

**7**

2018ko urtarrilaren 10a, asteazkena

**3****TOKI ADMINISTRAZIOA****ERRENTERIAKO UDALA****Modernizazioa, IGHP***Iragarkia*

2017ko urriaren 31n Udalbatzak egindako ohiko osoko bilkuran aurkeztutako alegazioa ebatzi eta erabaki zuen «ZU! Zure Udala», Errenteriako arreta zerbitzua arautzen duen udal ordenantzari behin betiko onarpena ematea.

Ordenantza erakustaldian egondako epean inork ez du inolako iradokizun edota erreklamaziorik aurkeztu, eta ondorioz 2018ko urtarrilaren 4ko alkateorde ebazpena bitartez aipatu ordenantza behin betikoz onartu da.

Hori horrela Toki Erregimeneko Oinarriak Arautzen dituen apirilaren 2ko 7/1985 Legearen 70-2 artikuluan aurreikusitakoa betetzearren, onartutako «ZU! Zure Udala», Errenteriako arreta zerbitzua arautzen duen udal ordenantza horren testu oso-osoa argitaratzen da eta indarrean sartuko da ZU! - Zure Udala arreta zerbitzua zabalduko den egunean.

Orohar guztiek jakin dezaten eta eraginak izan ditzan argitaratzen dut. Era berean, jakinarazten da akordio honek administrazioaren bidea agortzen duela eta horren kontra administrazioarekiko auzi-errekurtsoa aurkeztu ahal izango dela Euskal Autonomi Erkidegoko Auzitegi Nagusiaren aurrean, bi hilabeteko epean, iragarki hau Gipuzkoako ALDIZKARI OFIZIALEAN argitaratu eta biharamunetik zenbatzen hasita. Halaber, egoki iritzitako beste edozein errekurtso aurkeztu ahal izango da.

Hau da onartu den Ordenantzaren testua:

AURKIBIDEA.

ZIOEN ADIERAZPENA.

I. TITULUA. XEDAPEN OROKORRAK.

1. artikulua. ZU! Zure Udala-Arreta zerbitzua.
2. artikulua. Ordenantzaren xedea.
3. artikulua. Herritarren eskubideak.

4. artikulua. ZU! Zure Udala-Arreta zerbitzuaren funtzioak.

5. artikulua. Antolamendu-printzipioa.

6. artikulua. Udal izapideen eskuliburua.

7. artikulua. ZU! zerbitzuak sail eta azpisailekin izango duen harremana.

8. artikulua. Lankidetzako barne-hitzarmenak.

9. artikulua. ZU! zerbitzuaren jarduerari buruzko informazioa.

10. artikulua. Sail/azpisaileko erreferenteak.

11. artikulua. ZU! zerbitzuaren arduraduna.

12. artikulua. Koordinazioko talde teknikoa.

II. TITULUA. INFORMATZEKO FUNTZIOA.

13. artikulua. Informazioa zabaltzea.

14. artikulua. Informazio-funtzioa.

I. KAPITULUA. PERTSONA ORORENTZAKO INFORMAZIOA.

15. artikulua. Informazio orokorra.

16. artikulua. Amaitutako espedienteen informazio publikoa eskuratzeko eskubidea.

II. KAPITULUA. INTERESDUNENTZAKO INFORMAZIO BEREZIA.

17. artikulua. Edukia.

18. artikulua. Interesduna. Kontzeptua.

19. artikulua. Interesdunen eskubideak.

20. artikulua. Interesdunei entzunaldia ematea.

21. artikulua. Informazio publikoa.

22. artikulua. Ordezkaritza.

III. TITULUA. KUDEAKETA PROPIOKO FUNTZIOA.

23. artikulua. Kudeaketa propioko funtzioak.

24. artikulua. Leihatila bakarra.

25. artikulua. Ahalordeen erregistro elektronikoa.

26. artikulua. Telefono eta posta elektronikoko bidezko kudeaketa.

27. artikulua. Sarrera-irteerako erregistro elektronikoa.
28. artikulua. Sarrerako eta irteerako posta jasotzea eta banatzea.
29. artikulua. Herritarren abisu, kexa, iradokizun, galdera eta esker-adierazpenak kudeatzea.
30. artikulua. Interesdunek aurkeztutako eskaerak.
  
31. artikulua. Dokumentuak konpultsatzea.
32. artikulua. Hitzordua.
33. artikulua. Argitalpenen eta planoen banaketa eta salmenta.
34. artikulua. Galdutako objektuak.
35. artikulua. Dokumentazioa artxibatzea.

#### IV. TITULUA.

##### KUDEAKETA ZU! ZERBITZUAREN ESKU UZTEA.

36. artikulua. Zerbitzuak eta tramiteak ZU! zerbitzuaren esku uzteko aukera.

#### V. TITULUA.

##### ZERBITZU-KARTA.

37. artikulua. Zerbitzu-karta.

##### AZKEN XEDAPENAK.

Lehena.

Bigarrena.

*Errenteriako Udalaren «ZU!» zure udala-herritarren arreta zerbitzua arautzeko ordenantza.*

#### ZIOEN ADIERAZPENA

Ordezkaritza politikoko instituzioak paradigmaz aldatzen joan dira, modernizatuz, gizarteak jasaten dituen aldaketen abiadura berdina jarraitu nahian, baina lortu gabe. Aldaketa horietan lehena Weberiarra bezala ezagutu zen. Segurtasun juridiko handia zuen administrazioa eraiki zuen, funtzio publikoan egon zitekeen arbitrariotasuna gainditu nahian. Denbora pasa ahala baina, oso burokratiko eta legalista zela nabarmendu zen. Administrazio mota honen zurruntasunak gainditze aldera, beste paradigma aldaketa bat etorri zen, enpresa pribatuei propioagoak zaizkien planteamendu gerentzialak sartu zituena funtzio publikoan. Aldaketa honi nolabait Kudeaketa Publiko Berria deitu zitzaion. Baina gaur egungo gizarteetan, informazio gizartea deitu zaien hauetan, geroz eta gehiago sare banatuak dituztenak oinarri, administrazioa gai izan behar da bere burua berrasmatu eta gizartearen beharretara doitu eta moldatzeko, administrazio erlazionalak sortuz.

Administrazio mota hau herritarrarengana hurbiltzen da, zerbitzu bat ematen dionaren jakitun. Administrazio hau politikatik eraikitzen da, herritarra administrazioaren erdigunean kokatuz, bere

burua deseraikiz eta dituen inertziak eraldatuz estruktura berriak sortzeko; herritarren zerbitzura dauden estrukturak, alegia.

Logika horretan txertatzen dira Udalak abian jarri dituen hainbat ekimen eraldatzaile. Ekimen horiek Udala gizartearen errealitatera moldatzea dute helburu, zerbitzu hobea eta kalitate handiagokoa emateko.

Ekimen horietariko bat da ZU! Zure Udala zerbitzua martxan jartzea, herritarren arreta zerbitzu integrala; herriko bizilagunentzat erreferentziala izango den arreta zerbitzu integrala.

ZU! zerbitzua abian jartzeko prozesuak izugarritzko lanak eta saiakera suposatu dio administrazioari, teknologiar, pertsoneri eta antolakuntzari dagokienez.

