

TOKI ADMINISTRAZIOA

3

ADMINISTRACIÓN LOCAL

OÑATIKO UDALA

Antolakuntza Arloa

«Oñatiko Udaleko Herritarrentzako Arreta Zerbitzua (HAZ) arautzen duen Ordenantza» behin betiko izaeraz onartzea.

2018ko uztailaren 26ko Udal Plenoaren erabakiz «Oñatiko Udaleko Herritarrentzako Arreta Zerbitzua (HAZ) arautzen duen Ordenantza» hasiera bateko izaeraz onartzea erabaki zen. Aipaturiko erabakiak jendeagirian egon den 30 eguneko epean alegazio bakar bat jaso da; argitaratu zen 2018ko irailaren 24ko dataz Gipuzkoako ALDIZKARI OFIZIALEAN eta Udal Iragarki Taulan.

— LAB sindikatuaren izenean Diego Tocino Casales jaunak aurkeztutakoa.

Aurreko ikusirik, 2018ko urriaren 4ko Udal Plenoak aho batez honako erabakiak hartu ditu:

a. LAB sindikatuaren izenean Diego Tocino Casales jaunak egindako alegazioa ez onartzea.

b. Ordenantza behin betiko izaeraz onartzea era berean, Gipuzkoako ALDIZKARI OFIZIALEAN testu osoa argitara ematea erabaki delarik.

Oñati, 2018ko urriaren 15a.—Alkatea. (6927)

Oñatiko Udaleko Herritarrentzako Arreta Zerbitzua (HAZ) arautzen duen Ordenantza.

Indizea.

Zioen azalpena.

I. titulua.

1. artikulua. Herritarrentzako Arreta zerbitzua.

2. artikulua. HAZen zereginak.

3. artikulua. Ordenantzaren helburua.

4. artikulua. Antolakuntza Printzipioa.

5. artikulua. Zerbitzuekiko harremana.

6. artikulua. Harremanen barne hitzarmena.

6.1. Zerbitzuko informazioa.

6.2. Prozeduraren aldizkako ebaluazioa.

7. artikulua. Herritarrentzako Arreta Zerbitzuaren jarduerari buruzko informazioa.

8. artikulua. Zerbitzuetako erreferentia.

9. artikulua. Eskaerarekin batera aurkeztu beharreko dokumentazioa.

10. artikulua. Dokumentazioa artxibatzea.

II. titulua.

11. artikulua. Informazio funtzioa.

12. artikulua. Informazioa zabaltzeko bitartekoak.

I. kapitulua. Informazio orokorra.

13. artikulua. Edukia.

AYUNTAMIENTO DE OÑATI

Área de Organización

Aprobación definitiva de la «Ordenanza reguladora del Servicio de Atención a la Ciudadanía (SAC) del Ayuntamiento de Oñati.

Por acuerdo Plenario de fecha 26 de julio de 2018, se aprobó con carácter inicial la «Ordenanza reguladora del Servicio de Atención a la Ciudadanía (SAC) del Ayuntamiento de Oñati». El citado acuerdo fue expuesto por término de 30 días en el BOLETÍN OFICIAL de Gipuzkoa de fecha 24 de septiembre de 2018 y Tablón de Anuncios del Ayuntamiento, durante el citado período hubo una alegación:

— Presentada por D. Diego Tocino Casales en representación del Sindicato LAB.

Visto lo anterior el Pleno Municipal reunido en sesión de fecha 4 de octubre de 2018, adoptó por unanimidad.

a. Rechazar la alegación presentada por D. Diego Tocino Casales en representación del sindicato LAB.

b. La aprobación de la citada Ordenanza con carácter definitivo y su publicación íntegra en el BOLETÍN OFICIAL de Gipuzkoa.

Oñati, a 15 de octubre de 2018.—El alcalde. (6927)

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

Índice.

Exposición de motivos.

Título I.

Artículo 1. Servicio de Atención Ciudadana.

Artículo 2. Funciones del SAC.

Artículo 3. Objeto de la Ordenanza.

Artículo 4. Principio Organizativo.

Artículo 5. Relación con los servicios.

Artículo 6. Convenio interno de relación.

6.1. Información del Servicio:

6.2. Evaluación periódica de Procedimientos.

Artículo 7. Información sobre la actividad del SAC.

Artículo 8. Referentes de Servicio.

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

Artículo 10. Archivo de documentación.

Título II.

Artículo 11. Función de Información.

Artículo 12. Medios de difusión de la información.

Capítulo I. Información general.

Artículo 13. Contenido.

14. artikulua. Informazioa ematea.
15. artikulua. Informazio publikoa.
16. artikulua. Administrazioetako erregistroetara iristea.
17. artikulua. Kopiaak lortzea.
II. kapitulua. Informazio partikularra.
18. artikulua. Edukia.
19. artikulua. Informazioa lortzeko eta eskuratzeko esku-
bidea.
20. artikulua. Entzunaldia.
III. titulua.
21. artikulua. Kudeaketa funtzioa.
22. artikulua. Leihatila bakarra.
23. artikulua. Ordezkaritza.
24. artikulua. Barne komunikazioa.
25. artikulua. Telefono bidezko kudeaketa.
26. artikulua. Identitatea.
27. artikulua. Prozedura.
28. artikulua. Tramiteen erregistroa telefono bidez.
I. kapitulua. Tramite-egintzak.
29. artikulua. Deskribapena.
30. artikulua. Sarrera erregistroa.
31. artikulua. Sarrera erregistroko oharra.
32. artikulua. Erregistratu beharreko dokumentuaren kon-
trola.
33. artikulua. Erregistratutako dokumentuaren kopia.
34. artikulua. Beste administrazio batzuetara zuzendu-
tako agirien erregistroa.
35. artikulua. Sailkapena eta banaketa.
36. artikulua. Berezko Erregistroen eta hitzartutako Erre-
gistroen publikitate.
II. kapitulua. Ebazpen egintzak.
37. artikulua. Deskribapena.
38. artikulua. Egintza motak.
Lehenengo atala. Berresteko edo egiaztatzeko ebazpen
egintzak.
39. artikulua. Deskribapena.
40. artikulua. Erregistroak.
41. artikulua. Erregistroetara iristea.
Bigarren atala. Eguneratzeko ebazpen egintzak.
42. artikulua. Deskribapena.
43. artikulua. Sarrera-Irteera erregistroa.
44. artikulua. Eguneratzeko ebazpen egintzen katalogoa.
Hirugarren atala. Ezagutzazko ebazpen egintzak.
45. artikulua. Deskribapena.
46. artikulua. Ezagutzazko agiriaren definizioa eta era-
gina.
47. artikulua. Ezagutzazko agiria ematea.
48. artikulua. Sarrera-Irteera erregistroa.
49. artikulua. Ezagutzazko ebazpen egintzen katalogoa.
Laugarren atala. Jarduerako ebazpen egintzak.
Lehenengo azpiatala. Komunikazioak jasotzea eta
tramitatzea.

