

**ERRETERIAKO UDALA**  
Informazio Gizartea eta Herritarren Partehartzea



**AYUNTAMIENTO DE  
ERRETERIA**  
Sociedad de la Información y Participación Ciudadana

## **“ZU! ZURE UDALA”, ERRETERIAKO ARRETA ZERBITZUA ARAUTZEN DUEN UDAL ORDENANTZA**



## **ORDENANZA MUNICIPAL REGULADORA DEL SERVICIO “ZU! ZURE UDALA”-SERVICIO DE ATENCIÓN DEL AYUNTAMIENTO DE ERRETERIA**



## **AURKIBIDEA**

## **INDICE**

### **ZIOEN ADIERAZPENA**

### **EXPOSION DE MOTIVOS**

#### **I. titulua.- XEDAPEN OROKORRAK**

#### **Título I- DISPOSICIONES GENERALES**

- 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

- Artículo 1. ZU! Zure Udala- Servicio de Atención
- Artículo 2. Objeto de la ordenanza
- Artículo 3. Derechos de la ciudadanía
- Artículo 4. Funciones del Servicio de Atención "ZU! Zure Udala"
- Artículo 5. Principio Organizativo
- Artículo 6. Manual de trámites del ayuntamiento
- Artículo 7. Relación del ZU! con las áreas y subáreas
- Artículo 8. Convenios internos de colaboración
- Artículo 9. Información sobre la actividad del ZU!
- Artículo 10. Referentes de área/subárea
- Artículo 11. Responsable del ZU!
- Artículo 12. Equipo técnico de coordinación
- Título II. FUNCION DE INFORMACIÓN
- Artículo 13. Difusión de la información
- Artículo 14. Función de información

#### **I. kapitulua. PERTSONA ORORENTZAKO INFORMAZIOA**

#### **Capítulo I. INFORMACION GENERAL ABIERTA A TODAS LAS PERSONAS**

- 15. artikulua Informazio orokorra
- 16. artikulua Amaitutako espedienteen informazio publikoa eskuratzeko eskubidea

- Artículo 15. Información general
- Artículo 16. Derecho de acceso a la información pública de expedientes terminados



|   |   |
|---|---|
| II. kapitulua. INTERESDUNENTZAKO INFORMAZIO BEREZIA   | Capítulo II. INFORMACION PARTICULAR A LAS PERSONAS INTERESADAS  |
| 17. artikulua Edukia  | Artículo 17. Contenido  |
| 18. artikulua Interesduna. Kontzeptua   | Artículo 18. Persona interesada. Concepto.  |
| 19. artikulua Interesdunen eskubideak   | Artículo 19. Derechos de las personas interesadas   |
| 20. artikulua Interesdunei entzunaldia ematea   | Artículo 20. Audiencia a las personas interesadas   |
| 21. artikulua Informazio publikoa   | Artículo 21. Información pública  |
| 22. artikulua Ordezkaritza  | Artículo 22 Representación  |
| III. titulua. KUDEAKETA PROPIOKO FUNTZIOA   | TÍTULO III. FUNCION DE GESTIÓN PROPIA   |
| 23. artikulua Kudeaketa propioako funtzioak   | Artículo 23. Funciones de gestión propia  |
| 24. artikulua Leihatila bakarra   | Artículo 24. Ventanilla única municipal   |
| 25. artikulua Ahalordeen erregistro elektronikoa  | Artículo 25. Registro electrónico de apoderamiento  |
| 26. artikulua Telefono eta posta elektronikoko bidezko kudeaketa                            | Artículo 26. Gestión telefónica y por correo electrónico  |
| 27. artikulua Sarrera-irteerako erregistro elektronikoa                                     | Artículo 27. Registro electrónico de Entrada y Salida   |
| 28. artikulua Sarrerako eta irteerako posta jasotzea eta banatzea                           | Artículo 28. Recepción y distribución de correo entrante y saliente                                   |
| 29. artikulua Herritarren abisu, kexa, iradokizun, galdera eta esker-adierazpenak kudeatzea | Artículo 29. Gestión de los avisos, quejas, sugerencias, preguntas y agradecimientos de la ciudadanía |
| 30. artikulua Interesdunek aurkeztutako eskaerak  | Artículo 30. Solicitudes presentadas por las personas interesadas                                     |
| 31. artikulua Dokumentuak konpultsatzea   | Artículo 31. Compulsa de documentos   |
| 32. artikulua Hitzordua   | Artículo 32. Cita previa  |
| 33. artikulua Argitalpenen eta planoen banaketa eta salmenta                                | Artículo 33. Distribución de publicaciones y planos   |
| 34. artikulua Galdutako objektuak   | Artículo 34. Obejetos perdidos  |
| 35. artikulua Dokumentazioa artxibatzea   | Artículo 35. Archivo de documentación   |



IV. titulua.

TITULO IV

KUDEAKETA ZU! ZERBITZUAREN ESKU UZTEA

GESTION ENCOMENDADA

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

Artículo 36. Posibilidad de encomienda de servicios y  
trámites

V. titulua.

TITULO V

ZERBITZU-KARTA

CARTA DE SERVICIOS

37. artikulua Zerbitzu-karta

Artículo 37. Carta de servicios

AZKEN XEDAPENAK

DISPOSICIONES FINALES

Lehena

Primera

Bigarrena

Segunda

...//...



**ERRENTERRIAKO UDALAREN “ZU!” ZURE  
UDALA-HERRITARREN ARRETA ZERBITZUA  
ARAUTZEKO ORDENANTZA**

**ORDENANZA REGULADORA DEL SERVICIO  
“ZU!” ZURE UDALA-SERVICIO DE ATENCIÓN A  
LA CIUDADANÍA DEL AYUNTAMIENTO DE  
ERRENTERIA**

**ZIOEN ADIERAZPENA**

Ordezkaritza politikoko instituzioak paradigmatikoki aldatzen joan dira, modernizatuz, gizarteak jasaten dituen aldaketan 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 arbitrariorotasuna 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 zituen 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 herritarrengana 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 estruktura, alegia.

Logika horretan xertatzen 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

**EXPOSICIÓN DE MOTIVOS**

Las instituciones de representación política han ido cambiando de paradigma, modernizándose e intentando adecuarse a la velocidad con la que lo hacían las sociedades. La primera gran transformación fue la que se ha conocido como la Weberiana, que instaló una administración con una fuerte seguridad jurídica que pretendía superar la arbitrariedad en la función pública; al tiempo pero, se demostró como muy burocrática y legalista. Intentando superar los defectos de una administración así el siguiente cambio de paradigma fue a la introducción de planteamientos de carácter gerencial, propios de las empresas privadas en lo que se ha conocido como Nueva Gestión Pública. Pero en las sociedades actuales, sociedades de la información, donde las formas organizativas cada vez más, se basan en redes distribuidas, la administración, adecuándose a sociedades cambiantes debe ser capaz de reinventarse en un tipo de administración relacional.

Este tipo de administración se acerca a la ciudadanía y es consciente de que le presta un servicio. Es una administración que se construye desde lo político para poner a la ciudadanía en el centro de su propia actividad deconstruyendo y transformando sus propias inercias para crear nuevas estructuras al servicio de la ciudadanía.

Es en esa lógica donde se insertan las diferentes iniciativas transformadoras que está llevando adelante el Ayuntamiento de Errenteria para adecuarse a la realidad de la sociedad y en definitiva para dar un mejor servicio y de calidad.

Uno de ellos es la puesta en marcha del servicio ZU! Zure Udala, un servicio de atención integral a la ciudadanía. Un servicio de atención que va a ser



arreta zerbitzu integrala.

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

Zentzu honetan, antolaketa eta teknologia alorrek 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 legegadapenek 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

referencial para los vecinos y vecinas de la villa.

El proceso llevado adelante para la puesta en marcha del ZU! ha requerido de un ímprovo esfuerzo administrativo, tecnológico, humano y organizativo.

