

Zerbitzu-karta



Zure Udala
ARRETA ZERBITZUA



ERRETERIA

1. SARRERA	3
1.1. ZER DA HERRITARRENTZAKO ARRETA ZERBITZUA?	4
1.2. ZER DA HERRITARRENTZAKO ARRETA?	5
1.3. ZER EGINKIZUN, IKUSPEGI ETA PRINTZPIO HARTZEN DIRA KONTUAN HERRITARRENTZAKO ARRETA GIDATZERAKOAN?	6
1.4. KALITATEAREN OSAGIAK	7
2. AITORPENA	8
2.1. ZERBITZU-KARTA BERRIKUSTEKO PROZESUA	9
2.2. INDARREAN SARTZEKO DATA ETA INDARRALDIA.	9
2.3. KANPOKO ETA BARRUKO KOMUNIKAZIO-MEKANISMOAK	10
3. DESKRIBAPENA	11
3.1. KARTAREN XEDE DIREN ZERBITZUAK ESKAINTZEN DITUEN ERAKUNDEAREN HELBURUAK ETA XEDEAK	12
3.2. ERAKUNDEAREN ETA ZERBITZUEN IDENTIFIKAZIO-DATUAK	12
3.3. HARREMANETARAKO INFORMAZIOA	12
3.4. ZERBITZUAK ESKURATZEKO MODUAK	13
3.5. ERABILTZAILEEN ESKUBIDEAK ETA BETEBEHARRAK	14
3.6. ZERBITZUA ERREGULATZEKO ARAUAK	17
3.7. GIZA BALIABIDEEN, BALIABIDE MATERIALEN ETA TEKNOLOGIKOEN ZERRENDA	18
3.8. ESKAINITAKO ZERBITZUEN ZERRENDA	19
3.9. HERRITARRENTZAKO IRADOKIZUNAK	24
4. KONPROMISOAK	25
4.1. KONPROMISOAK ETA ADIERAZLEAK	26
4.2. NEURRI ZUZENTZAILEAK EZ-BETETZEEN KASUAN	27
4.3. EMAITZAK JAKINARAZTEA	27
4.4. EMANDAKO ZERBITZUARI BURUZKO KEXAK, IRADOKIZUNAK ETA ERREKLAMAZIOAK AURKEZTEA	28



1. Sarrera

1. Sarrera

1.1. Zer da Herritarrentzako Arreta Zerbitzua?

Erretereriako Udaleko herritarrentzako arreta-zerbitzuak **ZUI Zure Udala - Arreta Zerbitzua** du izena, eta haren eginkizuna da udal osoaren arreta-bideak eta -tresnak koordinatzea eta herritarrei arreta eraginkorra eskaintzea.

Administrazio-unitate horrek hainbat bidetatik ematen du arreta: aurrez aurreko arreta-bulego (edo bulego-sare) baten bidez, telefonoz, posta elektronikoz eta bitarteko telematikoak erabiliz. Informazio-eskaerari erantzuteko edo zerbitzu

publiko bat formalizatzeko modua integratua edo osoa da, eta informazioaz edo zerbitzu publikoaz arduratzen den sailarekin edo organismoarekin egindako arreta-akordioetan oinarritzen da.

Herritarrentzako arreta-zerbitzuak lehen mailako interakzio guztien ardura hartzen duenean, modu integratu eta ez-bertikalean, **herritarrentzako arretagune bakar** bilakatu da.



1.2. Zer da herritarrentzako arreta?

«Herritarrentzako arreta» terminoaren definizioa:

Herritarrei beren eskubideak baliatzeko, obligazioak betetzeko eta informazioa eskuratzeko aukera emango dien harreman-gune bat sortzeko antolaturiko prozesu- eta bitarteko-multzoa. Barnean hartzen ditu elementu pertsonalak eta digitalak, sinkronoak eta asinkronoak, propioak eta kanpokoak.

Udalak herritarren arretarako sistema osatzen duten elementuak definitzen ditu, eta horien guztien kudeaketa globala egiten du. Herritarrentzat, horrek esan nahi du haien eskaerei batera erantzungo zaiela, erakundeak aitortuta dauzkan bideen artetik edozein erabiltzea erabakitzen dutela ere; ildo horretan, pertsona eta haren premiak hartuko dira funtsezko irizpidetzat zerbitzua antolatzeko.

Informazio-eskaintza eta zerbitzu publikoetarako sarbidea aurrez aurre eman ahal izango dira, telefonoz, Internet bidez, bai eta teknologiak edo komunikabideek ahalbidetzen dituzten beste kanal batzuen bidez ere, betiere Administrazio Prozedura Erkidearen 39/2015 Legeak dioenarekin bat.

Herritarrei arreta emateko espezializazioaren eta informazioa eta zerbitzu publikoak eskuratzeko eta integratzeko bideragarritasunaren arabera, bi arreta-maila ezartzen dira:

- **Herritarrentzako lehen mailako arreta,** Errenteriako Udalaren zerbitzu publikoak izapidetzeko informazioa, orientazioa eta laguntza eskaintzen dituen.
- **Herritarrentzako arreta espezializatua,** berriazko zerbitzu publikoei buruzko informazioa eta tramitazioa eskaintzen dituen, horietarako jakintza-maila espezializatua behar denean.

1.3. Zer eginkizun, ikuspegi eta printzipio hartzen dira kontuan herritarrentzako arreta gidatzerakoan?

Eginkizuna

Herritarrentzako arreta-sistemaren izateko arrazioa; apala eta zabala izaten da aldi berean. Herritarren -edo, zehatzago esanda, eskariaren- eta erakundearen arteko harreman-interfazeaz arduratzen da.

Honela definitzen da:

Informazio- eta zerbitzu-eskaerak ulertzea eta erantzutea, Errenteriako Udalak erantzunik egokiena eta asegarriena eman dezan beti, bere eskumenen esparruan.