Artículo 14. Realización de la información.
Artículo 15. Información Pública.
Artículo 16. Acceso a Registros administrativos.
Artículo 17. Obtención de copias.
Capítulo II. Información particular.
Artículo 18. Contenido.
Artículo 19. Derecho de información y acceso.

Artículo 20. Audiencia.
Título III.
Artículo 21. Función de Gestión.
Artículo 22. Ventanilla Única.
Artículo 23. Representación.
Artículo 24. Comunicación interna.
Artículo 25. Gestión a través del teléfono.
Artículo 26. Identidad.
Artículo 27. Procedimiento.
Artículo 28. Registro de trámites por teléfono.
Capítulo I. Actos de trámite.
Artículo 29. Descripción.
Artículo 30. Registro de Entrada.
Artículo 31. Nota de Registro de Entrada.
Artículo 32. Control del documento a registrar.

Artículo 33. Copia del documento registrado.
Artículo 34. Registro de documentos dirigidos a otras ad-
ministraciones.
Artículo 35. Clasificación y distribución.
Artículo 36. Publicidad de Registros propios y concerta-
dos.
Capítulo II. Actos resolutorios.
Artículo 37. Descripción.
Artículo 38. Tipos de actos.
Sección primera. Actos resolutorios de confirmación o
constatación.
Artículo 39. Descripción.
Artículo 40. Registros.
Artículo 41. Acceso a registros.
Sección segunda. Actos resolutorios de actualización.
Artículo 42. Descripción.
Artículo 43. Registro de Entrada-Salida.
Artículo 44. Catálogo de actos resolutorios de actualización.
Sección tercera. Actos resolutorios de conocimiento.
Artículo 45. Descripción.
Artículo 46. Definición y efecto del documento de conoci-
miento.
Artículo 47. Expedición del documento de cono-
cimiento.
Artículo 48. Registro de Entrada-Salida.
Artículo 49. Catálogo de actos resolutorios de conoci-
miento.
Sección cuarta. Actos resolutorios de actividad.
Subsección primera. Recepción y tramitación de comuni-
caciones.

50. artikulua. Komunikazioaren definizioa.
51. artikulua. Komunikazioen erregistroa.
52. artikulua. Aurkezpena.
53. artikulua. Tratamendua.
54. artikulua. Erantzuna.
55. artikulua. Jarduerak eta jarraipena.
56. artikulua. Kexen ondorioak.
Bigarren azpiatala. Dokumentuak konpultsatzea.
57. artikulua. Definizioa.
58. artikulua. Agiria egitea.
Hirugarren azpiatala. Hitzordua eskatzea.
59. artikulua. Hitzordua eskatzea.
Laugarren azpiatala. Telefono-deiak jasotzea eta banatzea.
60. artikulua. Deskribapena.
Bosgarren azpiatala. Sarrera-lrteera erregistroa.
61. artikulua. Deskribapena.
Seigarren azpiatala. Jasotako eta bidalitako posta jasotzea eta banatzea.
62. artikulua. Deskribapena.
Xedapen gehigarria.
Azken xedapena.

ZIOEN AZALPENA

CEren 103. Artikuluak jasotzen duenaren arabera, Herri Administrazioak objektibotasunez erantzun behar die interes orokorrei, eta efikaziaren printzipioei jarraiki jardun behar du, legerari eta zuzenbideari bete-betean men eginik. Era berean, Herri Administrazioen Prozedura Erkideari buruzko urriaren 1eko 39/2015 Legearen 13. artikulua, pertsonak, herri administrazioekiko harremanetan dituzten eskubideak zehazten ditu. Horren ondorioz, Administrazioak beharrezkoak diren mekanismoak egituratu behar ditu, eskubide horiek betearazteko.

Azken urteotan Tokiko Administrazioa, herritarrengandik hurbilen dagoen administrazioa izanik, lanean aritu da herritarrei eskaintzen dizkien zerbitzuak hobetzeko eta areagotzeko.

Aurrerabide hori, batez ere, hiri ekipamenduetan, asistentzian, hezkuntzan, kulturaren, osasunean, kirolean, etab. gertatu da, baina hobekuntzak herritarren zuzeneko arreta zerbitzuan ezarri diren arren, ez zaio arreta zerbitzu honi modu integral batean heldu, kudeaketa eta informazioan hobekuntzak ezarriz.

Bestalde, nabarmena da herritarrek ere gero eta eskakizun handiagoak dituztela. Horri gastu publikoa murriztu beharra gertatzen 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 Administrazioetik jasotzen duten irudia.

Helburu hori lortu ahal izateko, eta bidenabar, bere xedea komunitateari eta komunitateak etengabe izaten duen bilakeari egokitu ahal izateko, Oñatiko Udalak, Zerbitzu Publikoko erakunde den aldetik, konpromiso bat hartu du, tokiko berrikuntza abian jartzeko.

Hortaz, beharrezkoa den hausnarketa tartearen ostean, eta dagoeneko Euskal Autonomia Erkidegoan ezarrita dauden hainbat eredu erreferentziatzat harturik, Herritarrentzako Arreta Zerbitzu integrala sortzea proposatu da.