El aspecto tecnológico-organizativo es la clave de bóveda del ZU!, por ser un paso adelante muy importante en la modernización del Ayuntamiento. Estos pasos se han dado asumiendo principios de interoperatividad evitando en lo posible los sistemas de software privativo apostando por el conocimiento libre y compartido. Además la implantación de estas herramientas suponen un paso importante en la integración de la administración electrónica, dando cumplimiento a lo exigido por diferentes disposiciones legales transitando así hacia el expediente electrónico, notificación electrónica, archivo digital, sede electrónica, registro electrónico de entrada y salida, registro electrónico de apoderamientos, etc, Y todo ello con carácter interoperable para el conjunto de administraciones públicas.

El servicio ZU! será el servicio de referencia para la ciudadanía, ya que se ofrecerán de forma integrada la mayor parte de servicios municipales que no requieren de intervención técnica especializada (información, tramitación y gestión) a través de los canales presencial, telefónico, telemático, por correo electrónico y redes sociales. Sus dependencias y servicios están concebidos y diseñados con una orientación y vocación clara de servicio para facilitar de una forma cómoda el acceso, la comunicación y la relación de la ciudadanía con el ayuntamiento de Errenteria.

Las características del servicio de ventanilla única ZU! son las siguientes:

1. Se trata de un servicio del ayuntamiento de Errenteria. Por tanto, no se limita únicamente a la atención de las demandas ciudadanas, sino que aprovecha su presencia para prestar todas las atenciones posibles.

2. Es dinámico, cambiante, capaz de adaptarse a la



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

demanda en cada momento.

3. Se configura como un servicio en la estructura municipal, cuya función es atender al público de manera eficiente e integral.

Las ventajas que aporta la puesta en funcionamiento de un servicio de estas características en el desempeño de su doble función de información y gestión, son las siguientes:

Para la ciudadanía:

— Canalizar las demandas personales e instalar un servicio de ventanilla única donde la ciudadanía no se tenga que mover del espacio donde es atendido.

— Favorecer el trato personal e individualizado con el público.

— Resolver aquellas demandas de carácter general que pueden ser normalizadas.

— Obtener una mayor agilidad y rapidez en la atención de las demandas.

— Ofrecer información directa y veraz y canalizarla de tal manera que la ciudadanía tenga centralizadas sus demandas.

— Filtrar las consultas que se planteen, enviando al área/subárea competente sólo aquellas de carácter específico y bajo cita previa.

— Mejorar la imagen del ayuntamiento de Errenteria ante la ciudadanía.

Para el ayuntamiento:

— Racionalizar los recursos, debido a las economías que de la organización en red se derivan.

— Aportar una imagen del ayuntamiento de servicio público volcado en la solución de las demandas ciudadanas.

— Permitir un contacto directo y responsable con las personas, bajo un concepto de servicio público, que posibilite una disposición de mejora permanente.



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

> Erakundeko zerbitzuetan jendea ibil dadin saihestea, sail/azpisailtan kontzentrazio handiagoa eta kudeaketan aritzeko aukera handiagoa izateko

> Beharrezkoa bada, sail/azpisailtan jendea hartzea, betiere era arrazionalen eta hitzordua hartuta

> Udalaren produktibitatea hobetzea orokorrean

Udaleko langileentzat:

— Prozesuak homogeneizatzea

— 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

— Los conceptos «barrera-filtro» y «conductor» propios del servicio, aportan ventajas como:

> Eliminar el flujo de público por los diferentes servicios de la organización, permitiendo una mayor concentración y dedicación a la gestión dentro de las áreas/subáreas.

> En caso de que sea necesario, posibilitar la recepción del público en las áreas/subáreas, y que ésta se haga en todo caso, de manera racional y organizada a través de cita previa.

> Producir una mejora global de la productividad de la organización municipal.

Para el personal municipal:

— Homogeneizar los procesos.

— Ganar en tiempos de gestión.

— Clarificar los protocolos de principio a fin.

— Fortalecer la red interna de trabajo.

— Profundizar en la satisfacción del servicio a la ciudadanía.

— Estructurar un equipo multidisciplinar.

En base a todo lo expuesto, se redacta la siguiente ordenanza municipal que consta de 37 artículos, repartidos en 5 títulos, y de 2 disposiciones finales. Dicha ordenanza regulará el ZU!, el nuevo servicio municipal que aún no está implantado, pero cuya implantación se prevé para principios del 2018.

**TÍTULO I**  
**DISPOSICIONES GENERALES**

**Artículo 1. ZU! Zure Udala-Servicio de atención**

ZU! Zure Udala- Servicio de atención del Ayuntamiento de Errenteria (en adelante, ZU!) es el servicio municipal de referencia para la ciudadanía desde el que se le ofrecen, de forma integrada, la mayor parte de servicios municipales que no requieren de intervención técnica especializada (información, tramitación y gestión) a través de los





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.

canales presencial, telefónico, telemático, correo electrónico y de redes sociales. ZU! ha sido dotado de la organización y medios necesarios para dar solución a la mayoría de las demandas que la ciudadanía dirige al ayuntamiento y al organismo autónomo Errenteria Musikal y está concebido y diseñado con una orientación y vocación clara de servicio para facilitar de una forma cómoda el acceso, la comunicación y la relación de la ciudadanía con el Ayuntamiento de Errenteria.

## **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.

## **Artículo 2. Objeto de la ordenanza.**

Esta ordenanza tiene por objeto:

1. Garantizar el ejercicio de los derechos de la ciudadanía en sus relaciones con el Ayuntamiento de Errenteria.

2. Aunar y definir las funciones y servicios del ZU!.

3. Establecer normas de procedimiento y relaciones entre el ZU! y las áreas y subáreas.

## **Artículo 3. Derechos de la ciudadanía.**

Derechos de la ciudadanía en sus relaciones con el ayuntamiento:

a) A comunicarse con ayuntamiento a través de un Punto de Acceso General electrónico de la Administración.

b) A ser asistidos en el uso de medios electrónicos en sus relaciones con el ayuntamiento.

c) A utilizar las lenguas oficiales en el territorio de la Comunidad Autónoma Vasca.

d) Al acceso a la información pública, archivos y registros, de acuerdo con lo previsto en la legislación estatal y autonómica en materia de transparencia, así como de acuerdo con la normativa local, si la hubiere.



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 konfidentzialtasuna

\* Pertsona fisikoek edozein momentutan aukeratu ahal izango dute Errenteriako Udalaren harremanetan jartzen direnean beren eskubideak edo betebeharrak betetzeko bitarteko elektronikokoak baliatzen dituzten ala ez, non eta ez dauden bitarteko elektronikokoak 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, Errenteria Musikali eta Errenteriari 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

e) A ser tratados con respeto y deferencia por las autoridades y empleados públicos, que habrán de facilitarles el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.

f) A exigir las responsabilidades del ayuntamiento, sus autoridades y personal, cuando así corresponda legalmente.

g) A obtener y utilizar los medios de identificación y firma electrónica.

h) A la protección de datos de carácter personal; en particular a la seguridad y confidencialidad de los datos que figuren en los ficheros, sistemas y aplicaciones del Ayuntamiento de Errenteria.

\* Las personas físicas podrán elegir en todo momento si se comunican con el Ayuntamiento de Errenteria para el ejercicio de sus derechos y obligaciones a través de medios electrónicos o no, salvo que estén obligadas a través de medios electrónicos. El medio elegido por la persona para comunicarse con el ayuntamiento podrá ser modificado por aquella en cualquier momento.

Estos derechos se entienden sin perjuicio de los reconocidos a las personas interesadas en el procedimiento administrativo, y regulados en el artículo 19 de la presente ordenanza.

#### **Artículo 4. Funciones del ZU! Zure Udala-Servicio de atención.**

Las actividades del ZU! se engloban en las siguientes funciones:

— Función de información del ayuntamiento, de Errenteria Musikal y del municipio de Errenteria.

— Función de gestión de los trámites y servicios propios y los que tenga encomendados en virtud de los convenios internos de colaboración con las áreas/subáreas.

