

TOKI ADMINISTRAZIOA

3

ADMINISTRACIÓN LOCAL

OIARTZUNGO UDALA

Oiartzungo Udaleko herritarrentzako arreta zerbitzu integrala arautzen duen ordenantza.

2025eko urtarrilaren 29an Udaltzatza «Oiartzungo Udaleko herritarrentzako arreta zerbitzu integrala arautzen duen ordenantza»ri hasierako onespina eman ziolarik, espedientearen jendaurrean jarri zen 30 eguneko epean, 2025eko otsailaren 18tik, 2025eko martxoak 31 arte. Aipatu epean inolako erreklamaziorik ez eta oharpenik jaso ez denez, behin betikoz onartutzat jotzen da eta testu osoa argitaratzen da, Toki araubidearen oinarriak arautzen dituen 7/1985 Legearen 70.2. artikuluan xedatutakoa beteaz, 65.2. artikuluan ezarritako epea burutzen denean.

Administrazio bidean behin betikoa den akordio honen aurka administrazioarekiko auzi-errekurtsoa jarri ahal izango da Euskal Autonomia Erkidegoko Auzitegi Nagusiaren Administrazioarekiko Auzietako Salaren aurrean, iragarkia Gipuzkoako ALDIZKARI OFIZIALEAN argitaratzen den hurrengo egunetik hasi eta bi hilabeteko epean.

Oiartzun, 2025eko apirilaren 11.—Alkatea. (2993)

ERANSKINA

Oiartzungo Udaleko herritarrentzako arreta zerbitzu integrala arautzen duen ordenantza.

HITZAURREA

«Gobernantza» kontzeptuak botere publikoen jardunean eragina duten arauak, prozesuak eta portaerak izendatzen ditu, bereziki irekitasunaren, partehartzearen, erantzukizunaren, efikaziaren eta koherentziaren ikuspegitik. Printzipio horietan oinarritzen dira, batetik, gobernantza ona eta, bestetik, Europako gobernantzaren Liburu Zurian proposatutako aldaketak (gobernantzaren erreforma, eta lau aldagaita nagusi proposatzen ditu: herritarrek gehiago inplikatzeko, politika eta legedi eraginkorragoak definitzeko, munduko gobernantzari buruzko eztabaidan konpromisoa hartzea eta, azkenik, politikak eta erakundeak helburu argietan zentratzea).

Gobernantza publikoak aldebiko dimentsioa dauka, barnekoa eta kanpokoak, eta elkarri ematen diote zentzua, lotutako eginkizunak direlako. Bien arteko nahitaezko lotura egituratzeko, kontuan izan behar da administrazio-antolaketa justifikatzen duen azken xedea zerbitzu publiko delako: herritarrek jarri behar dira harreman- eta zerbitzu-ereduen erdigunean, haiek izango baitira politika eta zerbitzu publikoen azken hartzaileak. Hortaz, gobernantzaren barneko dimentsioa azken xede horren arabera pentsatu behar da. Kudeaketa publikoa modu jakin batean egin behar da, efikaziaz, efizientziaz eta gardentasunez agertu behar direlako gauzak kanpora.

Administrazio publikoak bultzatzen dituen politiken eta zerbitzu publikoen kalitate, efikazia eta efizientziarako, ezinbesteko

AYUNTAMIENTO DE OIARTZUN

Ordenanza reguladora del servicio de atención ciudadana en el término municipal de Oiartzun.

Aprobada inicialmente por el Pleno del Ayuntamiento en sesión ordinaria celebrada el día 29 de enero de 2025, la «Ordenanza reguladora del servicio de atención ciudadana en el término municipal de Oiartzun», y habiéndose sometido el expediente a información pública durante el plazo de 30 días a contar desde el 18 de febrero hasta el 31 de marzo de 2025, no se ha presentado reclamación u observación alguna a la misma, por lo que se entiende aprobada definitivamente y se publica íntegramente a efectos de dar cumplimiento a lo preceptuado en el artículo 70.2 de la Ley 7/1985 de 2 de abril Reguladora de las Bases de Régimen Local, entrando en vigor la mencionada modificación, una vez transcurrido el plazo previsto en el artículo 65.2.

Contra el presente acuerdo, que es definitivo en vía administrativa, podrá interponerse en el plazo de dos meses contados desde el día siguiente hábil a la publicación en el BOLETÍN OFICIAL de Gipuzkoa, recurso contencioso-administrativo ante el Tribunal Superior de Justicia del País Vasco.

Oiartzun, a 11 de abril de 2025.—La alcaldesa. (2993)

ANEXO

Ordenanza reguladora del servicio integral de atención ciudadana del Ayuntamiento de Oiartzun.

PREÁMBULO

El concepto de «gobernanza» designa las normas, procesos y comportamientos que influyen en el ejercicio de los poderes públicos, especialmente desde el punto de vista de la apertura, la participación, la responsabilidad, la eficacia y la coherencia. Estos principios que constituyen la base de una buena gobernanza y de los cambios propuestos en el Libro Blanco de la Gobernanza Europea (reforma de la gobernanza y propone cuatro grandes cambios: implicar más a los ciudadanos, definir políticas y legislaciones más eficaces, comprometerse en el debate sobre la gobernanza mundial y, finalmente, centrar las políticas y las instituciones en objetivos claros).

La doble dimensión, interna y externa, de la gobernanza pública, solo adquiere sentido si la una es función de la otra. La obligada interconexión entre ambas debe articularse sobre la idea de que es el servicio público el fin último que justifica la organización administrativa: la ciudadanía debe situarse en el centro de los modelos de relación y de servicio, como destinataria última de las políticas y de los servicios públicos. Lo que significa que la dimensión interna de la gobernanza debe concebirse en función de esa meta final. La gestión pública debe hacerse de una determinada manera porque es necesario que se manifiesten al exterior en clave de eficacia, eficiencia y transparencia.

La calidad, eficacia y eficiencia de las políticas que impulsa la Administración pública, así como la de sus servicios públicos

koa da herritarrentzako arreta eta prozeduren izapideak une bakoitzeko gizarte-premiei erantzungo dieten antolamendu, prozesu eta teknologietan oinarritzea, zeren eta gaur egungo ingurubarrak etengabe aldatzen baitira eta testuingurua gero eta ziurgabeagoa baita.

Funtsezkoa da transformazio digitala herritarrentzako arretarekin lotu eta koordinatzea; izan ere, kanal elektronikoa herritarrei zerbitzuak emateko beste kanal bat baino ez da.

Azken urteotan tokiko administrazioa, herritarrengandik hurbilen dagoen administrazioa izanik, lanean aritu da herritarrei eskaintzen dizkien zerbitzuak hobetzeko eta zerbitzu gehiago emateko.

Bestalde, nabarmena da herritarrek ere gero eta eskakizun handiagoak dituztela. Horri gastu publikoa murriztu beharra gehitzen badiogu, ideia berri bat sartzen da Administrazioaren zerbitzuan: kalitatea. Izan ere, pertsonen harrera egin eta haien eskaerak berehala erantzun badira, erakunde guztiaeren kostuak murrizten dira eta, aldi berean, hobetu egiten da herritarrek administrazioarekiko duten irudia.

Helburu hori lortu ahal izateko, eta bidenabar, bere xedea komunitateari eta komunitateak etengabe izaten duen bilakarari egokitu ahal izateko, Oiarzungo Udalak, zerbitzu publikoko erakunde den aldetik, tokiko berrikuntza abian jartzeko konpromisoa hartu du.

Hortaz, beharrezkoa den hausnarketa tartearen ostean, eta dagoeneko Euskal Autonomia Erkidegoan ezarrita dauden hainbat eredu erreferentziatzen harturik, herritarrentzako arreta zerbitzu integrala sortzea proposatu da.

Administrazio publikoak bultzatzen dituen politiken eta zerbitzu publikoen kalitate, efikazia eta efizientziarako, ezinbestekoa da herritarrentzako arreta eta prozeduren izapideak une bakoitzeko jendarte-premiei erantzungo dieten antolamendu, prozesu eta teknologietan oinarritzea, egoera aldakorretan eta gero eta ziurgabetasun handiagoko testuinguru batean.

Hala ere, zerbitzu elektronikoak izate hutsak ez du berez efizientziarik sortzen, ezta administrazio-kargarik murrizten ere; aitzitik, prozesuak modernizatzea eta kanalak egokitzea eskatzen du, herritarrek erabilera masibo efikaza eta segurua lortzeko. Transformazio digitala ez da informazioaren eta komunikazioaren teknologiak erabiltze hutsa; izan ere, ezinbestekoa da ziurtatzea prozedura eta zerbitzu publikoen digitalizazioak berekin dakarrela honako hau: prozesuen berringeriarritza, administrazioa sinplifikatzea, herritarrentzako kargak murriztea, eta hizkera argiko eta irakurterazeko dokumentuak normalizatzea. Oro har, zerbitzu pertsonalizatuagoak, erabilerrazagoak eta beharrian partikularretara egokituagoak eskatzen dira.

Bestalde, herritarrei kanal elektronikoan eman beharreko arreta bultzatu beharrak ezin du desagerrarazi beste kanal batzuetatik eskaintzen zaien arreta –aurrez aurrekoa edo telefono bidezkoa–. Irispide elektronikoa izatea herritarren eskubidea da, baina, era berean, pertsona fisikoek administrazioarekiko harremanetarako kanala aukeratzeko duten eskubidea une oro bermatu behar da, eta zerbitzu horrek, nolahi ere, une bakoitzean dagoen arrakala digitala kontuan hartu beharko du.

Testuinguru horretan, Europako Parlamentuak, Kontseiluak eta Batzordeak Eskubide eta Printzipio Digitalei buruzko Europako Adierazpena onartu zuten 2022an. Pertsonak zentroan kokatuko dituen eraldaketa digital babestu, seguru eta iraunkorrenetik konpromisoa adierazten du adierazpenak. Horretarako, elkartasuna eta integrazioa babesten ditu, konektibitatearen, hezkuntzaren, prestakuntzaren eta gaitasun digitalen bidez, lanbaldintza justu eta bidezko batzuen bidez, bai eta lineako zerbitzu publiko digitalerako sarbidea ere.

requieren ineludiblemente que la atención a la ciudadanía y la tramitación de los procedimientos se sustenten en una organización, unos procesos y unas tecnologías que den respuesta a las necesidades sociales de cada momento, en circunstancias cambiantes y en un contexto de incertidumbre cada vez mayor.

La vinculación y coordinación de la transformación digital con la atención a la ciudadanía es clave ya que el canal electrónico no es sino un canal más de prestación de servicios a la ciudadanía.

Durante los últimos años la administración local, como administración más cercana a la población, ha venido evolucionando en la línea de mejorar y ampliar los servicios que presta a la ciudadanía.

Por otro lado, la cada vez más evidente exigencia por parte de la propia ciudadanía, unida a la necesidad de reducir el gasto público, han introducido la idea de la calidad de servicio en la administración, debido a que atender a las personas resolviendo sus demandas con inmediatez reduce los costes de toda organización, además de proyectar una imagen más positiva de la administración hacia las mismas.

Para la consecución de dicho objetivo, el Ayuntamiento de Oiartzun, como entidad de servicio público, para adecuar su fin a la comunidad y a sus continuos cambios evolutivos, ha adquirido un compromiso de innovación local.

Todo ello, tras el oportuno espacio de reflexión y tomando como referencia los diversos modelos ya implantados en la Comunidad Autónoma del País Vasco, propone la creación de un servicio integral de atención a la ciudadanía.

La calidad, eficacia y eficiencia de las políticas que impulsa la administración pública, así como la de sus servicios públicos requieren ineludiblemente que la atención a la ciudadanía y la tramitación de los procedimientos se sustenten en una organización, unos procesos y unas tecnologías que den respuesta a las necesidades sociales de cada momento, en circunstancias cambiantes y en un contexto de incertidumbre cada vez mayor.

Pero la mera existencia de servicios electrónicos no produce eficiencia ni reducción de cargas administrativas, sino que requiere de una modernización de procesos y adaptación de los canales para lograr un uso masivo eficaz, y seguro por la ciudadanía. La transformación digital no es la simple utilización de las tecnologías de la información y comunicación, sino que es imprescindible asegurar que la digitalización de los procedimientos y servicios públicos conlleva reingeniería de procesos, simplificación administrativa, reducción de cargas para la ciudadanía y normalización de documentos con lenguaje claro y de lectura fácil. En general, se demandan servicios más personalizados, más fáciles de usar y más adaptados a las necesidades particulares.

Por otra parte, el obligado impulso de la atención a la ciudadanía en el canal electrónico no puede hacer desaparecer la atención en otros canales como el presencial y telefónico. El acceso electrónico es un derecho de la ciudadanía, pero también el derecho de las personas físicas a elegir el canal de relación con la administración que debe garantizarse en todo momento, y este servicio deberá, en todo caso, tener en cuenta la brecha digital existente en cada momento.

En este contexto, el Parlamento Europeo, el Consejo y la Comisión adoptaron en 2022 la Declaración Europea sobre los Derechos y Principios Digitales. La Declaración expresa el compromiso con una transformación digital protegida, segura y sostenible que sitúe a las personas en el centro. Para ello, respalda la solidaridad y la integración mediante la conectividad, la educación, la formación y las capacidades digitales, unas condiciones de trabajo justas y equitativas, así como el acceso a los servicios públicos digitales en línea.

Zalantzarik gabe, gizartea harreman-formula berrietara doa, eta pertsonak eta haren arretak funtsezko zentzua dute beren baitan, batez ere informazio publikoa zabaltzeari eta eskuratzeari dagokienez.

Testuinguru horretan, Oiartzungo Udalak herritarren arretarako bere zerbitzua diseinatu du, honako ezaugarri hauekin:

1. Oiartzungo Udalaren zerbitzua da. Hori horrela, ez die herritarren eskaerei erantzungo soilik, baizik eta ahalik eta arretazabalena ematen saiatuko da.

2. Dinamikoa izan beharko da, aldakorra, une bakoitzeko eskakizunetara egokituko dena.

3. Zerbitzu modura eratuta egongo da udal egituraren, eta bere zeregina herritarrei eta herriko eragileei arreta integrala ematea izango da.

4. Tramiteen eskuliburua eskaera handieneko izapide errazenez osatuko dute.

Kudeaketa eta informazio funtzioak betetzen dituen horrelako zerbitzu bat abian jartzeak honako abantaila hauek dakartza:

Herritarrentzat:

- a) Eskaera pertsonalak bideratzea.
- b) Herritarrei tratua pertsonala eta indibidualizatua ematea.
- c) Laguntzea izapide administratiboak egiteko.
- d) Izaera orokorreko eskaerak, hau da, normaliza daitezkeenak, betetzea.
- e) Eskaerei arinago eta azkarrago erantzutea.
- f) Informazio zuzena eta benetakoa ematea, eta informazioa bideratzea herritarrek eskaerak zentralizatuta eduki ditzaten.
- g) Egiten diren kontsultak iragaztea. Horrela, kontsulta espezifikoak bakarrik bidaliko ditu zerbitzu eskudunera, aurretik ordua hartuta.
- h) Azkenik, Udalak herritarren aurrean duen irudia hobetzen du.

Udalarentzat:

- a) Baliabideak arrazionalizatzea, antolakuntza horizontalekin baliabideak aurrezten baitira.
- b) Udalak herritarren eskakizunei erantzuteko ahalegina egiten duen zerbitzu publikoaren irudia ematea.
- c) Zerbitzu publikoaren ikuspegitik, pertsonenganako harreman zuzena eta arduratsua izatea etengabe hobetu ahal izateko.
- d) Laneko barne-sarea indartzea.
- e) Herritarrek gero eta asebateago sentitzea eskaintzen zaaien zerbitzuarekin.
- f) Diziplina anitzeko taldea egituratzea.
- g) Prozedurak hasieratik amaierara arte definitzen eta argitzen dira.

II

Ordenantza hau Administrazio Publikoen Administrazio Prozedura Erkidearen urriaren 1eko 39/2015 Legearen 129. artikuluan aurreikusitako erregulazio onaren printzipioen arabera idatzi da, eta Gardentasunari, informazio publikoa eskuratzeko bideari eta gobernu onari buruzko abenduaren 9ko 19/2013 Legearen 62. artikuluari jarraiki.

Printzipio horiei dagokienez, azpimarratu behar da ordenantza hau herritarren arretarako zerbitzu integrala emateko araudi erregulatzailerik ezartzearen premian oinarritzen dela, in-

Es indudable que la sociedad avanza hacia nuevas fórmulas de relación, en las que la persona y su atención adquiere un sentido primordial en sí mismo, en especial en el ámbito de la difusión y acceso a la información pública.

En este contexto, el ayuntamiento de Oiartzun ha diseñado su servicio de atención ciudadana con las siguientes características:

1. Se trata de un servicio del Ayuntamiento de Oiartzun. Por tanto, no se limitará únicamente a la atención de las demandas ciudadanas, sino que tratará de ofrecer la atención más amplia posible.

