



TOLOSAKO  
UDALA

## TOLOSAKO UDALA

Iragarkia

Udalbatzarrak, 2019ko abenduaren 19an egindako Osoko Bilkuran, Herritarren Arreta Zerbitzua arautzen duen ordenantzaren zuzenketa onartu zuen.

39/2015 Legeak, urriaren 1ekoak, Administrazio Publikoen Administrazio Prozedura Erkidea arautzen duenak, bere 109.2 artikulua xedatzen duena betez, zuzendutako Ordenantza osorik argitaratzen da.

## AYUNTAMIENTO DE TOLOSA

Anuncio

El Ayuntamiento Pleno, en sesión celebrada el 19 de diciembre de 2019, aprobó la corrección de errores de la Ordenanza Reguladora del Servicio de Atención Ciudadana (U DATE) del Ayuntamiento de Tolosa.

En cumplimiento del artículo 109.2b de la Ley 39/2015 de 1 de octubre del procedimiento administrativo común de las Administraciones Públicas, se procede a publicar íntegramente la Ordenanza debidamente rectificada.

Tolosan, 2021eko martxoaren 30ean

### TOLOSAKO UDALA HERRITARREN ARRETA ZERBITZUA (U DATE) ARAUTZEN DUEN ORDENANTZA

### AYUNTAMIENTO DE TOLOSA ORDENANZA REGULADORA DEL SERVICIO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA (U DATE)

**Indizea.**  
Zioen azalpena.

**Índice**  
Exposición de motivos.

#### I. Titulua.

#### Título I.

- |               |                         |           |   |
|---------------|-------------------------|-----------|---|
| 1. artikulua. | Herritarren             | Arreta    | Artículo 1. Servicio de Atención a la Ciudadanía.               |
| 2. artikulua. | Herritarren             | Arreta    | Artículo 2. Funciones del Servicio de Atención a la Ciudadanía. |
| 3. artikulua. | Herritarren eskubideak. |           | Artículo 3. Derechos de la ciudadanía.                          |
| 4. artikulua. | Ordenantzaren helburua. |           | Artículo 4. Objeto de la Ordenanza.                             |
| 5. artikulua. | Antolakuntzaren         |           | Artículo 5. Principio organizativo.                             |
| Printzipioa.  |                         |           |   |
| 6. artikulua. | Udal                    | izapideen | Artículo 6. Manual de trámites municipales.                     |



TOLOSAKO  
UDALA

eskuliburua.

- |  |   |
|--|---|
| 7. artikulua. Udaleko Departamentuekiko harremana.   | Artículo 7. Relación con los Departamentos municipales.   |
| 8. artikulua. Harremanen barne hitzarmena.   | Artículo 8. Convenio interno de relación.   |
| 9. artikulua. Herritarren Zerbitzuaren jarduerari informazioa.                                     | Artículo 9. Información sobre la actividad del Servicio de Atención a la Ciudadanía.                    |
| 10. artikulua. Izapide edo prozedurak hasteko eskaerarekin batera aurkeztu beharreko dokumentazioa | Artículo 10. Documentación a aportar junto con la solicitud de iniciación de trámites o procedimientos. |
| 11. artikulua. Dokumentazioa artxibatzea   | Artículo 11. Archivo de documentación.  |

## II. Titulua.

## Título II.

- |  |   |
|--|---|
| 12. artikulua. Informazio funtzioa.                | Artículo 12. Función de información.              |
| 13. artikulua. Informazioa zabaltzeko bitartekoak. | Artículo 13. Medios para divulgar la información. |

### I. kapitulua. Informazio orokorra.

### Capítulo I. Información general.

- |  |  |
|--|--|
| 14. artikulua. Edukia.   | Artículo 14. Contenido.  |
| 15. artikulua. Informazioa ematea.   | Artículo 15. Suministro de información.  |
| 16. artikulua. Amaitutako espedienteen informazio publikoa eskuratzeko eskubidea | Artículo 16. Derecho de acceso a la información pública de los expedientes terminados. |
| 17. artikulua. Informazio publikoa.  | Artículo 17. Información pública.  |
| 18. artikulua. Administrazioetako erregistroetara iristea.                       | Artículo 18. Acceso a los registros de las Administraciones.                           |
| 19. artikulua. Kopia lortzea.  | Artículo 19. Obtención de copias.  |

### II. kapitulua. Interesatuiei informazioa ematea

### Capítulo II. Información a las personas interesadas.

- |  |   |
|--|---|
| 20. artikulua. Edukia.   | Artículo 20. Contenido.                       |
| 21. artikulua. Informazioa lortzeko eta eskuratzeko eskubidea. | Artículo 21. Derecho de información y acceso. |
| 22. artikulua. Entzunaldia.                                    | Artículo 22. Audiencia.                       |

## III. Titulua.

## Título III.

- |                                    |                                  |
|------------------------------------|----------------------------------|
| 23. artikulua. Kudeaketa funtzioa. | Artículo 23. Función de gestión. |
|------------------------------------|----------------------------------|



TOLOSAKO  
UDALA

24. artikulua. Leihatila bakarra.	Artículo 24. Ventanilla única.
25. artikulua. Ordezkaritza.	Artículo 25. Representación.
26. artikulua. Ahalordetze-erregistro elektronikoa (2020ko urritik aurrera)	Artículo 26. Registro Electrónico de Apoderamiento ( a partir de octubre del 2020).
27. artikulua Barne komunikazioa.	Artículo 27. Comunicación interna.
28. artikulua. Telefono edo posta elektronikoko bidezko kudeaketa.	Artículo 28. Gestión a través del teléfono o del correo electrónico.
29. artikulua. Identifikazioa.	Artículo 29. Identificación.
30. artikulua. Prozedura.	Artículo 30. Procedimiento.
31. artikulua. Tramiteen erregistroa telefono bidez.	Artículo 31. Registro de trámites por teléfono.

#### **I. kapitulua. Tramite-egintzak.**

#### **Capítulo I. Actos de trámite**

32. artikulua. Deskribapena.	Artículo 32. Descripción.
33. artikulua. Sarrera erregistroa.	Artículo 33. Registro de entrada.
34. artikulua. Sarrera erregistroko oharra.	Artículo 34. Nota de registro de entrada.
35. artikulua. Erregistratu beharreko dokumentuaren kontrola.	Artículo 35. Control del documento a registrar.
36. artikulua. Erregistratutako dokumentuaren kopia.	Artículo 36. Copia del documento registrado.
37. artikulua. Beste administrazio batzuetara zuzendutako agiriaren erregistroa.	Artículo 37. Registro de documentos dirigidos a otras administraciones.
38. artikulua. Sailkapena eta banaketa.	Artículo 38. Clasificación y distribución.
39. artikulua. Berezko Erregistroen eta hitzartutako Erregistroen publizitatea.	Artículo 39. Publicidad de los registros propios y concertados.

#### **II. kapitulua. Ebazpen egintzak.**

#### **Capítulo II. Actos resolutorios.**

40. artikulua. Deskribapena.	Artículo 40. Descripción.
41. artikulua. Egintza motak.	Artículo 41. Tipos de actos.

#### Lehenengo atala. Berresteko edo egiaztatzeko ebazpen egintzak.

#### Sección primera. Actos resolutorios de confirmación o constatación.

42. artikulua. Deskribapena.	Artículo 42. Descripción.
43. artikulua. Erregistroak.	Artículo 43. Registros.
44. artikulua. Erregistroetara iristea.	Artículo 44. Acceso a registros.

#### Bigarren atala. Eguneratzeko ebazpen

#### Sección segunda. Actos resolutorios de

ESKU9E181a6f-5c8d-482d-b574-2667b37dbfb0



egintzak.

actualización.

- |   |   |
|---|---|
| 45. artikulua. Deskribapena.                            | Artículo 45. Descripción.   |
| 46. artikulua. Sarrera-Irteera Erregistroa.             | Artículo 46. Registro de Entrada-Salida.                          |
| 47. artikulua. Eguneratzeko ebazpen egintzen katalogoa. | Artículo 47. Catálogo de los actos resolutorios de actualización. |

Hirugarren atala. Ezagutzazko ebazpen egintzak.

Sección tercera. Actos resolutorios de conocimiento.

- |  |   |
|--|---|
| 48. artikulua. Deskribapena.   | Artículo 48. Descripción.   |
| 49. artikulua. Ezagutzazko agiriaren definizioa eta eragina (aurretiazko jakinarazpena). | Artículo 49. Definición y efecto del documento de conocimiento (comunicación previa). |
| 50. artikulua. Ezagutzazko agiria ematea.  | Artículo 50. Expedición del documento de conocimiento.                                |
| 51. artikulua. Sarrera-Irteera erregistroa.  | Artículo 51. Registro de Entrada-Salida.  |
| 52. artikulua. Ezagutzazko ebazpen egintzen katalogoa.                                   | Artículo 52. Catálogo de actos resolutorios de conocimiento.                          |

Laugarren atala. Jarduerako ebazpen egintzak.

Sección cuarta. Actos resolutorios de actividad.