— En general, velar por la garantía de los derechos



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 azpisaile guztiekin erlaxionatuko da, herritarren arreta zerbitzua emateko lankidetzak, koordinazio, deskontzentrazio eta efizientziako printzipioen arabera, lankidetzako barne-hitzarmenen baitan, horiek baitira ZU! zerbitzuaren Udaleko izapideetarako oinarritzko

de la ciudadanía en su relación con el ayuntamiento.

#### **Artículo 5. Principio organizativo.**

El principio organizativo que caracteriza al ZU! se basa en:

- Concentración en un único servicio la atención de las demandas más usuales de la ciudadanía para con el Ayuntamiento.
- El carácter polivalente con que se configuran los puestos de trabajo.

#### **Artículo 6. Manual de trámites del ayuntamiento**

1. El manual de trámites es el catálogo de trámites y servicios dirigidos a la ciudadanía, es una herramienta de gestión que como tal es flexible y adaptable a la necesidad y demanda que surja como evaluación del servicio a la comunidad. Es importante que sea, por tanto, un elemento vivo y práctico, sujeto a las leyes vigentes y al momento social.

2. Se establece una revisión general, previsiblemente de carácter anual, en la cual tendrán que participar activamente las diferentes áreas y subáreas del ayuntamiento, recayendo en ellas la responsabilidad de mantener actualizados sus propios trámites.

Ello sin perjuicio de las necesidades puntuales de cambio que serán de aplicación inmediata.

3. Dicho manual será publicado en la página web municipal.

#### **Artículo 7. Relación del ZU! con las áreas y subáreas**

1. El ZU!, con carácter transversal a toda la organización municipal, se relaciona con todas las áreas y subáreas municipales, conforme a los principios de colaboración, coordinación, desconcentración y eficiencia en la prestación del servicio de atención a la ciudadanía, a través de los convenios internos de colaboración, que son el



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! zerbitzuak 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, erreklamazioepeak, 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/azpisaileen 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.

instrumento básico de encomienda de trámites municipales en el ZU!, y que se regulan en el artículo siguiente.

2. El ZU! será responsable de las funciones que desarrolle. Ello no obstante, las áreas y subáreas municipales son las responsables últimas de sus expedientes e iniciativas, independientemente de que sean desarrolladas total o parcialmente por el ZU!.

3. El ZU! colaborará con las diferentes áreas y subáreas del Ayuntamiento mediante la organización y prestación, en sus instalaciones, de aquellas iniciativas y actividades que requieran de la información y atención de la población en general, tales como información general, renovaciones padronales, planes urbanísticos, becas y ayudas, matriculaciones, campañas, períodos de reclamaciones, períodos de exposición pública, etc.

#### **Artículo 8. Convenios internos de colaboración.**

1. Las diferentes áreas y subáreas municipales y el ZU! firmarán un convenio interno de colaboración regulador de su relación mutua.

Los convenios internos de colaboración se firmarán por los responsables técnico y político de cada área/subárea y por los responsables técnico y político de la subárea de la sociedad de la información y participación ciudadana, siendo esta subárea la responsable del servicio ZU!.

Dicho convenio contemplará todos aquellos aspectos que contribuyan al correcto desarrollo del servicio que el ZU! presta.

En la coordinación entre el ZU! y las áreas/subáreas los referentes serán: el responsable del ZU! y las personas referentes de cada área/subárea.

Según se establece en la exposición de motivos, y en función de las competencias que le atribuye la legislación, el Ayuntamiento de Errenteria apuesta firmemente por una administración vasco-parlante y porque el euskera sea el idioma de trabajo, sin limitarse únicamente a su conocimiento.



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/azpisailearen izapideen eskuliburua. Jasoko da sail/azpisaile bakoitzaren izapideen zerrenda, zehaztuta bakoitzean zein gestio dagozkion ZU! zerbitzuari eta zein sail/azpisaileari.

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/azpisailearen 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/azpisailek herritarrei zuzendutako bestelako jardueren berri.

— Konpromisoa hartzea ahalik eta lasterren emateko sortutako aldaketa, gorabehera eta ezustekoen berri, betiere horiei buruzko informazioa herritarrei zuzentzen bazaie.

Así, con el fin de que su actividad se realice cada vez más en euskera y que el euskera sea idioma de trabajo, las áreas y subáreas del Ayuntamiento de Errenteria apuestan por firmar en euskera el convenio para regular las relaciones que los departamentos municipales tendrán con el servicio ZU!. Los documentos y las actuaciones que componen el contenido mínimo del convenio también se redactarán en euskera: manual de trámites, información sobre incidencias (incidencias, plazos, textos de documentación gráfica), etc.

2. El contenido mínimo del convenio será el siguiente:

2.a) Manual de trámites del área/subárea. Se recogerán la relación de trámites de cada área/subárea, especificándose en cada uno de ellos qué gestiones corresponden al ZU! y cuáles al área/subárea.

2.b) Compromisos de las áreas/subáreas con respecto al ZU!.

Para asegurar que la información de que dispone el ZU! es veraz y actualizada, es imprescindible diseñar una estructura de envío de información, ágil, clara y útil, para lo cual se hace necesario clarificar lo siguiente:

— Establecer una persona que ejerza como interlocutora de enlace entre el área/subárea y el ZU!, cuyo interlocutor será su responsable.

— Establecer un compromiso de apoyo al personal del ZU!.

— Establecer un compromiso de informar con la antelación necesaria sobre los actos, campañas, períodos de exposición pública, etc y demás actividades que desarrolle el área/subárea y que tengan como destinataria a la ciudadanía.

— Establecer un compromiso de informar a la mayor brevedad de todas aquellos cambios, incidencias e imprevistos que vayan surgiendo y cuya información vaya destinada a la ciudadanía.



— 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, kezak, 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 sehilero, txosten bat egingo da ZU! zerbitzuak sail/azpisailekin duen harremanean sortutako arazoengatik inguruan —baldin badaude—, harreman hori ebaluatzeko eta, egoki bada,

— Compromiso del correcto cumplimiento del convenio interno firmado.

2.c) Compromisos del ZU! con respecto a las áreas/subáreas.

— Remitir diariamente la documentación competencia de cada área/subárea.

— Dar la información suministrada por cada área/subárea, y realizar las funciones encomendadas con total profesionalidad y celo en el cumplimiento del servicio y de la calidad en la atención e información.

— Mantener informada periódicamente a cada área/subárea de las aportaciones que le pudieran llegar o sugerir por parte de la ciudadanía, fruto de ese trato directo con las personas.

— Realizar a las áreas/subáreas sugerencias o propuestas de mejora, fruto asimismo del trato directo con la ciudadanía.

2.d) Evaluación periódica de trámites y procedimientos. Derivada de esta evaluación, el ZU! realizará propuestas de modificación a incluir en el manual de trámites del ayuntamiento.

## **Artículo 9. Información sobre la actividad del ZU!**

1. Periódicamente, preferentemente con carácter semestral, se confeccionarán estadísticas en relación con las actividades atribuidas al ZU! para un mayor conocimiento de las demandas ciudadanas, quejas, avisos, sugerencias y preguntas presentadas, actos de gestión y del número y tipo de consultas que se han realizado.

Esta información se comunicará a las áreas/subáreas con el objeto de contribuir en la mejora continua.

2. Periódicamente, preferentemente con carácter semestral, se realizará un informe sobre la problemática, en su caso, existente en la relación ZU! — áreas/subáreas, al objeto de evaluar dicha relación, y en su caso, adoptar las medidas necesarias para mejorar la misma.



hobetzeko beharrezko neurriak hartzeko.

#### **10. artikulua Sail/azpisaileko erreferenteak**

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

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

— ZU! zerbitzuaren arduradunari informazioa ematea herritarrengan eragina duten jarduketak guztien inguruan, izan programatuak edo ez aurreikusiak; 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 tekniko arduratuko da ziurtatzeaz sail/azpisaileen eta ZU! zerbitzuaren arteko harremana egokia dela, edozein dela ere sail/azpisaile horretako erreferentea.