- Artículo 50. Definición de Comunicación.
Artículo 51. Registro de Comunicaciones.
Artículo 52. Presentación.
Artículo 53. Tratamiento.
Artículo 54. Contestación.
Artículo 55. Actuaciones y seguimiento.
Artículo 56. Efectos de las quejas.
Subsección segunda. Compulsa de documentos.
Artículo 57. Definición.
Artículo 58. Expedición.
Subsección tercera. Cita previa.
Artículo 59. Cita previa.
Subsección cuarta. Recepción y distribución de llamadas telefónicas.
Artículo 60. Descripción.
Subsección quinta. Registro de Entrada-Salida.
Artículo 61. Descripción.
Subsección sexta. Recepción y distribución de correo entrante y saliente.
Artículo 62. Descripción.
Disposición adicional.
Disposición final.

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

El artículo 103 de la CE señala que la Administración Pública debe servir con objetividad los intereses generales y debe actuar de acuerdo con los principios de eficacia, debiendo actuar con sometimiento pleno a la ley y al derecho. Así mismo la ley 39/2015 de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas en el artículo 13 enuncia los derechos de las personas en sus relaciones con las administraciones públicas. En consecuencia, la Administración debe estructurar los mecanismos necesarios que hagan cumplir dichos derechos.

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

Dicho avance se ha referido principalmente a servicios de equipamiento urbano, asistenciales, educativos, culturales, sanitarios, deportivos, etc. y aunque se han introducido mejoras en la atención directa a la ciudadanía no se ha abordado el tema como una atención integral, con mejoras en la 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 Oñati, como entidad de Servicio Público, para adecuar su fin a la comunidad y a sus continuos cambios evolutivos, ha adquirido un compromiso de innovación local.

Todo ello, tras el oportuno espacio de reflexión y tomando como referencia los diversos modelos ya implantados en la Comunidad Autónoma del País Vasco, ha llevado a proponer la creación de un SAC de carácter integral.

Ondorioz, ondokoak dira Herritarrentzako Arreta Zerbitzuaren ezaugarriak:

1. Udal bulego bat da. Beraz, zerbitzu hau ez da herritarren eskaerak artatzera mugatuko. Izan ere, bulego hori baliatuko da ahal diren arreta mota guztiak emango dira.

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

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

4. Gehien eskatzen diren ohiko tramiteek osatuko dute bere jardueren karta.

Ondorengoak dira, kudeaketa eta informazio funtzioak betetzen dituen horrelako zerbitzu bat (HAZ) abian jartzeak dakartzan abantailak:

Herritarrentzat:

- a) Eskaera pertsonalak bideratzea.
- b) Herritarrei tratu pertsonala eta individualizatua ematea.
- c) Izaera orokorreko eskaerak, hau da, normaliza daitezkeenak, betetzea.
- d) Eskaerei arinago eta azkarrago erantzutea.
- e) Informazio zuzena eta benetakoa ematea, eta informazioa kanalizatzea, herritarrek eskaerak zentralizatuta eduki ditzaten.
- f) Egiten diren kontsultak iragaztea. Horrela, kontsulta espezifikokoak bakarrik bidaliko ditu Zerbitzu eskudunera, aurretik ordua hartuta.
- g) Azkenik, Udalak herritarren aurrean duen irudia eguneratzea.

Udalarentzat:

- a) Baliabideak arrazionalizatzea, antolakuntza horizontalak sortzen dituen ekonomien ondorioz.
- b) Udalak herritarren eskakizunei erantzuteko ahalegina egiten duen zerbitzu publikoaren irudia ematea.
- c) Zerbitzu publikoaren ikuspegitik, pertsonenganako harreman zuzena eta arduratsua izatea, etengabe hobetu ahal izateko.
- d) Laneko barne-sarea indartzea.
- e) Herritarrei zerbitzua eskaintzean sentitzen den hasebetetzean 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, herritarrek artatzeko egungo teknikak txertatzen dituena eta herritarrenganako arreta ardaztat hartzen duena, eta halaber, herritarrek Udalari egiten dizkioten eskaera gehienei irtenbidea emateko beharrezkoak diren bitartekoak dituena.

2. artikulua. Herritarrentzako Arreta Zerbitzuaren zeregina.

Herritarrentzako Arreta Zerbitzuaren jarduerak ondorengo funtzioen barruan sartzen dira:

- A. Udalari eta udalerriri buruzko informazioa emateko funtzioa.
- B. Kudeaketa funtzioa.

En consecuencia, las características del SAC son las siguientes:

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

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

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

4. La carta de actividades estará compuesta por los trámites más sencillos 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, mejora 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. Servicio de atención Ciudadana.

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

Artículo 2. 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.

3. artikulua. Ordenantzaren helburua.

Hauxe dira Ordenantza honen helburuak:

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

2. Prozedurazko arau batzuk jartzea, Ebazpen Egintzak izeneko espedienteak eta kudeaketak arautuko dituztenak.

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

a) Herri Administrazioekin Administrazio Elektronikorako Sarbide Nagusi baten bidez komunikatzeko eskubidea.

b) Herri Administrazioekiko harremanetan baliabide elektronikoa erabiltzeko laguntza jasotzeko eskubidea.

c) Autonomia Erkidegoko lurraldean ofizialak diren hizkuntzak erabiltzeko eskubidea, euskara, Oñatiko herritarren hizkuntza nagusia den heinean lehenetsiz.

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 errespetuarekin eta adeitasunez artatuak izateko eskubidea; haiek euren eskubideak erabiltzeko eta obligazioak betetzeko erraztasunak eman-goz ditzkiete.

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

g) 39/2015 Legean aurreikusten diren identifikazio-baliabideak eta sinadura elektronikoa eskuratzeko eta erabiltzeko eskubidea.

Datu pertsonalak babesteko eskubidea, eta bereziki, Udalaren datuen tratamendu erregistroan ageri diren datuen segurtasuna eta konfidentzialtasuna babestea.