Ikuspegia

Herritarren arretaren etorkizuneko orientazioa administrazio publikoaren ikusmoldeari lotuta dago, zeina erabat bideraturik baitago herritarren beharretara eta eskaeretara, eta, bide horretan aurrera egiteko, jarrera prestua eta irekia ageri du azterketa publikorako eta partaidetzarako.

Eskariaren eta erakundearen arteko harreman-espazioa etengabe berritzea eta hobetzea, herritarren eta erakundeen beharrak konpontzera bideratutako orientazio batekin, gobernu onaren printzipioei jarraituz.

Printzipioak

- Herritarrei zerbitzua emateko bokazioa, arreta integrala eta irisgarria emanez hainbat kanal baliatuz.
- Informazio gardena, osoa, benetakoa eta gaurkotua eskaintzea irisgarritasun handienez.
- Zerbitzuetarako sarbidea bermatzea, berdintasunari eta diskriminaziorik ezari dagokionez.

- Zerbitzua errespetu osoz eskaintzea, pertsoneri tratu ona emanez.
- Pribatasuna eta konfidentziasuna bermatzea informazio partikularra maneiatzean.
- Zerbitzu publiko eraginkorra eta efizientea bermatzea, interes publikoei men egiten diena.
- Kudeaketa dinamikoa, proaktiboa, gertukoa eta arduratsua egitea, balio publikora bideratua.
- Administrazio publikoen arteko lankidetzeta eta elkarlanean arazteko eraginkortasuna bermatzea.
- Azterketa publikoari eta herritarren parte-hartzeari ateak irekitzen dizkion erakundea lortzea.

Herritarrei arreta emateko jarduerak printzipio hauei men egingo die, oro har:

1.4. Kalitatearen osagaiak

SERVQUAL hainbat dimentsio lantzen dituen ikerketa-tresna bat da, eta haren helburua da zerbitzuaren kalitatea neurtzea. Horretarako, erabiltzaileen itxaropenak eta pertzepzioak biltzen ditu, zerbitzuaren kalitateari buruzko bost dimentsio kontuan harturik. Era berean, dimentsio horiek adierazle gisa definitutako atributu-multzo batean zabaltzen dira, zeinak lerrokaturik baitaude zerbitzuak kontsumitzen dituzten pertsonen mapa mentalarekin. Hau da, SERVQUAL eredu horrek definitzen du zer elementu eragingo duten erabiltzaileen iritzietan zerbitzu baten kalitatea baloratzeko orduan. Kalitate hori neurtzerakoan, kontuan hartzen dira bai esperotakoa, bai hautemandakoa.

Atributu horiek elementu hauekin loturiko alderdiak biltzen dituzte:

- Instalazioen eta ekipamenduen baldintzei buruzko ezaugarriak.
- Sartzeko eta harremanetan jartzeko erraztasuna.
- Arreta ematen duten pertsonen eskaintza tratua.
- Emandako informazioaren argitasuna eta egokitasuna, baita erantzuteko gaitasuna ere.
- Denbora eta epeak.
- Gorabeherak sortu direnean lortutako erantzuna.



2.

Aitorpena

2. Aitorpena

Zerbitzu-karta dokumentu publiko bat da, eta herritarren eta administrazio publikoaren arteko zerbitzu-konpromisoa adierazten du. Zerbitzu-karta batek alderdi hauek jasotzen ditu:

- Erabiltzaileen eskubideak eta bete-beharrak.
- Zerbitzuaren ezaugarrien deskribapena.

- Erakundeak zerbitzua ematean hartzen dituen kalitate-konpromisoak eta betetze-maila neurtzeko erabiliko diren adierazleak.

Tresna horrek, alde batetik, **administrazioaren etengabeko hobekuntza** sustatzen du zerbitzuak ematean, eta, bestetik, **herritarren itxaropenak bideratzen ditu** jasoko dituzten zerbitzuen inguruan.

2.1. Zerbitzu-karta berrikusteko prozesua

Honako hauen bidez bermatzen dira erabiltzaileek zerbitzu-karta berrikusteko prozesuetan parte hartzeko mekanismo formalak:

- Herritarren gogobetetzeari buruzko bi urtez behingo inkesta.
- *Rate Now: Tablet* horretan, herritarrek zerbitzu horri buruzko iritzia eman dezakete,

gogobetetze-maila adierazten duten kolo-retako emotikonoen sistema baten bidez. Aurrez aurreko zerbitzuetan egoten da eskuragarri, urtean zehar hainbat alditan.

- Zerbitzuen ilaran zain dauden pertsonei zuzenean egindako gogobetetze-inkestak. Tankera horretako inkestak aldi jakin batzuetan egiten dira.

2.2. Indarrean sartzeko data eta indarraldia

Errenteriako Tokiko Gobernu Batzordeak 2022ko apirilaren 5 ean onartu du zerbitzu-karta.

Bi urtez egongo da indarrean, harik eta Errenteriako Udaleko Informazioaren

Gizarteko Sailak aldi horren ostean berrikusi eta eguneratu arte. Hain zuzen ere, sail hori arduratzen da hura prestatzeaz, bertan zehaztutako zerbitzuek, konpromisoek eta jasotzen diren adierazleek une oro adieraz dezaten eskainitako zerbitzuaren errealitatea.