*Lehenengo azpiatala. Komunikazioak jasotzea eta tramitatzea.*

*Subsección primera. Recepción y tramitación de comunicaciones.*

- |   |  |
|---|--|
| 53. artikulua. Komunikazioaren definizioa.  | Artículo 53. Definición de comunicación.   |
| 54. artikulua. Komunikazioen erregistroa.   | Artículo 54. Registro de comunicaciones.   |
| 55. artikulua. Aurkezpena.  | Artículo 55. Presentación.   |
| 56. artikulua. Tratamendua  | Artículo 56. Tratamiento.  |
| 57. artikulua. Herritarren abisu, kexa, iradokizun, galdera eta esker-adierazpenak kudeatzea. | Artículo 57. Gestión de los avisos, quejas, sugerencias, preguntas y agradecimientos de la ciudadanía. |

*Bigarren azpiatala. Dokumentuak konpultsatzea.*

*Subsección segunda. Compulsa de documentos.*

- |                               |                          |
|-------------------------------|--------------------------|
| 58. artikulua. Definizioa.    | Artículo 58. Definición. |
| 59. artikulua. Agiria egitea. | Artículo 59. Expedición. |



TOLOSAKO  
UDALA

<i>Hirugarren azpiatala. Aurretiazko Hitzordua eskatzea.</i>	<i>Subsección tercera. Solicitud de cita previa.</i>
60. artikulua. Hitzordua eskatzea.	Artículo 60. Cita previa.
<i>Laugarren azpiatala. Sarrera-Irteera erregistroa.</i>	<i>Subsección cuarta. Registro de Entrada-Salida.</i>
61. artikulua. Deskribapena.	Artículo 61. Descripción.
<i>Bosgarren azpiatala. Jasotako eta bidalitako posta jasotzea eta banatzea.</i>	<i>Subsección quinta. Recepción y distribución del correo entrante y saliente.</i>
62. artikulua. Deskribapena.	Artículo 62. Descripción.
<i>Seigarren azpiatala: Argitalpen eta planoen banaketa eta salmenta</i>	<i>Subsección sexta. Distribución y venta de publicaciones y planos.</i>
63. artikulua. Argitalpen eta planoen banaketa eta salmenta	Artículo 63. Distribución y venta de publicaciones y planos.
<b>Xedapen gehigarria.</b>	<b>Disposición adicional.</b>
<b>Azken xedapenak.</b>	<b>Disposiciones finales.</b>

### ZIOEN AZALPENA

Indarrean dagoen Konstituzioaren 103. Artikuluak jasotzen duenaren arabera, Herri Administrazioak objektibotasunez erantzun behar die interes orokorrei, eta efikaziaren printzipioei jarraiki jardun behar du, legerari eta zuzenbideari betebetean men eginik. Era berean, 39/2015 Legeak, urriaren 1ekoak, Herri Administrazioen Prozedura Erkideari buruzkoak, bere 13. artikuluan zehazten ditu herritarrek herri administrazioekiko harremanetan dituzten eskubideak. Horren ondorioz, Administrazioak beharrezkoak diren mekanismoak egituratu behar ditu, eskubide horiek betearazteko.

Azken urteotan Tokiko Administrazioa,

### 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



TOLOSAKO  
UDALA

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

Aurrerabide hori gertatu da, batez ere, hiri ekipamenduetan, asistentzian, hezkuntzan, kulturean, osasunean, kirolean eta abarretan, 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 eraginkortasunez kudeatzeko beharra gehitzen badiogu, ideia berri bat sartzen da Administrazioaren zerbitzuan: kalitatea. Izan ere, pertsonen harrera egin eta haien eskaerak berehala konpontzen badira, erakunde guztiaren kostuak murrizten dira eta, aldi berean, hobetu egiten da herritarrek Administrazioetik jasotzen duten irudia.

Helburu hori lortu ahal izateko, eta bidenabar, bere xedea komunitateari eta komunitateak etengabe izaten duen bilakaerari egokitu ahal izateko, Tolosako Udalak, zerbitzu publikoko erakunde den aldetik, konpromisoa hartu du tokiko berrikuntza abian jartzeko.

Hortaz, beharrezkoa den hausnarketa tartearen ostean, eta dagoeneko Euskal Autonomia Erkidegoan ezarrita dauden hainbat eredu erreferentziatza harturik, proposatu da herritarren arreta zerbitzu integrala sortzea (UDATE izena duela).

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

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

Por otro lado, la cada vez más evidente exigencia por parte de la propia ciudadanía, unida a la necesidad de reducir el gasto público, han introducido la idea de la calidad de servicio en la Administración, debido a que atender a las personas resolviendo sus demandas con inmediatez reduce los costes de toda organización, además de proyectar una imagen más positiva de la Administración hacia las mismas.

Para la consecución de dicho objetivo, el Ayuntamiento de Tolosa, como entidad de servicio público, para adecuar su fin a la comunidad y a sus continuos cambios evolutivos, se ha comprometido a poner en marcha la 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 servicio integral de atención a la ciudadanía (denominado UDATE).



TOLOSAKO  
UDALA

Horrela, UDATE zerbitzua Tolosako Udalak herritarrei eskaintzen dien erreferentziako zerbitzua da. Bertan, udal zerbitzu gehienak era integratuean eskainiko dira —betiere esku-hartze tekniko espezializaturik behar ez bada (informazioa, tramitazioa eta kudeaketa)—, aurrez aurre, telefonoz, telematikoki, posta elektronikoz nahiz sare sozialetan. Bertako bulegoak sortu eta diseinatu beharko dira zerbitzu izateko joera eta bokazio argia dutela, herritarrei Tolosako Udalarekiko sarbidea, komunikazioa eta harremana era erosoan emateko moduko zerbitzua izan dadin.

Ondorioz, ondokoak dira UDATE-Tolosako Udaleko Herritarren Arreta Zerbitzuaren ezaugarriak:

1. Tolosako Udalaren zerbitzua da. Hori horrela, ez die herritarren eskaerei erantzungo soilik, baizik eta ahalik eta arreta zabalena ematen saiatuko da.
2. Dinamikoa izan beharko du, 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 (UDATE) abian jartzeak dakartzan abantailak:

Así, el servicio de UDATE es el servicio de referencia que el Ayuntamiento de Tolosa ofrece a la ciudadanía. Aquí se ofrecerán la mayoría de los servicios municipales de forma integral – siempre y cuando no sea necesaria la participación de personal técnico cualificado (información, tramitación y gestión) – presencialmente, a través del teléfono, telemáticamente, a través de correo electrónico o en RRSS. Estas oficinas deberán crearse y ser diseñadas con clara vocación de servicio, facilitando a la ciudadanía el acceso, la comunicación y la relación con el Ayuntamiento de Tolosa de forma cómoda..

En consecuencia, las características del Servicio de Atención a la Ciudadanía-UDATE son las siguientes:

1. Se trata de un servicio del Ayuntamiento de Tolosa. Por tanto, no se limitará únicamente a la atención de las demandas ciudadanas, sino que tratará de ofrecer la atención más amplia posible.
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 a la ciudadanía de manera integral.
4. Los trámites ordinarios de mayor demanda configurarán su carta de actividades.

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



TOLOSAKO  
UDALA

#### 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 benetako ematea, eta informazioa kanalizatzea, herritarrek eskaerak zentralizatuta eduki ditzaten.
- f) Egiten diren kontsultak identifikatzea eta iragaztea. Horrela, kontsulta espezializatuak 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) Udalaren irudia izatea herritarren eskaera konpontzeko ahalegin guztia egiten duen zerbitzu publikoarena.
- c) Ahalbidetzea pertsonetik harreman zuzen eta arduratsua, zerbitzu publikoko kontzeptuaren baitan, etengabeko hobekuntzarako aukera izateko.
- d) Laneko barne-sarea indartzea.
- e) Herritarrei zerbitzua eskaintzean sentitzen den asebetetzean sakontzea.

#### Udaleko langileentzat:

- a) Prozesuak homogeneizatzea.
- b) Kudeaketan denbora irabaztea.
- c) Protokoloak hasieratik amaierara argitzea

#### Para la ciudadanía:

- a) Canalizar las demandas personales.
- b) Favorecer el trato personal e individualizado con la ciudadanía.
- c) Complimentar las solicitudes de carácter general, es decir, aquellas que pueden ser normalizadas.
- d) Ofrecer 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) Identificar y filtrar las consultas que se planteen, enviando al servicio competente solo aquellas consultas especializadas y bajo cita previa.
- g) Finalmente, actualizar la imagen del Ayuntamiento frente a la ciudadanía.

#### Para el Ayuntamiento:

- a) Racionalizar los recursos, como consecuencia de las economías que se derivan de la organización horizontal.
- b) Proyectar una imagen del Ayuntamiento de servicio público volcado en la solución de las demandas ciudadanas.
- c) Posibilitar un contacto directo y responsable con las personas, dentro del concepto de servicio público, para posibilitar la mejora permanente.
- d) Fortalecer la red interna de trabajo.
- e) Profundizar en la satisfacción sentida por la ciudadanía con el servicio prestado.

#### Para el personal del Ayuntamiento:

- a) Homogeneizar los procesos.
- b) Ganar tiempo en la gestión.
- c) Aclarar los protocolos de principio a fin.





TOLOSAKO  
UDALA

- d) Laneko barne-sarea indartzea.
- e) Zerbitzuak herritarrei eragiten dien asebetetzean sakontzea.
- f) Diziplina anitzeko taldea egituratzea.

- d) Fortalecer la red interna de trabajo.
- e) Profundizar en la satisfacción producida en la ciudadanía con la prestación del servicio
- f) Estructurar un equipo multidisciplinar.