Zentzu honetan, antolaketa eta teknologia alorrak dira ZU! Zerbitzuaren oinarri nagusiak, Udalaren aurrerapauso izugarria suposatzen dutelarik. Pauso horiek ahal den tamainan elkarreragingarritasunaren printzipioetatik abiatuz egin dira, software pribatiboak ekidinez eta software eta ezagutza libre eta partekatuen alde eginez apustu. Gainera, tresna horiek ezartzeak aurrerapauso handia suposatzen du administrazio elektronikoaren bidean, hainbat legezadapenek baliabide hauen inguruan ezarritako baldintzak betetzen baitira: espediente elektronikoa, jakinarazpen elektronikoa, artxibo digitala, egoitza elektronikoa, sarrera-irteerako erregistro elektronikoa, ahalordeen erregistro elektronikoa, etab.; guztia ere administrazio publiko guztientzako elkarreragingarria izango delarik.

ZU! zerbitzua Udalak herritarrei eskaintzen dien erreferentziako zerbitzua da. Bertan, udal-zerbitzu gehienak era integralean eskainiko dira –betiere esku-hartze tekniko espezializaturik behar ez bada (informazioa, tramitazioa eta kudeaketa)–, aurrez aurre, telefonoz, telematikoki, posta elektronikoz nahiz sare sozialetan. Bertako bulegoak eta zerbitzuak sortu eta diseinatu beharko dira zerbitzu izateko joera eta bokazioa argia dutela, herritarrei Errenteriako Udalarekiko sarbidea, komunikazioa eta harremana era erosoan emateko moduko zerbitzua izan dadin.

Hauek dira ZU! Leihatila bakarra zerbitzuaren ezaugarriak:

1. Errenteriako Udalaren zerbitzua da. Hartara, ez die herritarren eskaerei erantzungo soilik, ahalik eta arreta zabalena ematen saiatuko da baizik.
2. Dinamikoa, aldakorra eta momentu bakoitzean eskaerara egokitzeko gai izango da.
3. Udalaren egituraren baitako zerbitzu bat izango da, jendeari arreta eraginkor eta integrala ematea izango duena funtzio.

Horrelako zerbitzu bat martxan jartzeak abantaila hauek eskaintzen ditu informazioko eta kudeaketako funtzio bikoitzari dagokionez:

Herritarrentzat:

- Eskaera pertsonalak bideratzea eta leihatila bakarreko zerbitzua instalatzea, herritarrek artatuak diren espaziotik mugitu beharrik izan ez dezaten.
- Herritarrekiko tratu pertsonal eta indibidualizatua laguntzea.
- Normaliza daitezkeen izaera orokorreko eskaerak ebaztea.

— Eskaerei arinago eta azkarrago erantzutea.

— Informazio zuzen eta egiazkoa ematea eta herritarrek beren eskaerak zentralizatuta edukitzeko moduan bideratzea.

— Kontsultak filtratzea, berariazkoak soilik bidaltzeko sail/azpisail eskudunera, betiere hitzorduarekin.

— Errenteriako Udalak herritarren artean duen irudia hobetzea.

Udalarentzat:

— Baliabideak arrazionalizatzea, sare antolamenduetatik ondorioztatzen diren ekonomien ondorioz.

— Udalaren irudia izatea herritarren eskaera konpontzeko ahalegin guztia egiten duen zerbitzu publikoarena.

— Ahalbidetzea pertsonetik harreman zuzen eta arduratsua, zerbitzu publikoko kontzeptuaren baitan, etengabeko hobekuntzarako aukera izateko.

— Zerbitzuaren «hesi-iragazki» eta «bideratzaile» kontzeptuek abantaila hauek eskaintzen dituzte:

\* Erakundeko zerbitzuetan jendea ibil dadin saihestea, sail/azpisailetan kontzentrazio handiagoa eta kudeaketan aritzeko aukera handiagoa izateko.

\* Beharrezkoa bada, sail/azpisailetan jendea hartzea, betiere era arrazionalen eta hitzordua hartuta.

\* Udalaren produktibitatea hobetzea orokorrean.

Udaleko langileentzat:

— Prozesuak homogeneousatzea.

— Kudeaketan denbora irabaztea.

— Protokoloak hasieratik amaierara argitzea.

— Laneko barne-sarea indartzea.

— Zerbitzuak herritarrei eragiten dien asebetetzean sakontzea.

— Diziplina anitzeko taldea egituratzea.

Adierazitako guztiaren arabera, ZU! zerbitzua arautzeko ordenantza hau idatzi da, zerbitzu berri hori oraindik ezarri ez den arren, laster ezartzea aurreikusten delako. Guztira 37 artikulua ditu, 5 titulutan banatuta, eta azken 2 xedapen.

## I. TITULUA

### XEDAPEN OROKORRAK

#### *1. artikulua. ZU! Zure Udala-Arreta zerbitzua.*

ZU! Zure Udala-Errenteriako Udalaren arreta zerbitzua (aurrerantzean ZU!) izango da herritarrentzako erreferentziako zerbitzua, era integralean eskainiko dizkiena teknikarien esku-hartze espezializatua behar ez duten zerbitzu gehienak (informazioa, tramitazioa eta kudeaketa), aurrez aurre, telefonoz, telematikoki, posta elektronikoz eta sare sozialen bidez. ZU! zerbitzuari antolamendu eta bitartekoak eman zaizkio herritarrek Udalari eta Errenteria Musikal erakunde autonomoari bideratzen dizkieten eskaera gehienei erantzuteko, eta diseinatu da informazioa, komunikazioa eta herritarrek Errenteriako Udalarekin duten harremana era erosoan eman dadin laguntzeko helburuarekin.

#### *2. artikulua. Ordenantzaren xedea.*

Hau da ordenantzaren xedea:

1. Bermatzea herritarrek beren eskubideak balia ditzaketela Errenteriako Udalarekin dituzten harremanetan.
2. ZU! zerbitzuaren funtzioak eta zerbitzuak bateratzea eta definitzea.
3. Ezartzea ZU! zerbitzuaren eta sailen eta azpisailen arteko harremanak eta prozedura-arauak.

#### *3. artikulua. Herritarren eskubideak.*

Herritarrek Udalarekin dituzten harremanetan dituzten eskubideak:

- a) Udalarekin komunikatzea Administrazioaren sarbide-puntu nagusi elektronikoaren bidez.
- b) Udalarekin bitarteko elektronikoen bidez harremanetan jartzeko laguntza jasotzea.
- c) Erabiltzea Euskal Autonomia Erkidegoko hizkuntza ofizialak.
- d) Informazio publiko, artxibo eta erregistroetarako sarbidea izatea, Estatuko eta autonomia-erkidegoko gardentasunaren arloko legerian aurreikusitakoaren arabera, baita baldin badago, tokiko araubidearen arabera ere.
- e) Agintari eta langile publikoengandik errespetuzko eta adeitasuneko tratua jasotzea; lagundu beharko diete beren eskubideak eta betebeharrak gauzatzeko.
- f) Udalaren, agintarien eta langileen erantzukizunak eskatzea, legez hala dagokionean.
- g) Identifikazio eta sinadura elektronikoko bitartekoak eskuratu eta erabiltzea.
- h) Datu pertsonak babestea; bereziki Errenteriako Udalaren fitxategi, sistema eta aplikazioetako datuen segurtasuna eta konfidentziasuna.

\* Pertsona fisikoek edozein momentutan aukeratu ahal izango dute Errenteriako Udalaren harremanetan jartzen direnean beren eskubideak edo betebeharrak betetzeko bitarteko

elektronikoak baliatzen dituzten ala ez, non eta ez dauden bitarteko elektronikoak erabiltzera behartuak. Pertsonak Udalarekin harremanetan jartzeko aukeratutako bitartekoa edozein momentutan aldatu ahal izango du.

Eskubide horiez gain, interesdunari administrazio-prozeduran aitortutakoak eta ordenantza honen 19. artikuluan araututakoak ere izango dituzte.