2.3. Kanpoko eta barruko komunikazio-mekanismoak

Honela jakinaraziko da zerbitzu-karta hau:

- **Barne-hedapena.** Erredakzio-taldeak Koordinazio Gune Orokorrean (KGU) ez ezik, ZU! Zure Udala saileko koordinazio-bilerako hiru esparruetan ere aurkeztuko du zerbitzu-karta. Era berean, intranetean ere ipiniko da eskuragarri.
- **Kanpo-hedapena.** Zerbitzu-kartaren argitalpena honela jakinaraziko da:
 - Herri Bizia informazio-atarian (herribizia.errenteria.eus)
 - errenteria.eus atariko albisteen atalean
 - Sare sozialetan: [@errenteriaudala](https://twitter.com/errenteriaudala) eta [@herribizia](https://twitter.com/herribizia) (Twitter) eta [@herribizia](https://facebook.com/herribizia) (Facebook)
 - Prentsa-ohar bat kaleratuz edo prentsaurreko bat eginez.
- **Argitalpena eta zabalkundea, barnekoa eta kanpoko;** PDF formatuan kaleratuko dira, bai zerbitzu-karta jasotzen duen dokumentuaren **bertsio osoa**, bai **bertsio laburtua** –kontuan izanik eskuragarriagoa izango dela azken hori publiko orokorarentzat–. Bi bertsioak **euskarri elektronikoan** (online) zein **euskarri fisikoan** (paperean) emango dira.
 - Bertsio elektronikoak Udalaren webguneko ZU! zerbitzuari buruzko atalean egongo dira eskuragarri herritarrentzat.
 - Bertsio fisikoan kasuan, nabarmendu behar da dokumentu osoaren tirada txiki bat inprimatuko dela, eta liburuxka moduan laburtutako bertsioak, berriz, tirada handiagoa izango duela. Hasiera batean, herritarren artean banatuko da, arretagunera egiten dituzten lehen bisitetan. Bertsio luzea dokumentuarekiko interesa agertzen duten eta dokumentua formatu elektronikoan eskuratu ezin duten pertsonen emango zaie.

Bestalde, libre kontsultatu ahal izateko moduan argitaratuko da dokumentua –bertsio osoa zein laburtua–, eta behar besteko hedapena emango zaio onetsi izanari eta edukiari, honako bide hauetan:

- Udalaren web orrian, [ZU! Zerbitzuari buruzko atalean](http://ZU!Zerbitzuari.buruzko.atalean).

3.

Deskri-
bapena



3. Deskribapena

3.1. Kartaren xede diren zerbitzuak eskaintzen dituen erakundearen helburuak eta xedeak

ZUI Zure Udala Errenteriako Udalaren herritarrentzako arreta-zerbitzua da, eta modu integratuan eskaintzen ditu esku-hartze tekniko espezializaturik behar ez duten udal-zerbitzu gehienak (informazioa, tramitazioa eta kudeaketa), hainbat kanalen bidez.

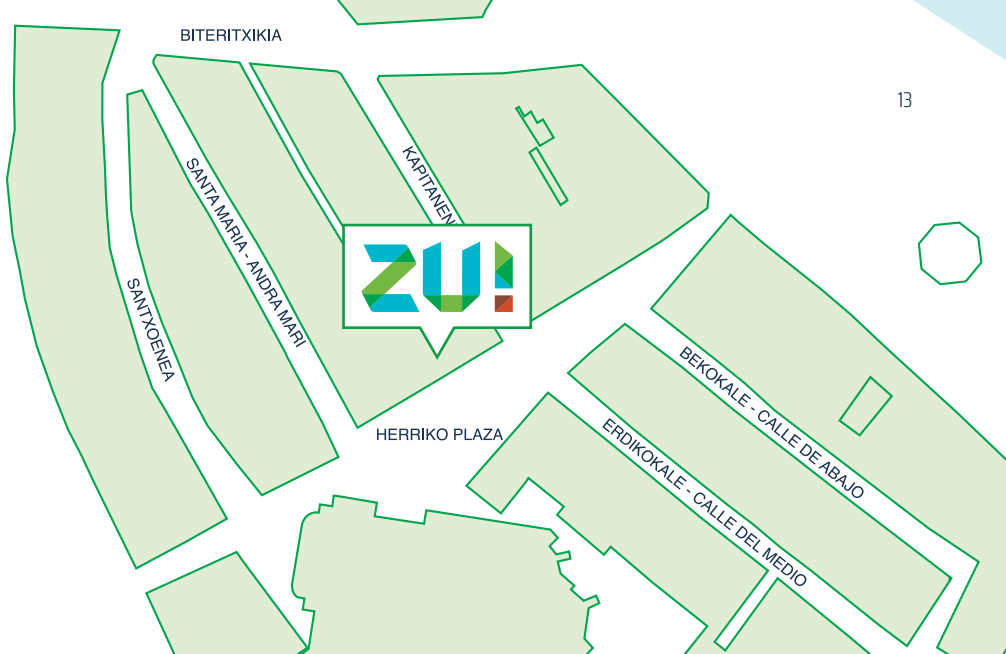
Haren helburu nagusia da herritarrentzako erreferentziazko zerbitzua izatea, leihatila bakarra baita informazioa modu integratuean jasotzeko eta administrazio-prozeduren tramiteak eroso egiteko ere.

3.2. Erakundearen eta zerbitzuen identifikazio-datuak

- Zerbitzu-kartaren xede diren zerbitzuak erakunde honetan daude kokaturik: **Errenteriako Udala**.
- Zerbitzu-kartaren gaineko ardura duen administrazio-unitatea: **Informazioaren Gizarteko Saila**.

3.3. Harremanetarako informazioa

- **Posta-helbidea:** Herriko Plaza z.g. 20100 Errenteria, Gipuzkoa
- **Webgunea:** errenteria.eus/zu
- **Helbide elektronikoa:** zu@errenteria.eus
- **Harremanetarako telefonoak:** 943 449 600 / 010



- **Planoa:** [Ikusi Google Mapsen](#)

- **Arreta-ordutegiak:**

Astelehena: 07:30 - 14:00

Asteartea eta osteguna: 07:30 - 19:00

Asteazkena eta ostirala: 07:30 - 15:00

Uztailaren erdialdetik irailaren erdialdera:

Astelehena: 7:30 - 14:00

Asteartetik ostiralera: 7:30 - 15:00

OHARRA: Arratsaldez tramiteak egiteko, hitzordua eskatu beharko da aldezturik*. Goizetan aukerakoa da. Hitzordua telefonoz eska daiteke 010 eta 943 449 600 telefono-zenbakietan, edo udaletxera bertara joanda.