2. Deberá ser dinámico, cambiante, para adaptarse a la demanda social del momento.

3. Estará configurado como un servicio en la estructura municipal, cuya función es atender al público y a los agentes locales de manera integral.

4. El manual de trámites estará compuesto por los trámites más sencillos de mayor demanda.

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

Para la ciudadanía:

- a) Canaliza las demandas personales.
- b) Favorece el trato personal e individualizado con la ciudadanía.
- c) Ayuda en la realización de trámites administrativos.
- d) Resuelve aquellas demandas de carácter general y que pueden ser normalizadas.
- e) Se obtiene una mayor agilidad y rapidez en la atención de las demandas.
- f) Se ofrece información directa y veraz y se canaliza de tal manera que la ciudadanía tiene centralizadas sus demandas.
- g) Se filtran las consultas que se planteen, enviando al servicio competente sólo aquellas de carácter específico y bajo cita previa.
- h) Finalmente, mejora la imagen del Ayuntamiento ante la ciudadanía.

Para el Ayuntamiento:

- a) Racionaliza los recursos, debido a las economías que de la organización horizontal se derivan.
- b) Aporta una imagen del Ayuntamiento de servicio público volcado en la solución de las demandas ciudadanas.
- c) Permite un contacto directo y responsable con las personas, bajo un concepto de servicio público, que posibilite una disposición de mejora permanente.
- d) Fortalece la red interna de trabajo.
- e) Profundiza en la satisfacción de la ciudadanía sobre el servicio.
- f) Estructura un equipo multidisciplinar.
- g) Se definen y clarifican los procedimientos desde el inicio hasta el fin.

II

La redacción de la presente ordenanza se ha realizado conforme a los principios de buena regulación previstos en el artículo 129 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, y en el artículo 62 de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.

En referencia a dichos principios, tiene que subrayarse que esta ordenanza se basa en el principio de necesidad de establecer una normativa reguladora de la prestación del servicio de

teres orokorreko legeria gisa, udal-eskumenak egikaritzean. Premia-printzipio horrek zentzu handia du kudeaketa publiko modernoan; izan ere, bertan, alferrikako neurriak baztertu behar dira berehala (beharrezkoak ez diren kontratuak, beharrezkoak ez diren arauak...), eta beharrezkoak diren gai publikoei aplikatu behar zaizkie bere baliabideak, eraginkortasunarekin eta efizientziarekin lotuta baitago.

Efikazia- eta efizientzia-printzipioak praktikan jarri dira, beharrezkoak ez diren administrazio-kargak edo karga osagarriak saihesteko araudi bat diseinatu eta horien aplikazioan baliabide publikoen kudeaketa arrazionalizatu.

Horri dagokionez, udalaren administrazio-prozedurak aztertu dira, hain zuzen ere «beharrezkoak ez diren administrazio-kargak» saihesteko, sinplifikazioa sustatuz eta elkarreragingarritasuna kontuan hartuz.

Proportzionaltasun-printzipioari dagokionez, proposatzen den ekimenak arauarekin bete beharreko beharrari erantzuteko ezinbestekoa den erregulazioa jasotzen du, egiaztatu ondoren ez dagoela eskubideak gutxiago murrizten dituen edo hartzaileei esku-bide gutxiago ezartzen dizkien beste neurririk.

Segurtasun juridikoaren printzipioa betetzen da, araua gainerako ordenamendu juridikoarekin bat datorrelako, arau-esparru egonkorra, auresangarria, integratua, argia eta ziurtasuneko sortzeko, hura ezagutzea eta ulertzea erraztuko duena, eta, ondorioz, pertsona, entitate eta enpresen jardura eta erabakiak hartzea erraztuko duena.

Partaidetza- eta gardentasun-printzipioak kontuan hartu dira ordenantza hau idaztean eta egitean, eta ordenantza-proiektuaren testua Oiartzungo Udaleko enplegatu publikoen nahiz pertsona eta erakunde interesdunen esku jarri da, kontsulta publikoko prozesuaren bidez. Era berean, araudia eta hura egiteko prozesuko dokumentuak erraz, modu unibertsal eta eguneratua eskuratzeko aukera eman da.

III

Ordenantza hau onartzeko eskumen-gaikuntza araudi honetara egokitzeko beharraren ondorio da: Administrazio Publikoen Administrazio Prozedura Erkidearen urriaren 1eko 39/2015 Legea, zehazki 9.2, 13, 14.3, 16, 41.1 eta 53. artikulua, Sektore Publikoaren Araubide Juridikoaren urriaren 1eko 40/2015 Legea, eta Euskadiko Toki Erakundeei buruzko apirilaren 7ko 2/2016 Legearen 4.2.k) eta 20. artikulua, eta Toki Araubidearen Oinarriak arautzen dituen apirilaren 2ko 7/1985 Legearen 4.1 a) artikulua.

Emakumeen eta gizonen berdintasunerako eta emakumeen aurkako indarkeria matxistatik gabe bizitzeko Legearen testu bategina (martxoaren 16ko 1/2023 Legegintzako Dekretuaren bidez onartua) eta Oiartzungo Politika Feministen Berdintasunerako Lehen Plana kontuan hartuta egin da ordenantza hau.

Horrela, ordenantza honetan generoaren araberako eragina aurretiazko ebaluazioan jasotako alderdiak jaso dira.

Azkenik, eragin linguistikoaren ebaluazioa egin da. Horretarako, ordenantza honek euskararen normalizazioa bultzatzeko helburu orokorrean ondorio positiboak edo negatiboak izan ditzakeen aztertu da, eta eragin positiboa duela ondorioztatu da. Hori dela eta, ordenantzan zehar herritarren arretarako zerbitzu euskararen erabilera arautu da.

IV

Ordenantzak sei kapitulu, xedapen gehigarri bat eta bi azken xedapen ditu.

atención ciudadana integral, como legislación de interés general, en el ejercicio de las competencias municipales. Este principio de necesidad tiene mucho sentido en la moderna gestión pública, en la que se debe prescindir inmediatamente de medidas innecesarias (contratos innecesarios, normas innecesarias...), y debe aplicar sus recursos a los asuntos públicos que sean necesarios, principio que tiene relación con la eficacia y la eficiencia.

Se han puesto en práctica los principios de eficacia y eficiencia diseñando una normativa dirigida a evitar cargas administrativas innecesarias o accesorias y racionalizando en su aplicación, la gestión de los recursos públicos.

A este respecto, se ha procedido al análisis de los procedimientos administrativos del ayuntamiento, precisamente con el objetivo de evitar «cargas administrativas innecesarias», promoviendo para ello la simplificación y teniendo en cuenta la interoperabilidad.

En cuanto al principio de proporcionalidad, la iniciativa que se propone contiene la regulación imprescindible para atender la necesidad a cubrir con la norma, tras constatar que no existen otras medidas menos restrictivas de derechos, o que impongan menos derechos a las personas destinatarias.

El principio de seguridad jurídica se ejerce dado que la norma es coherente con el resto del ordenamiento jurídico, para generar un marco normativo estable, predecible, integrado, claro y de certidumbre, que facilite su conocimiento y comprensión y, en consecuencia, la actuación y toma de decisiones de las personas, entidades y empresas.

Los principios de participación y transparencia han sido tenidos en cuenta en la redacción y elaboración de la presente ordenanza, habiendo sido sometido el texto de proyecto de ordenanza a la consideración tanto del personal del propio Ayuntamiento de Oiartzun como de las personas y entidades interesadas a través del proceso de consulta pública, así como posibilitando el acceso sencillo, universal y actualizado a la normativa y a los documentos propios de su proceso de elaboración.

III

La habilitación competencial para la aprobación de esta ordenanza viene dada por la necesidad de adaptación a la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, en concreto los artículos 9.2, 13, 14.3, 16, 41.1, 53 y, a la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, así como, por los artículos 4.2.k) y 20 de la Ley 2/2016, de 7 de abril, de Instituciones Locales de Euskadi, y el artículo 4.1 a) de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local.

La presente ordenanza se ha elaborado teniendo en cuenta el texto refundido de la Ley para la Igualdad de Mujeres y Hombres y Vidas Libres de Violencia Machista contra las Mujeres, aprobado mediante Decreto Legislativo 1/2023, de 16 de marzo, así como el Primer Plan de Igualdad de las Políticas Feministas de Oiartzun.

De esta forma, en esta ordenanza se ha reflejado los aspectos recogidos en la evaluación previa del impacto en función del género.

Finalmente, se ha realizado la evaluación del impacto lingüístico. Para ello, se ha analizado si la presente ordenanza pudiera tener efectos positivos o negativos sobre el objetivo general de impulsar la normalización del euskera, concluyendo su impacto positivo, de ahí que a lo largo de la ordenanza se regule el uso del euskera en el servicio de atención ciudadana.

IV

La ordenanza consta de seis capítulos, una disposición adicional, y dos disposiciones finales.

I. kapituluak xedapen orokorrak jasotzen ditu, eta horietan arautzen dira ordenantzaren xedea, helburuak eta zerbitzua arautzen duten printzipioak.

II. kapituluak herritarren eskubideak eta betebeharrak garatzen ditu, eta berariaz jasotzen ditu hizkuntza-araubidea eta hizkera ez-sexista erabiltzeko beharra.

III. kapituluak, herritarren arreta zerbitzuaren antolaketa jaso nahi izan da, zerbitzu hori ezartzeak zuzenean eragiten baitie barneko nahiz kanpoko eremuari.

IV. eta V. kapituluak herritarren arretarako zerbitzuak betetzen dituen bi funtzio nagusiak garatzen dituzte, informazioarena eta kudeaketarena, hurrenez hurren. Informazio-funtzioari buruzko kapituluak, berariaz aurreikusi dira kopia elektronikoki autentikoak, eta horiek lortzeko baldintzak jaso dira.

VI. kapituluak izapideen eskuliburua eta herritarrei arreta emateko zerbitzuaren etengabeko berrikuntza arautzen ditu; izan ere, horiek funtsezkoak dira zerbitzua etengabe hobetzeko eta herritarren beharretara etengabe egokitzeko.

Xedapen gehigarriak berariaz jasotzen du herritarren arretarako zerbitzuaren behar diren langileak jarriko direla, eta horretarako legez ezarritako antolamendu edo hornidura neurriak hartuko direla.

Azken xedapenek ordenantzaren indarrean sartzea arautzen dute, eta ohartarazten dute ordenantzaren aplikazioaren erabateko eraginkortasuna Oiertzungo Udalak barne antolaketaren prozesua osatzearen mende egongo dela, eta hura guztiz ezartzeko behar diren baliabide material eta teknologikoak izan beharko dituela.

I. KAPITULUA

XEDAPEN OROKORRAK

1. artikulua. *Herritarrentzako arreta zerbitzu integrala.*

Herritarren arreta zerbitzua udal zerbitzu bat da, zerbitzu publikorako berariazko bokazioa duena, herritarrek artatzeko egungo teknikak erabiltzen dituen eta herritarrenganako arreta ardaztat hartzen duena, eta halaber, herritarrek Udalari egiten dizkioten eskaera gehienei irtenbidea emateko beharrezko antolaketa eta bitartekoak dituen.

2. artikulua. *Herritarren arreta zerbitzuaren funtzioak.*

Ordenantza honen ondorioetarako, definizio hauek hartuko dira kontuan:

a) Herritarrek: pertsona fisikoak, pertsona juridikoak eta nortasun juridikorik gabeko entitateak, Dekretu honen aplikazio-eremuan sartzen diren entitateekin dituzten harremanetan.

b) Herritarrentzako arreta: sektore publiko autonomikoak antolatzen dituen prozesu eta bitartekoen multzoa, herritarrek izan dezaten eskubideak baliatu, betebeharrak bete eta zerbitzu publikoak irispidean izateko aukera emango dien harreman-gune eraikitzaile bat. Zehazki, herritarrentzako arretaren barruan hauek sartzen dira: harrera eta orientazioa; administrazio-informazioa; dokumentuak bete, jaso eta erregistratzea; eskubideak baliatzeko eta betebeharrak betetzeko laguntza eta orientazioa ematea, eta keak eta iradokizunak kudeatzea.

3. artikulua. *Ordenantzaren xedea.*

Ordenantza honen xedea da herritarrei ematen zaien arreta eta informazioa arautzea, ikuspegi integral batetik, herritarrek udalarekin duten harremana errazteko, haien eskaerei erantzuteko eta herritarren beharrei erantzutera bideratutako zerbitzua eskaintzeko. Halaber, zerbitzua emateko behar den antolaketa eta hari dagozkion bitartekoak eta eginkizunak ezartzea ere bada ordenantza honen xedea.

El capítulo I aborda una serie de disposiciones generales en las que se regula el objeto de la ordenanza, sus finalidades, y los principios que rigen el servicio.

El capítulo II desarrolla los derechos y deberes de la ciudadanía, recogiendo expresamente el régimen lingüístico y la necesidad de hacer un uso no sexista del lenguaje.

En el capítulo III se ha querido recoger la organización del servicio de atención a la ciudadanía, cuya implantación afecta directamente al ámbito interno y externo.

Los capítulos IV y V desarrollan las dos principales funciones que realiza el servicio de atención ciudadana, la de información y la de gestión, respectivamente. Dentro del capítulo dedicado a la función de información, se han previsto expresamente las copias electrónicas auténticas y se han recogidos las condiciones para su obtención.

El capítulo VI regula el manual de trámites y la innovación permanente del servicio de atención a la ciudadanía, claves para promover su mejora continua y adaptación permanente a las necesidades de la ciudadanía.

La disposición adicional recoge expresamente que se procederá a dotar del personal necesario al servicio de atención ciudadana, para lo cual se adoptarán las medidas organizativas o de provisión establecidas legalmente.

Las disposiciones finales regulan la entrada en vigor de la ordenanza, recogiendo que la plena efectividad de la aplicación de la ordenanza quedará supeditada a que el Ayuntamiento de Oiartzun haya completado el proceso organizativo interno, y disponga de los recursos materiales y tecnológicos necesarios para su plena implantación.

CAPÍTULO I

DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1. *Servicio integral de atención ciudadana.*

El servicio integral de atención ciudadana es un servicio municipal con vocación específica de servicio público que incorpora técnicas actuales en la atención a la ciudadanía y en el que se concentra la atención al público, estando dotado de la organización y medios necesarios para dar solución a la mayoría de las demandas que la ciudadanía dirige al Ayuntamiento.

Artículo 2. *Concepto de ciudadanía y de atención a la ciudadanía.*

A los efectos de la presente ordenanza se entiende por:

a) Ciudadanía: personas físicas, jurídicas y entidades sin personalidad jurídica en sus relaciones con el Ayuntamiento de Oiartzun.

b) Atención a la ciudadanía: el conjunto de procesos y medios que el Ayuntamiento de Oiartzun organiza para crear un espacio constructivo de relaciones que permitan a la ciudadanía el ejercicio de sus derechos, el cumplimiento de sus obligaciones y el acceso a los servicios públicos. En concreto, la atención a la ciudadanía comprende el recibimiento y orientación, la información administrativa, la cumplimentación, recepción y registro de documentos, la asistencia y orientación en el ejercicio de sus derechos y cumplimiento de sus obligaciones y la gestión de quejas y sugerencias.

Artículo 3. *Objeto de la ordenanza.*

La presente ordenanza tiene por objeto regular la atención e información a la ciudadanía desde una visión integral, con el fin de facilitar la relación de la ciudadanía con el ayuntamiento, responder a sus demandas y ofrecer un servicio centrado en resolver las necesidades de la ciudadanía. Así mismo, es objeto de la presente ordenanza la organización necesaria para hacer efectiva su prestación y los medios y funciones que correspondan.

4. artikulua. Ordenantzaren helburuak.

Hauek dira ordenantza honen helburuak:

a) Herritarrentzako arreta-zerbitzu kalitatezko, integral eta multikanala arautzea.

b) Herritarrek eskubideak balia ditzaketela bermatzea eta salbuespeneko egoeretan eskubide horiek babesteko kontuan hartu beharreko alderdiak arautzea.

c) Enplegatu publikoek eta herritarrek arreta-harremanean izan behar dituzten eginbeharrak ezartzea.

d) Herritarrei arreta emateko modalitate eta mailak ezartzea, eta administrazio-organismo guztien erantzukidetasuna finkatzea zerbitzuan dagokien mailaren arabera.

e) Informazioaren oinarritzko alderdiak ezartzea herritarrentzako arretan, hargatik eragotzi gabe publikitate aktiboari eta informazio publikoa irispidean izateko eskubidea baliatzeari buruzko araudia.

f) Administrazio elektronikoaren zerbitzu komunak eta alderdi nagusiak arautzea.

g) Arreta-kanal eta -modalitate ohikoenen alderdi nagusiak arautzea eta, aurrerapen teknologikoen arabera, beste kanal batzuk aurreikustea eta arian-arian gaitzea.

h) Webguneen eta gailu mugikorretarako aplikazioen irisgarritasuna bermatzea.

i) Zerbitzu publikoen eta administrazio-prozeduren ikuspegi indartzea herritarrek erdigunean jarrita.

j) Proaktiboki kontsultak eta zerbitzuak pertsonaliza daitezkeen sustatzea.

k) Herritarrentzako arretaren kalitaterako eta etengabeko hobekuntzarako tresnak ezartzea; bereziki, kexa eta iradokizunen sistema.

l) Herritarrei arreta emateko eta administrazio elektroniko erantzukizunen antolamendua eta banaketa ezartzea, bai eta jarraipen-, kontrol- eta koordinazio-mekanismoak ere.

m) Erakundeen arteko elkarlanerako mekanismoak ezartzea herritarrentzako arretaren eta administrazio elektronikoaren arloan.

