



LAUDIO UDALA
AYUNTAMIENTO DE LLODIO

HAZ -
HERRITARRENTZAKO
ARRETA
ZERBITZUAREN
FUNTZIONAMENDUA
ARAUTZEKO
ERREGELAMENDUA

REGLAMENTO
REGULADOR DEL
FUNCIONAMIENTO
DEL SERVICIO DE
ATENCIÓN
CIUDADANA –
SAC

Aprobación inicial mediante acuerdo Pleno de fecha: 28-09-2020
Publicación aprobación inicial BOTHA nº 116 de fecha: 14-10-2020
Publicación aprobación definitiva BOTHA nº 137 de fecha: 02-12-2020
Entrada en vigor: 24-12-2020

HAZ – HERRITARRENTZAKO ARRETA ZERBITZUAREN FUNTZIONAMENDUA ARAUTZEKO ERREGELAMENDUA

Zioen azalpena

Administrazio publikoek, eta, horien artean, Audio Udalak interes orokorren zerbitzura egon behar dute, objektibotasunez, efikazia printzipioari jarraikiz eta Legearen nahiz Zuzenbidearen menpe jardunez. Horrez gain, Administrazio Publikoen Administrazio Prozedura Erkideari buruzko urriaren 1eko 39/2015 Legearen 13. artikuluan zerrendatzen dira pertsonen administrazio publikoekiko harremanetan dituzten eskubideak, eta 14. artikuluan harreman elektronikoa izateko eskubidea ere xedatzen du, zeina kasu batzuetan betebeharra den. Ondorioz, gizartearen eskaerei erantzuteko eta Legeak ezarritako eskubideak zein betebeharrak betetze aldera, helburu horiek erdiesteko moduan egituratu behar du antolakuntza Administrazioak, eskura dauzkan beharrezko baliabide guztiak erabilia.

Azken urteotan, herritarrei ematen zaizkien zerbitzuak hobetu, zabaldu eta gerturatzeko eboluzionatu du toki administrazioak, administrazio gertukoena izaki. Aurrerapen horiek, batez ere, hiri-ekipamenduen inguruko zerbitzuetan, zerbitzu asistentzialetan, hezkuntzazkoetan, kulturaletan, osasunekoetan, kiroltakoetan eta abarretan gorpuztu dira, baina ez hainbeste herritarrentzako arreta zuzeneko zerbitzu deritzenetan, zeintzuen artean sartu behar ditugun kudeaketa- eta informazio-zerbitzuak. Hala ere, gero eta nabarmenagoa da herritarrek horixe eskatzen dutela, eta aintzat hartuta gastu publikoa optimizatzeko beharra, zerbitzu-kalitatearen ideia txertatu da Administrazioan nahiz pertsonentzako arretan, herritarren eskakizunei bizkortasunez erantzuteko.

Horiek horrela, eta aipatutako kalitate-hobekuntza lortze aldera, beharra ikusi da Udalaren eta audioarren arteko harremana hobetzeko aurrerapauso bat egiteko, Herritarrentzako Arreta Zerbitzua udalerriko errealitate sozioekonomikora moldatuta. Moldaketa horrek osoki hartuko ditu zerbitzuak dauzkan bi eginkizun nagusiak, alegia: kudeaketa eta informazioa. Horrela, herritarren eskakizunei bizkorrago eta arinago erantzungo zaie, eta banakako tratu pertsonala hobetuko da informazio eta zerbitzu zuzenagoa emanda,

REGLAMENTO REGULADOR DEL FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA – SAC

Exposición de motivos

Las Administraciones Públicas, y también entre ellas el Ayuntamiento de Llodio, deben servir con objetividad a los intereses generales y actuar de acuerdo con los principios de eficacia, eficiencia y sometimiento pleno a la ley y al derecho. Además, la Ley 39/2015 de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, en su artículo 13 enuncia los derechos de las personas en sus relaciones con las Administraciones Públicas, y en su artículo 14 establece el derecho y, en algunos supuestos, obligación de relación electrónica. En consecuencia, y con el fin de acomodarse a las demandas sociales y a la satisfacción de los derechos y obligaciones establecidos legalmente, la Administración debe estructurar su organización y poner todos los medios necesarios, y a su alcance, que permitan la consecución de tales objetivos.

Durante los últimos años la Administración Local, como administración más cercana, ha venido evolucionando en la línea de mejorar, ampliar y acercar los servicios que presta a la ciudadanía. Dicho avance se ha referido principalmente a servicios de equipamiento urbano, asistenciales, educativos, culturales, sanitarios, deportivos, etc. y no tanto a servicios denominados como de atención directa a la ciudadanía, entre los que debemos incluir los servicios de gestión e información. Pero la cada vez más evidente exigencia por parte de la propia ciudadanía, y la necesidad de optimizar el gasto público, han introducido la idea de la calidad de servicio en la Administración y la atención a las personas resolviendo sus demandas con inmediatez.

Así, en la búsqueda de dicha calidad, se ha visto así la necesidad de dar un paso adelante en la mejora de la relación del Ayuntamiento con sus vecinas y vecinos, mediante la adecuación del Servicio de Atención a la Ciudadanía a la realidad socio-cultural del municipio. Esta adecuación se pretende de una manera integral en el desempeño de su doble función de gestión e información, de manera que se ofrezca una mayor agilidad y rapidez en la atención a las demandas ciudadanas, favoreciendo el trato personal e individualizado de las mismas y

efikaziaz eta gertutasunez. Gainera, Herritarrentzako Arreta Zerbitzuaren funtzionamenduari esker, prozesuak eta izapideak homogeneizatu ahalko dira, horrela, udal kudeaketa- eta administrazio-zerbitzu desberdinen produktibitatea hobetzeko baliabideak arrazionalizatuta eta pertsonen kalitateko arreta emanda. Hortaz, herritarren eskakizunei erantzutea ardatz nagusi duen berebiziko zerbitzu publikoa izango da.

Horregatik guztiagatik, eta zerbitzuen kalitatea etengabe hobetzeko nahiz herritarren beharretara moldatzeko xedeaz, Ludio Udalak konpromisoa hartu du Herritarrentzako Arreta Zerbitzua egokitu eta herritarrentzako erreferentzia-gune bihurtu dadin udal zerbitzu gehienak bertatik bertara, telefonoz, udal webgunearen bidez, bulego elektronikoen bidez, posta elektronikoa nahiz arruntaren zein bestelako harreman-kanalen bidez kudeatzeari dagokionez. Horrez gain, Udal Izapideen Eskuliburua ere prestatuko da, udalerriko herritar guztien eskakizunak asebetetzeko kalitatezko zerbitzu eraginkorra emateko baliabide garden eta arina izan dadin.

Berrantolatze- eta egokitze-prozesuan, pertsona askoren ahaleginak batu dira Udalaren eta herritarren arteko harremanak bideratzeko modu berri hau hezurramitzeko, eta, horri esker, udal zerbitzuen kalitate-hobekuntza akuilatzen. Hala eta guztiz ere, Herritarrentzako Arreta Zerbitzuak etengabe hobetzen jarraitu beharko du, Udala gertukoagoa, efikazagoa eta kalitatezkoagoa izateko, denon konpromisoa tarteko: politikari, udal langile zein udalerriko biztanleona. Prozesu horretan, beharrezkotzat jo da izaera arautzailea duen testu baten bidez antolakuntza erregulatzeko, kasu zehatzetan erregulazioa benetako beharretara egokitzeko eman litezkeen barne-jarraibide nahiz garapenak gorabehera.

I. TITULUA. XEDAPEN OROKORRAK

1. artikulua.- Erregelamenduaren objektua.

