

## HAZEN FUNTZIONAMENDUA ARAUTZEN DUEN ORDENANTZA



**BASAURI**

**Basauri**

Udalbatzak hasierako onespena eman zion ordenantza honi 2017-09-28ko osoko bilkuran  
2018-02-23ko Bizkaiko Aldizkari Ofizialean argitaratuta

**AURKIBIDEA**

---

<b>I. TITULUA. XEDAPEN OROKORRAK.....</b>	<b>4</b>
1. ARTIKULUA. ORDENANTZAREN XEDEA.....	4
2. ARTIKULUA. HERRITARRENTZAKO ARRETA ZERBITZUAREN XEDEA ETA FUNTZIOAK. ....	4
3. ARTIKULUA. HERRITARREN ESKUBIDEAK.....	4
4. ARTIKULUA. HARREMANAK BESTE ATALEKIN ETA JARDUERA-EREMUEKIN....	6
<b>II. TITULUA. INFORMAZIO XEDEA.....</b>	<b>6</b>
5. ARTIKULUA. LAGUNTZEKO ETA INFORMAZIOA EMATEKO BETEBEHARRA.....	6
6. ARTIKULUA. INFORMAZIOAREN KUDEAKETA.....	6
7. ARTIKULUA. INFORMAZIO PUBLIKOA.....	6
8. ARTIKULUA. KOPIAK EGITEA.....	7
<b>III. TITULUA. BEREZKO KUDEAKETA.....</b>	<b>7</b>
9. ARTIKULUA. BEREZKO KUDEAKETAREN EGINBEHARRAK.....	7
10. ARTIKULUA. LEIHATILA BAKARRA.....	8
11. ARTIKULUA. ORDEZKARITZA.....	8
12. ARTIKULUA. AHALORDETZEEN ERREGISTRO ELEKTRONIKOA.....	8
13. ARTIKULUA. TELEFONO EDOTA POSTA ELEKTRONIKO BIDEZKO IZAPIDETZEA.....	9
14. ARTIKULUA. EGOITZA ELEKTRONIKOA.....	9
<b>IV. TITULUA. ESKUORDETUTAKO KUDEAKETA.....</b>	<b>11</b>
15. ARTIKULUA. ZERBITZUAK ETA IZAPIDEAK ESKUORDETZEKO AUKERA.....	11
16. ARTIKULUA. ARLOETAKO ORDEZKARIAK.....	11
17. ARTIKULUA. LANKIDETZA-PROTOKOLOAK.....	12
<b>V. TITULUA. ZERBITZUEN KATALOGOA.....</b>	<b>12</b>
18. ARTIKULUA. IZAPIDEEN ETA ZERBITZUEN KATALOGOA.....	12
<b>AZKEN XEDAPENA.....</b>	<b>13</b>
19. ARTIKULUA. BAKARRA. INDARREAN SARTZEA.....	13

## ZIOEN ADIERAZPENA

---

Zera dio Espainiako Konstituzioaren 103. artikulua: «Herri Administrazioak objektibotasunez betetzen ditu interes orokorrak, eta eragingarritasun-, hierarkia-, dezentrazio-, deskontzentrazio- eta koordinazio-printzipioen arabera dihardu, legeari eta zuzenbideari bete-betean men eginez». Administrazio Publikoen Administrazio-prozedura Erkideari buruzko 39/2015 Legearen 13. artikulua, bere aldetik, administrazio publikoekin ditugun harremanetan norbanakooi dagozkigun eskubideak jasotzen ditu. Horren harira, eskubideok betearazteko beharrezko mekanismoak egituratu behar ditu Administrazioak.

Azken urteotan, Toki Administrazioak (herritarrengandik hurbilen dagoen administrazioa izanda), aurrerapausoak eman ditu, eskainitako zerbitzuak hobetzeko eta handitzeko.

Aurrerapauso horiek, baina, hiri-ekipamenduan, laguntza-zerbitzuetan, hezkuntzan, kulturean, osasunean, kirol arloan, eta abar eman dira, herritarren arreta zuzenean baino (azken horren barruan leudeke kudeaketa- eta informazio-zerbitzuak ere).