* Baliteke aldezturik hitzorduaren sistema aldatzea, Covid-19aren eboluzioak eragindako egoeraren eta inguruabarren arabera.

3.4. Zerbitzuak eskuratzeko moduak

- Aurrez aurrekoa: [43°18'45.7"N 1°53'55.3"W](#)

- Autozerbitzu-kutxazainak: Udaletxeko ataria (Herriko Plaza z.g. 20100 Errenteria)

- [Webgunea](#)

- [Egoitza elektronikoa](#)

- Telefonoz: 943 449 600 / 010

- [Helbide elektronikoa](#)

- Sare sozialak: [@errenteriaudala](#)

- SMS (jakinarazpenak bidaltzea)

3.5. Erabiltzaileen eskubideak eta betebeharrak

ESKUBIDEAK

Zerbitzuaren erabiltzaile guztiek dituzten eskubideak

- Udalarekin harremanetan jartzeko eskubidea, udalaren webguneko [zerbitzu telematikoetan](#) eskura daitekeen erregistro elektronikoaren bidez.
- Udalarekiko harremanetan bitarteko elektronikoak erabiltzerakoan laguntza jasotzeko eskubidea.
- Euskal Autonomia Erkidegoko hizkuntza ofizialak erabiltzeko eskubidea.
- Informazio publikoa, artxiboak eta erregistroak eskuratzeko eskubidea, Estatuko, autonomia-erkidegoko eta tokiko legerian gardentasunari buruz aurreikusitakoari jarraikiz.
- Errespetuz eta begirunez tratatuak izateko eskubidea agintarien eta enplegatu publikoen aldetik, erraztasunak emanez beren eskubideez baliatzeko eta betebeharrak betetzeko.
- Udalaren, toki-agintarien eta langileen erantzukizunak eskatzeko eskubidea, legez hala dagokionean.
- Identifikaziorako eta sinadura elektronikorako bitartekoak lortzeko eta erabiltzeko eskubidea.
- Datu pertsonalak babesteko eskubidea, eta, bereziki, Errenteriako Udalaren fitxategi, sistema eta aplikazioetan agertzen diren datuen segurtasuna eta konfidentzialtasuna babestekoa.

Interesdunek dituzten berariazko eskubideak

Administrazio-prozedura erkideari buruzko legerian aurreikusitako gainerako eskubideez gainera, interesdunek* eskubide hauek dituzte administrazio-prozedura batean:

- Noiznahi jakiteko eskubidea interesdun diren prozeduren izapidetzea nola doan; administrazio-isiltasunak zer esanahi duen, Administrazioak ez badu ematen eta ez badu jakinarazten epean ebazpen espresurik; zer organo den eskudun instrukzioa egiteko, hala badagokio, eta ebazpena emateko; eta zer izapide-egintza eman dituen.

- Eskubidea izango dute, orobat, prozedura horietan jasotako dokumentuak eskuratzeko eta horien kopia lortzeko, betiere ezarritako tasak ordaindu ondoren, kasuak hala eskatzen badu. Errenteriako Udalarekin bitarteko elektronikoen bidez harremanetan jartzen direnek eskubidea izango dute aurreko paragrafoan aipatzen den informazioa Udalaren webguneko [zerbitzu telematikoetan](#) kontsultatzeko, zeinak eskuratzeko gisa funtzionatuko baitu. Betetzat joko da Udalak prozeduretako dokumentuen kopiak emateko obligazioa, dokumentuok posta elektronikoz bidaltzen dituenean.
- Prozedurak izapidetzeko ardura duten udaleko agintariak eta langileak identifikatzeko eskubidea.
- Jatorrizko agiririk ez aurkezteko eskubidea, nola eta aplikatzekoa den araudiak ez duen kontrakoa ezartzen salbuespen gisa. Salbuespenez jatorrizko agiri bat aurkeztu behar badute, horren kopia kautotua eskuratzeko eskubidea izango dute, ezarritako tasen ordainketa egin ondoren, hala badagokio.
- Kasuan kasuko prozedurari aplikatzekoak zaizkion arauetan eskatzen ez diren datuak eta agiriak ez aurkezteko eskubidea, baldin eta dagoeneko administrazio publikoen esku badaude edo administrazio horiek egin badituzte.
- Prozeduraren edozein alditan -eta betiere entzunaldiaren izapidea egin aurretik- alegazioak aurkezteko eskubidea, ordenamendu juridikoak onartzen dituen defentsa-bideak erabiltzekoa eta dokumentuak aurkeztekoa; organo eskudunak ebazpen-proposamena idaztean kon-tuan hartu beharrekoak, denak ere.
- Argibideak eta aholkuak lortzeko eskubidea, hain zuzen ere, indarrean dauden xedapenen arabera, proiektuetan, jardueretan edo eskabideetan zein baldintza juridiko eta tekniko bete behar dituzten jakiteko.
- Aholkulari batek lagundurik jarduteko eskubidea, beren interesen alde egiteko komeni zaiela deritzotenean.
- Ordainketa-betebeharrak bitarteko elektronikoen bidez betetzeko eskubidea, hala nola kreditu- edo zordunketa-txartelaren bidez, banku-transferentziaren bidez, banku-helbideratzearen bidez eta baimentzen den beste edozein bitartekoren bidez.
- Konstituzioak eta legeek aitortzen dizkieten gainerako guztiak.

* Honako hauek jotzen dira **interesduntzat** administrazio-prozeduran:

- Prozedura sustatzen duten pertsonak, eskubide edo interes legitimo indibidual edo kolektiboen titular gisa.
- Prozeduran har daitezkeen erabakiek uki ditzaketen eskubideen titularrak, nahiz eta beraiek abiarazi ez prozedura.
- Ebazpenak uki ditzakeen norbanakoen nahiz taldeen bidezko interesak dituztenak, baldin eta behin betiko ebazpena eman baino lehen aurkezten badira prozeduran.