5. artikulua. Herritarrei arreta emateko printzipio orokorrak.

5.1. Oiertzungo Udalak herritarren zerbitzuari begira jardungo du. Funtzionamenduari buruzko printzipio gidari hori betetzeko, printzipio hauek aplikatu beharko ditu, administrazio publiko guztiei aplikatu behar zaien arautegiko printzipioez gain:

a) Legitimitate demokratikoa: bere izateko arrazoia herritarrek dira eta, horregatik, herritarren beharrianak antzeman, erantzun eta gogobetetzera bideratzen du bere jardura publikoa. Interes orokorra bilatu beharko du beti eta gizarteari zerbitzu emateko borondatea izango du ezaugarri.

b) Jasangarritasuna: jasangarritasunean oinarrituz, gizarte-, ekonomia- eta ingurumen-aurrerapena lortzera bideratu beharko du bere jarduna.

c) Aurrea hartzea: ahal duen heinean, herritarren arazoei eta eskaerei aurrea hartu behar die, bai politikak diseinatzean eta bai herritarren beharrei erantzutean.

d) Emakumeen eta gizonen arteko berdintasuna: aukera-berdintasuna duen gizarte bat, bere kudeaketan eta arretan genero-ikuspegi txertatzen duena.

e) Hizkuntza-normalkuntza: euskararen erabileraren normalekuntza bultzatuko du administrazio-jardueran.

Artículo 4. Finalidades de la ordenanza.

La presente ordenanza tiene las siguientes finalidades:

a) Regular un servicio de atención a la ciudadanía de calidad, integral y multicanal.

b) Garantizar el ejercicio de los derechos de la ciudadanía y regular los aspectos a considerar en situaciones excepcionales para salvaguardar esos derechos.

c) Establecer los deberes del personal empleado público y de la ciudadanía en sus relaciones de atención.

d) Establecer las modalidades y los niveles de atención a la ciudadanía y co-responsabilizar a todos los órganos administrativos según el nivel que les corresponda en la prestación de dicho servicio.

e) Establecer los aspectos básicos de la información en la atención a la ciudadanía sin perjuicio de la normativa sobre publicidad activa y el ejercicio del derecho de acceso a la información pública.

f) Regular los servicios comunes de la administración electrónica y los principales aspectos de la misma.

g) Regular los principales aspectos de los canales y modalidades de atención más frecuentes y prever y habilitar progresivamente nuevos canales en función de los avances tecnológicos.

h) Garantizar la accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles.

i) Potenciar una visión centrada en la ciudadanía de los servicios públicos y procedimientos administrativos.

j) Potenciar la personalización de las consultas y servicios de forma proactiva.

k) Establecer los instrumentos para la calidad y mejora continua de la atención a la ciudadanía y, específicamente, el sistema de quejas y sugerencias.

l) Establecer la organización y distribución de responsabilidades en atención a la ciudadanía, y administración electrónica, así como los mecanismos de seguimiento, control y coordinación.

m) Establecer mecanismos de colaboración interinstitucional en materia de atención a la ciudadanía y administración electrónica.

Artículo 5. Principios generales de la atención a la ciudadanía.

5.1. El Ayuntamiento de Oiartzun orientará su actuación al servicio de la ciudadanía. En ejecución de este principio rector de su funcionamiento le resultarán de aplicación, además de los contenidos en la normativa de general aplicación al conjunto de las administraciones públicas, los siguientes principios:

a) Legitimidad democrática: tiene a la ciudadanía como su razón de ser y por ello dirige su actuación pública a la detección, atención y satisfacción de las necesidades ciudadanas. Deberá siempre buscar el interés general y se caracterizará por su voluntad de servir a la sociedad.

b) Sostenibilidad: deberá orientarse al progreso social, económico y ambiental en clave de sostenibilidad.

c) Anticipación: se anticipará, en la medida de lo posible, a los problemas y demandas ciudadanas, tanto en el diseño de sus políticas como en la satisfacción de las necesidades de la ciudadanía.

d) Igualdad de mujeres y hombres: una sociedad con igualdad de oportunidades que incorpore la perspectiva de género en su gestión y atención.

e) Normalización lingüística: impulsará la normalización del uso del euskera en la actividad administrativa.

f) Politika eta zerbitzuen programazioa, plangintza, kontrola eta ebaluazioa: tresna egoki eta nahikoak sortuko ditu bermatze aldera programaziorako, politiken plangintzarako eta emaitzen ebaluazio eta kontrolerako prozesuak modu ordenatuan egingo direla eta, horien guztien ondoren, herritarrei guztiaren berri emango zaiela.

g) Kudeaketarekiko ardura: bere politika eta zerbitzuen emaitzak ebaluatuko ditu, kudeaketaren kalitatea bermatzen duten adierazle objektibo neurgarrien arabera, genero-adierazleak barne.

h) Koherentzia: etengabe, benetan eta egonkortasunez emango ditu zerbitzuak, herritarrek ezagutzen eta onartzen dituzten egoerak beharrik gabe apurtu edo aldatu gabe.

i) Parte-hartzea eta elkarlana: bere politikak diseinatzean eta bere zerbitzuak kudeatzean, herritarrei bermatu egingo die gai publikoetan, indibidualki nahiz kolektiboki, parte hartzeko, elkarlanean aritzeko eta inplikatzeko aukera, genero-berdintasunaren ikuspegia txertatuz eta, oro har, pertsonen eta kolektiboen heterogeneotasuna kontuan hartzen duen ikuspuntu inklusiboa.

j) Gardentasuna: gardentasunez jardungo du, halako moduz, non herritarrek ezagutzea izango duten hartu diren erabakiei eta erabakion erantzuleei buruzko informazio garrantzitsua, bai eta erabakion deliberazio-prozesuei eta zerbitzuen antolaketari buruzkoa ere.

k) Publikotasun aktiboa: etengabe eman eta zabaltu behar du, objektiboki, bere jarduerari buruz duen informazio guztia, eguneratua eta egiazkoa.

l) Soiltasuna eta ulergarritasuna: izapideen konplexutasuna gutxituko du, eta arau eta prozedura argi eta errazak edukitzeko bidea emango du herritar guztiak Administrazioa iristea ahalbidetzen duen hizkera ulergarria erabiliz.

m) Berrikuntza publikoa: mekanismo eta prozedura berri-tzaileak bultzatuko ditu, batez ere teknologia berriak erabiliz eta bere funtzionamendua eta egitura etengabe beharrian berrietara egokituz.

n) Etengabeko hobekuntza: etengabe ebaluatzeko prozesuak erabiliko ditu, gabeziak antzeman eta konpontzeko eta, horrela, herritarrei zerbitzu efizienteak emateko.

o) Efikazia: bere bitartekoak modu optimoan kudeatu behar ditu bilatzen diren xede publikoak zuzenean betetzeko.

p) Ekonomia eta bizkortasuna: xede publikoak kostu ekonomiko zentzuzkoenarekin eta ahalik eta lasterren lortzeko moduan jokatu behar du, erantzuteko denborak progresiboki murriztuz; hori hala izan dadila begiratu du.

q) Arauen kalitatea: aragintzan, honako printzipio hauen arabera jokatu du: beharra, proportzionaltasuna, segurtasun juridikoa, gardentasuna, eskuragarritasuna, sinpletasuna eta efizientzia.

r) Bere kudeaketan erantzukizuna izatea: Oiertzungo Udalak berariaz hartu behar ditu bere gain herritarren aurrean dituen betebeharrak, eta bere erabaki eta jardueraren ondoriozko erantzukizunak ere bere gain hartu behar ditu.

s) Irigarritasuna: begiratu du bere bulegoetan, bere politiken diseinuan eta bere jarduketan guztietan irigarritasun unitertsala gauzatu dadin.

5.2. Herritarrei arreta emateko zerbitzuak, gainera, printzipio hauek izango ditu:

a) Begirunea, ardura eta errespetu handiena izatea arreta-zerbitzuetan eta, oro har, pertsonetik harremanetan.

b) Herritarrek erdigunean dauzkan kalitateko zerbitzua izatea, arreta-sistema integral, irisgarri eta multikanalak hedatuta.

f) Programación, planificación, control y evaluación de políticas y servicios: desarrollará instrumentos adecuados y suficientes que garanticen la realización ordenada de los procesos de programación, planificación de políticas y control y evaluación de sus resultados, y su posterior comunicación a la ciudadanía.

g) Responsabilidad por la gestión: evaluará los resultados de sus políticas y servicios conforme a indicadores objetivos y mensurables que acrediten la calidad de la gestión, incluyendo indicadores de género.

h) Coherencia: prestará los servicios de forma continua, cierta y estable, sin introducir rupturas o modificaciones innecesarias respecto a las situaciones que la ciudadanía conoce y acepta.

i) Participación y colaboración: con ocasión del diseño de sus políticas y de la gestión de sus servicios, garantizará la posibilidad de que la ciudadanía, tanto individual como colectivamente, participe, colabore y se implique en los asuntos públicos, incorporando la perspectiva de igualdad de género y, en general, un enfoque inclusivo que tome en consideración la heterogeneidad de personas y colectivos.

j) Transparencia: será transparente en su actuación, de forma que la ciudadanía podrá conocer la información relevante acerca de las decisiones adoptadas y sus responsables, su proceso de deliberación y la organización de los servicios.

k) Publicidad activa: deberá facilitar y divulgar, de manera permanente y objetiva, toda la información de que disponga sobre su actividad, actualizada y efectiva.

l) Simplicidad y comprensibilidad: reducirá la complejidad de los trámites y propiciará la existencia de normas y procedimientos claros y sencillos por medio de un lenguaje comprensible que haga universal la accesibilidad de la ciudadanía.

m) Innovación pública: impulsará mecanismos y procedimientos innovadores, especialmente mediante el uso de las nuevas tecnologías y la constante adaptación de su funcionamiento y estructura a las nuevas necesidades.

n) Mejora continua: utilizará procesos de constante evaluación al objeto de detectar carencias y proceder a su corrección con la finalidad de una eficiente prestación de servicios a la ciudadanía.

o) Eficacia: deberá gestionar de manera óptima todos sus recursos, para la consecución directa de los fines públicos que persigue.

p) Economía y celeridad: deberá actuar de manera que los fines públicos sean alcanzados con el coste económico más razonable y en el menor tiempo posible, reduciendo de forma progresiva los tiempos de respuesta, y velará para que así sea.

q) Calidad de las normas: en la actividad reguladora actuará de acuerdo con los siguientes principios: necesidad, proporcionalidad, seguridad jurídica, transparencia, accesibilidad, simplicidad y eficiencia.

r) Responsabilidad en su gestión: el Ayuntamiento de Oieratzun debe asumir de forma explícita sus obligaciones hacia la ciudadanía, y también debe asumir las responsabilidades derivadas de sus decisiones y actuaciones.

s) Accesibilidad: velará para que la accesibilidad universal sea efectiva en sus oficinas, en el diseño de sus políticas y en todas sus actuaciones.

5.2. El servicio de atención a la ciudadanía se regirá, además, por los siguientes principios:

a) Deferencia, esmero y máximo respeto en la prestación de los servicios de atención y, en general, en el trato con las personas.

b) Servicio de calidad orientado a la ciudadanía mediante el despliegue de sistemas de atención integral, accesible y multicanal.

c) Argitasuna eta herritarrekiko hurbiltasuna izatea bulegoetan, kanaletan, hizkeran, prozesuetan, izapideetan eta atazetan.

d) Informazioa objektiboa, egiazkoa, osoa, autentikoa, eguneratua eta homogenea izatea, transmisio-bidea edozein dela ere.

e) Berdintasuna eta diskriminazio-eza izatea, informazioaren eta herritarrentzako arreta-zerbitzuen irispidean; bereziki, desgaitasunen bat duten pertsonen, adinekoen eta emakumeen kasuan.

f) Erabilerraza izatea; horretarako, zerbitzu elektronikoen diseinuak erabiltzaileak jarri behar ditu erdigunean, eta zerbitzua erabiltzeko behar den jakintza-mailak ahalik eta txikiena izan behar du.

g) Pertsonalizazioa eta proaktibitatea izatea herritarrentzako arretan; horretarako, Administrazioak gai izan behar du, zerbitzuaren azken erabiltzaileak zenbat dakien kontuan hartuta eta hortik abiatuta, aurrez betetako zerbitzuak emateko eta sortzen diren premiei aurrea hartzeko.

h) Elkarrengarritasuna izatea; horretarako, informazio-sistemek eta, orobat, sistema horien euskarri diren prozedurek gai izan behar dute datuak partekatzeko eta informazioa trukatzeko.

i) Proportzionaltasuna izatea; hori dela eta, izapide edo jarduketan izaera eta ezaugarrien arabera berme eta segurtasun-neurriak baino ez dira eskatuko. Orobat, izapide edo jarduketaren xedea betetzeko guztiz beharrezkoak diren datuak baino ez zaizkie eskatuko herritarrei.

j) Konfidentziasuna gordetzea eta datu pertsonalak babesteko oinarrizko eskubidea errespetatzea.

k) Administrazio-egitura guztien erantzunkidetasuna, bakoitzari dagokion arreta-mailan.

l) Lankidetzan, elkarlanean eta koordinaturik aritzea gainerako administrazio publikoekin eta, bereziki, foru- eta toki-entitateekin, herritarrentzako arretan eta elkarrengarritasuna sustatzeko orduan.

m) Zerbitzuak eta arreta euskaraz jasotzeko eskaintza aktiboa egitea.

5.3. Administrazio publikoak teknologia berrien erabilera bultzatuko du herritarrei arreta emateko.

5.4. Bitarteko teknologikoak erabili ezin direnerako, zerbitzu publikoak ez eteteko mekanismoak aurreikusiko dira, herritarren eskubideen egikaritza bermatze aldera.

6. artikulua. Herritarrei arreta emateko eginbehar orokorra.

Agintari eta enplegatu publiko guztiek herritarrei arreta emateko eginbeharra dute, eta behar duten arreta eman behar diete beren eskubideak baliatu eta betebeharrak bete ditzaten.

II. KAPITULUA

HERRITARREN ESKUBIDEAK ETA EGINBEHARRAK

7. artikulua. Herritarren eskubideak.

1. Herritarrek eskubide hauek dituzte Oiartzungo Udalarekin dituzten harremanetan:

a) Euskal Autonomia Erkidegoko hizkuntza ofizialak erabili eta arreta hizkuntza horietan jasotzekoa, kalitate-maila berarekin, herritarren hizkuntza-eskubideak arautzen dituzten legeen arabera.

b) Arreta ahalik eta lasterren jasotzekoa.

c) Agintariak eta enplegatu publikoak errespetuz, begirunez, berdintasun- eta inpartzialtasun-baldintzetan tratatua izateko es-

c) Claridad y proximidad a la ciudadanía en dependencias, canales, lenguaje, procesos, trámites, y ejecución de tareas.

d) Objetividad, veracidad, integridad, autenticidad, actualización, y homogeneidad de la información con independencia de su medio de transmisión.

e) Igualdad y no discriminación en el acceso a la información y a los servicios de atención a la ciudadanía, en particular de las personas con discapacidad, las personas mayores y a las mujeres.

f) Facilidad de uso, que determina que el diseño de los servicios electrónicos esté centrado en las personas usuarias, de forma que se minimice el grado de conocimiento necesario para el uso del servicio.

g) Personalización y proactividad en la atención a la ciudadanía, entendido como la capacidad de la administración para que, partiendo del conocimiento adquirido de la persona usuaria final del servicio, proporcione servicios pre-cumplimentados y se anticipe a sus posibles necesidades.

h) Interoperabilidad, entendido como la capacidad de los sistemas de información y, por ende, de los procedimientos a los que estos dan soporte, de compartir datos y posibilitar el intercambio de información entre ellos.

i) Proporcionalidad, en cuya virtud solo se exigirán las garantías y medidas de seguridad adecuadas a la naturaleza y circunstancias de los distintos trámites y actuaciones. Asimismo, solo se requerirán a la ciudadanía aquellos datos que sean estrictamente necesarios en atención a la finalidad para la que se soliciten.

j) Confidencialidad y respeto al derecho fundamental a la protección de datos de carácter personal.

k) Corresponsabilidad de todas las estructuras administrativas en el nivel de atención que les corresponda.

l) Cooperación, colaboración y coordinación con el resto de las administraciones públicas y, en particular, con las entidades forales y locales vascas en la atención a la ciudadanía y fomento de la interoperabilidad.

m) Oferta activa para recibir servicios y atención en euskera.

