

II - ARABAKO LURRALDE HISTORIKOAREN TOKI ADMINISTRAZIOA

LAUDIOKO UDALA

(HAZ) Herritarrentzako Arreta Zerbitzuaren funtzionamendua arautzen duen arautegia. Hasierako onespena (Udal Antolamendu Araudiaren eranskina). (2020/S893/19-O)

Laudioko Udalaren Osoko Bilkurak 2020ko irailaren 28an izandako bileran erabaki zuen "(HAZ) Herritarrentzako Arreta Zerbitzuaren funtzionamendua arautzen duen arautegia"ri hasierako onspena ematea. 2020ko urriaren 14an, jendaurrean jartzeko iragarkia argitaratu zen ALHAOn (116. zenbakia), baita Udalaren webgunean, Udalaren ediktu-oholean eta hedabide sozialetan ere. Toki Araubidearen Oinarriak arautzen dituen apirilaren 2ko 7/1985 Legearen 49. artikuluan ezarritako epea igaro delarik, eta lege-testu beraren 70,2. artikuluan xedatutakoarekin bat, osorik argitaratzen da testua, eta 65,2. artikuluan adierazitako hamabost egun balioduneko epea igaro ondoren jarriko da indarrean.

Laudio, 2020ko azaroak 26a

Alkate-udalburua

ANDER AÑIBARRO MAESTRE

HAZ – HERRITARRENTZAKO ARRETA ZERBITZUAREN FUNTZIONAMENDUA ARAUTZEKO ERREGELAMENDUA

Zioen azalpena

Administrazio publikoek, eta, horien artean, Laudio Udalak interes orokorren zerbitzura egon behar dute, objektibotasunez, efikazia printzipioari jarraikiz eta Legearen nahiz Zuzenbidearen menpe jardunez. Horrez gain, Administrazio Publikoen Administrazio Prozedura Erkideari buruzko urriaren 1eko 39/2015 Legearen 13. artikuluan zerrendatzen dira pertsonen administrazio publikoekiko harremanetan dituzten eskubideak, eta 14. artikuluan harreman elektronikoa izateko eskubidea ere xedatzen du, zeina kasu batzuetan betebeharra den. Ondorioz, gizartearen eskaerei erantzuteko eta Legeak ezarritako eskubideak zein betebeharrak betetze aldera, helburu horiek erdiesteko moduan egituratu behar du antolakuntza Administrazioak, eskura dauzkan beharrezko baliabide guztiak erabilia.

Azken urteotan, herritarrei ematen zaizkien zerbitzuak hobetu, zabaldu eta gerturatzeko eboluzionatu du toki administrazioak, administrazio gertukoena izaki. Aurrerapen horiek, batez ere, hiri-ekipamenduen inguruko zerbitzuetan, zerbitzu asistentzialetan, hezkuntzakoetan, kulturaletan, osasunekoetan, kiroletakoetan eta abarretan gorpuztu dira, baina ez hainbeste herritarrentzako arreta zuzeneko zerbitzu deritzenetan, zeintzuen artean sartu behar ditugun kudeaketa- eta informazio-zerbitzuak. Hala ere, gero eta nabarmenagoa da herritarrek horixe eskatzen dutela, eta aintzat hartuta gastu publikoa optimizatzeko beharra, zerbitzu-kalitatearen ideia txertatu da Administrazioan nahiz pertsonentzako arretan, herritarren eskakizunei bizkortasunez erantzuteko.

Horiek horrela, eta aipatutako kalitate-hobekuntza lortze aldera, beharra ikusi da Udalaren eta audioarren arteko harremana hobetzeko aurrerapauso bat egiteko, Herritarrentzako Arreta Zerbitzua udalerriko errealitate sozioekonomikora moldatuta. Moldaketa horrek osoki hartuko ditu zerbitzuak dauzkan bi eginkizun nagusiak, alegia: kudeaketa eta informazioa. Horrela, herritarren eskakizunei bizkorrago eta arinago erantzun zaitzaie, eta banakako tratua pertsonala hobetuko da informazio eta zerbitzu zuzenagoa emanda, efikaziaz eta gertutasunez. Gainera, Herritarrentzako Arreta Zerbitzuaren funtzionamenduari esker, prozesuak eta izapideak homogeneizatu ahalko dira, horrela, udal kudeaketa- eta administrazio zerbitzu desberdinen produktibitatea hobetzeko baliabideak arrazionalizatuta eta pertsonen kalitateko arreta emanda. Hortaz, herritarren eskakizunei erantzutea ardatz nagusi duen berebiziko zerbitzu publikoa izango da.

