

Esp.zk./Nº expte 000002/2016-A.3
3 de mayo de 2016

BOB num 203, 25 de octubre de 2016

**TEXTO REFUNDIDO DE LA ORDENANZA REGULADORA DEL SERVICIO DE ATENCION CIUDADANA DEL AYUNTAMIENTO DE MUNGIA
MUNGIAKO UDALEKO HERRITARRENTZAKO ARRETA ZERBITZUA ARAUTUKO DUEN UDAL ORDENENTZAREN TESTU BATEGINA**

CEren 103 artikulua zehazten dau Administrazio publikoak objektibotasunez jarraitu behar deusela interes orokorre eta bertako eraginkortasun printzipioei jarraitu, eta beti bere legeak eta zuzenbideak agintzen dauena beteta. 30/92 legean eta horren ostean akabuko urteetan etorri eta onartu diran araudi aldaketetan, herritarren eskubideak hainbatetan azpimarratu dira, hain zuzen bere Administrazio Publikoakazko harremanei jagokenean. Beraz, Administrazioak behar diran tresnak egituratu behar dauz eskubide horreek beteteko.

Azkeneko urteetan tokiko administrazioa, herritarrengandik hurbilen dagoen administrazioa izanik, lanean ibili da herritarrei eskaintzen dizkien zerbitzuak hobetzeko eta areagotzeko.

Aurrerabide hori, batez ere, hiri ekipamenduetan, asistentzian, hezkuntzan, kulturaren, osasunean, kirolean,... etab. gertatu da, baina ez horrenbeste herritarren zuzeneko arreta gisa izenda ditzakegun zerbitzuetan, eta horien artean sartzen ditugu kudeaketa- eta informazio-zerbitzuak.

Udalak arreta ona eskaini gura deutse herritarrei, euren eskariei arin erantzun, antolakuntza gastuak murriztuta eta Administrazioaren irudi positiboagoa emon euri.

Herritarrei arreta ona eskaintzeak, zerbitzuaren kalidadearen oinarritziko ezaugarria danak, zerbitzuaren aurrerakuntza dakar, hain zuzen bere hobetu egiten dauelako erabiltzaileakazko komunikazioa eta herritarrok aurkezten dabezan gaien modu eraginkorragoan erantzuteko ahalegina egiten dalako.

El artículo 103 de la CE señala que la Administración Pública debe servir con objetividad los intereses generales y debe actuar de acuerdo con los principios de eficacia, debiendo actuar con sometimiento pleno a la ley y al derecho. Tanto la ley 30/92 como en las diferentes modificaciones normativas posteriores que se han venido aprobando en los últimos años, los derechos de los ciudadanos se han enunciado de forma significativa, en cuanto a sus relaciones con las Administraciones Públicas. En consecuencia la Administración debe estructurar los mecanismos necesarios que hagan cumplir dichos derechos.

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.

Dicho avance se ha referido principalmente a servicios de equipamiento urbano, asistenciales, educativos, culturales, sanitarios, deportivos, etc. y no tanto a servicios que podemos denominar como de atención directa a la ciudadanía, entre los que incluimos los servicios de gestión e información.

El Ayuntamiento quiere atender a las personas resolviendo sus demandas con inmediatez, reduciendo los costes de toda organización, además de proyectar una imagen más positiva de la Administración hacia las mismas.

Una adecuada atención ciudadana, elemento básico de la Calidad de Servicio, se traduce en un progreso del servicio, al mejorar la comunicación con las personas usuarias y colaborar con la eficiente resolución de los asuntos que estas plantean.

Helburu hori lortzeko, Mungiako Udala, Zerbitzu Publikoa eskaintzen dauen erakundea izanik, helburua bere komunitadeari eta horrek eten gabe dituen aldaketei egokitzeko, konpromisoa hartu dau modernizazio Plan bat bideratzeko maila instituzionalean, eta hori guztian herritarren artean gaiak bideratzeko eta batzeko gaitasuna daukan elementua dala kontuan izanda.

Ondorioz, hauek dira Herritarrentzako Arreta Zerbitzuaren ezaugarriak:

1. Udal bulego bat da. Beraz, ez da herritarren eskaerak jasotzeko soilik izango. Bulego horretan ahal diren arreta mota guztiak emango dira.

2. Dinamikoa izango da, aldakorra, une bakoitzeko eskakizunetara egokitu dena.

3. Zerbitzu modura eratuta egongo da udal egituran, eta bere zeregina herritarrei arreta osoa ematea izango da.

4. Gehien eskatzen diren tramite erraz eta errepikakorrek osatuko dute bere jardueren karta.

Horrelako zerbitzu batek (HAZ) kudeaketa eta informazio funtzioak betetzen ditu, eta martxan jartzeak abantaila hauek ekartzen ditu:

Herritarrentzat:

Eskaera pertsonalak bideratzea
Herritarrei tratu pertsonala eta individualizatua ematea.

Izaera orokorreko eskaerak eta normalizatu daitezkeenak bideratzea.

Eskaerei era arinagoan eta azkarrago erantzutea.

Informazio zuzen eta benetako ematea, eta informazioa kanalizatzea, herritarrek euren eskaerak zentralizatuta eduki ditzaten.

Egiten diren kontsultak iragaztea. Horrela, kontsulta espezifikokoak bakarrik bidaliko ditu Zerbitzu eskudunera, aurretik ordua hartuta.

Azkenik, nabarmen hobetzea Udalak herritarren aurrean duen irudia.

Udalarentzat:

-Baliabideak arrazionalizatzea, antolakuntza horizontalak sortzen dituen ekonomien ondorioz.

-Herritarren eskakizunak konpontzeko lanean dabilen Udalaren zerbitzu publikoaren irudia ematea.

Para la consecución de dicho objetivo, el Ayuntamiento de Mungia, como entidad de Servicio Público, para adecuar su fin a la comunidad y a sus continuos cambios evolutivos, se ha comprometido con el diseño y ejecución de un Plan de modernización a nivel institucional, todo ello como elemento canalizador y conexionador con la ciudadanía.

En consecuencia, las características del Servicio de Atención Ciudadana son las siguientes:

1. Se trata de una oficina del Ayuntamiento. Por tanto, no se limitará únicamente a la atención de las demandas ciudadanas, sino que aprovechará su presencia para prestar todas las atenciones posibles.

2. Deberá ser dinámico, cambiante, para adaptarse a la demanda en cada momento.

3. Estará configurado como un servicio en la estructura municipal, cuya función es atender al público con sentido comercial.

4. La carta de actividades estará compuesta por trámites sencillos y repetitivos de mayor demanda.

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

Para la ciudadanía:

— Canalizar las demandas personales.
— Favorecer el trato personal e individualizado con el público.

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

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

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

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

— Finalmente, mejorar sensiblemente la imagen del Ayuntamiento ante la ciudadanía.

Para el Ayuntamiento:

-Racionalizar los recursos, debido a las economías que de la organización horizontal se derivan.

-Aportar una imagen del Ayuntamiento de servicio público volcado en la solución de las demandas ciudadanas.

-Pertsonetikiko harreman zuzen eta arduratsua izatea, zerbitzu publiko modura etengabe hobetu ahal izateko.

-Zerbitzuaren berezko ezaugarriak diran Hesi-filtro eta bideratzaile kontzeptuek abantailak dakarrez, kasurako:

-Erakundearen zerbitzuetan zehar herritar gitxiago ibiltea eta, ondorioz, arloen barruan, konzentrazio eta dedikazio handiagoa eskaintzea landu beharreko gaiei.

-Arlo eta zerbitzuetan herritarrak modu arrazional eta antolatutakoan hartzeko aukera izatea, alde aurretiko hitzorduak jarrita.

-Produktibidadearen hobekuntza orokorra lortzea udaleko kudeaketa- eta administratuzko-zerbitzuetan.

Udaleko langileen arloan:

-Prozesuak homegeneoagoak bihurtzea.

-Kudeaketan denporea aurreratzea.

-protokoloak argiakgoak izatea hasikeratik amaierara.

-Laneko barne-sarea indartzea.

-Herritarrei zerbitzua eskaintzean sentitzen den poztasunean sakontzea.

Diziplina anitzeko taldea egituratzea.