## I TITULUA: IZAERA OROKORREKO XEDAPENAK

## TÍTULO I. DISPOSICIONES DE CARÁCTER GENERAL

### 1. artikulua. Herritarren Arreta Zerbitzua.

### Artículo 1. Servicio de Atención a la Ciudadanía.

Tolosako Herritarren Arreta Zerbitzua (aurrerantzean UDATE) izango da herritarrentzako erreferentzia-zerbitzua, era integralean eskainiko dizkiena teknikarien esku-hartze espezializatua behar ez duten zerbitzu gehienak (informazioa, tramitazioa eta kudeaketa), aurrez aurre, telefonoz, telematikoki, posta elektronikoz eta sare sozialen bidez. UDATE zerbitzuari antolamendu eta bitartekoak eman zaizkio herritarrek Udalari eta bere erakunde autonomoi bideratzen dizkieten eskaera gehienei erantzuteko, eta diseinatu da informazioa, komunikazioa eta herritarrek Tolosako Udalarekin duten harremana era erosoan eman dadin laguntzeko helburuarekin.

El Servicio de Atención a la Ciudadanía de Tolosa (UDATE) será un servicio de referencia para la ciudadanía de Tolosa, el cual ofrecerá de forma integral la mayoría de los servicios que no requieran la participación de personal técnico cualificado (información, tramitación, gestión) presencialmente, a través del teléfono, telemáticamente, a través de correo electrónico o en RRSS. Se ha dotado al servicio de UDATE de organización y medios para poder resolver la mayoría de las demandas de la ciudadanía, y se ha diseñado con el objetivo de que la población de Tolosa puedan informarse, comunicarse y relacionarse de forma cómoda con el Ayuntamiento de Tolosa.

Halaber, UDATE Zerbitzuak Tolosako Udaleko Erregistro Orokorrarekin loturiko funtzioak beteko ditu, 39/2015 Legeak, urriaren 1ekoak, Administrazio Publikoetako Prozedura Administrazio Erkidea arautzen duenak, xedatutakoaren arabera.

Asimismo, el Servicio de UDATE cumplirá con las funciones de Registro General establecidas en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

### 2. artikulua. Herritarren Arreta Zerbitzuaren zereginak.

### Artículo 2. Funciones del Servicio de Atención a la Ciudadanía.

Herritarren Arreta Zerbitzuaren

Las actividades del Servicio de Atención a la



TOLOSAKO  
UDALA

jarduerak ondorengo funtzioen barruan sartzen dira:

A. Udalari eta udalerrari buruzko informazioa eta Udalak ematen dituen bestelako zerbitzuei buruzko informazioa ematea (etxebizitza, dirulaguntzak, etab.).

B. Bere izapide eta zerbitzuak kudeatzea, bai eta gainontzeko departamentuekin sinatutako lankidetzako barne-hitzarmenen arabera dagozkion bestelakoak ere.

C. Tolosako Udalak ematen dizkion bestelako zereginak.

Ciudadanía se enmarcan dentro de las siguientes funciones:

A. Función de informar acerca del Ayuntamiento y el municipio, así como sobre los diferentes servicios que proporciona el Ayuntamiento (vivienda, subvenciones, etc.).

B. Gestionar sus trámites y servicios, así como los establecidos en los convenios internos suscritos con el resto de departamentos.

C. Otras funciones que le asigne el Ayuntamiento de Tolosa.

### **3. artikulua. Herritarren eskubideak**

Herritarren eskubideak Udalarekin dituzten harremanetan:

a) Udalarekin komunikatzeko eskubidea Administrazioaren sarbide-puntu nagusi elektronikoaren bidez.

b) Udalarekin bitarteko elektronikoen bidez harremanetan jartzeko laguntza jasotzekoa.

c) Euskal Autonomia Erkidegoko hizkuntza ofizialak erabiltzeko eskubidea, euskara lehenetsiz, Tolosako herritarren hizkuntza nagusia den heinean.

d) Informazio publikora, artxiboetara eta erregistroetara sarbidea izateko eskubidea, Estatuko eta autonomia-erkidegoko gardentasunaren arloko legerian aurreikusitakoaren arabera, eta hala dagokionean, gardentasunari buruzko tokiko araubidearen arabera.

e) Agintari eta langile publikoengandik

### **Artículo 3. Derechos de la ciudadanía.**

Derechos de la ciudadanía en sus relaciones con el Ayuntamiento:

a) Derecho a comunicarse con el Ayuntamiento a través del punto de acceso general electrónico.

b) A ser asistida en el uso de medios electrónicos para sus relaciones con el Ayuntamiento.

c) Derecho a utilizar las lenguas oficiales de la Comunidad Autónoma Vasca, priorizando el euskera, teniendo en cuenta que es la lengua mayoritaria de la ciudadanía de Tolosa.

d) Derecho al acceso a la información pública, a los archivos y registros, de acuerdo con lo previsto en la leyes estatales y de la comunidad autónoma en materia de transparencia, esta última en caso de que la hubiere, de acuerdo a la normativa local sobre transparencia.

e) A ser tratada con respeto y deferencia por



TOLOSAKO  
UDALA

errespetuzko eta adeitasunezko tratua jasotzekoa, eta haiek lagundu beharko diote bere eskubideak eta betebeharrak gauzatzen.

f) Udalaren, agintarien eta langileen erantzukizunak eskatzeko eskubidea, legez hala dagokionean.

g) 39/2015 Legean aurreikusten diren identifikazio eta sinadura elektronikoko bitartekoak eskuratzeko eta erabiltzeko eskubidea.

h) Datu pertsonalak babestekoa; bereziki Tolosako Udalaren fitxategi, sistema eta aplikazioetako datuen segurtasuna eta konfidentzialtasuna izateko eskubidea.

\* Pertsona fisikoek edozein momentutan aukeratu ahal izango dute Tolosako Udalaren harremanetan jartzen direnean beren eskubideak edo betebeharrak betetzeko bitarteko elektronikoak baliatzen dituzten ala ez, non eta ez dauden bitarteko elektronikoak erabiltzera behartuta. Herritarrak noiznahi aldatu ahal izango du Udalarekin harremanetan jartzeko aukeratutako bitartekoa.

Eskubide horiez gain, interesdunari administrazio-prozeduran aitortutakoak ere izango ditu herritarrak.

las autoridades y el personal público, que habrán de facilitarle el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.

f) A exigir las responsabilidades del Ayuntamiento, autoridades y del personal, cuando así corresponda legalmente.

g) A la obtención y utilización de los medios de identificación y firma electrónica contemplados en la Ley 39/2015.

h) A la protección de datos personales; en particular a la seguridad y confidencialidad de los datos que figuren en ficheros, sistemas y aplicaciones del Ayuntamiento de Tolosa.

\* Las personas físicas podrán elegir en todo momento si se comunican a través de medios electrónicos o no con el Ayuntamiento de Tolosa para el ejercicio de sus derechos y obligaciones, salvo que estén obligadas a utilizar medios electrónicos. En cualquier momento podrán modificar el medio elegido para comunicarse con el Ayuntamiento.

Además de estos derechos, también tendrán los reconocidos a la persona interesada en el procedimiento administrativo.

#### **4.artikulua. Ordenantzaren helburua.**

Hauexek dira Ordenantza honen helburuak:

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

2. Prozedurazko arau batzuk jartzea,

#### **Artículo 4. Objeto de la Ordenanza.**

Los objetivos de la presente Ordenanza son:

1. Recoger y definir todas las actividades asignadas al Servicio de Atención a la Ciudadanía.

2. Establecer unas normas procedimentales



TOLOSAKO  
UDALA

Ebazpen espedienteen dutenak. Egintzak kudeaketa arautuko dituzten para la gestión de los expedientes que contienen Actos Resolutorios.

3. Herritarrek harremanetan bermatzea, xedatutakoaren arabera. Administrazioarekiko dituzten eskubideak aurreko atalean atalean 3. Garantizar los derechos de la ciudadanía en sus relaciones con la Administración, según lo dispuesto en el artículo anterior.

### **5. artikulua. Antolakuntzaren printzipioa. Artículo 5. Principio organizativo.**

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

- 1) Zerbitzu bakar batean kontzentratzen da herritarrek Udalari egiten dizkioten ohiko eskaeren arreta.
- 2) Zerbitzuarekin loturiko lanpostuak polibalenteak dira.

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

- 1) Se concentra en un único servicio la atención de las demandas más usuales de la ciudadanía para con el Ayuntamiento.
- 2) Los puestos de trabajo relacionados con el servicio son polivalentes.

### **6. artikulua. Udal izapideen eskuliburua. Artículo 6. Manual de trámites municipales.**

1. Izapideen eskuliburua da herritarrei zuzendutako izapide eta zerbitzuen katalogo bat, kudeaketa-tresna bat, malgua eta komunitatearen behar eta eskaeretara egokitzeko modukoa. Hartara, garrantzitsua da elementu bizi eta praktikoa izatea, indarrean dauden legeen eta momentu soziala kontuan dituen.

2. Berrikuspen orokorra egingo da, gutxienez urtean behin, eta bertan parte hartu beharko dute Udaleko sail eta azpisailek; horiei egokituko zaie beren izapideak egunean mantentzea. Hala ere, aldaketa-behar puntualak berehala aplikatuko dira.