BETEBEHARRAK

- Jarrera adeitsua eta errespetuzkoa izatea une oro, dela arreta-zerbitzuko langileekin, dela une horretan instalazioak erabiltzen ari diren gainerako erabiltzaileekin.
- Langileekin lankidetzan jardutea, eta kudeaketetan edo tramiteetan beharrezkoak diren identifikazio-datu egiazkoak eta zehatzak ematea.
- Zerbitzuen ordutegiak eta funtzionamendua errespetatzea, betiere langileen jarraibideak aintzat hartuta.
- Espazio eta ekipamendu publikoak zaintzea eta errespetatzea.

3.6. Zerbitzua erregulatzeko arauak

Barrukoa

- Informazioaren Gizarteko Sailan eta udaleko sail bakoitzaren arteko barne-hitzarmenak. Berariaz jasotzen dira ZU! Zure Udala zerbitzuaren bidez egiten diren sailaren izapideak, eta arauturik geratzen da, orobat, sailaren eta «ZU! Zure Udala» Herritarrentzako Arreta Zerbitzuaren arteko harremana.

Tokikoa:

- Erretereriako Udalaren «ZU! Zure Udala» Herritarrentzako Arreta Zerbitzua arautzen duen udal-ordenantza. 2018ko urtarrilaren 4an onetsia (GAO, 7. zk., 2018ko urtarrilaren 10ekoa)

EAEkoa:

- 2/2016 Legea, apirilaren 7koa, Euskadi-ko Toki Erakundeei buruzkoa.

Estatukoa:

- 39/2015 Legea, urriaren 1ekoa, Administrazio Publikoen Administrazio Prozedura Erkidearena.
- 40/2015 Legea, urriaren 1ekoa, Sektore Publikoko Araubide Juridikoari buruzkoa.
- 19/2013 Legea, abenduaren 9koa, gardentasunaren, informazio publikoa eskuratzeko bidearen eta gobernu onarena.
- Abenduaren 5eko 3/2018 Lege Organikoa, Datu Pertsonalak Babesteari eta Eskubide Digitalak Bermatzeari buruzkoa.

Europakoa:

- 2016/679 (EB) Erregelamendua, Europako Parlamentuarena eta Kontseiluarena, 2016ko apirilaren 27koa, datu pertsonalen tratamenduari dagokionez pertsona fisikoen babesari eta datu horien zirkulazio askeari buruzko arauak ezartzen dituen eta 95/46/EE Zuzentaraua (Datuen babeseko Erregelamendu Orokorra) indargabetzen duena.

3.7. Giza baliabideen, baliabide materialen eta teknologikoen zerrenda

GIZA BALIABIDEAK

- Zerbitzuaren koordinatzaileak (2): zerbitzua kudeatzeaz arduratzen dira. Era berean, ZUI zerbitzua ordezkatzen dute, eta solaskide dira zerbitzua gainerako sailekin koordinatzeari dagokionez.
- Informazio- eta tramitazio-agenteak (10): herritarrentzako arreta-zerbitzua eskaintzen duten langileak.
- Jakinarazleak (3): haien ardura da Udalaren jakinarazpenak etxera bidaltzea, posta helaraztea eta jasotzea (posta arrunta), eta Udalaren ediktu-taula eguneratzea, hala paperean nola web orrian.
- Harreragile laguntzailea (1): herritarrari aurrez aurreko arreta ematen dio lehen instantzian.

BALIABIDE MATERIALAK

- Ilaren kudeatzailea
- Herritarren kutxazaina
- Pantailarako euskarri birakaria duten ordenagailuak
- Eskanerra
- Hainbat funtziotako ekipamenduak
- Telefono-zenbakiak

BALIABIDE TEKNOLOGIKOAK

- Kudeaketak online egiteko aplikazioak:
 - Zerbitzu telematikoak (IZFErenak)
 - Udako Oporrak: kanpamentu irekiak eta udalekuak
 - Unean bertan ordaintzeko aplikazioa

3.8. Eskainitako zerbitzuen zerrenda

1. FUNTZIOA: INFORMAZIOA

● **Pertsonaguztientzako informazio orokorra.**

Herritarrei nahitaez eman beharrekoa da informazio hori guztia, horretarako inolako legitimazio-egiaztapenik eskatu gabe.

○ **Informazio orokorra**

- Administrazio-erakunde eta -unitateen identifikazioa, helburuak, eskumena, egitura, funtzionamendua eta kokapena.
- Herritarrek egin nahi dituzten proiektu, jarduerak edo eskaerei indarrean dauden lege-xedapenak ezartzen dizkieten betekizun juridiko edo teknikoei buruzkoa.
- Herritarrek egin nahi dituzten proiektuetarako, jardueretarako edo eskaeretarako, edo zerbitzu publiko bat baliatzeko edo prestazio bat jasotzeko beharrezko prozedurei, izapideei, betekizunei eta dokumentazioari buruzko orientazioa, informazioa eta laguntza praktikoa.
- Udal-jarduerari buruzko informazioa; udalak antolatutako kanpainak, ikastaroak eta jarduerak; tramitatzen ari diren planak, proiektuak eta udal-ordenantzak; udal-dirulaguntzak; kontratu publikoen lizitazioak; hautaketa-prozesuak eta abar.

○ **Amaitutako espedienteen gaineko informazio publikoa eskuratzeko eskubidea.**

- Pertsona guztiek dute eskubidea eskaeraren datan amaitutako espedienteen edukiei edo dokumentuei buruzko informazio publikoa eskuratzeko, edozein dela ere haien formatua edo euskarria, betiere Udalaren esku badaude eta haren eginkizunak betez eginak edo eskuratuak badira.

