



BAZ

Zerbitzu Gutuna



ARRASATEKO UDALA
AYUNTAMIENTO DE MONDRAGÓN



Astelehenetik
egubakoitzera arte,
8:30-19:00

eta zapatuan
9:00-13:00

Abuztuan,
astelehenetik egubakoitzera arte,
8:30-14:00

Tel.: 943252000

Aurkezpena

Arrasatear agurgarri hori:

Atsegin handiz aurkezten dizut Udal honetako zerbitzuen lehen gutuna. Zerbitzuen Gutunak informazioa emateko Agiriak dira, eta horien bidez administrazio unitateek eta administrazio organoek eta beste erakunde batzuek herritarrak informatzen dituzte, kudeatzen dituzten zerbitzuei buruz eta horiek ematean hartutako kalitate konpromisoari buruz.

Eskuetan duzun hau, hain zuzen ere, BAZeko (Biztanleentzako Arreta Zerbitzua) Zerbitzuen Gutuna da, eta helburu du zure eskubideak benetan erabili ditzazun bermatzea. Kalitatearen kultura sustatu nahi du eta udal kudeatzaileen erantzukizuna agerian jartzen du herritarren aurrean, Arrasateko Udalaren administrazio informazioa eta tramitazioa behar den moduan emateko orduan.

Hemen, informazio erabilgarria izateaz gain (ordutegiak, telefonoa, helbidea, eta abar), bulegoan kudeatzen ditugun tramite nagusien zerrenda xehatua ere aurkituko duzu. Horrez gain, BAZek hartzen dituen kalitateko konpromisoak eta ezarrita dauden jarraipen eta jarduera adierazleak ere ikusiko dituzu.

Hortaz, nire asmoa da Gutun honek balio dezala aurrez pentsaturik dugun helburua betetzeko, hau da, Udal honek ematen dituen zerbitzu publikoen kalitatea hobetzeko.

Adeitasunez.

Izp.: ALKATEA

Baz-en xedea

BAZ - Arrasateko Udalaren Biztanleentzako Arreta Zerbitzua leihatila bakarra da, eta hiru eratan ematen du zerbitzua: telefonoz, online eta bulegoan bertan. BAZen funtsezko xedea honako hau da:

- A) Herriaren informazio orokorra ematea eta, berariaz, Udalarena eta udal zerbitzuen.**
- B) Herritarrarekin erlazio zuzena duten udal administrazio-tramiteak izapidetzea.**

Bulegoak emandako zerbitzuak



INFORMAZIOA



UDALARI BURUZ

- Udal zerbitzuak eta udal tramiteak.
- Espedienteen tramitazio egoera.

UDALERRIARI BURUZ

- Udaletik kanpoko zerbitzuak, entitateak eta tramiteak: garraio publikoa, guardiako farmaziak, argitalpenak, eskuliburuak...

BESTE ADMINISTRAZIO BATZUEI BURUZ

- Beste administrazio batzuen tramiteak: NA, Eusko Jaurlaritzako dirulaguntzak, izatezko bikoteak, errozte txostenak...



BEREHALAKO TRAMITEAK



ERREGISTROA

- Udalarentzat diren agirien erregistroa.
- Eusko Jaurlaritzarentzat eta Gipuzkoako Foru Aldundiarentzat diren agirien erregistroa.
- Udal sailentzat diren agiriak hartzea.

IDAZKARITZA

- Erroldatze eta/edo bizikidetza agiriak.
- Agiriak konpultsatzea.
- Alta ematea biztanleen udal errol-dan (jaiotzak).
- Ezkontza zibilerako gela erreserbatzea.
- Udal jakinarazpenak entregatzea.
- Familia ugariaren titulua.
- Bizi eta bizileku agiriak.
- Agerraldiak.
- Hautesle Errol-dan kontsultak eta erreklamazioak egitea.

HIRIGINTZA

- Obra txikiak.
- Lurzoru publikoa okupatzea: obrak.
- Ibi plakak jasotzea eta auto-likidazioa egitea.



UDALTZAINGOA

- Isunak kobratzea.
- Oinezkoentzako gunera sartzeko txartelak egitea.

GIZARTE ZERBITZUAK

- Ibiltariei autobus txartelak ematea.