3. Eskuliburu hori Udalaren web-orrian argitaratuko da.

1. El Manual de trámites es un catálogo de trámites y servicios dirigido a la ciudadanía, una herramienta de gestión, flexible y adaptable a las necesidades y solicitudes de la comunidad. Por ello, es importante que sea un elemento vivo y práctico, que tendrá en cuenta las leyes en vigor y el momento social.

2. Se hará una revisión general por lo menos una vez al año y en ella tendrán que participar las áreas y subáreas del Ayuntamiento, a las cuales les corresponderá tener sus trámites actualizados.

Además, los cambios-necesidades puntuales se aplicarán inmediatamente.

3. Este libro se publicará en la página web del Ayuntamiento.



TOLOSAKO  
UDALA

### **7. artikulua Udaleko Departamentuekiko harremana.**

a) UDATE Zerbitzua udal egituraren barruko zerbitzu bat da eta Udaleko gainerako arloen zerbitzura dago, herritarrei arreta pertsonalizatua emateko helburu nagusiari jarraiki, izaera transbertsala izanik.

b) Departamentu bakoitzak eta UDATEk agiri bat sinatuko dute elkarren arteko harremana arautzeko. Agiri hau barne hitzarmen bat izango da.

c) UDATE zerbitzua lankidetzan jardungo da Udaleko sail eta azpisailekin bere instalazioetan antolatu eta eskainita herritarrei informazioa eta arreta emateko ekimen eta jarduerak, adibidez, informazio orokorra, errolda berritzea, hirigintzako planak, beka eta laguntzak, matrikulazioak, kanpainak, erreklamazio-epeak, jendaurreko erakustaldiak, etab.

d) UDATE izango da burutzen dituen funtzioen erantzule. Hala ere, Udaleko gainontzeko sailak dira beren espediente eta ekimenen azken erantzule, guztiz edo partzialki UDATEK zerbitzuak burutu baditu ere.

### **8. artikulua. Harremanen barne hitzarmena.**

Tolosako udaleko Sailen eta UDATE Zerbitzuaren arteko harremana arautzeko barne hitzarmenak kontuan izango ditu UDATEK udal Departamentu bakoitzari emango dion zerbitzua ona izateko behar-beharrezkoak diren gai guztiak.

Lankidetzako barne-hitzarmenak sinatuko dituzte Departamentu bakoitzeko arduradun teknikoak eta politikoak eta Udal Idazkaritzako arduradun teknikoak eta politikoak, hori

### **Artículo 7. Relación con los Departamentos municipales.**

a) El Servicio UDATE se encuadra dentro de la estructura municipal, al servicio del resto de los departamentos del Ayuntamiento; su objetivo principal es dar atención personalizada a la ciudadanía, teniendo carácter transversal.

b) Cada Departamento y UDATE firmarán un documento regulador de su relación mutua. Este documento será un Convenio interno.

c) UDATE trabajará conjuntamente con el resto de las áreas y sub-áreas municipales mediante la organización y prestación en sus instalaciones, de aquellas iniciativas y actividades que requieran de la información y atención de la ciudadanía, tales como información general, renovaciones padronales, planes urbanísticos, becas y ayudas, matriculaciones, campañas, plazos de reclamación, información pública, etc.

d) UDATE será el responsable de las funciones que realice. Sin embargo, el resto de los departamentos del Ayuntamiento serán los responsables últimos de sus expedientes e iniciativas, aunque UDATE los haya realizado completa o parcialmente.

### **Artículo 8. Convenio interno de relaciones.**

El Convenio interno regulador de la relación mutua entre cualquier área municipal y UDATE contemplará todos aquellos aspectos que contribuyan al correcto desarrollo del servicio que presta al Departamento municipal concreto.

Los Convenios internos de colaboración los suscribirán el o la responsable técnica y política de cada departamento y el o la responsable técnica y política de la Secretaría municipal, puesto que es este



TOLOSAKO  
UDALA

baita UDATE zerbitzuaz arduratzen den saila.

Udal honek onarturiko araudietan xedatutakoaren eta Ordenantza honetan adierazitakoaren arabera, eta indarrean dagoen legeriak ematen dizkion eskumenen baitan, udal sailek UDATE zerbitzuarekin izango dituzten harremanak arautzeko sinatuko duten hitzarmena euskaraz erredaktatuko dira, euskara delako Tolosako udaleko laneko hizkuntza.

Hitzarmenaren gutxienezko edukia osatzen duten agiri eta jarduketak ere hizkuntza horretan egingo dituzte: izapideen eskuliburua, gertaeren gaineko informazioa (gertaerak, epeak, dokumentazio grafikoaren testuak,...), besteak beste, argitaratu behar den dokumentazioaren kasuan indarrean dagoen legeriak xedaturikoaren kalterik gabe.

Hitzarmenak, gutxienez, honako edukia izango du:

- 1) Sailari dagozkion Izapideen Eskuliburua
- 2) Sailak UDATEri eman beharreko informazioa, aldizkakotasuna eta bidaltzeko bidea.
- 3) UDATE Zerbitzuak gainontzeko sailekin hartzen dituen konpromisoak.
- 4) Prozeduren aldizkako ebaluazioa.

8.1: Izapideen Eskuliburua: Jasoko da sail/azpisail bakoitzaren izapideen zerrenda, zehaztuta bakoitzean zein gestio dagozkion UDATE zerbitzuari eta zein sail/azpisailari.

8.2. Sail bakoitzeko informazioa.

- 1). UDATEK duen informazioa benetakoa eta eguneratua dela

último departamento el que se responsabiliza de UDATE.

Teniendo en cuenta la normativa aprobada por este Ayuntamiento, de conformidad con lo expresado en esta Ordenanza, y haciendo uso de las atribuciones otorgadas por la legislación vigente los convenios internos reguladores de la relación de cada Departamento con UDATE se redactarán en euskara, dado que es la lengua de trabajo del Ayuntamiento.

Los documentos y actuaciones que se recojan en el convenio también serán en esa lengua: entre otros, el manual de trámites, información sobre actuaciones (sucesos, plazos, textos de la documentación gráfica,..) sin perjuicio de la legislación en vigor en relación con la documentación que debe ser publicada.

El convenio tendrá, cuando menos, el siguiente contenido:

- 1) El Manual de Trámites del Departamento.
- 2) Información del Departamento a UDATE, periodicidad y canal de envío.
- 3) Los compromisos que UDATE adquiere con el resto de las áreas.
- 4) Evaluación periódica de los procedimientos.

8.1: Manual de Trámites: recogerá los trámites de cada área o sub-área, concretando qué gestiones corresponden a UDATE y cuales al área o sub-área.

8.2: Información de cada Departamento.

- 1). Para garantizar que la información que



TOLOSAKO  
UDALA

bermatzeko ezinbestekoa da informazioa bidaltzeko egitura arin, argi eta erabilgarri bat diseinatzea eta, horretarako, behar-beharrezkoa da honako hauek egitea: Pertsona bat izendatzea, dagokion Sailaren eta UDATE Zerbitzuaren arteko bitartekari-lanak egiteko.

2). UDATEn eta Udalaren gainontzeko Departamentuen arteko koordinazio egokia bermatzeko, **Sail bakoitzeko lanpostu erreferente** bat jarriko da, ondorengo funtzioak izango dituena:

- UDATE eta dagokion sailaren arteko bitartekari edo zubi lanak egitea eta herritarren arretako zerbitzuko langileei laguntza ematea, hala eskatzen diotenean.

- UDATE Zerbitzuko koordinatzaileari Departamentuko jardura guztien berri ematea, herritarrei begira eragina badaukate; hala nola, prozeduren, kexen eta erreklamazioen tramitazio egoera, iragarkiak, kanpainak eta, oro har, saileko jardura guztiak.

- Herritarrek UDATEn aurkeztutako eskaerei erantzun bat emateko, dagokion sailaren barruan egin beharreko jardura guztiak zaintzea eta koordinatzea.

- Sailaren eta UDATE Zerbitzuaren arteko harremanak arautzen dituen hitzarmenen edukia behar bezala betetzen dela kontrolatzea, eta beharrezkoak diren neurri zuzentzaileak hartzea.

- Konpromisoa hartzea Herritarrentzako Arreta Zerbitzuko langileei laguntzeko.

- Konpromisoa hartzea ondorengo aldaketen edo egintzen berri

tiene UDATE sea veraz y actualizada, es necesario diseñar una estructura ligera, clara y manejable y para ello, es necesario realizar lo siguiente: nombrar una persona para que sirva de enlace entre el Departamento correspondiente y el Servicio de UDATE.

2). Para garantizar la adecuada coordinación entre UDATE y el resto de los Departamentos del Ayuntamiento, en cada Departamento se designará un puesto de trabajo referente con las siguientes funciones:

- Hacer de enlace entre UDATE y el departamento correspondiente colaborando con las personas trabajadoras del servicio de atención a la ciudadanía cuando éstas así lo soliciten.

- Dar cuenta a la persona coordinadora de UDATE de todas las actuaciones del Departamento siempre que afecten a la ciudadanía; por ejemplo, el estado de los procedimientos, las quejas y las reclamaciones, los anuncios, las campañas, y, en general, de todas las actuaciones departamentales.

- Velar y coordinar las actuaciones necesarias de respuesta dentro de su Departamento hacia las demandas presentadas en UDATE por parte de la población.

- Controlar el correcto cumplimiento del contenido del convenio que regula las relaciones entre el Departamento y UDATE y aplicar medidas correctoras.

