

**TOKI ADMINISTRAZIOA**

3

**ADMINISTRACIÓN LOCAL**

**LEGAZPIKO UDALA**

**Antolaketa Arloa**

*Legazpiko Udaleko Herritarrentzako Arreta Zerbitzua (HAZ) arautzen duen Ordenantza.*

Legazpiko Udal-Gorparazioaren Osoko Bilkurak, joan den 2016-04-27an egin zuen ohiko bileran, Toki-Jaurpidearen Oinarrien 7/85. Legearen 47-2 artikuluan aurreikusitako gehiengoarekin, ondorengo erabakia hartu zuen:

«Legazpiko Udaleko Herritarrentzako Arreta Zerbitzua (HAZ) arautzen duen ordenantza hasiera batean onartzea».

Jendeaurreko informazio-epea amaiturik eta alegazioak aurkeztu ez direla ikusi ondoren, aipatu Ordenantza behin betiko onespena jaso duela ulertzen da, beraz argitaratzen da.

Legazpi, 2016ko ekainaren 29a.—Alkatea. (4803)

**ZIOEN AZALPENA**

Faktura elektronikoa sustatzeko abenduaren 27ko 25/2013 Legeak, fakturen kontularitza-erregistroa sortzen du, Herri Administrazioetan fakturak izapidetzeko prozedura arautzen du eta organo eskudunek egin beharreko jarraipen-jarduerak arautzen ditu. Lege horrek oinarritzko izaera du eta herri administrazio guztietan aplikatzekoa da, baita toki erakundeeetan ere.

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.

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 konpontzen badira, erakunde guztiaren kostuak murrizten dira eta, aldi berean, hobetu egiten da herritarrek Udaletik jasotzen duten irudia.

Legazpiko Udalak, zerbitzu publikoko erakunde modura, konpromiso bat hartu du helburu hori lortzeko: herritarrekiko kanal eta konexio modura jardungo duen modernizazio plan bat diseinatu eta betetzea maila instituzionalean, horrela lortuko baitu bere helburuak bat etortzea komunitatearekin eta haren etengabeko bilkaerarekin.

Horiek horrela, gaia hausnartu eta iritzi guztiak aztertu ondoren, Herritarrentzako Arreta Zerbitzu oso bat sortzea proposatu da.

Ondorioz, hauek dira Herritarrentzako Arreta Zerbitzuaren ezaugarriak:

**AYUNTAMIENTO DE LEGAZPI**

**Área de Organización**

*Ordenanza reguladora del Servicio de Atención a la Ciudadanía (SAC) del Ayuntamiento de Legazpi.*

Que el Pleno del Ayuntamiento de Legazpi en sesión ordinaria celebrada el día 27-04-2016 adoptó, con la mayoría prevista en el artículo 47-2 de la Ley 7/85 de Bases del Régimen Local, el siguiente acuerdo:

«Aprobar, con carácter inicial, la Ordenanza reguladora del Servicio de Atención a la Ciudadanía (SAC) del Ayuntamiento de Legazpi».

Transcurrido el plazo de información pública sin que se hayan presentado alegaciones, la citada Ordenanza se entiende aprobada definitivamente por lo que se procede a su publicación.

Legazpi, a 29 de junio de 2016.—El alcalde. (4803)

**EXPOSICIÓN DE MOTIVOS**

La Ley 25/2013, de 27 de diciembre, de impulso de la factura electrónica, crea el registro contable de facturas, regula el procedimiento para su tramitación en las Administraciones públicas y las actuaciones de seguimiento por los órganos competentes. Se trata de una ley que tiene carácter básico y es aplicable a todas las administraciones públicas, incluidos los entes locales.

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.

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 Legazpi, 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 como elemento canalizador y conector con la ciudadanía.

Todo ello, tras el oportuno espacio de reflexión y el sopesar las diferentes opiniones, ha llevado a proponer la creación de un SAC de carácter integral.

En consecuencia, las características del SAC son las siguientes:

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 egokituko dena.

3. Zerbitzu modura eratuta egongo da udal egiturari, 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:

a) Eskaera pertsonalak bideratzea.  
b) Herritarrei tratu pertsonala eta indibidualizatua ematea.

c) Izaera orokorreko eskaerak eta normalizatu daitezkeen bideratzea.

d) Eskaerei arinago eta azkarrago erantzutea.

e) Informazio zuzen eta benetakoa ematea, eta informazioa kanalizatzea, herritarrek euren eskaerak zentralizatuta eduki ditzaten.

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

g) Azkenik, nabarmen hobetzea Udalak herritarren aurrean duen irudia.

Udalarentzat:

a) Baliabideak arrazionalizatzea, antolakuntza horizontala sortzen dituen ekonomien ondorioz.

b) b) Herritarren eskakizunak konpontzeko lanean dabilen Udalaren zerbitzu publikoaren irudia ematea.

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

d) Laneko barne-sarea indartzea.

e) Herritarrei zerbitzua eskaintzean sentitzen den poztasunean sakontzea.

f) Diziplina anitzeko taldea egituratzea.

## I TITULUA

### IZAERA OROKORREKO XEDAPENAK

#### 1. artikulua. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua.

Herritarrentzako Arreta Zerbitzua udal zerbitzu bat da, zerbitzu publikorako berariazko bokazioa duena eta bezeroari arreta emateko teknika modernoak dauzkana. Zerbitzu horretan publikoari arreta emango zaio. Zerbitzuak behar-beharrezko antolakuntza eta bitartekoak izango ditu herritarrek Udalarí egiten dizkioten eskaera gehienei irtenbidea emateko.

#### 2. artikulua. Herritarrentzako Arreta Zerbitzuaren zereginak.

Herritarrentzako Arreta Zerbitzuaren jarduerak ondorengo funtzioen barruan sartzen dira:

A. Udalarí eta udalerríari buruzko informazioa emateko funtzioa.

B. Kudeaketa funtzioa.

#### 3. artikulua. Ordenantzaren helburua.

Hauxe dira Ordenantza honen helburuak:

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 de manera integral.

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 (SAC) en el desempeño de su doble función de gestión e información, son las siguientes:

Para la ciudadanía:

a) Canalizar las demandas personales.

b) Favorecer el trato personal e individualizado con el público.

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

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

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

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

g) Finalmente, mejorar sensiblemente la imagen del Ayuntamiento ante la ciudadanía.