Horregatik guztiagatik, eta zerbitzuen kalitatea etengabe hobetzeko nahiz herritarren beharretara moldatzeko xedeaz, Audio Udalak konpromisoa hartu du Herritarrentzako Arreta Zerbitzua egokitu eta herritarrentzako erreferentzia gune bihurtu dadin udal zerbitzu gehienak bertatik bertara, telefonoz, udal webgunearen bidez, bulego elektronikoen bidez, posta elektronikoa nahiz arruntaren zein bestelako harreman kanalen bidez kudeatzeari dagokionez. Horrez gain, Udal Izapideen Eskuliburua ere prestatuko da, udalerriko herritar guztien eskakizunak asebetetzeko kalitatezko zerbitzu eraginkorra emateko baliabide garden eta arina izan dadin.

Berrantolatze- eta egokitze-prozesuan, pertsona askoren ahaleginak batu dira Udalaren eta herritarren arteko harremanak bideratzeko modu berri hau hezurramitzeko, eta, horri esker, udal zerbitzuen kalitate-hobekuntza akuilatzen. Hala eta guztiz ere, Herritarrentzako Arreta Zerbitzuak etengabe hobetzen jarraitu beharko du, Udala gertukoagoa, efikazagoa eta kalitatezkoagoa izateko, denon konpromisoa tarteko: politikari, udal langile zein udalerriko biztanleona. Prozesu horretan, beharrezkotzat jo da izaera arautzailea duen testu baten bidez antolakuntza erregulatzea, kasu zehatzetan erregulazioa benetako beharretara egokitzeko eman litezkeen barne-jarraitze nahiz garapenak gorabehera.

I. TITULUA. XEDAPEN OROKORRAK

1. artikulua. Erregelamenduaren objektua

Erregelamendu honen objektua da Herritarrentzako Arreta Zerbitzua arautzea, herritarren eskubideak bermatzea eta Zerbitzuaren betebeharrak zehaztea Udalarekiko harremanei dagokienez, Udaleko arlo desberdinen eta Herritarrentzako Arreta Zerbitzuaren arteko jarduketan-protokoloen dagokienez, nahiz zerbitzuaren prestaziorako hartzen diren kalitate konpromisoei dagokienez.

2. artikulua. Herritarrentzako Arreta Zerbitzuaren xedea eta eginkizunak

Herritarrentzako Arreta Zerbitzua udal zerbitzua da, zeinaren xedea baita Audio Udalaren eta herritarren arteko oinarrizko harreman-kanal nagusia izatea, ahal beste kanalen bitartez harreman hori errazteko eginkizun hauek beteta:

- Informazioa.
- Aurrez aurreko izapideetarako nahiz izapide telematikoenetarako laguntza tekniko ematea.
- Berezkotzat dauzkan izapide eta zerbitzuak kudeatzea, baita beste arlo eta zerbitzuekin sinatutako hitzarmenen bidez HAZ-ren esku utzitako izapide eta zerbitzuak ere.
- Herritarrek Udalarekiko harremanetan dauzkaten eskubideen bermeak zaintzea.

3. artikulua. Herritarren eskubideak

1. Indarrean dauden xedapenetan aitortutako gainerako eskubideez gain, eskubide hauek dituzte herritarrek Udalarekiko harremanetan:

• Oro har, urriaren 1eko Administrazio Publikoen Administrazio Prozedura Erkideari buruzko 39/2015 Legearen 13. Artikuluari jarraituz, eskubide hauek dituzte herritarrek:

- a) Udalarekin komunikatzea eskuragarri dauden kanalen artean nahi dena erabilita.
- b) Udalarekiko harremanetarako baliabide elektronikoen inguruko laguntza jasotzea.