- Adquirir el compromiso de ayudar al personal del Servicio de Atención a la Ciudadanía.

- Adquirir el compromiso de notificar inmediatamente al Servicio de Atención a



TOLOSAKO  
UDALA

Herritarrentzako Arreta Zerbitzuari berehala emateko:

- Berriak, jazoerak edo gertaerak.
- Horien datak eta epeak.
- Herritarrek tramiterako bete beharreko baldintzak.
- Gertaeraren tramitazio egoera.
- Gertaeraren dokumentazio grafikoa.
  - Herritarrentzako Arreta Zerbitzuarekiko erabateko inplikazioa ezartzea, hura delako Udalaren solaskide bateratua.
  - Sinatu den Barne Hitzarmena behar bezala betetzeko konpromisoa.

8.3. UDATEk hartzen dituen konpromisoak gainontzeko sailekin::

- Departamentu bakoitzaren eskumenekoa den dokumentazioa erregistratzen den egun berean bidaltzea, lanaldia bukatu aurretik.
- Sail bakoitzak helarazitako informazioa profesionaltasun eta ardura osoz ematea, arreta eta informazioa eskaintzean, zerbitzua eta kalitatea bermatzeko.
- Departamentu bakoitzari, aldian-aldian, herritarrek, zuzeneko tratu horren ondorioz, egin edo iradoki ditzaketen ekarpenak aditzera ematea.

8.4. Prozeduren aldizkako ebaluazioa. «Izapideen Eskuliburua» kudeaketa tresna bat da. Tresna horrek, malgua izan behar du, herritarrei emandako zerbitzuaren ebaluaziotik sortutako behar eta eskarietara moldatzen dena. Garrantzitsua da, beraz, elementu bizi eta praktikoa izatea, indarreko legeekin eta garaiko gizartearekin zuzeneko lotura duena.

la Ciudadanía los siguientes cambios o actos:

- Novedades, sucesos o acontecimientos.
- Fechas y plazos de los anteriores.
- Las condiciones que la ciudadanía tiene que cumplir para cada trámite.
- Situación de los trámites.
- Documentación gráfica de las actuaciones.
  - Implantar una implicación total con el Servicio de Atención a la Ciudadanía, dado que aquél es el interlocutor unificado del Ayuntamiento.
  - Adquirir el compromiso de cumplir debidamente con el Convenio Interno.

8.3. Los compromisos que adquiere UDATE con el resto de las áreas:

- Remitir la documentación correspondiente a cada Departamento el mismo día de su registro, antes de concluir la jornada laboral.
- Facilitar la información remitida por cada Departamento con profesionalidad y diligencia, para garantizar el servicio y la calidad de la información ofrecida.
- Hacer llegar a cada Departamento las aportaciones de la ciudadanía, realizadas en ese contexto de Atención Directa.

8.4. Evaluación periódica de los procedimientos.

El «Manual de Trámites» es una herramienta de gestión. Esta herramienta tiene que ser flexible y debe adecuarse a las necesidades y demandas creadas tras la evaluación del servicio a la ciudadanía. Por ello, es fundamental que sea un elemento vivo y práctico, que tendrá en cuenta las leyes en vigor y el momento





TOLOSAKO  
UDALA

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

### **9. artikulua. Herritarrentzako Arreta Zerbitzuaren jarduerari buruzko informazioa.**

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

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

### **10. artikulua. Izapide edo prozedurak hasteko eskaerekin batera aurkeztu beharreko dokumentazioa.**

Egingo diren eskaerek honakoak jasoko dituzte:

- a) Interesdunaren izen-abizenak, eta hala dagokionean, bere ordeztaritu den pertsonarenak.
- b) Jakinarazpenak egiteko erabili nahi den bitarteko elektronikoaren, edo hala izan ezean, leku fisikoaren identifikazioa. Nahi izanez gero, interesdunek posta elektronikoaren edota gailu elektronikoaren 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.

social.

Anualmente se hará una reunión general, sin dejar de lado las modificaciones que correspondan a necesidades puntuales en cada momento.

### **Artículo 9. Información sobre la actividad del Servicio de Atención a la Ciudadanía.**

Periódicamente se confeccionarán estadísticas en relación con las actividades atribuidas a UDATE para un mayor conocimiento de las demandas, quejas y sugerencias presentadas por la ciudadanía, 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, si la hubiere, en la relación del Servicio de Atención a la Ciudadanía y el Departamento correspondiente.

### **Artículo 10. Documentación a aportar junto con las solicitudes de iniciación de trámites o procedimientos.**

Las solicitudes que se formulen deberán contener:

- a) Nombre y apellidos de la persona interesada y, en su caso, de la persona que la represente.
- b) Identificación del medio electrónico, o en su defecto, lugar físico en que se desea que se practiquen las notificaciones. Adicionalmente, las personas interesadas 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.



TOLOSAKO  
UDALA

- d) Lekua eta data.
- e) Eskatzailearen sinadura edo, bere borondatearen egiaztapena, edozein bitartekoren bidez adierazita.
- f) Administrazioa zein organo, erakunde edo unitateri bidaltzen zaion.
- g) Prozeduraren arabera, aurkeztu beharreko dokumentazioa. Dokumentazio hori Tolosako Udalaren Izapideen Eskuliburuan egongo da jasota.

#### **11. artikulua. Dokumentazioa artxibatzea.**

Departamentu bakoitzaren arduraren izango da sailaren eskumeneko espedienteen eta kudeaketaren inguruan Herritarrentzako Arreta Zerbitzuan sortutako dokumentazioa artxibatzea. Beraz, Herritarrentzako Arreta Zerbitzuak dokumentazio hori helaraziko die, kasu bakoitzean ezarritako maiztasunarekin.

## **II. TITULUA: INFORMAZIO FUNTZIOA**

#### **12. artikulua. Informazio funtzioa.**

UPDATE 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

- d) Lugar y fecha.
- e) Firma de la persona solicitante o acreditación de la autenticidad de su voluntad expresada por cualquier medio.
- f) Órgano, institución 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 Trámites del Ayuntamiento de Tolosa.

#### **Artículo 11. Archivo de la documentación.**

La responsabilidad del archivo de la documentación generada desde el Servicio de Atención a la Ciudadanía en relación a expedientes y gestiones cuya competencia este atribuida a los diferentes Departamentos, será de éstos, por lo que el Servicio de Atención a la Ciudadanía les remitirá dicha documentación con la periodicidad que en cada caso se establezca.

## **TÍTULO II. FUNCIÓN DE INFORMACIÓN.**

#### **Artículo 12. Función de información.**

UPDATE será el elemento de conexión entre 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



TOLOSAKO  
UDALA

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.

### **13. 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, UDATE Zerbitzuak oinarrizko 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.

que precisen en el momento inicial de su visita, y en particular, la relativa a la localización de oficinas y personal funcionario.

- De orientación e información, cuya finalidad es la de ofrecer aclaraciones y ayudas 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 de derecho de acceso o de participación en información pública a expedientes y documentos municipales.

### **13. Medios para divulgar 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 UDATE para la difusión de la información son los siguientes:

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



## I. KAPITULUA. INFORMAZIO OROKORRA

### 14. artikulua. Edukia.

Ondorengo gaiei buruzko informazio orokorra da:

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

B) Herritarrek egin nahi dituzten proiektu, jarduketa edo eskaerarako indarreko lege-xedapenek ezarritako eskakizun juridiko edo teknikoei buruzko informazioa.

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.

### 15. artikulua. Informazioa ematea.

Aurreko artikulua A, B, C eta D ataletan jasotako informazioa nahitaez emango zaie herritarrei, horretarako inolako zilegitasunik egiaztatze beharrik izan gabe.

### 16. artikulua. Amaitutako espedienteen informazio publikoa eskuratzeko eskubidea.

Pertsona guztiek dute eskubidea

## CAPÍTULO 1. INFORMACIÓN GENERAL

### Artículo 14. Contenido.

Es la información a 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 legales 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 extramunicipales que consideren de mayor interés para la ciudadanía.

D) Dar cuenta de los procedimientos o partes de aquéllos que se determinen, sometidos información pública, pudiendo realizar las personas interesadas las alegaciones que consideren oportunas.

### Artículo 15. Suministro de 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 16. Derecho de acceso a la información pública de los expedientes terminados.

Todas las personas tienen derecho a acceder a la información pública en relación



TOLOSAKO  
UDALA

informazio publikoa eskuratzeko, eskaera egiten den egunean amaitutako espedienteen edukiei edo dokumentuei dagokienez, edozein formatu edo euskarritan daudela ere, baldin eta udalaren esku badaude eta bere eginkizunak betetzean egin edo eskuratu badira.

Guztia ere Konstituzioan, Gardentasunari eta Gobernu Onari buruzko legean, Euskadiko Toki-Erakundeei buruzko Legean eta aplikatu beharreko gainerako araudian ezarritako baldintzekin.

Informazio publiko hau eskuratzeko, eskaera zuzenduko zaio Agiritegia azpisailari.

Eskaera aurkeztu ahal izango da alderdi hauek jasota uzteko aukera ematen duen edozein bitartekoren bidez:

- a) Eskatzailearen nortasuna
- b) Eskatzen duen informazioa; indibidualizatua izan beharko du, ezin da gai bati edo multzo bati buruzko eskaera orokorrik egin
- c) Harremanetarako helbide bat, ahal izanez gero elektronikoa, komunikazioetarako
- d) Hala badagokio, nola jaso nahi duen eskatutako informazioa

Informazio publikoa eskuratzeko mugak izango dira Estatuko eta autonomia-erkidegoko gardentasun-araudiek, datuen babesari buruzkoek, dena delako prozeduraren sektoreko araudiak eta administrazio-prozedura erkidearen legeriak ezarritakoak.