Para el Ayuntamiento:

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

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

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

d) Fortalecer la red interna de trabajo.

e) Profundizar en la satisfacción del servicio a la ciudadanía.

f) Estructurar un equipo multidisciplinar.

## TÍTULO I

### DISPOSICIONES DE CARÁCTER GENERAL

#### Artículo 1. SAC.

El SAC es un servicio municipal con vocación específica de servicio público que incorpora técnicas modernas de 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. Funciones del SAC.

Las actividades del SAC se engloban en las siguientes funciones:

A. Función de Información del Ayuntamiento y del municipio.

B. Función de Gestión.

#### Artículo 3. Objeto de la ordenanza.

Constituyen el objeto de esta Ordenanza:

1. Herritarrentzako Arreta Zerbitzuari ematen zaizkion jardura guztiak biltzea eta definitzea.

2. Prozedurazko arau batzuk jartzea, «Ebazpen Ekintzak» izeneko espedienteak eta kudeaketak arautzeko.

3. Herritarrek Administrazioarekiko harremanetan dituzten eskubideak bermatzea, ondorengo benetako ezarpena zehaztuz:

a) Herri Administrazioekin Administrazioaren Sarbide Nagusi elektronikoen bidez komunikatzeko eskubidea.

b) Herri Administrazioekin dituzten harremanetan baliabide elektronikoen erabileran laguntza jasotzeko eskubidea.

c) Autonomia Erkidegoko lurraldean ofizialak diren hizkuntzak erabiltzeko eskubidea.

d) Informazio publikora, erregistroetara eta artxiboetara iristeko eskubidea, gardentasunari, informazio publikoa eskuratzeko bideari eta gobernu onari buruzko abenduaren 9ko 19/2013 Legean aurreikusitakoaren arabera.

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

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

g) Legazpiko Udalerako baliagarriak diren identifikazio-baliabideak eta sinadura elektronikoa eskuratzeko eta erabiltzeko eskubidea.

4. Pertsona fisikoek une oro erabaki ahal izango dute euren eskubideak erabiltzeko eta obligazioak betetzeko, Udalarekin baliabide elektronikoen bidez komunikatuko diren, ezinbestean bide elektronikoa erabiltzera behartuta daudenean izan ezik. Pertsonak edozein momentutan aldatu ahal izango du Udalarekin harremanak izateko aukeratuko duen bidea.

#### 4. artikulua. Antolakuntzaren printzipioa.

Bi printzipio hauetan oinarritzen da zerbitzu honen antolakuntza berezia:

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

– Lanpostuak polibalenteak dira.

#### 5. artikulua. Zerbitzuekiko harremana.

Herritarrentzako Arreta Zerbitzua udal egituraren barruko zerbitzu bat da eta Udaleko gainerako arloen zerbitzura dago bat datorrelako herritarrei arreta pertsonalizatua emateko helburu nagusiarekin.

Herritarrentzako Arreta Zerbitzua elkarlanean arituko da Udaleko zerbitzu desberdinekin. Horrela, bere instalazioetan, ekimen eta jardura desberdinei buruz herritarrei eman beharreko informazioa eta eskaini beharreko arreta antolatuko eta prestatuko ditu, hala nola, informazio orokorra, errolda berriztatzeak, hirigintza-planak, beka eta laguntzak, matrikulazioak, etab.

Zerbitzu bakoitzak eta Herritarrentzako Arreta Zerbitzuen agiri bat sinatuko dute elkarren arteko harreman arautzeko. Agiri hori barne hitzarmen bat izango da.

#### 6. artikulua. Harremanen barne hitzarmena.

Zerbitzuaren eta Herritarrentzako Arreta Zerbitzuaren arteko harremana arautzeko barne hitzarmenak kontuan izango ditu HAZek udal zerbitzu bakoitzari emango dion zerbitzua ona izateko behar-beharrezkoak diren gai guztiak.

Hitzarmenak, gutxienez, honako edukia izango du:

1. Recoger y definir todas las actividades que se asignan al SAC.

2. Establecer una serie de normas de procedimiento que regirán respecto a aquellos expedientes y gestiones denominados Actos Resolutorios.

3. Garantizar los derechos de la ciudadanía en sus relaciones con las Administraciones Públicas, concretando la aplicación efectiva de los siguientes:

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

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

c) Utilizar las lenguas oficiales en el territorio de la Comunidad Autónoma.

d) 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.

e) 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.

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

g) A la obtención y utilización de los medios de identificación y firma electrónica válidos para el Ayuntamiento de Legazpi.

4. Las personas físicas podrán elegir en todo momento si se comunican con el Ayuntamiento 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. El medio elegido por la persona para comunicarse con el Ayuntamiento podrá ser modificado por aquella en cualquier momento.

#### Artículo 4. Principio organizativo.

El principio organizativo que caracteriza este servicio se basa en dos elementos fundamentales:

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

– Se configuran sus puestos de trabajo con carácter polivalente.

#### Artículo 5. Relación con los Servicios.

El SAC está configurado como un Servicio dentro de la estructura municipal, al servicio del resto del Ayuntamiento, de acuerdo a la consecución de su objetivo principal de atención personalizada al público.

El SAC colaborará con los diferentes Servicios 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.

Se firmará por parte del Servicio y del SAC un documento regulador de su relación mutua que adoptará la figura de Convenio interno.

#### Artículo 6. Convenio interno de relación.

El Convenio interno regulador de la relación mutua Servicio-SAC contemplará todos aquellos aspectos que contribuyan al correcto desarrollo del servicio que presta al Servicio municipal concreto.

El convenio tendrá, cuando menos, el siguiente contenido:

- Zerbitzuko izapideen eskuliburua.
- Zerbitzuak Herritarrentzako Arreta Zerbitzuari eman beharreko informazioa, aldizkakotasuna eta bidaltzeko bidea.
- Jarduera irizpideak.
- Prozeduren aldizkako ebaluazioa.

#### 6.1. Zerbitzuko informazioa:

Herritarrentzako Arreta Zerbitzuak duen informazioa benetako 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, 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:

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

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

– Konpromisoa hartzea sinatutako barne hitzarmen hau behar bezala betetzeko.

Modu berean, Herritarrentzako Arreta Zerbitzuak honako konpromisoak hartzen ditu Zerbitzu bakoitzarekin:

– Zerbitzuan erregistratutako agiriak egun berean bidaltzea zerbitzu funtzional eskudun bakoitzari, lanaldia bukatzen denean.