- c) Udal espedienteak izapidetzeko laguntza jasotzea.
- d) Euskal Autonomia Erkidegoko hizkuntza ofizialetako edozein erabiltzea.
- e) Informazio publikoa eta udal artxiboak nahiz erregistroak atzitzea, Estatuan nahiz erkidegoan gardentasunari eta datu pertsonalen babesari dagokionez indarrean dauden legeekin bat.
- f) Errespetuan eta adeitasunean oinarritutako tratua jasotzea agintari nahiz funtzionarioengandik, zeintzuek herritarren eskubideak erabiltzeko nahiz betebeharrak betetzeko erraztasunak emango baitituzte.
- g) Legearen arabera hala dagokionean, Udalari, udal agintariei edota udal langileei erantzukizunak eskatzea.
- h) Identifikatzeko nahiz sinatzeko baliabide elektronikoak erabiltzea.
- i) Izaera pertsonaleko datuak babestuta izatea; zehazki, udal fitxategi, sistema eta aplikazioetan dauden datu pertsonalak seguru eta isilpean izateko eskubidea.
- Administrazio prozedura bateko interesdun gisa, eta urriaren 1eko Administrazio Publikoen Administrazio Prozedura Erkideari buruzko 39/2015 Legearen 13. Artikuluari jarraikiz, eskubide hauek dituzte herritarrek:
 - a) Noiznahi jakitea interesdun diren prozeduren izapidetzea nola doan; administrazio-isiltasunak zer esan nahi duen; zer organo den eskudun instrukzioa egiteko, eta, hala badagokio, ebazpena emateko; eta zer izapide-egintza eman dituen. Halaber, eskubidea izango dute, orobat, prozeduretan jasotako dokumentuak eskuratzeko eta haien kopia lortzeko.
 - b) Prozedurak izapidetzeko ardura duten administrazio publikoetako agintari eta langileak identifikatzea.
 - c) Jatorrizko dokumentuak ez aurkeztea, betiere, salbuespen gisa, aplikatzekoa den araudi erregulatuak kontrakoa xedatzen ez badu. Salbuespen gisa jatorrizko dokumentu bat aurkeztu behar badute, haren kopia kautotua eskuratzeko eskubidea.
 - d) Prozedurari aplikatzekoak zaizkion arauetan eskatzen ez den datu eta dokumenturik aurkeztu behar ez izatea, baldin eta administrazio publikoen esku badaude jada edo haiek emandakoak badira.
 - e) Prozeduraren edozein unetan, baina, betiere, entzunaldiaren izapidea egin aurretik, alegazioak aurkeztu, ordenamendu juridikoak onartzen dituen defentsa-bideak erabili eta dokumentuak aurkeztea; organo eskudunak ebazpen-proposamena idaztean kontuan hartu beharrekokoak izango dira, denak ere. Halaber, herritarren eskubide eta interesen muinari eragiten dion edozein ebazpen eman aurreko entzunaldi izapidea izateko eskubidea, betiere, Legeak ez badu esanbidez aukera ematen izapide hori alboratzeko.
 - f) Egin nahi diren proiektu, egintza edo eskaerei dagokienez, indarrean dauden xedapenetan ezarritako betekizun legal edo teknikoei buruzko informazioa eta orientazioa jasotzea.
 - g) Aholkulari baten laguntzaz jardutea euren eskubideak defendatzeko egokitzat jotzen dutenean.
 - h) Ordaintzeko betebeharrak betetzeko, indarrean dagoen legedian aurreikusi diren baliabide elektroniko erabiltzea.
2. Herritarrentzako Arreta Zerbitzuan diharduten udal langileak arduratu egingo dira euren eskumeneko gaietan gorago azaldu diren eskubideak benetakoak eta eraginkorrak izateaz, eskubideen osotasuna eragozten duten oztopoak kenduta, eta, ahal duten heinean, erraztasunak ipiniko dituzte herritar guztiek eta auzokideen kolektiboek Laudioko bizitza politikoan, ekonomikoan zein kulturean parte har dezaten.

II. TITULUA. INFORMAZIO-EGINKIZUNA

4. artikulua. Lankidetzan aritu eta informazioa hornitzeko betebeharra

Udal arlo, zerbitzu, zerbitzu-unitate, organismo eta erakunde guztiek betebeharra dute Herritarrentzako Arreta Zerbitzuari unean-unean jakinarazteko herritarrengan eragin zabala daukaten jardun edo egintza guztiak (kolektibo jakinentzako programak, bekak, sariak, kanpainak, lehiaketak, etab.), baita denboran luzatzen diren kudeaketa orokorrei buruzko aldaketa guztiak ere, herritarrei informazio egokia eman diezaieten.

5. artikulua. Informazioren kudeaketa

1. Herritarrentzako Arreta Zerbitzuan zentralizatuko da udal zerbitzu eta izapideei buruz herritar guztientzat eskuragarria dagoen informazioa. Horrez gain, herritarrei beharrezko orientazioa emango zaie kasuan kasuko udal tramiteak egiteko, euren betebeharrak betetzeko laguntza emango zaie dauzkaten eskubideak bete-betean erabili ditzaten eta, orobat, informazio publikoa izateko eskubideak osoki erabil daitezkeela bermatuko da gardentasunari eta gobernu onari dagokionez indarrean dagoen legedian xedatzen den heinean eta Euskadiko Toki Erakundeei buruzko apirilaren 7ko 2/2016 Legearekin bat.