Informazioa eskuratzeko doakoa da. Hala ere, tasak sortuko dira kopiak jaulkitzen badira edo jatorrizkoaren formatu desberdinerara pasatzen bada informazioa.

con los contenidos o documentos de los expedientes finalizados en la fecha de la solicitud, cualquiera que sea su formato o soporte, siempre que estén en poder del Ayuntamiento y hayan sido elaborados o adquiridos en el ejercicio de sus funciones.

Todo ello con las condiciones establecidas en la Constitución, en la Ley de Transparencia y Buen Gobierno, en la Ley de Instituciones Locales de Euskadi y demás normativa que resulte de aplicación.

El acceso a esta información pública se realizará mediante solicitud, dirigida a la subárea de Archivo.

La solicitud podrá presentarse por cualquier medio que permita tener constancia de:

- a) La identidad de la persona solicitante.
- b) La información que se solicita, que deberá ser individualizada, sin que quepa formular solicitud genérica sobre una materia o conjunto de materias.
- c) Una dirección de contacto, preferentemente electrónica, a efectos de comunicaciones.
- d) En su caso, la modalidad que se prefiera para acceder a la información solicitada.

El acceso a la información pública contará con las limitaciones establecidas por la normativa de transparencia estatal y autonómica, de protección de datos, normativa sectorial del procedimiento de que se trate así como la legislación de procedimiento administrativo común.

El acceso a la información es gratuito. No obstante podrán devengarse tasas cuando se expidan copias o se traspase la información a formato diferente del original que la contiene.

ESKU9E181a6f-5c8d-482d-b574-2667b37dbfb0



TOLOSAKO  
UDALA

### **17. artikulua. Informazio publikoa**

Jendaurreko informazioaren berri ematen duen iragarkian zehaztu egingo da informazio hori non erakutsiko den eta alegazioak aurkezteko zein epe dauden. Epe hori, gutxienez, hogeitau egunekoa 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 erreproduktzioerik emango.

### **18. artikulua. Administrazioetako erregistroetara iristea.**

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

Informazioa lortzeko, Tolosako Udalaren Izapideen Eskuliburuan aurreikusitako prozedura jarraituko da.

### **19. artikulua. Kopia lortzea.**

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

Dokumentazioa edo informazioa eskuratzeko eskubideak kopiatu edo egiaztagiriak lortzeko eskubidea ere emango du (paperean edo euskarri digitalean). Dokumentuen kopiatu bide telematikoz bidali ahalko dira, Udalak hala baimentzen badu. Aldez aurretik, ordea, dagokion tasaren

### **Artículo 17. Información pública.**

El anuncio relativo a la información pública señalará el lugar de exposición y determinará el plazo para formular alegaciones, plazo que como mínimo será de veinte días.

El derecho de acceso conllevará el de obtener copias o certificados en papel o soporte digital. Las copias de los documentos podrán ser remitidas por vía telemática, si el Ayuntamiento así lo autoriza, previo pago de las exacciones legalmente establecidas.

### **Artículo 18. Acceso a registros administrativos.**

La ciudadanía tiene 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, y demás leyes que resulten de aplicación.

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

### **Artículo 19. Obtención de copias.**

Las copias se deberán solicitar por escrito y se deberá concretar qué documentos se requieren.

El derecho al acceso a la documentación conllevará el derecho a obtener copias o certificaciones (en papel o formato digital). Las copias de los documentos podrán remitirse por vía telemática, si así lo autoriza el Ayuntamiento. No obstante, se exigirá el abono anticipado de la tasa correspondiente.



TOLOSAKO  
UDALA

ordainarazpena egin beharko da.

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

Jendaurrean jartzeko epeetan, prozedura, haren zati bat edo dokumentua erakutsiko da horretarako prestatutako bulego batean, eta ezin izango da erakutsitako informazioa bertatik atera, eta ez da dokumenturik kopiatuko.

## **II. KAPITULUA. INTERESATUEI INFORMAZIOA EMATEA**

### **20. artikulua. Edukia.**

Izapidetzen ari diren prozeduren egoerari edo edukiari buruzko informazioa emango da, bai eta prozedura horiek izapidetzeko ardura duten administrazioko agintari eta langileen identifikazioa ere.

### **21. artikulua. Informazioa lortzeko eta eskuratzeko eskubidea.**

Interesdun izaera, Administrazio Prozedura Erkidea arautzen duen legeriak oinarritzat hartuta ebatziko da.

Interesdunek honakoak egin ahalko dituzte UDATE Zerbitzuaren bitartez:

- a) Edozein unetan prozeduraren tramitazioaren egoerari buruzko informazioa jasotzea.
- b) Espedientean dauden dokumentuak eskuratzeko, pertsonalak diren datuak izan ezik. Dena dela, titular ez diren pertsonak izaera pertsonaleko datuak eskuratzeko eskubideaz baliatu ahal izango dira, baldin eta, pertsonen

Cuando los documentos respecto de los cuales se solicita copia sean de elaboración externa, se facilitarán copias previo pago del coste que tengan o hayan tenido para el propio Ayuntamiento.

En los períodos de información pública se expondrá el procedimiento, parte del mismo o documento en una dependencia habilitada al efecto, sin que la información mostrada pueda salir de la misma y sin que se facilite reproducción de documento alguno.

## **CAPÍTULO II. INFORMACIÓN A LAS PERSONAS INTERESADAS**

### **Artículo 20. Contenido.**

Se facilitará la información 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 21. Derecho de información y acceso.**

El carácter de persona interesada se acordará de conformidad con lo establecido en la legislación reguladora del Procedimiento Administrativo Común.

Las personas interesadas podrán, a través del servicio UDATE:

- a) En cualquier momento, obtener información sobre el estado de la tramitación del procedimiento.
- b) Obtener los documentos obrantes en el expediente, excepto los datos de carácter personal. No obstante, las personas que no sean titulares podrán ejercitar el derecho de acceso a datos de carácter personal que, sin incluir otros datos



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.

d) Orokorrean, 39/2015 Legeak, Administrazio Publikoetako Prozedura Erkidea arautzen duenak, onartzen dizkien eskubideak egikaritu ahal izango dituzte.

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

## **22. 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 erreprodukziorik emango. Dena den, interesdunak eskaera formala egin dezake espedientearen zati baten edo espediente osoaren kopiak eskuratzeko.

### **III. TITULUA: KUDEAKETA FUNTZIOA**

## **23. artikulua. Kudeaketa funtzioa.**

Hauek izango dira kudeaketa funtzioak:

1. Sarreren Udal Erregistroa kudeatzea euskarri fisikoan eta

relativos a la intimidad de las personas, figuren en los procedimientos de aplicación del derecho, salvo en los procedimientos penales o disciplinarios, y que, por su contenido, puedan ser utilizados para la ejecución de los derechos de los ciudadanos.

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

d) En general, podrán ejercitar los derechos que les otorga la Ley 39/2015 de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

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

## **Artículo 22. Audiencia.**

La exposición se realizará mediante la vista del procedimiento o parte del mismo en la dependencia que se habilite para ello, sin que la documentación expuesta 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 y de la totalidad del expediente.

### **TÍTULO III: FUNCIÓN DE GESTIÓN.**

## **Artículo 23. Función de Gestión.**

Las funciones de gestión serán las siguientes:

1. Gestionar el Registro de entrada del Ayuntamiento, tanto en soporte físico como





TOLOSAKO  
UDALA

informatikoan, Udalaren administrazio-prozedurei oro har dagokienez, Udaleko idazkari nagusiaren ardura izanda ere.

2. Berehalako arreta ematea, edozein bidetik, herritarrei; funtzio honetan sartuta dago laguntza ematea, aginduta dituzten udal-tramiteen baldintza tekniko-juridikoak betetzeari buruzko aholkularitza eskaintzea eta dokumentazioa edozein euskarritan hartzea.

3. Herritarren Udal Errolda kudeatzea, Udaleko idazkari nagusiak emandako irizpideak betez ondoko arloetan: herritarrei arreta ematea; erroldako altak, bajak, aldaketak eta hilabeteroko mantenua kudeatzea.

4. Udaleko iragarki taula kudeatzea.

5. Herritarren abisu, kexa, galdera eta iradokizunak kudeatzea.

6. Eskaerak burutzeko eskubidea kudeatzea.

7. Interesdunei bitarteko elektronikoa erabiltzen laguntzea.

8. Zinegotzien eta teknikarien hitzorduak kudeatzea.

9. Tolosako herritarrei dokumentuak konpultsatzea, ordenantza honen 58. eta 59.. artikuluetan xedatutakoaren arabera.

10. Informazio publikorako eskubidea kudeatzea; hala ere, Udaleko arduradunek barnean izapidetu ahal izango dituzte.

11. Ahalordeen erregistro elektronikoa kudeatzea.

12. Sarrerako posta jaso eta banatzea.

13. Argitalpenak eta planoak banatzea eta, hala badagokio, saltzea.

14. Objektu galduak kudeatzea, bere

informático, siendo los procedimientos administrativos municipales en general, responsabilidad de la Secretaría General del Ayuntamiento.