OGASUNA

- Udal ordainagiriak txartelaz kobratzea.
- Ur zerbitzuko abonatuaren titular aldaketa.
- Banku helbideratzeak.
- Ordainagiriak eta ordain frogagiriak kopiatzea.
- Ur irakurketak hartzea.
- Gainbalioaren gaineko zerga kalkulatzeko.
- Zerga datuak aldatzea.
- Ibilgailuen gaineko zergetan alta ematea.
- Autolidikazioak: bide publikoa okupatzea, obra txikiak, planoak, konpultsak.

ZERBITZUAK

- Arriskutsuak izan daitezkeen animalien karneta.
- Hilerriarekin lotuta dauden tramiteak: errausketa, panteoia, nitxoa, hezurtegia,...

GAINONTZEKO TRAMITEAK

- Informazioa, jarraibideak, inprimakiak.

ABISUAK, KEXAK ETA IRADOKIZUNAK

- Hartzea eta sailera bidaltzea.

HITZORDUA AURREZ ESKATZEA

- Udal teknikariek aurrez eskatutako hitzorduak kudeatzea.

GALDUTAKO GAUZAK

- Entregatzea eta berreskuratzea.

ESPEDIENTEEN KOPIAK EGITEA

- Udal espedienteen, akordioen eta egintzen ziurtagirien kopiak egitea.

IMSERSO

- Informazioa eman, inprimakiak egin eta eskabideak bidaltzea.

UDAL MATERIALA ENTREGATZEA

- Kale izendegia, autobus ordutegia, kultura programazioa, olio ontziak...

Zerbitzua erosoagoa izateko gomendioak



GOGOAN IZAN

1 BAZeko bulegora jo aurretik udalaren web orrian kontsulta egiten baduzu (www.arrasate.eus), alferreko joan-etorriak saihestu ditzakezu.

2 Tramite bat hasten duzunean, saiatu zaitez eskabide orria eta dokumentazio osoa eta zuzena ekartzen, eta horrela azkartasuna irabaziko duzu.

3 Egin itzazu gestioak eta deiak jende gutxien dabilenean (13:00-16:00). Ez egon zain guri deitzeko edo guregana etortzeko epeak bukatzen diren azken egunera arte. Eskari pilaketak zaildu egiten du zerbitzu ona ematea.

4 Helbidez, ibilgailuz, banketxez, helbideratzeaz aldatuz gero, jabetza berri bat baduzu, eta abar, jakinarazi iezaguzu lehenbailehen, horrela gure datu basea eguneratuko dugu.



Kalitate konpromisoak



■ ZERBITZU KALITATEA

1 Biztanleentzako Arreta Zerbitzuak, BAZek, konpromisoa hartzen du **kalitateko zerbitzu** osoa emateko.

■ INSTALAZIOAK ETA MATERIAL BALIABIDEAK

2 BAZek **instalazio egokiak** izango ditu, traba arkitektonikorik gabe, funtzionaltasun, erosotasun, ordena eta garbitasun maila handiena erakutsiz.

3 Bulegoak **itxoiteko sistema** bat izango du, herritarrak modu egokian, eraginkorrean eta ordenatuan zuzentzeko.

4 Bulegoak erabilera publikoko **ordenagailu bat** izango du gutxienez, inprimagailuaz eta Internet loturaz, herritarrei gestioak egiten laguntzeko.

5 Telefono ekipamenduak **bi terminal-telefonogune** izango ditu, gutxienez, ordenagailuz hornituriko

lanpostuetan, zerbitzuarekin lotutako informazio eta administrazio kudeaketarako.

6 Udalaren web orria (**www.arrasate.eus**) egoitza elektronikoa izango da, jendeari harrera egiteko bide telematikoari euskarria emango diona. Ezintasuna duten erabiltzaileentzat guttiz irisgarria izango da, eta egokia teknikoki Uda-lean Administrazio digitala gara-tzeko.

■ ZERBITZUEN ZORROA

7 BAZek, **hiru kanalen** bidez (bulegoan, telefonoz eta online), ahalik eta zerbitzu eta tramite gehien emango die herritarrei, udalerritari eta Udalari buruzko informazio eta tramitazio beharrei erantzuteko.