Halaber, izapidetzen ari diren prozedurei buruzko informazio partikularra ere emango da, betiere, interesduna prozedurako alderdi legitimoa denean.

2. Horretarako, edozein kanal erabili ahalgo da: aurrez aurrekoa, telefonikoa, telematikoa edo Udalaren nahiz herritarren eskura dagoen beste edozein.

6. artikulua. Espediente zatien kopiak jaulkitzea

Kopiak idatziz eskatu beharko dira, kopiatu nahi diren dokumentuak zehazki adierazita. Datuetan sartzeko eskubideak esan nahi du herritarrek eskubidea dutela Udalak aztertzeo baimenduak dauzkan dokumentuen paperezko kopiak, kopia digitalak edota ziurtagiriak jasotzeko, betiere, kasuan kasurako xedatu diren zenbatekoak ordaindu ostean. Ziurtagiriaren kasuan, interesdunak zehazten duen moduan bidaliko zaizkio. Kopiatzeko eskatu diren dokumentuak Udaletik kanpo egin behar direnean, dokumentuak egiteak Udalarentzat duen kostua edo izan duen kostua ordaindu ostean emango da kopia.

III. TITULUA. BEREZKO KUDEAKETA

8. artikulua. Berezko kudeaketa-eginkizunak

Hauek dira Herritarrentzako Arreta Zerbitzuaren ardurapeko berezko kudeaketa eginkizunak:

- Oro har, Udaleko administrazio-prozedurei dagokienez: Udalaren sarrera- eta irteera-erregistroak, hala euskarri fisikoan, nola informatikoan, administrazio-jakinazpenetatik eratorrita, posta-zerbitzuekin izan beharreko harremana barne.

- Herritarrei berehalako arreta ematea edozein kanal erabilita. Eginkizun horren barruko zereginak dira laguntza ematea, egin beharreko udal tramiteek eskatzen dituzten betekizun teknikoak betetzeko aholkua ematea eta dokumentuak edozein euskarritan jasotzea.

- Biztanleen Udal Errolda osoki kudeatzea: inskribatzeak, ezabaketak eta aldaketak kudeatzea, mantentze-lanak egitea, Estatistika Institutu Nazionalarekiko harremanak eta abar.

- Beste organismo publikoek igorritako iragarkiak jendaurrean ikusgai ipintzea, hauteskunde-prozesuak, zinpekoen epaimahaietarako zerrendak eta abar, sexuaren arabera berezita.

- Herritarren abisuak, kexak, iradokizunak eta galderak kudeatzea.

- Informazio publikoa izateko eskubidea kudeatzea, udal arduradunek egin beharreko barne-izapideak gorabehera.

- Ahalordetzeen erregistro elektronikoa kudeatzea.

- Interesdunei baliabide elektronikoak erabiltzen laguntzea, erregelamendu honetan jasotakoari jarraikiz eta aplikatu beharreko gainerako araudi osagarriekin bat.

9. artikulua. Leihatila bakarra

Herritarrentzako Arreta Zerbitzuaren kudeaketa-eginkizunek “leihatila bakarraren” antolakuntza-ildoari jarraituko diote, hau da, arreta-gune zentralizatua izango da Laudio Udalarekiko harremani lotutako erabilera anitzetarako.

10. artikulua. Ordezkaritza

1. Jarduteko gaitasuna duten interesdunek ordezkarien bitartez jarduteko aukera dute; kasua bada, ordezkariarekin batera bideratuko dira administrazio-jarduerak, esanbidez kontrakoa adierazi ezean.

2. Jarduteko gaitasuna duten pertsona fisikoek, eta estatutuetan zirkunstantzia aurreikusia duten pertsona juridikoek beste batzuen ordezkari gisa jardun ahalko dute administrazio publikoen aurrean.

3. Ordezkaritza egiaztatu beharko da beste pertsona baten izenean eskaerak egiteko, erantzukizunpeko adierazpenak edo komunikazioak aurkezteko, errekurtsioak jartzeko, akzioetan atzera egiteko eta eskubideei uko egiteko.