#### *4. artikulua. ZU! Zure Udala-Arreta zerbitzuaren funtzioak.*

ZU! zerbitzuaren jarduerak funtzio hauetan biltzen dira:

— Udalari, Erretereria Musikali eta Erretereriari buruzko informazioa ematea.

— Bere izapide eta zerbitzuak kudeatzea, bai eta sail/azpisailekin sinatutako lankidetzako barne-hitzarmenen arabera dagozkion bestelakoak ere.

— Oro har, zaintzea herritarren eskubideak bermatzen direla Udalarekin dituzten harremanetan.

#### *5. artikulua. Antolamendu-printzipioa.*

Hauek dira ZU! zerbitzuaren antolamenduaren oinarriak:

— Zerbitzu bakarrean kontzentratzea herritarrek Udalari egiten dizkieten eskaerarik ohikoenak.

— Lanpostuek izaera balioaniztuna izatea.

#### *6. artikulua. Udal izapideen eskuliburua.*

1. Izapideen eskuliburua da herritarrei zuzendutako izapide eta zerbitzuen katalogoa, kudeaketa-tresna bat, malgua eta komunitateari ematen zaion zerbitzua ebaluatuta sortzen diren behar eta eskaeretara egokitzeko modukoa. Hartara, garrantzitsua da elementu bizi eta praktikoa izatea, indarrean dauden legeen eta momentu soziala kontuan dituen.

2. Berrikuspen orokorra egingo da, ziurrenik urtero, eta bertan parte hartu beharko dute Udaleko sail eta azpisailek; horiei egokitzeko zaie beren izapideak egunean mantentzea.

Hala ere, aldaketa-behar puntualak berehala aplikatuko dira.

3. Eskuliburu hori Udalaren web-orrian argitaratuko da.

#### *7. artikulua. ZU! zerbitzuak sail eta azpisailekin izango duen harremana.*

1. ZU! zerbitzua, Udal osoan izaera transbertsalarekin, sail eta azpisail guztiekin erlazionatuko da, herritarren arreta zerbitzua emateko lankidetzak, koordinazio, deskontzentrazio eta efizientziako printzipioen arabera, lankidetzako barne-hitzarmenen baitan, horiek baitira ZU! zerbitzuaren Udaleko izapideetarako oinarritzko agindu-tresna, eta hurrengo artikuluan arautzen dira.

2. ZU! zerbitzua izango da burutzen dituen funtzioen erantzule. Hala ere, Udaleko sail eta azpisailak dira beren espediente eta ekimenen azken erantzule, guztiz edo partzialki ZU! zerbi-

tzuak burutu baditu ere.

3. ZU! zerbitzua lankidetzan jardungo da Udaleko sail eta azpisailekin bere instalazioetan antolatu eta eskainita herritarrei informazioa eta arreta emateko ekimen eta jarduerak, adibidez, informazio orokorra, errolda berritzea, hirigintzako planak, bekak eta laguntzak, matrikulazioak, kanpainak, erreklamazio-epeak, jendaurreko erakustaldiak, etab.

#### 8. artikulua. *Lankidetzako barne-hitzarmenak.*

1. Udaleko sail eta azpisailek eta ZU! zerbitzuak lankidetzako barne-hitzarmen bat sinatuko dute elkarren arteko harremana arautzeko.

Lankidetzako barne-hitzarmenak sinatuko dituzte sail/azpisail bakoitzeko arduradun teknikoak eta politikoak eta Informazio Gizartea eta Herritarren Parte-hartzea azpisaileko arduradun teknikoak eta politikoak, hori baita ZU! zerbitzuaz arduratzen den azpisaila.

Hitzarmen horretan bilduko dira ZU! zerbitzuak ematen duen zerbitzua egokia izan dadin beharrezko alderdi guztiak.

ZU! zerbitzuaren eta sail/azpisailen arteko koordinazioko erreferenteak hauek izango dira: ZU! zerbitzuko arduraduna eta sail/azpisail bakoitzeko erreferenteak.

Zioen azalpenean adierazitakoaren arabera, eta araudiak ematen dizkion eskumenen baitan, Errenteriako Udalak apustu sendoa egingo du benetan administrazio euskalduna izateko eta euskara laneko ohiko hizkuntza izateko, euskara jakitera mugatu gabe.

Hori horrela, bere jarduna gero eta euskaldunagoa izan eta euskara lan-hizkuntza izan dadin, udal sail eta azpisailek ZU! zerbitzuarekin izango dituzten harremanak arautzeko sinatuko duten hitzarmena euskaraz sinatzearen aldeko apustua egingo dute Errenteriako Udaleko sailek eta azpisailek. Hitzarmenaren gutxieneko edukia osatzen duten agiri eta jarduketak ere hizkuntza horretan egingo dituzte: izapideen eskuliburua, gertaeren gaineko informazioa (gertaerak, epeak, dokumentazio grafikoaren testuak,), besteak beste.

2. Hau izango da hitzarmenaren gutxieneko edukia:

2.a) Sail/azpisailaren izapideen eskuliburua. Jasoko da sail/azpisail bakoitzaren izapideen zerrenda, zehaztuta bakoitzean zein gestio dagozkion ZU! zerbitzuari eta zein sail/azpisailari.

2.b) Sail/azpisailek ZU! zerbitzuarekin hartzen dituzten konpromisoak.

Ziurtatzeko ZU! zerbitzuak erabiltzen duen informazioa egiazkoa eta eguneratua dela, ezinbestekoa da informazioa bidaltzeko egitura bat diseinatzea, azkarra, argia eta erabilgarria; horretarako beharrezkoa izango da hau:

— Pertsona bat izendatzea sail/azpisailaren eta ZU! zerbitzuaren arteko solaskide; ZU! zerbitzuaren solaskidea arduraduna bera izango da.

— ZU! zerbitzuko langileei babesa emateko konpromisoa hartzea.

— Konpromisoa hartzea behar hainbesteko aurrerapenez emateko ekitaldi, kanpaina, jendaurreko erakustaldi eta sail/azpisailak herritarrei zuzendutako bestelako jardueren berri.

— Konpromisoa hartzea ahalik eta lasterren emateko sortutako aldaketa, gorabehera eta



ezustekoen berri, betiere horiei buruzko informazioa herritarrei zuzentzen bazaie.

— Sinatutako hitzarmena betetzeko konpromisoa.

2.c) ZU! zerbitzuak sail/azpisailekin hartzen dituen konpromisoak.

— Egunero bidaltzea sail/azpisail bakoitzaren eskumenekoa den dokumentazioa.

— Sail/azpisail bakoitzak emandako informazioa ematea eta agindutako funtzioak profesionaltasun eta ardura osoz egitea, arretako eta informazioko zerbitzu bati dagokion kalitatearekin.

— Sail/azpisail bakoitzari aldizka jakinaraztea herritarrek egin edo iradokitako ekarpenak, ZU! zerbitzua izango baita pertsonekin harreman zuzena izango duena.

— Sail/azpisailei hobetzeko iradokizun edo proposamenak egitea, ZU! zerbitzua izango baita pertsonekin harreman zuzena izango duena.

2.d) Aldizka ebaluatzea izapideak eta prozedurak. Ebaluazio horren ondorioz, ZU! zerbitzuak udal-izapideen eskulibururako aldaketak proposatuko ditu.

*9. artikulua. ZU! zerbitzuaren jarduerari buruzko informazioa.*

1. Aldizka, ahal dela sehilero, estatistikak egingo dira ZU! zerbitzuari esleitutako jardueren inguruan, hobeto ezagutzeko herritarren eskaerak, kexak, abisuak, iradokizunak eta galderak, kudeaketa-egintzak eta egindako kontsulten kopurua eta mota.

