

# Zerbitzu-karta



Zure Udala  
ARRETA ZERBITZUA



ERRETERIA

Errenteriako Udalak herritarrei arreta emateko duen zerbitzuak **ZU! Zure Udala - Arreta Zerbitzua** du izena, eta, bere eskumenen esparruan, haien informazio eta zerbitzu eskaerei erantzuten dien udal tresna da. Zerbitzu hau **Errenteriako Udalaren Informazioaren Gizarte departamentuaren** mende dago.

Eskuorri hau zerbitzu-kartaren laburpena da. Karta publiko bat da, eta herritarren eta administrazio publikoaren arteko zerbitzu-konpromisoa adierazten du. Zerbitzu-kartak alderdi hauek jasotzen ditu:

- Erabiltzaileen eskubideak eta betebeharrak.
- Zerbitzuaren ezaugarrien deskribapena.
- Erakundeak zerbitzua ematean hartzen dituen kalitate-konpromisoak eta betetze-maila neurtzeko erabiliko diren adierazleak.

Zerbitzu-karta Tokiko Gobernu Batzarrak onartu du eta bi urtean behin berrikusiko da. Testu osoa hemen aurki dezakete interesdunek: [www.errenteria.eus](http://www.errenteria.eus).

Dokumentu horren bidez, Udalak konpromisoa hartzen du arreta-zerbitzuaren kalitatea mantentzeko eta adierazle-multzo baten bidez neurtu ahal izateko. Ebaluazio hori zerbitzuaren ezaugarri hauen gainean egingo da: kalitate orokorra, instalazioak, langileak, arreta-moduak eta eskainitako informazioaren kalitatea.

Taularen osagai guztiak kartaren bertsio osoan ikus daitezke, eta bertan jasotzen ditu bederatzi konpromiso zehatzak zein horiek betetzen diren neurtzeko moduak. Errenteriako Udalak konpromisoak ez direla betetzen antzematen badu, egoera hori zuzentzera bideratutako neurriak jarriko ditu abian. Herritarrek arreta-zerbitzuari buruzko kexak eta iradokizunak aurkeztu ahal izango dituzte **ZU! Zure Udala Arreta** zerbitzuan.



# Zerbitzuak

## INFORMAZIOA

---

- Tramitatzen ari diren prozeduren egoerari eta edukiari buruzko informazio partikularra interesdunei.
- Informazio orokorra pertsona guztiei.

## UDAL TRAMITEEN KUDEAKETA

---

- Udalaren eta beste administrazio publiko batzuen dokumentazioaren erregistro presentziala.
- Altak eta aldaketak biztanleen udal erroldan. Errolda ziurtagiriak.
- Zergak eta isunak ordaintzea.
- Matrikulazioak: izena ematea Xenpelar Tailerretan eta Udako Oporrak programetan.
- B@kQ identifikazio elektronikoaren ziurtagiriaren eskaera izapidetzea.
- Hondakin organikoen edukiontziak irekitzeko txartel elektronikoa ematea.
- Zergen kudeaketa: banku-helbideratzeak, hobariak, zatikapenak, eta abar.
- TAO txartelaren tramitazioa eta Udaltzaingoan egin beharreko tramite batzuk.