Erregelamendu honen objektua da Herritarrentzako Arreta Zerbitzua arautzea, herritarren eskubideak bermatzea eta Zerbitzuaren betebeharrak zehaztea Udalarekiko harremanei dagokienez, Udaleko arlo desberdinen eta Herritarrentzako Arreta Zerbitzuaren arteko jarduketako protokoloen dagokienez, nahiz zerbitzuaren prestaziorako hartzen diren kalitate-konpromisoei dagokienez.

ofreciendo una información y un servicio más directo, eficaz y cercano. Además, el funcionamiento del Servicio de Atención Ciudadana, permitirá la homogeneización de procesos y trámites, con el fin de conseguir una mejora global de la productividad en los diferentes servicios de gestión y administración municipales, racionalizando los recursos y permitiendo una atención de calidad a las personas, actuando así como un verdadero servicio público volcado en la solución de las demandas ciudadanas.

Por todo ello, y al objeto de conseguir la mejora continua en la calidad de los servicios, y adecuarlos a las necesidades de la ciudadanía, el Ayuntamiento de Ludio/Llodio ha asumido el compromiso de adecuar el Servicio de Atención Ciudadana, sirviendo de punto de referencia único para la ciudadanía, para la gestión de la mayoría de los servicios municipales a través de los canales presencial, telefónico, web municipal, oficinas electrónicas, correo electrónico, correo postal y otros medios de relación, e impulsando el Manual de Trámites Municipales como medio transparente y ágil para la prestación de un servicio eficaz, satisfactorio y de calidad para todas las vecinas y vecinos del municipio.

En el proceso de reorganización y adecuación se ha aglutinado el esfuerzo de muchas personas para poder hacer realidad esta nueva forma de relación entre el Ayuntamiento y la ciudadanía que servirá de acicate para la mejora de la calidad de los servicios municipales. No obstante, el Servicio de Atención Ciudadana deberá ser objeto de un proceso de mejora continua, con el compromiso de todas y todos, el personal político, el personal del Ayuntamiento y las vecinas y vecinos del municipio, para la consecución de un Ayuntamiento cercano, eficaz, eficiente y de calidad. En este proceso se ha visto la necesidad de proceder a la regulación de su organización mediante un texto con carácter normativo, sin perjuicio de posteriores desarrollos o instrucciones internas que adapten en supuestos concretos, la regulación a las necesidades reales.

TÍTULO I. DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1. Objeto del Reglamento.

Constituye el objeto de este Reglamento regular el Servicio de Atención Ciudadana, garantizar los derechos de la ciudadanía y establecer sus deberes en su relación con el Ayuntamiento, los protocolos internos de actuación entre las distintas Áreas con el Servicio de Atención Ciudadana, así como los compromisos de calidad que se asumen en la prestación de este servicio.

2. artikulua.- Herritarrentzako Arreta Zerbitzuaren xedea eta eginkizunak.

Herritarrentzako Arreta Zerbitzua udal zerbitzua da, zeinaren xedea baita Laudio Udalaren eta herritarren arteko oinarritzko harreman-kanal nagusia izatea, ahal beste kanalen bitartez harreman hori errazteko eginkizun hauek beteta:

- Informazioa.
- Aurrez aurreko izapideetarako nahiz izapide telematikoetarako laguntza teknikoa ematea.
- Berezkotzat dauzkan izapide eta zerbitzuak kudeatzea, baita beste arlo eta zerbitzuekin sinatutako hitzarmenen bidez HAZ-ren esku utzitako izapide eta zerbitzuak ere.
- Herritarrek Udalarekiko harremanetan dauzkaten eskubideen bermeak zaintzea.

3. artikulua.- Herritarren eskubideak.

1.- Indarrean dauden xedapenetan aitortutako gainerako eskubideez gain, eskubide hauek dituzte herritarrek Udalarekiko harremanetan:

- Oro har, urriaren 1eko Administrazio Publikoen Administrazio Prozedura Erkideari buruzko 39/2015 Legearen 13. Artikuluari jarraikiz, eskubide hauek dituzte herritarrek:
 - a) Udalarekin komunikatzea eskuragarri dauden kanalen artetik nahi dena erabilita.
 - b) Udalarekiko harremanetarako baliabide elektronikoaren inguruko laguntza jasotzea.
 - c) Udal espedienteak izapidetzeko laguntza jasotzea.
 - d) Euskal Autonomia Erkidegoko hizkuntza ofizialetako edozein erabiltzea.
 - e) Informazio publikoa eta udal artxiboak nahiz erregistroak atzitzea, Estatuan nahiz erkidegoan gardentasunari eta datu pertsonalen babesari dagokionez indarrean dauden legeekin bat.
 - f) Errespetuan eta adeitasunean oinarritutako tratua jasotzea agintari nahiz funtzionarioengandik, zeintzuek herritarren eskubideak erabiltzeko nahiz betebeharrak betetzeko erraztasunak emango baitituzte.

Artículo 2. Finalidad y funciones del Servicio de Atención Ciudadana.

El Servicio de Atención Ciudadana es un servicio municipal cuya finalidad es constituirse en el canal básico y primordial de relación del Ayuntamiento de Laudio/Llodio con la ciudadanía, facilitando al máximo dicha relación por todos los canales posibles, a través de ejercicio de las siguientes funciones:

- Información.
- Asistencia técnica en la realización de trámites municipales tanto presenciales como telemáticos.
- Gestión de los trámites y servicios que tenga encomendados como propios y los que se le encomienden en virtud de los convenios para la colaboración con otras Áreas y servicios.
- Velar por la garantía de los derechos de la ciudadanía en su relación con el Ayuntamiento.

Artículo 3. Derechos de la ciudadanía.

1.-En sus relaciones con el Ayuntamiento, además de otros derechos reconocidos en las disposiciones vigentes, la ciudadanía ostenta los siguientes derechos:

- Con carácter general, de acuerdo con el artículo 13 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas:
 - a) A comunicarse con el Ayuntamiento por el canal elegido de cualesquiera que estén disponibles.
 - b) A recibir asistencia en el uso de medios electrónicos en sus relaciones con el Ayuntamiento.
 - c) A recibir asistencia en la tramitación de expedientes municipales.
 - d) A utilizar cualquiera de las lenguas oficiales de Euskadi.
 - e) Al acceso a la información pública, archivos y registros municipales, de acuerdo con la legislación estatal y autonómica vigente en materia de Transparencia y Protección de Datos Personales.
 - f) A recibir un trato basado en el respeto y deferencia por autoridades y personal funcionario, quienes deberán facilitar el ejercicio de los derechos y el cumplimiento de las obligaciones de la ciudadanía.