Beste alde batetik, herritarrak gero eta exijenteagoak dira, eta gero eta beharrezkoagoa da gastu publikoa txikitzea. Horrek guztiak ekarri du kalitatearen irizpidea txertatzea Administrazioaren zerbitzuetan: herritarrei arreta eman, eta beren eskaerei berehala erantzunez gero, txikitu egiten dira gastuak, eta, gainera, hobetu egiten da Administrazioaren hautematea.

Zerbitzuaren kalitatearen oinarritzko elementua da arreta egokia: herritarrei behar bezalako arreta eskainiz gero, zerbitzuak aurrera egingo du, hobetu egingo da erabiltzaileenganako komunikazioa eta herritarren arazoak modu eraginkorrean ebatziko dira.

Herritarrei Informazioa eta Arreta emateko Bulegoa (HIAB) zenbait urtez egon da martxan Basaurin. Iraganeko lana, oro har, positiboa izan da, eta herritarrek egokiro baloratu dute. Ordea, aintzat hartuta HIAB dela Udalerako sarbide nagusia, heldu da garaia herritarren eta Bulegoaren arteko harremanei segurtasun juridikoa emateko eta protokolo egokiak finkatzeko. Horrek aukera emango die eragile juridikoei zein herritarrei aurretiaz ezagutzeko zeintzuk diren HIABen funtzioak; jakiteko zein eskubide eta betebeharrak dagozkion bakoitzari —bai eskatutako informazioari dagokionez, baita gaiak izapidetzeari dagokionez ere—; eta, finean, ezagutzeko udalen arteko eta udal bulegoen barne-jarduketa protokoloak.

Aipatutakoez gain, Bulegoan etengabeko hobekuntza prozesua eman behar da, guztion ahalegina bitarte (politikariak, funtzionarioak eta herritarrak). Horri esker, ahalik eta azkarren, ahalik eta modu eraginkorrean eta efizienteenean, eta

ahalik eta kalitate-maila handienarekin erantzungo zaie herritarren eskaera aldakorrei.

Adierazitako guztia dela-eta, Udalbatzak zera onesten du:

## **I. TITULUA. XEDAPEN OROKORRAK.**

### **1. artikulua. Ordenantzaren xedea.**

Hauexek dira Ordenantza honen helburuak: Herritarrentzako Arreta Zerbitzua (HAZ) definitzea eta arautzea; herritarrek Udalarekiko harremanetan dituzten eskubideak bermatzea; Udaleko atalek Herritarrentzako Arreta Zerbitzuarekin jarduteko jarraitu beharreko barne-protokoloak arautzea; eta zerbitzua ematerakoan kalitateari dagokionez hartutako konpromisoak finkatzea.

### **2. artikulua. Herritarrentzako Arreta Zerbitzuaren xedea eta funtzioak.**

Udal zerbitzua da Herritarrentzako Arreta Zerbitzua, Basauriko Udalak herritarrekin komunikatzeko duen oinarrizko eta funtsezko bidea, hain zuzen ere: komunikazioa ahalik eta gehien erraztea bilatzen du, ahalik eta kanal gehien baliatuta. Honako funtzio hauek ditu Zerbitzuak:

1. Informazioa ematea.
2. Zenbait arlotako eta udal erakundetako izapideak egiteko laguntza tekniko eta juridikoa ematea.
3. Berezko izapideak eta zerbitzuak kudeatzea, bai eta beste atalekin behar bezala hitzartutako lankidetzat-protokoloetatik eratorritakoak ere.
4. Oro har, herritarren eskubideak bermatzea, Udalarekin dituzten harremanetan.

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

Herritarrek, Udalarekiko harremanetan, honako eskubide hauek dituzte (indarreko xedapenetan aurreikusitakoez gain):

1. Izaera orokorarekin:
  - a) Udalarekin komunikatzea, sarbide-puntu nagusi elektronikoko baten bidez.
  - b) Udalarekiko harremanetarako baliabide elektronikokoak erabiltzeko laguntza jasotzea.
  - c) Euskadiko hizkuntza ofizialetako edozein erabiltzea.
  - d) Informazio publikorako, eta udal artxibo eta erregistroetarako sarbidea, Estatuan eta Autonomia Erkidegoan gardentasunaren alorrean indarrean dagoen legeriak eta Gardentasunari, Gobernantza Onari eta Herritarren Parte-hartzeari buruzko indarreko Udal Araudi Organikoak xedatutakoarekin bat etorrira.