Informazio hori jakinaraziko zaie sail/azpisailei, etengabeko hobekuntza laguntzeko.

2. Aldizka, ahal dela seihileroko, txosten bat egingo da ZU! zerbitzuak sail/azpisailekin duen harremanean sortutako arazoengatik inguruan –baldin badaude–, harreman hori ebaluatzeko eta, egoki bada, hobetzeko beharrezko neurriak hartzeko.

*10. artikulua. Sail/azpisaileko erreferenteak.*

Bermatzeko ZU! zerbitzuaren eta sail/azpisailen arteko koordinazioa egokia dela, herritarrei ahalik eta zerbitzu egokiena eman dakien, sail/azpisail bakoitzean erreferente bat egongo da, funtzio hauekin:

— Solaskide izango da edo zubi-lanak egingo ditu ZU! zerbitzuaren –arduradunaren bitartez– eta bere sail/azpisailaren artean; babesa emango die zerbitzuko langileei behar dutenean.

— ZU! zerbitzuaren arduradunari informazioa ematea herritarrengan eragina duten jarduketak guztien inguruan, izan programatuak edo ez aurreikusitak; azken horiek, ahalik eta lasterren jakinaraziko dizkio, ZU! zerbitzuak informazio eguneratua izan dezan herritarrei informatu ahal izateko.

— Bere sail/azpisailean transmititzea herritarrek ZU! zerbitzuan aurkeztutako eskaerei erantzuteko beharrezko jarduketak.

— Zaintzea lankidetzako barne-hitzarmenaren edukia behar bezala betetzen dela.

Arduradun teknikoa arduratuko da ziurtatzeaz sail/azpisailaren eta ZU! zerbitzuaren arteko harremana egokia dela, edozein dela ere sail/azpisail horretako erreferentea.

#### *11. artikulua. ZU! zerbitzuaren arduraduna.*

ZU! zerbitzuaren arduraduna izango da zerbitzuak sail/azpisailekiko harremanetan solaskide izango duen pertsona, sail/azpisailtako erreferenteekin harremanetan egongo dena.

ZU! zerbitzuaren arduraduna, zerbitzuaren kudeaketaz arduratzeaz gain, izango da erreferentea zerbitzua eta sail/azpisaila koordinatzeko zereginetan.

Bi aldeen arteko harremanak zehaztuko dira lankidetzaz-hitzarmenean.

#### *12. artikulua. Koordinazioko talde teknikoa.*

Udaleko koordinazioko talde teknikoa, 2016ko urtarriletik lanean diharduena, aldizka bilduko da, ahal dela hileroko, arreta-zerbitzu berriaren jarraipena eta ebaluazioa egin eta bilakaera aztertzeko, eta egoki deritzen hobekuntza-proposamenak egiteko.

Halaber, koordinazioko talde teknikoak hobetzeko proposamenak egingo ditu, bai Udalaren antolakuntzaren bai koordinazioaren inguruan.

## II. TITULUA

### INFORMATZEKO FUNTZIOA

#### *13. artikulua. Informazioa zabaltzea.*

Biztanleei behar duten informazioa helarazteko erabiliko dira egoera bakoitzean egokien diren bitartekoak; sustatuko dira informazioa urrunetik emateko aukera eskaintzen dutenak, adibidez, argitalpenak, telefono bidezko sistemak edo telematikoak, edo aurrerapen teknologikoek eskaintzen duten beste edozein bitarteko.

Zehazki, ZU! zerbitzuak informazio-trukerako ezartzen dituen oinarrizko bideak hauek dira:

— Arreta pertsonalizatua ZU! zerbitzuan bertan.

— Telefono bidezko arreta.

— Arreta telematikoak.

— Udalaren web-orria eta sare sozialak.

— Udaletxeko iragarki-ohola.

— Herriko informazio-panelak.

— Argitalpenak, buletinak, bandoak.

— SMSak, posta elektronikoa eta bestelakoak.

Prozedurak herritarrengan eragina duenean oro har, sustatuko da informazioa ZU! zerbitzutik

zabal dadin.

#### *14. artikulua. Informazio-funtzioa.*

ZU! zerbitzua, herritarren eta Udalaren arteko lotura-elementua izango denez, udaleko bizitzari, komunitateko bizitza sozialari eta beste administrazio eta zerbitzu batzuekin dituen harremani buruzko informazioa emango du. Azken batean, informazio administratiboa beti bide egokia da biztanleek Udalaren jardunaren berri izateko eta ondasun eta zerbitzu publikoak erabili ahal izateko.

Funtsean, hauek izango dira informazio-funtzioak:

a) Pertsona ororentzako informazioa; hauek bereizten dira:

— Informazio orokorra eta

— Amaitutako espedientei buruzko informazio publikoa eskuratzeko eskubidea.

b) Interesdunei zuzendutako informazio berezia.

### I. KAPITULUA. PERTSONA ORORENTZAKO INFORMAZIOA

#### *15. artikulua. Informazio orokorra.*

Hauek izango dira informazio orokorrak:

— Erakunde eta unitate administratiboen identifikazioa, helburuak, eskumenak, egitura, funtzionamendua eta kokalekua.

— Herritarrek egin nahi dituzten proiektu, jarduketa edo eskaerretarako indarreko legezardapenek ezarritako eskakizun juridiko edo teknikoei buruzko informazioa.

— Prozeduren tramitazioari, zerbitzu publikoei eta prestazioei buruzkoa, bai eta pertsonak Udalarekin dituen harremanetan behar duen beste edozein daturi buruzkoa ere, herritarrentzat interesgarrientzat jotzen diren Udaletik kanpoko zerbitzu eta tramiteei buruzkoarekin osatua.

— Prozedura bera, edo zehaztutako zatia, informazio publiko gisa ezagutaraztea, egoki deritzen alegazio, erreklamazio eta iradokizunak egiteko aukera izan dezaten interesdunek.

Informazio hau guztia nahitaez emango zaie herritarrei, inolako legitimaziorik egiaztatze beharrik gabe.

#### *16. artikulua. Amaitutako espedienteen informazio publikoa eskuratzeko eskubidea.*

Pertsona orok du eskubidea eskaera egiten duen egunean amaituta dauden espedienteetako eduki edo dokumentuei buruzko informazio publikoa eskuratzeko, edozein formatu edo euskarritan, Udalak baditu edo bere funtzioen jardunean egin edo eskuratu baditu.

Guztia ere Konstituzioan, Gardentasunari eta gobernu onari buruzko legean, Euskadiko toki-erakundeei buruzko Legean eta aplikatu beharreko gainerako araudian ezarritako baldintzekin.

Informazio publikoa eskuratzeko, eskaera zuzenduko zaio Agiritegia azpisailari.

Eskaera aurkeztu ahal izango da alderdi hauek jasota uzteko aukera ematen duen edozein bitartekoren bidez:

- a) Eskatzailearen nortasuna.
- b) Eskatzen duen informazioa; indibidualizatua izan beharko du, ezin da gai bati edo multzo bati buruzko eskaera orokorrik egin.
- c) Harremanetarako helbide bat, ahal izanez gero elektronikoa, komunikazioetarako.
- d) Hala badagokio, nola jaso nahi duen eskatutako informazioa.

Informazio publikoa eskuratzeko mugak izango dira Estatuko eta autonomia-erkidegoko gardentasun-araudiek, datuen babesari buruzkoek, dena delako prozeduraren sektoreko araudiak eta administrazio-prozedura erkidearen legeriak ezarritakoak.