5.3. El Ayuntamiento de Oiartzun impulsará el empleo de las nuevas tecnologías para la atención a la ciudadanía.

5.4. Se preverán los mecanismos para la continuidad de los servicios públicos en caso de indisponibilidades tecnológicas, tendentes a salvaguardar el ejercicio de los derechos de la ciudadanía.

Artículo 6. Deber general de atención a la ciudadanía.

Todas las autoridades y personal empleado público tienen el deber de atender a la ciudadanía, facilitándoles la atención precisa para el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.

CAPÍTULO II

DERECHOS Y DEBERES DE LA CIUDADANÍA

Artículo 7. Derechos de la ciudadanía.

1. La ciudadanía, en sus relaciones con el Ayuntamiento de Oiartzun tiene los siguientes derechos:

a) A utilizar y ser atendida en las lenguas oficiales del territorio de la Comunidad Autónoma de Euskadi con el mismo nivel de calidad, de acuerdo con la legislación que regula el ejercicio de los derechos lingüísticos de la ciudadanía.

b) A ser atendida en el menor tiempo posible.

c) A ser tratada por las autoridades y personal empleado público con respeto, consideración, en condiciones de igualdad

kubidea, diskriminaziorik egin gabe arraza, kolorea, jatorri etnikoa edo soziala, hizkuntza, erlijioa, kultura, politikari edo bestelako gaiak buruzko iritzia, gutxiengo nazional bateko kide izatea, ondarea, jaiotza, familia-eitea, desgaitasuna, adina, sexu-joera sexu-edo genero-identitatea, genero-adierazpena, landa-eremuko izatea, migratzailea, errefuxiatua, seropositiboa, guraso bakarra izatea edo beste edozein baldintza edo egoera pertsonal, sozial edo administratibo dela eta.

d) Administrazioarekiko harremanak izateko arreta-modalitatea aukeratzekoa, baldin eta ordenantza honetan, administrazio-prozedura erkidearen arauetan edo prozeduraren araudi espezifikoan ez bada xedatzen nahitaez baliabide jakin bat erabili behar dela.

e) Ordezkaritza bidez jardutekoa.

f) Harremanak bitarteko elektronikoen bidez izateko laguntza jasotzekoa, urriaren 1eko 39/2015 Legearen 12.2 artikuluan aurreikusitakoaren arabera.

g) Webguneak eta gailu mugikorretarako aplikazioak irispidean izatekoa.

h) Administrazio publikoarekin irispide-puntu elektronikoen orokor baten bitartez komunikatzekoa.

i) Eskatutako informazioa, orientazioa edo kudeaketa jasotzekoa, baldin eta Oiartzungo Udalaren eskumenekoa bada.

j) Informazioa eta arreta modu argi eta ulargarrian jasotzekoa, hizkera argia erabiltzeko modalitate, bitarteko, kanal eta euskarri guztietan.

k) Hizkera argiaren irizpideen arabera diseinatutako formulario, instantzia eta eskabide sinpleak erabiltzekoa.

l) Datu pertsonalen babesa, segurtasun-bermea eta konfidentzialtasuna izatekoa eta, bereziki, datu pertsonalak kasuan kasuko prozeduran edo jarduketan ezarritako helburuetarako soilik eskatu eta tratatzekoa, indarrean dauden legeak erabat errespetatuta. Nolanahi ere, herritarrei arreta emateko sistema integralaren bidez, pertsonen noiznahi eta zuzenean baliatu ahal izango dituzte informazio-eskubidea, datuak irispidean izan, zuzendu eta ezerezteko eskubideak eta ahaztua izateko eskubidea, bai eta tratamendua mugatzeko eskubidea ere.

m) Legeek aitortzen dieten beste edozein eskubide.

2. Pertsona fisikoek une oro erabaki ahal izango dute euren eskubideak erabiltzeko eta betebeharrak betetzeko Udalarekin baliabide elektronikoen bidez komunikatuko diren ala ez, ezinbestean bide elektronikoa erabiltzeko behartuta dauden izan ezik. Herritarrak edozein momentutan aldatu ahal izango du herri administrazioekin harremanak izateko aukeraturako bidea.

3. Eskubide horiek ez dituzte eragozten administrazio-prozeduran interesdun direnei legeek aitortutako gainerako eskubideak.

8. artikulua. Herritarren eginbeharrak.

Herritarrek eginbehar hauek dituzte Oiartzungo Udalarekin dituzten harremanetan:

a) Zerbitzuen ordutegiak eta funtzionamendua errespetatzea, betiere langileen argibideak kontuan hartuta.

b) Aurrez aurreko hitzordu-egun eta -orduetan puntual bertaratzea, eta abisatzea joan ezin bada.

c) Une oro errespetatzea herritarrei arreta emateko eta erregistro-gaietan laguntzeko bulegoetako arauak.

d) Lortutako informazioa berrerabiltzeko indarrean dauden legeetan ezarritako betebeharrak betetzea.

e) Zerbitzu publikoak egoki eta arduraz erabiltzea, fede onaren eskakizunen arabera, administrazio-eskumenak baliatzea zotapatu gabe.

e imparcialidad y sin discriminación por razón de raza, color, origen étnico o social, lengua, religión, cultura, opiniones políticas o de otro tipo, pertenencia a una minoría nacional, patrimonio, nacimiento, configuración familiar, discapacidad, edad, orientación sexual, identidad sexual o de género, expresión de género, condición rural, situación migratoria, de refugiada, de seropositividad, de monoparentalidad o cualquier otra condición o circunstancia personal, social o administrativa.

d) A elegir la modalidad de atención para relacionarse con la administración, salvo que resulte obligatoria la utilización de un medio concreto en virtud de lo dispuesto en esta ordenanza, en la normativa de procedimiento administrativo común o específica del procedimiento de que se trate.

e) A actuar por medio de representante.

f) A ser asistida en el uso de medios electrónicos en sus relaciones de acuerdo con lo previsto en el artículo 12.2 de la Ley 39/2015 de 1 de octubre.

g) A la accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles.

h) A comunicarse con la administración pública a través de un Punto de Acceso General Electrónico.

i) A recibir la información, orientación o la gestión solicitada, siempre que sea competencia del Ayuntamiento de Oiartzun.

j) A recibir la información y atención de forma clara y fácilmente comprensible, mediante la utilización de lenguaje claro en todas las modalidades, medios, canales y soportes.

k) A formularios, instancias y solicitudes sencillos, diseñados con criterios de lenguaje claro.

l) A la protección, garantía de la seguridad y confidencialidad de los datos de carácter personal, y en particular a que estos sean únicamente exigidos y tratados para las finalidades previstas en el procedimiento o actuación que se trate, con pleno respeto a la legislación vigente. En todo caso, la persona podrá ejercitar en cualquier momento sus derechos de información, acceso, rectificación y supresión y olvido directamente a través del Sistema Integral de Atención a la Ciudadanía, así como, el derecho a la limitación del tratamiento.

m) Cualquier otro derecho que les reconozcan las leyes.

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

3. Estos derechos se entienden sin perjuicio del resto de los derechos reconocidos en la legislación referidos a las personas interesadas en el procedimiento administrativo.

Artículo 8. Deberes de la ciudadanía.

La ciudadanía, en sus relaciones con el Ayuntamiento de Oiartzun, tiene los siguientes deberes:

a) Respetar los horarios y funcionamiento de los servicios, atendiendo en cualquier caso a las indicaciones del personal.

b) Ser puntual y acudir el día y en la hora de la cita presencial y avisar en caso de no poder acudir a la misma.

c) Respetar en todo momento las normas de las oficinas de atención a la ciudadanía y de asistencia en materia de registro.

d) Cumplir con las obligaciones previstas en la legislación vigente respecto a la reutilización de la información obtenida.

e) Utilizar los servicios públicos de forma adecuada y diligente, conforme a las exigencias de la buena fe, sin obstaculizar el ejercicio de las competencias administrativas.

9. artikulua. Dokumentuak ez aurkezteko eskubidea.

1. Administrazioak administrazio-prozeduretako interesdunek dokumenturik ez aurkezteko duten eskubidea gauzatu du, Administrazio Publikoaren Administrazio Prozedura Erkidearen urriaren 1eko 39/2015 Legean aurreikusitako kasuetan.

2. Administrazio-izapideak sinplifikatzeko eta herritarrek administrazio publikoen eskuetan dauden datu eta dokumentuak ez aurkezteko duten eskubidea bermatzeko, ez da interesdunen adostasunik eskatuko, administrazio publikoak beren eskumenen barruan beren berezko funtzioak betetzean, baldin eta:

a. Eskatzen duten informazioa betekizuntzat azaltzen bada administrazio-prozedura erregulatzen duen arauan.

b. Administrazio-prozedura interesdunaren eskariz hasten bada, orduan interesdunaren eskaera egongo baita.

c. Informazio hori eskuragarri badago Oiartzungo Udalean edo administrazioen arteko elkarreragingarritasunerako zerbitzuetan.

d. Babes berezia behar duten datu pertsonalei buruzko informazioa ez bada.

3. Administrazio-prozedura bakoitzean, interesdunei jakinaraziko zaie eskubidea dutela dagoeneko Administrazioaren esku dagoen dokumentazioa ez aurkezteko, eta, ildo horretan, prozeduran behar diren datuak edo dokumentuak kontsultatu, bilduko eta egiaztatuko direla.

Halaber, interesdunei jakinaraziko zaie tratamenduari aurka egiteko eskubidea dutela. Aurka egiteko eskubide hori baliatzeko, interesdunak berariaz alegatu beharko ditu aurka egitea eragin duten arrazoiak, eta tratamenduaren arduradunak haztatu dititu.

Interesdunak tratamenduari aurka egiten diola adierazten badu, dokumentuak aurkeztu beharko ditu, hargatik eragotzi gabe eskabidearen hartzaila den organoaren egiaztatze-ahalak.

Horri guztiari, urriaren 1eko 39/2015 Legearen 28.2 artikuluan ezarritako salbuespena aplikatuko zaio.

4. Prozedura izapidetzen duen administrazio-organismoak berak sartuko ditu datuak prozeduran, baldin eta datu horiek badauzka edo haietara irispide elektronikoa badauka Organo lagatzailearen fitxategietan jasota geratu behar du organo lagapen-hartzailea datu edo dokumentu horietan sartu dela.

5. Prozedura izapidetzen duen administrazio-organismoak datuak edo dokumentuak eduki ezean, badauzkan organoari eskatuko dizkio, eta elektronikoki eskuratu beharko ditu sare korporatiboen bitartez edo datu-bitartekaritzarako plataformetan edo horretarako gaitutako beste sistema elektronikoko batzuetan egindako kontsulten bidez.

6. Salbuespen gisa, prozedura izapidetzen duen administrazio-organismoak ezin baditu datuak edo dokumentuak lortu, interesdunari jakinarazi eta arrazoa azalduko dio, berak aurkez ditzan, kasuan kasuko prozeduraren arau erregulatzailean adierazitako epean eta ondorioekin. Halaber, salbuespen gisa, interesdunari eskatu ahal izango zaio jatorrizko dokumentua aurkezteko, edo aurkeztutako kopiak erkatzeko; horretarako, jatorrizko dokumentua erakutsi beharko du, administrazio-prozeduraren legeetan xedatutakoarekin bat etorriz.

10. artikulua. Hizkuntza-araubidea.

1. Oiartzungo Udalak legeetan aitortutako hizkuntza eskubideak erabiltzea bermatuko die herritarrei; bereziki, Administrazio publikoan euskara erabiltzeari buruzkoak, Euskararen Erabilera Normalizatzeko azaroaren 24ko 10/1982 Oinarrizko Legean eta lege hori garatzen duten arauetan, eta Euskadiko Toki Erakundeei buruzko apirilaren 7ko 2/2016 Legean xedatutakoaren arabera.

Artículo 9. Derecho a no aportar documentos.

1. La administración hará efectivo el derecho de las personas interesadas en los procedimientos administrativos a no aportar documentos en los casos previstos en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

2. Con el fin de simplificar la tramitación administrativa y de garantizar el derecho de la ciudadanía a no aportar los datos y documentos que obren en poder de las administraciones públicas, no se recabará el consentimiento de las personas interesadas cuando, en el ejercicio de las funciones propias de las administraciones públicas en el ámbito de sus competencias:

a. La información que se solicite figure como requisito en la norma que regula el procedimiento administrativo.

b. El procedimiento administrativo se inicie a instancia de parte, conllevando por tanto la solicitud por parte de la persona interesada.

c. La información esté disponible en el Ayuntamiento de Oiartzun o en los servicios de interoperabilidad entre administraciones.

d. No se refiera a datos de carácter personal especialmente protegidos.

3. En cada procedimiento administrativo se informará a las personas interesadas, de su derecho a no aportar la documentación que ya obre en poder de la administración y de que, en este sentido, se consultarán o recabarán y verificarán los datos o documentos que requiera el procedimiento.

Asimismo, se informará a las personas interesadas, del derecho de oposición al tratamiento que les asiste. Este derecho de oposición, requerirá que la persona interesada alegue expresamente los motivos en que basa dicha oposición que serán ponderados por la responsable del tratamiento.

Habiendo manifestado la oposición, será necesario que la persona interesada aporte los documentos, sin perjuicio de las facultades de verificación del órgano destinatario de la solicitud.

A todo ello, le será de aplicación la salvedad establecida en el artículo 28.2 de la Ley 39/2015 de 1 de octubre.

4. Si el órgano administrativo que tramita el procedimiento posee los datos o documentos o tiene acceso electrónico a los mismos, los incorporará al procedimiento. En los ficheros del órgano cedente quedará constancia del acceso a los datos o documentos efectuado por el órgano cesionario.

5. Si el órgano administrativo que tramita el procedimiento no posee los datos o documentos, los pedirá al órgano que los tenga, debiendo recabarlos electrónicamente a través de sus redes corporativas o mediante consulta a las plataformas de intermediación de datos u otros sistemas electrónicos habilitados al efecto.

6. Si excepcionalmente el órgano administrativo que tramita el procedimiento no puede obtener los datos o documentos, lo comunicará a la persona interesada, con indicación del motivo, para que los aporte en el plazo y con los efectos previstos en la norma reguladora del procedimiento correspondiente. También con carácter excepcional podrá requerir a la persona interesada la presentación del documento original, o el cotejo de las copias que hayan sido aportadas mediante la exhibición del documento original, conforme a lo dispuesto en la legislación de procedimiento administrativo.

Artículo 10. Régimen lingüístico.

1. El Ayuntamiento de Oiartzun garantizará a la ciudadanía el ejercicio de los derechos lingüísticos reconocidos en las leyes; en particular, los referidos al uso del euskera en la administración pública, en virtud de lo dispuesto en la Ley 10/1982, de 24 de noviembre, básica de normalización del uso del Euskera y en la normativa que la desarrolle, y en la Ley 2/2016, de 7 de abril, de Instituciones Locales de Euskadi.

2. Herritarrek euskara eta gaztelania ahoz zein idatziz erabiltzeko eskubidea bermatuko da. Interesdunak aukeratuko du zein hizkuntza erabili nahi duen administrazioarekiko izapideetan, euskara edo gaztelania.

Kontrakoa adierazten ez badu, ulertuko da administrazioa jo duenean erabili duen hizkuntza bera aukeratu duela.

Udalaren komunikazioak eta jakinarazpenak jasotzeko orduan, euskara hautatu duenak euskaraz jasoko ditu eta gaztelania hautatu duenak ele bitan.

3. Aurreko paragrafoan xedatutakoa deusetan eragotzi gabe, herritarrei arreta emateko langileek euskara erabiliko dute lehenbizi.

Halaber, zerbitzuen eskaintza ikusgarria, entzungarria, irisgarria eta berehalakoa izango da, eta arreta-prozesu osoan zehar egongo da erabilgarri.

4. Izapideen edozein unetan aldatu ahal izango da aukeratutako hizkuntza. Aldatuz gero, lehenagotik dauden dokumentuak hasieran aukeratutako hizkuntzan geratuko dira. Halaber, idatzita dauden hizkuntzan geratuko dira administrazio publikoek beren esku dauzkaten, egin dituzten edo interesdunak lehenagotik eman dizkien dokumentuak.

5. Web-atarien eta egoitza elektronikoaren bidez herritarren esku jartzen diren edukiak, zerbitzuak eta informazioa, guztinez, Euskal Autonomia Erkidegoko bi hizkuntza ofizialetan egongo dira eskuragarri.

Web-edukietara sartzeko hasierako orriak euskaraz egon beharko du, lehenespenez, eta web-orriko url helbideek euskarazko hitzak edukiko dituzte.