8 BAZek **etengabe eguneratu** eta argitaratu behar du eskaintzen dituen zerbitzuen eta tramiteen datu basea. Sailkatuta egongo da sailez sail edo erabilera maiztasunaren arabera, eduki eskema berarekin: xedea,



unitate tramitatzailera, erabaki organoa, eskabidea non egin den, behar diren agiriak, erlazionatutako tramiteak, tramitearen fitxa osoa eta oharak. Gainera, tramite bakoitzaren fitxan agertu egin behar da zein kanalen bidez egin daitekeen tramitazioa (bulegoan, telefonoz edo online).

9 BAZen **sinplifikazio administratiboaren** alde gaude. Behar ez diren teknizismoetatik ihes eginda, aldizka gure inprimakiak eta prozesuak berraztertuko ditugu, tramitazio soila eta ulergarria lortzeko.

■ PERTSONAK

10 BAZek **langile kualifikatu eta profesionalak** izango ditu. Horretarako, aldizka berriazko prestakuntza jasoko dute, eta urtean jasotako prestakuntzaren batez besteko denbora ez da izango 20 ordu baino gutxiagokoa.

11 BAZeko langilea izena agerian duela **identifikatuko da**, bulegoko arreta ematerakoan, eta izena esango du, telefonoz erantzuten duenean.

12 BAZeko langileak **tratu atsegina eta adeitsua** erakutsiz emango du zerbitzua.

13 BAZeko langileak **hizkera argiaz, ulergarriaz** eta hitz egiteko eta komunikatzeko gaitasun handiaz hartuko ditu herritarrak.

■ ERANTZUTEKO GAITASUNA

14 Irekitzeko **ordutegi zabala** izango du BAZek. Jendea hartuko du, etenik gabe, astelehenetik egubakoitzera arte, 8:30-19:00, eta zapatuan, 9:00-13:00. Abuztuan ordutegia 8:30-14:00 izango da, astelehenetik egubakoitzera arte.

15 BAZen ematen den **arreta banan-banako** eta pertsonalizatua izango da, euskaraz eta/edo gaztelaniaz, herritarrak adierazitako borondatearekin bat. Ahaleginak egingo dira, gainera, beste hizkuntza batzuetan ere artatzen, hala nola, ingelesez edo frantsesez, eta beste hizkuntza batzuetan, hots, arabieraz, txineraz eta abar. Horretarako, aldi berean itzultzeko telefoniako zerbitzu birkontratatua izango da.

Kalitate konpromisoak



16 BAZen arreta aurreko **itxaronaldia laburra** izango da. Leihatilako batez besteko itxaronaldia ez da izango 10 minutu baino luzeagoa. Telefonozko arretan, batez besteko itxaronaldia ez da izango minutu bat baino luzeagoa. Posta elektronikoz egindako informazio-eskaerak 24 orduko epean erantzungo dira.

17 BAZen **azkar artatu** nahi dugu jendea eta azkar kudeatu gaiak, inoren eta norbere denbora baloratzen dugu eta. Horregatik, ahalik eta azkarren jardungo dugu, eta espediente asko eta asko berehala tramitatuko ditugu. Banketxeetara joan beharrik ez izateko, ordainketak kreditu-txartela bidez ere onartuko ditugu.

18 BAZeko langileak behar duen **denbora erabiliko du** herritarraren eskabidea kudeatzeko, eta eskariaren konponbide egokia eta zuzena bilatuko du.

■ FIDAGARRITASUNA ETA ERAGINKORTASUNA

19 BAZeko zerbitzua eraginkorra izango da, **informazio zehatza eta zuzena** emanez. Horretarako, etengabe eguneratuko ditugu gure datu baseak eta arretan erabilitako prozedurak, horien homogeneotasuna eta fidagarritasuna bermatzeko. Jankinarazten dizkiguzun informazio akatsak, hala badagokio, 48 orduko epean zuzenduko ditugu.

■ KOHERENTZIA ETA SEGURTASUNA

20 BAZen herritarrak artatuko ditugu **erantzun objektiboak**, koherenteak, seguruak eta fidagarriak emanez, eta iritzi subjektiborik edo balorazio iritzirik eman gabe.