- g) Legearen arabera hala dagokionean, Udalari, udal agintariei edota udal langileei erantzukizunak eskatzea.
 - h) Identifikatzeko nahiz sinatzeko baliabide elektronikoak erabiltzea.
 - i) Izaera pertsonaleko datuak babestuta izatea; zehazki, udal fitxategi, sistema eta aplikazioetan dauden datu pertsonalak seguru eta isilpean izateko eskubidea.
- Administrazio prozedura bateko interesdun gisa, eta urriaren 1eko Administrazio Publikoen Administrazio Prozedura Erkideari buruzko 39/2015 Legearen 13. Artikuluari jarraikiz, eskubide hauek dituzte herritarrek:
 - a) Noiznahi jakitea interesdun diren prozeduren izapidetzea nola doan; administrazio-isiltasunak zer esan nahi duen; zer organo den eskudun instrukzioa egiteko, eta, hala badagokio, ebazpena emateko; eta zer izapide-egintza eman dituen. Halaber, eskubidea izango dute, orobat, prozeduretan jasotako dokumentuak eskuratzeko eta haien kopia lortzeko.
 - b) Prozedurak izapidetzeko ardura duten administrazio publikoetako agintari eta langileak identifikatzea.
 - c) Jatorrizko dokumentuak ez aurkeztea, betiere, salbuespen gisa, aplikatzekoa den araudi erregulatuak kontrako xedatzen ez badu. Salbuespen gisa jatorrizko dokumentu bat aurkeztu behar badute, haren kopia kautotua eskuratzeko eskubidea.
 - d) Prozedurari aplikatzekoak zaizkion arauetan eskatzen ez den datu eta dokumenturik aurkeztu behar ez izatea, baldin eta administrazio publikoen esku badaude jada edo haiek emandakoak badira.
 - e) Prozeduraren edozein unetan, baina, betiere, entzunaldiaren izapidea egin aurretik, alegazioak aurkeztu, ordenamendu juridikoak onartzen dituen defentsa-bideak erabili eta dokumentuak aurkeztea; organo eskudunak ebazpen-proposamena idaztean kontuan hartu beharrekoak izango dira, denak ere. Halaber, herritarren eskubide eta interesen
- g) A exigir responsabilidad al Ayuntamiento, sus autoridades o personal cuando proceda legalmente.
 - h) A utilizar medios de identificación y firma electrónica.
 - i) A la protección de datos de carácter personal; en particular, a la seguridad y confidencialidad de los datos personales que figuren en los ficheros, sistemas y aplicaciones municipales.
- Como personas interesadas en un procedimiento administrativo, de acuerdo con el artículo 53 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas:
 - a) A conocer, en cualquier momento, el estado de la tramitación de los procedimientos en los que tengan la condición de persona interesada; el sentido del silencio administrativo; el órgano competente para su instrucción y resolución; y los actos de trámite dictados. Asimismo, también tendrán derecho a acceder y a obtener copia de los documentos contenidos en los citados procedimientos.
 - b) A identificar a las autoridades y al personal al servicio del Ayuntamiento bajo cuya responsabilidad se tramiten los procedimientos.
 - c) A no presentar documentos originales salvo que, de manera excepcional, la normativa reguladora aplicable establezca lo contrario. En caso de que, excepcionalmente, deban presentar un documento original, tendrán derecho a obtener una copia autenticada de éste.
 - d) A no presentar datos y documentos no exigidos por las normas aplicables al procedimiento de que se trate, que ya se encuentren en poder de las Administraciones Públicas o que hayan sido elaborados por éstas.
 - e) A formular alegaciones, utilizar los medios de defensa admitidos por el Ordenamiento Jurídico, y a aportar documentos en cualquier fase del procedimiento anterior al trámite de audiencia, que deberán ser tenidos en cuenta por el órgano competente al redactar la propuesta de resolución. Asimismo, al trámite de audiencia previo al dictado de

muinari eragiten dion edozein ebazpen eman aurreko entzunaldi izapidea izateko eskubidea, betiere, Legeak ez badu esanbidez aukera ematen izapide hori alboratzeko.

- f) Egin nahi diren proiektu, egintza edo eskaerei dagokienez, indarrean dauden xedapenetan ezarritako betekizun legal edo teknikoei buruzko informazioa eta orientazioa jasotzea.
- g) Aholkulari baten laguntzaz jardutea euren eskubideak defendatzeko egokitzat jotzen dutenean.
- h) Ordaintzeko betebeharrak betetzeko, indarrean dagoen legedian aurreikusi diren baliabide elektroniko erabiltzea.

2.- Herritarrentzako Arreta Zerbitzuan diharduten udal langileak arduratu egingo dira euren eskumeneko gaitan gorago azaldu diren eskubideak benetakoak eta eraginkorrak izateaz, eskubideen osotasuna eragozten duten oztopoak kenduta, eta, ahal duten heinean, erraztasunak ipiniko dituzte herritar guztiek eta auzokideen kolektiboek Laudioko bizitza politikoan, ekonomikoan zein kulturean parte har dezaten.

II. TITULUA. INFORMAZIO-EGINKIZUNA

4. artikulua. Lankidetzan aritu eta informazioa hornitzeko betebeharra.

Udal arlo, zerbitzu, zerbitzu-unitate, organismo eta erakunde guztiek betebeharra dute Herritarrentzako Arreta Zerbitzuari unean-unean jakinarazteko herritarrengan eragin zabala daukaten jardun edo egintza guztiak (kolektibo jakinentzako programak, bekak, sariak, kanpainak, lehiaketak, etab.), baita denboran luzatzen diren kudeaketa orokorreki buruzko aldaketa guztiak ere, herritarrei informazio egokia eman diezaieten.

5. artikulua. Informazioren kudeaketa.

1.- Herritarrentzako Arreta Zerbitzuan zentralizatuko da udal zerbitzu eta izapideei buruz herritar guztientzat eskuragarria dagoen informazioa. Horrez gain, herritarrei beharrezko orientazioa emango zaie kasuan kasuko udal tramiteak egiteko, euren betebeharrak betetzeko laguntza emango zaie dauzkaten eskubideak bete-betean erabili ditzaten eta, orobat, informazio publikoa izateko eskubideak osoki erabil daitezkeela bermatuko da gardentasunari eta gobernu onari

cualquier resolución que afecte al núcleo de los derechos e intereses de la ciudadanía, salvo que la Ley expresamente permita prescindir del mismo.

- f) A obtener información y orientación acerca de los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones vigentes impongan a los proyectos, actuaciones o solicitudes que se propongan realizar.
- g) A actuar con asistencia de asesor o asesora cuando lo consideren conveniente en defensa de sus intereses.
- h) A cumplir las obligaciones de pago a través de los medios electrónicos previstos en la legislación general vigente.

2.-El personal municipal del Servicio de Atención Ciudadana, en las materias de su competencia, velará por que los derechos enunciados sean reales y efectivos, removiendo los obstáculos que impidan o dificulten su plenitud y facilitará, en cuanto esté en su mano, la participación de toda la ciudadanía y de los colectivos vecinales en la vida política, económica, social y cultural de Laudio/Llodio.

TÍTULO II. FUNCIÓN DE INFORMACIÓN

Artículo 4. Deber de colaboración y suministro de información.

Todas las Áreas, Servicios, Unidades de Servicio, Organismos y Entidades tienen la obligación de informar puntualmente y con la antelación suficiente establecida en los convenios, al Servicio de Atención Ciudadana de cualquier actuación que tenga un amplio impacto en la ciudadanía (tales como programas dirigidos a determinados colectivos, becas, premios, campañas, concursos, etc.), así como de cualquier cambio en las gestiones generales que se prolongan en el tiempo, a fin de que puedan informar a la ciudadanía adecuadamente.

Artículo 5. Gestión de la información.

1.-El Servicio de Atención Ciudadana centralizará la información accesible al público en general, sobre todo tipo de servicios y trámites municipales, orientándoles en las gestiones municipales que precisen, asistiéndoles en el cumplimiento de sus obligaciones para el pleno ejercicio de sus derechos y, en definitiva, procurando garantizar el pleno ejercicio de los derechos a la información pública de conformidad con lo dispuesto en la legislación vigente en materia de Transparencia y Buen

dagokionez indarrean dagoen legedian xedatzen den heinean eta Euskadiko Toki Erakundeei buruzko apirilaren 7ko 2/2016 Legearekin bat.

Halaber, izapidetzen ari diren prozedurei buruzko informazio partikularra ere emango da, betiere, interesduna prozedurako alderdi legitimoa denean.