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

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

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

Bi aldean arteko harremanak zehaztuko dira

#### **Artículo 10. Referentes de área/subárea**

Para garantizar la adecuada coordinación del ZU! con las áreas/subáreas municipales, al objeto de prestar el mejor servicio a la ciudadanía, existirá la figura de la persona referente del área/subárea que tendrá como funciones las siguientes:

— Interlocución o puente entre el ZU!, a través de su responsable, y el área/subárea correspondiente, ofreciendo apoyo al personal del servicio cuando sea requerido.

— Información a la persona responsable del ZU! sobre todas las actuaciones del área/subárea que tengan repercusión de cara a la ciudadanía, tanto las programadas como las no previstas. Estas últimas, con la mayor celeridad posible de tal manera que el ZU! tenga conocimiento actualizado de la información para poder informar a la ciudadanía.

— Transmitir las actuaciones necesarias de respuesta dentro de su área/subárea hacia las demandas presentadas en el ZU! por parte de la ciudadanía.

— Velar por el correcto cumplimiento del contenido del convenio interno de colaboración firmado.

La responsabilidad de la correcta gestión del área/subárea y de la adecuada relación con el ZU! será del responsable técnico, independientemente de quien sea la persona referente de dicha área/subárea.

#### **Artículo 11. Responsable del ZU!**

La persona responsable del ZU! será la interlocutora del servicio con las áreas/subáreas, a través de sus respectivos referentes de área/subárea.

La persona responsable del ZU! además de responsabilizarse de la gestión del servicio será el referente del mismo en la coordinación del servicio con las áreas/subáreas.

Las relaciones entre ambas partes vendrán detalladas en el convenio interno de colaboración.



lankidetzeta-hitzarmenean.

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

Udaleko koordinazioko talde teknikoa, 2016ko urtariletik lanean diharduena, aldizka bilduko da, ahal dela hilero, 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,

### **Artículo 12. Equipo técnico de coordinación**

El equipo técnico de coordinación del ayuntamiento que viene trabajando desde enero de 2016, se reunirá periódicamente, preferentemente con carácter mensual, con el objeto de hacer seguimiento, evaluar y estudiar la evolución del nuevo servicio de atención, y hacer las propuestas de mejora que estime oportuno.

Asimismo el equipo técnico de coordinación realizará propuestas de mejoras, tanto a nivel organizativo como de coordinación del ayuntamiento.

## **TÍTULO II FUNCIÓN DE INFORMACIÓN**

### **Artículo 13. Difusión de la información.**

Al objeto de hacer llegar a la población la información que precisa, se utilizarán los medios de difusión que en cada circunstancia resulten adecuados, potenciando aquellos que posibiliten la información a distancia, ya se trate de publicaciones, sistemas telefónicos, telemáticos o cualquier otra forma de comunicación que los avances tecnológicos permitan.

En concreto los canales básicos que establece el ZU! para esa interacción informativa son los siguientes:

- Atención personalizada en el ZU!
- Atención telefónica.
- Atención telemática.
- Página web municipal y redes sociales.
- Tablón de anuncios del ayuntamiento.
- Paneles informativos en el municipio.
- Publicaciones, boletines, bandos.
- SMS, email y otros.

Cuando el procedimiento tenga repercusión en la





sustatuko da informazioa ZU! zerbitzutik zabal dadin.

ciudadanía en general se potenciará su difusión desde el ZU!.

#### **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 eskaeratarako indarreko lege-xedapenek ezarritako eskakizun juridiko edo teknikoei buruzko informazioa

— Prozeduren tramitazioari, zerbitzu publikoei eta prestazioei buruzkoa, bai eta pertsonak Udalarekin dituen harremanetan behar duen beste edozein

#### **Artículo 14. Función de información.**

El ZU!, como elemento de conexión entre la ciudadanía y el ayuntamiento, hará de enlace informativo y de acercamiento en lo relativo a la vida municipal, vida social de la comunidad y su relación con otras administraciones y servicios. En definitiva, la información administrativa es un cauce adecuado a través del cual la población puede acceder al conocimiento de la actividad municipal y a la utilización de los bienes y servicios públicos.

Básicamente las funciones de información serán las siguientes:

a) Información abierta a todas las personas, distinguiéndose:

- Información general y
- El derecho de acceso a la información pública de expedientes terminados.

b) Información particular dirigida a las personas interesadas.

### **CAPÍTULO I.- INFORMACION ABIERTA A TODAS LAS PERSONAS**

#### **Artículo 15.- Información general.**

La información general comprenderá:

— La identificación, fines, competencia, estructura, funcionamiento y localización de organismos y unidades administrativas.

— La referida a los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones legales vigentes impongan a los proyectos, actuaciones o solicitudes que la ciudadanía se proponga realizar.

— La referente a la tramitación de procedimientos, a los servicios públicos y prestaciones, así como a cualesquiera otros datos que la persona tenga



daturi buruzkoa ere, herritarrentzat interesgarrirentzat jotzen diren Udaletik kanpoko zerbitzu eta tramiteei buruzkoarekin osatua.

— Prozedura bera, edo zehaztutako zatia, informazio publiko gisa ezagutaraztea, egoki deritzeten 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 behar 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

necesidad de conocer en sus relaciones con el ayuntamiento, complementada con la relativa a servicios y trámites extra municipales que se consideren de mayor interés para la ciudadanía.

— El conocimiento del procedimiento, o parte del mismo que se determine, en información pública, pudiendo realizar las personas interesadas, las alegaciones, reclamaciones y sugerencias que consideren oportunas.

Toda esta información se facilitará obligatoriamente a la ciudadanía, sin exigir para ello la acreditación de legitimación alguna.

#### **Artículo 16. Derecho de acceso a la información pública de expedientes terminados**

Todas las personas tienen derecho a acceder a la información pública, referida a los contenidos o documentos de expedientes terminados en la fecha de solicitud, cualquiera que sea su formato o soporte, que obren en poder del ayuntamiento y que hayan sido elaborados o adquiridos en el ejercicio de sus funciones.

Todo ello con las condiciones establecidas en la Constitución, en la Ley de Transparencia y buen gobierno, en la Ley de Instituciones Locales de Euskadi y demás normativa que resulte de aplicación.

El acceso a la información pública se realizará mediante solicitud, dirigida a la subárea de Archivo.

La solicitud podrá presentarse por cualquier medio que permita tener constancia de:

- a) La identidad de la persona solicitante.
- b) La información que se solicita, que deberá ser individualizada, sin que quepa formular solicitud genérica sobre una materia o conjunto de materias.
- c) Una dirección de contacto, preferentemente electrónica, a efectos de comunicaciones.
- d) En su caso, la modalidad que se prefiera para acceder a la información solicitada.



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.

El acceso a la información pública contará con las limitaciones establecidas por la normativa de transparencia estatal y autonómica, de protección de datos, normativa sectorial del procedimiento de que se trate así como la legislación de procedimiento administrativo común.

El acceso a la información es gratuito. No obstante podrán devengarse tasas cuando se expidan copias o se traspare la información a formato diferente del original que la contiene.

## **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 izapidetzeaz 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 ditzaketen 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

## **CAPÍTULO II. INFORMACIÓN PARTICULAR A LAS PERSONAS INTERESADAS**

### **Artículo 17. Contenido.**

La información particular es aquella información administrativa relativa al estado o contenido de los procedimientos en tramitación, y a la identificación de las autoridades y personal al servicio del ayuntamiento de Errenteria bajo cuya responsabilidad se tramiten aquellos procedimientos.

### **Artículo 18. Persona interesada. Concepto.**

Se consideran personas interesadas en el procedimiento administrativo:

- a) Las personas que lo promuevan como titulares de derechos o intereses legítimos individuales o colectivos.
- b) Las personas que, sin haber iniciado el procedimiento, tengan derechos que puedan resultar afectados por la decisión que en el mismo se adopte.
- c) Aquellas personas cuyos intereses legítimos, individuales o colectivos, puedan resultar afectados por la resolución y se personen en el procedimiento en tanto no haya recaído resolución definitiva.