I. TITULUA

Xedapen orokorrak

1.artikulua.-Herriarrentzako Arreta Zerbitzua
Mungiako Udaleko Herriarrentzako Arreta zerbitzua (aurrerantzean HAZ), herriarrentzako erreferentziatzeko zerbitzua da Udal mailan; bertan eskainiko dira, era integratuan, teknikari adituek parte hartzea beharrezko ez daben Udalaren zerbitzurik gehienak (informazioa, tramitazioa eta kudeaketa), aurrez aurreko eran, telefonoz edo bide telematikoak erabiliz. Herritarrek Udalarari eta berorren menpekoei bideratzen deustiezan eskaririk gehienei urtenbidea emoteko beharrezkoak diran antolaketa eta bitartekoez hornitu da HAZ; eta helburu nagusia zerbitzua emotea dala kontuan izanik sortu eta diseinatu da; herriarrentzat Udalera heltzeko, beragaz komunikatzeko eta harremanak izateko modua erraza eginez.

2. artikulua.- Herriarrentzako Arreta Zerbitzuaren zereginak

Herriarrentzak Arreta Zerbitzuaren jarduerak ondorengo funtzioen barruan sartzen dira:

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

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

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

-Posibilitar la recepción del público en las áreas/servicios de manera racional y organizada a través de cita previa.

-Producir una mejora global de la productividad en los diferentes servicios de gestión y administración municipales.

Para el personal municipal:

-Homogeneizar los procesos.

-Ganar en tiempos de gestión.

-Clarificar los protocolos de principio a fin.

-Fortalecer la red interna de trabajo.

-Profundizar en la satisfacción del servicio a la ciudadanía.

-Estructurar un equipo multidisciplinar.

TITULO I

DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1.- Servicio de Atención Ciudadana

El Servicio de Atención Ciudadana del Ayuntamiento de Mungia (en adelante, S.A.C.) es el Servicio municipal de referencia para la ciudadanía desde el que se le ofrecen, de forma integrada, la mayor parte de servicios municipales que no requieren de intervención técnica especializada (Información, tramitación y gestión) a través de los canales presencial, telefónico o telemática. El S.A.C. ha sido dotado de la organización y medios necesarios para dar solución a la mayoría de las demandas que la ciudadanía dirige al Ayuntamiento y sus dependencias y están concebidos y diseñados con una orientación y vocación clara de servicio para facilitar de una forma cómoda el acceso, la comunicación y la relación de la ciudadanía con la Administración.

Artículo 2.- Funciones del Servicio de Atención Ciudadana

Las actividades del Servicio de Atención Ciudadana se engloban en las siguientes funciones:

Udalari eta udalerriari buruzko informazioa ematea.
Kudeaketa-lanak egitea.

Función de Información del Ayuntamiento y del municipio.
Función de Gestión.

3. Artikulua.- Ordenantzaren helburua.

Artículo 3.- Objeto de la ordenanza

Hauexek dira ordenantza honen helburuak:

Esta ordenanza tiene por objeto:

Herritarrentzako Arrea Zerbitzuari ematen zaizkion jarduera guztiak biltzea eta definitzea.

Aunar y definir las funciones y servicios del S.A.C.

Prozedurazko arau batzuk jartzea, "Ebazpen Ekintzak" izeneko espedienteak eta kudeaketa-lanak arautzeko.

Establecer normas de procedimiento de expedientes y gestiones de los denominados "actos resolutorios" definidos en la ordenanza.

Herritarrek Administrazioarekiko harremanetan dituzten eskubideak bermatzea, eta batez ere, "Pertsonak Administrazio Publikoekiko harremanetan dituzten eskubideak":

Garantizar el ejercicio de los derechos de la ciudadanía en sus relaciones con las Administraciones Pública y en especial de los "Derechos de las personas en sus relaciones con las Administraciones Públicas":

Herri Administrazioekin komunikatzeko eskubidea bitarteko modura Administrazioaren Sarbide Nagusi elektronikoa erabilita.

A comunicarse con las Administraciones Públicas a través de un Punto de Acceso General electrónico de la Administración.

Herri Administrazioekin dituzten harremanetan baliabide elektronikoen erabilera laguntza jasotzeko eskubidea.

A ser asistidos en el uso de medios electrónicos en sus relaciones con las Administraciones Públicas.

Autonomia Erkidegoko lurraldean ofizialak diren hizkuntzak erabiltzeko eskubidea, Legeak eta gainontzeko antolamendu juridikoak aurreikusitakoa oinarri hartuta.

A utilizar las lenguas oficiales en el territorio de su Comunidad Autónoma, de acuerdo con lo previsto en esta Ley y en el resto del ordenamiento jurídico.

Informazio publikora, erregistroetara eta artxiboetara iristeko eskubidea, gardentasunari, informazio publikoa eskuratzeko bideari eta gobernu onari buruzko abenduaren 9ko 19/2013 Legeak eta gainontzeko antolamendu juridikoak aurreikusitakoa oinarritzat hartuta.

Al acceso a la información pública, archivos y registros, de acuerdo con lo previsto en la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno y el resto del Ordenamiento Jurídico.

Agintarien eta langile publikoen aldetik errespetoarekin eta adeitasunez artatuak izateko eskubidea; haiek euren eskubideak erabiltzeko eta obligazioak betetzeko erraztasunak emango dizkiete.

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

Herri Administrazioen eta agintarien erantzukizuna eskatzeko eskubidea, legez horrela dagokionean.

A exigir las responsabilidades de las Administraciones Públicas y autoridades, cuando así corresponda legalmente.

Lege horretan aurreikusita dagozan identifikazio bideak eta sinadura elektronikoa lortzeko eta erabiltzeko eskubidea.

A la obtención y utilización de los medios de identificación y firma electrónica contemplados en esta Ley.

Izaera pertsonaleko datuak babesteko eskubidea; bereziki, Administrazio Publikoen fitxategi, sistema eta aplikazioetan dagozan datuen arloan segurtasuna eta konfidentzialtasuna izateko eskubidea.

A la protección de datos de carácter personal, y en particular a la seguridad y confidencialidad de los datos que figuren en los ficheros, sistemas y aplicaciones de las Administraciones Públicas.

Ebazpen zehatza emoteko eta horren jakinarazpena berari egiteko.

A que sea dictada resolución expresa y le sea notificada.

Dana dala, eskubide horrek izanda bere, Legeak indarrean dituanak bere erabilgarri egongo dira.

4 artikulua.- Antolakuntzaren printzipioa.

Printzipio honetan oinarritzen da zerbitzu honen antolakuntza:

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

Lanpostuak polibalenteak dira.

5. artikulua.- Udal Arloekiko harremanak

Udalaren egituraren barruan sartzen da HAZ, udal Arlo guztiakin zeharkako izaera izango du, bere helburu nagusia herritarrei arreta pertsonalizatua ematea baita.

Udal arloak eurak izango dira HAZek arlo horiei dagozkien gaitan egingo dituen ekintzen arduradun; HAZi berari dagozkion eta, beraz, bere ardurapeko diren ekintzen kasuan izan ezik.

HAZ udaleko arloekin elkarlanean arituko da, herritarren informazioa eta arreta behar duten ekimen eta jarduerak beraren instalazioetan antolatzeko eta egiteko, hala nola, informazio orokorra eskuratu, errolda berrizatu, hirigintza planak ikusi, bekak eta laguntzak eskatu, ikastaroetan matrikula egin, etab.

6. Artikulua.- Udal Arloen eta HAZen arteko elkarlana arautzea.

Udaleko Arlo bakoitzak (guztiak) eta HAZek elkarlana gauzatzeko lankidetzaproposamen bat sinatuko dute. Agiri hori alkatetzak sinatuko, bera da-eta udal administrazioaren zuzendaritza funtzioaren organo eskuduna.

Proposamen horrek kontuan izango ditu HAZek udal zerbitzu bakoitzari emango dion zerbitzua ona izateko behar-beharrezkoak diren gai guztiak.

Arloen eta HAZen arteko hartu-emonaren arautze-proposamenaren gitxieneko edukia hau izango da:

Sailak bideratzen dituen izapideen eskuliburua.

Estos derechos se entienden sin perjuicio de los reconocidos en la legislación en vigor.

Artículo 4.- Principio Organizativo

El principio organizativo que caracteriza al S.A.C. se basa en:

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

El carácter polivalente con que se configuran los puestos de trabajo.

Artículo 5.- Relación con las Áreas

El S.A.C.se integra en la estructura municipal del Ayuntamiento, teniendo carácter transversal respecto de las demás áreas municipales, de acuerdo a la consecución de su objetivo principal de atención personalizada al público.

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

El S.A.C. colaborará con las diferentes áreas del Ayuntamiento mediante la organización y prestación, en sus instalaciones, de aquellas iniciativas y actividades que requieran de la información y atención de la población en general, tales como información general, renovaciones padronales, planes urbanísticos, becas y ayudas, matriculaciones, etc.