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

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

#### 6.2. Prozeduren aldizkako ebaluazioa.

«Izapideen Eskuliburua» kudeaketa tresna bat da. Tresna horrek, hortaz, malgua izan behar du, erraz moldatzen dena herritarrei emandako zerbitzuaren ebaluaziotik sortutako behar eta eskarrietara.

Garrantzitsua da, beraz, elementu bizi eta praktikoa izatea, zuzeneko lotura duena 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 jarduerari 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 Zerbitzuaren arteko harremanean izandako arazoei buruzko txostena egingo da, arazorik egon bada.

- El Manual de Trámites del Servicio.
- Información del Servicio al S.A.C, periodicidad y canal de envío.

– Criterios de actuación.

– Evaluación periódica de procedimientos.

#### 6.1. Información del Servicio:

Para asegurar que la información de que dispone el SAC 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 Servicio y SAC.

– Establecer un compromiso de apoyo al personal del SAC.

– Establecer un compromiso de mantener inmediatamente el cambio o acción informado al SAC de:

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

– Establecer una implicación total con el SAC como interlocutor unificado del Ayuntamiento.

– Compromiso del correcto cumplimiento de este Convenio Interno firmado.

El SAC, así mismo, se compromete con cada Servicio a:

– Remitir la documentación, competencia de cada Servicio funcional, el mismo día de su registro, al finalizar la jornada.

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

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

#### 6.2. 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 7. Información sobre la actividad del SAC.

Periódicamente se confeccionarán estadísticas en relación con las actividades atribuidas al SAC 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 SAC - Servicio.

### 8. artikulua. Zerbitzuetako erreferenteak.

Zerbitzu bakoitzaren erreferente bat jarriko da, Herritarrentzako Arreta Zerbitzuaren eta Udaleko zerbitzu funtzionalen arteko koordinazioa egokia izango dela bermatzeko. Erreferenteak funtzio hauek izango ditu:

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

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

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

### 9. artikulua. Eskaerarekin batera aurkeztu beharreko dokumentazioa.

Egingo diren eskaerak honakoak jasoko dituzte:

a) Interesdunaren izena eta deitura eta, hala dagokionean, bere ordezkariaren izena.

b) Jakinarazpenak jaso nahi dituen bide elektronikoen identifikazioa eta, horren faltan, leku fisikoaren identifikazioa. Nahi izanez gero, interesdunek posta elektronikoen eta/edo gailu elektronikoen helbidea eman dezakete, Udalak jakinarazpenaren abisua edo jakinarazpena bera bidaltzeko.

c) Egitateak, arrazoiak eta eskaera, argi eta garbi adierazita.

d) Lekua eta data.

e) Eskatzailearen sinadura edo, bere borondatearen egiaztapena, edozein bitartekoren bidez adierazita.

f) Administrazioko zein organo, erakunde edo unitateri bidaltzen zaion.

g) Prozeduraren arabera, aurkeztu beharreko dokumentazioa. Dokumentazio hori Legazpiko Udalaren Prozeduren Eskuliburuan egongo da jasota.

### 10. artikulua. Dokumentazioa artxibatzea.

Zerbitzu bakoitzaren arduradun izango da zerbitzu funtzional bakoitzaren eskumeneko 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, ondorioz, informazio eta hurbilketa funtzioak beteko ditu udal bizitzan, herriaren bizitza sozialean eta beste administrazio eta zerbitzu batzuekiko harremanetan. Azken finean, informazio administrazio 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.

### Artículo 8. Referentes de Servicio.

Para garantizar la adecuada coordinación del SAC con los Servicios funcionales del Ayuntamiento, existirá la figura de la o el Referente de Servicio que tendrá como funciones las siguientes:

A. Interlocución o puente entre el SAC y el Servicio correspondiente, ofreciendo apoyo a su personal cuando sea requerido.

B. Información a la persona responsable del SAC sobre todas las actuaciones del Servicio 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.

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

### Artículo 9. Documentación a aportar junto a la solicitud de iniciación.

Las solicitudes que se formulen deberán contener:

a) Nombre y apellidos del interesado y, en su caso, de la persona que lo represente.

b) Identificación del medio electrónico, o en su defecto, lugar físico en que desea que se practique la notificación. Adicionalmente, los interesados podrán aportar su dirección de correo electrónico y/o dispositivo electrónico con el fin de que el Ayuntamiento le avise del envío o puesta a disposición de la notificación.

c) Hechos, razones y petición en que se concrete, con toda claridad, la solicitud.

d) Lugar y fecha.

e) Firma del solicitante o acreditación de la autenticidad de su voluntad expresada por cualquier medio.

f) Órgano, centro o unidad administrativa a la que se dirige.

g) La documentación que sea necesaria en función del procedimiento de que se trate. Documentación que figurará en el Manual de Procedimientos del Ayuntamiento de Legazpi.

### Artículo 10. Archivo de documentación.

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

## TÍTULO II

### FUNCIÓN DE INFORMACIÓN

#### Artículo 11. Función de Información.

El SAC como elemento de conexión entre personas la ciudadanía y la 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.



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

– Informazioa ematea prozeduren tramitazio egoerari buruz, eta adieraztea udal espedienteetara eta dokumentuetara iristeko edo horietan parte hartzeko eskubidea baliatu dezaketela, jendaurren daudenean.

#### 12. artikulua. Informazioa zabaltzeko bitartekoak.

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

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

1. Aurrez aurreko arreta Herritarrentzako Arreta Zerbitzuan.
2. Telefono bidezko arreta.
3. Udaleko webgunea.
4. Udaleko iragarki-taula.
5. Argitalpenak, buletinak, bandoak.
6. Sare sozialak, SMS eta beste batzuk.

### I. KAPITULUA. INFORMAZIO OROKORRA

#### 13. artikulua. Edukia.

Ondorengo gaiei buruzko informazio administratiboa da:

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

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

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

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

E. Informazio publikoa eskuratu ahal izatea, Legazpiko Udaleko Gardentasunari buruzko Ordenantzan jasotakoaren arabera.

#### 14. artikulua. Informazioa ematea.

Aurreko artikuluko A, B, C eta D ataletan jasotako informazioa nahitaez emango zaie herritarrei, horretarako legezko akreditaziorik eskatu beharrik gabe.

