legearen 21.4 artikulua, honako hau ezartzen duena: “Herri-administrazioek, informazioa emateko, beren eskumeneko prozeduren zerrendak argitaratu eta eguneratuta eduki behar dituzte web-atarian, prozeduren gehieneko iraupen-epeak eta administrazio-isiltasunak eragiten dituen ondorioak adierazita”

Nolanahi ere, Izapideen Eskuliburu hau proiektu irekia da, hobetzeko asmoa duena, eta herri-tarrek, udal-langileek eta Laudioko Udala osatzen duten taldeetako ordezkariak egin ditzaketen iradokizun guztietarako irekia.

Laudio, 2020ko irailaren 28a

Alkate-udalburua

ANDER AÑIBARRO MAESTRE