Artículo 6.- Regulación de la relación mutua entre las demás áreas municipales y el SAC.

Las diferentes áreas municipales y el S.A.C firmaran una propuesta de documento regulador de su relación mutua a remitir para su aprobación por la alcaldía, órgano municipal competente por tener atribuida la función de dirección de la administración municipal.

Dicho regulación contemplará todos aquellos aspectos que contribuyan al correcto desarrollo del servicio que el S.A.C. presta la unidad administrativa concreta.

El contenido mínimo de la propuesta de regulación de la relación mutua entre áreas y el SAC será el siguiente:

Manual de Trámites del Departamento.

Sailak Herritarrentzako Arreta Zerbitzuari eman beharreko informazioa, aldizkotasuna eta bidaltzeko bidea.

Alde batetik, HAZek dauen informazioa benetakoa eta eguneratua dela bermatzeko, ezinbestekoa da informazioa bidaltzeko egitura arin, argi eta erabilgarri bat diseinatzea eta, horretarako, ezinbestekoa da honako hauek egitea:

Pertsona bat izendatzea, zerbitzuaren eta Herritarrentzako Arreta Zerbitzuaren arteko bitartekari-lanak egiteko.

Konpromisoa hartzea Herritarrentzako Arreta Zerbitzuko langileei laguntzeko.

Konpromisoa hartzea ondorengo aldaketen edo ekintzen berri Herritarrentzako Arreta Zerbitzuari berehala emateko:

Berriak, jazoerak edo gertaerak.

Horien datak eta epeak.

Herritarrek izapideak egiteko bete beharreko baldintzak.

Egintza edo gertaeraren tramitazio-egoera.

Egintza edo gertaeraren dokumentazio grafikoa.

Herritarrentzako Arreta Zerbitzuaren erabateko inplikazioa ezartzea, hura delako Udalaren solaskide bateratua.

Sinatutako araudiaren egoki beteteko konpromisoa.

Bestek, HAZek honako konpromisoak hartzen ditu Udaleko Arlo bakoitzarekin:

Zerbitzuan erregistratutako agiriak egun berean bidaltzea zerbitzu funtzional eskudun bakoitzari, lanaldia bukatzen denean edo hurrengo eguneko lehenengo orduan.

Zerbitzu bakoitzak helarazitako informazioa profesionaltasun eta ardura osoz ematea, arretan eta informazioan zerbitzua eta kalitatea betetzeko.

Zerbitzu bakoitzari aldian-aldian jakinaraztea herritarrek zuzeneko tratu horren bidez helarazi edo iradokitako ekarpenak.

Jarduteko irizpideak

Prozeduren aldian aldiko ebaluaketaren planifikazioa:

'Izapideen Eskuliburua' kudeaketa tresna bat da. Tresna horrek, hortaz, malgua izan behar du, erraz moldatzen dena herritarrei emandako zerbitzuaren ebaluaziotik sortutako behar eta eskarietara. Garrantzitsua da, beraz, elementu bizi eta praktikoa izatea, zuzeneko lotura duena

Información del Departamento al S.A.C, periodicidad y canal de envío:

Por un lado asegurar que la información de que dispone el S.A.C. 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 Departamento y S.A.C.

Establecer un compromiso de apoyo al personal del S.A.C.

Establecer un compromiso de mantener inmediatamente el cambio o acción informado al S.A.C. de:

Noticias, hechos o acontecimientos.

Fechas, plazos de los mismos.

Requisitos para el trámite por parte de la o el ciudadano.

Estado de tramitación del hecho o acontecimiento.

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 la regulación mutua firmada.

Por otro lado, El S.A.C., asimismo, se compromete con cada área a:

Remitir la documentación, competencia de cada área, el mismo día de su registro en el Servicio, al finalizar la jornada o a primera hora del día siguiente.

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

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

Criterios de actuación.

Planificación de la 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

indarreko legeekin eta garaiko gizartearekin. Urtean behin bilera orokor bat egingo da, baina, hala ere, berehala aplikatzekoak diren unean uneko aldaketek sortutako beharrei utzi gabe.

7. artikulua.- Herritarrentzako Arreta Zerbitzuaren jarduerari buruzko informazioa.

Aldian-aldian, Herritarrentzako Arreta Zerbitzuaren eskumeneko jardueri buruzko estatistikak egingo dira, hobeto jakiteko zeintzuk diren herritarrek aurkeztutako eskaerak, kexak eta iradokizunak, aberia abisuak, ebazpen ekintzak, eta zenbat eta nolako kontsultak egin diren.

Aldian-aldian, Herritarrentzako Arreta Zerbitzuaren eta Arloaren arteko harremanean izandako arazoei buruzko txostena egingo da, arazorik egon bada.

8. artikulua.- Saitetako erreferenteak.

Udal Arlo bakoitzeko erreferente bat jarriko da, Herritarrentzako Arreta Zerbitzuaren eta Udaleko Arloen arteko koordinazioa egokia izango dela bermatzeko. Erreferenteak funtzio hauek izango ditu:

Herritarrentzako Arreta Zerbitzuaren eta bere zerbitzuaren arteko bitartekari edo zubilanak egingo ditu, eta bere langileei babesa emango die, hala eskatzen diotenean.

Herritarrentzako Arreta Zerbitzuko pertsona arduradunari Arloko jarduera guztien berri emango dio, herritarrei begira eragina badaukate; hala nola, prozeduren, kexen eta erreklamazioen tramitazio egoera, iragarkiak, kanpainak eta, oro har, Arloko jarduera guztiak.

Berak zaindu eta koordinatuko ditu herritarrek Herritarrentzako Arreta Zerbitzuan aurkeztutako eskaerei erantzun bat emateko egin beharreko jarduera guztiak, Arlo barruan.

Arloen eta HAZen arteko hartu-emona arautzen dauen dokumentuaren ondo beteko dala kontrolatzea.

9. artikulua.- Eskariak.

Bideratzen diran eskariak hau jaso beharko dabe: Administrazio Prozedura Erkidearen araudian dagoenaz ganera, kasu horretarako izapideen Eskuliburuak ezarrita daukan dokumentazioa.

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 7.- Información sobre la actividad del S.A.C.

Periódicamente se confeccionarán estadísticas en relación con las actividades atribuidas al S.A.C. 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.

Periódicamente se realizará un informe sobre la problemática, en su caso, existente en la relación S.A.C. – Área.

Artículo 8.- Referentes de Área

Para garantizar la adecuada coordinación del S.A.C. con las áreas municipales, al objeto de prestar el mejor servicio a la ciudadanía, existirá la figura de la o el Referente de área que tendrá como funciones las siguientes:

Interlocución o puente entre el S.A.C. y el área correspondiente, ofreciendo apoyo al personal del Servicio cuando sea requerido.

Información a la persona responsable del S.A.C. sobre todas las actuaciones del área que tengan repercusión de cara a la ciudadanía, tales como el estado de tramitación de los procedimientos, quejas y reclamaciones, anuncios, campañas y, en general, de cuantas actividades desarrolle del área.

Velar y coordinar las actuaciones necesarias de respuesta dentro de su área hacia las demandas presentadas en el S.A.C. por parte de la población.

Controlar el correcto cumplimiento del contenido del documento que regula las relaciones entre el área y el SAC.

Artículo 9.- Solicitudes

Las solicitudes que se formulen deberán contener, además de lo dispuesto la normativa de Procedimiento Administrativo Común, la documentación a que haga referencia el Manual de procedimiento que resulte de aplicación.

10. artikulua.- Dokumentazioa artxibatzea

Arlo bakoitzaren ardua izango da bere eskumeneoak diren espedientei eta kudeaketei buruz Herritarrentzako Arreta Zerbitzuan sortutako dokumentazioa artxibatzea. Beraz, Herritarrentzako Arreta Zerbitzuak dokumentazio hori zerbitzu bakoitzari bidaliko dio, kasu bakoitzean jarritako aldizkakotasunaren arabera.

II. TITULUA
INFORMAZIO FUNTZIOA

11. artikulua.- Informazio funtzioa

Herritarrentzako Arreta zerbitzuak lotura lanak egingo ditu herritarren eta administrazioaren artean eta, beraz, bera izango da informaziorako eta gerturatzeko bitartekoa, baita komunitateko gizarte bizimodurako eta beste administrazio eta zerbitzu batzuekiko harremanetarako ere.

Azken finean, informazio administratiboa bitarteko egokia da herritarrek udal jardueren berri izan dezaten eta ondasun eta zerbitzu publikoak erabil ditzaten.