11. artikulua. Hizkera ez-sexista.

Oiartzungo Udalaren informazio, eduki edo dokumentu orok, edozein euskarri eta modalitatetan, hizkera ez sexista erabiliko du eta emakumeen partaidetza aktiboa eta bi sexuen presentzia orekatua eta irudi plurala bermatu behar dute, edertasun-kanonetatik eta sexu bakoitzak bizitzako arloetan betetzen dituen funtzioei buruzko estereotipo sexistetatik aparte, eta diskriminazio anizkoitzeko inguruabarrak dituzten emakumeekin lotutako aurreiritziak eta estereotipoak desagerraraziz.

Arau berberak aplikatuko dira hitzeko komunikazioan.

12. artikulua. Hizkera argia eta irakurterrazia.

1. Oiartzungo Udalak zainduko du euskarri eta kanal guztietan herritarrei informazioa eta arreta emateko erabiltzen den hizkuntzak hauek ahalbidetu ditzan:

- a) Behar den informazioa azkar eta erraz aurkitzea.
- b) Zailtasunik gabe eta behar bezala ulertzea.
- c) Jakinaren gainean erabakitzea.

2. Testu oro idazteko, hartzaileak jarriko dira erdigunean, eta haien premia, interes eta profilak izango dira ikuspegiaren ardatz.

Euskarria edozein dela ere, idazkiek, formularioek eta dokumentuek argiak, zehatzak eta ondo antolatutak izan behar dute, eta arlo edo eremu horri eta hartzaileei lotutako jardunbide egokien arabera eginak.

3. Oiartzungo Udalak herritarrentzat egiten dituen administrazio-komunikazio, ebazpen, erabaki eta gainerako dokumentu guztiak hizkera argian idatziko dira, errazago uler daitezzen, eta behar diren eskakizun teknikoak eta juridikoak errespetatuko dira.

4. Helburu horrekin Oiartzungo Udalak berariazko prestakuntza-jarduerak antolatuko ditu hizkera argiaren erabilera sustatzeko.

2. Se garantizará el derecho de la ciudadanía a utilizar el euskera y el castellano, tanto oralmente como por escrito. La persona interesada elegirá el idioma que desea utilizar en los trámites administrativos, euskera o castellano.

Salvo indicación en contrario, se entenderá que la persona ha elegido el idioma utilizado al dirigirse a la administración.

A la hora de recibir las comunicaciones y notificaciones del Ayuntamiento, quien haya seleccionado el euskera las recibirá en euskera y quien haya seleccionado el castellano las recibirá en bilingüe.

3. Sin perjuicio de lo dispuesto en el párrafo anterior, el personal de atención a la ciudadanía utilizará en primer lugar el euskera.

Asimismo, la oferta de los servicios será visible, audible, accesible, e inmediata y estará disponible durante todo el proceso de atención.

4. Se posibilitará la modificación de la opción lingüística en cualquier momento de la tramitación. En caso de modificación, se mantendrán los documentos anteriores en el idioma inicialmente elegido. Asimismo, se mantendrán en el mismo idioma en el que se encuentren redactados los documentos obrantes en las administraciones públicas, porque se encuentren en su poder, hayan sido elaborados por ellas, o se hayan aportado anteriormente por la persona interesada.

5. Los contenidos, servicios e información que se pongan a disposición de la ciudadanía a través de los portales web y la sede electrónica estarán disponibles, al menos, en las dos lenguas oficiales de la Comunidad Autónoma de Euskadi.

La página inicial de acceso a los contenidos web deberá estar en euskera, por defecto y las direcciones url de la página web contendrán palabras en euskera.

Artículo 11. Lenguaje no sexista.

Toda información, contenido o documento del Ayuntamiento de Oiartzun, en cualquier soporte y modalidad, hará un uso no sexista del lenguaje y mantendrá una presencia equilibrada y una imagen plural y diversa de la sociedad, al margen de cánones de belleza y de estereotipos sexistas sobre las funciones que desempeñan en los diferentes ámbitos de la vida, y desmontando los prejuicios y estereotipos asociados a las mujeres en las que concurren los factores generadores de discriminación múltiple.

Las mismas reglas se aplicarán en la comunicación verbal.

Artículo 12. Lenguaje claro y lectura fácil.

1. El Ayuntamiento de Oiartzun velará para que el lenguaje utilizado en la información y atención a la ciudadanía en todos los soportes y canales le permita:

- a) Encontrar rápida y fácilmente la información que necesita.
- b) Comprenderla de forma correcta sin dificultad.
- c) Tomar, con conocimiento, sus decisiones.

2. Todos los textos se redactarán con una visión centrada en las personas destinatarias y enfocados a sus necesidades, intereses y perfiles.

Los escritos, formularios y documentos, sea cual sea su soporte, deberán ser claros, concisos, bien organizados y siguiendo las buenas prácticas asociadas al área o ámbito de que trate y a las personas destinatarias a las que se dirige.

3. Las comunicaciones administrativas, resoluciones, acuerdos, y cualquier documento que emita el Ayuntamiento de Oiartzun con destino a la ciudadanía estarán redactados en lenguaje claro para facilitar su comprensión, con el debido respeto a las exigencias técnicas y jurídicas necesarias.

4. A tal efecto, el Ayuntamiento de Oiartzun ofrecerá las actividades formativas específicas que sean necesarias para el impulso del empleo del lenguaje claro.

5. Dokumentuak normalizatzeko, batez ere prozeduren eta zerbitzuen formularioak normalizatzeko, hizkera argiaren eta inklusiboaren erabilerrari erreparatuko zaio.

13. artikulua. *Kalteberak diren edo zailtasun bereziak dituzten pertsona eta taldeentzako arreta.*

1. Oiartzungo Udalak zainduko du pertsona guztiek behar duten arreta era ulergarrian jaso dezaten.

Horretarako, behar diren neurriak hartuko ditu zailtasun bereziak dituzten pertsona eta taldeek herritarrentzako arreta-zerbitzua irispidean izan dezaten kanal guztien bitartez.

2. Oiartzungo Udalak irisgarritasuna bermatuko du herritarrei arreta emateko instalazioetan eta gune fisikoetan, eta behar diren komunikazio-sistemak sustatuko ditu, batez ere zailtasun bereziak dituzten pertsonen begira, gai horretan indarrean dauden legeek ezartzen dutenaren arabera.

3. Oiartzungo Udalak bultzatuko du desgaitasunen bat duten pertsonen informazioa errazago ulertzeko sistemak eta metodologiak ezar daitezen.

4. Berezik zainduko da irakurketa errazeko bertsioak erabiltzea dibertsitate funtzionala duten pertsonen bereziki zuzendutako eduki edo zerbitzuetan, hala nola zailtasun kognitiboak edo ulermen-zailtasunak dituztenei, adinekoei eta immigratzaileei zuzendutakoetan.

14. artikulua. *Aparteko egoeretan eskubideak babesteko neurriak.*

1. Salbuespenezko egoeretan Espainiako Konstituzioaren 116. artikuluko alarma-, salbuespen- edo setio-egoera deklaratu denean edo arrisku larri, hondamendi edo lazeria publiko-ko egoeretan eta hainbat zerbitzu eta operatibok parte hartu eta elkarrekin koordinatu behar izatea ekar dezaketen urgentziarako edo larrialdiko beste kasu batzuetan, herritarrei arreta emateko eskumena duten organoek dagozkien neurriak gauzatu dituzte, egoera horietan eskudun diren agintaritzek ezarritakoaren arabera.

2. Oiartzungo Udalak behar adina erabaki hartuko ditu inguruabar horietan informaziorako irispidea bermatzeko eta orientazio egokia emateko arreta-bitarteko, -modalitate eta -kanal guztietan, bai eta zerbitzu kalitateko, efikaz eta efiziente bat ematen jarraitzeko ere, ahal dela aurrez aurreko arretari eutsita. Edonola ere, erregistro-gaietan laguntzeko bulegoen funtsezko eginkizuna bermatuko da, bai eta bitarteko elektronikoak erabiltzen laguntzeko zerbitzua ere.

3. Herritarrentzako arretaren eskumena duen organoak ebazpen bidez zehaztuko du aurrez aurreko zer prozedura murriztuko diren aparteko inguruabarretan, eta, horretarako, kon-
tuan hartuko du oinarritzakoak eta funtsezkoak diren.

4. Artikulu honetan araututako aparteko inguruabarretan, Oiartzungo Udalak behar diren neurriak hartuko dituzte herritarrei arreta emateko oinarritzako eta funtsezko zerbitzuak emango direla bermatzeko, enplegu publikoen arloan indarrean dauden legeek xedatutakoaren arabera eta, hala badagokio, funtzio publikoaren arloko eskumena duen organoarekin koordinatuta.

III. KAPITULUA

HERRITARREN ARRETA ZERBITZUAREN ANTOLAKETA

15. artikulua. *Antolaketa printzipioa.*

Herritarren arreta zerbitzua bereizten duen antolaketa printzipioa funtsezko hiru elementutan oinarritzen da:

– Zerbitzu bakar batean kontzentratzen da herritarrek Udalari egiten dizkieten ohiko eskaeren arreta.

5. La normalización de documentos, especialmente de los formularios de los procedimientos y servicios, atenderá especialmente al uso de lenguaje claro e inclusivo.

Artículo 13. *Atención a personas y colectivos sensibles o con especiales dificultades.*

1. El Ayuntamiento de Oiartzun velará para que todas las personas obtengan la atención necesaria de forma comprensible.

Para ello, adoptará las medidas que sean necesarias para que las personas y colectivos con especiales dificultades puedan acceder al servicio de atención a la ciudadanía en todos los canales.

2. El Ayuntamiento de Oiartzun garantizará la accesibilidad a las instalaciones y espacios físicos de atención a la ciudadanía, y promoverá los sistemas de comunicación y en particular a las personas con especiales dificultades en los términos que establece la legislación vigente en la materia.

3. El Ayuntamiento de Oiartzun impulsará la adopción de sistemas y metodologías que faciliten la comprensión de la información para las personas con discapacidad.

4. Se velará especialmente por la utilización de versiones de lectura fácil en aquellos contenidos o servicios particularmente dirigidos a los colectivos con diversidad funcional, como personas con dificultades cognitivas o de comprensión, personas mayores, y personas inmigrantes.

Artículo 14. *Medidas de salvaguarda de derechos en situaciones extraordinarias.*

1. En situaciones extraordinarias de declaración de alarma, excepción o sitio del artículo 116 de la Constitución Española o en situaciones de grave riesgo, catástrofe o calamidad pública y en otros casos de urgencia o emergencias que pudieran requerir de la participación o coordinación de distintos servicios y operativos, los órganos competentes en atención a la ciudadanía materializarán las medidas que les correspondan establecidas por las autoridades competentes en dichas situaciones.

2. El Ayuntamiento de Oiartzun adoptará cuantas decisiones sean necesarias para garantizar, en dichas circunstancias, el acceso a la información y la orientación adecuada en el conjunto de los medios, modalidades y canales de atención, así como la continuidad en la prestación de un servicio de calidad, eficaz y eficiente, manteniendo, en la medida de lo posible, la atención presencial. En cualquier caso, se garantizará la función esencial de las Oficinas de Asistencia en Materia de Registro y la asistencia en el uso de los medios electrónicos.

3. La reducción de los procedimientos en la modalidad presencial, en circunstancias extraordinarias, se determinará por resolución de Alcaldía en base a su carácter básico y esencial.

4. En las circunstancias extraordinarias reguladas en el presente artículo, el Ayuntamiento de Oiartzun adoptará las medidas necesarias para disponer los recursos necesarios en orden a garantizar la prestación de los servicios de atención a la ciudadanía básicos y esenciales, de acuerdo con lo establecido en la legislación vigente en materia de personal empleado público y en coordinación, en su caso, con el órgano competente en materia de función pública.

CAPÍTULO III

ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA

Artículo 15. *Principio organizativo.*

El principio organizativo que caracteriza al servicio de atención ciudadana se basa en tres elementos fundamentales:

– Se concentran en un único servicio la atención de las demandas más usuales de la ciudadanía para con el Ayuntamiento.

— Lanpostuak polibalenteak dira.

— Hierarkian Idazkaritzaren menpe dago.

16. artikulua. Zerbitzuekin harremanak.

Herritarren arreta zerbitzua udal egituraren barruko zerbitzu bat da, zeharkakoa gainerako administrazio-arloekiko, herritarrei arreta pertsonalizatua emateko helburu nagusiari jarraiki.

H@ZI elkarlanean arituko da Udaleko beste administrazio-arloekin. Horrela, bere instalazioetan, ekimenei eta jardueri buruz herritarrei eman beharreko informazioa eta eskaini beharreko arreta antolatuko eta prestatuko ditu, hala nola, informazio orokorra, errolda berriztatzeak, hirigintza-planak, bekak eta laguntzak, matrikulazioak eta abar.

Udalaren administrazio-unitateak izango dira, funtzioengatik unitate horiei dagozkien gaitan, herritarren arreta zerbitzuak egiten dituen jarduera guztien azken arduradunak, zerbitzu honi agintzen zaizkion eta bere ardurapekoak diren jardueren kasuan izan ezik.

Udaleko sail edo administrazio-zerbitzu bakoitzak eta herritarrentzako arreta-zerbitzuak beren arteko harremana arautzen duen dokumentu bat sinatuko dute, eta barne-hitzarmenaren figura hartuko du.

17. artikulua. Harremanen barne hitzarmena.

Administrazio-arloren eta herritarren arreta zerbitzuaren arteko harremana arautzeko barne hitzarmenak kontuan izango ditu Herritarren arreta zerbitzuak udaleko administrazio-arlo bakoitzari emango dion zerbitzua ona izateko behar-beharrezkoak diren gai guztiak.

Hitzarmenak, gutxienez, honako edukia izango du:

— Administrazio-arloko tramiteen eskuliburua.

— Administrazio-arloak herritarren arreta zerbitzuari eman beharreko informazioa, aldizkakotasuna eta informazio bidaltzeko bidea.

— Jarduera irizpideak.

— Prozeduren aldizkako ebaluazioa.

17.1. Administrazio-arloaren informazioa (departamentuko edo zerbitzuko erreferentzia).

Herritarren arreta zerbitzuak duen informazioa benetakoa eta eguneratua dela bermatzeko ezinbestekoa da informazioa bidaltzeko egitura arin, argi eta erabilgarri bat diseinatzea eta, horretarako, behar-beharrezkoa da honako hauek egitea:

— Pertsona bat izendatzea, sailaren edo zerbitzuaren eta herritarren arreta zerbitzuaren arteko bitartekari-lanak egiteko.

Herritarre arreta zerbitzuaren eta Udalaren sailen edo zerbitzuen arteko koordinazio egokia bermatzeko eta herritarrei ahalik eta zerbitzu onena emateko, zerbitzu bakoitzeko erreferente bat jarriko da, sail bakoitzaren teknikari arduradunak izendatuko duena, eta ondorengo funtzioak izango dituen:

— Herritarren eta dagokion sailaren edo zerbitzuaren arteko bitartekari edo zubi lanak egitea eta bere langileei babesa ematea, hala eskatzen diotenean.

— Herritarren arreta zerbitzuaren arduradunari herritarrengan eragina duten zerbitzuko jarduera guztien berri ematea; hala nola, prozedurak, kexak eta erreklamazioak tramitatzeko prozeduran izandako aldaketak, zerbitzuak, iragarkiak, kanpainak eta, oro har, zerbitzuko jarduera guztiak.

— Se configuran sus puestos de trabajo con carácter polivalente.

— Dependencia jerárquica de Secretaría.

Artículo 16. Relación con los servicios.

El servicio de atención ciudadana está configurado como un servicio dentro de la estructura municipal, al servicio del resto del Ayuntamiento, de carácter transversal respecto a las demás áreas administrativas municipales, de acuerdo a la consecución de su objetivo principal de atención personalizada al público.

El servicio de atención ciudadana colaborará con las diferentes áreas administrativas municipales 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, etc.

Las áreas administrativas municipales son los responsables últimos de todas las actuaciones que, respecto a las materias que les corresponden funcionalmente, desarrolle el servicio de atención ciudadana, independientemente de aquellas encomendadas a este nuevo servicio y que sean de responsabilidad propia.

Se firmará por parte de cada departamento o servicio administrativo del ayuntamiento y del servicio de atención ciudadana un documento regulador de su relación mutua que adoptará la figura de convenio interno.

Artículo 17. Convenio interno de relación.

El convenio interno regulador de la relación mutua entre el área administrativa y el servicio de atención ciudadana contemplará todos aquellos aspectos que contribuyan al correcto desarrollo del servicio que presta al área administrativa municipal concreta.

El convenio tendrá, cuando menos, el siguiente contenido:

— El manual de trámites del área.

— Información del área administrativa al servicio de atención ciudadana, periodicidad y canal de envío.

— Criterios de actuación.

— Evaluación periódica de procedimientos.