2.- Horretarako, edozein kanal erabili ahalko da: aurrez aurrekoa, telefonikoa, telematikoa edo Udalaren nahiz herritarren eskura dagoen beste edozein.

6. artikulua. Espediente zatien kopiak jaulkitzea.

Kopiak idatziz eskatu beharko dira, kopiatu nahi diren dokumentuak zehazki adierazita. Datuetan sartzeko eskubideak esan nahi du herritarrek eskubidea dutela Udalak aztertzekeo baimenduak dauzkan dokumentuen paperezko kopiak, kopia digitalak edota ziurtagiriak jasotzeko, betiere, kasuan kasurako xedatu diren zenbatekoak ordaindu ostean. Ziurtagirien kasuan, interesdunak zehazten duen moduan bidaliko zaizkio. Kopiatzeko eskatu diren dokumentuak Udaletik kanpo egin behar direnean, dokumentuak egiteak Udalarentzat duen kostua edo izan duen kostua ordaindu ostean emango da kopia.

III. TITULUA. BEREZKO KUDEAKETA

7. artikulua. Berezko kudeaketa-eginkizunak.

Hauek dira Herritarrentzako Arreta Zerbitzuaren ardurapeko berezko kudeaketa-eginkizunak:

- Oro har, Udaleko administrazio-prozedurei dagokionez: Udalaren sarrera- eta irteera-erregistroak, hala euskarri fisikoan, nola informatikoan, administrazio-jakinarazpenetatik eratorrita, posta-zerbitzuekin izan beharreko harremana barne.
- Herritarrei berehalako arreta ematea edozein kanal erabilita. Eginkizun horren barruko zereginak dira laguntza ematea, egin beharreko udal tramiteek eskatzen dituzten betekizun teknikoak betetzeko aholkua ematea eta dokumentuak edozein euskarritan jasotzea.
- Biztanleen Udal Errolda osoki kudeatzea: inskribatzeak, ezabaketak eta aldatetak kudeatzea, mantentze-lanak egitea, Estatistika Institutu Nazionalarekiko harremanak eta abar.
- Beste organismo publikoek igorritako iragarkiak jendaurrean ikusgai ipintzea, hauteskunde-prozesuak, zinpekoen epaimahaietarako zerrendak eta abar, sexuaren arabera berezita
- Herritarren abisuak, kexak, iradokizunak

Gobierno y de acuerdo con la Ley 2/2016, de 7 de abril, de Instituciones Locales de Euskadi.

Asimismo, garantizará también el acceso a la información particular de los procedimientos en trámite en los que sean parte legítima.

2.-Para ello, podrá utilizarse cualquier canal, presencial, telefónico, telemático o cualquier otro que estuviera a disposición del Ayuntamiento y de la ciudadanía.

Artículo 6. Expedición de copias que son parte de un expediente.

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 la vía que indique la persona interesada, 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.

TÍTULO III. GESTIÓN PROPIA

Artículo 7. Funciones de gestión propia.

Son funciones de gestión propias asignadas al Servicio de Atención Ciudadana:

- En relación con la generalidad de los procedimientos administrativos del Ayuntamiento: los registros de entrada y salida de la Corporación, tanto en soporte físico como informático, incluida la relación con los servicios postales derivada de las notificaciones administrativas.
- La atención inmediata, por cualquier canal, a la ciudadanía; función que comprende la asistencia a la misma, asesoramiento sobre el cumplimiento de los requisitos técnicos de los trámites municipales que tenga encomendados y la recepción de documentación en cualquier soporte.
- Gestión del Padrón Municipal de Habitantes en su globalidad: gestión de altas, bajas y modificaciones, mantenimiento, relaciones con el Instituto Nacional de Estadística etc.
- Exposición al público de anuncios remitidos por otros organismos públicos, incluidos datos censales en procesos electorales, listas de Tribunales del Jurado, etc. desagregados por sexo.
- Gestión de los Avisos, Quejas,

eta galderak kudeatzea.

- Informazio publikoa izateko eskubidea kudeatzea, udal arduradunek egin beharreko barne-izapideak gorabehera.
- Ahalordetzeen erregistro elektronikoa kudeatzea.
- Interesdunei baliabide elektronikoak erabiltzen laguntzea, erregelamendu honetan jasotakoari jarraikiz eta aplikatu beharreko gainerako araudi osagarriekin bat.

8. artikulua. Leihatila bakarra.

Herritarrentzako Arreta Zerbitzuaren kudeaketa-eginkizunek "leihatila bakarraren" antolakuntza-ildoari jarraituko diote, hau da, arreta-gune zentralizatua izango da Laudio Udalarekiko harremani lotutako erabilera anitzetarako.

9. artikulua. Ordezkaritza.

1.- Jarduteko gaitasuna duten interesdunek ordezkarien bitartez jarduteko aukera dute; kasu bada, ordezkariarekin batera bideratuko dira administrazio-jarduerak, esanbidez kontrakoa adierazi ezean.

2.- Jarduteko gaitasuna duten pertsona fisikoek, eta estatutuetan zirkunstantzia aurreikusia duten pertsona juridikoek beste batzuen ordezkaritza gisa jardun ahalko dute administrazio publikoen aurrean.

3.- Ordezkaritza egiaztatu beharko da beste pertsona baten izenean eskaerak egiteko, erantzukizunpeko adierazpenak edo komunikazioak aurkezteko, errekurtsoak jartzeko, akzioetan atzera egiteko eta eskubideei uko egiteko.

4.- Ordezkaritza egiaztatzeko, ordezkaritza egon badagoela sinesgarritasunez erakusten duen edozein bide erabili ahal izango da, Zuzenbidean baliozkoa bada. Ondore horietarako, ordezkaritza egiaztatutako da *apud acta* ahalordetzea egiten bada Herritarrentzako Arreta Zerbitzuko funtzionario eskudunaren aurrean agerraldi pertsonala eginda, edo dagokion egoitza elektronikoa agerraldi elektronikoa eginda, edo administrazio publiko eskudunaren ahalordetzeen erregistro elektronikoa inskribatu izana egiaztatuta.

5.- Ordezkaritza ez egiaztatzeak edo behar bezala ez egiaztatzeak ez du eragotziko dena delako egintza gauzatzat jotzea, baldin eta ordezkaritza egiaztatzen edo akatsa zuzentzen bada hamar eguneko epean, epe hori eman beharko baitu administrazio-organoak, edo epe handiagoa, kasuaren inguruabarrek hala eskatzen badute.

Sugerencias y Preguntas de la Ciudadanía.

- Gestión del derecho a la información pública, sin perjuicio de la tramitación interna por los responsables municipales.
- Gestión del registro electrónico de apoderamientos.
- Asistencia en el uso de medios electrónicos a las personas interesadas de acuerdo con lo previsto en el presente reglamento y con cualquier otra normativa complementaria de aplicación.

Artículo 8. Ventanilla única.

Las funciones de gestión del Servicio de Atención Ciudadana se configuran bajo las directrices organizativas de «ventanilla única», ofreciendo a la ciudadanía un único centro polivalente de atención en sus relaciones con el Ayuntamiento de Laudio.

Artículo 9. Representación.

1.-Las personas interesadas con capacidad de obrar podrán actuar por medio de representante, llevándose a cabo con el mismo las actuaciones administrativas, salvo manifestación expresa en contra de esta actuación.

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

3.-Para formular solicitudes, presentar declaraciones responsables o comunicaciones, interponer recursos, desistir de acciones y renunciar a derechos en nombre de otra persona, deberá acreditarse la representación.

