

HERRITARRENTZAKO ARRETA ZERBITZUAREN FUNTZIONAMENDUA ARAUTZEN DUEN ORDENANTZA

OHARRA: Dokumentu hau informazioa emateko helburuarekin eginda dago. Aldizkari ofizialetan argitaratutako testu onartuek bakarrik dute balio legala

Hasierako onarpena: Udalbatzak 2018/05/28an

AURKIBIDEA:

ZIOEN AZALPENA	3
I. TITULUA. XEDAPEN OROKORRAK.....	4
1. artikulua Ordenantzaren xedea.....	4
2. artikulua. Herritarrentzako Arreta Zerbitzuaren xedea eta funtzioak.....	4
3. artikulua. Herritarren eskubideak.....	4
II. TITULUA INFORMAZIOAREN FUNTZIOA	5
4. artikulua. Laguntzeko eta informazioa emateko beharra.....	5
5. artikulua. Informazioaren kudeaketa.....	5
6. artikulua. Informazio publikoa.....	6
7. artikulua. Kopia egitea.....	6
III. TITULUA. BEREZKO KUDEAKETA.....	6
8. artikulua. Berezko kudeaketaren eginbeharrak.....	6
9. artikulua. Leihatila bakarra.....	7
10. artikulua. Ordezkaritza.....	7
11. artikulua. Ahalordetze-erregistro elektronikoak.....	7
12. artikulua. Telefono edo posta elektroniko bidezko kudeaketa.....	8
13. artikulua. Sarrera-erregistroa.....	8
IV. TITULUA. HAZ-EN ETA UDAL ARLOEN ARTEKO HARREMANA.....	8

14. artikulua. HAZen eta Udaleko gainerako administrazio-zerbitzuen arteko harremana	8
15. artikulua. Arloen eta HAZen arteko lankidetzarako hitzarmenak.....	9
16. artikulua. Arloko ordezkariak	10
V. TITULUA. IZAPIDEEN ESKULIBURUA.....	10
17. artikulua. Izapideen eskuliburua.....	10
AZKEN XEDAPENAK.....	10
Lehena. Indarrean sartzea.....	10
Bigarrena. Lege-aldaketetara egokitzeko gaikuntza.	11

HERRITARRENTZAKO ARRETA ZERBITZUAREN FUNTZIONAMENDUA ARAUTZEN DUEN ORDENANTZA

ZIOEN AZALPENA

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

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

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

Bestalde, herritarrak gero eta exigenteagoak dira, eta gero eta beharrezkoagoa da gastu publikoa txikitzea. Horrek guztiak ekarri du kalitatearen irizpidea txertatzea Administrazioaren Zerbitzuetan: herritarrei arreta eman, eta beren eskaerei berehala erantzunez gero, txikitu egiten dira kostuak eta, gainera, hobetu egiten da administrazioaren irudia.

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

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

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

Zerbitzua abian jartzeko prozesuan, pertsona askoren ahalegina behar izan da, Udalaren eta pertsonen arteko harreman-modu berri hori errealitate egiteko, eta espero dugu inflexio-puntu izatea, udal zerbitzuen kalitatea hobetzeko. Hala ere, HAZek etengabe jardun beharko du hobetzen, guztion konpromisoarekin (politikariak, administrazioerako lan egiten duten langileak eta herritarrak), udal hurbilagoa, eraginkorragoa, efizienteagoa eta kalitate gehiagokoa izateko.

I. TITULUA. XEDAPEN OROKORRAK

1. artikulua Ordenantzaren xedea.

Honako hauek dira Ordenantza honen xedeak: Herritarrentzako Arreta Zerbitzua definitzea eta arautzea; Herritarrek Udalarekiko harremanetan dituzten eskubideak bermatzea; Udaleko sailek Herritarrentzako Arreta Zerbitzuarekin jarduteko jarraitu beharreko barne-protokoloak arautzea; eta zerbitzua ematerakoan kalitateari dagokionez hartutako konpromisoak finkatzea.

2. artikulua. Herritarrentzako Arreta Zerbitzuaren helburua eta funtzioak.

Udal-zerbitzua da Herritarrentzako Arreta Zerbitzua, Bergarako 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 udal-izapideak egiteko laguntza teknikoa eta juridikoa.
3. Berezko izapideak eta zerbitzuak kudeatzea, bai eta beste sail batzuekin lankidetzan jarduteko hitzarmenetatik eratorritakoak ere.
4. Oro har, herritarren eskubideak bermatzea, Udalarekin dituzten harremanetan.