17.1. Información del área administrativa (referente del departamento o servicio).

Para asegurar que la información de que dispone el servicio de atención ciudadana 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 departamento o servicio administrativo y el servicio de atención ciudadana.

Para garantizar la adecuada coordinación del servicio de atención ciudadana con los departamentos o servicios administrativos municipales y con el objeto de prestar el mejor servicio a la ciudadanía, existirá la figura de referente de área, que será designado por la persona responsable técnica de cada área y que tendrá como funciones las siguientes:

— Servir de persona interlocutora o puente entre el servicio de atención ciudadana y el departamento o servicio correspondiente, ofreciendo apoyo al personal del servicio cuando sea requerido.

— Mantener informada a la persona responsable del servicio de atención ciudadana sobre todas las actuaciones del área que tengan repercusión de cara a la ciudadanía, tales como campañas, variaciones en la tramitación de procedimientos, servicios, anuncios y en general, cuantas actividades desarrolle el área o departamento que tengan relación directa con la ciudadanía.

— Herritarren arreta zerbitzuan herritarrek aurkeztutako eskaerei erantzun bat emateko, zerbitzuaren barruan egin beharreko jarduera guztiak zaintzea eta koordinatzea.

— Zerbitzuaren eta Herritarren arreta zerbitzuaren arteko harremanak arautzen dituen hitzarmena behar bezala betetzen dela kontrolatzea, eta, Herritarren arreta zerbitzuaren arduradunarekin batera, dagozkion neurri zuzentzai-leak proposatzea.

— Konpromisoa hartzea herritarren arreta zerbitzuko enplegatu publikoei laguntzeko.

— Konpromisoa hartzea ondorengo aldaketen edo egintzen berri berehala emateko herritarren arreta zerbitzuari:

- a) Berriak, jazoerak edo gertaerak.
- b) Horien datak eta epeak.
- c) Herritarrek horiek tramitatzeko bete beharreko baldintzak.
- d) Jazoeraren edo gertaeraren tramitazio egoera.
- e) Jazoeraren edo gertaeraren dokumentazio grafikoa.

— Herritarren arreta zerbitzuarekiko erabateko inplikazioa ezartzea, hura delako Udalaren solaskide bateratua.

— Sinatutako barne hitzarmena behar bezala betetzeko konpromisoa.

Era berean, herritarren arreta zerbitzuak honako konpromisoak hartzen ditu administrazio-arlo bakoitzarekin:

— Administrazio-arlo bakoitzaren eskumeneko dokumentazioa erregistratzen den egun berean bidaltzea, lanaldiaren zehar. Programa informatikoaren bidez jarriko dira eskura.

— Arreta eta informazio zerbitzua kalitatez emateko, administrazio-arlo bakoitzak helarazitako informazioa profesionaltasun eta ardura osoz ematea.

— Administrazio-arlo bakoitzari, aldian-aldian, herritarrek, zuzeneko tratua onduz, egin edo iradoki ditzaketen ekarpen berri ematea.

17.2. Prozeduren aldizkako ebaluazioa.

«Tramiteen eskuliburua» kudeaketako tresna bat da. Tresna horrek, hortaz, malgua izan behar du, herritarrei emandako zerbitzuaren ebaluaziotik sortutako behar eta eskarietara moldagarria.

Garrantzitsua da, beraz, elementu bizi eta praktikoa izatea, indarreko legee eta garaiko gizarteari lotua.

Urtean behin bilera orokor bat egingo da, baina, betiere, aldatetako egiteko unean uneko beharren menpe, berehala aplikatuko direnak.

18. artikulua. Herritarren arreta zerbitzuaren jarduerari buruzko informazioa.

Hiru hilean behin, herritarren arreta zerbitzuaren eskumeneko jarduerari buruzko estatistikak egingo dira, herritarrek aurkeztutako eskaerak, kexak eta iradokizunak, aberia abisuak, ebazpen egintzak zeintzuk diren, eta zenbat eta zer nolako kontsultak egin diren hobeto jakiteko.

Hiru hilean behin, herritarren arreta zerbitzuaren eta administrazio arlo bakoitzaren arteko harremanean izandako arazoei buruzko txostena egingo da, arazorik egon bada.

Informazio hori Alkatetzara bidaliko da.

IV. KAPITULUA

INFORMAZIO FUNTZIOA

19. artikulua. Informazio funtzioa.

Herritarren arreta zerbitzuko herritarren eta administrazioaren arteko lotura elementua denez, informazio eta hurbilketa

— Velar y coordinar las actuaciones necesarias de respuesta dentro de su área por las demandas presentadas en el servicio de atención ciudadana por la ciudadanía.

— Controlar el correcto cumplimiento del contenido de los convenios de colaboración aprobados, proponiendo junto con la persona responsable del servicio de atención ciudadana, las medidas correctoras que procedan.

— Establecer un compromiso de apoyo al personal del servicio de atención ciudadana.

— Comprometerse a informar inmediatamente al servicio de atención ciudadana respecto a:

- a) Noticias, hechos o acontecimientos.
- b) Fechas, plazos de los mismos.
- c) Requisitos para el trámite por parte de la ciudadana o el ciudadano.
- d) Estado de tramitación del hecho o acontecimiento.
- e) Documentación gráfica del hecho o acontecimiento.

— Establecer una implicación total con el servicio de atención ciudadana como interlocutor unificado del Ayuntamiento.

— Compromiso del correcto cumplimiento de este convenio interno firmado.

El servicio de atención ciudadana, así mismo, se compromete con cada área administrativa:

— Poner a disposición la documentación, competencia de cada área administrativa, el mismo día de su registro y a lo largo de la jornada. La puesta a disposición se realizará a través del programa informático.

— Dar la información suministrada por cada área administrativa con total profesionalidad y celo en el cumplimiento del servicio y de la calidad en la atención e información.

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

17.2. Evaluación periódica de procedimientos.

El manual de trámites es una herramienta de gestión que como tal ha de ser 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.

Se establece una reunión con carácter general anual, pero siempre sometidos a las necesidades puntuales de cambio que serán de aplicación inmediata.

Artículo 18. Información sobre la actividad del servicio de atención ciudadana.

Trimestralmente se confeccionarán estadísticas en relación con las actividades atribuidas al servicio de atención ciudadana para un mayor conocimiento de las demandas ciudadanas, quejas y sugerencias presentadas, avisos de averías, actos de resolución, y del número y tipo de consultas que se han realizado.

Trimestralmente se realizará un informe sobre la problemática, en su caso, existente en la relación entre el servicio de atención ciudadana y el departamento o servicio administrativo.

Dicha información será remitida a Alcaldía.

CAPÍTULO IV

FUNCIÓN DE INFORMACIÓN

Artículo 19. Función de Información.

El servicio de atención ciudadana como elemento de conexión entre la ciudadanía y la administración, hará de enlace in-

funtzioak beteko ditu udal bizitzan, herriaren bizitza sozialean eta beste administrazio eta zerbitzu batzuekiko harremanetan. Azken finean, informazio administratiboa bitarteko egokia da herritarrek udal jardueren berri izan dezaten eta ondasun eta zerbitzu publikoak erabil ditzaten.

Informazio funtzioak, funtsean, honako hauek izango dira:

— Jendeari harrera egitea eta arreta eskaintzea Udalera datozenean behar duten orientazioa eta laguntza emateko eta, bereziki, bulegoak eta udal langileak non dauden esateko.

— Administrazio-arloen identifikazioa, helburuak, eskumena, egitura, funtzionamendua eta kokapena.

— Orientazioa eta informazioa ematea, behar diren argibide eta laguntza praktikoak eskainiz, egin nahi diren proiektu, jarduera edo eskaerarako prozedurei, tramiteei eta dokumentazioari buruz, edo zerbitzu publiko bat baliatzeko edo prestazio baten onuradun izateko.

— Informazioa ematea prozeduren tramitazio egoerari buruz, eta baita jendaurrean egoteko epean dauden udal espedienteak eta dokumentuak ikusteko edo horietan parte hartzeko eskubidea gauzatzeari buruz ere.

— Prozeduren tramiteari, zerbitzu publikoei eta prestazioei buruzko informazioa, bai eta administrazio publikoekiko harremanetan ezagutu beharreko beste edozein daturi buruzkoa ere; eta horrez gain, herritarrentzat interesgarritzat jotzen diren udalez kanpoko zerbitzu eta tramiteei buruzkoa.

20. artikulua. Informazioa zabaltzeko bitartekoak.

Herritarrei behar duten informazioa helarazteko, egoera baikoitzean egokiak diren bitartekoak erabiliko dira eta, batez ere, urruneko informazioa helarazteko aukera ematen dutenak sustatuko dira, hala nola, argitalpenak, telefono sistemak edo aurrerapen teknologikoei ahalbidetzen duten beste edozein komunikabide modu.

Zehazki, herritarren arreta zerbitzuak oinarritzko bide hauek edukiko ditu informazioa zabaltzeko:

1. Aurrez aurreko arreta herritarren arreta zerbitzuan.
2. Telefono bidezko arreta.
3. Udaleko webgunea.
4. Udaleko iragarki-ohola.
5. Argitalpenak eta iragarkiak (mota guztietakoak), buletinak, bandoak.
6. Berehalako mezularitza, sare sozialak, SMSak eta beselelakoak.

21. artikulua. Informazio publikoa.

Jendaurreko informazioaren berri ematen duen iragarkian zehaztu egingo da informazio hori non erakutsiko den eta alegazioak aurkezteko zein epe dauden. Epe hori, gutxienez, hamabost eguneko izango da.

Jendaurreko informazioan erakusgai egongo dira prozedura bera, prozeduraren zati bat edo dokumentazioa, horretarako egokitutako gela batean. Baina erakusten den informazioa ezingo da egoitza horretatik atera eta ez da dokumentuen erreproduktzio eremanga.

22. artikulua. Kopia elektronikoa autentikoa.

Martxoaren 30eko 203/2021 Errege Dekretuaren 47. artikuluan aurreikusitakoaren arabera, dokumentu baten kopia autentikotzat hartuko dira Administrazioak egiten dituenak, baldin eta dokumentuaren edukia eta dokumentua egin duen organoaren identitatea bermatuta geratzen badira.

formatibo 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:

— Recepción y acogida a las personas, al objeto de facilitarles la orientación y ayuda que precisen en el momento inicial de su visita, y, en particular, la relativa a la localización de dependencias y empleada/os municipales.

— Identificación, fines, competencia, estructura, funcionamiento y localización de los departamentos o servicios administrativos.

— Orientación e información ofreciendo las aclaraciones y ayudas de índole práctica que se precisen, sobre procedimientos, trámites, requisitos y documentación para los proyectos, actuaciones o solicitudes que se propongan realizar, o para acceder al disfrute de un servicio público o beneficiarse de una prestación.

— Información del estado de tramitación de los procedimientos y de materialización del derecho de acceso o de participación en información pública a expedientes y documentos municipales.

— Información referente a la tramitación de procedimientos, a los servicios públicos y prestaciones, así como a cualesquiera otros datos que aquella tenga necesidad de conocer en sus relaciones con las administraciones públicas, complementada con la relativa a servicios y trámites extra municipales que se consideren de mayor interés para la ciudadanía.

Artículo 20. Medios de 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 o cualquier otra forma de comunicación que los avances tecnológicos permitan.

En concreto los canales básicos que establece el servicio de atención ciudadana para esa interacción informativa son los siguientes:

1. Atención personalizada en el servicio de atención ciudadana.
2. Atención vía telefónica.
3. Página web municipal.
4. Tablón de anuncios del Ayuntamiento.
5. Publicaciones y anuncios (de todo tipo), boletines, bandos.
6. Mensajería instantánea, redes sociales, SMS y otros.

Artículo 21. Información pública.

El anuncio acordando la información pública señalará el lugar de exhibición y determinará el plazo para formular alegaciones, que en ningún caso podrá ser inferior a quince días.

En la información pública estarán expuestos el mismo procedimiento, parte del mismo o la documentación completa en una sala habilitada al efecto. Pero la información que se muestre no podrá salir de esta sede ni se facilitará reproducción de documentos.

Artículo 22. Copias electrónicas auténticas.

De acuerdo con lo previsto en el artículo 47 del Real Decreto 203/2021, de 30 de marzo, tendrá la consideración de copia auténtica de un documento la realizada por la Administración, en la que quede garantizado su contenido y la identidad del órgano que la ha realizado.

Kopia elektroniko autentikoak jatorrizko dokumentu publiko administratibo edo pribatu batetik edo beste kopia autentiko batetik egingo dira beti, edozein euskarritan dagoela ere, eta jatorrizko dokumentuen baliozkotasun eta eraginkortasun bera izango dute.

Kopia elektroniko autentikoen identitatea eta edukia bermatzeko, Elkarrengarritasunaren Eskema Nazionalean, Segurtasunaren Eskema Nazionalean eta haiek garatzeko arau teknikoetan aurreikusitakoa bete beharko dute.

Paper-euskarria edo euskarri ez-elektronikoa duten dokumentuen kopia elektroniko autentikoak lortzeko, dokumentu hori digitalizatu beharko da, Elkarrengarritasunaren Eskema Nazionalean eta hura garatzeko arauetan ezarritakoaren arabera.

Digitalizazioa prozesu teknologiko bat da, zeinaren bitartez paper-euskarria edo beste euskarri ez-elektroniko bat duen dokumentu bat dokumentuaren irudi kodetu, leial eta osoa duen fitxategi elektroniko bihurtzen baita.

Administrazioak kopia elektroniko autentiko bat ematen duenean, espresuki hala adierazirik egon behar du kopiaren dokumentuan.

Kopia elektroniko autentikoak administrazio-jarduketarako aurreikusitako sinadura-sistemetako baten bidez sinatuko dira.

Jatorrizko dokumentu elektronikoaren berdin-berdinak direlako formatu- eta eduki-aldaketak ez dakarten kopia elektronikoek jatorrizko dokumentu elektronikoaren efikazia juridikoa izango dute.

Formatu-aldaketa dakarten kopia elektroniko autentikoak aplikazioaren bidez lortuko dira; hain zuzen ere, dokumentu elektronikoaren artean bihurteta eginez, Elkarrengarritasunaren Eskema Nazionalean eta hura garatzeko arauetan ezarritakoaren arabera.

Paperezko kopia autentikoak elektronikoki sortutako kode bat edo beste egiaztapen-sistema bat izango du, egoitza elektronikoan haren autentikotasuna egiaztatu ahal izateko, dagoen dokumentu elektronikora, sinadurara eta haren nahitaezko gutxieneko metadatueta sartuz.

23. artikulua. Kopia elektroniko autentikoak lortzea.

Prozedura batean interesdun direnek noiznahi eskatu ahal izango dute administrazio publikoak baliozko moduan egindako administrazio-dokumentu publikoen kopia autentikoak emateko.

Jatorrizko dokumentua egin zuen organoari zuzenduko zaio eskaera, eta, alde batera utzita abenduaren 9ko 19/2013 Legea -gardentasunari, informazio publikoa eskuratzeko bideari eta gobernu onari buruzkoa- aplikatzeak dakartzan salbuespenak, hamabost eguneko epean eman beharko dira, eskaera erregistro elektronikoan jasotzen denetik aurrera zenbaturik.

Organo hauek izango dute kopia autentikoak egiteko eskumena:

- Jatorrizko dokumentuak egitea dagokien organoak.
- Dokumentuak zaintzea eta artxibatzea dagokien organoak.
- Eskumen-arauek xedatutako organoak.
- Interesdunek aurkeztutako jatorrizko dokumentuen eta kopia autentikoen kasuan, erregistro-gaietan laguntzeko bulegoak, handik organo eskudunera igorri eta administrazio-espediente batean sartzeko.

Alkate ebazpenaren bidez izendatuko dira kopia elektroniko autentikoak egiteko gaituta egongo diren funtzionarioak.

Las copias electrónicas auténticas se expedirán siempre a partir de un documento original, público administrativo o privado, o de otra copia auténtica, cualquiera que sea su soporte, y tendrán la misma validez y eficacia que los documentos originales.

Para garantizar la identidad y contenido de las copias electrónicas auténticas deberán ajustarse a lo previsto en el Esquema Nacional de Interoperabilidad, el Esquema Nacional de Seguridad y sus normas técnicas de desarrollo.

Las copias electrónicas auténticas de documentos en soporte papel o en otro soporte no electrónico se obtendrán de su digitalización, que se realizará según lo establecido en el Esquema Nacional de Interoperabilidad y sus normas de desarrollo.

Se entiende por digitalización, el proceso tecnológico que permite convertir un documento en soporte papel o en otro soporte no electrónico en un fichero electrónico que contiene la imagen codificada, fiel e íntegra del documento.

Cuando la Administración expida una copia auténtica electrónica, deberá quedar expresamente así indicado en el documento de la copia.

Las copias electrónicas auténticas serán firmadas mediante alguno de los sistemas de firma previstos en este Decreto para la actuación administrativa.