4.-La representación podrá acreditarse mediante cualquier medio válido en Derecho que deje constancia fidedigna de su existencia. A estos efectos, se entenderá acreditada la representación realizada mediante apoderamiento *apud acta* efectuado por comparecencia personal ante la persona funcionaria competente del Servicio de Atención Ciudadana o comparecencia electrónica con firma reconocida en la correspondiente sede electrónica, o a través de la acreditación de su inscripción en el registro electrónico de apoderamientos del Ayuntamiento.

5.-La falta o insuficiente acreditación de la representación no impedirá que se tenga por realizado el acto de que se trate, siempre que se aporte aquélla o se subsane el defecto dentro del plazo de diez días hábiles que deberá conceder al efecto el órgano administrativo, o de un plazo superior cuando las circunstancias del caso así lo requieran.

10. artikulua. Ahalordetzeen erregistro elektronikoa.

1.- Herritarrentzako Arreta Zerbitzuak kudeatuko du Audio Udalaren ahalordetzeen berezko erregistro elektronikoa.

2.- Administrazio-prozedurari buruzko araudi orokorra beteko da erregistroan jaso beharreko datuei, inskripzioen denbora-baliozkotasunari eta gainerako alderdiei dagokienez, baina, halaber, alkate-udalburuaren jarraibideen bitartez garatzeko aukera egongo da.

11. artikulua. Telefonoaren edota posta elektronikoen bidezko kudeaketa.

1.- Onartu egingo dira telefonoz, posta elektronikoz nahiz Zuzenbidean balio duen beste edozein bide elektronikoz egindako kudeaketak, baina, nahitaezkoa bada, egindako izapideak idatziz ere jaso ahalko dira, kudeaketa egin duten funtzionarioak jaulkitako eginbideen bitartez.

2.- Izapideen eskuliburuan / Zerbitzuen Katalogoan definituko dira telefonoz edo posta elektronikoz egin daitezkeen izapideak.

3.- Horrelako gaiak izapidetzeko, interesdunen nortasuna egiaztatuko da haien nortasun agirien bidez (NAN, pasaporte eta abar) eta, gutxienez, Udalak eskatuko duen beste datu baten bidez.

12. artikulua. Sarrera-erregistroa.

1.- Herritarrentzako Arreta Zerbitzuak Udalean presentzialki aurkezten diren dokumentuak digitalizatuko ditu, eta jatorrizkoak interesdunei itzuliko dizkie, baina arauetan hala xedatua dagoenean, Administrazioaren zaintzapean geratuko dira aurkeztutako dokumentuak. Halaber, gerta liteke arauetan xedatua egotea objektuak edo digitalizatu ezin diren euskarri espezifikoak aurkeztu beharra.

2.- Aurrekoa hala izanik ere:

- Pertsona juridikoek dokumentuak digitalizatuta edo euskarri elektronikoen aurkeztu beharko dituzte, urriaren 1eko 39/2015 Legearen, Administrazio Publikoen Administrazio Erkideari buruzkoaren 14. artikuluan xedatutakoaren arabera, harremanak baliabide elektronikoen bidezkoa izateko betebeharra gorabehera.
- Pertsona fisikoei dagokienez, formatu

Artículo 10. Registro electrónico de apoderamientos.

1.- El registro electrónico de apoderamientos propio del Ayuntamiento de Llodio será gestionado por el Servicio de Atención Ciudadana.

2.- Los datos que habrán de obrar en el mismo, validez temporal de las inscripciones y demás regulación procedente se ajustará a la normativa general sobre procedimiento administrativo, sin perjuicio de su desarrollo mediante Instrucciones emitidas, a tal efecto, por el/la Alcalde/sa correspondiente.

Artículo 11. Gestión telefónica y/o por correo electrónico.

1.-Se admitirán las gestiones que puedan realizarse por teléfono o correo electrónico, y cualquier otro medio electrónico con validez en derecho, sin perjuicio de la constancia escrita de los trámites realizados, que se podrán documentar por diligencia expedida por personal funcionario que haya realizado la gestión, si fuera imprescindible.

2.-Los trámites susceptibles de gestión telefónica o por correo electrónico se definirán en el Manual de trámites / Catálogo de Servicios

3.-En la tramitación de este tipo de asuntos se asegurará la identidad de las personas interesadas mediante comprobación de su documento de identidad (DNI, Pasaporte, etc.) y de, al menos, otro dato previamente facilitado al Ayuntamiento y que éste solicite.

Artículo 12. Registro de entrada.

1.-Los documentos presentados de manera presencial en el Ayuntamiento serán digitalizados por el Servicio de Atención Ciudadana, devolviendo los originales a la persona interesada, sin perjuicio de aquellos supuestos en que la norma determine la custodia por la Administración de los documentos presentados o resulte obligatoria la presentación de objetos o de documentos en un soporte específico no susceptibles de digitalización.

2.-No obstante lo anterior:

- 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.
- Respecto a las personas físicas, toda la

digitalean aurkeztu beharko dituzte profesional elkargokideek emandako dokumentu tekniko guztiak (proiektu teknikoak edo ingurumen-memoriak, kasu).

- Udalak zenbait dokumentu 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 eskuragarritasuna badutela.

3.- Ez dira erregistroan aurkeztutzat joko beren araubide bereziaren arabera beste aurkezpen-moduren bat behar duten dokumentuak eta informazioa, baina aurkezteko modua zuzentzeko aukera eman ahalko da.

13. artikulua. Erregistro elektronikoa.

1.- Herritarrentzako Arreta Zerbitzuak kudeatuko du Audio Udalaren Erregistro Elektronikoa Orokorra. Erregistroan dagokion idazpena egingo zaie aurkezten diren dokumentu guztiei, berdin diola zein administrazio-organori zuzendu zaizkion.

Halaber, beste administrazio-organoei zein partikularrei zuzendutako dokumentu ofizialen irteera-idazpenak ere egingo dira.

2.- Udal erakunde autonomoek eta sozietate publikoek beraien erregistro elektronikoa izango dute; erregistro horiek Udalaren Erregistro Orokorrekin konektatuak egoteaz gain, erabat elkarrengarriak izango dira.

3.- Udalaren Erregistro Elektronikoa udal erregistro elektronikoetan sartzeko atari legez funtzionatuko du, eta legetan datu pertsonalen babesari dagokionez aurreikusten diren bermeak nahiz segurtasun-neurriak beteko ditu.

4.- Arabako Lurralde Historikoaren Aldizkari Ofizialean argitaratuko dira erregistro elektronikoa sortzeko xedapenak, eta horien testu osoak erregistroan sartzeko egoitza elektronikoan kontsultagarri egon beharko du. Edonola ere, erregistro elektronikoa sortzeko xedapenetan zehaztu beharko da zer organok edo unitatek duen haien kudeaketaren ardura, zein den data eta ordu ofiziala, eta zer egun diren baliogabeak.

5.- Erregistro bakoitzean has daitezkeen izapideen zerrenda eguneratua agertuko da horietara sartzeko egoitza elektronikoetan.

6.- Dokumentuen sarreraren edo irteeren hurrenkera errespetatuz egingo dira idazpenak, eta sarrera-nahiz irteera-datak adieraziko dira idazpenetan.

documentación técnica emitida por profesionales colegiadas y colegiados (como proyectos técnicos o memorias ambientales) deberá presentarse en formato digital.

- 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, se demuestre que tienen acceso y disponibilidad de los medios electrónicos necesarios.

3.- 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 13. Registro electrónico.