## **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 berriarazko 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 elektronikoa, sarbide-atari gisa jardungo baita. Udalak prozeduretako dokumentuen kopiak emateko duen betebeharra betetzat joko da agiri horiek Udalaren sarbide-puntu nagusi elektronikoa edo egoitza elektronikoa 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 erregulatuak 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.

## **Artículo 19. Derechos de las personas interesadas.**

Además del resto de derechos previstos en la legislación sobre procedimiento administrativo común, las personas interesadas en un procedimiento administrativo, tienen los siguientes derechos:

a) A conocer, en cualquier momento, el estado de la tramitación de los procedimientos en los que tengan la condición de interesadas; el sentido del silencio administrativo que corresponda, en caso de que el ayuntamiento no dicte ni notifique resolución expresa en plazo; el órgano competente para su instrucción, en su caso, y resolución; y los actos de trámite dictados. Asimismo, también tendrán derecho a acceder y a obtener copia de los documentos contenidos en los citados procedimientos, previo pago, en su caso, de las tasas que se hallen establecidas.

Quienes se relacionen con el Ayuntamiento de Errenteria a través de medios electrónicos, tendrán derecho a consultar la información a la que se refiere el párrafo anterior, en el Punto de Acceso General electrónico de la Administración que funcionará como un portal de acceso. Se entenderá cumplida la obligación del ayuntamiento de facilitar copias de los documentos contenidos en los procedimientos mediante la puesta a disposición de las mismas en el Punto de Acceso General electrónico del Ayuntamiento o en su sede electrónica.

b) A identificar a las autoridades y al personal al servicio del ayuntamiento bajo cuya responsabilidad se tramiten los procedimientos.

c) A no presentar documentos originales salvo que, de manera excepcional, la normativa reguladora aplicable establezca lo contrario. En caso de que, excepcionalmente, deban presentar un documento original, tendrán derecho a obtener una copia autenticada de éste, previo pago, en su caso, de las tasas que se hallen establecidas.



d) Ez dute daturik edo agiririk aurkeztu beharrik kasuan kasuko prozedurari aplikatu 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 derizotenean, 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 legeak aitortzen dieten beste edozein eskubide izango dute.

d) A no presentar datos y documentos no exigidos por las normas aplicables al procedimiento de que se trate, que ya se encuentren en poder de las Administraciones Públicas o que hayan sido elaborados por éstas.

e) A formular alegaciones, utilizar los medios de defensa admitidos por el ordenamiento jurídico, y a aportar documentos en cualquier fase del procedimiento anterior al trámite de audiencia, que deberán ser tenidos en cuenta por el órgano competente al redactar la propuesta de resolución.

f) A obtener información y orientación acerca de los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones vigentes impongan a los proyectos, actuaciones o solicitudes que se propongan realizar.

g) A actuar asistidos de asesor cuando lo consideren conveniente en defensa de sus intereses.

h) A cumplir las obligaciones de pago a través de medios electrónicos, tales como tarjeta de crédito o débito, transferencia bancaria, domiciliación bancaria y cualesquiera otros medios que se autoricen.

i) Cualesquiera otros que les reconozcan la Constitución y las leyes.

## **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.

## **Artículo 20. Audiencia a las personas interesadas.**

En la instrucción del expediente, en los casos que proceda el trámite de audiencia a las personas interesadas, la exhibición del expediente se realizará mediante su vista o parte del mismo en la dependencia que se habilite para ello, sin que la documentación exhibida pueda salir de la misma y sin que se facilite reproducción de documento alguno. Todo ello sin perjuicio de que por parte de la persona interesada se solicite formalmente la realización de copias de parte o de la totalidad del expediente, previo abono de la correspondiente tasa, en su caso.



## **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 gaietan.

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 elektronikoa 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 fisikoak eta pertsona juridikoak, betiere Estatuetan 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, errekurtsoak jarri, egintzan atzera egin eta eskubideei uko egiteko. Izapide hutsetako egintza eta kudeaketetarako uste izango da ordezkaritza

## **Artículo 21. Información pública**

1. El órgano al que corresponda la resolución del procedimiento podrá acordar un período de información pública dirigido a las personas interesadas. Ello sin perjuicio del derecho de toda persona a la acción pública en materia tales como urbanismo y medio ambiente.

2. El anuncio acordando la información pública señalará el lugar de exhibición debiendo estar en todo caso a disposición de las personas que lo soliciten a través de medios electrónicos en la sede electrónica correspondiente y determinará el plazo para formular alegaciones, reclamaciones o sugerencias, que en ningún caso podrá ser inferior al plazo legalmente establecido.

3. La exhibición se realizará mediante la vista del expediente, parte del mismo o documento en la dependencia que se habilite para ello, sin que la documentación exhibida pueda salir de la misma y sin que se facilite reproducción de documento alguno.

## **Artículo 22. Representación.**

1. Las personas interesadas con capacidad de obrar podrán actuar ante el ayuntamiento de Errenteria por medio de representante, entendiéndose con éste las actuaciones administrativas, salvo manifestación expresa en contra de la persona interesada.

2. Las personas físicas con capacidad de obrar y las personas jurídicas, siempre que ello esté previsto en sus Estatutos, podrán actuar en representación de otras ante el Ayuntamiento de Errenteria.

3. Para formular solicitudes, presentar declaraciones responsables o comunicaciones, interponer recursos, desistir de acciones y renunciar a derechos en nombre de otra persona, deberá acreditarse la representación. Para los actos y gestiones de mero trámite se presumirá aquella representación.



baduela.

4. Ordezkaritza egiaztatu ahal izango da zuzenbidean baliozkoa den eta ziurtasuna ematen duen edozein bide erabilita (apud acta, notario-ahalardea, idatzi legitimatua, organo baten erabakia). Ondorio horietarako, ordezkari-tza egiaztatua izango da gauzatzen dena norbera agertuta edo egoitza elektronikoa elektronikoki agertuta egindako *apud acta* ahalorde bidez edo Udaleko ahalordeen erregistro elektronikoa edo Udalak sarbidea duen beste administrazio batzuen erregistroan inskribatuta.

5. Administrazio-espeditentean sartu beharko da ordezkari-izaeraren egiaztapena. Ahalordeen erregistro elektronikoa emaitza egiaztatzen duen dokumentu elektronikoa egiaztatuz 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 egiaztatzea aurkezten bada edo akatsa konpontzen bada.

4. La representación podrá acreditarse mediante cualquier medio válido en Derecho que deje constancia fidedigna de su existencia (apud acta, poder notarial, escrito legitimado, acuerdo de órgano). A estos efectos, se entenderá acreditada la representación realizada mediante apoderamiento *apud acta* efectuado por comparecencia personal o comparecencia electrónica en la correspondiente sede electrónica, o a través de la acreditación de su inscripción en el registro electrónico de apoderamientos del ayuntamiento o de otras administraciones a los que tenga acceso el ayuntamiento.

5. Deberá incorporarse al expediente administrativo la acreditación de la condición de representante. El documento electrónico que acredite el resultado de la consulta al registro electrónico de apoderamientos correspondiente tendrá la condición de acreditación a estos efectos.

6. La falta o insuficiente acreditación de la representación no impedirá que se tenga por realizado el acto de que se trate, siempre que se aporte aquella o se subsane el defecto dentro del plazo de diez días hábiles.

### 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

### TITULO III

#### FUNCION DE GESTION PROPIA

##### Artículo 23. Funciones de gestión propia

Son funciones de gestión propias encomendadas al ZU!:

1. En relación con la generalidad de los procedimientos administrativos del Ayuntamiento, siendo responsabilidad de la Secretaría General del ayuntamiento, el ZU! gestionará el Registro de entrada de la Corporación; tanto en soporte físico como informático

2. La atención inmediata, por cualquier canal, a la ciudadanía; función que comprende la asistencia a la



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. Eskaerak 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.

misma, asesoramiento sobre el cumplimiento de los requisitos técnico – jurídicos de los trámites municipales que tenga encomendados y la recepción de documentación en cualquier soporte.