Informazioa eskuratzea doakoa da. Hala ere, tasak sortuko dira kopiak jaulkitzen badira edo jatorrizkoaren formatu desberdinerara pasatzen bada informazioa.

## II. KAPITULUA. INTERESDUNENTZAKO INFORMAZIO BEREZIA

### *17. artikulua. Edukia.*

Informazio berezia da izapidetzen ari diren prozeduren egoerari edo edukiari buruzko informazio administratiboa, bai eta Errenteriako Udalaren zerbitzura dauden eta prozedura horiek izapidez arduratzen diren agintari eta langileen identifikazioari buruzkoa ere.

### *18. artikulua. Interesduna. Kontzeptua.*

Administrazio-prozeduran interesdun dira:

- a) Prozedurari hasiera eman diotenak, norbanakoen nahiz taldeen eskubide edo interes legitimoen titular modura.
- b) Prozeduran har daitezkeen erabakiek uki ditzaketan eskubideak dituztenak, nahiz eta beraiek eman ez hasiera prozedurari.
- c) Ebazpenak uki ditzakeen norbanakoen nahiz taldeen interes legitimoak dituztenak, behin betiko ebazpena eman baino lehen aurkezten badira prozeduran.

### *19. artikulua. Interesdunen eskubideak.*

Administrazio-prozedura erkideari buruzko legerian aurreikusitako gainerako eskubideez gain, administrazio-prozedurako interesdunek eskubide hauek dituzte:

- a) Interesdunak badira, edozein unetan jakin dezakete prozeduren izapideak zertan diren; administrazioaren isiltasunaren zentzua, Udalak ez badu berariazko ebazpenik ematen eta jakinarazten epe barruan; instrukziorako, hala badagokio, eta ebazpena emateko eskumena

duen organoa; eta emandako izapide-egintzak. Halaber, eskubidea izango dute aipatutako prozeduretako dokumentuen kopia ikusi eta eskuratzeko, betiere egoki bada ezarritako tasak ordaindu ondoren.

Errenteriako Udalarekin bitarteko elektronikoen bidez harremanetan jartzen direnek eskubidea izango dute aurreko paragrafoan aipatutako informazioa kontsultatzeko administrazioaren sarbide-puntu nagusi elektronikoen, sarbide-atari gisa jardungo baita. Udalak prozeduretako dokumentuen kopiak emateko duen betebeharra betetzat joko da agiri horiek Udalaren sarbide-puntu nagusi elektronikoen edo egoitza elektronikoen eskuragarri jartzean.

b) Prozedurak izapidetzeko ardura duten Udaleko agintari edo langileak identifika ditzakete.

c) Jatorrizko dokumentuak ez dituzte aurkeztu behar, non eta salbuespen gisa araudi erregulaztaileak ez duen hala xedatzen. Salbuespen gisa jatorrizko dokumenturen bat aurkeztu behar badute, eskubidea izango dute jatorrizkoaren kopia kautotu bat eskuratzeko, egoki bada horri dagozkion tasak ordainduta.

d) Ez dute daturik edo agiririk aurkeztu beharrik kasuan kasuko prozedurari aplikatzen dakizkiokeen arauetan eskatzen bada, horretan diharduen administrazioak dagoeneko bere esku baditu edo berak egin baditu.

e) Alegazioak egin, ordenamendu juridikoak onartutako defentsa-bitartekoak baliatu eta entzunaldiaren aurreko prozeduraren edozein fasetan dokumentuak aurkez ditzakete; horiek kontuan izan beharko ditu organo eskudunak ebazpen-proposamena prestatzerakoan.

f) Argibideak edo aholkuak lor ditzakete, hain zuzen ere, indarrean dauden xedapenen arabera, proiektuak, jarduna edo eskabideak burutzerakoan zein baldintza juridiko eta tekniko bete behar dituzten jakiteko.

g) Aholkulari batek lagunduta jardun ahal izango dute egoki deritzotenean, beren interesak defendatzeko.

h) Ordainketa-betebeharrak bete ahal izango dituzte bitarteko elektronikoen bidez, hala nola, kreditu- edo zordunketa-txartela, banku-transferentzia, banku-helbideratzea eta baimendutako beste edozein bide erabilita.

i) Konstituzioak eta legeek aitortzen dieten beste edozein eskubide izango dute.

#### *20. artikulua. Interesdunei entzunaldia ematea.*

Espedientearen instrukzioan, interesdunei entzunaldia eman behar zaienean, espedientea erakutsiko da horretarako gaitutako gela batean; dokumentazioa ezingo da gela horretatik atera eta ez da kopiarik emango. Hala ere, interesdunak formalki eskatu ahal izango du espedientearen zati baten edo osoaren kopiak egiteko, egoki bada dagokion tasa ordainduta.

#### *21. artikulua. Informazio publikoa.*

1. Ebazpena ematea dagokion organoak erabaki ahal izango du interesdunei zuzendutako informazio publikoko epe bat ezartzea. Hala ere, pertsona orok du eskubidea akzio publikoa egikaritzeko hirigintza eta ingurumena bezalako gaitan.
2. Informazio publikoaren berri ematen duen iragarkian zehaztuko da non egongo den ikusgai; edonola ere, bitarteko elektronikoen bidez eskatzen dutenen eskura egon beharko du dagokion egoitza elektronikoan eta zehaztuko da alegazioak, erreklamazioak edo iradokizunak egiteko epea; epe hori inoiz ez da izango legeak ezarritakoa baino laburragoa.
3. Erakustaldia beteko da espedientea, zati edo dokumentu bat, ikusita horretarako gaitutako gela batean; dokumentazioa ezingo da gela horretatik atera eta ez da kopiarik emango.

## 22. artikulua. Ordezkaritza.

1. Jarduteko gaitasuna duten interesdunak Errenteriako Udalaren aurrean jardun ahal izango dute ordezkaritza bidez; ulertuko da hark egingo dituela administrazio-egintzak, interesdunak berriaz bestelakorik adierazi ezean.
2. Jarduteko gaitasuna duten pertsona fisikoek eta pertsona juridikoek, betiere Estatutuetan hala ezarrita badute, beste batzuen ordezkaritza izan ahal izango dira Errenteriako Udalaren aurrean.
3. Ordezkaritza egiaztatu beharko da beste norbaiten izenean eskaerak egin, erantzukizunpeko adierazpenak edo komunikazioak aurkeztu, errekursoak jarri, egintzan atzera egin eta eskubideei uko egiteko. Izapide hutsetako egintza eta kudeaketetarako uste izango da ordezkaritza baduela.
4. Ordezkaritza egiaztatu ahal izango da zuzenbidean baliozkoa den eta ziurtasuna ematen duen edozein bide erabilita (apud acta, notario-ahalordea, idatzi legitimatua, organo baten erabakia). Ondorio horietarako, ordezkaritza egiaztatua izango da gauzatzen dena norbera agertuta edo egoitza elektronikoan elektronikoki agertuta egindako apud acta ahalorde bidez edo Udaleko ahalordeen erregistro elektronikoan edo Udalak sarbidea duen beste administrazio batzuen erregistroan inskribatuta.
5. Administrazio-espedientean sartu beharko da ordezkaritza-izaeraren egiaztapena. Ahalordeen erregistro elektronikoaren emaitza egiaztatzen duen dokumentu elektronikoa egiaztagiriz joko da aipatutako ondorioetarako.
6. Ordezkaritza ez egiaztatzeak edo behar bezala ez egiaztatzeak ez du eragotziko dena delako egintza egintzat ematea, betiere hamar egun balioduneko epean egiaztagiria aurkezten bada edo akatsa konpontzen bada.