#### 15. 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, hogeiguneko izango da beti.

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.

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

En concreto los canales básicos que establece el SAC para esa interacción informativa son los siguientes:

1. Atención personalizada en el SAC.
2. Atención vía telefónica.
3. Página web municipal.
4. Tablón de anuncios del Ayuntamiento.
5. Publicaciones, boletines, bandos.
6. Redes sociales, SMS y otros.

### CAPÍTULO I. INFORMACIÓN GENERAL

#### Artículo 13. Contenido.

Es la información administrativa relativa a:

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

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

C. 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 extra-municipales que se considere de mayor interés para la ciudadanía.

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

E. De acceso a la información pública conforme a la Ordenanza de Transparencia del Ayuntamiento de Legazpi.

#### Artículo 14. Realización de la información.

La información contemplada en los apartados A, B, C y D, del artículo anterior, se facilitará obligatoriamente a la ciudadanía, sin exigir para ello la acreditación de legitimación alguna.

#### Artículo 15. 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 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.

**16. artikulua. Administrazioetako erregistroetara iristea.**

Herritarrek informazio publikora, artxiboetara eta erregistroetara iristeko eskubidea dute, beti ere Konstituzioan, Gardentasunari, informazio publikoa eskuratzeko bideari eta gobernu onari buruzko Legean, gainerako lege aplikagarrietan eta Legazpiko Udaleko Gardentasunari buruzko Ordenantzan jasotako hitzen eta baldintzen arabera.

Informazioa eskuratzeko Legazpiko Udaleko Izapideen Eskuliburuan aurreikusitako prozedura jarraituko da.

**17. artikulua. Kopia lortzea.**

Kopia idatziz eskatu beharko dira, eta zehatz-mehatz adierazi beharko da zein dokumentu eskatzen den.

Iristeko eskubideak berekin darama kopia edo egiaztagiriak lortzeko eskubidea ere (paperean edo euskarri digitalean). Dokumentuen kopia bide telematikoz bidali ahalko dira, Udalak hala baimentzen badu. Aldez aurretik, ordea, legez ezarritako dauden 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.**

Tramitatzen ari diren prozeduren egoerari edo edukiri buruzkoa, eta prozedura horien tramitazioaren ardura duten agintarien edo administrazio langileen identifikazioari buruzkoa.

**19. artikulua. Informazioa lortzeko eta eskuratzeko eskubidea.**

Aldez aurretik interesdun modura egiaztatuta daudenen honakoak egin ahalko dituzte:

a) Edozein unetan jaso ahalko dute prozeduraren tramitazioaren egoerari buruzko informazioa.

b) Espedientean dauden dokumentuak eskuratu ahalko dituzte, izendunak izan ezik. Titular ez diren pertsonak ere eskuratu ahalko dituzte dokumentu izendunak (pertsonek intimitateko beste datuak sartu gabe) baldin eta zuzenbidearen aplikazio prozeduretan agertzen badira (baina ez zigor edo diziplinako prozeduretan) eta, edukia kontuan hartuta, herritarren eskubideak betearazteko erabil badaitezke.

c) Entzunaldian parte hartu ahalko dute, alegazioak egiteko eta egoki iruditzen zaizkien dokumentuak eta justifikazioak aurkezteko.

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

**20. 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 erreproduktio emango. Dena den, interesdunak eskaera formalak egin dezake espedientearen zati baten edo espediente osoaren kopia eskuratzeko.

**Artículo 16. Acceso a Registros administrativos.**

Los ciudadanos tienen derecho a acceder a la información pública, archivos y registros en los términos y con las condiciones establecidas en la Constitución, en la Ley de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno, demás leyes que resulten de aplicación, y en la Ordenanza de Transparencia del Ayuntamiento de Legazpi.

Para la obtención de la información se seguirá el procedimiento previsto en el Manual de Trámites del Ayuntamiento de Legazpi.

**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 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.**

El concerniente 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:

a) Obtener información en cualquier momento sobre el estado de la tramitación del procedimiento.

b) 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 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.

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

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

**Artículo 20. 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

##### 21. artikulua. Kudeaketa funtzioa.

Hauek izango dira 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 kekek eta erreklamazioak jasoko dira.

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

– Herritarrei lagunduko zaie, eskaerak egiteko eskubidea erabiltzen.

##### 22. artikulua. Leihatila bakarra.

«Leihatila bakarra» izeneko antolakuntza-arauen mende erazten dira Herritarrentzako Arreta Zerbitzuko kudeaketa funtzioak. Horiek horrela, zentro balioaniztun bakarra eskaintzen zaie herritarrei, Legazpiko Udalarekin izango dituzten harremanetarako.

##### 23. artikulua. Ordezkaritza.

Legazpiko Udalaren aurrean ordezkari baten bidez jardun ahalko da. Administrazioko prozedura arautzen duen oinarritzko legerian jasotakoaren arabera egiaztatuko eta gauzatuko da ordezkari eta, hala dagokionean, Legazpiko Udaleko Izapideen Eskuliburuan jasotako zehaztapenekin.

##### 24. artikulua. Barne komunikazioa.

Egindako kudeaketen berri emango zaie zerbitzu funtzional guztiei astean behin, bakoitzari bere eskumenen arabera, jakinaren gainean egon daitezten eta dagozkion ondorioak izan ditzan.

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

##### 25. artikulua. Telefono bidezko kudeaketa.

Herritarren eta Legazpiko 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 tramitatzekoan, 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 erabiltzeko da, hau da, Udalaren erregistroetan azaltzen dena.

### TÍTULO III

#### FUNCIÓN DE GESTIÓN

##### Artículo 21. Función de Gestión.

Las funciones de gestión serán las siguientes:

– 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 los y las ciudadanas 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 22. Ventanilla Única.

Las funciones de gestión del SAC 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 Legazpi.

##### Artículo 23. Representación.

Podrá actuarse ante el Ayuntamiento de Legazpi por medio de representante. La representación se acreditará y ejercerá conforme a lo dispuesto en la legislación básica reguladora del procedimiento administrativo, y, en su caso, con las especificaciones recogidas en el Manual de Procedimientos del Ayuntamiento de Legazpi.

##### Artículo 24. Comunicación interna.

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

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

##### Artículo 25. Gestión a través del teléfono.

La relación ciudadanía - Ayuntamiento de Legazpi 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.