3. artikulua. Herritarren eskubideak.

Herritarrek, Udalarekin dituzten harremanetan, honako eskubide hauek dituzte, indarreko xedapenetan aurreikusitakoez gain:

1. Oro har, Administrazio Publikoen Administrazio Prozedura Erkidearen urriaren 1eko 39/2015 Legearen 13. artikuluan xedatutakoarekin bat etorritz:
 - a) Udalarekin komunikatzea, Administrazioaren Sarbide Elektroniko Orokorraren bidez.
 - b) Udalarekin harremanetan jartzeko baliabide elektronikoak erabiltzeko laguntza teknikoa jasotzea.
 - c) Euskadiko edozein hizkuntza ofizial erabiltzea.
 - d) Informazio publikorako, eta udal-artxibo eta -erregistroetarako sarbidea, Estatuan eta autonomia-erkidegoan gardentasunaren arloan indarrean dagoen legeriarekin bat etorritz.
 - e) Agintariek eta funtzionarioek errespetua eta begirunea erakustea, eta laguntza ematea, dagozkien eskubideak baliatu eta eginbeharrak bete ahal izateko.
 - f) Udalari, bertako agintariei edo langileei dagokien erantzukizuna eskatzea, legearen aldetik zilegi denean.
 - g) Identifikazio eta sinadura elektronikoa eskuratzea eta erabiltzea.
 - h) Izaera pertsonaleko datuak babestea, bereziki udal-aplikazioetan, -sistemetan eta fitxategietan jasotako datuen konfidentzialtasuna eta segurtasuna bermatuta izatea.
2. Administrazio-prozedura batean interesdun izanez gero, Herri Administrazioen Administrazio Prozedura Erkidearen urriaren 1eko 39/2015 Legearen 53. artikuluan xedatutakoarekin bat etorritz:

- a) Noiznahi jakitea interesdun diren prozeduren izapidetzea nola doan; administrazio isiltasunak zer esanahi duen; zer organo den eskudun instrukziorako eta ebazpena emateko; eta zer izapide-egintza eman dituen. Eskubidea izango dute, orobat, prozeduretan jasotako agiriak eskuratzeko eta haien kopia lortzeko.
- b) Era berean, prozedurak izapidetzeko arduraren Udaleko agintari eta langileak identifikatzea.
- c) Jatorrizko agiriak ez aurkeztea, non eta, salbuespenezko moduan, aplikatzekoa den araudiak ez duen kontrakoa ezartzen. Salbuespenezko moduan jatorrizko agiri bat aurkeztu behar badute, haren kopia kautotua eskuratzeko eskubidea dute.
- d) Prozedurari aplikatzekoak diren arauetan eskatzen ez den datu eta agiririk ez aurkeztu behar izatea, administrazio publikoen esku badaude jada edo haiek prestatuak baldin badira.
- e) Prozeduraren edozein alditan, betiere entzunaldiaren izapidea egin aurretik, alegazioak aurkeztu, ordenamendu juridikoak onartzen dituen defentsa-bideak erabili eta agiriak aurkeztea; organo eskudunak ebazpen-proposamena idaztean kontuan hartu beharrekoak, denak ere. Era berean, herritarren edozein eskubide eta interesei buruzko edozein ebazpen eman aurretik, entzunaldia izatea, salbu eta Legeak hori ez egiteko aukera berariaz aurreikusten badu.
- f) Informazioa eta aholkuak lortzea indarrean dauden xedapenen arabera proiektu, jarduketa edo eskaerak egitean bete beharreko baldintza juridiko eta teknikoei buruz.
- g) Aholkulari batek lagundurik jardutea beren interesen alde egiteko komeni zaiela deritzotenean.
- h) Ordainketa-betebeharrak betetzea, indarreko legeria orokorrak aurreikusitako baliabide elektronikoen bitartez.

Herritarrentzako Arreta Zerbitzua ematen duten udal-langileek, nor bere lege-esparruan, arreta berezia jarriko diote aipatutako eskubideak benetan eta modu eraginkorrean gauzatzeari; eskubide horiek erabat betetzea eragozten edo zailtzen duten trabak kenduko dituzte; eta, ahal duten neurrian, Bergarako bizitza politiko, ekonomiko, sozial eta kulturean parte hartzea erraztuko diete herritarrei eta herritarren taldeei.

II. TITULUA. INFORMAZIOAREN FUNTZIOA

4. artikulua. Laguntzeko eta informazioa emateko betebeharra.