- e) Agintariak eta funtzionarioak errespetua eta begirunea erakustea, eta laguntza ematea, dagozkien eskubideak baliatu, eta eginbeharrak bete ahal izateko.
- f) Udalari, bertako agintariari edota langileei dagokien erantzukizuna eskatzea, legearen aldetik zilegi denean.
- g) Identifikazio eta sinadura elektronikoa lortzea eta erabiltzea.
- h) Izaera pertsonaleko datuek babesa jasotzea. Bereziki, udal fitxategi, sistema eta aplikazioetan dauden datu pertsonalen segurtasuna eta isilpekotasuna bermatzea.

2. Administrazio-prozedura bateko interesdun gisa:

- a) Jakitea, edozein unetan, interesdun diren prozeduren izapidetze-egoera zein den; administrazio-isiltasunak zer esan nahi duen; zein organori dagokion prozedura izapidetzea eta ebaztea; eta zeintzuk diren emandako izapidezko egintzak. Aipatutako prozeduretako agirietako sarbidea izatea, eta agiri horien kopia lortzea.
- b) Prozedurak izapidetzeko ardura duten herri-administrazioen zerbitzuan diharduten agintariak eta langileak identifikatzea.
- c) Jatorrizko dokumenturik ez aurkeztea, ez bada aplikagarria den araudiak, salbuespenez, hala egiteko xedatzen duela. Kasua hori bada, jatorrizkoaren kopia kautotua jaso ahal izango dute interesdunek.
- d) Ez aurkeztea kasuan kasuko prozedurari aplikatu dakizkiokeen arauetan eskatzen ez den agiririk, edota horretan diharduen administrazioak dagoeneko bere esku duen agiririk.
- e) Alegazioak aurkeztea, Ordenamendu Juridikoak onetsitako defentsabideak baliatzea, eta agiriak aurkeztea prozeduraren edozein alditan —betiere, entzunaldiaren izapidearen aurretik—. Organo eskudunak kontuan hartu behar ditu aipatutakoak, ebazpen-proposamena idazterakoan. Herritarren edozein eskubide edo interesi buruzko edozein ebazpen eman aurretik, entzunaldia izatea, salbu eta Legeak izapide hori ez egiteko aukera aurreikusten badu.
- f) Argibideak eta aholkuak lortzea, jakiteko indarreko xedapenen arabera, proiektuak, jarduketak edo eskabideak egiterakoan zein baldintza juridiko eta tekniko bete behar dituzten.
- g) Aholkulari baten laguntza izatea, beren interesen alde egiteko, egoki jotzen dutenean.
- h) Ordainketa-betebeharrak betetzea, indarreko legeria orokorrak eta, bereziki, Kudeaketari, Diru-bilketari eta Ikuskapenari buruzko indarreko Udal Ordenantzak aurreikusitako baliabide elektronikoen bitartez.

3. Herritarrei arreta ematen dieten udal langileek, nork bere lan-esparruan, arreta berezia jarriko diote aipatutako eskubideak benetan

eta modu eraginkorren gauzatzeari; eskubide horiek erabat betetzea eragozten edo zailtzen duten trabak kenduko dituzte; eta, ahal duten neurrian, Basauriko bizitza politiko, ekonomiko, sozial eta kulturean parte hartzea erraztuko diete herritarrei eta herritarren elkarteei.

#### **4. artikulua. Harremanak beste atalekin eta jarduera-eremuekin.**

Herritarrentzako Arreta Zerbitzua transbertsala da, eta, beraz, Udaleko arlo eta atal guztiekin dago harremanetan. Herritarrei zerbitzua ematen die honako printzipio hauetan oinarrituta: lankidetzak, koordinazioa, deskontzentrazioa eta eraginkortasuna. Hori guztia, gainera, lankidetzak-protokoloen bitartez egiten du HAZek: protokolo horiek dira Herritarrei Informazioa eta Arreta emateko Bulegoari udal-izapideak eskuordetzeko funtsezko tresna (IV. Tituluan araututa daude).

