

## Herritarrentzako Arreta Zerbitzua arautzeko ordenantza idatzi AURREKO KONTSULTA PUBLIKOA bideratzeko iragarkia

39/2015 Legeak –urriaren 1ekoak, Administrazioen Publikoen Prozedura Erkideari buruzkoak– berrikuntzak ezarri ditu Administrazio publikoen legegintza-ekimena eta erregelamenduak egiterakoan; besteak beste, herritarren iritzia eta etorkizuneko arauak ustez ukitu ahal dituen antolakunde ordezkagarrienen iritzia jasotzeko beharra.

39/2015 Legeak –urriaren 1ekoak, Administrazioen Publikoen Prozedura Erkideari buruzkoak– bere 133 artikuluan hau xedatzen du:

*“1.- Legearen edo erregelamenduaren proiektua edo aurreproiektua prestatu baino lehen, kontsulta publiko bat bideratuko da administrazio eskudunaren webgunearen bitartez, eta jasoko da zer iritzi duten etorkizuneko arauak uki ditzakeen subjektuek eta antolakunderik ordezkagarrienek puntu hauei buruz:*

*a) Ekimenaren bitartez konpondu nahi diren arazoak.*

*b) Arau hori onestea, beharrezko eta egoki den.*

*c) Arauaren helburuak.*

*d) Izan litezkeen bestelako aukera erregulatzaille eta ez-erregulatzailleak.”*

Bergarako Udalaren asmoa da Herritarrentzako Arreta Zerbitzua arautzeko ordenantza onartzea; zerbitzu hori 2019an jarri nahi da abian.

39/2015 Legeak ezartzen duen prozedura betetzeko, Bergarako Udalak erabaki du, Herritarrentzako Arreta Zerbitzua arautzeko ordenantza onartu aurretik, aurretiazko kontsulta publikoa burutzea.

Beraz, herritarrek, erakundeek eta elkarteek hala iritziz gero, parte hartu ahal izango dute ekarpenak aurkeztuz **2018ko maiatzaren 14ra arte**, bi bide hauen bidez:

- Posta elektronikoaren postontzi honen bidez: [idazkaritza@bergara.eus](mailto:Idazkaritza@bergara.eus) .
- Udalaren Erregistro orokorrean aurkeztutako iradokizunen bidez (San Martin Agirre plaza 1).

### **EKIMENAREN BITARTEZ KONPONDU NAHI DIREN ARAZOAK**

Administrazio publikoak interes orokorrak objektibotasunez zerbitzatu behar ditu eta eraginkortasunaren printzipioekin bat jardun behar du, legea eta zuzenbidea oso-osorik betez. Era berean, Herri Administrazioen Administrazio Prozedura Erkidearen urriaren 1eko 39/2015 Legeak, 13. artikuluan, administrazio publikoekin ditugun harremanetan norbanakooi dagozkigun eskubideak jasotzen ditu. Eta, 14. artikuluan, administrazio publikoekin elektronikoki harremanetan egoteko eskubidea eta betebeharra ezartzen ditu. Ondorioz, administrazioak eskubideak betearazteko mekanismoak egituratu behar ditu.

Azken urteetan, tokiko administrazioak, biztanleekiko administrazioerik hurbilena den heinean, herritarrei eskaintzen dizkien zerbitzuak hobetu eta zabaltzearen ildotik eboluzionatu du.

Aurrerapena, nagusiki, honako zerbitzuetan gauzatu da: hiri-ekipamendua, laguntza, hezkuntza, kultura, osasuna, kirola, etab. Hala, herritarren zuzeneko arretarako zerbitzuetan, kudeaketa-eta informazio-zerbitzuak barne, ez da modu horretan suertatu.

Bestalde, herritarrek gero eta exigenteagoak dira, eta gero eta beharrezkoagoa da gastu publikoa txikitzea. Horrek guztiak ekarri du kalitatearen irizpidea txertatzea

Administrazioaren Zerbitzuetan: herritarrei arreta eman, eta beren eskaerei berehala erantzunez gero, txikitu egiten dira kostuak eta, gainera, hobetu egiten da administrazioaren irudia.