##### Artículo 26. Identidad.

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 / 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.



**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 esumenaren izango da. Herritarrentzako Arreta Zerbitzuaren funtzioa soilik bien arteko harremanerako tresna izatea da.

**30. artikulua. Sarrera erregistroa.**

Herritarrentzako Arreta Zerbitzuan egingo da Udalari edo bere organoei zuzenduta pertsonalki aurkezten diren idatzien Sarrera Erregistroa.

**31. artikulua. Sarrera erregistroko oharra.**

Dokumentu bat erregistratu ostean, ohar bat idatziko zaio, ondorengo adierazteko: zein den inskripzio-eguna eta egokitutako hurrenkera zenbakia.

**32. 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.

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.

**33. 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.

**34. artikulua. Beste administrazio batzuetara zuzendutako agirien erregistroa.**

Udal honetako Erregistro Orokorrean aurkeztu ahalko dira edozein organo administratibori (Estatuaren Administrazio Orokorra, autonomia erkidegoak, foru administrazioak edo tokiko administrazioa osatzen duen edozein erakunde) herritarrek zuzendutako eskaerak, idatzia eta komunikazioak, baldin horretarako hitzarmena sinatzen bada aurrez.

**35. artikulua. Sailkapena eta banaketa.**

Agiriak erregistratu ondoren, horien organo edo entitate hartzaileei bidaliko zaizkie berehala, administrazio bakoitzarekin egindako hitzarmenean jarritako epean eta, edonola ere, agiriak jaso eta handik bi eguneko epean.

Bitartekorik egokienak erabilia bidaliko dira agiri horiek, hartzaileak ahalik eta lasterren jaso ditzan. Ahal den guztietan bitarteko informatikoak, elektronikoak edo telematikoak erabi-

**Artículo 27. Procedimiento.**

El SAC, 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 SAC ejerce una función de interlocución entre la ciudadanía y el Servicio competente, y cuya resolución es competencia de los diferentes Servicios funcionales, correspondiendo al SAC las funciones de instrumento de relación entre ambas.

**Artículo 30. 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 SAC.

**Artículo 31. Nota de Registro de Entrada.**

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

**Artículo 32. Control del documento a registrar.**

El personal adscrito al SAC 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 hiciera, se archivará sin más trámite.

**Artículo 33. Copia del 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 hora de presentación.

**Artículo 34. Registro de documentos dirigidos a otras administraciones.**

Las solicitudes, escritos y comunicaciones que los ciudadanos dirijan a cualquier órgano administrativo que pertenezca a la Administración General de Estado, a 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, podrán presentarse en el Registro General de este Ayuntamiento si se hubiese suscrito Convenio para ello.

**Artículo 35. Clasificación y distribución.**

Una vez registrados los documentos, en el plazo fijado en cada convenio realizado con cada administración, y en todo caso dentro de los dos días siguientes a su recepción, se remitirán inmediatamente a los órganos o entidades destinatarios de los mismos.

Dicha remisión se efectuará por los medios más apropiados para que su recepción se produzca a la mayor brevedad posible, con especial utilización de medios informáticos, electrónicos o tele-

liko dira, eta beti ere Administrazio Publikoen Araubide Juridikoaren eta Administrazio Prozedura Erkidearen Legeak jasotzen dituen betebeharrak eta bermeak beteta.

**36. artikulua.** Bere Erregistroen eta hitzartutakoaren publikitate.

Udalak bere erregistroen eta hitzartutakoaren zerrenda bat argitaratu du (horietara iristeko sistema eta funtzionamenduridutegia sartuta) eta eguneratuta edukiko du.

## II. KAPITULUA. EBAZPEN EKINTZAK

**37. artikulua.** Deskribapena.

Herritarrentzako Arreta Zerbitzuak irtenbidea emango die kudeaketa ohikoenei, errazenei eta bolumen handienekoei, ekintza zuzen eta autonomoen bidez, baldin horretarako bitartekoak eta eskumenak baditu.

**38. artikulua.** Ekintza motak.

Herritarrentzako Arreta Zerbitzuak egingo dituen ekintzak ondorengo 4 ataletan sailkatzen dira, ordenantza honen ondorioetarako:

- A. Berresteko edo egiaztatze ekintzak.
- B. Eguneratzeko ekintzak.
- C. Ezagutzeko ekintzak.
- D. Jarduera ekintzak.

LEHENENGO ATALA. Berresteko edo egiaztatze ekintzak

**39. artikulua.** Deskribapena.

«Berresteko edo Egiaztatze Ekintzak» kudeaketa errazak dira, herritarren eskaerei erantzuteko izaten dira eta erregistro administratiboetan lehendik dagoena berrestea edo egiaztatzea baino ez dute eskatzen. Herritarrentzako Arreta Zerbitzuak bitartekoak eta eskumenak izango ditu horiek modu zuzenean eta autonomoan egiteko.

**40. artikulua.** Erregistroak.

Legazpiko 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.

**41. artikulua.** Erregistroetara iristea.

Iristeko eskubideak berekin darama Udalak baimendutako bolantea eskuratzeko eskubidea ere. Aldez aurretik, ordea, lege ezarrita dauden ordainarazpenak egin beharko dira, hala badagokio.

BIGARREN ATALA. Eguneratzeko ebazpen ekintzak

**42. artikulua.** Deskribapena.

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

**43. artikulua.** Sarrera-Irteera erregistroa.

Legazpiko Udaleko Alkatezari zuzendutako idatzi bidez eskatuko dute herritarrek aldaketa. Idatziari sarrerako erregistroa emango zaio.

Era horretako tramiteek, berez duten izaerarengatik, ez dute berariazko ebazpenik eskatzen.

máticos en los supuestos que sea posible y se cumplan los requisitos y garantías exigidos por la Ley de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

**Artículo 36.** Publicidad de Registros propios y concertados.

El Ayuntamiento hará pública y mantendrá actualizada una relación de los registros propios o concertados, sus sistemas de acceso y comunicación de los horarios de funcionamiento.

## CAPÍTULO II. ACTOS RESOLUTORIOS

**Artículo 37.** Descripción.

El SAC, 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 38.** Tipos de actos.

Los actos que se vayan a realizar por parte del SAC se clasifican, a los efectos de esta Ordenanza, en los siguientes 4 apartados:

- A. De confirmación o constatación.
- B. De actualización.
- C. De conocimiento.
- D. De actividad.