Oinarri-oinarrian, hauek izango dira informazio funtzioak:

Pertsonak hartzea eta arreta ematea, behar duten orientazioa eta laguntza bisitaren lehenengo unean emateko eta, bereziki, bulegoak eta funtzionarioak non dauden esateko.

Orientazioa eta informazioa ematea. Helburua ondoko gaiei buruzko argibide eta laguntza praktikoa ematea da: prozedurak, tramiteak, proiektuen betebeharrak eta dokumentazioa, egin nahi diren jarduerak edo eskaera, edo zerbitzu publiko bat jasotzeko edo prestazio baten onuradun izateko informazioa.

Prozeduren tramitazio egoerari buruzko informazioa ematea, edo udal espedienteetan eta dokumentuetan jendaurreko informazioa eskuratzeko eta parte hartzeko eskubidea erabili ahal izatea.

12. artikulua.- Informazioa zabaltzeko bitartekoak.

Herritarri behar duen informazioa emateko, une bakoitzean egokiak diren zabalkunde bitartekoak erabiliko dira eta, batez ere, informazioa urrutitik helarazteko aukera ematen dutenak sustatuko dira, hala nola,

Artículo 10.- Archivo de documentación

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

TITULO II
FUNCIÓN DE INFORMACIÓN

Artículo 11.- Función de Información

El S.A.C como elemento de conexión entre personas administradas y administración, hará de enlace informativo y de acercamiento en lo relativo a la vida municipal, vida social de la comunidad y su relación con otras administraciones y servicios.

En definitiva, la información administrativa es un cauce adecuado a través del cual la población puede acceder al conocimiento de la actividad municipal y a la utilización de los bienes y servicios públicos.

Básicamente las funciones de información serán las siguientes:

De 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 funcionariado.

De orientación e información, cuya finalidad es la de ofrecer 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.

De 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.

Artículo 12.- 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

argitalpenak, telefono-sistemak edo aurrerapen teknologikoei esker jar daitekeen beste edozein komunikabide.

Zehatz-mehatz esateko, Herritarrentzako Arreta Zerbitzuak informazioa zabaltzeko oinarritzko bide hauek edukiko ditu:

Aurrez aurreko arreta Herritarrentzako Arreta Zerbitzuan.

Telefono bidezko arreta.

Udalaren web-orria eta sarea sozialak.

Udaleko iragarki-oholak.

HAZeko iragarki-ohola.

Hileroko eta aldian aldiko argitalpenak. Buletinak eta bandoak.

Eta beste batzuk

13. artikulua.- Iragarki-ohola.

Prozedurak herritarrengan oihartzun orokorra daukanean, udaleko iragarki oholean argitaratzeaz gain, Herritarren Arretarako Zerbitzutik zabaltzea ere ahalbidetuko da.

I KAPITULUA

INFORMAZIO OROKORRA

14. artikulua.- Eduki orokorra.

Informazio orokorra ondokoei buruzko informazio administratiboa da:

Erakunde eta unitate administratiboen identifikazioa, helburuak, eskumenak, egitura, funtzionamendua eta kokalekua.

Herritarrek egin nahi dituzten proiektuei, jardueri edo eskaerei buruz xedapenek agindutako betekizun juridikoak edo teknikoak.

Prozeduren tramitazioa, zerbitzu publikoak eta prestazioak, eta administrazio publikoekiko harremanetan herritarrek jakin behar dituzten datuak. Osagarri modura, Udalaz gaindiko zerbitzu eta tramiteei buruzko informazioa ere emango da, herritarrentzat interesgarria dela pentsatzen bada.

Prozeduraren edo haren zati baten ezagutza, jendaurrean dagoenean. Interesdunek, gainera, nahi dituzten alegazioak egin ahalko dituzte.

Derrigorrez eman beharko zaie informazio hori guztia herritarrei, horretarako, inolako kreditaziorik eskatu gabe.

publicaciones, sistemas telefónicos o cualquier otra forma de comunicación que los avances tecnológicos permitan.

En concreto los canales básicos que establece el S.A.C para esa interacción informativa son los siguientes:

Atención personalizada en el S.A.C.

Atención vía telefónica.

Página web municipal y redes sociales

Paneles informativos en el municipio.

Tablón de anuncios del S.A.C.

Publicaciones mensuales y puntuales.

Boletines, bandos.

y otros.

Artículo 13.- Tablón de anuncios

Cuando el procedimiento tenga repercusión en la ciudadanía en general, además de la publicación en el Tablón de Anuncios del Ayuntamiento, se posibilitará su difusión desde el Servicio de Atención Ciudadana.

CAPÍTULO I

INFORMACIÓN GENERAL

Artículo 14.- Contenido genérico

La información general es aquella información administrativa relativa a:

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

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

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

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

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

**15. artikulua.- Itxita dauden
espedienteen artxiboetako eta
erregistroetako informazioa.**

Era berean, informazio administratiboa ere informazio orokor horren barruan sartzen da, baita administrazioko artxiboetan dauden (eta espedienteetako parte badira) agiriak ere; edozein euskarritan daudela ere (ikusentzunezkoak, grafikoak, irudiak...), beti ere, eskaria egiten den egunerako prozedura horiek amaituta badaude eta egun horretan dagoeneko operatiboak ez badira.

Udal-artxiboetara sarrerea izateko idatziz egin beharko da ikusi nahi diran dokumentuak eskuratu ahal izateko eskari indibidualizatua; eta ez da egongo gai baten eta batzuen ganean eskari orokorrik egiteko aukerarik, hautazko kasuetan salbu.

Informazio emate horrek legediak ezarritako mugak izango ditu, hain zuzen ere, gardentasun legeak, datuen babeserako legeak, prozedurari dagokion arloko araudiak eta administrazio prozedura erkideari buruzko legediak ezarritako mugak.

16. artikulua.- Informazio Publikoa.

Informazio publikoaren berri ematen duen iragarkiak argitu beharko du: batetik, informazio hori non egongo den ikusgai; dena den, egoitza elektronikoa ere jarriko da ikusgai, baliabide elektronikoen bidez eskaria egiten duten guztientzat. Eta bestetik, zein izango den alegazioak aurkezteko epea, inoiz ez hogeit egunetik beherakoa.

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 erreproduktzioerik emango.

17. artikulua.- Kopia eskuratzea.

Kopia idatziz eskatu beharko dira, eta zehatz-mehatz adierazi beharko da zein dokumentu eskatzen den. Iristeko eskubideak berekin darama kopia edo egiaztagiria lortzeko eskubidea ere (paperean edo euskarri digitalean). Dokumentuen kopia bide telematikoz bidali ahal dira, Udalak hala baimentzen badu. Aldez aurretik, ordea, legez ezarrita dauden

**Artículo 15.- De información de
acceso a archivos y registros de expedientes
terminados.**

Así mismo, la información general también es referida a información administrativa de acceso a los Registros y a los documentos que, formando parte de un expediente, obren en los archivos administrativos, cualquiera que sea la forma de expresión, gráfica, sonora o en imagen o el tipo de soporte material en que figuren, siempre que tales expedientes correspondan a procedimientos terminados en la fecha de solicitud y tales registros no sean ya operativos en la referida fecha.

El acceso a los registros administrativos se realizará mediante petición por escrito, que deberá ser individualizada, de los documentos que se desee consultar, sin que quepa, salvo para su consideración con carácter potestativo, formular solicitud genérica sobre una materia o conjunto de materias.

Contará con las limitaciones establecidas por la normativa de transparencia, de protección de datos, normativa sectorial del procedimiento de que se trate así como la legislación de procedimiento administrativo común.

Artículo 16.- Información Pública

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

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

Artículo 17.- Obtención de copias

Las copias habrán de ser solicitadas por escrito indicando con precisión los documentos sobre los que se requieren. El derecho de acceso conllevará el de obtener copias en papel o soporte digital o certificados, que podrán ser remitidos por vía telemática, de los documentos cuyo examen sea autorizado por el Ayuntamiento, previo pago, en su caso, de las

ordainarazpenak egin beharko dira, hala badagokio. Kanpoan egindako dokumentu batzuen kopia eskatzen bada, Udalarentzat horiek duten edo izan duten kostua ordaindu beharko da aurretiaz.

II. KAPITULUA
INFORMAZIO PARTIKULARRA

18. artikulua.- Edukia.

Informazio partikularra Tramitatzen ari diren prozeduren egoerari edo edukiari eta prozedura horien tramitazioaren ardura duten agintarien edo administrazioko langileen identifikazioari buruzkoa da.

19. artikulua.- Informazioa lortzeko eta sarbidea izateko eskubidea.