1.- El Ayuntamiento dispondrá de un Registro Electrónico General, gestionado por el Servicio de Atención Ciudadana. En él se hará el correspondiente asiento de todo documento presentado o recibido con destino a cualquier órgano administrativo

Así mismo se anotarán las salidas de documentos oficiales dirigidos a otros órganos administrativos y/o particulares.

2.- Los Organismos Autónomos Municipales y las sociedades públicas municipales dispondrán de su propio registro electrónico plenamente interoperable e interconectado con el Registro Electrónico General del Ayuntamiento.

3.- El Registro Electrónico General del Ayuntamiento funcionará como un portal que facilitará el acceso a los registros electrónicos del mismo, y cumplirá con las garantías y medidas de seguridad previstas en la legislación en materia de protección de datos de carácter personal.

4.- Las disposiciones de creación de los registros electrónicos se publicarán en el «Boletín Oficial del Territorio Histórico de Álava» y su texto íntegro deberá estar disponible para consulta en la sede electrónica de acceso al registro. En todo caso, las disposiciones de creación de registros electrónicos especificarán el órgano o unidad responsable de su gestión, así como la fecha y hora oficial y los días declarados como inhábiles.

5.- En la sede electrónica de acceso a cada registro figurará la relación actualizada de trámites que pueden iniciarse en el mismo.

6.- Los asientos se anotarán respetando el orden temporal de recepción o salida de los documentos, e indicarán la fecha del día en que se produzcan.

Dokumentuak erregistratzeko izapidea amaitu bezain laster, hartzaileei edota kasuan kasuko administrazio-unitateei bidaliko zaizkie jaso diren erregistrotik bertatik.

7.- Erregistro elektronikoa idazpen bakoitzean datu hauek jasoko direla bermatu behar du: zenbakia (idazpenaren izaera adierazteko epigrafea), aurkezpen-data eta -ordua, interesdunaren identifikazioa, administrazio-organo igoilea (hala badagokio), eta pertsona edo administrazio-organo hartzailea eta, behar izanez gero, erregistratzen den dokumentuaren edukia aipamena. Horretarako, automatikoki emango da jaso-agiri gisa dokumentuaren kopia kautotu bat, zeinetan adieraziko baitira aurkezpen-data zein -ordua, erregistroko sarrera-zenbakia, eta, hala badagokio, dokumentuarekin batera beste dokumentu batzuk aurkeztu izana egiaztatzeko jaso-agiri bat.

8.- Udalaren erregistro elektronikoa eta beste administrazio publikoenak erabat elkarrengarriak izango dira.

9.- Pertsona juridikoen baliabide elektronikoa erabili beharko dituzte administrazio publikoek harremanetan, urriaren 1eko 39/2015 Legearen, Administrazio Publikoen Administrazio Prozedura Erkideari buruzkoaren 14. artikuluari jarraikiz.

10.- Zenbait dokumentu baliabide elektronikoen bidez aurkezteko beharra xedatu ahalko du Udalak zenbait prozeduratarako eta pertsona fisikoen kolektibo batzuen kasuetarako, baldin eta haien gaitasun ekonomikoarengatik, gaitasun teknikoarengatik, dedikazio profesionalarengatik edo bestelako arrazoiengatik egiaztaturik badago behar diren baliabide elektronikoa eskuragarriak zaizkiela.

IV. TITULUA. HERRITARRENTZAKO ARRETA ZERBITZUAREN NAHIZ UDAL ARLO ETA ZERBITZUEN ARTEKO HARREMANA

14. artikulua. Herritarrentzako Arreta Zerbitzuen eta gainerako udal administrazio-zerbitzuen arteko harremana.

1.- Herritarrentzako Arreta Zerbitzua Laudio Udalaren Herritarrekiko Harremanen Zerbitzuari atxikia dago eta izaera transbertsala du Udaleko gainerako administrazio-unitate guztiekiko, haren helburu nagusia baita herritarrei arreta pertsonalizatua ematea administrazio-izapide guztiei dagokienez.

2.- Udal administrazio-arloak dira euren eginkizunen artean egon arren Herritarrentzako

Concluido el trámite de registro, los documentos serán cursados sin dilación a sus destinatarios y destinatarias y/o a las unidades administrativas correspondientes.

7.- El registro electrónico garantizará la constancia, en cada asiento practicado, de un número (epígrafe expresivo de su naturaleza), fecha y hora de presentación, identificación del interesado y de la interesada, órgano administrativo remitente (si procede) y persona u órgano administrativo al que se envía, y, en su caso, referencia al contenido del documento que se registra. Para ello, se emitirá automáticamente un recibo consistente en una copia autenticada del documento de que se trate, incluyendo la fecha y hora de presentación y el número de entrada de registro, así como un recibo acreditativo de otros documentos que lo acompañen, si fuera el caso.

8.- El registro electrónico será plenamente interoperable con el de otras Administraciones públicas.

9.- Las personas jurídicas deberán relacionarse con las Administraciones Públicas por medios electrónicos, según el artículo 14 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

10.- El Ayuntamiento podrá establecer la obligación de presentar determinados documentos por medios electrónicos para ciertos procedimientos y/o a colectivos de personas físicas que, por razón de su capacidad económica, técnica, dedicación profesional u otros, se demuestre que tienen acceso y disponibilidad de los medios electrónicos necesarios.

TÍTULO IV. RELACIÓN ENTRE EL SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA Y LAS ÁREAS Y SERVICIOS MUNICIPALES

Artículo 14. Relación entre el Servicio de Atención Ciudadana y el resto de los Servicios Administrativos municipales.

1.-El Servicio de Atención Ciudadana se encuentra adscrito al Servicio de Relaciones con la ciudadanía del Ayuntamiento de Laudio/Llodio, y tiene carácter transversal respecto de todas las demás unidades administrativas municipales, de acuerdo a la consecución de su objetivo principal de atención personalizada a las ciudadanas y ciudadanos sobre los trámites administrativos en su conjunto.

2.-Las áreas administrativas municipales son las responsables últimas de todas las actuaciones que,

Arreta Zerbitzuak bideratzen dituen egintza guztien azken erantzuleak, alde batera utzita Herritarrentzako Arreta Zerbitzuak berezko ardura eta erantzukizun dituen egintzak.

3.- Herritarrentzako Arreta Zerbitzua udal administrazio-arlo desberdinekin lankidetzan arituko da, herritarrei zuzeneko arreta ematea eskatzen duten ekimen eta jarduerak Zerbitzuaren instalazioetan bertan antolatuta eta bideratuta, eta, besteak beste, jarraian zerrendatuko diren alderdiei buruzko informazioa emanda, betiere, Zerbitzuak esleituta dauzkan eginkizunen barruan, Udalaren zerbitzuen katalogoarekin bat eta Prozeduren Eskuliburuari jarraikiz: izapide desberdinak, erroldarekin erlazionatutako kudeaketak, hirigintza-planak, bekak eta laguntzak, lehiaketak, kanpaina zehatzak eta abar.

15. artikulua. Arloen eta Herritarrentzako Arreta Zerbitzuaren arteko lankidetzahitzarmenak.

1.- Udal arlo desberdinek lankidetzahitzarmenak izenpetuko dituzte Herritarrentzako Arreta Zerbitzuarekin, zeintzuen bidez arautu egingo dituzten euren arteko harremanak, baterako jarduerak nahiz izapidetu eta kudeatzen dituzten administrazio-prozedurak. Arlo edota zerbitzu bakoitzarekin izenpetzen den hitzarmenean jasoko dira Herritarrentzako Arreta Zerbitzuak delako arlo edo zerbitzuarekiko dituen eginkizunak era egokian bideratzeko alderdi guztiak.