SECCIÓN PRIMERA. Actos resolutorios de confirmación o constatación

**Artículo 39.** Descripción.

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

**Artículo 40.** Registros.

Son registros administrativos del Ayuntamiento de Legazpi 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.

**Artículo 41.** Acceso a registros.

El derecho de acceso conllevará el de obtener volantes de la información cuyo examen sea autorizado por el Ayuntamiento, previo pago, en su caso, de las exacciones que se hallen legalmente establecidas.

SECCIÓN SEGUNDA. Actos resolutorios de actualización

**Artículo 42.** Descripción.

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

**Artículo 43.** Registro de Entrada-Salida.

La ciudadanía deberá solicitar la modificación mediante escrito dirigido a la Alcaldía del Ayuntamiento de Legazpi, realizándose el correspondiente asiento de entrada.

Este tipo de trámites, por su propia naturaleza, no requerirá resolución expresa.

**44. artikulua. Eguneratzeko ebazpen ekintzen katalogoa.**

Alkatetzaren ebazpen bidez zehaztuko da zeintzuk diren Herritarrentzako Arreta Zerbitzuak egingo dituen «Eguneratzeko Ekintzak». Aldez aurretik Ordenantza honetako I. Tituluan jarritako prozedura («Harremanen barne hartzarena») garatuko da.

Tramiteen katalogo hori jendearentzat eskuragarri egongo da Herritarrentzako Arreta Zerbitzuan.

**HIRUGARREN ATALA. Ezagutzazko ebazpen ekintzak**

**45. artikulua. Deskribapena.**

«Ezagutzazko Ekintzak»: Ekintza horien bidez herritarrak aitortutako jardueraren jakitun geratzen da Udala, dagozkion ondorioetarako. Ekintzak bolumen handikoak izaten dira, izaera arautukoak eta errepikakorak.

**46. artikulua. Ezagutzazko agiriaren definizioa eta eragina.**

Herritarrentzako Arreta Zerbitzuko langileek agiri bat egingo dute. Agirian bi gauza jasoko dira: lehenengo zatian, herritarren adierazpena eta, jarraian, administrazioa horren jakitun geratu dela.

Ezagutzazko Ekintzak ahalmena ematen dio interesdunari adierazitako eta kontu-hartutako jardura egiteko. Dena den, Udalak ahalmena izango du jardura hori berrikusteko eta, zuzenbidearen aurka badao, ez baimentzeko.

**47. artikulua. Ezagutzazko agiria ematea.**

Herritarrentzako Arreta Zerbitzuko langileek emango dituzte Ezagutzazko Ekintzaren egiaztagiriak, eskaera egin eta berehala. Hori bai, aldez aurretik legez jarrita dauden ordainarazpenak egingo dira.

**48. artikulua. Sarrera-Irteera erregistroa.**

Legazpiko Udaleko Alkatetzari zuzendutako idatzi bidez egingo dute interesdunek komunikazioa. Idatziari sarrerako erregistroa emango zaio.

Era horretako tramiteek, berez duten izaerarengatik, ez dute berariazko ebazpenik eskatzen.

**49. artikulua. Ezagutzazko ebazpen ekintzen katalogoa.**

Alkatetzaren ebazpen bidez zehaztuko da zeintzuk diren Herritarrentzako Arreta Zerbitzuak egingo dituen «Ezagutzazko Ekintzak». Aldez aurretik Ordenantza honetako I. Tituluan jarritako prozedura («Harremanen barne hartzarena») garatuko da.

Tramiteen katalogo hori jendearentzat eskuragarri egongo da Herritarrentzako Arreta Zerbitzuan.

**LAUGARREN ATALA. Jarduerako ebazpen ekintzak**

Lehenengo azpiatala. Komunikazioak jasotzea eta tramitatzea

**50. 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 eskaerarako aurreikusitako betekizunak.

**51. artikulua. Komunikazioen erregistroa.**

Herritarrentzako Arreta Zerbitzuan komunikazioen erregistro bat egongo da. Erregistro horretan azaldu eta proposatuko da udal zerbitzuak berritzeko edo hobetzeko egokitzat jotzen den guztia.

**Artículo 44. Catálogo de actos resolutorios de actualización.**

Por resolución de Alcaldía, y previo desarrollo del procedimiento establecido en el Título I de esta Ordenanza «Convenio interno de relación», se determinarán aquellos actos de actualización que sean fijados por parte del SAC.

Este catálogo de trámites estará a disposición del público en el SAC.

**SECCIÓN TERCERA. Actos resolutorios de conocimiento**

**Artículo 45. 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 ciudadanía, a los efectos oportunos.

**Artículo 46. Definición y efecto del documento de conocimiento.**

Se elaborará, por el personal del SAC, 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.

El acto de conocimiento faculta a la persona interesada 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 47. Expedición del documento de conocimiento.**

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

**Artículo 48. Registro de Entrada-Salida.**

La persona interesada deberá realizar la comunicación mediante escrito dirigido a la Alcaldía del Ayuntamiento de Legazpi, realizándose el correspondiente asiento de entrada.

Este tipo de trámites, por su propia naturaleza, no requerirá resolución expresa.

**Artículo 49. Catálogo de actos resolutorios de conocimiento.**

Por resolución de Alcaldía, y previo desarrollo del procedimiento establecido en el Título I de esta Ordenanza «Convenio interno de relación», se determinarán aquellos actos de conocimiento que sean fijados por parte del SAC.

Este catálogo de trámites estará a disposición del público en el SAC.

**SECCIÓN CUARTA. Actos resolutorios de actividad**

Subsección primera. Recepción y tramitación de comunicaciones

**Artículo 50. 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 51. Registro de Comunicaciones.**

Existirá en el SAC un Registro de Comunicaciones en el que se podrá exponer y proponer lo que se crea conveniente en orden a innovar o mejorar la prestación de los servicios municipales.

**52. artikulua. Aurkezpena.**

Komunikazioen erregistroan jasoko dira honela jasotako komunikazioak:

- Aurrez aurre, horretarako egindako inprimakiaren bidez.
- Telefono bidez.
- Legeak ezarritako beste edozein bitartekoren bidez.

Herritarrentzako Arreta Zerbitzuko langileek lagundu egingo diote jendeari bere komunikazioa idazten eta jasotzen.