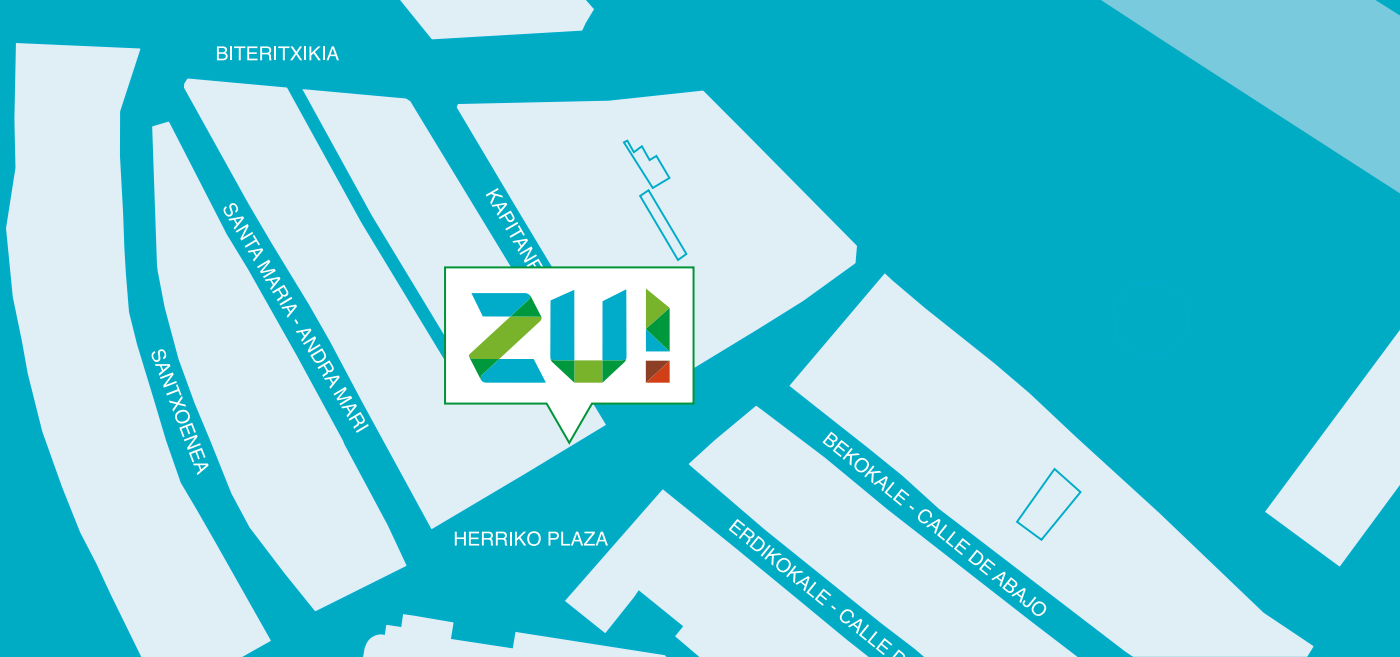
## UDALAZ KANPOKO IZAPIDEEN KUDEAKETA

---

- Trafiko Zuzendaritza Nagusiari zirkulazio baimenaren eta gidabaimenaren helbide-aldaketak jakinaraztea.
- MUGI txartela eskatu eta ordaintzea.

# Herritarrentzako iradokizunak

- NA-a, gidabaimena edo nortasuna egiaztatzen duen agiri ofiziala ekarri.
- Beste pertsona baten izenean bazatoz, ekarri baimena eta baimena eman dizun pertsonaren nortasuna egiaztatzen duen agiri ofizial baten kopia.
- Izapide bakoitzerako beharrezko dokumentazioa aldeztatik kontsultatu webgunean edo telefonoz.
- Ez erabili eguneko puntako orduak (10:00etatik 13:00etara) gestioak eta deiak egiteko.
- Saihestu epeak amaitzen diren egunetan etortzea.



## Kokalekoa eta kontaktua

ZU! Zure Udala - Arreta Zerbitzua udaletxean bertan dago.

Herriko Plaza z/g. 20100 Errenteria, Gipuzkoa

[zu@errenteria.eus](mailto:zu@errenteria.eus)

[errenteria.eus/zu](http://errenteria.eus/zu)

943 449 600 / 010

### ● Arreta orduak:

- Astelehenetan: 07:30 - 14:00 / Astearte eta ostegunetan: 07:30 - 19:00 / Asteazken eta ostiraletan: 07:30 - 15:00

Uztailaren erdialdetik irailaren erdialdera:

- Astelehenetan: 7:30-14:00 / Asteartetik ostiralera de 7:30 a 15:00

## Hemen ere egin daitezke izapideak:

### ● Autozerbitzuko kutxazain automatikoak:

- Udaletxeko sarreran

### ● [www.errenteria.eus](http://www.errenteria.eus)

## Izapideei buruzko informazioa jasotzeko:

### ● Telefonoz: 943 449 600 / 010

### ● E-postaz: [zu@errenteria.eus](mailto:zu@errenteria.eus)

Aurretiazko hitzorduaren sistema aldatu egin daiteke udalaren esku ez dauden arrazoiak direla-eta.