Aldetz aurretik interesdun modura egiaztatuta daudenek honakoak egin ahalko dituzte:

Ondoko informazioa ezagutu ahalko dute: interesdun modura parte-hartzaile diren prozeduren tramitazio-egoera; administrazio isiltasunak kasu bakoitzean duen balioa, baldin eta Administrazioak epe barruan berariazko ebazpenik jakinarazi ez badu; kasu bakoitzean zein den organo eskuduna, eta hala badagokio, ebazpena; eta egindako izapide-egintza guztiak. Era berean, aipatutako prozedura horietako dokumentuak ikusi eta euron kopiak eskuratu ahalko dituzte.

Herri Administrazioekiko harremanetarako baliabide elektronikoak erabiltzen dituztenek, aurreko paragrafoan aipatzen den informazioa Administrazioaren Sarbide-puntuaren Egoitza Elektroniko Nagusia erabili beharko dute, sarbide modura funtzionatuko du eta. Administrazioak prozedimenduetako agirien kopiak emateko daukan betebeharra betetakotzat joko da kopiak horiek Administrazioaren Sarbide-puntuaren Egoitza Elektroniko Nagusian edo dagozkion egoitza elektronikoetan jartzen dituenean.

Espedientean dauden dokumentuak eskuratu ahalko dituzte, izendunak izan ezik. Titular ez diren pertsonen ere eskuratu ahalko dituzte dokumentu izendunak (pertsonek intimitateko beste daturik sartu gabe) baldin eta zuzenbidearen aplikazioko prozeduretan agertzen badira (baina ez zigor edo diziplinako prozeduretan) eta, edukia kontuan hartuta,

exacciones que se hallen legalmente establecidas. Cuando los documentos respecto de los cuales se solicita copia, sean de elaboración externa, se facilitarán copias previo pago del coste que su elaboración tenga o haya tenido para el propio Ayuntamiento.

CAPÍTULO II
INFORMACIÓN PARTICULAR

Artículo 18.- Contenido

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

Artículo 19.- Derecho de información y acceso

Las personas interesadas a las que, previa acreditación, así se les reconozca, podrán:

Conocer, en cualquier momento, el estado de la tramitación de los procedimientos en los que tengan la condición de interesados; el sentido del silencio administrativo que corresponda, en caso de que la Administración no dicte ni notifique resolución expresa en plazo; el órgano competente para su instrucción, en su caso, y resolución; y los actos de trámite dictados. Asimismo, también tendrán derecho a acceder y a obtener copia de los documentos contenidos en los citados procedimientos.

Quienes se relacionen con las Administraciones Públicas a través de medios electrónicos, tendrán derecho a consultar la información a la que se refiere el párrafo anterior, en el Punto de Acceso General electrónico de la Administración que funcionará como un portal de acceso. Se entenderá cumplida la obligación de la Administración de facilitar copias de los documentos contenidos en los procedimientos mediante la puesta a disposición de las mismas en el Punto de Acceso General electrónico de la Administración competente o en las sedes electrónicas que correspondan.

Acceder a los documentos que obren en el expediente con excepción de aquellos de carácter nominativo. El acceso a documentos de carácter nominativo por aquellas personas que no sean las titulares será asimismo ejercitable cuando, sin incluir otros datos pertenecientes a la intimidad de las personas figuren en procedimientos de aplicación del derecho, salvo

herritarren eskubideak betearazteko erabil badaitezke.

Entzunaldi tramiteetan parte hartu ahalko dute, alegazioak egiteko eta egoki iruditzen zaizkien dokumentuak eta justifikazioak aurkezteko.

Indarrean dauden arauak proiektuei, ekintzei eta proposatzen diren eskariei ezartzen dizkieten betebeharrak juridiko eta teknikoak buruzko informazioa eta orientazioa lortu ahalko dute.

Interesdunek edo haien ordezkariak idatziz egin beharko dituzte informazioa lortzeko edo dokumentazioa eskuratzeko eskaerak.

20. artikulua.- Ordezkaritza.

Jarduteko gaitasuna duten interesdunek ordezkari baten bidez jardun ahal izango dute, administrazio jardueretan, interesdunaren kontrako berriarazko adierazpenetarako izan ezik.

Jarduteko gaitasuna duen edozein pertsona fisikok edo juridikok –Estatutuetan hala zehaztuta badago– jardun ahal izango du administrazio publikoaren aurrean beste pertsona baten ordezkari gisa.

Zuzenbideko edozein bide fidagarriren bidez kreditatu ahal izango da ordezkariak.

Horretarako, ordezkariak egiaztatutzat joko da *apud acta* ahalduntze bidez, zuzenean bertaratuta edota jagokon egoitza elektronikoa bidez elektronikoa erabiliz egindakoa; baita eskumena daukan administrazioaren ahalduntzearen erregistro elektronikoa egindako egiaztapenaren bidezkoa bere.

21. artikulua.- Entzunaldia.

Prozedura bera, prozeduraren zati bat edo dokumentazioa egongo da ikusgai erakustaldian, horretarako egokitutako gela batean. Baina erakusten den informazioa ezingo da egoitza horretatik atera eta ez da dokumentuen erreproduktzioerik emango. Dena den, interesdunak eskaera formalak egin dezake espedientearen zati baten edo espediente osoaren kopiak eskuratzeko.

los de carácter sancionador o disciplinario, y que, en consideración a su contenido, puedan hacerse valer para el ejercicio de los derechos de los y las ciudadanas.

Participar en trámite de audiencia a fin de alegar y presentar documentos y justificaciones que estimen pertinentes.

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

La obtención de información y el acceso a documentos serán solicitados por las personas interesadas o su representante, por escrito.

Artículo 20.- Representación

Los interesados con capacidad de obrar podrán actuar por medio de representante, entendiéndose con éste las actuaciones administrativas, salvo manifestación expresa en contra del interesado.

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

La representación podrá acreditarse mediante cualquier medio válido en Derecho que deje constancia fidedigna de su existencia.

A estos efectos, se entenderá acreditada la representación realizada mediante apoderamiento *apud acta* efectuado por comparecencia personal o comparecencia electrónica en la correspondiente sede electrónica, o a través de la acreditación de su inscripción en el registro electrónico de apoderamientos de la Administración Pública competente.

Artículo 21.- Audiencia

La exhibición se realizará mediante la vista del procedimiento o parte del mismo en la dependencia que se habilite para ello, sin que la documentación exhibida pueda salir de la misma y sin que se facilite reproducción de documento alguno. Todo ello sin perjuicio de que por parte de la persona interesada se solicite formalmente la realización de copias de parte o de la totalidad del expediente.

III. TITULUA
KUDEAKETA FUNTZIOA

22. artikulua.- Kudeaketa funtzioa.

Hauek izango dira HAZen kudeaketa funtzioak:

Prozedura administratiboei dagokienez, espediente baten hasierako dokumentazioa jasoko da, arauz horrela xedatu denean. Tramite eta ebazpen jarduerak ere egingo dira, berehalako erantzuna eskatzen duten presazko kontuak eta gauza sinpleak direnean.

Herritarrek ondorengo helburuekin egindako ekarpenak edo iradokizunak jasoko dira: zerbitzuen kalitatea hobetzeko, etekina areagotzeko edo gastu publikoan aurrezteko, tramiteak errazteko edo beharrezkoak ez direnak ezabatzeke, edo gizartearen eta administrazioaren arteko harremanetan gogobetetasun maila handiagoa ekarriko duen beste edozein neurri ezartzeko.

Funtzio administratiboen funtzionamenduan izandako atzerapenengatik, arretarik ezagatik edo beste edozein jarduera irregularrengatik herritarrek egindako kexak eta erreklamazioak jasoko dira.

Zerbitzu publikoei dagokienez, herritarrek egindako deiak eta aberia abisua jasoko dira.

Herritarrei lagunduko zaie, eskaerak egiteko eskubidea erabiltzen.

23. artikulua.- Udal leihatila bakarra.

Mungiako Udalaren leihatila bakarraren antolakuntza-arauen mende eraten dira Herritarrentzako Arreta Zerbitzuko kudeaketa funtzioak. Horiek horrela, zentro balioaniztun bakarra eskaintzen zaie herritarrei, Mungiako Udalarekin izango dituzten harremanetarako.

24. artikulua.- Barne komunikazioa.

Egindako kudeaketen berri emango zaie Arlo guztiei, bakoitzari bere eskumenen arabera, jakinararen gainean egon daitezen eta dagozkion ondorioak izan ditzan.