**53. artikulua. Tratamendua.**

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

Zerbitzu eskudunak komunikazioak jaso eta, hala behar izanez gero, komunikazio-egileari eskatu beharreko argibideak eskatu ostean, gehienez ere 10 egun balioduneko epea edukiko du egindako edo egingo dituen jardueren berri Herritarrentzako Arreta Zerbitzuari emateko eta hark berehala komunikazio-egileari jakinarazteko.

**54. artikulua. Erantzuna.**

Herritarrentzako Arreta Zerbitzuan kexa, iradokizuna, aberia abisua edo esker ona jasotzen denetik 30 eguneko epea egongo da egindako jardueren berri interesdunari emateko, dagokion zerbitzuak adierazitako moduan.

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

**55. artikulua. Jarduerak eta jarraipena.**

Herritarrentzako Arreta Zerbitzuak kontrolatuko ditu Zerbitzu bakoitzaren komunikazioak.

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

**56. artikulua. Kexen ondorioak.**

Ordenantza honetan aurreikusitakoaren arabera aurkeztutako kexek ez dute, kasu bakar batean ere, administrazioko errekurtsuaren 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. Galdutako gauzak

**57. artikulua. Definizioa.**

Legazpiko Udalak, Herritarrentzako Arreta Zerbitzuan, galdutako gauzen zerbitzua jartzen du herritarren eskura. Modu horretan, galdutako gauzak biltzeko eta jasotzeko espazio fisiko bat eskaintzen da.

**58. artikulua. Galdutako gauzen erregistroa.**

Hau da galdutako gauzen erregistroaren helburua: udal langileek edo herritarrek aurkitu dituzten galdutako gauzak udalletxean utzi direla jasota geratzea. Gauza horiek jabeari itzultzea izango da hurrengo eginbeharra.

**Artículo 52. Presentación.**

Se incorporarán al Libro-Registro de Comunicaciones las cursadas por cualquiera de los siguientes medios:

- Personalmente, a través del impreso confeccionado al efecto.
- Telefónicamente.
- Cualquier otro medio que establezca la Ley.

El público, podrá ser auxiliado por el personal del SAC en la formulación y constancia de su comunicación.

**Artículo 53. Tratamiento.**

Las comunicaciones se clasificarán y procesarán en el SAC dando éste traslado inmediato al Servicio correspondiente.

Recibidas las comunicaciones en el Servicio competente, éste, en el plazo máximo de 10 días hábiles y previas las aclaraciones que estime oportuno recabar de quien las realiza, informará al SAC de las actuaciones realizadas, o que se prevé realizar, para que inmediatamente las ponga en su conocimiento.

**Artículo 54. Contestación.**

Desde la recepción de la queja, sugerencia, aviso de avería o agradecimiento en el SAC se establece un plazo de 30 días para informar a las personas interesadas de las actuaciones realizadas, en el sentido indicado por el Servicio afectado.

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

**Artículo 55. Actuaciones y seguimiento.**

El SAC llevará un control de los comunicados que afecten a las diferentes Servicios.

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 56. 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. Objetos perdidos

**Artículo 57. Definición.**

El Ayuntamiento de Legazpi, a través del SAC, pone a disposición de la población el servicio de objetos perdidos con el fin de facilitar un punto físico común de entrega y recogida de objetos extraviados.

**Artículo 58. Registro de objetos perdidos.**

El Registro de objetos perdidos tiene como finalidad dejar constancia de la entrada de aquellos objetos extraviados que han sido entregados al Ayuntamiento, bien por personal municipal, bien por la población en general, para la restitución a su propietario o propietaria.

Galdutako gauzen erregistroa eta galdutako gauzak Herritarrentzako Arreta Zerbitzuan egongo dira.

**59. artikulua. Gauzak gordetzeko epeak.**

Galdutako gauzen zerrenda hilabeteko epean jarriko da agerian udaletxeko Iragarki-taulan.

Galdutako gauza baliozkoa ez dela erabakiz gero, bi hilabetez gordeko da, Iragarki-taulan argitaratuko den egunetik kontatzen hasita. Epe hori agortu ondoren, erakunde ongileei eman ahl izango zaie edo egoki irizitako beste erabilera bat emango zaio.

Galdutako gauza baliozkoa bada edo aurkitu duenak erklamatzeko modukoa bada, bi urtez gordeko da, Iragarki-taulan argitaratuko den egunetik kontatzen hasita. Epe hori igaro eta jabea agertu ez bada, galdutako gauza udaletxera ekarri zuenaren esku geratuko da edo, dagokionean, Udalaren esku.

**60. artikulua. Gauza jaso aurretik egin beharreko egiaztapenak.**

Galdutako gauzak itzuli aurretik, Herritarrentzako Arreta Zerbitzuak hainbat egiaztapen egingo ditu, jabeen identitatea egiaztatzeko.

**61. artikulua. Galdutako gauza jabeak jasotzea.**

Galdutako gauzaren erregistroan jasota geratuko da jabeak dagoeneko berreskuratu egin duela galdutakoa.

Hirugarren azpiatala. Dokumentuak konpultsatzea

**62. artikulua. Definizioa.**

Dokumentuen konpultsak jatorrizko dokumentu baten kopia egiaztatzen du, izan beharreko ondorioak izan ditzan.

Kompulsa soilik Udal Erregistroan aurkeztutako dokumentuekin egingo da, eta beti jatorrizkoarekin alderatu ondoren. Agiri horiek Udalean bertan tramitatzeke izan daitezke edo baita beste administrazio eskudun batzuetara bidaltzeko ere, baldin eta beste administrazio horiekin «leihatila bakarraren» hitzarmena sinatuta badu. Udaletik datozen dokumentuak edo Udaleko bulegoetan jasota daudenak ere konpultsatu daitezke.

Salbuespen gisa, Udal erregistrokoak ez diren agiriak onartuko dira baina 5 baino gehiago ez direnean eta udal lana oztapatzen ez denean.

**63. artikulua. Agiria egitea.**

Dokumentuen konpultsak Herritarrentzako Arreta Zerbitzuan egingo dira, uanean bertan, baina aldeztu aurretik Udal Korporazioko idazkari nagusiak eskuordetzea eman ondoren.

Baliteke uanean bertan zerbitzua ez ematea, konpultsatu beharreko kopiak asko badira.