## **ORDENANTZA ONARTZEKO BEHARRA ETA EGOKITASUNA**

Horrela, bada, Bergarako Udalaren eta herritarren arteko harremanaren hobekuntzan aurrerapausoa emateko beharra ikusi da, eta, horretarako, Herritarrentzako Arreta Zerbitzua (HAZ) abiaraztea aurreikusi da, zerbitzu integrala, kudeatzeko eta informatzeko zeregin bikoitzarekin. Horrela, arinago eta azkarrago artatuko dira herritarren eskariak, hobetu egingo da eskari horien tratua pertsonala eta indibidualizatua eta informazio eta zerbitzu zuzenagoa eta eraginkorragoa eskainiko da

Gainera, HAZen funtzionamenduaren bidez, prozesuak eta izapideak homogeneizatu egingo dira eta, horrela, udal-kudeaketako eta -administrazioko zerbitzuetan produktibitatearen hobekuntza globala lortuko da. Horrela, baliabideak arrazionalizatuko dira eta pertsonari arreta hobea eman ahalko zaie, eta benetako zerbitzu publiko gisa jardungo da, herritarren eskariei erantzutea helburu duen zerbitzu publiko gisa.

Aurretiako kontsulta bukatu ondoren eta webgunearen bitartez egiten den jendaurrekoak ematen duenarekin, Udalak ordenantza Udaltzara eramango du bere onarpenerako. Erabaki hori hartu eta gero, onarpenari dagokion iragarkia Gipuzkoako Aldizkari Ofizialean argitaratuko da, 30 eguneko epeaz alegazioak, erreklamazioak edota iradokizunak aurkeztu ahal izateko. Jarraian, jendaurrekoan aurkeztutako alegazio, erreklamazio edota iradokizunei Udalak erantzunez behin betiko onarpena emango dio ordenantzari, hala badagokio. Alegazio, erreklamazio edota iradokizunik aurkeztuko ez balitz behin betikotzat onartuta ulertuko da ordenantza, aipatutako izapideak burutu ondoren betiere.

## **ORDENANTZAREN HELBURUAK**

Zerbitzuen kalitatean etengabeko hobekuntza lortu nahi da, eta zerbitzuok herritarren beharretara egokitu. Horrenbestez, Bergarako Udalak, zerbitzu publikoko erakunde den aldetik, konpromisoa hartu du Herritarrentzako Arreta Zerbitzua (HAZ) ezartzeko, helburu horiek lortzeko tresna nagusi gisa. Erreferentzia-puntu bakarra izango da herritarrentzat, udal-zerbitzu gehienak aurrez aurre, telefono bidez, udalaren webaren bidez, bulego elektronikoen, posta elektronikoen, posta arruntez eta herritarrekiko bestelako bitartekoen bidez kudeatzeko. Horretarako, halaber, Udal Izapideen Eskuliburua sustatuko da, guztiontzako zerbitzu eraginkorra eta gogobetegarria emateko baliabide garden eta azkar gisa.

## **IZAN LITEZKEEN BESTELAKO AUKERA ERREGULATZAILE ETA EZ-ERREGULATZAILEAK**

Zehaztu egin beharko lirateke, besteak beste, egun udal zerbitzu ezberdinek gauzatzen dituzten zein zerbitzu eman beharko lituzkeen Herritarrentzako Arreta Zerbitzuak, baita zein baliabide erabili beharko liratekeen Udalaren eta herritarren arteko komunikaziorako ere, bai eta ordezkartza bitartez egingo diren izapideak ere.

Ondoren balizko aukera bat planteatzen da, baina baliteke ez izatea bukaeran ordenantzan jasoko dena:

Eginbeharrak:

1. Udalaren administrazio-prozedurak direla eta, Udaleko sarrera-eta irteera-erregistroak (euskarri fisikoan zein informatikoan), posta-zerbitzuekiko harremana barne, dagozkion administrazio-jakinazpenen ondoriozkoa.

2. Herritarrei berehalako arreta ematea, edozein bide baliatuta. Eginbehar horretan sartzen da laguntza, esleituta dituen udal-izapideen eskakizun tekniko-juridikoak betetzeari buruzko aholkularitza, eta dokumentazioa edozein euskarritan jasotzea.
3. Biztanleen Udal Errolda kudeatzea, bere osotasunean; herritarrei arreta ematea; altak, bajak eta aldaketak kudeatzea; mantentze-lanak egitea; Estatistika Institutu Nazionalarekin harremanetan egotea; ofiziozko bajak, etab.
4. Beste erakunde publikoek bidalitako iragarkiak jendaurrean jartzea eta herritarrei arreta ematea. Horrek barne hartzen ditu hauteskunde-prozesuetako errolda-datuak, epaimahai-zerrendak, etab.
5. Herritarren oharrak, kexak, iradokizunak eta galderak kudeatzea.
6. Bergarako herritarrei dokumentuak konpultsatzea.
7. Informazio publikoaren eskubidea kudeatzea; hala ere, udal-arduradunek barne-izapidetzea egin beharko dute.
8. Ahalordetze-erregistro elektronikoak kudeatzea.
9. Interesdunei baliabide elektronikoak erabiltzeko laguntza ematea, ordenantza honetan aurreikusitakoarekin bat etorritz.