Herritarrentzako Arreta Zerbitzuak bitarteko informatikoen bidez erregistratuko du horrelako zenbat gestio egin diren.

TITULO III
FUNCIÓN DE GESTIÓN

Artículo 22.- Función de Gestión

El S.A.C tiene encomendada la función de gestión que se refiere a:

En relación con los procedimientos administrativos, que comprenderá la recepción de la documentación inicial de un expediente cuando así se haya dispuesto reglamentariamente, así como las actuaciones de trámite y resolución de las cuestiones cuya urgencia y simplicidad demanden una respuesta inmediata.

De recepción de las iniciativas o sugerencias formuladas por la ciudadanía para mejorar la calidad de los servicios, incrementar el rendimiento o el ahorro del gasto público, simplificar trámites o suprimir los que sean innecesarios o cualquier otra medida que suponga un mayor grado de satisfacción de la sociedad en sus relaciones con la Administración.

De recepción de quejas y reclamaciones de la ciudadanía por las tardanzas, desatenciones o por cualquier otro tipo de actuación irregular que observen en el funcionamiento de las funciones administrativas.

De recepción de los avisos y averías por parte de la ciudadanía en materia de servicios públicos.

De asistencia a la ciudadanía en el ejercicio del derecho de petición.

Artículo 23.- Ventanilla Única municipal

Las funciones de gestión del S.A.C. se configuran bajo directrices organizativas de ventanilla única del Ayuntamiento de Mungia ofreciendo a la ciudadanía un único centro polivalente de atención en sus relaciones con el ayuntamiento.

Artículo 24.- Comunicación interna

Se informará a las diferentes Áreas funcionales sobre el total de gestiones realizadas de acuerdo a sus competencias para su conocimiento y efectos.

El Servicio de Atención Ciudadana, registrará por medios informáticos, la totalidad de las gestiones que de este tipo se realicen.

25. artikulua.- Telefono bidezko kudeaketa.

Herritarren eta Mungiako Udalaren arteko harremana telefono bidez egin ahalko da, ekintza administratiboak idatziz jasotzeari eta jakinarazpenak bidaltzeari utzi gabe, hala dagokionean.

26. artikulua.- Identitatea.

Telefono bidezko kudeaketak tramitatzerakoan, prozesu hau jarraituko da interesdunaren identitatea ziurtatzeko:

1. Komunikatzailearen identifikazio pertsonala.
2. Nortasun Agiri Nazionala egiaztatzea, jasota badago.
3. Lehenago ere inoiz Udalari komunikatu izan zaion beste datu bat gutxienez egiaztatzea.

Dena dela, interesdun horiei jakinarazpenik egin behar bazaie, jakinarazpenetarako berariaz jarritako helbidea erabiliko da, hau da, Udalaren erregistroetan azaltzen dena.

27. artikulua.- Prozedura.

Telefono bidez eskaera jaso ostean, Herritarrentzako Arreta Zerbitzuak egin beharreko kudeaketak egingo ditu eta, hala badagokio, eskatzailearengandik behar duen dokumentazio osoa jaso ondoren, eskatutako tramitearen frogagiria bidaliko du haren helbidera.

28. artikulua.- Tramiteen erregistroa telefono bidez.

Telefono bidez egindako eskaera jasota geratzen dela bermatuko da, erabilitako tresna informatikoen bidez.

I KAPITULUA
TRAMITE EKINTZAK

29. artikulua.- Deskribapena

‘Tramite Ekintzak’: herritarren eta dagokion zerbitzuaren arteko harremanerako Herritarrentzako Arreta Zerbitzuan bitartekaritza eskatzen duten tramite guztiak izango dira. Tramite horien ebazpena, baina, zerbitzu funtzional bakoitzaren eskumena izango da. Herritarrentzako Arreta Zerbitzuaren funtzioa soilik bien arteko harremanerako tresna izatea da.

Artículo 25.- Gestión a través del teléfono

La relación ciudadanía - Ayuntamiento de Mungia 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 los que proceda.

Artículo 26.- Identidad

En la tramitación de las gestiones a través del teléfono se asegurará la identidad de las y los interesados 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 los interesados se practicará, en todo caso, en el domicilio que expresamente determinen a efectos de notificaciones y que figura en los registros administrativos del Ayuntamiento.

Artículo 27.- Procedimiento

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

Artículo 28.- Registro de trámites por teléfono

Se garantizará la constancia de la demanda realizada vía telefónica, a través de las diferentes herramientas informáticas utilizadas.

CAPÍTULO I
ACTOS DE TRÁMITE

Artículo 29.- Descripción

Son Actos de Trámite aquellos para los que el S.A.C. ejerce una función de interlocución entre la ciudadanía y el Departamento competente, y cuya resolución es competencia de los diferentes Departamentos, correspondiendo al S.A.C. las funciones de instrumento de relación entre ambas.

30. artikulua.- Tramite ekintzen katalogoa.

Alkatetza ebazpenez ezarriko da zeintzuk diren HAZek gauzatuko dituen tramite ekintzak, beti ere, aurretiaz Ordenantza honen I. Tituluan Udaleko arloen eta Herritarren Arretarako Zerbitzuaren arteko harremanak arautzeko zehazten den prozedura gauzatuta

31. artikulua.- Sarrera Erregistroa.

Udalari berari edo bertako organoei zuzendutako idatzien Sarrera Erregistroarako udal jarduera, aurrez aurre egiten bada, HAZen bertan egingo da.

32. artikulua.- Sarrera Erregistroko zigilua.

Dokumentu bat erregistratu ostean, erregistratu den eguneko data eta egokitu zaion ordena zenbakia egiaztatzen duen zigilua estanpatuko da bertan.

33. artikulua.- Erregistratu beharreko dokumentuaren kontrola.

Herritarrentzako Arreta Zerbitzuko langileek egiaztatu beharko dute erregistroan aurkeztutako dokumentuak jasotzen dituela administrazio prozedura erkidea arautzen duen legeriak eskatzen dituen datuak, eta hala badagokio, Mungia Udalak egindako izapideen eskuliburuan aurkeztu beharrezkotzat jotzen diren agiriak.

Hala ez bada, dokumentua konpontzeko eskaera inprimatuko 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.

34. artikulua.- Erregistratutako dokumentuaren kopia.

Interesdunek erregistroan aurkeztutako eskaeren, komunikazioen eta idatzien frogagiriak eskatu ahalko dituzte, zein egunetan aurkeztu dituzten frogatzeko. Frogagiritzat hartuko da aurkezpen eguna eta ordua jasota duen dokumentuaren kopia zigitatu bat.

Artículo 30.- Catálogo de Actos de Trámite

Por resolución de Alcaldía, y previo desarrollo del procedimiento establecido en el Título I de esta Ordenanza, para la regulación de las relaciones entre las diferentes áreas municipales y el SAC, se determinarán aquellos actos de trámite que se vayan a realizar por parte del S.A.C.

Artículo 31.- Registro de Entrada

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 personal, se realizará en el S.A.C.

Artículo 32.- Sello de Registro de Entrada

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

Artículo 33.- 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 y en su caso de los documentos exigibles conforme al manual de trámites elaborado por el Ayuntamiento de Mungia.

Si así no fuera en el reverso de la copia sellada se imprimirá el requerimiento para subsanación a quién lo hubiera firmado o enviado para que, en el plazo de diez días, subsane la falta o acompañe los documentos preceptivos con apercibimiento de que, si así no lo hiciera, se le tendrá por desistido de su petición.

Artículo 34.- Copia de documento registrado

De las solicitudes, comunicaciones y escritos que presenten las personas interesadas en el Registro, podrán éstas exigir el correspondiente recibo que acredite la fecha de presentación, admitiéndose como tal una copia sellada del documento en el que consten día y número de orden que le haya correspondido.



II. KAPITULUA
EBAZPEN EKINTZAK

35. artikulua.- Deskribapena

HAZek, ekintza zuzen eta autonomoen bidez, irtenbidea emango die kontu ohikoenei, errazenei eta bolumen handienekoei, horretarako bitartekoak eta eskumenak baditu.

36. artikulua.- Ebazpen ekintza motak.

Ordenantza honen eraginetarako, HAZek egingo dituen ekintzak ondorengo ataletan sailkatzen dira:

Berrestekoak edo egiaztatzeakoak.

Eguneratzeakoak.

Ezagutzakoak.