## **II. TITULUA. INFORMAZIO XEDEA.**

#### **5. artikulua. Laguntzeko eta informazioa emateko betebeharrak.**

Herritarren eragin zabala izango duen edozein jarduketaren berri (adibidez: kolektibo jakin batzuei zuzendutako programak; bekak; sariak; kanpainak; eta abar) eman beharko diete HAZi arlo, atal eta erakunde guztiek, behar besteko aurrerapenarekin, HAZek aukera izan dezan informazioa egokiro emateko.

#### **6. artikulua. Informazioaren kudeaketa.**

1. HAZen zentralizatuko da herritarrentzako informazioa (edozein motatako zerbitzuri eta udal izapideri buruzkoa). Herritarrei beharrezko argibideak emango dizkiete udal izapideen gainean, eta lagundu egingo diete beren betebeharrak betetzen eta beren eskubideak egikaritzen. Oro har, informazio publikorako eskubidea bermatuko dute, eta izapidetzen ari diren prozedurei buruzko informazio zehatza ere emango diete horien alderdi direnei.
2. Aipatutako xedeetarako, edozein bide erabili ahal izango da: bulegora agertzea, telefono bidezko arreta, bide telematikoa, edota Udalaren zein herritarren esku dagoen beste edozein.

#### **7. artikulua. Informazio publikoa.**

Informazio publikorako sarbide-eskubidea egikarituko da gardentasunaren eta gobernantza onaren alorrean indarrean dagoen legeriarekin, Euskadiko Toki Erakundeek buruzko Legearekin, eta Gardentasunari, Gobernu Irekiari eta Herritarren Parte-hartzeari buruzko Araudi Organikoarekin bat etorrita. Era berean, lehentasuna emango zaie bide informatikoei edo telematikoei.

### **8. artikulua. Kopiak egitea.**

Interesdunek euskarri fisikoan eskatuko balute informazioa, hau da, erregistro publikoetan dauden agirien paperezko kopiak, edota euskarri informatikoetan (*pendriveetan*, DVDetan, eta abar) egindakoak eskatuz gero, indarreko xedapenen arabera horrek eragindako kostua ordaindu beharko dute; bestela, haiek hornitu beharko dituzte aipatutako euskarriak.

## **III. TITULUA. BEREZKO KUDEAKETA.**

### **9. artikulua. Berezko kudeaketaren eginbeharrak.**

Herritarrentzako Arreta Zerbitzuak berezko kudeaketaren alorreko eginbehar hauexek ditu:

1. Udalaren administrazio-prozedurei lotuta, oro har: Udaleko sarreren eta irteeren erregistroa (bai euskarri fisikoan, bai informatikoan). Eginbehar honek barne hartzen du posta-zerbitzuekiko harremana, hain zuzen ere, dagozkion administrazio-jakinazpenetatik eratorritakoa.
2. Herritarrei berehalako arreta ematea, edozein bide baliatuta.
3. Biztanleen Udal Errolda kudeatzea, bere osotasunean: herritarrei arreta ematea; altak, bajak eta aldaketak kudeatzea; mantentze-lanak egitea; Estatistika Institutu Nazionalarekin harremanetan egotea; ofiziozko bajak; eta abar.
4. Beste erakundeek bidalitako iragarkiak jendaurreko jartzea, eta horiei buruzko argibideak ematea. Horrek barne hartzen ditu hauteskunde-prozesuetako errolda-datuak, epaimahai-zerrendak, eta abar.
5. Herritarren abisuak, kexak, iradokizunak eta galderak kudeatzea.
6. Eskea egiteko eskubidea kudeatzea.
7. Basauriarrei dokumentuak konpultsatzea.
8. Herritarren elkarteen udal erregistroa.
9. Informazio publikorako eskubidea kudeatzea (udal arduradunek egindako barne-izapidetzearen kalterik gabe).
10. Ahalordetzeen erregistro elektronikoa kudeatzea.

11. *Interesdunei baliabide elektronikoak erabiltzeko laguntza ematea* (identifikaziorako eta sinadurarako gaitutako funtzionarioen erregistroa, 11. artikulua, 2. eta 3. atalak).

## **10. artikulua. Leihatila bakarra.**

HAZen kudeaketa-funtzioak, «leihatila bakarra» izenekoaren antolaketa-irizpideen arabera egituratuta daude: balio anitzeko arreta-zentroa eskaintzen zaie herritarrei, Basauriko Udalarekin harremanetan jartzeko.