Herritarrengan eragin zabala izango duen edozein jarduketaren berri (esaterako: kolektibo jakin batzuei zuzendutako programak, bekak, sariak, kanpainak etab.) eman beharko diote HAZi arlo, atal, erakunde guztiek, behar besteko aurrerapenarekin, HAZek aukera izan dezan informazioa egokiro emateko.

5. artikulua. Informazioaren kudeaketa.

1. HAZen zentralizatuko da herritarrentzako informazioa, edozein motatako zerbitzuri eta udal-izapideei buruzkoa. Herritarrei beharrezko argibideak emango dizkiete udal-kudeaketan gainean, eta lagundu egingo diete beren betebeharrak betetzen eta beren eskubideak gauzatzeko. Oro har, informazio publikorako eskubidea bermatuko dute, eta izapidetzen ari

diren prozedurei buruzko informazio zehatza ere emango diete horien alderdi legítimoak direnei.

2. Horretarako, edozein bide erabili ahalko da: aurrez aurrekoa, telefono bidezkoa, telematikoa edo Udalaren eta herritarren eskura dagoen beste edozein.

6. artikulua. Informazio publikoa.

Informazio publikorako sarbide-eskubidea gardentasunaren eta gobernu onaren arloan indarrean dagoen legeriaren arabera gauzatuko da, Euskadiko Toki Erakundeei buruzko apirilaren 7ko 2/2016 Legearekin bat etorritz. Lehentasuna emango zaie bide informatikoei edo telematikoei.

7. artikulua. Kopia egitea.

Kopia idatziz eskatuko dira eta zehatz-mehatz azalduko dira zer dokumentutakoak diren. Lortzeko eskubidearengatik Udalak aztertzea baimentzen duen dokumentuei dagozkien kopia paperean edo euskarri digitalean ala ziurtagirien bidez eskuratuko dira. Bide telematikoa erabiliz bidali ahal izango dira. Horretarako, bidezkoa bada, lege xedatutako ordainarazpenak egingo dira alde aurretik. Kopiatzeko eskatu diren dokumentuak kanpoan eginak badira, egiteak Udalarentzat izan duen kostua ordaindu ondoren eskuratuko dira kopia.

III. TITULUA. BEREZKO KUDEAKETA

8. artikulua. Berezko kudeaketaren eginbeharrak.

Herritarrentzako Arreta Zerbitzuaren berezko kudeaketaren eginbeharrak dira honako hauek:

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

9. artikulua. Leihatila bakarra.

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

10. artikulua. Ordezkaritza.

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

11. artikulua. Ahalordetze-erregistro elektronikoa.

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

12. artikulua. Telefonoaren edo posta elektronikoen bidezko kudeaketa.

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

13. artikulua. Sarrera-erregistroa.

Udalaren aurrean eskura aurkezten diren agiriak digitalizatu egin beharko ditu HAZek. Jatorrizko agiriak interesdunari itzuliko zaizkio, hargatik eragotzi gabe zenbait kasutan arauak agintzen duenaren arabera Administrazioak zaindu behar izatea aurkezten diren agiriak edo nahitaezkoa izatea objektu edo agiri batzuk euskarri espezifikoaren batean aurkeztea eta ondorioz ezin digitalizatu izatea.

Aurrekoa gorabehera:

- a) Pertsona juridiko guztiek digitalizatuta edo euskarri elektronikoen aurkeztu beharko dituzte beren dokumentuak; eta horretaz gain, Herri Administrazioen Administrazio Prozedura Erkidearen urriaren 1eko 39/2015 Legeak 14. artikuluan aurreikusitako baliabide elektronikoen bidez jarri beharko dute harremanetan.
- b) Pertsona fisikoak direla eta, euskarri digitalean aurkeztu beharko da profesional elkargokideek emandako dokumentazio tekniko guztia (esaterako, proiektu teknikoak edo ingurumen-memoriak).
- c) Profesional elkargokide diren pertsona fisikoek aurkeztutako dokumentazioa (esaterako, finka-administratzaileena) ere euskarri digitalean aurkeztu beharko da.
- d) Gainerako kasuetan, Udalak zenbait agiri bitarteko elektronikoz aurkeztu beharra ezarri ahal izango du zenbait prozeduratarako eta pertsona fisikoen multzo batzuentzat, haien gaitasun ekonomikoagatik, gaitasun teknikoagatik, dedikazio profesionalagatik edo bestelako arrazoiengatik egiaztaturik badago behar diren bitarteko elektronikoen irispidea eta modua badutela.
- e) Ez dira erregistroan aurkeztutzat joko beren araubide bereziaren arabera beste aurkezpen-moduren bat behar duten agiriak eta informazioa; zuzenketa egiteko eskatzeari kalterik egin gabe.