Jarduerakoak

LEHENENGO ATALA

BERRESTEKO EDO EGIAZTATZEKO
EBAZPEN EKINTZAK

37. artikulua.- Deskribapena

Berrestekoak edo egiaztatzeakoak dira herritarren eskariei erantzuteko gestino errazak, hain zuzen bere administrazinoko erregistroetan dagoaneko jasota dagoana esisteitzen dala berretsi edo egiaztatu egiten dauena eta, aldi berean, HAZek biartekoak eta eskumenak daukanean era zuzen eta autonomoan hori kudeatzeko.

38. artikulua.- Erregistroak

Mungia Udaleko erregistro administratiboak paperezko euskarrian, informatikoan edo beste edozeinetan jasota daude eta eskubideak, betebeharrak, ezaugarriak edo lehendik dauden egoerak azkar eta ziur jakiteko balio dute, Udalak bere ahalmenak modu eraginkorragoan balia ditzan.

BIGARREN ATALA

EGUNERATZEKO ADMINISTRAZIO-
EBAZPENAK

39. artikulua.- Deskribapena

'Eguneratze Ekintzak' erregistro administratibo operatiboak aldatzeko ekintzak dira. Herritarrentzako Arreta Zerbitzuak bitartekoak eta eskumenak izango ditu horiek modu zuzenean eta autonomoan egiteko.

CAPÍTULO II
ACTOS RESOLUTORIOS

Artículo 35.- Descripción

El S.A.C., mediante actos directos y autónomos, dará solución a aquellas gestiones más usuales, sencillas y de importante volumen, para las que tenga medios y competencia.

Artículo 36.- Tipos de actos resolutorios

Los actos que se vayan a realizar por parte del S.A.C. se clasifican, a los efectos de esta Ordenanza, en los siguientes:

De confirmación o constatación.

De actualización.

De conocimiento.

De actividad.

SECCIÓN PRIMERA

ACTOS RESOLUTORIOS DE
CONFIRMACIÓN O CONSTATACIÓN

Artículo 37.- Descripción

Son Actos de Confirmación o Constatación aquellas gestiones sencillas que dan solución a la demanda ciudadana constatando o confirmando la existencia de aquello que ya consta en los registros administrativos y para cuya realización el S.A.C. tiene medios y competencias para gestionar de forma directa y autónoma.

Artículo 38.- Registros

Son registros administrativos del Ayuntamiento de Mungia aquellos establecidos en soporte escrito, informático o cualquiera otro, que sirvan para mantener un conocimiento rápido y cierto de derechos, obligaciones, características o situaciones existentes, a fin de que este pueda ejercer de una forma más eficaz las facultades que le corresponden.

SECCIÓN SEGUNDA

ACTOS RESOLUTORIOS DE
ACTUALIZACIÓN

Artículo 39.- Descripción

Son Actos de Actualización los de modificación de los registros administrativos operativos, para cuya realización el S.A.C. tiene medios y competencias para gestionar de forma directa y autónoma.

40. artikulua.- Sarrera-Irteera erregistroa.

Mungiako Udaleko Alkatezari zuzendutako idazkiaren bidez eskatuko dute herritarrek aldaketa. Idazkiari sarrerako erregistroa emango zaio. Era horretako tramiteek, berez duten izaerarengatik, ez dute berariazko ebazpenik eskatzen.

41. artikulua.- Eguneratzeko ebazpen ekintzen katalogoa.

Alkatezaren ebazpenez, eta Ordenantza honetan sartzen diren barne harremanetarako akordioek ezarritakoa prozedura garatu ostean, zehaztuko dira zeintzuk diren HAZek egingo dituen eguneratze ekintzak.

HIRUGARREN ATALA
EZAGUTZAKO EBAZPEN EKINTZAK

42. artikulua.- Deskribapena

Zer dira Ezagutzako Ekintzak? Udala jarduera baten jakitun egiten duten ekintzak dira (herritarrak berak aitortuta), dagozkion ondorioetarako. Bolumen handiko ekintzak izaten dira, izaera arautukoak eta errepikakorrak.

43. artikulua.- Ezagutzako agiriaren definizioa eta eragina.

HAZeko langileek agiri bat egingo dute. Agirian bi gauza jasoko dira: lehenengo zatian, herritarraren adierazpena eta, jarraian, administrazioa horren jakitun geratu dela.

Prozedura batzuetan herritarraren adierazpena organo eskudunak onartutako agiri estandarizatu baten bidez edo Mungiako Udalaren izapideen eskuliburuan agertzen den agiriaren bidez egin ahal izango da

Ezagutzako ekintzak ahalmena ematen dio herritarrari aitortutako ekintza kontu-hartua egiteko, udalak ekintza hori aztertzeko duen ahalmenaren kalterik gabe eta, hala badagokio, ekintza hori ez baimentzearen kalterik gabe, zuzenbidearen kontrakoa izateagatik.

44. artikulua.- Ezagutzako agiria ematea.

Herritarren Arretarako Zerbitzura atxikitako langileek ezagutzako ekintzaren egiaztagiria emango dute, legez ezarrita dauden ordainarazpenak kobratu eta gero, hala badagokio.

Artículo 40.- Registro de Entrada - Salida

La ciudadanía deberá solicitar la modificación mediante escrito dirigido a la Alcaldía del Ayuntamiento de Mungia, realizándose el correspondiente asiento de entrada. Este tipo de trámites, por su propia naturaleza, no requerirá resolución expresa.

Artículo 41.- Catálogo de actos resolutorios de actualización

Por resolución de alcaldía y previo desarrollo del procedimiento establecido en esta ordenanza de aprobación de los documentos de relación interna, se determinarán aquellos actos de actualización que serán realizados por el S.A.C.

SECCIÓN TERCERA
ACTOS RESOLUTORIOS DE CONOCIMIENTO

Artículo 42.- Descripción

Son Actos de Conocimiento aquellos de importante volumen, de carácter reglado y repetitivo, en los que el Ayuntamiento queda enterado de la actuación declarada por la o el ciudadano, a los efectos oportunos.

Artículo 43.- Definición y efecto del documento de conocimiento

Se elaborará, por el personal del S.A.C., un documento que recogerá, en un primer cuerpo, la declaración del o de la ciudadana y el acto de conocimiento de la Administración, de forma inmediata.

En algunos procedimientos, la declaración del ciudadano o ciudadana podrá ser recogida en documento estandarizado así aprobado por el órgano competente o recogido en el manual de trámites del Ayuntamiento de Mungia.

El acto de conocimiento faculta a la o el ciudadano para la realización de la actuación intervenida declarada, sin perjuicio de la potestad municipal de revisar la misma y en su caso no autorizarla si fuese contraria a derecho.

Artículo 44.- Expedición del documento de conocimiento

El personal adscrito al Servicio de Atención Ciudadana expedirá el documento acreditativo del acto de conocimiento, en el mismo momento de la solicitud, previo pago, en su caso, de las exacciones que se hallen legalmente establecidas.

45. artikulua.- Sarrera-Irteera erregistroa.

Mungiako Udaleko Alkatezari zuzendutako idazkiaren bidez eskatuko dute herritarrek komunikazioa. Idazkiari sarrerako erregistroa emango zaio. Era horretako tramiteek, berez duten izaerarengatik, ez dute berariazko ebazpenik eskatzen.

46. artikulua.- Ezagutzako ebazpen ekintzen katalogoa.

Alkatezaren ebazpenez, eta Ordenantza honetan sartzen diren barne harremanetarako akordioek ezarritakoa prozedura garatu ostean, zehaztuko dira zeintzuk diren HAZek egingo dituen ezagutzako ekintzak.

LAUGARREN ATALA
JARDUERAKO EBAZPEN EKINTZAK
Lehenengo azpiatala
Komunikazioak jasotzea eta tramitatzea.

47. artikulua.- Komunikazioaren definizioa.

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 eskaerretarako aurreikusitako betekizunak.

48. artikulua.- Tratamendua.

Herritarrentzako Arreta Zerbitzuan sailkatu eta prozesatuko dira komunikazioak eta, ondoren, berehala helaraziko dute bakoitza bere zerbitzura.

Arlo eskudunak komunikazioak jaso eta, hala behar izanez gero, komunikazio-egileari eskatu beharreko argibideak eskatu ostean, gehienez ere 5 egun balioduneko epea edukiko du egindako edo egingo dituen jardueren berri Herritarrentzako Arreta Zerbitzuari emateko eta hark berehala komunikazio-egileari jakinarazteko.

Artículo 45.- Registro de Entrada - Salida

El o la ciudadana deberá realizar la comunicación mediante escrito dirigido a la Alcaldía del Ayuntamiento de Mungia, realizándose el correspondiente asiento de entrada. Este tipo de trámites, por su propia naturaleza, no requerirá resolución expresa.