4. Pertsona fisikoek une oro erabaki ahal izango dute euren eskubideak erabiltzeko eta betebeharrak betetzeko, Udalarekin baliabide elektronikoen bidez komunikatuko diren ala ez, ezinbestean bide elektronikoa erabiltzera behartuta dauden izan ezik. Pertsonak edozein momentutan aldatu ahal izango du Herri Administrazioekin harremanak izateko aukeratu duen bidea.

4. artikulua. Antolakuntzaren printzipioa.

Zerbitzu hau bereizten duen antolakuntzako printzipioa oinarritzeko bi elementutan oinarritzen da:

– 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, herritarrei arreta pertsonalizatua emateko helburu nagusiari jarraiki.

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

Udalaren administrazio-unitateak izango dira, funtzioengatik unitate horiei dagozkien gaitetan, Herritarrentzako Arreta Zerbi-

Artículo 3. Objeto de la ordenanza.

Constituyen el objeto de esta Ordenanza:

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, priorizando la comunicación en la lengua principal de la ciudadanía de Oñati, que es el euskara.

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 contemplados la Ley 39/2015.

A la protección de datos de carácter personal, y en particular a la seguridad y confidencialidad de los datos que figuren en el registro de tratamiento de datos del Ayuntamiento.

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

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.

Las unidades administrativas municipales son los responsables últimos de todas las actuaciones que, respecto a las mate-

tzuak egiten dituen jarduera guztien azken arduradunak, zerbitzu honi agintzen zaizkion eta bere ardurapekoak diren jardueren kasuan izan ezik.

Zerbitzu bakoitzak eta Herritarrentzako Arreta Zerbitzuak agiri bat sinatuko dute elkarren arteko harremana 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:

– 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.

Herritarrentzako Arreta Zerbitzuaren eta Udalaren Zerbitzu funtzionalen arteko koordinazio egokia bermatzeko, Zerbitzu bakoitzeko erreferente bat jarriko da, ondorengo funtzioak izango dituen:

– Herritarrentzako Arreta Zerbitzuaren eta zerbitzuaren arteko bitartekari edo zubi lanak egitea eta bere langileei babesa ematea, hala eskatzen diotenean.

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

– Herritarrek Herritarrentzako Arreta Zerbitzuan aurkeztutako eskaerei erantzun bat emateko, zerbitzuaren barruan egin beharreko jarduera guztiak zaintzea eta koordinatzea.

– Unitatearen eta Herritarrentzako Arreta Zerbitzuaren arteko harremanak arautzen dituen dokumentuaren edukia behar bezala betetzen dela kontrolatzea.

– Konpromisoa hartzea Herritarrentzako Arreta Zerbitzuko langileei laguntzeko.

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

- Berriak, jazoerak edo gertaerak.
- Horien datak eta epeak.
- Herritarrek tramiterako bete beharreko baldintzak.
- Jazoeraren edo gertaeraren tramitazio egoera.
- Jazoeraren edo gertaeraren dokumentazio grafikoa.

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

– Sinatu den Barne Hitzarmen hau behar bezala betetzeko konpromisoa.

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

rias que les corresponden funcionalmente, desarrolle el S.A.C, independientemente de aquellas encomendadas a este nuevo servicio y que sean de responsabilidad propia.

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:

– 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.

Para garantizar la adecuada coordinación del SAC con las Áreas funcionales del Ayuntamiento y con el objeto de prestar el mejor servicio a la ciudadanía, existirá la figura de Referente de Área, que será designado por el/la titular de cada Departamento y que tendrá como funciones las siguientes:

– Servir de interlocutor/a o puente entre el SAC y el Área correspondiente, ofreciendo apoyo al personal del servicio cuando sea requerido.

– Mantener informado al responsable del SAC sobre todas las actuaciones del Área que tengan repercusión de cara a la ciudadanía, tales como campañas, variaciones en la tramitación de procedimientos, servicios, anuncios y en general, cuantas actividades desarrolle el área o departamento que tengan relación directa con la ciudadanía.

– Velar y coordinar las actuaciones necesarias de respuesta dentro de su área por las demandas presentadas en el SAC por la ciudadanía.

– Controlar el correcto cumplimiento del contenido de los convenios para la colaboración aprobados, proponiendo junto con la persona responsable del SAC, las medidas correctoras que procedan.

– Establecer un compromiso de apoyo al personal del SAC.

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

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

– Establecer una implicación total con el 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:

– Zerbitzu funtzional bakoitzaren eskumenekoa den dokumentazioa erregistratzen den egun berean bidaltzea, lanaldia bukatzen denean.

– Zerbitzu bakoitzak helarazitako informazioa profesionaltasun eta ardura osoz ematea, arreta eta informazioa eskaintzean, zerbitzua eta kalitatea bermatzeko.

– Zerbitzu bakoitzari, aldian-aldian, herritarrek, zuzeneko tratu horren ondorioz, egin edo iradoki ditzaketen ekarpenak aditzera ematea.

6.2. Prozeduren aldizkako ebaluazioa.

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

Garrantzitsua da, beraz, elementu bizi eta praktikoa izatea, indarreko legeekin eta garaiko gizartearekin zuzeneko lotura duena.

Urtean behin bilera orokor bat egingo da, baina, hala ere, berehala aplikatzekoak diren unean uneko aldaketek sortutako beharrak albo batera utzi gabe.

7. artikulua. Herritarrentzako Arreta Zerbitzuen jarduerari buruzko informazioa.

Aldian-aldian, Herritarrentzako Arreta Zerbitzuen eskumeneko jarduerari buruzko estatistikak egingo dira, herritarrek aurkeztutako eskaerak, kekek eta iradokizunak, aberia abisuak, ebazpen egintzak zeintzuk diren, eta zenbat eta zer nolako kontsultak egin diren hobeto jakiteko.

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

8. artikulua. Zerbitzuetako erreferentea.