3. Gestión del Padrón Municipal de Habitantes (PMH) referida a los siguientes aspectos encomendados por la Secretaría General del ayuntamiento y a llevar a cabo en coordinación con la misma; atención a la ciudadanía; gestión de altas, bajas, modificaciones y mantenimiento del PMH.

4. Exposición al público de edictos del ayuntamiento y de los remitidos por otros organismos públicos; incluso datos censales en procesos electorales, listas del Tribunal del Jurado, etc.

5. Gestión de los avisos, quejas, preguntas y sugerencias de la ciudadanía.

6. Gestión y ayudar a la ciudadanía en el ejercicio del derecho de solicitud.

7. Asistencia en el uso de medios electrónicos a las personas interesadas.

8. Gestión de citas de corporativos y personal técnico municipal.

9. Compulsa de documentos a la ciudadanía de Errenteria en los términos señalados en el artículo 31 de la presente ordenanza.

10. Gestión del derecho a la información pública, sin perjuicio de la tramitación interna por las personas responsables municipales.

11. Gestión del registro electrónico de apoderamientos.

12. Recepción y distribución de correo entrante y saliente

13. Distribución y venta, en su caso, de publicaciones y planos

14. Gestión de objetos perdidos

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

#### **Artículo 24. Ventanilla única municipal.**





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

Las funciones de gestión del ZU! se configuran bajo directrices organizativas de ventanilla única del ayuntamiento de Errenteria, ofreciendo a la ciudadanía un único centro polivalente de atención en sus relaciones con el ayuntamiento.

**25. artikulua Ahalordeen erregistro elektronikoa**

1. Errenteriako Udalak ahalordeen erregistro elektronikoa orokor 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 gehienez ere bost urterako baliozkotasuna izango dute, erregistroan inskribatu direnetik kontatzen hasita. Edonola ere, epe hori amaitu aurreko edozein momentutan, ahalorde-emaileak ahalordea kendu edo luzatu ahal izango du. Ahalorde-emaileak emandako luzapenek gehienez bost urteko

**Artículo 25. Registro electrónico de apoderamientos**

1. El Ayuntamiento de Errenteria dispondrá de un registro electrónico general de apoderamientos, en el que se inscribirán, al menos, los apoderamientos de carácter general otorgados *apud acta*, presencial o electrónicamente, por quien ostente la condición de persona interesada en un procedimiento administrativo a favor de representante, para actuar en su nombre ante el ayuntamiento de Errenteria.

2. El registro electrónico de apoderamientos del Ayuntamiento será responsabilidad y se gestionará por el ZU! y comprenderá los siguientes datos:

a) Nombre y apellidos o la denominación o razón social, documento nacional de identidad, número de identificación fiscal o documento equivalente del poderdante.

b) Nombre y apellidos o la denominación o razón social, documento nacional de identidad, número de identificación fiscal o documento equivalente del apoderado.

c) Fecha de inscripción en el registro de apoderamientos.

d) Período de tiempo por el cual se otorga el poder.

e) Tipo de poder según las facultades que otorgue frente al Ayuntamiento.

2. Los poderes inscritos en el registro tendrán una validez determinada máxima de cinco años a contar desde la fecha de inscripción. En todo caso, en cualquier momento antes de la finalización de dicho plazo el poderdante podrá revocar o prorrogar el poder. Las prórrogas otorgadas por el poderdante al registro tendrán una validez determinada máxima de



baliozkotasuna izango dute luzapenak erregistroan inskribatzen direnetik kontatzen hasita.

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

### **26. artikulua Telefono eta posta elektronikoko 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 informatikoren bidez.

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

1. Sarrera eta irteerako erregistroak erakundeetan edozein informazio edo dokumentazio entregatzeko edo jasotzeko bide ofiziala dira.

2. Udalak sarrera-irteerako erregistro elektronikoa orokorra izango du.

3. ZU! zerbitzua arduratuko da sarrera erregistroa

cinco años a contar desde la fecha de inscripción de la prórroga.

3. El apoderamiento electrónico deberá estar firmado digitalmente por la persona que lo otorgue.

### **Artículo 26. Gestión telefónica y por correo electrónico**

1. Las gestiones que puedan realizarse por teléfono o correo electrónico serán admisibles.

2. Los trámites susceptibles de gestión telefónica o por correo electrónico se definirán en el manual de trámites del ayuntamiento.

3. En la tramitación de este tipo de asuntos se asegurará la identidad de las personas interesadas mediante comprobación de su documento de identidad (DNI, Pasaporte, etc.) y de algún dato previamente comunicado al Ayuntamiento.

4. El ZU!, recibida la demanda a través del teléfono o el correo electrónico, realizará las oportunas gestiones y tras recabar de la persona solicitante, la identificación oportuna, remitirá a su domicilio el documento acreditativo del trámite solicitado.

5. Registro de trámites por teléfono y por correo electrónico. Se garantizará la constancia de la demanda realizada vía telefónica o por correo electrónico, a través de las diferentes herramientas informáticas utilizadas.

### **Artículo 27. Registros electrónicos de Entrada y Salida**

1. Los Registros de entrada y salida son la vía oficial para entregar o recibir de la entidad cualquier tipo de información y/o documentación.

2. El ayuntamiento dispondrá de un Registro de Electrónico general de Entrada y Salida.

3. El ZU! será responsable de la gestión del Registro



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, egiaztigiri bat eskatu ahal izango dute aurkeztu den egunarekin eta orduarekin; egiaztigiri gisa onartuko da dokumentuaren kopia zigilatu bat, eguna eta

de Entrada, de sus anotaciones, del escaneo de documentos adjuntos y de la gestión de sus libros. Será responsabilidad de la Secretaría General la tenencia de los libros de Registro de Entrada y Salida.

4. Registro de salida; cada área/subárea será la responsable de la tramitación de las salidas de los documentos de los expedientes de que sean responsables.

5. En la sede electrónica de acceso al registro de entrada figurará la relación actualizada de trámites que pueden iniciarse en el mismo.

6. Los asientos se anotarán respetando el orden temporal de recepción o de salida de los documentos, e indicarán la fecha del día en que se produzcan.

7. El personal adscrito al ZU! cuidará de que el documento presentado a Registro de manera presencial reúne los datos y documentación exigidos por la legislación reguladora del procedimiento administrativo común, por la normativa sectorial que resulte de aplicación, y en su caso de los documentos exigibles conforme al manual de trámites del ayuntamiento de Errenteria.

8. Si así no fuera en el reverso de la copia sellada se imprimirá el requerimiento para subsanación a quién lo hubiera firmado o enviado para que, en el plazo de diez días, subsane la falta o acompañe los documentos preceptivos con apercibimiento de que, si así no lo hiciera, se archivará sin más trámite.

9. Sello de entrada de documento presentado de manera presencial: registrado un documento, se estampará en el mismo sello con la fecha en que se inscribe, y número de orden que le haya correspondido.

10. De las solicitudes, comunicaciones y escritos que presenten las personas interesadas en el Registro, podrán éstas exigir el correspondiente recibo que acredite la fecha y hora de presentación, admitiéndose como tal una copia sellada del



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 telematikoa erabilita, 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-administrazio erakundeetako edozein organo administratibori zuzendutako eskaera, idatzi eta komunikazioak.

14. Erregistro elektronikoa beste administrazio publiko batzuetakoekin guztiz elkarreragingarria izan beharko du; horretarako, egoki diren hitzarmen administratiboak sinatuko dira.

15. Erregistro propio eta hitzartuen publikotasuna.

Errenteriako Udalak publiko egingo du eta eguneratuta mantenduko du zerrenda bat erregistro propio edo hitzartuekin, horien sarbide- eta

documento en el que consten día y número de orden que le haya correspondido.