● **Interesdunentzako informazio partikularra*:**

Izapidetzen ari diren prozeduren egoerari edo edukiari buruzko informazio administratiboa hartzen da informazio partikularizat, bai eta prozedurak izapidetzeko ardura duten Errenteriako Udaleko agintari eta langileen identifikazioari buruzkoa ere.

2. FUNTZIOA: KUDEAKETA

● **Kudeaketa propioa:** (Ikusi 3.8.1)

● **Agindutako kudeaketa:**

- Udalaren sailek eta azpisaillek ZU! Zure Udala zerbitzuari eskatu ahal izango diote esleituriko zerbitzuak edo tramiteak egin ditzan, administrazioaren eraginkortasun-eta efizientzia-arrazoiak kontuan izanik, baita herritarrei arreta hobea ematea helburu harturik ere.

3. KUDEATZEN DIREN TRAMITEEN ZERRENDA

ZU! Zure Udala zerbitzuaren funtzioak: **B** Berehalako kudeaketa **T** Tramitea abiaraztea **I** Informatzea

Tramitatzeko kanalak: **A** Aurrez aurrekoa **T** Telematikoki  Posta arruntaz  E-posta  Telefonoa

TRAMITEA	ZU! ZERBI-TZUAREN FUNTZIOA	KANALAK
KUDEAKETA PROPIOA		
Sarrera Erregistroa: Udalari zuzendutako eskabideak, idazkiak eta dokumentuak jasotzea, eskaneatzea eta erregistratzea.	T	A - T - 
Herritarrek (pertsona fisikoek) aurkeztutako eta beste administrazio publiko batzuei zuzendutako eskabideak, idazkiak eta dokumentuak jasotzea eta birbidaltzea.	B	A
Borondatezko ordezkarien erregistroa (elkarteak, jabekideen komunitateak, eta abar).	B	A - T - 
Udalaren langileek eginiko jakinarazpenak, etxean entregatzekoak.	B	A
Dokumentuak konpultsatzea, ZU! Zure Udala zerbitzua arautzen duen udal-ordenantzan ezarritako baldintzetan.	B	A
Udal-teknikari eta -politikariekin egindako hitzordu-eskaeren sarrera-erregistroa.	T	A - T - 
Abisuak, kexak eta iradokizunak kudeatzea: egokituriko arlo eta sailetara eramatea.	T	A - T - 
BIZTANLEEN UDAL-ERROLDA		
Biztanleen errolda: altak, jaiotzagatiko eta adopzioagatiko altak, eta bizileku-aldaketak	B	A
Biztanleen errolda: heriotzagatiko bajak.	B	A
Biztanleen errolda: ofiziozko bajak.	T	A
Erroldatze-ziurtagiriak ematea. Indibidualak, historikoak eta bestelakoak.	B	A - T -  - 
Erroldatze-ziurtagiriak ematea: bizikidetza-ziurtagiriak.	B	A - T -  - 
Biztanleen errolda: datu pertsonalak aldatzea.	B	A - T - 

Hautesle-eroldari eginiko erreklamazioak: herritarrek hautesle-eroldaren behar bezala agertzen den kontsulta dezake; erreklamazioa aurkez dezake eta erreklamazio hori hautesle-eroldaren probintzia-bulegora bidaltzen da, han ebatz dezaten. Hauteskunde-garaian instalatzen den aplikazio informatiko baten bidez egiten da. Udalak bitartekari-lanak egiten ditu hauteskunde-batzordearekin.	B	A
ZERGEN ETA ORDAINKETEN KUDEAKETA		
Zergak eta tasak ordaintzea. Borondatezko aldian eta betearazte-aldian.	B	A
Beste kontzeptu batzuen ordainketa (zerbitzuetan izena ematea, isunak, eta abar).	B	A
Ordainagiriaren banku-helbideratzea.	B	A - T - ✉
Zerga-eroldak: altak, bajak eta helbide-aldaketak. Barneko lankidetzahitzarmenean ezarritakoaren arabera.	B	A - T - ✉
Ordainagiriaren kopiak eta frogagiriak egitea.	B	A - T - ✉ - @
Ondasun higiezinaren gaineko zerga (OHZ): zerga horren errekaruari egindako erreklamazioak, ohiko etxebizitzaz gainera beste etxebizitza bat(zuk) edukitzeagatik. Herritarrek aurkezten dituzten erreklamazioak eta dokumentazioa jasotzea eta informazioa ematea.	B	A - T - ✉
Ondasun higiezinaren gaineko zerga. Hobariak: eskaeraren informazioa eta sarrera-erregistroa ematea.	B	A - T - ✉
Trakzio mekanikoko ibilgailuen gaineko zerga (TMIZ): sarreren itzulketa eta ordainagiriak egitea.	B	A
Trakzio mekanikoko ibilgailuen gaineko zerga (TMIZ). Likidazioa: autolikidazioen ordainketa eta ordainagiriak egitea.	B	A - T - ✉ - @
Trakzio mekanikoko ibilgailuen gaineko zerga (TMIZ). Hobariak: Ibilgailu historikoak, elektrikoak eta 25 urtetik gorakoak. Eskaeraren informazioa ematea eta sarrera-erregistroa egitea.	T	A - T - ✉
Trakzio mekanikoko ibilgailuen gaineko zerga (TMIZ). Ezgaitasunagatik salbuespena: informazioa ematea eta eskaeraren sarrera-erregistroa egitea.	T	A - T - ✉
Eraikuntzen, instalazioen eta obren gaineko zerga (EIOZ). Hobariak: eskaeraren informazioa eta sarrera-erregistroa ematea.	T	A - T - ✉
Ekonomia jardueren gaineko zerga (EIJ). Hobariak: eskaeraren informazioa eta sarrera-erregistroa ematea.	T	A - T - ✉
Gainbalio errazak kalkulatzuz informatzea (salerosketen kasuan).	I	A - T - ✉ @ - ☎