Las copias electrónicas generadas que, por ser idénticas al documento electrónico original, no comportan cambio de formato ni de contenido, tendrán la eficacia jurídica de documento electrónico original.

Las copias electrónicas auténticas con cambio de formato se obtendrán de la aplicación de una conversión entre documentos electrónicos que se realizará según lo establecido en el Esquema Nacional de Interoperabilidad y sus normas de desarrollo.

La copia auténtica en soporte papel incluirá un código generado electrónicamente u otro sistema de verificación, que permita contrastar en la sede electrónica su autenticidad mediante el acceso al documento electrónico correspondiente, a la firma y a los metadatos mínimos obligatorios del mismo.

Artículo 23. Obtención de copias electrónicas auténticas.

Las personas que tienen la condición de parte interesada en un procedimiento podrán solicitar, en cualquier momento, la expedición de copias auténticas de los documentos públicos administrativos que hayan sido válidamente emitidos por la administración pública.

La solicitud se dirigirá al órgano que emitió el documento original, debiendo expedirse, salvo las excepciones derivadas de la aplicación de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno, en el plazo de quince días a contar desde la recepción de la solicitud en el registro electrónico.

Serán competentes para la expedición de copias auténticas los siguientes órganos:

- Los órganos a los que corresponda la emisión de los documentos originales.
- Los órganos a los que corresponda la custodia y archivo de documentos.
- Los órganos que hayan previsto sus normas de competencia.
- Las Oficinas de Asistencia en Materia de Registros, respecto de los documentos originales o copias auténticas presentadas por las personas interesadas para que se remitan al órgano competente para su incorporación a un expediente administrativo.

Mediante resolución de Alcaldía se designará al personal funcionario habilitado para la emisión de las copias electrónicas auténticas.

V. KAPITULUA

KUDEAKETA FUNTZIOA

24. artikulua. Kudeaketa funtzioa.

Herritarren arreta zerbitzuari izendatutako berezko kudeaketa funtzioak honako hauek dira:

1. Udalaren administrazio-prozedura guztiei dagokienez, Udalaren sarrera erregistroak –euskarri informatikoan–, administrazio jakinarazpenetatik eratorritako posta zerbitzuekiko harremanak barne.

2. Herritarrei berehalako arreta ematea ezarritako bideak erabiliz; eginkizun horren barruan sartzen da herritarrei laguntza ematea, agindutako udal-tramiteen betekizun tekniko-juridikoak betetzeko aholkularitza ematea eta ezarritako euskarrietan dokumentazioa jasotzea.

3. Biztanleen Udal Errolda kudeatzea, oro har: herritarrei arreta ematea; altak, bajak eta aldaketak kudeatzea; mantentzea; Estatistikako Institutu Nazionalarekin harremanak izatea; ofiziozko bajak eta abar.

4. Beste erakunde publiko batzuek bidalitako iragarkiak jendaurrean jartzea eta herritarrei arreta ematea; baita hauteskunde-prozesuetako errolda-datuak, Zinpekoen Epaimahaiaren zerrendak eta abar ere.

5. Komunikazioak jaso eta tramitatzea: oharra, kexak, iradokizunak, herritarren galderak.

6. Bulegoan jaso edo aurkezten diren paper-euskarriko eskabide, idazki eta komunikazioak digitalizatzea, betiere administrazio publikoetako organoei, organismo publikoei edo zuzenbide publikoko entitateei zuzenduta badaude, eta erregistro elektroniko orokorrean horiei buruzko idatzoharra egitea.

7. Kopia elektroniko autentikoak egitea, behin digitalizatu direnean pertsonak aurkeztutako jatorrizko dokumentuak edo kopia autentikoak –bulegoaren bidez administrazio-espeditante batean sartuko direnak dagokion erregistro elektronikoan–.

8. Ahalordeen erregistro elektronikoa kudeatzea.

9. Alkatetzaren agenda kudeatzea: aurretiko hitzorduak.

10. Telefono deiak jaso eta bideratzea.

11. Udalako posta eta Udaletik bidaltzeko posta jasotzea eta banatzea.

12. Laguntza funtzioa.

13. Jakinarazpenak egitea, interesduna edo haren ordezkaria bat-batean bulegoan agertzen bada eta komunikazio edo jakinarazpen pertsonala une horretan eskatzen badu.

14. Administrazioarekin harremanak bitarteko elektroniko izatera behartuta ez dauden interesdunei bitarteko elektronikoak erabiltzen laguntzea, hala eskatzen badute.

15. Hala badagokio, irteera-idazpenei buruzko idatzoharrak egitea, Administrazio Publikoen Administrazio Prozedura Erkidearen urriaren 1eko 39/2015 Legeak 16. artikuluan xedatutakoaren arabera.

16. Legez edo erregelamenduz esleitzen zaien beste edozein eginkizun.

25. artikulua. Leihatila bakarra.

Leihatila bakarra izeneko antolakuntza-arauen mende eraten dira herritarren arreta zerbitzuaren kudeaketa funtzioak. Horiek horrela, Oiartzungo Udalarekin izango dituzten harremanetarako balio anitzeko zentro bakarra eskaintzen zaie herritarrei.

26. artikulua. Sarrera eta irteera erregistroa.

26.1. Ordezkaritza.

Oiartzungo Udalaren aurrean ordezkari baten bidez jardun ahal izango da. Administrazioko prozedura arautzen duen oinarritzko legerian jasotakoaren arabera egiaztatuko eta gauzatuko

CAPÍTULO V

FUNCIÓN DE GESTIÓN

Artículo 24. Funciones de gestión.

Son funciones de gestión propias asignadas al servicio de atención ciudadana:

1. En relación con la generalidad de los procedimientos administrativos del Ayuntamiento, el registro de entrada de la corporación; en soporte informático, incluida la relación con los servicios postales derivada de las notificaciones administrativas.

2. La atención inmediata, por los canales establecidos, a la ciudadanía; función que comprende la asistencia a la misma, asesoramiento sobre el cumplimiento de los requisitos técnico-jurídicos de los trámites municipales que tenga encomendados y la recepción de documentación en los soportes establecidos.

3. Gestión del Padrón Municipal de Habitantes en su globalidad; atención a la ciudadanía; gestión de altas, bajas y modificaciones, mantenimiento, relaciones con el Instituto Nacional de Estadística, bajas de oficio, etc.

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

5. Recepción y tramitación de comunicaciones: avisos, quejas, sugerencias y preguntas de la ciudadanía.

6. Digitalizar las solicitudes, escritos y comunicaciones en papel que se presenten o sean recibidos en la oficina y se dirijan a cualquier órgano, organismo público o entidad de derecho público de cualquier Administración Pública, así como su anotación en el Registro Electrónico General.

7. Expedir copias electrónicas auténticas tras la digitalización de cualquier documento original o copia auténtica que presenten las personas y que se vaya a incorporar a un expediente administrativo a través de dicha oficina en el registro electrónico correspondiente.

8. Gestión del registro electrónico de apoderamientos.

9. La gestión de la agenda de la Alcaldía: citas previas.

10. Recepción y distribución de llamadas telefónicas.

11. Recepción y distribución del correo entrante y saliente.

12. Función asistencial.

13. Realizar notificaciones, cuando la persona interesada o su representante comparezcan de forma espontánea y solicite la comunicación o la notificación personal en ese momento.

14. Asistir en el uso de medios electrónicos a las personas interesadas no obligadas a relacionarse electrónicamente con la administración que lo soliciten.

15. Anotar, en su caso, los asientos de salida que se realicen de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 16 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

16. Cualquier otra función que se les atribuya legal o reglamentariamente.

Artículo 25. Ventanilla única.

Las funciones de gestión del servicio de atención ciudadana se configuran bajo las directrices organizativas de lo que viene en llamarse ventanilla única, ofreciendo a la ciudadanía un único centro polivalente de atención en sus relaciones con el Ayuntamiento de Oiartzun.

Artículo 26. Registro de entradas y salidas.

26.1. Representación.

Podrá actuarse ante el Ayuntamiento de Oiartzun por medio de representante. La representación se acreditará y ejercerá conforme a lo dispuesto en la legislación básica reguladora del

da ordezkaritza, eta, hala dagokionean, Oiartzungo Udaleko Tramiteen Eskuliburuan jasotako zehaztapenei jarraiki.

26.2. Deskribapena.

Sarrera-irteera erregistroa erakundearen edozein motatako informazioa edota dokumentazioa jasotzeko edo emateko bide ofiziala da.

Herritarren arreta zerbitzua da sarrera-irteera erregistroaren arduraduna, eta beraz, bere ardurapean dago erregistroko liburuetan oharak jasotzea, erantsitako agiriak digitalizatzea eta liburuak zaintzea eta kudeatzea.

26.3. Sarrera erregistroa.

Udalari, edo hala badagokio, bere organoei zuzendutako idazkiak aurrez aurre aurkezten badira herritarren arreta zerbitzuan emango zaie sarrera.

Udalan aurrez aurre aurkezten diren dokumentuak herritarren arreta zerbitzuak digitalizatuko ditu, eta jatorrizkoak interresdunari itzuliko zaizkio; nolahi ere, baliteke arauak ezartzea aurkeztutako dokumentuak administrazioak zaindu behar dituela edo nahitaezkoa izatea digitalizatu ezin diren euskarri espezi-fiko batean aurkeztu behar izatea objektuak edo dokumentuak.

Hala ere:

a) Pertsona juridiko guztiek beren dokumentuak digitalizatu edo euskarri elektronikoan aurkeztu beharko dituzte, alde batera utzi gabe, Administrazio Publikoen Administrazio Prozedura Erkidearen urriaren 1eko 39/2015 Legearen 14. artikuluan aurreikusita dagoen bezala, Udalarekiko harremanetan bitarteko elektronikoak erabiltzeko betebeharra.

b) Pertsona fisikoei dagokienez, elkargokide profesionalak igorritako dokumentazio tekniko guztia (hala nola proiektu teknikoak edo ingurumen-memoriak) formatu digitalean aurkeztu beharko da.

c) Pertsona fisikoek, elkargokide profesionalak direnean (adibidez, finka administrazioaileak), aurkeztutako dokumentazioa ere euskarri digitalean aurkeztu beharko da.

d) Gainerako kasuetan, Udalak zenbait agiri bitarteko elektronikoz aurkeztu beharra ezarri ahal izango du zenbait prozedurarako eta pertsona fisikoen talde batzuentzat, haien gaitasun ekonomikoagatik, gaitasun teknikoagatik, dedikazio profesionalagatik edo bestelako arrazoiengatik egiaztatutik badago behar diren bitarteko elektronikoetarako irispidea eta erabilgarritasuna badutela.

e) Ez dira erregistroan aurkeztutzat joko bere araubide bereziaren arabera beste aurkezpen-moduren bat behar duten agiriak eta informazioa; zuzenketa egiteko eskatzearen kalterik gabe.

26.4. Sarrera erregistroko oharra.

Dokumentu bat erregistratu ostean, ohar bat idatziko zaio, ondorengoa adierazteko: zein den inskripzio-eguna eta egokitu zaion hurrenkera zenbakia.

26.5. Erregistratu beharreko dokumentuaren kontrola.

Herritarren arreta zerbitzuko langileek egiaztatu beharko dute erregistroan aurkeztutako dokumentuak administrazio prozedura erkidea arautzen duen legeriak eskatzen dituen datuak jasotzen dituela.

Hala ez bada, dokumentua konpontzeko eskaera inprimatu da eta sinatu edo bidali duenari emango zaio, eta jakinaraziko zaio hamar eguneko epea duela akatsa zuzendu edo dagozkion dokumentuak aurkezteko. Ohartaraziko zaio, halaber, hori egin ezean eskaera artxibatu egingo dela, besterik gabe.

26.6. Erregistratutako dokumentuaren kopia.

Interesdunek erregistroan aurkeztutako eskaeren, komunikazioen eta idatzien jaso-agiria emango da, zein egunetan aur-

procedimiento administrativo, y, en su caso, con las especificaciones recogidas en el Manual de Procedimientos del Ayuntamiento de Oiartzun.

26.2. Descripción.

El Registro de entrada y salida es la vía oficial para entregar o recibir de la entidad cualquier tipo de información y/o documentación.

El servicio de atención ciudadana será responsable del registro de entrada-salida, de sus anotaciones, de la digitalización de documentos adjuntos y de la tenencia y gestión de sus libros.

26.3. Registro de entradas.

La actividad del Ayuntamiento de registro de entrada de escritos que, dirigidos a la Institución o en su caso a sus órganos, se presenten de forma presencial, se realizará en el servicio de atención ciudadana.

Los documentos presentados de manera presencial ante el Ayuntamiento deberán ser digitalizados por el servicio de atención ciudadana, devolviéndose los originales a la persona interesada, 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.

No obstante:

a) Todas las personas jurídicas deberán presentar sus documentos digitalizados o en soporte electrónico, sin perjuicio de la obligación de relacionarse por medios electrónicos prevista en el artículo 14 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

b) Respecto a las personas físicas, toda la documentación técnica emitida por profesionales colegiados (como proyectos técnicos o memorias ambientales) deberá presentarse en formato digital.

c) La documentación presentada por personas físicas que sean profesionales colegiados/as (p. ej. Administradores/as de fincas) deberá presentarse igualmente en formato digital.

d) 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.

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

26.4. Nota de registro de entrada.

Registrado un documento, se estampará en el mismo una nota expresiva de la fecha en que se inscribe y el número de orden que le haya correspondido.

26.5. Control del documento a registrar.

El personal adscrito al servicio de atención ciudadana cuidará de que el documento presentado a registro reúne los datos exigidos por la legislación reguladora del procedimiento administrativo común.

Si así no fuera 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 hiciere, se archivará sin más trámite.

26.6. Copia del documento registrado.

De las solicitudes, comunicaciones y escritos que presenten las personas interesadas en el registro, se expedirá el corres-

keztu diren frogatzeko. Jaso-agiritzat hartuko da aurkezpen eguna eta ordua jasota duen dokumentuaren kopia zigilatu bat.

26.7. Beste administrazio batzuetara zuzendutako agirien erregistroa.

Herritarrek beste administrazio publikoetara (besteak beste, autonomia-erkidegoetako administrazioetako, foru-administrazioetako edo toki-administrazioetako, edo Estatuko Administrazio Orokorreko erakunderen bateko edozein administrazio-organori) zuzendutako eskabideak, idazkiak eta komunikazioak Udal honetako erregistro orokorrean aurkeztu ahal izango dira, Administrazio Prozeduraren urriaren 1eko 39/2015 Legearen 16.1 artikuluari jarraiki.

Oiartzungo Udal erregistroan sartutako data balioduna izango da interesdunek epeak bete ditzaten.

27. artikulua. *Komunikazioak jasotzea eta tratatzea: oharak, kexak, iradokizunak, besteak beste.*

27.1. Ordenantza honen ondorioetarako, komunikaziotzat hartzen dira herritarrek, laguntzeko borondatearekin, ahoz edo idatziz, udal zerbitzuen funtzionamenduen gainean iradokizunen bat, kexaren bat, arazoren bat edo esker onen bat adierazten dutenean, baldin eta komunikazio horrek ez baditu betetzen administrazio prozedurako legerian eskaeretarako aurreikusitako betekizunak.

27.2. Tratamendua.

Herritarren arreta zerbitzuan sailkatu eta prozesatuko dira komunikazioak eta, berehala bidaliko da bakoitza dagokion aralora.

Administrazio-arlo eskudunean jakinarazpenak jaso ondoren, gehienez ere astebeteko epean eta dagokion administrazio-arloak erabakitako bitartekoaren bidez, egindako edo egin nahi diren jarduketan berri emango die interesdunei.

Erantzuteko epea igaro eta interesdunak Udalaren erantzunik jaso ez badu, herritarren arreta zerbitzura jo ahalko du, hau da, komunikazioa aurkeztu zuen lekura, jakiteko zergatik ez duen erantzunik jaso.

27.3. Jarduerak eta jarraipena.

Herritarren arreta zerbitzuak kontrolatuko ditu administrazio-arlo bakoitzari buruz jasotako komunikazioak.

Aurkeztu diren kexen, iradokizunen, ekimenen, eskaeren, esker onen eta abisuen zerrenda bat bidaliko zaie, aldian-aldian, Udaleko arduradun politikoei. Arlo bakoitzaren ardura izango da emandako erantzunen eta hartutako neurrien berri ematea.

27.4. Kexen ondorioak.

Ordenantza honetan aurreikusitakoaren arabera aurkeztutako kexak ez dira, kasu bakar batean ere, administrazio errekursotzat hartuko, eta kexa horiek aurkezteak ez ditu indarreko araubidean ezarritako epeak geldiaraziko.

Kexa horiek ez dituzte baldintzatzen, inolaz ere, interesdun gisa agertzen direnek prozedura bakoitzaren araubidearen arabera gauzatu ditzaketen gainerako ekintzak edo eskubideak.