Artículo 46.- Catálogo de actos resolutorios de conocimiento

Por resolución de alcaldía y previo desarrollo del procedimiento establecido en esta ordenanza de aprobación de los documentos de relación interna, se determinarán aquellos actos de conocimiento que serán realizados por el S.A.C.

SECCIÓN CUARTA
ACTOS RESOLUTORIOS DE ACTIVIDAD
Subsección primera
Recepción y tramitación de comunicaciones

Artículo 47.- Definición de Comunicación

A los efectos de la presente Ordenanza, se consideran Comunicaciones las manifestaciones verbales o escritas, efectuadas por la ciudadanía, en las que se ponga de manifiesto, a partir de una voluntad de colaboración, una sugerencia, una queja, un problema 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.

Artículo 48.- Tratamiento

Las comunicaciones se clasificarán y procesarán en el S.A.C., dando éste traslado inmediato al Departamento o Servicio correspondiente.

Recibidas las comunicaciones en el Área competente, éste, en el plazo máximo de 5 días hábiles y previas las aclaraciones que estime oportuno recabar de quien las realiza, informará al S.A.C. de las actuaciones realizadas, o que se prevé realizar, para que inmediatamente el S.A.C. las ponga en conocimiento de quien las haya presentado.



49. artikulua.- Erantzuna.

Herritarrentzako Arreta Zerbitzuan kexa, iradokizuna, aberia abisua edo esker ona jasotzen denetik 20 eguneko epea egongo da egindako jardueren berri interesdunari emateko, dagokion Arloak adierazitako moduan.

50. artikulua.- Jarduerak eta jarraipena.

HAZek arlo bakoitzaren komunikazioak kontrolatuko ditu.

Aurkeztu diren kexen, iradokizunen, ekimenen, eskaeren, esker onen eta abisuen zerrenda bat bidaliko zaie aldian-aldian Udaleko arduradun politikoei, baita emandako erantzunak eta kasu bakoitzean hartutako neurriak zeintzuk izan diren ere, haiek une bakoitzerako ezarritako jarraibideen eta aginduen arabera.

51. artikulua.- Kexen ondorioak.

Ordenantza honetan aurreikusitakoaren arabera aurkeztutako kexek ez dute, kasu bakar batean ere, administrazioko errekursoaren kalifikaziorik izango, 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 egin ditzaketan gainerako ekintzak edo eskubideak.

Bigarren azpiatala

Hitzorduak

52. artikulua.- Hitzorduak.

Udalaren oinarrizko helburua honako hau izango da: Mungiako Udalarekiko harremanetan herritarrei ahalik eta aholkularitza eta informazio zabalena ematea, Herritarrentzako Arreta Zerbitzuaren bitartez.

Hala ere, gerta daiteke eskaera batzuk udal teknikarien edo Korporazioko kideren baten arreta behar izatea, bai zailtasunagatik, bai berezitasunagatik, bai duten izaeragatik. Halakoetan, HAZek administratuko ditu partzialki haien agendak, eta bilera egiteko eguna, ordua eta lekua emango ditu; hori HAZek eta Arlo bakoitzak adostutako elkarlanerako proposamenen zehaztu ahal izango da.

Artículo 49.- Contestación

Desde la recepción de la queja, sugerencia, aviso de avería o agradecimiento en el S.A.C., se establece un plazo de 20 días para informar a las personas interesadas de las actuaciones realizadas, en el sentido indicado por el área.

Artículo 50.- Actuaciones y seguimiento

El S.A.C. llevará un control de las comunicaciones que afecten a las diferentes áreas.

Periódicamente se remitirá a los y las responsables políticas municipales una relación sobre las quejas, sugerencias, iniciativas, peticiones, agradecimientos y avisos presentados, así como sobre las respuestas y medidas adoptadas en su caso, de acuerdo con las instrucciones y directrices dictadas en cada momento por ellas.

Artículo 51.- 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.

Subsección segunda

Cita previa

Artículo 52.- Cita previa

Será objetivo básico del Ayuntamiento facilitar a través del S.A.C. el máximo de asesoramiento e información que la ciudadanía pueda necesitar en su relación con el Ayuntamiento de Mungia.

No obstante resulta inevitable la existencia de demandas que, bien sea por su dificultad, por su peculiaridad o por su identidad, requieran la atención de personal técnico municipal (especialistas) o de algún miembro de la Corporación. En estos supuestos, el S.A.C. administrará parcialmente sus agendas, asignando día, hora y lugar de la cita, con carácter previo a su desarrollo, cuestión que podrá ser desarrollada en la propuesta de documento reguladora de relación mutua entre cada área y el S.A.C.



Hirugarren azpiatala
Telefono deiak jasotzea eta banatzea

53. artikulua.- Deskribapena

Herritarrek, Udalgaz daukien hartu-emonean, bertan lan egiten dauen langileren bategaz telefonoz kontaktatu behar izan ezker, hasiker abaten HAZeko langile batek egingo deute harrera, izan bere, horreek daukie telefono bidezko hasikerako harremanetarako lanaren ardurea, eta eurek emongo deutesie behar dan informazioa edo behar dan gestinoa bideratuko dabe; eta euren azken funtzinoa izango da, aldi berean, pertsona horren deia jagokon lekura bideratzea ahalik eta arinen.

Laugarren azpiatala
Sarrera-Irteera erregistroa

54. artikulua.- Deskribapena

Zer da sarrera-irteera erregistroa? Udalak edozein motatako informazioa eta/edo dokumentazioa jasotzeko edo horri irteera emateko daukan bide ofiziala da.

Herritarrentzako Arreta Zerbitzua da Sarrera-irteera erregistroaren arduraduna eta, horrezaz gain, bere ardurapean egongo da: erregistroko liburutetan oharak jasotzea, erantsitako agiriak eskaneatzea eta liburuak edukitzea eta kudeatzea.

Dana dala, arlo bakotxa izango da bere barrutikoak diran espedienteen irteeren arduraduna

Bosgarren azpiatala
Jasotako eta bidalitako posta jasotzea eta banatzea

55. artikulua.- Deskribapena.

HAZen ardura da posta eta paketeak jasotzea eta banatzea, beti ere Zerbitzuetako langileen presentzia edo sinadura beharrekoa ez denean.

Bestetik, postetxera eramango du eta bertan kudeatuko du udaletxetik ateratzen den posta.

AZKEN XEDAPENAK

Lehenengoa: Ordenantza hau indarrean egongo da, testu osoa Bizkaiko Aldizkari Ofizialean argitaratu eta 7/1985 Legeak, Toki Araubidearen Oinarriak arautzen dituenak, 65.2 artikuluan xedatutako hamabost eguneko epea igaro ostean, harik eta aldatzea edo indargabetzea erabakitzen den arte.

Subsección tercera

Recepción y distribución de llamadas telefónicas

Artículo 53.- Descripción

Los y las ciudadanas que, en su relación con el Ayuntamiento, necesiten contactar telefónicamente con cualquiera de las personas que trabajan en él, serán atendidas inicialmente por el personal del S.A.C., 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.

Subsección cuarta

Registro de Entrada-Salida

Artículo 54.- 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 SAC será responsable del Registro de Entrada-Salida, de sus anotaciones, del escaneo de documentos adjuntos y de la tenencia y gestión de sus libros.

No obstante, cada área será la responsable en la tramitación de las salidas de los expedientes de que sean responsables.

Subsección quinta

Recepción y distribución de correo entrante y saliente

Artículo 55. Descripción

El SAC será responsable de la recogida y distribución del correo postal y paquetería que no requiera presencia o firma del personal de las Servicios.

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

DISPOSICIONES FINALES

Primera: La presente Ordenanza, una vez publicado su texto íntegro en el «Boletín Oficial de Bizkaia» y transcurrido el plazo de quince días señalado en el artículo 65.2 de la ley 7/85 reguladora de las bases de régimen local, se mantendrá vigente en tanto no se acuerde su modificación o derogación posterior.



Bigarrena: Hala ere, Mungiako Udala egiten ari den barne antolakuntzako prozesua amaitzen denean ezarriko da ordenantza honen aplikazio eraginkor osoa, orduan egongo direlako prest Herritarrentzako Arreta Zerbitzua (HAZ) erabat eta eraginkortasunez jartzeko behar diren bitarteko pertsonalak, materialak eta teknologikoak.

Segunda: No obstante, la plena efectividad de la aplicación de la presente ordenanza quedará supeditada a que el Ayuntamiento de Mungia 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 Servicio de Atención Ciudadana (S.A.C).

En Mungia, a 30 de Septiembre de 2016

ALKATEA
Ager Izagirre