Herritarrentzako Arreta Zerbitzuen eta Udalaren Zerbitzu funtzionalen arteko koordinazio egokia bermatzeko, Zerbitzu bakoitzeko erreferente bat jarriko da, ondorengo funtzioak izango dituena:

A. Herritarrentzako Arreta Zerbitzuen eta zerbitzuen arteko bitartekari edo zubi lanak egitea eta bere langileei babesa ematea, hala eskatzen diotenean.

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

C. Herritarrek Herritarrentzako Arreta Zerbitzuan aurkeztutako eskaerei erantzun bat emateko, zerbitzuen barruan egin beharreko jarduera guztiak zaintzea eta koordinatzea.

D. Unitatearen eta Herritarrentzako Arreta Zerbitzuen arteko harremanak arautzen dituen dokumentuaren edukia behar bezala betetzen dela kontrolatzea.

9. artikulua. Eskaerarekin batera aurkeztu beharreko dokumentazioa.

Egingo diren eskaerak honakoak jasoko dituzte:

a) Interesdunaren izen-abizenak, eta hala dagokionean, bere ordezkariaren izena.

b) Jakinarazpena egiteko erabili nahi den bitarteko elektronikoen, edo hala izan ezean, leku fisikoaren identifikazioa. Nahi izanez gero, interesdunek posta elektronikoen edota gailu elektronikoen helbidea eman ahal izango dute, Herri Administrazioek jakinarazpena bidali izanari edo eskura jarri izanari buruzko abisua emateko.

c) Argi eta garbi, eskaera zehazteko egitateak, arrazoiak eta eskabideak.

d) Lekua eta data.

– 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.

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.

D. Controlar el correcto cumplimiento del contenido del documento que regula las relaciones entre la unidad y el S.A.C.

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 las Administraciones Públicas les avisen 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) Eskatzailearen sinadura edo, bere borondatearen egiaztapena, edozein bitartekoren bidez adierazita.
- f) Administrazioako zein organo, erakunde edo unitateri daitzen zaion.
- g) Prozeduraren arabera, aurkeztu beharreko dokumentazioa. Dokumentazio hori Oñatiko Udalaren Prozeduren Eskuliburuan egongo da jasota.

10. artikulua. Dokumentazioa artxibatzea.

Zerbitzu bakoitzaren ardura izango da zerbitzu funtzional bakoitzaren eskumeneko espedienteen eta kudeaketen inguruan Herritarrentzako Arreta Zerbitzuan sortutako dokumentazioa artxibatzea. Beraz, Herritarrentzako Arreta Zerbitzuak dokumentazio hori helaraziko die, kasu bakoitzean ezarritako maiztasunarekin.

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

Oinarri-oinarrian, honako hauek izango dira informazio funtzioak:

– Pertsonen harrera egitea eta arreta eskaintzea, bisitaren lehenengo unean behar duten orientazioa eta laguntza emateko eta, bereziki, bulegoak eta funtzionarioak non dauden esateko.

– Orientazioa eta informazioa ematea, burutu nahi dituzten proiektuak, jarduerak eta dokumentazioa bideratzeko tramiteei, baldintzei eta dokumentazioari buruzko argibideak eta laguntzak emateko; edo bestela, zerbitzuren bat eskuratzeko edo prestazioren batez gozatzeko.

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

12. artikulua. Informazioa zabaltzeko bitartekoak.

Herritarri behar duen informazioa emateko, une bakoitzean, zabalkundea egiteko egokiak diren bitartekoak erabiliko dira eta, batez ere, urruneko informazioa helarazteko aukera ematen dutenak sustatuko dira, hala nola, argitalpenak, telefono-sistemak edo aurrerapen teknologikoei esker erabil daitekeen beste edozein komunikabide.

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

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, SMSak eta bestelakoak.

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 Oñati.

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.

– 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.

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 buruzko xedapenek agintzen dituzten betebeharrak juridikoak edo teknikoak.

C. Prozeduren tramitazioari, zerbitzu publikoei eta prestazioei buruzkoa, 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. Jendaurreko erakustaldian dagoen prozeduraren edo prozeduraren zati jakin baten berri izatea; hartara, interesdunek egokitzat jotzen dituzten alegazioak egin ahal izango dituzte.

E. Espediente baten atal izanik, administrazioaren artxiboetan ageri diren Erregistroetara eta dokumentuetara sarbidea izatea; horien adierazpen grafikoa, soinuak edo irudizkoa edo horiek jasota daudeneko euskarri materiala edozelakoa delarik ere; baldin eta espediente horiek eskaera egiten den egunean bukatuta dauden prozedurei buruzkoak badira, eta erregistro horiek, data horretan operatibo ez badaude.

14. artikulua. Informazioa ematea.

Aurreko artikuluen A, B, C eta D ataletan jasotako informazioa nahitaez emango zaie herritarrei, horretarako inolako ziletasunik egiaztatzeke beharrik izan gabe.

15. artikulua.. Informazio publikoa.

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

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

16. artikulua. Administrazioetako erregistroetara iristea.

Herritarrek informazio publikoa, artxiboak eta erregistroak eskuratzeko eskubidea izango dute, Konstituzioan; gardentasunari, informazio publikorako sarbideari eta gobernu onari buruzko Legean; ezar daitezkeen gainerako legeetan.

Informazioa lortzeko, Oñatiko Udalaren Tramiteen Eskuliburuan aurreikusitako prozedura jarraituko da.

17. artikulua. Kopia lortzea.

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

Dokumentazioa edo informazioa eskuratzeko eskubideak kopia edo egiaztagiria lortzeko eskubidea ere emango du (paperean edo euskarri digitalean). Dokumentuen kopia bide telematikoz bidali ahalko dira, Udalak hala baimentzen bada. Aldez aurretik, ordea, legez ezarrita dauden ordainarazpenak egin beharko dira.

Kanpoan egindako dokumentu batzuen kopia eskatzen bada, kopia horiek eman aurretik, horiek egiteak Udalarentzat duen edo izan duten kostua ordaindu beharko da.

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

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 quince días.

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

Artículo 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.

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

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.

II. KAPITULUA. INFORMAZIO PARTIKULARRA

18. artikulua. Edukia.