28. artikulua. *Ahalordetzeen erregistro elektronikoaren kudeaketa.*

Herritarren arreta zerbitzuak kudeatuko du Udalaren ahalordetzeen erregistro elektronikoa, eta honako datu hauek jasoko ditu:

pondiente recibo que acredite la fecha de presentación, admitiéndose como tal una copia sellada del documento en el que consten día y hora de presentación.

26.7. Registro de documentos dirigidos a otras administraciones.

Las solicitudes, escritos y comunicaciones que la ciudadanía dirija a cualquier órgano administrativo que pertenezca a otras administraciones públicas (como 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, a la Administración General de Estado), podrán presentarse en el registro general de este Ayuntamiento, de conformidad al art. 16.1 de la Ley de Procedimiento Administrativo 39/2015 de 1 de octubre.

La fecha de entrada en el registro municipal de Oiartzun será válida a los efectos de cumplimiento de plazos por las personas interesadas.

Artículo 27. *Recepción y tratamiento de comunicaciones: avisos, quejas, sugerencias, entre otras.*

27.1. A los efectos de la presente ordenanza, se considerarán 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 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.

27.2. Tratamiento.

Las comunicaciones se clasificarán y procesarán en el servicio de atención ciudadana dando éste traslado inmediato a la unidad administrativa correspondiente.

Recibidas las comunicaciones en el área administrativa competente, ésta, en el plazo máximo de una semana, informará a las personas interesadas sobre las actuaciones realizadas o que se pretenden realizar a través del medio que el área administrativa en cuestión haya acordado.

Si transcurrido el plazo para contestar, la persona interesada no hubiera obtenido ninguna respuesta por parte del Ayuntamiento, podrá dirigirse al servicio de atención ciudadana donde presentó su comunicación a fin de pedir información sobre los motivos que han originado la falta de contestación.

27.3. Actuaciones y seguimiento.

El servicio de atención ciudadana llevará un control de los comunicados que afecten a las diferentes áreas administrativas del Ayuntamiento.

Periódicamente se remitirá a los y las responsables políticos municipales una relación sobre las quejas, sugerencias, iniciativas, peticiones, agradecimientos y avisos presentados. Será responsabilidad de cada unidad administrativa dar cuenta de las respuestas y medidas adoptadas.

27.4. 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.

Artículo 28. *Gestión del registro electrónico de apoderamientos.*

El registro electrónico de apoderamientos del Ayuntamiento será gestionado por el servicio de atención ciudadana y comprenderá los siguientes datos:

a. Ahalorde-emailearen izen-abizenak edo sozietatearen izena eta nortasun-agiri nazionala, identifikazio fiskaleko zenbakia edo agiri baliokideren bat.

b. Ahalordedunaren izen-abizenak edo sozietatearen izena eta nortasun-agiri nazionala, identifikazio fiskaleko zenbakia edo agiri baliokideren bat.

c. Ahalordetzeen erregistroko inskripzioaren data.

d. Zenbat denborarako ematen den ahalordea.

e. Ahalorde mota, Udalaren aurrean ematen dituen ahalmenen arabera.

Erregistroan inskribatutako ahalordeek bost urterako balioa izango dute, gehienez, inskripzioa egiten den datatik aurrera. Nolanahi ere, epe hori amaitu aurreko edozein unetan, ahalorde-emaileak ahalordea baliogabetu edo luzatu ahal izango du. Ahalorde-emaileak erregistroari emandako luzapenek, gehienez ere, bost urterako balioa izango dute inskripzioa egiten den egunetik aurrera.

Ahalordetze elektronikoa ahalordea ematen duen pertsonak elektronikoki sinatuta egon beharko du.

29. artikulua. *Alkatetzaren eta Gizarte Zerbitzuen arloko agenda: hitzordua eskatzea.*

Udalaren oinarritzko helburua honako hau izango da: Oiarzungo Udalarekiko harremanetan herritarrei ahalik eta aholkularitza eta informazio zabalena ematea H@Zlren bitartez.

Hala ere, gerta daiteke eskaera batzuk, duten zailtasunagatik, berezitasunagatik edo izaerarengatik, Alkatetzaren edo Udaleko teknikarien arreta behar izatea. Horrelakoetan, herritarren arreta zerbitzuak administratuko du partzialki Alkatetzaren eta Gizarte Zerbitzuen sailaren agenda, eta bilera egiteko eguna, ordua eta lekua emango ditu.

30. artikulua. *Telefono bidezko Kudeaketa. Telefono deiak jaso eta bideratzea.*

30.1. Telefono bidezko Kudeaketa.

A. Herritarren eta Oiarzungo Udalaren arteko harremana telefono bidez egin ahal da, egintza administratiboak idatziz jasotzeari eta jakinarazpenak bidaltzeari utzi gabe, beharrezkoa den kasuetan.

B. Telefono bidezko Kudeaketak tramitatzera, prozesu hau jarraituko da interesdunaren nortasuna ziurtatzeko:

1. Komunikatzailearen identifikazio pertsonala.
2. Nortasun Agiri Nazionalaren zenbakia egiaztatzea, jaso-ta baldin badago.
3. Gutxienez, lehenago ere, inoiz, Udalari komunikatu izan zaion beste datu bat egiaztatzea.

Dena dela, interesdunei egin behar zaizkien jakinarazpenak, jakinarazpenetarako berariaz eman duten helbidean egingo dira, hau da, Udalaren erregistroetan azaltzen den helbidean.

C. 010 eta 092 telefonoen bidez eskaintzen diren zerbitzuak, aktibatzen direnean, doakoak izango dira. 010 eta 092 zenbakietara zuzenean deitzeak ez du inolako kosturik eragingo deia egiten duen pertsonaren fakturan.

D. Prozedura:

Telefono bidez eskaera jaso ostean, herritarren arreta zerbitzuak egin beharreko kudeaketak egingo ditu, eta, hala beharko balitz, eskatzailearengandik behar duen dokumentazio osoa jaso ondoren, eskatutako tramitearen frogagiria bidaliko dio bere helbidera.

30.2. Telefono deiak jaso eta bideratzea.

Herritarrek, Udalarekiko harremanetan, bertako langileren batekin harremanetan jarri behar badute, lehenengo eta behin

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.

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 cinco años a contar desde la fecha de inscripción.

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

Artículo 29. *Agenda de la Alcaldía y del departamento de Servicios Sociales: cita previa.*

Será objetivo básico del Ayuntamiento de Oiartzun facilitar a través del servicio de atención ciudadana el máximo de asesoramiento e información que la ciudadanía pueda necesitar en su relación con el departamento de Servicios Sociales.

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 la Alcaldía o de personal técnico del Ayuntamiento. En el caso de la Alcaldía y en el del departamento de Servicios Sociales, el servicio de atención ciudadana administrará parcialmente su agenda, asignando día, hora y lugar de la cita, con carácter previo a su desarrollo.

Artículo 30. *Gestión a través del teléfono. Recepción y distribución de llamadas telefónicas.*

30.1. Gestión a través del teléfono.

A. La relación ciudadanía-Ayuntamiento de Oiartzun podrá realizarse a través del servicio telefónico, sin perjuicio de la constancia escrita de los actos administrativos y la práctica de notificaciones en los casos en que proceda.

B. En la tramitación de las gestiones a través del teléfono se asegurará la identidad de las personas interesadas a través del siguiente proceso:

1. Identificación personal de la o el comunicante.
2. Comprobación del número del Documento Nacional de Identidad si constase.
3. Comprobación de, al menos, un dato más que haya sido, en un momento anterior, comunicado al Ayuntamiento.

La notificación a las personas interesadas se practicará, en todo caso, en el domicilio que expresamente determinen a efectos de notificaciones y que figura en los registros administrativos del Ayuntamiento.

C. Los servicios que se presten a través del teléfono 010 y 092, cuando se activen, tendrán carácter gratuito. La llamada directa a los números 010 y 092 no supondrán coste alguno que repercuta en la factura de la persona que efectúe la llamada.

D. Procedimiento:

El Servicio de atención ciudadana, recibida la demanda a través del teléfono, realizará las oportunas gestiones y tras recabar de la persona solicitante, en su caso, la documentación oportuna, remitirá a su domicilio el documento acreditativo del trámite solicitado.

30.2. Recepción y distribución de llamadas telefónicas.

Los ciudadanos y las ciudadanas que, en su relación con el Ayuntamiento, necesiten contactar telefónicamente con cual-

herritarren arreta zerbitzuko langileek egingo diote harrera, bertan betetzen delako, hasiera batean behintzat, arreta funtzioa. Herritarrentzako Arreta Zerbitzuan emango zaio behar duen informazioa, edo behar duen gestioa egingo da. Azken funtzioa deia ahalik eta azkarren dagokion pertsonari pasatzea izango da.

31. artikulua. *Udalerako posta eta Udaletik bidaltzeko posta jasotzea eta banatzea.*

Herritarren arreta zerbitzuaren ardura da posta eta pakeak jasotzea eta banatzea, baldin eta zerbitzuetako langileen presentzia edo sinadura beharrezkoa ez bada.

Bestalde, bertan kudeatuko da udaletxetik dagozkion postetxetara bidali beharreko posta guztia.

32. artikulua. *Laguntza funtzioa.*

Herritarrekiko harremanetan, herritarren arreta zerbitzuak ondorengo zerbitzuak emango ditu:

a) Nahi dituzten dokumentuak digitalizatzea eta kopia autentikoak egitea, betiere udal-espedienteetan ondorioak izango badituzte.

b) Udal tramiteak kudeatzeko beharrezkoa denean, faxa, posta elektronikoa eta telefonoa erabiltzen uztea.

c) Udal formulario eta dokumentuak betetzen laguntzea.

d) Interesdunei baliabide elektronikoak erabiltzen laguntzea Ordenantza honetan aurreikusitakoaren arabera.

VI. KAPITULUA

TRAMITEEN ESKULIBURUA ETA BERRIKUNTZA

33. artikulua. *Tramiteen eskuliburua.*

Udalak urtero argitaratuko du Tramiteen Eskuliburua. Bertan, herritarren eskura jartzen diren zerbitzuen prozedurak edota tramiteak jasoko dira.

Eskuliburu hori Udalaren webgunean argitaratuko da, eta honako edukia izango du:

a) Zerbitzuaren edo tramitearen laburpena, argi eta garbi azalduz zertan datzan.

b) Hartzaileak.

c) Bete beharreko baldintzak eta aurkeztu beharreko dokumentazioa.

d) Eskaerak aurkezteko lekua eta modua.

e) Kostua, izango balu.

f) Tramitaziorako aurreikusitako epea, administrazioaren isiltasunerakoa eta horren izaera.

g) Aplikatu beharreko araudia.

h) Eskaera ostean jarraitu beharreko prozedura.

i) Erabakia hartuko duen organoa.

j) Interesgarritzat jotzen den beste edozein gauza.

34. artikulua. *Herritarrentzako arretaren berrikuntza.*

Oiartzungo Udalak sustatuko dute herritarrentzako arretaren arloa etengabe bilakatzen, berritzen eta hobetzen jarraitzea, ez bakarrik etorkizuneko aldaketa sozial eta teknologikoetara egokitzeko, baizik eta, modu proaktiboan, zerbitzu pertsonalizatuak, autozerbitzurako espazio publikoak, Europako barne-merkatuko zerbitzu-leihatila bakarra eta beste hainbat eskaintzeko.

quiera de las personas que trabajan en él, serán atendidas inicialmente por el personal del servicio de atención ciudadana, el cual tendrá como función inicial dicha atención, facilitando la información o realizando la gestión que se requiera y como función final la de distribuir la llamada a la persona destinataria con la máxima celeridad.

Artículo 31. *Recepción y distribución de correo entrante y saliente.*

El servicio de atención ciudadana será responsable de la recogida y distribución del correo postal y paquetería que no requiera presencia o firma del personal de los departamentos o de sus servicios.

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

Artículo 32. *Función asistencial.*

En sus relaciones con la ciudadanía el servicio de atención ciudadana prestará los siguientes servicios:

a) Digitalizar y realizar copias auténticas de los documentos que deseen, siempre que vayan a surtir efectos en expedientes municipales.

b) Facilitar el uso del fax, correo electrónico y teléfono cuando fuera necesario para la gestión de los trámites municipales.

c) Ayudar al cumplimiento y rellenado de todo tipo de formularios y documentos del ayuntamiento.

d) Asistencia en el uso de medios electrónicos a las personas interesadas de acuerdo con lo previsto en la presente ordenanza.

CAPÍTULO VI

MANUAL DE TRÁMITES E INNOVACIÓN

Artículo 33. *Manual de trámites.*

Anualmente, el Ayuntamiento publicará el Manual de Trámites donde recogerá los procedimientos y/o trámites correspondientes a las áreas administrativas municipales que se ponen a disposición de la ciudadanía.

Dicho manual, que será publicado en la sede electrónica y en la página web institucional, contendrá:

a) Resumen del servicio o trámite, explicando con sencillez en qué consiste.

b) Destinatarias/os Personas destinatarias.

c) Requisitos y documentación a presentar.

d) Lugar y forma de presentación de la solicitud.

e) Coste, si lo tuviera.

f) Plazo previsto de tramitación, de silencio administrativo y su carácter.

g) Normativa de aplicación.

h) Procedimiento a seguir tras la solicitud.

i) Órgano encargado de la resolución.

j) Cuantos otros extremos se consideren de interés.

Artículo 34. *Innovación de la atención a la ciudadanía.*

El Ayuntamiento de Oiartzun promoverá que la atención a la ciudadanía se mantenga en permanente proceso de evolución, innovación y mejora, de forma que, no solo se adapte a los futuros cambios sociales y tecnológicos, sino que, de forma proactiva, ofrezca servicios personalizados, espacios públicos de autoservicio, etc.

Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio orokorrak eta haren Administrazio instituzionalak dagozkion jarduerak egitean lortzen dituen datuak eta informazioa aktibo estrategiko gisa eratuko dira, eta balio publikoa sortzeko eta herritarren onura lortzeko babestu eta kudeatuko dira.

Administrazioak aktibo horren erabilera bultzatuko du, prozesuak, zerbitzuak eta prozedurak bizkortzeko eta automatizatzeko, horiek proaktiboak eta pertsonalizatuak izan daitezen eta datuetan oinarritutako erabakiak hartu ahal izan daitezen.

Xedapen gehigarria.

Bakarra. Oiartzungo Udalak herritarren arreta zerbitzuan behar diren langileak jarriko ditu, horretarako, funtzio publikoari buruz indarrean dagoen araudiak aurreikusitako prozesuei jarraituz. Era berean, Udaleko lanpostu-zerrendan egin beharreko egokitzapen guztiak ere egingo dira. Edozein kasutan, langile horiek prestakuntza zehatza eta egokia jasoko dute ordenantza honetan bildutako funtzioak betetzeko eta, horrela, zerbitzua erabat ezartzeko.

Azken xedapena.

Lehena. Ordenantza hau Toki Araubidearen Oinarriak arautzen dituen apirilaren 2ko 7/1985 Legearen 70.2 artikuluan xedatutakoaren arabera jarriko da indarrean, testu osoa argitaratu ondoren eta lege horren 65.2 artikuluan aurreikusitako 15 egun balioduneko epea igaro ondoren.

Bigarrena. Hala ere, egiten ari den barne antolakuntzako prozesua amaitzen denean izango du ordenantza honek erabateko eraginkortasuna, orduan egongo direlako prest herritarren arreta zerbitzua erabat eta eraginkortasunez jartzeko behar diren bitarteko pertsonalak, materialak eta teknologikoak.

Los datos y la información que el Ayuntamiento de Oiartzun obtenga en el desarrollo de su actividad se configurará como un activo estratégico que se protegerá y gestionará para la creación de valor público y el beneficio de la ciudadanía.

La Administración potenciará el uso de dicho activo para la agilización y automatización de los procesos, servicios y procedimientos, para la proactividad y personalización de los mismos y para la toma de decisiones basadas en datos.

Disposición adicional.

Única. El Ayuntamiento de Oiartzun procederá a dotar del personal necesario al servicio de atención ciudadana, siguiendo para ello los procesos previstos en la legislación de función pública vigentes. Asimismo, a tal fin, se realizarán cuantas adaptaciones sean necesarias en la relación de puestos de trabajo del Ayuntamiento. En todo caso, dicho personal recibirá la formación precisa y adecuada dirigida al desempeño de las funciones señaladas en esta ordenanza para la plena implantación del servicio.

Disposición final.

Primera. La presente ordenanza entrará en vigor de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 70.2 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las Bases de Régimen Local, una vez publicado completamente su texto y transcurrido el plazo de 15 días hábiles previsto en el artículo 65.2 de la citada ley.

Segunda. No obstante, la plena efectividad de la aplicación de la presente ordenanza quedará supeditado a que el Ayuntamiento de Oiartzun haya completado el proceso organizativo interno que está desarrollando, que posibilite la atribución de los medios personales, materiales y tecnológicos necesarios para la plena implantación y efectividad del servicios de atención ciudadana.