2. Proporcionar atención inmediata a la ciudadanía, por cualquier medio; se encuadran dentro de esta función prestar ayuda, aconsejar sobre las condiciones técnico-jurídicas de los trámites municipales y recogida de documentación en cualquier soporte.

3. Gestionar el Padrón Municipal siguiendo las directrices de la Secretaría municipal en este ámbito: atención a la ciudadanía en las siguientes tareas:., gestión de las altas, bajas, modificaciones y mantenimiento mensual del padrón.

4. Gestionar el Tablón municipal de Anuncios.

5. Gestionar los avisos, quejas, preguntas y sugerencias de la ciudadanía.

6. Gestionar el derecho a realizar solicitudes.

7. Ayudar a las personas interesadas en el uso de los medios electrónicos.

8. Gestionar citas con los y las concejales y con el personal técnico.

9. Consultar documentación a la ciudadanía de Tolosa, según lo dispuesto en los artículos 58 y 59 de esta ordenanza.

10. Gestionar el derecho a la información pública; además, el personal responsable del Ayuntamiento podrá tramitarlo internamente.

11. Gestionar el registro electrónico de apoderados y apoderadas.

12. Recoger y repartir el correo de entrada.

13. Repartir publicaciones y planos, y si el es caso, venderlos.

14. Gestionar los objetos perdidos, en



TOLOSAKO  
UDALA

kasuan.

su caso.

#### **24. artikulua. Leihatila bakarra.**

«Leihatila bakarra» izeneko antolakuntza-arauen mende eratzen dira UDATE Zerbitzuko kudeaketaren funtzioak. Horiek horrela, zentro balioaniztun bakarra eskaintzen zaie herritarrei, Tolosako Udalarekin (eta hitzartutako gainontzeko administrazioekin) izango dituzten harremanetarako.

#### **Artículo 24. Ventanilla única.**

Las funciones de gestión del Servicio de Atención a la Ciudadanía se configuran bajo las directrices organizativas de lo que se denomina "Ventanilla Única", ofreciendo a la ciudadanía un único centro polivalente de atención en sus relaciones con el Ayuntamiento de Tolosa ( y con el resto de administraciones convenidas).

#### **25. artikulua. Ordezkaritza.**

1. Tolosako Udalaren aurrean ordezkaritza baten bidez jardun ahalko da. Administrazioaren prozedura arautzen duen oinarrizko legerian jasotakoaren arabera egiaztatuko eta gauzatuko da ordezkaritza eta, hala dagokionean, Tolosako Udaleko Izapideen Eskuliburuan jasotako zehaztapenei jarraiki.

2. Jarduteko gaitasuna duten pertsona fisikoek eta pertsona juridikoek, betiere Estatutuaren hala ezarrita badute, beste batzuen ordezkaritza izan ahalko dute Tolosako Udalaren aurrean.

3. Ordezkaritza egiaztatu beharko da beste norbaiten izenean eskaerak egin, erantzukizunpeko adierazpenak edo komunikazioak aurkeztu, errekursoak jarri, egintzan atzera egin eta eskubideei uko egiteko. Izapide hutsetako egintza eta kudeaketetarako uste izango da ordezkaritza baduela.

4. Ordezkaritza egiaztatu ahal izango da zuzenbidean baliozkoa den eta ziurtasuna ematen duen edozein bidetik (*apud acta*, notario-ahalordea,

#### **Artículo 25. Representación.**

1. Podrá actuarse ante el Ayuntamiento de Tolosa 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 Tolosa.

2. Las personas físicas y jurídicas con capacidad de obrar, siempre y cuando lo tengan así establecido en los Estatutos, podrán ejercer de representantes ante el Ayuntamiento de Tolosa.

3. Se tendrá que acreditar la representación para la realización de solicitudes, presentación de declaraciones responsables o comunicaciones, interposición de recursos, desistimiento en actos y renuncia de derechos. Para actos y gestiones de mero trámite se considerará que se tiene acreditada la representación.

4. La representación se acreditará a través de cualquier medio válido en derecho que deje constancia fidedigna (*apud acta*, poder notarial, escrito legitimado, decisión



TOLOSAKO  
UDALA

idatzi legitimatua, organo baten erabakia). Horretarako, ordezkari-tzaeraren egiaztatzeak, agerraldi pertsonala edo egoitza elektronikoa egin beharko da; ahalorde-emailearen eta ahalduaren apud acta agertu beharko da, edo Udaleko Ahalordetzeen Erregistro Elektronikoa edo udalak eskura ditzakeen beste administrazio batzuetako erregistroetan inskribatu beharko da.

5. Administrazio-espedituan sartu beharko da ordezkari-tzaeraren egiaztapena. Ahalordeen erregistro elektronikoa emaitza egiaztatzen duen dokumentu elektronikoa egiaztatzen joko da aipaturako ondorioetarako.

6. Ordezkari-tza ez egiaztatzeak edo behar bezala ez egiaztatzeak ez du eragotziko dena delako egintza egintzat ematea, betiere hamar egun balioduneko epean egiaztatzea aurkeztean bada edo akatsa konpontzen bada.

## **26. artikulua Ahalordetze-erregistro elektronikoa (2020ko urritik aurrera).**

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

- a) Ahalorde-emailea den pertsona fisikoaren izen-abizenak edo sozietatearen izena; nortasun-agiri nazionala, identifikazio fiskaleko zenbakia edo agiri baliokideren bat.
- b) Ahalordeduna den pertsona fisikoaren izen-abizenak edo sozietatearen izena; nortasun-agiri nazionala, identifikazio fiskaleko zenbakia edo agiri baliokideren bat.

de un órgano). A tales efectos, la representación será acreditada mediante comparecencia personal o en la sede electrónica: mediante comparecencia *apud acta* de las personas apoderante y apoderada, inscripción en el Registro Electrónico de Apoderamientos del Ayuntamiento o en los registros de otras administraciones a las que el Ayuntamiento pueda acceder.

5. La acreditación de representación deberá ser incluida en el expediente administrativo. A dichos efectos, el documento electrónico del Registro Electrónico de Apoderamientos tendrá carácter acreditativo.

6. La no acreditación o la acreditación indebida de representación, no impedirá el acto en cuestión, siempre y cuando en el plazo de diez días sea presentado el correspondiente documento acreditativo o se subsana el error.

## **Artículo 26. Registro Electrónico de Apoderamientos. (a partir de octubre de 2020)**

UDATE gestionará el Registro Electrónico de Apoderamientos del Ayuntamiento de Tolosa, el cual recogerá los siguientes datos:

- a) Los nombres y apellidos de la persona física o nombre de la sociedad otorgante; documento nacional de identidad, número de identificación fiscal o algún documento equivalente.
- b) Los nombres y apellidos de la persona física o nombre de la sociedad apoderada; documento nacional de identidad, número de identificación fiscal o algún documento equivalente.



- 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 errebotatu edo luzatu ahalko du ahalordea. Ahalorde-emaileak erregistroari emandako luzapenek bost urterako balioa izango dute, gehienez ere, luzapenaren inskripzioa egiten den datatik aurrera.

Ahalordetze elektronikoa elektronikoki sinatuta egon beharko du, ematen duten eta onartzen duten pertsonak sinatuta.

## **27. artikulua. Barne komunikazioa.**

Astero, egindako kudeaketen berri emango zaie Departamentu guztiei, bakoitzari bere eskumenen arabera, jakinaren gainean egoteko eta dagozkion ondorioak izateko.

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

## **28. artikulua. Telefono edo posta elektronikoa bidezko kudeaketa.**

1. Telefonoz edo posta elektronikoz egin daitezkeen kudeaketak onartuko dira.
2. Telefonoz edo posta elektronikoz egin daitezkeen izapideak definituko dira Udal Izapideen Eskuliburuan.
3. Horrelako gaien tramitazioan

- c) Fecha de inscripción en el Registro Electrónico de Apoderamientos.
- d) Plazo para el que se otorga el apoderamiento.
- e) Tipo de apoderamiento, de entre las facultades que confiera, ante el Ayuntamiento.

Los apoderamientos inscritos en el registro tendrán valor durante cinco años, como máximo, desde el momento de su inscripción. El o la poderdante podrá revocar o prorrogar ese apoderamiento en cualquier momento. La prórroga del apoderamiento tendrá valor durante cinco años desde su inscripción.

El apoderamiento electrónico tendrá que estar firmado electrónicamente por la persona otorgante y la apoderada.

## **Artículo 27. Comunicación interna.**

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

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

## **Artículo 28. Gestión a través del teléfono o del correo electrónico.**

1. Se aceptarán las gestiones que pueden realizarse a través del teléfono o del correo electrónico.
2. Se definirán los trámites a realizar a través del teléfono o del correo electrónico en el Manual de Trámites Municipales.



TOLOSAKO  
UDALA

interesdunen nortasuna ziurtatutako da nortasun-agiriaren (NAN, pasaporte, etab.) bidez eta Udalari aurrez jakinarazitako datuen baten bidez.

4. UDATE zerbitzuak, eskaera telefonoz edo posta elektronikoz jasotzen duenean, egoki diren gestioak egingo ditu eta, eskatzailea identifikatu ondoren, bere helbidera bidaliko dio eskatutako izapidea egiaztatzen duen dokumentua.