Eskritura udaletxean aurkeztu izanaren zigilua ematea, ondoren Jabetza Erregistroan erregistratzeko. Dokumentua digitalizatzea eta azpiarlora igarotzea (Errentak).	B	A - T -  - @
Ur-horniduragatik eta hondakin-bilketagatik ordaindu beharreko tasak. Salbuespenak eta hobariak.	T	A - T - 
Zorrak zatikatzea eta geroratzea. Barne-lankidetzako hitzarmenean jasotakoaren arabera erantzutea eskaerei.	T	A - T - 
OHZ, TMIZ eta zaborrak zatikatzeko sistema berezia.	B	A - T - 
Faktura elektronikoa: informazioa ematea.	I	A - T -   - 
Banku-kontuen atxikipenak eta bahiturak: informazioa ematea.	I	A - T -   - 
Paperean aurkeztutako abalen erregistroa.	B	A - T - 
TAO, PASABIDEA ETA UDALTZAINGOAREN BESTE TRAMITE BATZUK		
Egoiliarren TAO txartela: Eskabidea jasotzea eta izapidetzea. Ordainagiria ordaintzea eta aplikazioan alta ematea.	B	A
Merkatarien TAO txartela: Eskaera jasotzea eta udaltzaingoari bidaltzea.	T	A - T - 
Pasabidea eskatzea: informazioa ematea eta eskabidearen sarrera erregistratzea.	T	A - T - 
Bide publikoa obregatik okupatzea: eskaera berehala posta elektronikoz bidaltzea Udaltzaingoaren administrazio-zerbitzuetara.	B	A - T - 
Zirkulazio-isunak ordaintzea.	B	A
Adingabeei atzerria joateko baimena emateko agerraldia: tutoreen agerraldia ZUI Zure Udala zerbitzuko agenteen aurrean, eta dokumentua ematea.	B	A
HONDAKINEN BILKETA		
Hondakin organikoetarako edukiontzien txartel elektronikoa: txartel berriak jaulkitzea eta galtzeagatik birjartzea.	B	A
Hondakin organikoen ontziak: erabiltzaile berriei ontziak ematea eta puskatzen direnak birjartzea.	B	A
Zabor-poltsak: poltsak ematea eta horiei buruzko informazioa helaraztea.	B	A
Edukiontzietako sarriak hausteagatik eta halako auziengatik jasotako kekak jasotzea eta tramitatzea.	B	A - T - 
Informazioa ematea	B	A - T -   - 

UDAL-TRAMITEAK		
HIRIGINTZA		
Lurzoru publikoa okupatzeko baimena: informazioa ematea eta eskabidearen sarrera-erregistroa egitea.	T	A - T - ☒
Jardueren, obra-lizentzien eta jarduera-lizentzien alde aurreko jakinarazpenak: eskabideari buruzko informazioa ematea eta sarrera-erregistroa egitea.	T	A - T - ☒
Higiezin baten erabilera aldatzea, lokal izatetik etxebizitza izatera: erabilera-aldaketa baimentzeko bete beharreko baldintzei buruzko informazioa ematea.	T	A - T - ☒
KONTRATAZIOA ETA ONDAREA		
Udal-baratze ekologikoak: bete beharreko baldintzei buruzko informazioa ematea eta eskabidearen sarrera-erregistroa egitea.	T	A - T - ☒
Udal-garajeen emakidak eta aldi baterako erabilerak: kokapenari eta horietako bakoitzaren baldintzei buruzko informazioa ematea eta eskabidearen sarrera-erregistroa egitea.	T	A - T - ☒
IKT (INFORMATIKA)		
B@k-Q identifikazio elektronikoko ziurtagiriaren eskaerak izapidetzea.	B	A
MATRIKULAZIOAK		
Xenpelar Tailerretan eta Udako Oporrak programetan izena ematea.	T	A
GIZARTE-ZERBITZUAK		
Udaleko gizarte-zerbitzuak: hitzorduak kudeatzea.	B	A - T ☒ - ☎
Gizarte-zerbitzuei zuzendutako dokumentazioa jasotzea, erregistratzea eta gizarte-zerbitzuen datu-basean sartzea.	T	A
UDALAZ KANPOKO IZAPIDEAK		
Trafikoko Zuzendaritza Nagusiari (DGT) zirkulazio-baimenaren eta gidabaimenaren helbide-aldaketak jakinarazteko tramiteak egitea.	B	A
MUGI txartela. MUGI txartela eskatzea eta ordaintzea. Eskatzaileak etxean jasoko du txartela.	B	A
BIZIGUNE eta ASAP programak. Informazioa ematea. Eusko Jaurlaritzaren programa horiei buruzko informazio-liburuxkak ematea, horietan esaten denari buruzko informazioa eskaintzea, eta, xehetasun gehiago nahi izanez gero, erreferentziako 900 telefono-zenbakira jotzea.	I	A

OHARRA: Tramiteei buruzko informazio gehiago nahi izanez gero: **Egoitza elektronikoa**

3.9. Herritarrentzako iradokizunak

- Nortasun agiria, gida baimena edo zure nortasuna frogatzen duen dokumentu ofiziala ekarri behar duzu beti.
- Gestioa beste norbaiten izenean egite-
ra bazatuz, delako gestioa egiteko zure
izenean egindako baimena ekarri behar
duzu, pertsona horren nortasun agiria-
ren, gida baimenaren edo bere nortasuna
frogatzen duen dokumentu ofizialaren
kopiaz gain.
- Tramiteak egitera zatozenean, momen-
tuan bertan egin ahal izateko, komeni
da beharrezko dokumentazioa ekartzea,
kontsultatu dezakezu udal web gunean
www.errenteria.eus edo honako telefo-
noetara deituz, 943 44 96 00 edo 010.
- Gestioak egiteko eta telefonoz deitzeko,
saiatu puntako orduak saihesten (10:00-
13:00).
- Ez egon epearen azken egunera arte
zain. Jende pilaketak zerbitzu txukun bat
eskaintzea oztopatzen digu.
- Akatsik topatzen baduzu, eskertuko ge-
nizuke jakinaraztea, hartara, zuzendu
ahal izango dugu. Gure zerbitzuetakoren
batekin ez bazara gustura geratu, kexa
edo iradokizun bat aurkeztu dezakezu
eta aintzat hartuko dugu.