## **11. artikulua. Ordezkaritza.**

1. Jarduteko gaitasuna duten interesdunek ordezkeri bidez jardun ahal izango dute. Horrela eginez gero, ordezkeriarekin egingo dira administrazio-jarduketak, interesdunak espresuki aurkakorik adierazten ez badu.
2. Jarduteko gaitasuna duten pertsona fisikoek eta pertsona juridikoek — horien estatuetan hala aurreikusiz gero—, besteen ordezkeri gisa jardun ahal izango dute administrazio publikoen aurrean.
3. Norbaiten izenean eskabideak egiteko, erantzukizunpeko adierazpenak edota komunikazioak aurkezteko, errekursoak jartzeko, edota ekintzei zein eskubideei uko egiteko, beharrezkoa izango da ordezkaritza egiaztatzea. Izapide hutsezko egintza eta kudeaketen kasuan, berriz, joko da ordezkaritza-ahalordea badagoela.
4. Ordezkaritza egiaztatu ahal izango da zuzenbidean balioduna den, eta ordezkaritzaren fede ematen duen edozein bide baliatuta. Horrela, bada, egiaztatutzat joko da «apud acta» ahalordearen bidezko ordezkaritza, hau da, HAZeko funtzionario eskumendunaren aurrean egindako agerraldian egindakoa. Egiaztatutzat joko da, era berean, dagokion egoitza elektronikoan sinadura aitortu bidez egindako agerraldi elektronikoa. Azkenik, ordezkaritza egiaztatu ahalko da berau ahalordeen udal erregistroan izena emanda dagoela egiaztatuta.
5. Ordezkaritza egiaztatu ez, edo behar bezala egiaztatu gabe izanda ere, dena delako egintza gauzatutzat jo daiteke, baldin eta hamar egun balioduneko epean ordezkaritza egiaztatzen bada edo akatsa zuzentzen bada. Beraz, dagokion administrazio-organoak epe hori eman beharko du —edo luzeagoa, kasuaren gorabeherak hala eskatzen badute—.

## **12. artikulua. Ahalordetzeen erregistro elektronikoa.**

1. HAZek kudeatuko du ahalordetzeen udal erregistro elektronikoa, zeinak honako datu hauek jasoko baititu:

- a) Ahalordea ematen duenaren (ahalorde-emailearen) izen-abizenak edota izen soziala, NANA, IFZ edota horren baliokidea.
  - b) Ahalordea jasotzen duenaren (ahaldunduaren) izen-abizenak edota izen soziala, NANA, IFZ edota horren baliokidea.
  - c) Ahalordea erregistroan inskribatzeko data.
  - d) Ahalordea zein epetarako ematen den.
  - e) Ahalorde mota, Udalarekiko ematen dituen gaitasunen arabera.
2. Erregistroan inskribatutako ahalordeek, gehienez ere, bost urteko indarraldia izango dute, inskribatze-datatik zenbatzen hasita. Edozelan ere, epe hori agortu aurretik, ahalorde-emaileak ahalorde hori baliogabetu edo luzatu ahalko du, edozein unetan. Ahalorde-emaileak erregistroari emandako luzapenek bost urteko iraupena izango dute, inskripzio-datatik zenbatzen hasita.
  3. Ahalordetze elektronikoa ematen duenak berau sinatu beharko du, digitalki.

### **13. artikulua. Telefono edota posta elektronikoa bidezko izapidetzea.**

1. Telefonoz edo posta elektronikoz egin daitezkeen izapideak onartu egingo dira. Horrek ez du eragotziko idatziz jasota uztea egindako izapideak —beharrezkoa bada, gainera, horiek egiaztatu ahalko dira egin zituen funtzionarioak emandako eginbidearen bitartez—.
2. Zerbitzuen Katalogoan zehaztuko da zeintzuk diren telefonoz edo posta elektronikoa bidez egin daitezkeen izapideak.
3. Horrelako gaien izapidetzean egiaztatu egingo da interesdunen nortasuna, haien nortasun-agiriaren bitartez (NANA, pasaportea, eta abar) eta Udalari aurretiaz emandako datuen baten bitartez.