■ INGURUMENARI DAGOKIONEZ

21 Udalak bere jardueraren **ingurumen eragina gutxitzeko** definituta dituen parametroen arabera egingo dugu lan BAZen. Jarduerak: gaikako hondakin bilketa, plastikozko ontzien murrizketa, paperaren arazoizko erabilera, energia kontsumoko neurriak, eta abar).

■ ADMINISTRAZIO ARTEKO ERREGISTROA

22 BAZen **Eusko Jaurlaritzara** eta **Gipuzkoako Foru Aldundira** doan edozein idatzi erregistratuko dugu, legezko balio osoarekin.

■ HITZORDUA AURREZ ESKATzea

23 Zure eskaerak udal teknikari batekin **hitzordua** behar badu, guk kudeatuko dugu hori.

■ GALDUTAKO GAUZAK

24 › Galdu duzun objektua ekarri badi-gute, **berehala itzuliko** dizugu.

› Identifikatutako objekturen bat emanaz gero, berehala jarriko gara harremanetan jabearekin.

› Galdutako objektu bat gure esku uzten baduzu eta **bi urte igarotakoan** (legezko epea) jabeak erreklamatu ez badu, zurekin jarriko gara harremanetan, zuri entregatzeko.

■ ABISUAK, KEXAK ETA IRADOKIZUNAK

25 Edozein arreta kanalen bidez aurkeztutako abisuak, kexak edo iradokizunak BAZen erregistratu egingo ditugu eta, hartu izana adierazi eta gero, udal organo eskudunari bidaliko dizkiogu.



Kalitatearen

jarraipena eta ebaluazio adierazleak



- Aldian-aldian, azterketa bat egingo da, BAZen jasotako zerbitzuen inguruko **herritarren gogobetetze maila** neurtzeko. Hartutako konpromisoak bete diren edo ez ebaluatzeko ere balioko du azterketa horrek.

***Helburua:** Erabiltzaileek emandako balorazioan, batez besteko gogobetetze maila, 0-10 eskalan neurtuta, 7,5 puntu baino handiagoa izan behar da.*

- Arreta jaso baino lehen izandako batez besteko **itxaronaldia** neurtuko da.

***Helburua:** Itxaronaldien %90ek ez gaintzea arreta kanal bakoitzarentzat pentsatutako batez besteko denbora.*

- Aldizka, arreta kanal bakoitzean emandako **tramiteen kopurua** neurtuko da, ahaleginduz tramite guztiak edozein kanaletan kudeatu ahal daitezten.

***Helburua:** Lehenengo hiru urteetan, gutxienez 5 tramite berri/urtean sartuko dira kanal digitalean eta telefono kanalean. Tramite horiek aukeratzeko orduan kontuan izango da egingarri izatea eta erabilera maiztasuna.*

- Bulegoan artatutako pertsona kopurua, telefono deiak eta udalaren web orriko **bisitak** neurtuko dira, eta urtero egindako sarrera erregistroen kopurua zehaztuko da.

***Helburua:** Online eta telefono kanalak geroago eta gehiagotan erabili behar dira, gutxienez %10 gehiago, aurreko urtearen aldean.*

- Jasotako kexak eta iradokizunak aztertuko dira.

***Helburua:** Jasotako kexa eta iradokizun guztiak (%100) erregistratu egingo dira, hartu izana adieraziz, eta dagokien udal sailera bideratuko dira.*



CP ansde reu



EXPOSICION
EXPOSICION

PEREIRA

PEREIRA

Konpromisoak betetzearen komunikazioa



Bi urtean behin gogobetetze inkestan emaitza zabalduko da, bai eta adierazleen jarraipena ere, baliabide hauen bitartez:

- › Udalaren web orria.
- › BAZeko bulegoan jarrita dagoen erakustokia.

Herritarren eskubideak



Prozedura Administratiboko 30/1992 Legearen 35. artikuluan eta Izaera Pertsonaleko Datuak Babesteko 15/1999 Lege Organikoaren 14.enetik 16.era doazen artikuluetan aurreikusitako eskubideak, eta horien artean, zehaztasunez, hauek:

- › Bi hizkuntza ofizialetako edozeinetan artatua izatea (euskaraz edo gaztelaniaz), Arrasateko Udalaren Euskara Biziberritzeko Plan Nagusiaren gidalerroak betetze aldera.
- › Datu pertsonalen konfidentzialtasuna eta egindako zerbitzuei buruzko pribatasuna bermaturik izatea.
- › Informazio eskabideetan, gestioan eta erreklamazioetan tratu pertsonalizatua eta berdintasunezkoa izatea.
- › Edozein eskaera, iradokizun, kexa edo esker ona aurkeztea eta ahalik eta azkarren erantzuna jasotzea. Horretarako, formularioak izango ditu Udalak herritarren eskura.