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

19. artikulua. Informazioa lortzeko eta eskuratzeko eskubidea.

Aldez aurretik interesdun modura egiaztatuta daudenek honakoak egin ahaliko dituzte:

a) Edozein unetan prozeduraren tramitazioaren egoerari buruzko informazioa jasotzea.

b) Espedientean dauden dokumentuak eskuratzea, izendunak izan ezik. Dena dela, titular ez diren pertsonak izendun agiriak eskuratzeko eskubideaz baliatu ahal izango dira, baldin eta, pertsonen intimitateari buruzko bestelako daturik sartu gabe, zuzenbidearen aplikazioko prozeduretan agertzen badira, zigor edo diziplina arloko prozeduretan izan ezik, eta, edukia kontuan hartuta, herritarren eskubideak betearazteko erabili ahal baldin badira.

c) Entzunaldian parte hartzea, alegazioak egiteko eta egoki iruditzen zaizkien dokumentuak eta justifikazioak aurkezteko.

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

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 erreprodukziarik emango. Dena den, interesdunak eskaera formala egin dezake espedientean zati baten edo espediente osoaren kopia eskuratzeko.

III. TITULUA

KUDEAKETA FUNTZIOA

21. artikulua. Kudeaketa funtzioa.

Hauek izango dira kudeaketa funtzioak:

– Prozedura administratiboei dagokienez, espediente baten hasierako dokumentazioa jasotzea, baldin eta arauz horrela xedatu bada; baita, premiazkoak eta errazak direlako, berehalako erantzuna behar duten gaiak tramitatzeko eta ebazteko jarduerak egitea ere.

– Zerbitzuen kalitatea hobetzeko, errendimendua areagotzeko edo gastu publikoa murrizteko, tramiteak aurreratzeko edo beharrezkoak ez direnak desagerrarazteko, edo gizarteari administrazioarekiko harremanetan asebetetze maila handiagoa ekarriko dion beste edozein neurri ezartzeko, herritarrek aurkezten dituzten ekimenak edo iradokizunak jasotzea.

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

– Zerbitzu publikoak direla-eta, herritarren deiak eta aberia abisuak jasotzea.

– Eskaerak egiteko eskubideaz baliatzerako orduan, herritarrei laguntza ematea.

22. artikulua. Leihatila bakarra.

«Leihatila bakarra» izeneko antolakuntza-arauen mende erazten dira Herritarrentzako Arreta Zerbitzuko kudeaketaren fun-

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.

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

tzioak. Horiek horrela, zentro balioaniztun bakarra eskaintzen zaie herritarrei, Oñatiko Udalarekin izango dituzten harremanetarako.

23. artikulua. Ordezkaritza.

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

2. Ahalordetze-erregistro elektronikoa (2018ko urritik aurrera).

HAZek kudeatuko du Udalaren ahalordetze-erregistro elektronikoa, eta honako datu hauek jasoko ditu:

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

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

c. Ahalordetze-erregistroko inskripzioaren data.

d. Zenbat denborarako ematen den ahalordea.

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

Erregistroan inskribatutako ahalordeek bost urterako balioa izango dute, gehienez, inskripzioa egiten den datatik aurrera. Epe hori amaitu aurreko edozein unetan, nolahi ere, ahalorde-emaileak errebokatu edo luzatu ahalko du ahalordea. Ahalorde-emaileak erregistroari emandako luzapenek bost urterako balioa izango dute, gehienez ere, inskripzioa egiten den datatik aurrera.

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

24. artikulua. Barne komunikazioa.

Astero, egindako kudeaketan berri emango zaie zerbitzu funtzional guztiei, bakoitzari bere eskumenen arabera, jakinaren gainean egoteko eta dagozkion ondorioak izateko.

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

25. artikulua. Telefono bidezko kudeaketa.

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

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. Gutxienez, lehenago ere, inoiz, Udalari komunikatu izan zaion beste datu bat egiaztatzea.

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

27. artikulua. Prozedura.

Telefono bidez eskaera jaso ostean, Herritarrentzako Arreta Zerbitzuak egin beharreko kudeaketak egingo ditu eta, hala ba-

Única, ofreciendo a la ciudadanía un único centro polivalente de atención en sus relaciones con el Ayuntamiento de Oñati.

Artículo 23. Representación.

1. Podrá actuarse ante el Ayuntamiento de Oñati 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 Oñati.

2. Registro electrónico de apoderamientos (a partir de octubre de 2018).

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

a. Nombre y apellidos o la denominación o razón social, documento nacional de identidad, número de identificación fiscal o documento equivalente del poderdante.

b. Nombre y apellidos o la denominación o razón social, documento nacional de identidad, número de identificación fiscal o documento equivalente del apoderado.

c. Fecha de inscripción en el registro de apoderamientos.

d. Período de tiempo por el cual se otorga el poder.

e. Tipo de poder según las facultades que otorgue frente al Ayuntamiento.

Los poderes inscritos en el registro tendrán una validez determinada máxima de cinco años a contar desde la fecha de inscripción. En todo caso, en cualquier momento antes de la finalización de dicho plazo el poderdante podrá revocar o prorrogar el poder. Las prórrogas otorgadas por el poderdante al registro tendrán una validez determinada máxima de cinco años a contar desde la fecha de inscripción.

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

Artículo 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 Oñati 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.

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

dagokio, 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-EGINTZAK

29. artikulua. Deskribapena.

Tramite-Egintzak dira, herritarren eta dagokion zerbitzuaren arteko harremanerako, Herritarrentzako Arreta Zerbitzuaren bitartekaritza eskatzen duten tramite guztiak. Tramite horiek ebaztea, baina, zerbitzu funtzionalen eskumena izango da. Herritarrentzako Arreta Zerbitzuaren funtzioa soilik bien arteko harremanerako tresna izatea da.

30. artikulua. Sarrera erregistroa.

Erakundeei, edo hala badagokio, organoei zuzentzen zaizkien idatziak Sarrera Erregistroa dela-eta, Udalak burutzen duen jarduera Herritarrentzako Arreta Zerbitzuan egingo da.