2.- Gutxienez, eduki hauek jaso beharko dira lankidetzahitzarmenetan:

- Arloaren edo zerbitzuaren Prozeduren Eskuliburua.
- Arloak edo zerbitzuak Herritarrentzako Arreta Zerbitzuari emango dion informazioa, horren maiztasuna eta igortzeko kanala. Herritarrentzako Arreta Zerbitzuak duen informazioa egiazkoa dela eta eguneratua dagoela ziurtatze aldera, nahitaezkoa da informazioa bizkor eta era argian bidaltzeko egitura erabilgarria diseinatzea, zeinak hauek eduki beharko ditu:
 - Arloaren edo zerbitzuaren eta Herritarrentzako Arreta Zerbitzuaren arteko loturako hizketakide-lanak egingo dituen pertsona eta haren ordezkari posibleak.
 - Beharrezkoa denean, Herritarrentzako Arreta Zerbitzuko langileei laguntzeko edota errefortzuak emateko konpromisoa.
 - Herritarrentzako Arreta Zerbitzua

respecto a las materias que les corresponden funcionalmente, desarrolle el Servicio de Atención Ciudadana, independientemente de aquellas encomendadas a este servicio y que sean de responsabilidad propia del mismo.

3.-El Servicio de Atención Ciudadana colaborará con las diferentes áreas administrativas del Ayuntamiento mediante la organización y prestación, en sus instalaciones, de aquellas iniciativas y actividades que requieran de atención de la población en general, tales como información sobre los diferentes trámites, gestiones relacionadas con el padrón, planes urbanísticos, becas y ayudas, concursos, campañas puntuales, etc. dentro de sus funciones y con arreglo al catálogo de servicios del Ayuntamiento y el Manual de Procedimientos.

Artículo 15. Convenios para la colaboración entre las áreas y el Servicio de Atención Ciudadana.

1.-Las diferentes áreas municipales y el Servicio de Atención Ciudadana firmarán un convenio que regule su relación y acciones conjuntas, así como los procedimientos administrativos que tramitan y gestionan. El convenio firmado con cada área y/o servicio contemplará todos aquellos aspectos que contribuyan al correcto desarrollo de la función que el Servicio de Atención Ciudadana presta en relación con el área o servicio concreto.

2.- El contenido mínimo del convenio para la colaboración será el siguiente:

- Manual de Procedimientos del área o servicio.
- Información facilitada por el área o servicio al Servicio de Atención Ciudadana, periodicidad y canal de envío. A fin de asegurar que la información de que dispone el Servicio de Atención Ciudadana es veraz y está actualizada, es imprescindible diseñar una estructura de envío de información, ágil, clara y útil, que deberá comprender:
 - Persona que ejerza como interlocutora de enlace entre el área o servicio y el Servicio de Atención Ciudadana y sus posibles sustitutas o sustitutos.
 - Compromiso de apoyo o refuerzo al personal del Servicio de Atención Ciudadana cuando fuera necesario.
 - Compromiso de mantener inmediatamente informado al

alderdi hauei buruzko informazioa berehala emateko konpromisoa:

- Albisteak, gertaerak edo jazoerak.
- Horien datak eta epeak.
- Herritarrek izapidea egiteko bete beharreko betekizunak.
- Gertaera edo jazoeren izapidetze-egoera.
- Gertaeraren edo jazoeraren dokumentazio grafikoa.
 - Herritarrentzako Arreta Zerbitzua Udalaren loturazko hizketakide bateratua den heinean, erabateko inplikazioa Zerbitzuarekiko.
 - Dokumentuan xedatutakoa behar bezala betetzeko konpromisoa.
 - Aldaketen berri emateko adostu diren epeak eta uneak zehaztea.
 - Berrestea aldaketen zentralizazioa eta aldaketak preseski emandako helbide elektronikoaren bidez jakinaraziko direla.
 - Arloan eta Herritarrentzako Arreta Zerbitzuan Izapideen Eskuliburua egunean edukitzeko konpromisoa.
 - Bestalde, administrazio-arlo bakoitzarentzako betebeharrak jasoko dira dokumentuan, Herritarrentzako Arreta Zerbitzuaren betebeharrak korrelatibo gisa:
 - Arloaren eskumeneko dokumentazioa Zerbitzuan erregistratzen den egun berean igortzea.
 - Arlo bakoitzetik jasotako informazioa erabateko profesionaltasunez ematea, zerbitzuaren betebeharrak zorrozki beteta eta arretaren nahiz informazioaren kalitatea zainduta.
 - Zerbitzuarekiko zuzeneko harremanetan herritarrek administrazio-arloei egin diezazkieketen ekarpen eta iradokizunen berri ematea aldian-aldian.
- Jarduteko irizpideak.
- Prozeduren aldizkako ebaluazioaren plangintza, zeinak bileren maiztasuna jasoko baitu.

Servicio de Atención Ciudadana 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.
 - Implicación total con el Servicio de Atención Ciudadana como interlocutor unificado del Ayuntamiento.
 - Compromiso del correcto cumplimiento del contenido del documento.
 - Determinación de los plazos y el momento acordado para la comunicación de cambios.
 - Ratificación de la centralización de los cambios y su notificación a través de la dirección de correo electrónico habilitada al efecto.
 - Compromiso de mantener actualizado en el área y en el Servicio de Atención Ciudadana el manual de trámites.
 - Por otro lado, como obligaciones correlativas del Servicio de Atención Ciudadana, el documento comprenderá respecto de cada área administrativa las siguientes obligaciones:
 - Remitir la documentación, competencia de cada área, el mismo día de su registro en el Servicio.
 - Dar la información suministrada por cada área con total profesionalidad y celo en el cumplimiento del servicio y de la calidad en la atención e información.
 - Mantener informada periódicamente a cada área administrativa de las aportaciones que le pudieran sugerir las ciudadanas y ciudadanos, fruto de ese trato directo con las personas.
- Criterios de actuación.
- Planificación de la evaluación periódica de procedimientos, que incluirá la periodicidad de reuniones.

16. artikulua. Arlo edota zerbitzuetako

Artículo 16. Interlocutores/as del Área o

loturazko hizketakideak.

Herritarrentzako Arreta Zerbitzua Udaleko beste arlo eta zerbitzuekin behar bezala koordinatzen dela bermatzeko eta herritarrei zerbitzurik onena emate aldera, arlo bakoitzean loturazko hizketakidearen figura egongo da. Arlo edo zerbitzuaren arduradunak izendatuko du eta eginkizun hauek izango ditu:

- Zubi-lanak egitea Herritarrentzako Arreta Zerbitzuaren eta kasuan kasuko arlo edo zerbitzuaren artean, baita HAZ-ko langileei laguntzea ere, hala eskatzen zaionean.
- Herritarrentzako Arreta Zerbitzuaren arduraduna uneoro jakinaren gainean jartzea arloak edo zerbitzuak bideratzen dituen eta herritarrentzako arretan eragina izan dezaketen jardun guztiei dagokienez, besteak beste, kanpainei, prozeduren izapideen aldaketei, zerbitzuei, iragarkiei eta herritarren eragina izan dezaketen gainerako jardueri dagokienez.
- Audioarrek Herritarrentzako Arreta Zerbitzuan aurkeztutako eskaerei erantzuteko arloak edo zerbitzuak bideratu behar dituen jarduerak zaindu eta koordinatzea.
- Onetsitako lankidetzak-hitzarmenen edukiak behar bezala betetzen direla kontrolatzea eta Herritarrentzako Arreta Zerbitzuaren arduradunarekin batera egokitzat jotzen diren neurri zuzentzaileak proposatzea.