#### Leihatila bakarra

HAZen kudeaketa-funtzioak "leihatila bakarra"ren antolaketa-irizpideen arabera egituratzen dira: erabilera anitzeko arreta-zentro bakarra eskaintzen zaie herritarrei, Bergarako Udalarekin harremanetan jartzeko.

#### Ordezkaritza

1. Ordezkaritza bidez ere jardun dezakete jarduteko gaitasuna duten interesdunek, eta ordezkariekin gauzatuko dira orduan administrazio-jarduketak, interesdunak berariaz aurkakorik adierazten ez badu.
2. Jarduteko gaitasuna duten pertsona fisikoek, eta pertsona juridikoek, beren estatutuaren hala aurreikusia badute, beste batzuen ordezkaritza gisa jardun ahal izango dute administrazio publikoen aurrean.
3. Beste pertsona baten izenean eskaerak egiteko, erantzukizunpeko adierazpenak edo jakinarazpenak aurkezteko, errekursoak jartzeko, akzioetan atzera egiteko eta eskubideei uko egiteko, ordezkaritza egiaztatu beharko da. Izapide huts diren egintza eta kudeaketak, berriz, inolako egiaztapenik gabe egin ditzake ordezkariek.
4. Ordezkaritza egiaztatzeak, hala dela sinesgarritasunez erakusten duen edozein bide erabili ahal izango da, zuzenbidean baliozkoa bada. Ondorio horietarako, ordezkaritza egiaztaturik geldituko da «apud acta» ahalordetzearen bitartez egin bada, norbera HAZen funtzionario eskudunaren aurrean agertuz edo sinadura aitortuarekin dagokion egoitza elektronikoan agerraldi elektronikoak eginez, edo Udalaren ahalordetze-erregistro elektronikoan inskribatu izana egiaztatuz.
5. Ordezkaritza ez egiaztatzeak edo nahikoa ez egiaztatzeak ez du eragotziko dena delako egintza gauzatu hartzea, baldin eta ordezkaritza egiaztatzen edo akatsa zuzentzen bada hamar egun baliodunen epean, epe hori eman beharko baitu administrazio-organoak, edo epe handiagoan kasuak hala eskatzen badu.

## Ahalordetze-erregistro elektronikoa

1. HAZek kudeatuko du Udalaren ahalordetze-erregistro elektronikoa, eta honako datu hauek jasoko ditu:
  - a) Ahalorde-emailearen izen-abizenak edo sozietatearen izena; nortasun-agiri nazionala, identifikazio fiskaleko kodea edo agiri baliokideren bat.
  - b) Ahalordedunaren izen-abizenak edo sozietatearen izena; nortasun-agiri nazionala, identifikazio fiskaleko kodea edo agiri baliokideren bat.
  - c) Ahalordetze-erregistroko inskripzioaren data.
  - d) Zenbat denborarako ematen den ahalordea.
  - e) Ahalorde-mota, Udalaren aurrean ematen dituen ahalmenen arabera.
2. Erregistroan inskribatutako ahalordeek bost urterako balioa izango dute, gehienez, inskripzioa egiten den datatik aurrera. Epe hori amaitu aurreko edozein unetan, nolnahi ere, ahalordeemaileak errebokatu edo luzatu ahalko du ahalordea. Ahalorde-emaileak erregistroari emandako luzapenek bost urterako balioa izango dute, gehienez ere, inskripzioa egiten den datatik aurrera.
3. Ahalordetze elektronikoa elektronikoki sinatuta egon beharko du, ematen duen pertsonak sinatuta.

## Telefono edo posta elektronikoko bidezko kudeaketa

1. Telefonoz edo posta elektronikoz egin daitezkeen kudeaketak onartu egingo dira. Hala ere, idatziz jasota utzi beharko dira egindako izapideak; gainera, beharrezkoa bada, horiek egiaztatu ahalko dira, egin zituen funtzionarioak emandako eginbidearen bitartez.
2. Izapideen Eskuliburuan zehaztuko da zer izapide kudeatu daitezkeen telefonoz edo posta elektronikoz.
3. Horrelako gaiak izapidetzean, egiaztatu egingo da interesdunen identitatea, beren nortasun agiriaren (NANA, pasaportearen etab.) bidez eta, behintzat, Udalari aurretiaz emandako daturen baten bitartez.

Argitaratze-data: 2018/04/20