4.

Konpromi-
soak

4. Konpromisoak

4.1. Konpromisoak eta adierazleak

KONPROMISOA	ADIERAZLEA	HELBURUA
KALITATE OROKORRA		
Udalaren konpromisoa da zerbitzuen erabiltzaileek gutxienez 10etik 7 puntu emango dizkiotela zerbitzuen kalitate orokorrari.	ZUI Herritarrentzako Arreta Zerbitzuaren batez besteko balorazio orokorra	7/10
INSTALAZIOAK		
Udalaren konpromisoa da ZUI Herritarrentzako Arreta Zerbitzuaren erabiltzaileek gutxienez 10etik 7 puntuko balorazioa ematea, batetik, oztopo arkitektonikorik ezari eta, bestetik, instalazioen funtzionaltasun-, erosotasun-, ordena- eta garbitasun-mailari.	Aurrez aurreko arreta-bulegoekiko gogobetetze-mailaren batez besteko balorazioa, espazioari, irisgarritasunari, tenperaturari, zaratarari eta argiztapenari dagokienez.	7/10
PERTSONAK		
Udalaren konpromisoa da profesional kualifikatuak ipintzea herritarren eskura, eta profesional horiek gai izatea herritarren premiei behar bezala erantzuteko.	ZUI Herritarrentzako Arreta Zerbitzuko langileekiko gogobetetze-mailaren batez besteko balorazioa, kontsulta eta/edo kudeaketa ulertzeko eta konpontzeko adeitasunari, prestakuntzari eta erraztasunari dagokienez.	7/10
ARRETA		
Udalaren konpromisoa da arreta-ordutegi zabala eta jarraitua ematea ohiko ordutegian.	Eskainitako ordutegiarekiko gogobetetze-mailaren batez besteko balorazioa	7/10
Udalaren konpromisoa da zerbitzu bizkorra ematea, arrazoizko itxaronaldiekin.	Itxaron-denboraren inguruko asebetetze-mailaren batez besteko balorazioa	7/10
Udalaren konpromisoa da itxaroteko batez besteko denbora ez izatea 5 minututik gorakoa.	Itxaroteko batez besteko denbora aurrez aurreko arretan	< 5'

Udalaren konpromisoa da erantzun gabeko deien portzentajea % 10etik behera mantentzea.	Erantzundako deien ehunekoa, guztira jasotakoen gainean	<% 10
INFORMAZIOA		
Udalaren konpromisoa da udal-zerbitzuen erabiltzaileek gutxienez 10etik 7 puntu ematea ZU! Herritarrentzako Arreta Zerbitzuak eskainitako informazioari, edozein kanaletatik ematen dela ere informazio hori.	ZU! Herritarrentzako Arreta Zerbitzuak eskainitako informazioaren gaineko gogobetetze-mailaren batez besteko balorazioa	7/10

4.2. Neurri zuzentzaileak ez-betetzeen kasuan

Konpromisoren bat betetzen ez bada, ZU! Zure Udala zerbitzuko langileek balorazioaren arrazoiak aztertuko dituzte, eta neurri zuzentzaileak proposatuko dizkiote zerbitzuaren zuzendaritzari, adierazle bakoitzaren emaitzak hobetzeko komenigarrienak diren zuzenketa-neurri espezifikoak erabaki eta abian jar ditzan.

Irudituz gero zerbitzu-karta honetan hartutako konpromisoak ez direla bete, erreklamazio bat aurkeztu ahal izango duzu, kartaren ardura duen unitateari zuzenduta: **Informazio Gizartearen Saileko Zuzendaritza, Erreterriako Udala.**

4.3. Emaitzak jakinaraztea

Bi urtez behingo ebaluazioaren emaitzak herritarrei jakinaraziko zaizkie, bide hauetan argitaratuta:

- Herri Bizia informazio-atarian (herribizia.erreterria.eus)
- Sare sozialetan: [@herribizia](https://twitter.com/herribizia) (Twitter) eta [@herribizia](https://www.facebook.com/herribizia) (Facebook)
- Prentsa-ohar bat kaleratuz edo prentsaurreko bat eginez.
- erreterria.eus atariko albisteen atalean

4.4. Emandako zerbitzuari buruzko kexak, iradokizunak eta erreklamazioak aurkeztea

Aurkeztea

ZU! Zure Udala zerbitzua hobetzen laguntzera animatzen dira herritarrak. Herritarrek hainbat bide balia ditzakete kexak eta iradokizunak helarazteko:

- Aurrez aurre: horretarako prestatutako [inprimakia](#) baliatuz.
- Posta arrunta: ZU! Zure Udala - Arreta Zerbitzua (Udaletxea, beheko solairua): Herriko Plaza z.g. 20100 Errenteria.
- Telematikoki: [Egoitza elektronikoa](#)

Informazioa jasotzeko beste kanal batzuk

Aurrekoez gain, ondorengo kanaletatik herritarrak informazioa jaso ahal izango du:

- Telefonoz: 943 449 600 / 010
- Webgunean, [harremanetarako formularioa](#) baliatuz.
- Sare sozialak: [@errenteriaudala](#) eta [@herribizia](#) (Twitter) eta [@herribizia](#) (Facebook)
- [Helbide elektronikoa](#)

OHARRA: Herritarrak eskura izango du ZU! Zure Udala arreta zerbitzuko langileen laguntza bere komunikazioa formulatzeko eta erregistratzeko.