Herritarren betebeharrak



- › Uneoro jarrera ona eta errespetuzkoa izatea BAZeko langileekin eta eraikina une horretan erabiltzen duten gainerako erabiltzaileekin.
- › Zerbitzuen txandak eta funtzionamendua errespetatzea, eta edozelan ere langileen esanetara egotea.
- › Langileekin kolaboratzeko jarrera izatea, eta egiaz eta zehaztasunez ematea beharrezkoak diren identifikazio datuak, bai gestioetan bai tramiteetan.

Aplikatu daitekeen legezko araudia



- › Herri Administrazioen Araubide Juridikoaren eta Administrazio Prozedura Erkidearen 30/1992 Legea, azaroaren 26koa.
- › 15/1999 Legea Organikoa, abenduaren 13koa, Datu Pertsonalak Babestekoa.
- › 11/2007 Legea, ekainaren 22koa, Herritarrek Zerbitzu Publikoetan Sarbide Elektronikoa izateari buruzkoa.
- › Udaleko Erregelamendu Organikoa.

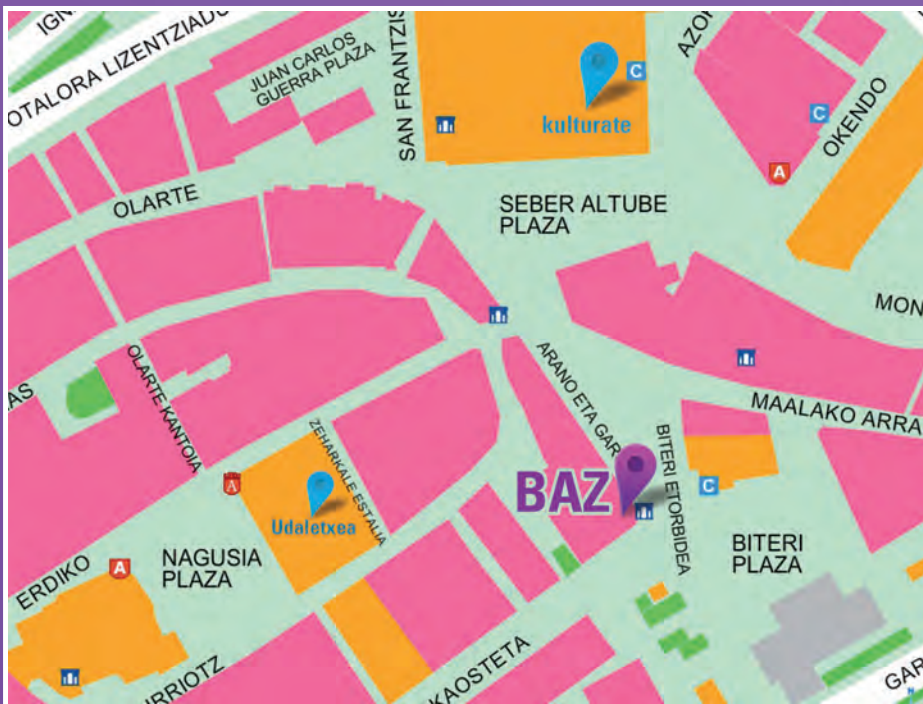
Zure partehartzea



- › Zure iritziak eman ditzakezu aldian-aldian egingo diren galdetegiak edo inkestak bidez.
- › Zure erreklamazioak, iradokizunak edo ekimenak aurkez ditzakezu BAZen bertan edo posta arruntez nahiz posta elektronikoz.

BAZ

Hemen gaude



Arrasateko Udala BAZ (Biztanleentzako Arreta Zerbitzua)

Arano eta Garcia maisu-maistrak kalea 8
20.500 Arrasate

Tel.: 943252000
Fax: 943252050
baz@arrasate.eus
www.arrasate.eus