### **14. artikulua. Egoitza elektronikoa.**

1. Erregistro Elektronikoa Orokorra izango du Udalak. HAZek kudeatuko du, eta Udalean aurkeztutako, edota edozein udal organori zuzendutako edozein agiriren erregistro-idazpenak jasoko dira bertan.
2. Udal erakunde autonomoek eta udal sozietate publikoek berezko erregistro elektronikoa izango dute. Horiek guztiek erabateko interoperatibitatea izango dute, eta Udalaren Erregistro Elektronikoa Orokorrekin konektatuta egongo dira.
3. Udalaren Erregistro Elektronikoa Orokorra atari baten moduan funtzionatuko du: bertako erregistro elektronikotarako sarbidea emango du, eta izaera pertsonaleko datuen babesaren arloan aurreikusitako bermeak eta segurtasun-neurriak beteko ditu.
4. Erregistro elektronikoa sortzeari buruzko xedapenak Bizkaiko Aldizkari Ofizialean argitaratuko dira, eta horien testu osoa eskurgarri eta kontsultagarri egon beharko da Erregistrora sartzeko egoitza elektronikoa. Edozelan ere, erregistro elektronikoa sortzeko

xedapenetan zehaztu beharko da zein izango den horien kudeaketaren ardura duen organoa edo unitatea, bai eta data eta ordu ofizialak, eta finkatutako egun baliogabeak ere.

5. Erregistro bakoitzaren sarbiderako egoitza elektronikoan egongo da bertan egin daitezkeen izapideen zerrenda eguneratua.
6. Erregistro-idazpenak egingo dira dokumentuen harrera edo irteera ordenaren arabera, eta harrera edo irteera horien data jasoko dute. Erregistro-izapidea egin eta gero, idatziak jaso diren erregistrotik bertatik bidaliko zaizkie jasotzaileei eta dagozkien administrazio-unitateei, luzaro gabe.
7. Erregistro elektronikoak bermatu beharko du idazpenetan honako hauek jasotzen direla: zenbakia; idatziaren izaera adierazten duen izenburua; aurkezpen data eta ordua; interesduna identifikatzeko datuak; administrazio-organo igorlearenak —hala badagokio—, eta pertsona edo administrazio-organo hartzailearenak; eta, behar izanez gero, erregistratzen den idatzi edo komunikazioaren edukari buruzko aipamena. Horretarako, egiaztagiria, hau da, dena delako dokumentuaren kopia kaututua emango da, non agertuko diren aurkezpen data eta ordua, Erregistroko sarrera-zenbakia, eta, hala badagokio, erantsitako dokumentuen egiaztagiria (horiek osorik daudela eta baztertuak izan ez direla bermatzeko).
8. Erregistro Elektronikoa erabat eraginkorra izango da beste administrazio publiko batzuentzat ere. Horri buruz, egoki diren administrazio-itunak egin ahal izango dira.

Udalan aurkeztutako dokumentuak HAZek digitalizatuko ditu, eta jatorrizkoak interesdunari itzuli, salbu eta arauak aurreikusten badute Administrazioak gorde behar dituela aurkeztutako jatorrizkoak; edota nahitaezkoa denean objektuak edota dokumentuak aurkeztea digitalizatu ezin daitekeen euskarri jakin batean.

Hori guztia horrela izanda ere:

- a) Pertsona juridiko guztiek digitalizatuta edota euskarri elektronikoan aurkeztu beharko dituzte beren dokumentuak.
- b) Pertsona fisikoei dagokienez, euskarri digitalean aurkeztu beharko dute kolegiatutako profesionalek egindako dokumentazio teknikoa (adibidez, proiektu teknikoak edota ingurumen-memoriak).
- c) Kolegiatutako pertsona fisikoen dokumentazioa ere (finka-administratzaileena, esaterako), euskarri digitalean aurkeztu beharko da.
- d) Gainerako kasuetan, Udalak xedatu ahalko du dokumentu jakin batzuk bide elektronikotik aurkeztu beharko direla nahitaez, adibidez: prozedura zehatz batzuei dagozkienak; pertsona fisiko batzuenak, haien gaitasun ekonomikoa, teknikoa, arduraldia edota

bestelako arrazoi batzuk tarteko, egiaztatuta geratzen denean beharrezko baliabide elektronikoetarako sarbidea badutela.