IV. TITULUA. HAZ-EN ETA UDAL ARLOEN ARTEKO HARREMANA

14. artikulua. HAZen eta Udaleko gainerako administrazio-zerbitzuen arteko harremana
HAZ Udalaren Zerbitzu Orokorren administrazio-arloari dago atxikita; zeharkako izaera du, Udaleko gainerako administrazio-unitateei dagokienez, herritarrei arreta pertsonalizatua emateko helburu nagusiaren lorpenaren arabera.

Funtzioen arabera, Udalaren administrazio-arloak jarduera guztien azken arduradunak dira, nahiz eta HAZen bidez garatu, eta alde batera utzita zerbitzu berri honi emandako zereginak eta, ondorioz, bere erantzukizunekoak.

HAZ Udalaren administrazio-arloekin lankidetzan arituko da eta, horretarako, orokorrean biztanleek informazioa eta arreta behar badute, haren instalazioetan ekimen eta jarduera guztiak

antolatu eta eskainiko ditu. Ildo horri jarraiki, honako eremuak jorratuko dira: informazio orokorra, errolda berritzeak, hirigintza-planak, bekak eta laguntzak, matrikulazioak, kanpainak etab.

Udal-arloek eta HAZek elkarrekiko harremana arautzen duen hitzarmen-proposamena sinatuko dute.

Arauketa horrek HAZek arlo zehatzaren inguruan ematen duen zerbitzuaren garapen egokiari laguntzen dioten alderdiak jasoko ditu.

15. artikulua. Arloen eta HAZen arteko lankidetzarako hitzarmenak

Lankidetzarako hitzarmenen arabera arautzen da udal-arloen edo -sailen eta HAZen arteko harremana, udal-izapide edo -zerbitzuak kudeatzeko.

Lankidetzarako hitzarmenaren gutxieneko edukia honako hau izango da:

· Arloko Izapideen Eskuliburua.

· Administrazio-arloak HAZi informazioa ematea; maiztasuna eta bidaltzeko bidea:

HAZek duen informazioa egiazkoa eta eguneratua dela ziurtatzeko, ezinbestekoa da informazioa bidaltzeko orduan idatzizko egitura arina, argia eta erabilgarria diseinatzea eta, horretarako, honakoak argitu behar dira:

1. Administrazio-arloaren eta HAZen artean loturarako bitartekaria izango den pertsona ezartzea eta ordezkapen-hurrenkera.
2. HAZeko langileei laguntzeko konpromisoa ezartzea
3. HAZi aldaketa edo ekintza baten berri berehala emateko konpromisoa ezartzea, honako kasu hauetan:
 - Albisteak, gertakariak edo gertaerak.
 - Horien datak eta epeak.
 - Herritarrak izapidea egiteko eskakizunak.
 - Gertakariaren edo gertaeraren izapide-egoera.
 - Gertakariaren edo gertaeraren dokumentazio grafikoa.
4. HAZekin erabateko inplikazioa ezartzea, Udalaren bitartekari bateratu gisa.
5. Dokumentuaren edukia behar bezala betetzeko konpromisoa.
6. Aldaketak jakinarazteko epeak eta unea zehaztea.
7. Aldaketen zentralizazioa berrestea eta horretarako gaitutako helbide elektronikoaren bidez jakinaraztea.
8. Arloan eta HAZen izapideen eskuliburua paperezko euskarrian eguneratuta izateko konpromisoa.

Bestalde, HAZen betebeharrak korrelatibo gisa, dokumentuak honako betebeharrak hauek jasoko ditu administrazio-arlo bakoitzeko:

1. Zerbitzuan erregistratu den egun berean arlo bakoitzaren eskumeneko dokumentazioa bidaltzea lanaldia amaitutakoan edo hurrengo eguneko lehenengo orduan.
2. Arlo bakoitzak emandako informazioa profesionaltasun osoz eta arduraz eskaintzea, arretan nahiz informazioan zerbitzua eta horren kalitatea betetzeko.
3. Aldizka administrazio-arlo bakoitza jakinaren gainean jartzea, herritarren aldetik iristen zaizkien ekarpenei edo iradokizunei buruz, pertsonekin zuzeneko harremana baitute.

· Jarduteko irizpideak.