V. TITULUA. IZAPIDEEN ESKULIBURUA / ZERBITZUEN KATALOGOA

17. artikulua. Izapideen Eskuliburuaren / Zerbitzuen Katalogoaren edukia

Udalak urtero argitaratuko du Izapideen Eskuliburua / Zerbitzuen Katalogoa, zeinetan jaso egingo baitira herritarrei eskaintzen zaizkien zerbitzuen prozedurak edota izapideak. Eskuliburua udal webgunean argitaratuko dira eta eduki hauek jasoko ditu:

- Zerbitzu edo izapidearen laburpena, argi azalduta zertan datzan
- Norentzat den
- Aurkezte-data
- Aurkeztu behar den dokumentazioa
- Aurkezteko lekua
- Kostua, kosturik badu
- Prozedura
- Ebazteko eta jakinarazteko epeak nahiz isiltasun administratiboaren eta horren izaearen nondik norakoak

servicio.

Para garantizar la adecuada coordinación del Servicio de Atención Ciudadana con las áreas y servicios del Ayuntamiento y con el objeto de prestar el mejor servicio a la ciudadanía, existirá la figura de Interlocutor/a del Área, que será designado por la persona responsable del área o servicio y que tendrá como funciones las siguientes:

- Servir de puente entre el Servicio de Atención Ciudadana y el área o servicio correspondiente, ofreciendo apoyo al personal del servicio cuando sea requerido.
- Mantener informada a la persona responsable del Servicio de Atención Ciudadana sobre todas las actuaciones del área o servicio que tengan repercusión en la atención a la ciudadanía, tales como campañas, variaciones en la tramitación de procedimientos, servicios, anuncios y cuantas actividades se desarrollen con impacto en la ciudadanía.
- Velar y coordinar las actuaciones necesarias de respuesta dentro de su área o servicio por las demandas presentadas en el Servicio de Atención Ciudadana por las vecinas y vecinos.
- Controlar el correcto cumplimiento del contenido de los convenios de colaboración aprobados, proponiendo junto con la persona responsable del Servicio de Atención Ciudadana, las medidas correctoras que procedan.

TÍTULO V. MANUAL DE TRÁMITES / CATÁLOGO DE SERVICIOS

Artículo 17. Contenido del Manual de trámites / Catálogo de Servicios

Anualmente, el Ayuntamiento publicará el Manual de Trámites / Catálogo de Servicios que recogerá los procedimientos y/o trámites correspondientes a los servicios que se ponen a disposición de la ciudadanía. Dicho manual, que será publicado en la página web institucional, contendrá:

- Resumen del servicio o trámite, explicando claramente en qué consiste.
- A quién va dirigido.
- Fecha de presentación
- Documentación a presentar
- Lugar de presentación
- Coste, si lo tuviera.
- Procedimiento
- Plazo para su resolución y notificación, de silencio administrativo y su carácter

- Bestelako oharrak
- Arlo arduraduna
- Arau aplikagarriak

18. artikulua. Izapideen Eskuliburua / Zerbitzuen Katalogoa berrikustea

Izapideen Eskuliburua / Zerbitzuen Katalogoa kudeaketa tresna bat denez, malgua eta moldagarria izan behar du herritarrei ematen zaien zerbitzuaren ebaluaziotik eratortzen diren beharrian eta eskaerei erantzuteko. Hortaz, garrantzitsua da elementu bizia eta praktikoa izatea, indarrean dauden legeen nahiz une sozialaren menpekoa. Hiru hilean behineko batzarrak egingo dira, baina unean uneko aldaketak ere berehala izapidetu eta aplikatu ahalko dira, betiere, Herritarrentzako Arreta Zerbitzuari haien berri eman ostean eta, HAZ-k eskatzen badu, haiekin batzartu ondoren.

AZKEN XEDAPENAK.

Lehenengoa. Indarrean jartzea.

1.- Erregelamendu hau indarrean jarriko da behin Arabako Lurralde Historikoaren Aldizkari Ofizialean argitaratuta, eta apirilaren 2ko 7/1985 Legearen, Toki Araubidearen Oinarriak arautzekoaren 65.2 artikuluan adierazitako hamabost eguneko epea igarotakoan, eta indarrean jarraituko du berau aldatzea edo indargabetzea adosten ez den bitartean.

2.- Hala ere, erregelamendu hau bet-betean eraginkorra izan aurretik, Ludio Udala bideratzen ari den barne-antolakuntzako prozesua bukatu beharko da, Herritarrentzako Arreta Zerbitzuaren erabateko ezarpena/berrantolaketa gauzatzeko beharrezkoak diren giza baliabideak, baliabide materialak eta baliabide teknologikoak hornitu daitezzen.

3.- Aurrekoa gorabehera, urriaren 1eko 39/2015 Legearen, Administrazio Publikoen Administrazio Prozedura Erkideari buruzkoaren azken xedapenetako 7.ari jarraikiz, eta teknikoki posible bada, erregelamendu hau Arabako Lurralde Historikoaren Aldizkari Ofizialean argitaratze direnean jarriko dira indarrean erregelamendu honetan Ahalordetzeen Erregistro Elektronikoari eta egoitza elektronikoari buruz jasotako arauak.

Bigarrena. Lege-aldaketetara egokitzeko gaikuntza

Gaikuntza ematen zaio alkate-udalburuari arauzko xedapen hauetan materialki txertatzeko betekizunak aldatzea edo moldaketa automatikoak inplikatzeko dituzten egokitzapenak, betiere, nahitaez bete behar diren lege-aldaketen

- Observaciones varias
- Departamento Responsable
- Normativa de aplicación

Artículo 18. Revisión del Manual de trámites / Catálogo de servicios

El Manual de Trámites / Catálogo de Servicios 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 establecerán reuniones trimestrales, sin perjuicio de las necesidades puntuales de cambio que serán de tramitación y aplicación inmediata, previa comunicación al Servicio de Atención Ciudadana, y reunión con el mismo, si así se demandara.

DISPOSICIONES FINALES.

Primera. Entrada en vigor.

1.-El presente Reglamento, una vez publicado su texto íntegro en el «Boletín Oficial del Territorio Histórico de Álava» y transcurrido el plazo de quince días señalado en el artículo 65.2 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local, y se mantendrá vigente en tanto no se acuerde su modificación o derogación posterior.

2.-No obstante, la plena efectividad de la aplicación del presente Reglamento quedará supeditada a que el Ayuntamiento de Ludio/Llodio haya completado el proceso organizativo interno que está desarrollando y que posibilite la atribución de los medios personales, materiales y tecnológicos necesarios para la plena implantación/reorganización del Servicio de Atención Ciudadana.

3.-Sin perjuicio de lo anterior, de conformidad con lo dispuesto en la disposición final 7.ª de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, y siempre que técnicamente ello sea posible, la regulación establecida en este Reglamento relativo al Registro Electrónico de Apoderamientos y sede electrónica, entrará en vigor a partir de la publicación del Reglamento en el «Boletín Oficial del Territorio Histórico de Álava».

Segunda. Habilitación para adaptación a cambios legales.

Se habilita al Alcalde-presidente o Alcaldesa-presidenta para insertar materialmente en estas disposiciones normativas cualquier modificación que responda exclusivamente a cambios legales de obligado cumplimiento y que conlleven una

ondoriozkoak badira. Egokitzapen horiek aditzera eman beharko zaizkio berehala Udalbatzaren Osoko Bilkurari, berretsi ditzan.

alteración de requisitos o adecuación automática, y de ellas se dará cuenta inmediatamente al Pleno para su ratificación.