4. Ordezkaritza egiaztatzeke, ordezkariak egon badagoela sinesgarritasunez erakusten duen edozein bide erabili ahal izango da, Zuzenbidean baliozkoa bada. Ondore horietarako, ordezkariak egiaztatutako geldituko da apud acta ahalordetzea egiten bada Herritarrentzako Arreta Zerbitzuko funtzionario eskudunaren aurrean agerraldi pertsonala eginda, edo dagokion egoitza elektronikoan agerraldi elektronikoan eginda, edo administrazio publiko eskudunaren ahalordetzeen erregistro elektronikoan inskribatu izana egiaztatuta.

5. Ordezkaritza ez egiaztatzeak edo behar bezala ez egiaztatzeak ez du eragotziko dena delako egintza gauzatzat jotzea, baldin eta ordezkariak egiaztatzen edo akatsa zuzentzen bada hamar eguneko epean, epe hori eman beharko baitu administrazio-organoak, edo epe handiagoa, kasuaren inguruabarrek hala eskatzen badute.

11. artikulua. Ahalordetzeen erregistro elektronikoa

1. Herritarrentzako Arreta Zerbitzuak kudeatuko du Laudio Udalaren ahalordetzeen berezko erregistro elektronikoa.

2. Administrazio-prozedurari buruzko araudi orokorra beteko da erregistroan jaso beharreko datuei, inskripzioen denbora-baliozkotasunari eta gainerako alderdiei dagokienez, baina, halaber, alkate-udalburuaren jarraibideen bitartez garatzeko aukera egongo da.

12. artikulua. Telefonoaren edota posta elektronikoaren bidezko kudeaketa

1. Onartu egingo dira telefonoz, posta elektronikoz nahiz Zuzenbidean balio duen beste edozein bide elektronikoz egindako kudeaketak, baina, nahitaezkoa bada, egindako izapideak idatziz ere jaso ahalko dira, kudeaketa egin duten funtzionarioak jaulkitako eginbideen bitartez.

2. Izapideen eskuliburuan / Zerbitzuen Katalogoan definitutako dira telefonoz edo posta elektronikoz egin daitezkeen izapideak.

3. Horrelako gaiak izapidetzeko, interesdunen nortasuna egiaztatuko da haien nortasun agirien bidez (NAN, pasaporte eta abar) eta, gutxienez, Udalak eskatuko duen beste datu baten bidez.

13. artikulua. Sarrera-erregistroa

1. Herritarrentzako Arreta Zerbitzuak Udalean presentzialki aurkezten diren dokumentuak digitalizatuko ditu, eta jatorrizkoak interesdunei itzuliko dizkie, baina arauetan hala xedatua dagoenean, Administrazioaren zaintzapean geratuko dira aurkeztutako dokumentuak. Halaber, gerta liteke arauetan xedatua egotea objektuak edo digitalizatu ezin diren euskarri espezifikoak aurkeztu beharra.

2. Aurrekoa hala izanik ere:

- Pertsona juridikoek dokumentuak digitalizatuta edo euskarri elektronikoan aurkeztu beharko dituzte, urriaren 1eko 39/2015 Legearen, Administrazio Publikoen Administrazio Erkidari buruzkoaren 14. artikuluan xedatutakoaren arabera, harremanak baliabide elektronikoen bidezkoa izateko betebeharra gorabehera.

- Pertsona fisikoei dagokienez, formatu digitalean aurkeztu beharko dituzte profesional elkargokideek emandako dokumentu tekniko guztiak (proiektu teknikoak edo ingurumen-memoriak, kasu).

- Udalak zenbait dokumentu bitarteko elektronikoz aurkeztu beharra ezarri ahal izango du zenbait prozeduratarako eta pertsona fisikoen multzo batzuentzat, haien gaitasun ekonomikoagatik, gaitasun teknikoagatik, dedikazio profesionalagatik edo bestelako arrazoiengatik egiaztaturik badago behar diren bitarteko elektronikoetarako irispidea eta eskuragarritasuna badutela.

3. Ez dira erregistroan aurkeztutzat joko beren araubide bereziaren arabera beste aurkezen-moduren bat behar duten dokumentuak eta informazioa, baina aurkezteko modua zuzentzeko aukera eman ahalko da.

14. artikulua. Erregistro elektronikoa

1. Herritarrentzako Arreta Zerbitzuak kudeatuko du Audio Udalaren Erregistro Elektronikoa Orokorra. Erregistroan dagokion idazpena egingo zaie aurkezten diren dokumentu guztiei, berdin diola zein administrazio-organori zuzendu zaizkion.

Halaber, beste administrazio-organoei zein partikularrei zuzendutako dokumentu ofizialen irteera-idazpenak ere egingo dira.