11. Copia de documento registrado. Los documentos presentados de manera presencial ante el Ayuntamiento deberán ser digitalizados por el servicio de atención ZU! Zure Udala, devolviéndose los originales al interesado, sin perjuicio de aquellos supuestos en que la norma determine la custodia por la Administración de los documentos presentados o resulte obligatoria la presentación de objetos o de documentos en un soporte específico no susceptibles de digitalización.

12. Concluido el trámite de registro, los documentos serán puestos a disposición sin dilación a sus destinatarios, a las áreas/subáreas correspondientes.

Dicha puesta a disposición se efectuará por los medios más apropiados para que su recepción se produzca a la mayor brevedad posible, con especial utilización de medios informáticos, electrónicos o telemáticos en los supuestos que sea posible y se cumplan los requisitos y garantías exigidos por la legislación.

13. Registro de documentos dirigidos a otras administraciones. Las solicitudes, escritos y comunicaciones que la ciudadanía dirija a cualquier órgano administrativo que pertenezca a la Administración General del Estado, a la de cualquier Administración de las Comunidades Autónomas, a la de las Administraciones Forales o a la de alguna de las entidades que integran la Administración local, podrán presentarse en el Registro General de este Ayuntamiento, si se hubiese suscrito Convenio para ello.

14. El registro electrónico deberá ser plenamente interoperable con el de otras Administraciones públicas, pudiendo formalizarse los convenios administrativos oportunos a estos efectos.

15. Publicidad de Registros propios y concertados.

El ayuntamiento de Errenteria hará pública y mantendrá actualizada una relación de registros propios o concertados, sus sistemas de acceso y



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 arazoiengatik beharrezko bitarteko elektronikoetarako sarbidea eta erabilgarritasuna duten pertsona fisikoen kolektiboei.

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/azpisailletako langileen presentzia edo sinadura behar.

Horrez gain, Udaletik irteten den postaren postabulegoetarako bidalketa eta kudeaketa zentralizatuko du.

comunicación y los horarios de funcionamiento.

16. Obligados a usar medios electrónicos.

No obstante lo anterior, deberán presentar las instancias y demás documentación a través del registro electrónico del ayuntamiento de Errenteria:

- a) Todas las personas jurídicas.
- b) Quienes ejerzan una actividad profesional para la que se requiera colegiación (como Administradores de fincas, registradores de la propiedad, notarios, arquitectos, etc).
- c) Quienes representen a una persona interesada que esté obligada a relacionarse electrónicamente con el ayuntamiento.

En el resto de supuestos, el Ayuntamiento podrá establecer la obligación de presentar determinados documentos por medios electrónicos para ciertos procedimientos y colectivos de personas físicas que, por razón de su capacidad económica, técnica, dedicación profesional u otros motivos quede acreditado que tienen acceso y disponibilidad de los medios electrónicos necesarios.

No se tendrán por presentados en el registro de entrada presencial aquellos documentos e información cuyo régimen especial establezca otra forma de presentación, sin perjuicio del requerimiento de subsanación que proceda efectuar.

## **Artículo 28. Recepción y distribución de correo entrante y saliente**

El ZU! será responsable de la recogida y distribución del correo postal y paquetería que no requiera presencia o firma del personal de las Áreas/Subáreas.

Centralizará además la remisión y gestión ante las oficinas postales correspondientes del correo postal saliente del Ayuntamiento.



**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, berriazko 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

**Artículo 29. Gestión de los avisos, quejas, sugerencias, preguntas y agradecimientos de la ciudadanía.**

A los efectos de la presente Ordenanza, se consideran "comunicaciones" las manifestaciones verbales o escritas, efectuadas por la ciudadanía, en las que se ponga de manifiesto, a partir de una voluntad de colaboración, una sugerencia, una queja, un problema, una pregunta o un agradecimiento, en el funcionamiento de los servicios municipales, cuando no reúnan los requisitos previstos en la legislación de procedimiento administrativo para las solicitudes.

1. Base de datos de comunicaciones.

En el ZU! existirá una base de datos de comunicaciones en el que se podrá exponer y proponer lo que se crea conveniente en orden a innovar o mejorar la prestación de los servicios municipales.

2. Presentación.

Se incorporarán a la base de datos de comunicaciones las cursadas por cualquiera de los siguientes medios:

- Personalmente, a través del impreso confeccionado al efecto.
- Telefónicamente.
- Vía web y redes sociales
- Por email.
- Otras aplicaciones de que disponga el Ayuntamiento (whatsapp, telegram, etc)

El ciudadano o ciudadana, podrá ser auxiliado por el personal del ZU! en la formulación y constancia de su comunicación.

3. Tratamiento.

Las comunicaciones se clasificarán y procesarán en el ZU!, dando éste traslado inmediato al



dagokion sail/azpisailera eta, aldi berean, erantzungo dio bidaltzaileari, jakinaraziz bere komunikazioa jaso eta izapidetu dela.

Sail/azpisail eskudunak komunikazioak jasota, gehenez 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/azpisailei 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 ditzaketan gainerako egintza edo eskubideak.

área/subárea correspondiente, y a su vez respondiendo a la persona remitente haciéndole saber que se ha recibido y cursado su comunicación.

Recibidas las comunicaciones en el área/subárea competente, ésta, en el plazo máximo de 5 días hábiles y previas las aclaraciones que estime oportuno recabar de quien las realiza, informará al ZU! de las actuaciones realizadas, o que se prevé realizar, para que inmediatamente el ZU! las ponga en conocimiento de quien las haya presentado.

#### 4. Contestación.

Desde la recepción de la queja, sugerencia, aviso, pregunta o agradecimiento en el ZU!, se establece un plazo de 15 días para informar a las personas interesadas de las actuaciones realizadas, en el sentido indicado por el área/subárea.

#### 5. Actuaciones y seguimiento.

El ZU! llevará un control de las comunicaciones que afecten a las diferentes áreas/subáreas.

Mensualmente se remitirá a las personas responsables técnicas y políticas municipales receptoras de las comunicaciones, una relación sobre las quejas, avisos, preguntas, sugerencias agradecimientos presentados, en la que se detallará la situación, tipología, canal y categoría de dichas comunicaciones. Esta información se incluirá en el informe de gestión para a su vez hacerlo llegar a la comisión informativa correspondiente.

#### 6. Efectos de las quejas.

Las quejas formuladas de acuerdo con lo previsto en esta ordenanza no tendrán en ningún caso la calificación de recurso administrativo ni su interposición paralizará los plazos establecidos en la normativa vigente.

Estas quejas no condicionan, en modo alguno, el ejercicio de las restantes acciones o derechos que, de conformidad con la normativa reguladora de cada procedimiento, puedan ejercitar quienes figuren en él



como personas interesadas.

**30. artikulua Interesdunek aurkeztutako eskaerak**

Interesdunek aurkeztutako eskaerek 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) Eskaera 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. Errenteriako Udalaren izapideen eskuliburuan adieraziko da dokumentazio hori.

**31. artikulua Dokumentuak konpultsatzea**

1. Errenteriako 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

**Artículo 30. Solicitudes presentadas por las personas interesadas**

Las solicitudes que se formulen por las personas interesadas deberán contener:

- a) Nombre y apellidos de la persona interesada y, en su caso, de la persona que la represente.
- b) Lugar físico en que desea que se practique la notificación. Adicionalmente, las personas interesadas podrán aportar su dirección de correo electrónico, número de teléfono móvil y/o dispositivo electrónico con el fin de que el ayuntamiento les avise del envío o puesta a disposición de la notificación.
- c) Hechos, razones y petición en que se concrete, con toda claridad, la solicitud.
- d) Lugar y fecha.
- e) Firma de la persona solicitante.
- f) Area/subárea a la que se dirige.

Las solicitudes deberán acompañarse así mismo, de la documentación necesaria en función del procedimiento de que se trate. Documentación que figurará en el manual de trámites del ayuntamiento de Errenteria.