## III. TITULUA

### KUDEAKETA PROPIOKO FUNTZIOA

## 23. artikulua. Kudeaketa propioko funtzioak.

ZU! zerbitzuari esleitutako berezko kudeaketa-funtzioak dira hauek:

1. Udalaren administrazio-prozedurei oro har dagokienez, Udaleko idazkari nagusiaren ardura izanda ere, ZU! arduratuko da Udaleko sarrera erregistroa kudeatzeaz, hala euskarri fisiko nola informatikoan.
2. Berehalako arreta ematea, edozein bidetik, herritarrei; funtzio honetan sartuta dago laguntza ematea, aginduta dituzten udal-tramiteen baldintza tekniko-juridikoak betetzeari buruzko aholkularitza eskaintzea eta dokumentazioa edozein euskarritan hartzea.
3. Herritarren Udal Errolda kudeatzea, Udaleko idazkari nagusiak agindutako alderdi hauei dagokionez, betiere harekin lankidetzan burutzeko: herritarrei arreta ematea; erroldako altak, bajak, aldaketak eta mantenua kudeatzea.
4. Jendaurrean jartzea udaleko nahiz beste erakunde publiko batzuek bidalitako ediktuak; bai eta hauteskunde-prozesuetako errolda-datuak, epaimahaietako zerrendak, etab.
5. Herritarren abisu, kexa, galdera eta iradokizunak kudeatzea.
6. Eskakerak burutzeko eskubidea kudeatzea eta herritarrei laguntzea.
7. Interesdunei bitarteko elektronikoak erabiltzen laguntzea.
8. Zinegotzien eta teknikarien hitzorduak kudeatzea.
9. Errenteriako herritarrei dokumentuak konpultsatzea, ordenantza honen 31. artikuluan xedatutakoaren arabera.
10. Informazio publikorako eskubidea kudeatzea; hala ere, Udaleko arduradunek barnean izapidetu ahal izango dituzte.
11. Ahalordeen erregistro elektronikoa kudeatzea.
12. Sarrerako eta irteerako posta jaso eta banatzea.
13. Argitalpenak eta planoak banatzea eta, hala badagokio, saltzea.
14. Objektu galduak kudeatzea.

#### *24. artikulua. Leihatila bakarra.*

ZU! zerbitzuaren kudeaketa funtzioak antolatzen dira Errenteriako Udalaren leihatila bakarraren antolamendu-jarraibideen arabera, horrela herritarrei eskaintzeko arreta-zentro balioaniztun bakarra Udalarekin dituzten harremanetarako.

#### *25. artikulua. Ahalordeen erregistro elektronikoa.*

1. Errenteriako Udalak ahalordeen erregistro elektronikoro bat izango du eta bertan inskribatuko dira, gutxienez, prozedura administratibo bateko interesdunak ordezkari baten alde aurrez aurre edo elektronikoki emandako apud acta ahalorde orokorrak; ahalorde horrekin ordezkaria gaitzen du Errenteriako Udalaren aurrean bere izenean jarduteko.
2. Ahalordeen erregistro elektronikoa ZU! zerbitzuaren ardura izango da eta zerbitzu horrek

kudeatuko du; datu hauek bilduko dira erregistroan:

- a) Ahalorde-emailearen izen-abizenak edo izendapena edo sozietatearen izena, nortasun-agiri nazionala, identifikazio fiskaleko zenbakia edo dokumentu baliokidea.
- b) Ahalordedunaren izen-abizenak edo izendapena edo sozietatearen izena, nortasun-agiri nazionala, identifikazio fiskaleko zenbakia edo dokumentu baliokidea.
- c) Ahalordeen erregistroan zein egunetan inskribatu den.
- d) Ahalordea zenbat denborarako eman den.
- e) Ahalorde mota, Udalaren aurrean jarduteko emandako gaitasunen arabera.

2. Erregistroan inskribatutako ahalordeek gehenez ere bost urterako baliozkotasuna izango dute, erregistroan inskribatu direnetik kontaktzen hasita. Edonola ere, epe hori amaitu aurreko edozein momentutan, ahalorde-emaileak ahalordea kendu edo luzatu ahal izango du. Ahalorde-emaileak emandako luzapenek gehenez bost urteko baliozkotasuna izango dute luzapenak erregistroan inskribatzen direnetik kontaktzen hasita.

3. Ahalorde elektronikoa digitalki sinatu beharko du ahalorde-emaileak.

#### *26. artikulua. Telefono eta posta elektroniko bidezko kudeaketa.*

1. Telefonoz edo posta elektronikoz egin daitezkeen kudeaketak onartuko dira.
2. Telefonoz edo posta elektronikoz egin daitezkeen izapideak definituko dira Udal Izapideen Eskuliburuan.
3. Horrelako gaien tramitazioan interesdunen nortasuna ziurtatutako da nortasun-agiriaren bidez (NAN, pasaporte, etab.) eta Udalari aurrez jakinarazitako daturen baten bidez.
4. ZU! zerbitzuak, eskaera telefonoz edo posta elektronikoz jasotzen duenean, egoki diren gestioak egingo ditu eta, eskatzailea identifikatu ondoren, etxera bidaliko dio eskatutako izapidea egiaztatzen duen dokumentua.
5. Telefonoz edo posta elektronikoz egindako izapideen erregistroa. Bermatuko da telefonoz edo posta elektronikoz egindako eskaera jasota geratzen dela hainbat tresna inmatikoren bidez.

#### *27. artikulua. Sarrera eta irteerako erregistro elektronikoak.*

1. Sarrera eta irteerako erregistroak erakundean edozein informazio edo dokumentazio entregatzeko edo jasotzeko bide ofiziala dira.
2. Udalak sarrera-irteerako erregistro elektroniko orokorra izango du.
3. ZU! zerbitzua arduratuko da sarrera erregistroa kudeatzeaz, idazpenak egiteaz, dokumentu erantsiak eskaneatzeaz eta liburuak kudeatzeaz. Idazkari nagusiaren ardura izango da sarrera-irteerako erregistroaren liburuak edukitzea.
4. Irteera erregistroa: sail/azpisail bakoitza arduratuko da bere ardurapeko espedienteetako dokumentuen irteerak tramitatzeaz.