- e) Joko da Erregistroan ez direla aurkeztu araudi berezia izan eta, ondorioz, beste modu batera aurkeztu beharreko dokumentuak (egin beharreko zuzentze-errekerimenduaren kalterik gabe).

## **IV. TITULUA. ESKUORDETUTAKO KUDEAKETA.**

### **15. artikulua. Zerbitzuak eta izapideak eskuordetzeko aukera.**

1. Esleituta dituzten zerbitzuak edo izapideak HAZi eskuordetu ahal izango dizkiote udal organoek, administrazio-eraginkortasuna eta -efikazia bermatze aldera, edota herritarrei arreta hobea emango zaiela jotzen bada.
2. Interesa duten arloen ordezkariak sustatuko dute zerbitzuen eskuordetze hori, eta Alkatetzak onetsiko ditu, arrazoitutako ebazpen bidez. Horrela eginez gero, datorren artikuluan finkatutako lankidetzaprotokoloa ere onetsi beharko da.
3. Alkatetzak eskuordetzea baliogabetu ahalko du arrazoitutako erabaki bidez, egoki jotzen duenean.
4. Zerbitzuak eta izapideak eskuordetzeko eta goragokoek eskumenak berenganatzeko erabakiak behin betiko ebazpenak jasotzen baditu, Bizkaiko Aldizkari Ofizialean argitaratu beharko da.

### **16. artikulua. Arloetako ordezkariak.**

HAZen eta Udaleko arlo eta atal funtzionalen arteko koordinazio egokia bermatze aldera, eta herritarrei ahalik eta zerbitzu onena emateko, arloetako edo ataletako ordezkariak egongo dira, arlo edo atal bakoitzeko arduradunak izendatuta. Hauexek izango dira beren eginbeharrak:

1. HAZen eta dagokion arlo edo atalaren arteko zubi-lana egitea, eta, hala eskatzen dutenean, laguntza ematea zerbitzuko langileei.
2. Arloak edo atalak aurrera eramanean, eta herritarrei eragiten dieten jarduketak guztien berri ematea HAZen arduradunari: kanpainak; prozeduren izapidetzean eman daitezkeen aldaketak; zerbitzuak; iragarkiak; eta, oro har, arloek edo atalek kudeatu, eta herritarrekin harreman zuzena duten jarduerak.
3. Herritarrek HAZen aurkeztutako eskabideei erantzuteko arloaren edo atalaren barruan egin beharreko jarduketak gauzatu eta koordinatzea.
4. Onetsitako lankidetzak-hitzarmenak egokiro betetzen direla zaintzea, eta dagozkion neurri zuzentzaileak proposatzea HAZeko arduradunarekin batera.

## **17. artikulua. Lankidetzeta-protokoloak.**

1. Udal arlo edo atalek HAZi zerbitzuen kudeaketa edota udal izapideak eskuordetzeko tresnak dira lankidetzeta-protokoloak. Arlo edo atalen eta HAZen arteko negoziazioan oinarritzen dira. Dagokion arlo edo atalaren ordezkariek sustatuko ditu; teknikari eskumendunak horiei buruzko txostena egingo du; eta Alkatetzak onetsiko ditu.
2. Protokoloak honako hauek bilduko dituzte:
  - a. HAZi zein izapide eskuordetzen dizkion arloak edo atalak.
  - b. HAZi eskuordetutako zerbitzu edo izapidearen prozedura-gida, zeinak jardute-irizpideak jasoko baititu. Araututako ahalak badira, aplikagarri den araudia aipatu beharko da xehe-xehe. Eta, zerbitzua egokiro kudeatzeko beharrezkoa bada, araudia interpretatzeko irizpideak ere jasoko dira. Halako diskrezionaltasun teknikoak duten ahalak badira, aplikagarri den araudiaz gain, aukera hautemateko irizpide teknikoak ere egon beharko dira.
  - c. Izapidearen ardura duen arlo edo atalak eta HAZek elkarri informazioa emateko protokoloak (informazioa nola eta zein maiztasunarekin eman behar duten aurreikusiko dute).
  - d. Jatorrizko arlo edo atalak zein sistema erabiliko dituen eskuordetutako izapideen kudeaketa kontrolatzeko.
  - e. Arloek edo atalek zer-nolako laguntza eman behar dioten Herritarrei Informazioa eta Arreta emateko Bulegoari, eskuordetutako zerbitzu edo izapideak egokiro izapidetu daitezen.
  - f. Prozeduren aldizkako ebaluazioa.
3. Udalak ezagutzera emango ditu indarreko lankidetzeta-hitzarmenak: Udalaren webgunean argitaratuko ditu.