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

Aurrekoa gorabehera:

a) Pertsona juridiko guztiek digitalizatuta edo euskarri elektronikoa aurkeztu beharko dituzte beren dokumentuak; eta horretaz gain, Herri Administrazioen Administrazio Prozedura Erkidearen urriaren 1eko 39/2015 Legeak 14. artikuluan aurreikusitako baliabide elektronikoen bidez jarri beharko dute harremanetan.

b) Pertsona fisikoak direla eta, euskarri digitalean aurkeztu beharko da profesional elkargokideek emandako dokumentazio tekniko guztia (esaterako, proiektu teknikoak edo ingurumen-memoriak).

c) Profesional elkargokide diren pertsona fisikoek aurkeztutako dokumentazioa (esaterako, finka-administratzaileena) ere euskarri digitalean aurkeztu beharko da.

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

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

31. artikulua. Sarrera erregistroko oharra.

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

32. artikulua. Erregistratu beharreko dokumentuaren kontrola.

Herritarrentzako Arreta Zerbitzuko langileek egiaztatu beharko dute erregistroan aurkeztutako dokumentuak administrazio prozedura erkidea arautzen duen legeriak eskatzen dituen datuak betetzen dituela.

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.

Los documentos presentados de manera presencial ante el Ayuntamiento deberán ser digitalizados por el SAC, devolviéndose los originales al interesado, sin perjuicio de aquellos supuestos en que la norma determine la custodia por la Administración de los documentos presentados o resulte obligatoria la presentación de objetos o de documentos en un soporte específico no susceptibles de digitalización.

No obstante lo anterior:

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

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

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

d) En el resto de supuestos, el Ayuntamiento podrá establecer la obligación de presentar determinados documentos por medios electrónicos para ciertos procedimientos y colectivos de personas físicas que, por razón de su capacidad económica, técnica, dedicación profesional u otros motivos quede acreditado que tienen acceso y disponibilidad de los medios electrónicos necesarios.

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

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.

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

33. artikulua. Erregistroaren 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 erkidegoetako administrazio guztiak, foru administrazioak edo tokiko administrazioa osatzen duen edozein erakunde) herritarrek zuzendutako eskaerak, idatziak eta komunikazioak, baldin horretarako hitzarmena sinatzen bada aurrez eta, indarrean jarri ondoren, 2018ko urritik aurrera alegia, Erregistro Elektroniko Orokorretik, urriaren 1eko 39/2015 zk-dun Administrazioaren Prozedura legeko 16.1 artikulua araberako.

35. artikulua. Sailkapena eta banaketa.

Agiriak erregistratu ondoren, horiek jaso behar dituzten organo edo entitateei bidaliko zaizkie administrazio bakoitzarekin egindako hitzarmenean jarritako epean, eta edonola ere, agiriak jaso eta handik bi eguneko epean.

Agiri horiek bidaltzeko bitartekorik egokienak erabiliko dira, hartzailak ahalik eta lasterren jaso ditzan. Ahal den guztietan bitarteko informatikoak, elektronikoak edo telematikoak erabiliko dira, eta beti ere, Herri Administrazioen Prozedura Erkidearen Legeak jasotzen dituen betebeharrak eta bermeak beteko dira.

36. artikulua. Berezko Erregistroen eta hitzartutako Erregistroen publikitatea.

Udalak bere erregistroen eta hitzartutako erregistroen zeregin bat argitaratuko du (horietaz baliatzeko sistema eta funtzionamendu ordutegia sartuta) eta eguneratuta edukiko du.

II. KAPITULUA. EBAZPEN EGINTZAK

37. artikulua. Deskribapena.

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

38. artikulua. Egintza motak.

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

- A. Berresteko edo egiaztatze egintzak.
- B. Eguneratzeko egintzak.
- C. Ezagutzazko egintzak.
- D. Jarduera egintzak.

LEHENENGO ATALA. Berresteko edo egiaztatze ebaizen egintzak

39. artikulua. Deskribapena.

«Berresteko edo Egiaztatze Egintzak» kudeaketa errazak dira, herritarren eskaerei erantzuten dietenak, eta horretarako, erregistro administratiboetan lehendik dagoena berretsi edo

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 y a partir de octubre de 2018 a través de la implantación del Registro Electrónico General de conformidad al art. 16.1 de la Ley de Procedimiento Administrativo 39/2015 de 1 de octubre.

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

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 constatación o confirmando la existencia de aquello que ya consta

egiazatu baino egiten ez dutenak. Herritarrentzako Arreta Zerbitzuak bitartekoak eta eskumenak izango ditu horiek modu zuzenean eta autonomoan egiteko.

40. artikulua. Erregistroak.

Oñatiko Udaleko erregistro administratiboak paperezko euskarrian, informatikoan edo beste edozein euskarrian jasota egongo dira 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. Aldez aurretik, ordea, legez ezarrita dauden ordainarazpenak egin beharko dira, hala bada-gokio.

BIGARREN ATALA. Eguneratzeko ebazpen egintzak

42. artikulua. Deskribapena.

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

43. artikulua. Sarrera-Irteera erregistroa.

Oñatiko 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.

44. artikulua. Eguneratzeko ebazpen egintzen katalogoa.

Alkatearen ebazpen bidez, eta Ordenantza honetako I. Tituluan ezarritako prozedura («Harremanen barne hitzarmena») burutu aurretik, zehaztuko da zeintzuk diren Herritarrentzako Arreta Zerbitzuak egingo dituen eguneratze egintzak.

Tramiteen katalogo hori jendearentzat eskuragarri egongo da Herritarrentzako Arreta Zerbitzuan.

HIRUGARREN ATALA. Ezagutzako ebazpen egintzak

45. artikulua. Deskribapena.

«Ezagutzako Egintzak»: Egintza horien bidez, Udala herritarrek aitortu duen jardueraren jakitun geratzen da, dagozkion ondorioetarako. Egintzak bolumen handikoak izaten dira, izaera arautukoak eta errepikakorrak.