5. Sarrera erregistrarako sarbideko egoitza elektronikoa jasoko da bertan abia daitezkeen izapideen zerrenda eguneratua.
  6. Idazpenak egingo dira dokumentuen sarrerako edo irteerako ordena errespetatuta, eta zein egunetan egiten diren jasoko da.
  7. ZU! zerbitzuari atxikitako langileek egiaztatuko dute erregistroan aurrez aurre aurkeztutako dokumentuak jasotzen dituela administrazio-prozedura erkidea arautzen duen legeriak, sektoreko aplikatu beharreko araudiak eta, egoki bada, Errenteriako Udalaren izapideen eskuliburuan ezarritako datuak eta dokumentuak.
  8. Ez badute dena aurkeztu, kopia zigilatuaren atzealdean errekerimendua inprimatuko zaio eskaera sinatu edo bidali duenari, hamar eguneko epean okerra konpon dezan edo aginduzko dokumentuak aurkez ditzan, ohartarazita ez badu hala egiten, bestelako izapiderik gabe artxibatuko dela.
  9. Aurrez aurre aurkeztutako dokumentuari sarrera-zigilua ematea: dokumentu bat erregistratutakoan, zigilua jarriko zaio inskribatu den datarekin eta egokitu zaion hurrenkera-zenbakiarekin.
  10. Interesdunek erregistroan eskaera, komunikazio eta idatziak aurkezten dituztenean, egiaztasun bat eskatu ahal izango dute aurkeztu den egunarekin eta orduarekin; egiaztasun gisa onartuko da dokumentuaren kopia zigilatu bat, eguna eta hurrenkera-zenbakia ageri direla.
  11. Erregistratutako dokumentuaren kopia. Udalean aurrez aurre aurkeztutako dokumentuak ZU! Zure Udala arreta zerbitzuak digitalizatu beharko lituzke eta jatorrizkoak interesdunari itzuli; hala ere, zenbaitetan arauak esaten du aurkeztutako dokumentuak administrazioak gorde behar dituela edo derrigorrezkoa dela objektuak aurkeztea edo dokumentuak aurkeztea digitalizatu ezin den berariazko euskarri batean.
  12. Erregistroko tramiteak amaitutakoan, dokumentuak hartzaileek, dagokien sail/azpisailek jasotzeko moduan jarriko dira.
- Eskura jartze hori egingo da ahalik eta lasterren jasotzeko egokiena den bitartekoan, bereziki, ahal dela, bitarteko informatiko, elektronikoa edo telematikoak erabili, betiere legeak ezarritako baldintzak eta bermeak betetzen badira.
13. Beste administrazio batzuei zuzendutako dokumentuak erregistratzea. Herritarrek Udalaren erregistro nagusian aurkeztu ahal izango dituzte, horretarako hitzarmena sinatu badu. Estatuaren administrazio orokorreko, autonomia-erkidegoko edozein administrazio, foru-administrazioetako edo toki-administrazioetako erakundeetako edozein organo administratibori zuzendutako eskaera, idatzi eta komunikazioak.
  14. Erregistro elektronikoa beste administrazio publiko batzuetakoekin guztiz elkarrengarria izan beharko du; horretarako, egoki diren hitzarmen administratiboak sinatuko dira.
  15. Erregistro propioa eta hitzartuen publikotasuna.

Errenteriako Udalak publiko egingo du eta eguneratuta mantenduko du zerrenda bat erregistro propioa edo hitzartuekin, horien sarbide- eta komunikazio-sistemekin eta funtzionamendu-

orduekin.

#### 16. Tresna elektronikoak erabiltzea behartuak.

Eskabideak eta gainerako dokumentazioa Errenteriako Udalaren erregistro elektronikoaren bidez aurkeztu beharko dute hauek:

- a) Pertsona juridiko guztiak.
- b) Profesionalen elkargoko kide izatea beharrezkoa den jardueretan aritzen direnak (finken administratzailea, jabetza-erregistratzailea, notarioa, arkitektoa, etab.).
- c) Udalarekin harremanak bitarteko elektronikoen bidez izatera behartutako interesdunen ordezkariak.

Gainerako kasuetan, udalak betebeharra ezarri ahal izango du dokumentu jakin batzuk bitarteko elektronikoen bidez aurkezteko zenbait prozeduratarako eta beren gaitasun ekonomiko, tekniko, jardun profesional edo bestelako arrazoiengatik beharrezko bitarteko elektronikoetarako sarbidea eta erabilgarritasuna duten pertsona fisikoen kolektiboek.

Ez dira aurrez aurreko sarrera-erregistroan aurkeztutakotzat joko beste bitarteko baten bidez aurkeztu behar diren dokumentuak edo informazioa; hala ere, zuzentzeko eskaera egin ahal izango du.

#### *28. artikulua. Sarrerako eta irteerako posta jasotzea eta banatzea.*

ZU! zerbitzua arduratuko da posta eta paketeak jaso eta banatzeaz, betiere ez bada sail/azpisailtako langileen presentzia edo sinadura behar.

Horrez gain, Udaletik irteten den postaren posta-bulegoetarako bidalketa eta kudeaketa zentralizatuko du.

#### *29. artikulua. Herritarren abisu, kexa, iradokizun, galdera eta esker-adierazpenak kudeatzea.*

Ordenantza honen ondorioetarako, «komunikazioak» izango dira herritarren ahozko edo idatzizko adierazpenak, lankidetzarako borondatek abiatuta iradokizun, kexa, arazo, galdera edo esker ona adierazten dutenak, Udalaren zerbitzuen funtzionamenduaren inguruan, administrazio-prozeduraren legean eskaeretarako aurreikusitako baldintzak betetzen ez badituzte.

#### 1. Komunikazioen datu-basea.

ZU! zerbitzuan komunikazioen datu-base bat egongo da, Udalaren zerbitzuak berritu edo hobetzeko azalpenak edo proposamenak egiteko.

#### 2. Aurkezpena.

Komunikazioen datu-basean sartuko dira bide hauetakoren baten bidez egindako komunikazioak:

— Aurrez aurre, berariazko inprimakiaren bidez.

— Telefonoz.

— Webgunearen eta sare sozialen bidez.

— Posta elektronikoz.

— Udalaren beste aplikazio batzuen bidez (whatsapp, telegram, etab.).

ZU! zerbitzuko langileek herritarrari lagundu ahal izango diote bere komunikazioa egiten eta jasotzen.

### 3. Tratamendua.

Komunikazioak ZU! zerbitzuan sailkatu eta prozesatuko dira eta bertatik bidaliko dituzte dagokion sail/azpisailera eta, aldi berean, erantzungo dio bidaltzaileari, jakinaraziz bere komunikazioa jaso eta izapidetu dela.

Sail/azpisail eskudunak komunikazioak jasota, gehienez ere 5 egun balioduneko epean eta komunikazioa egin duenak egoki deritzen azalpenak egin ondoren, ZU! zerbitzuari emango dio burutu diren edo aurreikusten diren jarduketak berri, ZU! zerbitzuak berehala eman diezaion horien berri komunikazioa aurkeztu duenari.

### 4. Erantzuna.

ZU! zerbitzuan kexa, iradokizuna, abisu, galdera edo esker onak jasotzen direnean, 15 eguneko epea ezartzen da interesdunei egindako jarduketak berri emateko sail/azpisailak adierazitakoaren arabera.

### 5. Jarduketak eta jarraipena.

ZU! zerbitzuak kontrolatuko ditu sail/azpisaileri eragiten dieten komunikazioak.

Hilero Udalean komunikazioen hartzaile diren arduradun tekniko eta politikoei igorriko zaie zerrenda bat, adierazita aurkeztu diren kexa, abisu, galdera, iradokizun eta esker onak, non horien egoera, tipologia, kanala eta kategoria zehaztuko den. Halaber informazio hau dagokion kudeaketa txostenean txertatuko da, dagokion informazio batzordera helarazteko.

### 6. Kexen ondorioak.

Ordenantza honetan aurreikusitakoaren arabera egindako kexak ez dira administrazio-errekurtso gisa hartuko, eta horiek aurkezteak ez ditu etengo indarreko araudian ezarritako epeak.

Kexa horiek ez dituzte inola baldintzatzen prozedura bakoitza erregulatzen duen araudiaren arabera interesdunek burutu ditzaketen gainerako egintza edo eskubideak.

### *30. artikulua. Interesdunek aurkeztutako eskaerak.*

Interesdunek aurkeztutako eskaerak datu hauek izan behar dituzte:

- a) Interesdunaren izen-abizenak eta, egoki bada, ordezkariarenak.
- b) Jakinarazpena zein leku fisikotan egitea nahi duen. Horrez gain, interesdunek beren helbide elektronikoa, telefono mugikorra edo sare sozialetako helbidea eman ahal izango dituzte, Udalak jakinaraz diezaien jakinarazpena bidali duela edo jasotzeko moduan dagoela.
- c) Eskatera eragin duten egitate, arrazoi eta eskaerak, argi adierazita.
- d) Lekua eta data.
- e) Eskatzailearen sinadura.
- f) Zein sail/azpisailletara zuzentzen den.