2. Udal erakunde autonomoek eta sozietate publikoek beraien erregistro elektronikoa izango dute; erregistro horiek Udalaren Erregistro Orokorrekin konektatuak egoteaz gain, erabat elkarreragingarriak izango dira.

3. Udalaren Erregistro Elektronikoa udal erregistro elektronikoetan sartzeko atari legez funtzionatuko du, eta legeetan datu pertsonalen babesari dagokionez aurreikusten diren bermeak nahiz segurtasun-neurriak beteko ditu.

4. ALHAOn argitaratuko dira erregistro elektronikoa sortzeko xedapenak, eta horien testu osoak erregistroan sartzeko egoitza elektronikoan kontsultagarri egon beharko du. Edonola ere, erregistro elektronikoa sortzeko xedapenetan zehaztu beharko da zer organok edo unitatek duen haien kudeaketaren ardura, zein den data eta ordu ofiziala, eta zer egun diren baliogabeak.

5. Erregistro bakoitzean has daitezkeen izapideen zerrenda eguneratua agertuko da horietara sartzeko egoitza elektronikoetan.

6. Dokumentuen sarreren edo irteeren hurrenkera errespetatuz egingo dira idazpenak, eta sarrera- nahiz irteera-datak adieraziko dira idazpenetan. Dokumentuak erregistratzeko izapidea amaitu bezain laster, hartzaileei edota kasuan kasuko administrazio-unitateei bidaliko zaizkie jaso diren erregistrotik bertatik.

7. Erregistro elektronikoa idazpen bakoitzean datu hauek jasoko direla bermatu behar du: zenbakia (idazpenaren izaera adierazteko epigrafea), aurkezpen-data eta -ordua, interesdunaren identifikazioa, administrazio-organo igorlea (hala badagokio), eta pertsona edo administrazio-organo hartzailea eta, behar izanez gero, erregistratzen den dokumentuaren edukiaren aipamena. Horretarako, automatikoki emango da jaso-agiri gisa dokumentuaren kopia kautotu bat, zeinetan adieraziko baitira aurkezpen-data zein -ordua, erregistroko sarrera zenbakia, eta, hala badagokio, dokumentuarekin batera beste dokumentu batzuk aurkeztu izana egiaztatzeko jaso-agiri bat.

8. Udalaren erregistro elektronikoa eta beste administrazio publikoenak erabat elkarreragingarriak izango dira.

9. Pertsona juridikoek baliabide elektronikoak erabili beharko dituzte administrazio publikoekiko harremanetan, urriaren 1eko 39/2015 Legearen, Administrazio Publikoen Administrazio Prozedura Erkideari buruzkoaren 14. artikuluari jarraikiz.

10. Zenbait dokumentu baliabide elektroniko bidez aurkezteko beharra xedatu ahalko du Udalak zenbait prozeduratarako eta pertsona fisikoen kolektibo batzuen kasuetarako, baldin eta haien gaitasun ekonomikoarengatik, gaitasun teknikoarengatik, dedikazio profesionalarengatik edo bestelako arrazoiengatik egiaztaturik badago behar diren baliabide elektronikoak eskuragarriak zaizkiela.

IV. TITULUA. HERRITARRENTZAKO ARRETA ZERBITZUAREN NAHIZ UDAL ARLO ETA ZERBITZUEN ARTEKO HARREMANA

15. artikulua. Herritarrentzako Arreta Zerbitzuaren eta gainerako udal administrazio-zerbitzuen arteko harremana

1. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua Audio Udalaren Herritarrekiko Harremanen Zerbitzuari atxikia dago eta izaera transbertsala du Udaleko gainerako administrazio unitate guztiekiko, haren helburu nagusia baita herritarrei arreta pertsonalizatua ematea administrazio-izapide guztiei dagokienez.

2. Udal administrazio-arloak dira euren eginkizunen artean egon arren Herritarrentzako Arreta Zerbitzuak bideratzen dituen egintza guztien azken erantzuleak, alde batera utzita Herritarrentzako Arreta Zerbitzuak berezko ardura eta erantzukizun dituen egintzak.

3. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua udal administrazio-arlo desberdinekin lankidetzan ari-tuko da, herritarrei zuzeneko arreta ematea eskatzen duten ekimen eta jarduerak Zerbitzuaren instalazioetan bertan antolatuta eta bideratuta, eta, besteak beste, jarraian zerrendatuko diren alderdiei buruzko informazioa emanda, betiere, Zerbitzuak esleituta dauzkan eginkizunen barruan, Udalaren zerbitzuen katalogoarekin bat eta Prozeduren Eskuliburuari jarraikiz: izapide desberdinak, erroldarekin erlazioatutako kudeaketak, hirigintza-planak, beka eta laguntzak, lehiaketak, kanpaina zehatzak eta abar.