46. artikulua. Ezagutzako 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.

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

47. artikulua. Ezagutzako agiria ematea.

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

48. artikulua. Sarrera-Irteera erregistroa.

Oñatiko Udaleko Alkateari zuzendutako idatzi bidez egingo dute interesdunek komunikazioa. Idatziari sarrerako erregistroa emango zaio.

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 Oñati 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 Oñati, realizándose el correspondiente asiento de entrada.

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

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 solicitud, 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 Oñati, realizándose el correspondiente asiento de entrada.

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

49. artikulua. Ezagutzazko ebazpen egintzen katalogoa.

Alkatearen ebazpen bidez zehaztuko da zeintzuk diren Herriarrentzako Arreta Zerbitzuak egingo dituen «Ezagutzazko Egintzak». Aldez aurretik, Ordenantza honetako I. Tituluan jarritako prozedura («Harremanen barne hitzarmena») burutuko da.

Tramiteen katalogo hori jendearentzat eskuragarri egongo da Herriarrentzako Arreta Zerbitzuan.

LAUGARREN ATALA. Jarduerako ebazpen egintzak

Lehenengo azpiatala. Komunikazioak jasotzea eta tramitazioa

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 eskaerretarako 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.

52. artikulua. Aurkezpena.

Komunikazioen erregistroan jasoko dira ondoren adieraziko den eraren batean jasotako komunikazioak:

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

Herritarrentzako Arreta Zerbitzuko langileek lagundu egingo diete herritarrei komunikazioak 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 Herriarrentzako 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, Herriarrentzako 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.

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.

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 hábiles 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 los diferentes Servicios.

Aldian-aldian, 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. Hauek ez dute espedientea sortzen eta erantzuna jasoko dute dagokion Departamenduak erabaki eta HAZ-ri adierazi dion komunikabidetik.

56. artikulua. Kexen ondorioak.

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

Kexa horiek ez dituzte baldintzatzen, inolaz ere, interesdun gisa agertzen direnek prozedura bakoitzaren araubidearen arabera egin ditzaketan gainerako egintzak edo eskubideak.

Bigarren azpiatala. Dokumentuak konpultsatzea

57. artikulua. Definizioa.

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

39/2015 Legeko 16.5 artikulua dokumentuen digitalizazioaren alde egin du, konpultsen erabilera ia hutsean utziz.

Konpultsa 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 konpultsatuta ahal izango dira.

Salbuespen gisa, Udal erregistrokoak ez diren agiriak onartuko dira, baina 5 baino gehiago ez badira eta Udalaren lana zotoputzen ez badute.

58. artikulua. Agiria egitea.

Dokumentuen konpultsa Herritarrentzako Arreta Zerbitzuan egingo dira, uanean bertan, baina Udal Korporazioko idazkari nagusiak, alde zurretik, eskuordetzea eman ondoren.

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

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

Hirugarren azpiatala. Hitzordua eskatzea

59. artikulua. Hitzordua eskatzea.

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

Hala ere, gerta daiteke eskaera batzuk udal teknikarien edo Korporazioko kideren baten arreta behar izatea, bai zailtasunagatik, bai berezitasunagatik, bai duten izaeragatik. Halakoetan, Herritarrentzako Arreta Zerbitzuak administratuko ditu partzialki haien agendak, eta bilera egiteko eguna, ordua eta lekua emango ditu.

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. Estas no generaran expediente y recibirán respuesta a través del medio que el departamento en cuestión haya acordado y comunicado al SAC.

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. Compulsa de documentos

Artículo 57. Definición.

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

La Ley 39/2015 en su art. 16.5 ha optado por la digitalización de los documentos relevando la compulsa de documentos.

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 tenga 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 58. 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.

Subsección tercera. Cita previa

Artículo 59. Cita previa.

Será objetivo básico del Ayuntamiento de Oñati 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 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.

Laugarren azpiatala. Telefono-deiak jasotzea eta banatzea

60. artikulua. Deskribapena.

Herritarrek, Udalarekiko harremanetan, bertako langileren batekin harremanetan jarri behar badute, lehenengo eta behin Herritarrentzako Arreta Zerbitzuko langileek egingo diote harriera, bertan betetzen delako, hasiera batean behintzat, arreta funtzioa. Herritarrentzako Arreta Zerbitzuan emango zaio behar duen informazioa, edo behar duen gestioa egingo da. Azken funtzioa deia ahalik eta azkarren dagokion pertsonari pasatzea izango da.

Bosgarren azpiatala. Sarrera-Irteera erregistroa

61. artikulua. Deskribapena.

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

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

Seigarren azpiatala. Jasotako eta bidalitako posta jasotzea eta banatzea

62. artikulua. Deskribapena.

Herritarrentzako Arreta Zerbitzuaren ardura da posta eta paketeak jasotzea eta banatzea, baldin eta Zerbitzuetako langileen presentzia edo sinadura beharrekota ez bada.

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

XEDAPEN GEHIGARRIA

Lehenengoa. Oñatiko Udalak Herritarrentzako Arreta Zerbitzuan behar diren langileak jarriko ditu, 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, harik eta aldatzea edo indargabetzea erabakitzen den arte.

Bigarrena. Hala ere, 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.

Hirugarrena. Lege-aldaketetara egokitzeko gaitzuntza.

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

Subsección cuarta. Recepción y distribución de llamadas telefónicas

Artículo 60. 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 quinta. Registro de Entrada-Salida

Artículo 61. 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 sexta. Recepción y distribución de correo entrante y saliente

Artículo 62. 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 Oñati 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 BOLETÍN 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 supeditado a que el Ayuntamiento de Oñati 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.

Tercera. *Habilitación para adaptación a cambios legales.*

Se habilita al Alcalde o Alcaldesa para que inserte en estas disposiciones normativas cualquier tipo de modificación que responda exclusivamente a cambios legales que deban ser aplicados obligatoriamente y que conlleven una alteración de requisitos o adecuación automática de cuantías o porcentajes, y de ellas se dará cuenta inmediatamente al pleno a efectos de su ratificación.