Eskaerekin batera aurkeztu beharko da dena delako prozedurari dagokion dokumentazioa. Erreterriako Udalaren izapideen eskuliburuan adieraziko da dokumentazio hori.

### *31. artikulua. Dokumentuak konpultsatzea.*

1. Erreterriako Udalak dokumentuak konpultsatzea da kopia ziurtatuak jaulkitzea, bermatuta zein izan den kopia egin duen organoa eta dokumentuaren edukia. Dokumentu hauek konpultsatuko dira:

— Udalak berak egindako dokumentu administratibo publikoak.

— Interesdunak Erreterriako Udalaren administrazio-espeditente batean txertatzeko aurkeztutako papereko dokumentuak.

— Beste administrazio publiko batzuetara bidaltzeko agiriak, baldin eta beste administrazio horiekin «leihatila bakarraren» hitzarmena sinatuta badu, ordenantza honen 27.13 artikuluan xedatukoaren arabera.

— Salbuespen gisa, aurreko kasuetan jasotzen ez diren dokumentuak onartuko dira, baina betiere 5 orri baino gehiago ez direnean eta udal lana oztopatzen ez denean.

2. Kopia ziurtatuek jatorrizko agirien baliozkotasun eta eraginkortasun bera izango dute.

ZU! zerbitzuak, Udaleko idazkari nagusiak eskuordetuta, eta ahal dela, berehala, konpultsatuko ditu dokumentuak, dagokion zerga ordaindu ondoren.

Interesdunek administrazio-espeditenteetan sartzeko aurkeztutako dokumentuak konpultsatzeko, interesdunak jatorrizkoa ekarriko du eta ZU! zerbitzuan egingo dira fotokopiak, hala badagokio tasa ordaindu ondoren.

### *32. artikulua. Hitzordua.*

Udalaren funtsezko helburua izango da ZU! zerbitzuaren bidez ahalik eta aholku eta informazio gehien ematea herritarrei Erreterriako Udalarekin dituzten harremanetarako.

Hala ere, saihetsezina da zenbait eskakizunek, zailtasunagatik, berezitasunagatik edo

nortasunagatik, Udaleko teknikariren baten edo zinegotziren baten arreta behar izatea. Kasu horietan, ZU! zerbitzuak kudeatuko ditu agendak eta hitzordua emango die egun, ordu eta leku jakinetarako.

### *33. artikulua. Argitalpenen eta planoen banaketa eta salmenta.*

Herritarrei arreta hobea emateko, ZU! zerbitzuak izango ditu Udalak argitaratutako argitalpen eta planoak, behar dituenari emateko, betiere dagokion tasa ordainduta, bere kasu.

### *34. artikulua. Galdutako objektuak.*

1. Errenteriako Udalak, ZU! zerbitzuaren bidez herritarren eskura jartzen du galdutako objektuen zerbitzua, puntu fisiko bat egon dadin galdutako objektuak entregatzeko eta jasotzeko, ZU! Arreta zerbitzuan.

2. Galdutako objektuen datu-basearen helburua da jasota uztea Udaleko langileek nahiz herritarrek Udalean entregatu dituzten galdutako objektuen berri, jabeari itzuli ahal izateko.

3. Galdutako objektuen datu-basea ZU! zerbitzuak kudeatuko du, eta galdutako objektuak Udaltzaingoaren eta ZU!-ren bulegoetan gordeko dira.

4. Gordetzeko epea. Iragarki-oholean (hilabete) eta Udalaren webgunean argitaratuko da galdutako objektuen zerrenda, publikoa izan dadin.

5. Iragarkiaren publizitate-epea amaitu zenetik kontatzen hasita bi urtera jabea ez bada azaldu, gordailuan utzi zuen pertsonaren edo Udalaren eskuetan, hala badagokio, geratuko da.

6. Objektua erretiratu aurretik egin beharreko egiaztapenak. Galdutako objektuak itzuli aurretik, ZU! zerbitzuak egiaztatuko du jabeen nortasuna.

7. Jabeak objektua erretiratzea.

Objektuaren jabeak galdutako objektua hartu izanaren agiria sinatuko du, jasota gera dadin objektua eman zaiola.

### *35. artikulua. Dokumentazioa artxibatzea.*

Sail/azpisailei egokitu zaie ZU! zerbitzuan sail/azpisailen eskumeneko espediente eta kudeaketan inguruan sortutako dokumentazioa artxibatzea; hartara, ZU! zerbitzuak dokumentazio hori igorriko die ezarritako aldizkakotasunarekin.

ZU! zerbitzuak artxibatu beharreko dokumentazio propioa sortzen badu, zerbitzuarena izango da artxibatzeke ardura.

## IV. TITULUA

### KUDEAKETA ZU! ZERBITZUAREN ESKU UZTEA

**36. artikulua. Zerbitzuak eta tramiteak ZU! zerbitzuaren esku uzteko aukera.**

1. Udaleko sail/azpisailek aukera dute beren zerbitzuak edo izapideak ZU! zerbitzuaren esku uzteko administrazioaren eraginkortasun eta efizientziako arrazoiengatik edo herritarrei ahalik eta arreta onena eskaintzeko.
2. Interesa duten sail/azpisailek sustatuko duten beren zerbitzuak ZU! zerbitzuaren esku uztea eta lankidetzeta-hitzarmenean sartuko dira, alkatearen dekretu bidez onartuta.
3. Halaber, ondoriorik gabe utzi ahal izango da esku-uztea, lankidetzeta-hitzarmena aldatuta, egoki ikusten delako hala erabakitzen denean.

## V. TITULUA

### ZERBITZU-KARTA

**37. artikulua. Zerbitzu-karta.**

1. Legeria orokorraren eta Euskadiko Udal Erakundeen Legearen arabera, Errenteriako Udalak zerbitzu-kartak onartuko ditu Udaleko zerbitzuen ezaugarri nagusiei, horiek erabiltzen dituztenen eskubide eta betebeharrei eta kalitate-konpromisoari buruzko informazioarekin.
2. Zerbitzu-kartetan ezarriko dira adierazle objektiboak, sexua, adina eta bestelako adierazleen arabera bereziak, ebaluatu ahal izateko Udaleko zerbitzuen errendimendua eta herritarrek zerbitzuarekin duten asebetetzea.

### AZKEN XEDAPENAK

**Lehen:** Ordenantza hau indarrean sartuko da testua «Gipuzkoako Aldizkari Ofizial»ean argitaratu ondoren Errenteriako Udalaren ZU! - Zure Udala zerbitzua zabalitzen den egunean, eta indarrean jarraituko du aldatzea edo indargabetzea erabakitzen den arte.

**Bigarrena:** Hala ere, ordenantza honetan Sarbide-puntu Nagusi Elektronikoaren, sarrera-irteerako erregistro elkarreragingarriaren eta ahalordeen erregistro elektronikoaren inguruan ezarritakoa indarrean sartzeko, Udalak eta IZFEk garatu beharko dituzte horiek aplikatzeko beharrezkoak diren tresna informatikoak.

Halaber, administrazio publikoen arteko ekarreragingarritasunaren inguruko guztia gauzatzeko administrazioek garatu beharko dituzte beharrezkoak diren tresna eta bitarteko tekniko eta juridikoak.

Errenteria, 2018ko urtarrilaren 4a.—Jaione Karrikiri Garaño, alkateaordea. (41)