16. artikulua. Arloen eta Herritarrentzako Arreta Zerbitzuaren arteko lankidetzaren hitzarmenak

1. Udal arlo desberdinek lankidetzaren hitzarmenak izenpetuko dituzte Herritarrentzako Arreta Zerbitzuarekin, zeintzuen bidez arautu egingo dituzten euren arteko harremanak, baterako jarduerak nahiz izapidetu eta kudeatzen dituzten administrazio prozedurak. Arlo edota zerbitzu bakoitzarekin izenpetzen den hitzarmenean jasoko dira Herritarrentzako Arreta Zerbitzuak delako arlo edo zerbitzuarekiko dituen eginkizunak era egokian bideratzeko alderdi guztiak.

2. Gutxienez, eduki hauek jaso beharko dira lankidetzaren hitzarmenetan:

- Arloaren edo zerbitzuaren Prozeduren Eskuliburua.

- Arloak edo zerbitzuak Herritarrentzako Arreta Zerbitzuari emango dion informazioa, horren maiztasuna eta igortzeko kanala. Herritarrentzako Arreta Zerbitzuak duen informazioa egiazkoa dela eta eguneratua dagoela ziurtatze aldera, nahitaezkoa da informazioa bizkor eta era argian bidaltzeko egitura erabilgarria diseinatzea, zeinak hauek eduki beharko ditu:

- Arloaren edo zerbitzuaren eta Herritarrentzako Arreta Zerbitzuaren arteko loturako hizketakide-lanak egingo dituen pertsona eta haren ordezkoko posibleak.

- Beharrezkoa denean, Herritarrentzako Arreta Zerbitzuko langileei laguntzeko edota errefortzuak emateko konpromisoa.

- Herritarrentzako Arreta Zerbitzua alderdi hauei buruzko informazioa berehala emateko konpromisoa:

- Albisteak, gertaerak edo jazoerak.

- Horien datak eta epeak.

- Herritarrek izapidea egiteko bete beharreko betekizunak.

- Gertaera edo jazoeren izapidetze-egoera.
- Gertaeraren edo jazoeraren dokumentazio grafikoa.
 - Herritarrentzako Arreta Zerbitzua Udalaren loturazko hizketakide bateratua den heinean, erabateko inplikazioa Zerbitzuarekiko.
 - Dokumentuan xedatutakoa behar bezala betetzeko konpromisoa.
 - Aldaketen berri emateko adostu diren epeak eta uneak zehaztea.
 - Berrestea aldaketen zentralizazioa eta aldaketak preseski emandako helbide elektronikoaren bidez jakinaraziko direla.
 - Arloan eta Herritarrentzako Arreta Zerbitzuan Izapideen Eskuliburua egunean edukitzeko konpromisoa.
 - Bestalde, administrazio-arlo bakoitzarentzako betebeharrak jasoko dira dokumentuan, Herritarrentzako Arreta Zerbitzuaren betebeharrak korrelatibo gisa:
 - Arloaren eskumeneko dokumentazioa Zerbitzuan erregistratzen den egun berean igortzea.
 - Arlo bakoitzetik jasotako informazioa erabateko profesionaltasunez ematea, zerbitzuaren betebeharrak zorrozki beteta eta arretaren nahiz informazioaren kalitatea zainduta.
 - Zerbitzuarekiko zuzeneko harremanetan herritarrek administrazio arloei egin diezazkieketen ekarpen eta iradokizunen berri ematea aldian-aldian.

- Jarduteko irizpideak.

Prozeduren aldizkako ebaluazioaren plangintza, zeinak bileren maiztasuna jasoko baitu.

17. artikulua. Arlo edota zerbitzuetako loturazko hizketakideak

Herritarrentzako Arreta Zerbitzua Udaleko beste arlo eta zerbitzuekin behar bezala koordinatzen dela bermatzeko eta herritarrei zerbitzurik onena emate aldera, arlo bakoitzean loturazko hizketakidearen figura egongo da. Arlo edo zerbitzuaren arduradunak izendatuko du eta eginkizun hauek izango ditu:

- Zubi-lanak egitea Herritarrentzako Arreta Zerbitzuaren eta kasuan kasuko arlo edo zerbitzuaren artean, baita HAZ-ko langileei laguntzea ere, hala eskatzen zaionean.
- Herritarrentzako Arreta Zerbitzuaren arduraduna uneoro jakinaren gainean jartzea arloak edo zerbitzuak bideratzen dituen eta herritarrentzako arretan eragina izan dezaketen jardun guztiei dagokienez, besteak beste, kanpainei, prozeduren izapideen aldaketei, zerbitzuei, iragarkiei eta herritarrengan eragina izan dezaketen gainerako jardueri dagokienez.
- Audioarrek Herritarrentzako Arreta Zerbitzuan aurkeztutako eskaerei erantzuteko arloak edo zerbitzuak bideratu behar dituen jarduerak zaindu eta koordinatzea.
- Onetsitako lankidetzak hitzarmenen edukiak behar bezala betetzen direla kontrolatzea eta Herritarrentzako Arreta Zerbitzuaren arduradunarekin batera egokitzen jotzen diren neurri zuzentzaileak proposatzea.

V. TITULUA. IZAPIDEEN ESKULIBURUA / ZERBITZUEN KATALOGOA

18. artikulua. Izapideen Eskuliburuaren / Zerbitzuen Katalogoaren edukia

Udalak urtero argitaratuko du Izapideen Eskuliburua / Zerbitzuen Katalogoa, zeinetan jaso egingo baitira herritarrei eskaintzen zaizkien zerbitzuen prozedurak edota izapideak. Eskuliburua udal webgunean argitaratuko dira eta eduki hauek jasoko ditu:

- Zerbitzu edo izapidearen laburpena, argi azalduta zertan datzan.
- Norentzat den.
- Aurkezte-data.
- Aurkeztu behar den dokumentazioa.
- Aurkezteko lekua.

- Kostua, kosturik badu.
- Prozedura.
- Ebazteko eta jakinarazteko epeak nahiz isiltasun administratiboaren eta horren izaeraren nondik norakoak.
- Bestelako oharrak.
- Arlo arduraduna.
- Arau aplikagarriak.

19. artikulua. Izapideen Eskuliburua / Zerbitzuen Katalogoa berrikustea

Izapideen Eskuliburua / Zerbitzuen Katalogoa kudeaketa tresna bat denez, malgua eta moldagarria izan behar du herritarrei ematen zaien zerbitzuaren ebaluaziotik eratortzen diren beharrian eta eskaerei erantzuteko. Hortaz, garrantzitsua da elementu bizia eta praktikoa izatea, indarrean dauden legeen nahiz une sozialaren menpekoea. Hiru hilean behineko batzarrak egingo dira, baina unean uneko aldaketak ere berehala izapidetu eta aplikatu ahalko dira, betiere, Herritarrentzako Arreta Zerbitzuari haien berri eman ostean eta, HAZ-k eskatzen badu, haiekin batzartu ondoren.

AZKEN XEDAPENAK

Lehenengoa. Indarrean jartzea.

1. Erregelamendu hau indarrean jarriko da behin ALHAOn argitaratuta, eta apirilaren 2ko 7/1985 Legearen, Toki Araubidearen Oinarriak arautzeakoaren 65.2 artikuluan adierazitako hamabost eguneko epea igarotakoan, eta indarrean jarraituko du berau aldatzea edo indargabetzea adosten ez den bitartean.

2. Hala ere, erregelamendu hau bet-betean eraginkorra izan aurretik, Laudio Udala bideratzen ari den barne-antolakuntzako prozesua bukatu beharko da, Herritarrentzako Arreta Zerbitzuaren erabateko ezarpena/berrantolaketa gauzatzeko beharrezkoak diren giza baliabideak, baliabide materialak eta baliabide teknologikoak hornitu daitezten.

3. Aurrekoa gorabehera, urriaren 1eko 39/2015 Legearen, Administrazio Publikoen Administrazio Prozedura Erkideari buruzkoaren azken xedapenetako 7.ari jarraikiz, eta teknikoki posible bada, erregelamendu hau ALHAOn argitaratze direnean jarriko dira indarrean erregelamendu honetan Ahalordetzeen Erregistro Elektronikoari eta egoitza elektronikoari buruz jasotako arauak.

Bigarrena. Lege-aldaketetara egokitzeko gaikuntza.

Gaikuntza ematen zaio alkate-udalburuari arauzko xedapen hauetan materialki txertatzeko betekizunak aldatzea edo moldaketa automatikoak inplikatzeko dituzten egokitzapenak, betiere, nahitaez bete behar diren lege-aldaketen ondoriozkoak badira. Egokitzapen horiek aditzera eman beharko zaizkio berehala Udalbatzaren Osoko Bilkurari, berretsi ditzan.