· Prozeduren aldizkako ebaluazioaren plangintza:

Izapideen Eskuliburua kudeaketa-tresna bat da eta, beraz, erkidegoari emandako zerbitzua ebaluatzen denean sortzen diren behar eta eskearekiko malgua eta moldagarria

izango da. Hortaz, garrantzitsua da elementu bizia eta praktikoa izatea. Gainera, indarreko legeak eta une soziala kontuan hartuko ditu. Urtean behin bilera ezarriko da, baina betiere aldaketaren behar puntualei erreparatuz. Horiek berehala aplikatu beharko dira.

16. artikulua. Arloko ordezkariak

HAZEN eta Udaleko arlo funtzionalen arteko koordinazio egokia bermatzeko eta herritarrei ahalik eta zerbitzu onena emateko, Arloko Ordezkaria egongo da, sail bakoitzeko titularrak izendatuta. Hauexek izango ditu betebeharrak:

1. HAZren eta dagokion arloaren arteko bitartekari izatea edo zubi-lana egitea, eta eskatzen zaionean zerbitzuko langileei laguntza eskaintzea.
2. Herritarrei eragiten dieten arloko jarduketak guztien berri ematea HAZeko arduradunari. Besteak beste: kanpainak; prozeduren izapidetzean egon daitezkeen aldaketak; zerbitzuak; iragarkiak; eta, oro har, arloak edo sailak egiten dituen eta herritarrekin harreman zuzena duten jarduerak.
3. Herritarrek HAZen aurkezten dituzten eskaerei dagokienez, arloaren barruan erantzute-jarduerak zaintzea eta koordinatzea.
4. Onetsitako lankidetzak-hitzarmenak egokiro betetzen direla bermatzea eta, horretarako, dagozkion neurri zuzentzaileak proposatzea, HAZeko arduradunarekin batera.

V. TITULUA. IZAPIDEEN ESKULIBURUA.

17. artikulua. Izapideen eskuliburua.

Udalak, urtero, Izapideen Eskuliburua argitaratuko du; bertan, herritarren eskura jartzen diren zerbitzuei dagozkien prozedurak eta/edo izapideak jasoko dira. Eskuliburua erakundearen web-orrian argitaratuko da, eta honako hauek jasoko ditu:

- a. Zerbitzuaren edo izapidearen laburpena; zertan datzan erraz azalduta.
- b. Hartzaileak.
- c. Eskakizunak eta aurkeztu beharreko dokumentazioa.
- d. Eskabideak aurkezteko lekua eta modua.
- e. Kostua, halakorik egonez gero.
- f. Izapidetzeko aurreikusitako epea, administrazio-isiltasunerako epea eta horren izaera.
- g. Aplikatu beharreko arauak.
- h. Eskaeraren ondorengo prozedura.
- i. Ebazpenaren organo arduraduna.
- j. Interesgarritzat jotzen diren alderdiak.

AZKEN XEDAPENAK

Lehena. Indarrean sartzea.

1. Testu osoa Gipuzkoako Aldizkari Ofizialean argitaratu ondoren eta Tokiko Araubidearen Oinarriari buruzko 7/1985 Legeak 65.2. artikuluan aipatutako hamabost eguneko epea igarotzen denean, ordenantza hau indarrean egongo da, aldatu edo baliogabetzea erabakitzen ez den bitartean.

2. Hala eta guztiz ere, Ordenantza hau ez da eraginkortasunez aplikatuko Bergarako Udalak garatzen ari den barneko antolaketa-prozesua osatzen ez duenera arte, lan horretan Herritarren Arreta Zerbitzua oso-osorik ezarri eta eraginkortasunez jarduteko giza baliabideak eta bitarteko materialak nahiz teknologikoak esleituko baitira.
3. Hala ere, Ordenantzan ahalordeen erregistro elektronikoari eta egoitza elektronikoari buruz adierazitakoa indarrean sartuko da 2018ko urriaren 2tik aurrera, Herri Administrazioen Administrazio Prozedura Erkidearen urriaren 1eko 39/2015 Legearen azken xedapenetako zazpigarrenean xedatutakoarekin bat etorritz.

Bigarrena. Lege-aldaketetara egokitzeko gaikuntza.

Alkatea gaitzen da, araudi honetako xedapenetan derrigorrean aplikatu beharreko lege-aldaketei bakarrik erantzuten dien eta zenbateko edo ehunekoaren eskakizunen aldaketa edo egokitzapen automatikoa dakarren edozein aldaketa-mota sartzeko, eta horren berri berehala emango zaio osoko bilkurari, berretsi dezan.