## **V. TITULUA. ZERBITZUEN KATALOGOA.**

### **18. artikulua. Izapideen eta zerbitzuen katalogoa.**

HAZen zerbitzu-karta argitaratuko du Udalak, urtero. Bertan jasoko dira HAZen ardurapeko prozedurak edota izapideak, bai eta gainerako arlo edo atal funtzionalek HAZi eskuordetutakoak ere. Katalogo hori Udalaren webgunean argitaratuko da, eta honako atal hauek zehaztuko ditu:

- a. Zerbitzuaren edo izapidearen laburpena, modu errazean azalduta zertan datzan.

- b. Xedea eta norainokoa.
- c. Jasotzaileak.
- d. Kostua, horrelakorik balego.
- e. Baldintzak, eta aurkeztu beharreko agiriak.
- f. Eskabidea aurkezteko tokia eta modua.
- g. Ebatzi behar duen organoa.
- h. Isiltasunaren epea eta eraginak.
- i. Araudi aplikagarria, eta

Interesgarritzat jotako beste edozein.

## AZKEN XEDAPENA.

### 19. artikulua. Bakarra. Indarrean sartzea.

1. Ordenantza hau indarrean egongo da berau aldatzea edota baliogabetzea xedatzen ez den bitartean. Bestalde, indarrean sartuko da testu osoa Bizkaiko Aldizkari Ofizialean argitaratzen denetik hamabost eguneko epea igaro eta gero (hala xedatzen baitu Toki Araubidearen Oinarriak arautzen dituen 7/85 Legearen 65.2 artikulua).
2. Hala ere, Ordenantzan ahalordeen erregistro elektronikoa eta egoitza elektronikoa buruz adierazitakoa indarrean sartuko da 2018.10.01ean, Administrazio Publikoen Administrazio Prozedura Erkideari buruzko urriaren 1eko 39/2015 Legearen azken xedapenetako 7.ean xedatutakoarekin bat etorrira.
3. Era berean, zerbitzu-kartei dagokienez:
  - a. 2020ko apirilaren 15etik aurrera zerbitzu-kartak onetsita izan beharko ditu Basauriko Udalak. Karta horietan jasota egongo dira udal zerbitzuen ezaugarri nagusiak, zerbitzu horiek erabiltzen dituztenen eskubideak eta betebeharrak, eta zerbitzuok ematerakoan hartutako konpromisoak. Hala egiteko xedatzen du Euskadiko Toki Erakundeei buruzko apirilaren 7ko 2/2016 legearen 4. xedapen iragankorrak.
  - b. Zerbitzu-kartek, edozelan ere, helburu zenbagarriak izango dituzte, eta herritarrek emandako zerbitzuaren kalitatea ebaluatzeko eta haien gogobetetze-maila adierazteko sistema aurreikusiko dute (zeina, gutxienez, bi urtean behin egikaritu beharko den). Bai helburuek, bai ebaluazio-sistemak, aintzat hartuko dute generoaren aldagaia.
  - c. Herritarrek eskuragarri izango dituzte zerbitzu-kartak Udalaren Egoitza Elektronikoa, Gardentasun Atarian eta

Herritarrentzako Arreta Zerbitzuan. Zerbitzu-karta horiek, gainera, aldian-aldian eguneratu beharko dira.

- d. Alkatezari dagokio zerbitzu-kartak egitea, arlo, atal eta udal erakunde guztiak entzun eta gero. Alkatezak izendatutako pertsonak koordinatuko du informazio guztia. Zerbitzu-kartak egiteko eta eguneratzeko beharrezko laguntza eman beharko dute udal arlo eta atal guztiek. Herritarren Parte-hartzeko Informazio Batzordean edota horren pareko organoan emango da zerbitzu-karten berri.