Kompultsak egiteko, jatorrizko dokumentuak baino ez ditu eraman beharko interesdunak. Fotokopiak Herritarrentzako Arreta Zerbitzuan egingo dira.

Udal erregistrokoak ez diren dokumentuen kasuan, interesdunak ekarri beharko ditu konpultsatu nahi dituen kopiak.

Laugarren azpiatala. Hitzordua eskatzea

**64. artikulua. Hitzordua eskatzea.**

Udalaren oinarriko helburua honako hau izango da: Legazpiko Udalerekiko 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 zailtasuna

El Registro de objetos perdidos se ubicará en el SAC al igual que los objetos extraviados.

**Artículo 59. Plazos de depósito.**

Se expondrá durante un mes en el Tablón de Anuncios la relación de objetos perdidos para su publicidad.

En el caso de que el objeto no sea considerado de valor, se mantendrá en depósito por un período de dos meses a contar desde la publicación en el Tablón de Anuncios, transcurrido el cual podrá ser donado a entidades benéficas, o darle el destino que se considere más adecuado.

En el caso de que el objeto sea considerado de valor o sea reclamable por el hallador, el plazo de depósito se ampliará hasta los dos años, a contar igualmente, desde la publicación en el Tablón de Anuncios. Transcurrido dicho plazo sin haberse presentado la persona propietaria, el objeto pasará a disposición de quien realizó el depósito o del Ayuntamiento, en su caso.

**Artículo 60. Comprobaciones previas a la retirada del objeto.**

Con carácter previo a la devolución de los objetos perdidos, el SAC realizará las comprobaciones oportunas, encaminadas a verificar la identidad de las personas propietarias.

**Artículo 61. Retirada del objeto por la persona propietaria.**

La persona propietaria del objeto acusará recibo en el Libro-Registro de objetos perdidos dejando constancia de la entrega.

Subsección tercera. Compulsa de documentos

**Artículo 62. Definición.**

Es compulsa de documentos la autenticación de la copia de un documento original para que pueda surtir los efectos oportunos.

La compulsa de documentos, previo cotejo con su original, solo procederá para los presentados en el Registro del Ayuntamiento, ya sea para su tramitación en el mismo o bien para su remisión a otras Administraciones competentes para conocer y resolver la materia de que se trate, cuando con las mismas se tiene suscrito el convenio de «ventanilla única», o bien de los documentos que procedan del Ayuntamiento o consten en la documentación custodiada en sus dependencias.

Excepcionalmente, se admitirán documentos ajenos al Registro del Ayuntamiento, siempre que no excedan de 5 y no interfieran en la labor municipal.

**Artículo 63. Expedición.**

Desde el SAC, de forma inmediata y previa delegación de la Secretaría General de la Corporación, se realizarán las compulsas de documentos.

El servicio podrá no ser prestado en el mismo momento, si las copias a compulsar fueran numerosas.

Para la realización de compulsas, la persona interesada deberá aportar únicamente los originales, realizándose las fotocopias correspondientes en el SAC.

En el caso de documentos ajenos al Registro del Ayuntamiento, las fotocopias deberán ser aportadas por la persona interesada.

Subsección cuarta. Cita previa

**Artículo 64. Cita previa.**

Será objetivo básico del Ayuntamiento de Legazpi facilitar a través del SAC el máximo de asesoramiento e información que la ciudadanía pueda necesitar en su relación con aquél.

No obstante, resulta inevitable la existencia de demandas que, bien sea por su dificultad, por su peculiaridad o por su



gatik, bai berezitasunagatik, bai duten izaeragatik. Halakoetan, Herritarrentzako Arreta Zerbitzuak administratuko ditu partzialki haien agendak, eta bilera egiteko eguna, ordua eta lekua emango ditu.

Bosgarren azpiatala. Telefono-deiak jasotzea eta banatzea

*65. artikulua. Deskribapena.*

Herritarrek, Udalarekiko harremanetan, bertako langileren batekin harremanetan jarri behar badute, lehenengo eta behin Herritarrentzako 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 zaio. Azken funtzioa deia ahalik eta azkarren dagokion pertsonari pasatzea izango da.

Seigarren azpiatala. Sarrera-Irteera erregistroa

*66. artikulua. Deskribapena.*

Sarrera-irteera erregistroa bide ofiziala da, erakundearen edozein motatako informazioa eta/edo dokumentazioa jasotzeko edo hari emateko.

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

Zazpigarren azpiatala. Jasotako eta bidalitako posta jasotzea eta banatzea

*67. artikulua. Deskribapena.*

Herritarrentzako Arreta Zerbitzuen ardua 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.

#### XEDAPEN GEHIGARRIA

*Lehenengoa.* Legazpiko Udalak jarriko ditu Herritarrentzako Arreta Zerbitzuan behar diren langileak, lanpostuak hornitzeko indarrean dagoen legerian xedatuta dauden prozesuen bitartez. 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 zerbitzua behar den moduan ezartzeko.

#### AZKEN XEDAPENA

*Lehenengoa.* Ordenantza hau indarrean egongo da, testu osoa Gipuzkoako ALDIZKARI OFIZIALEAN argitaratu eta 7/1985 Legeak, Toki Araubidearen Oinarriak arautzen dituenak, 65.2 artikuluan xedatutako hamabost eguneko epea igaro ostean, hari eta aldatzea edo indargabetzea erabakitzen den arte.

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

identidad, requieran la atención de personal técnico municipal o de algún miembro de la Corporación. En estos supuestos, el SAC administrará parcialmente sus agendas, asignando día, hora y lugar de la cita, con carácter previo a su desarrollo.

Subsección quinta. Recepción y distribución de llamadas telefónicas

*Artículo 65. 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 SAC, 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 sexta. Registro de Entrada-Salida

*Artículo 66. 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.

Subsección séptima. Recepción y distribución de correo entrante y saliente

*Artículo 67. Descripción.*

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

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

#### DISPOSICIÓN ADICIONAL

*Primera.* El Ayuntamiento de Legazpi procederá, a través de los procesos de provisión de puestos de trabajo previstos en la legislación vigente, a dotar del personal necesario al SAC. 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, una vez publicado su texto íntegro en el BOLETIN OFICIAL de Gipuzkoa 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.

*Segunda.* No obstante, la plena efectividad de la aplicación de la presente ordenanza quedará supeditada a que el Ayuntamiento de Legazpi 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 SAC.