**31. Compulsa de documentos**

1. La compulsa de documentos por el Ayuntamiento de Errenteria consiste en la expedición de copias auténticas en las que quede garantizada la identidad del órgano que ha realizado la copia y su contenido, referido a los siguientes documentos:

— Documentos públicos administrativos que hayan sido válidamente emitidos por el propio Ayuntamiento.





— Interesdunak Errenteriako Udalaren administrazio-espeditante 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-espeditanteetan 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 Errenteriako 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

— Documentos en papel que presenten las personas interesadas y que se vaya a incorporar a un expediente administrativo del ayuntamiento de Errenteria.

— Documentos a remitir a otras administraciones públicas, siempre y cuando exista con dichas administraciones convenio de “ventanilla única” en los términos señalados en el artículo 27.13 de la presente ordenanza.

— De manera excepcional se podrán realizar compulsas de documentos no recogidos en los apartados anteriores, con el límite máximo de 5 hojas y siempre que no se obstaculice el normal funcionamiento del servicio.

2. Las copias auténticas tendrán la misma validez y eficacia que los documentos originales.

Desde el ZU!, previa delegación de la Secretaría General de la Corporación, y de manera inmediata en la medida que ello sea posible, se realizarán las compulsas de los documentos objeto de la misma, previo pago en su caso del tributo correspondiente.

Para la realización de compulsas de documentos aportados por las personas interesadas a expedientes administrativos, la persona interesada aportará el original, realizándose las fotocopias correspondientes en el ZU! previo pago en su caso de la tasa correspondiente.

### **Artículo 32. Cita previa**

Será objetivo básico del Ayuntamiento facilitar a través del ZU! el máximo de asesoramiento e información que la ciudadanía pueda necesitar en su relación con el ayuntamiento de Errenteria.

No obstante resulta inevitable la existencia de demandas que, bien sea por su dificultad, por su peculiaridad o por su identidad, requieran la atención de personal técnico municipal o de alguna persona miembro de la Corporación. En estos supuestos, el



hitzordua emango die egun, ordu eta leku jakinetarako.

ZU! administrará sus agendas, asignando día, hora y lugar de la cita, con carácter previo a su desarrollo.

### **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.

### **Artículo 33. Distribución y venta de publicaciones y planos**

Para una mejor atención ciudadana, el ZU! concentrará en su servicio cuantas publicaciones y planos edite el Ayuntamiento, a fin de ser facilitados a quien los necesite, previo pago de la tasa que en su caso estuviese establecida.

### **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.

### **Artículo 34. Objetos perdidos**

1. El ayuntamiento de Errenteria, a través del ZU!, pone a disposición del ciudadano el servicio de objetos perdidos con el fin de facilitar un punto físico común de entrega y recogida de objetos extraviados, en el propio servicio de atención ZU!.

2. La base de datos de objetos perdidos tiene como finalidad dejar constancia de la entrada de aquellos objetos extraviados que han sido entregados al ayuntamiento, bien por personal municipal, bien por la ciudadanía, para la restitución a su propietario.

3. La base de datos de objetos perdidos se gestionará por el ZU! y los objetos extraviados se custodiarán en las dependencias de la Policía Municipal y en las dependencias del ZU!

4. Plazos de depósito. Se expondrá en el Tablón de Anuncios (durante un mes) y en la web municipal, la relación de objetos perdidos para su publicidad.

5. Una vez transcurridos 2 años a contar desde el fin del período de publicación del anuncio sin haberse presentado el/la dueño/a, pasará a disposición de la persona que realizó el depósito o del ayuntamiento, en su caso.

6. Comprobaciones previas a la retirada del objeto. Con carácter previo a la devolución de los objetos perdidos, el ZU! realizará las comprobaciones oportunas, encaminadas a verificar la identidad de



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/azpisaileen eskumeneko espediente eta kudeaketen inguruan sortutako dokumentazioa artxibatzea; hartara, ZU! zerbitzuak dokumentazio hori igorriko die ezarritako aldizkakotasunarekin.

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

**IV. TITULUA**

**KUDEAKETA ZU! ZERBITZUAREN ESKU UZTEA**

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

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 lankidetzaz hitzarmenean sartuko dira, alkatearen dekretu bidez onartuta.

2. Halaber, ondoriorik gabe utzi ahal izango da lankidetzaz hitzarmena aldatuta, hala erabakitzen denean.

**V. TITULUA**

las personas propietarias.

7. Retirada del objeto por su propietario/a.

El/la propietario/a del objeto acusará recibo de la recepción del objeto perdido dejando constancia de la entrega.

**Artículo 35. Archivo de documentación.**

La responsabilidad del archivo de la documentación generada desde el ZU! en relación a expedientes y gestiones cuya competencia esté atribuida a las diferentes áreas/subáreas, será de éstas, por lo que el ZU! les remitirá dicha documentación con la periodicidad que en cada caso se establezca.

En el caso de que el ZU! generase documentación propia que fuese objeto de archivo, la responsabilidad de la misma será del propio servicio.

**TITULO IV**

**GESTION ENCOMENDADA**

**Artículo 36.- Posibilidad de encomienda de servicios y trámites**

Las áreas/subáreas municipales podrán encomendar el ejercicio de los servicios o trámites que tengan atribuidas, en el ZU!, por razones de eficacia y eficiencia administrativa, así como para la mejor atención a la ciudadanía discrecionalmente apreciada.

2. Dicha encomienda de servicios será impulsada por las áreas/subáreas interesadas e incluida en el convenio interno de colaboración, que se aprobará por decreto de Alcaldía.

3. Asimismo se podrá dejar sin efecto la encomienda, mediante la modificación del convenio interno de colaboración, cuando así se considere conveniente.

**TITULO V**



## 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-konpromisoerik buruzko informazioarekin.

2. Zerbitzu-kartetan ezarriko dira adierazle objektiboak, sexua, adina eta bestelako adierazleak arabera bereziak, ebaluatu ahal izateko Udaleko zerbitzuen errendimendua eta herritarrek zerbitzuarekin duten asebetetzea.

## AZKEN XEDAPENAK

**Lehena:** Ordenantza hau indarrean sartuko da testua «GIPUZKOAKO ALDIZKARI OFIZIAL»ean argitaratu ondoren Errenteriako Udalaren ZU! - Zure Udala zerbitzua zabaltzen 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.

## CARTA DE SERVICIOS

### Artículo 37.- Cartas de servicios.

1. De conformidad con la legislación general y la Ley de Instituciones locales de Euskadi, el ayuntamiento de Errenteria aprobará cartas de servicios donde se recogerá la información sobre las principales características de los servicios municipales, los derechos y deberes de las personas que los utilicen, así como los compromisos de calidad que se asumen en su prestación.

2. Las cartas de servicios establecerán indicadores objetivos, desagregados por sexo, edad u otros, que permitan evaluar el rendimiento de los servicios municipales y la satisfacción de la ciudadanía por la prestación del mismo.

## DISPOSICIONES FINALES

**Primera:** La presente Ordenanza, una vez publicado su texto íntegro en el «BOLETIN OFICIAL de Gipuzkoa» entrará en vigor el día de la apertura del servicio de atención ZU-Zure Udala del ayuntamiento de Errenteria, y se mantendrá vigente en tanto no se acuerde su modificación o derogación posterior.

**Segunda:** No obstante, la entrada en vigor de lo establecido en esta Ordenanza relativo al Punto de Acceso General electrónico, al Registro de entrada y salida interoperable y al Registro electrónico de apoderamientos, quedará supeditado tanto al desarrollo por parte del ayuntamiento en algunos casos y de IZFE en otros, de las herramientas informáticas necesarias para su aplicación.

Asimismo todo lo relativo a la interoperabilidad entre las administraciones públicas queda supeditado al desarrollo por parte de las diferentes administraciones de los instrumentos y medios técnicos y jurídicos necesarios para poder llevarse a cabo la citada interoperabilidad.

Errenteria, 2017ko urriak 11.