5. Telefonoz edo posta elektronikoz egindako izapideen erregistroa. Bermatuko da telefonoz edo posta elektronikoz egindako eskaera jasota geratzen dela hainbat tresna informatikoren bidez.

## 29. artikulua. Identifikazioa.

Telefono bidezko kudeaketak tramitatzerakoan, 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, deitzen duen personaren identitatea egiaztatzearen. Dena dela, interesdunei egin behar zaizkien jakinarazpenak, Udalaren erregistroetan azaltzen den helbidean.

## 30. artikulua. Prozedura.

Telefono bidez eskaera jaso ostean, UDATE Zerbitzuak egin beharreko kudeaketak egingo ditu eta, hala

3. En dichos trámites, se acreditará la identidad de las personas interesadas a través del documento de identidad (DNI, pasaporte, etc.) y mediante algún dato facilitado previamente al Ayuntamiento.

4. El servicio de UDATE, cuando reciba alguna solicitud a través del teléfono o del correo electrónico, realizará las gestiones pertinentes, y después de identificar a la persona solicitante, le enviará a su domicilio el documento acreditativo del trámite.

5. Registro de los trámites realizados a través del teléfono o del correo electrónico. Se garantizará a través de medios informáticos que las solicitudes recibidas a través del teléfono o del correo electrónico queden registradas.

## Artículo 29. Identificación.

Para tramitar las gestiones telefónicas, se seguirá el siguiente proceso con el fin de garantizar la identidad de la persona interesada:

1. Identificación personal de la persona comunicadora.
2. Comprobar el Documento Nacional de Identidad, si está registrado.
3. Si anteriormente la persona comunicadora ha facilitado algún otro dato al Ayuntamiento, y este último con el fin de acreditar la identificación.

En todo caso, las notificaciones a realizar a las personas interesadas, les serán efectuadas en la dirección que figura en los registros del Ayuntamiento.

## Artículo 30. Procedimiento.

UDATE, una vez recibida la solicitud telefónicamente, realizará las gestiones oportunas y tras recabar de la persona



badagokio, eskatzailearengandik behar duen dokumentazio osoa jaso ondoren, eskatutako tramitearen frogagiria bidaliko du haren helbidera.

### **31. artikulua. Tramiteen erregistroa telefono bidez.**

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

## **I. KAPITULUA. TRAMITE-EGINTZAK**

### **32. artikulua. Definizioa.**

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

### **33. artikulua. Sarrera erregistroa.**

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

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

solicitante, en su caso, la documentación oportuna, remitirá a su domicilio el documento acreditativo del trámite solicitado.

### **Artículo 31. Registro de trámites por teléfono.**

Se garantizará a través de medios informáticos que las solicitudes recibidas a través del teléfono queden registradas.

## **CAPÍTULO I. ACTOS DE TRÁMITE**

### **Artículo 32. Definición.**

Son actos de trámite aquellos para los que UDATE ejerce una función de interlocución entre la ciudadanía y el Departamento correspondiente y cuya resolución es competencia de los diferentes Departamentos, correspondiendo a UDATE las funciones de mero instrumento de relación entre ambas.

### **Artículo 33. 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, se realizará en UDATE.

Los documentos que se entreguen personalmente en el Ayuntamiento, se tendrán que digitalizar en UDATE. Los documentos originales se le devolverán a la persona interesada, sin que ello impida que en algunos casos la Administración tenga que recabar los documentos originales presentados o que por el carácter de algunos documentos, por estar presentados en un formato concreto, no se puedan digitalizar.



TOLOSAKO  
UDALA

Aurrekoa gorabehera:

a) Pertsona juridiko guztiek 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) Diharduten jarduera profesionalean jarduteko elkargo bateko kide izan behar dutenak, jarduera profesional hori dela-eta administrazio publikoekin egin behar dituzten izapide eta jarduketetarako, Tolosako udalarekin harremana bitarteko elektronikoz izatera behartuak egongo dira

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 egiazaturik badago behar diren bitarteko elektronikoa irispidea eta modua badutela.

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

Teniendo en cuenta lo anterior:

a) Todas las personas jurídicas tienen que presentar sus documentos en formato electrónico; además, tendrán que comunicarse con la Administración mediante los medios electrónicos previstos en el artículo 14 de la Ley 39/2015 del Procedimiento Administrativo Común.

b) Quienes ejerzan una actividad profesional para la que se requiera colegiación obligatoria, para los trámites y actuaciones que realicen con las Administraciones Públicas en ejercicio de dicha actividad profesional deberán relacionarse electrónicamente con el Ayuntamiento de Tolosa.

c) La documentación presentada por personas físicas colegiadas profesionales (por ejemplo, administradores de fincas) también habrá que presentarla en formato digital.

d) En el resto de los casos, el Ayuntamiento podrá establecer la obligatoriedad de presentar cierta documentación a través de medios electrónicos a un tipo de persona física por su capacidad económica, por su capacidad técnica, por su dedicación profesional o por otro tipo de razones, si esta acreditado que pueden acceder a los medios electrónicos.

e) No se considerarán presentados en el registro los documentos y la información que por su normativa especial hayan que presentarse en otro formato; sin perjuicio de lo establecido en la legislación en relación con las subsanaciones.

ESKU9E181a6f-5c8d-482d-b574-2667b37dbfb0



TOLOSAKO  
UDALA

**34. artikulua. Sarrera erregistroko oharra.**

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

**35. artikulua. Erregistratu beharreko dokumentuaren kontrola.**

UDATE Zerbitzuko langileek egiaztatu beharko dute erregistroan aurkeztutako dokumentuak administrazio prozedura erkidea arautzen duen legeriak eta aplikagarri zaion legeria sektorialak eskatzen dituzten datuak betetzen dituela.

Hala ez bada, eskaera zuzentzeko errekerimendua inprimatuko da eta sinatu edo bidali duenari emango zaio, eta jakinaraziko zaio hamar eguneko epea duela akatsa zuzendu edo dagozkion dokumentuak aurkezteko. Halaber, ohartaraziko zaio hala egin ezean, atzera egin duela ulertuko da, eta eskaera artxibatu egingo da, ebazpena eman ondoren.

Idazpenak egingo dira dokumentuen sarrerako edo irteerako ordena errespetatuta, eta egunarekin jasoko dira.

**36. artikulua. Erregistratutako dokumentuaren kopia.**

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

**37. artikulua. Beste administrazio batzuetara zuzendutako agirien**

**Artículo 34. Nota de Registro de Entrada.**

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

**Artículo 35. Control del documento a registrar.**

El personal adscrito al servicio de UDATE cuidará de que el documento presentado a Registro reúne los datos exigidos por la legislación reguladora del procedimiento administrativo común.

Si así no fuera, se imprimirá el correspondiente requerimiento para subsanación a quien lo hubiera firmado o enviado, para que, en el plazo de diez días, subsane la falta y acompañe los documentos preceptivos con apercibimiento de que si así no lo hiciera, se le tendrá por desistido y se procederá al archivo de su solicitud, previa resolución.

Los asientos se practicarán respetando el orden den entrada o salida, registrando el día correspondiente.

**Artículo 36. Copia del documento registrado.**

Las personas interesadas podrán exigir el recibo que acredite la fecha de presentación de las solicitudes, comunicaciones y escritos que presenten en el Registro, admitiéndose como tal una copia sellada del documento en el que consten día y hora de presentación.

**Artículo 37. Registro de documentos dirigidos a otras administraciones.**

ESKU9E181a6f-5c8d-482d-b574-2667b37dbfb0





TOLOSAKO  
UDALA

### **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, Erregistro Elektronikoro martxan jartzen den unetik (2020ko urritik aurrera), 39/2015 Legeak, urriaren 1ekoak, Administrazio Publikoen Administrazio Prozedura Erkidearenak, bere 16.1 artikuluan xedatutakoaren arabera.

Podrán presentarse en el Registro General de este Ayuntamiento, las solicitudes, escritos y comunicaciones que la ciudadanía dirija a cualquier órgano administrativo que pertenezca a la Administración General del 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, y una vez puesto en marcha, el Registro Electrónico General (a partir del mes de octubre del 2020), de conformidad con lo establecido en el artículo 16.1 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

### **38. 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 gehienez handik bi eguneko epean.

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

### **Artículo 38. Clasificación y distribución.**

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

Dicha remisión se efectuará por los medios más apropiados para que su recepción se produzca con 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.

### **39. artikulua. Berezko erregistroen eta hitzartutako erregistroen publizitatea.**

Udalak bere erregistroen eta hitzartutako erregistroen zerrenda bat argitaratuko du (horietaz baliatzeko sistema eta funtzionamendu ordutegia

### **Artículo 39. 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

ESKU9E181a6f-5c8d-482d-b574-2667b37dbfb0



sartuta) eta eguneratuta edukiko du.

funcionamiento.

## II.KAPITULUA. EBAZPEN EGINTZAK

### 40. artikulua. Deskribapena.

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

### 41. 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) Ezagutzeko egintzak.
- D) Jarduera egintzak.

## LEHENENGO ATALA. Berresteko edo egiaztatze ebaizen egintzak

### 42. artikulua. Deskribapena.

«Berresteko edo Egiaztatze Egintzak» kudeaketa errazak dira, herritarren eskaerei erantzuten dietenak, eta horretarako, erregistro administratiboetan lehendik dagoena berretsi edo egiaztatu baino egiten ez dutenak. Herritarrentzako Arreta Zerbitzuak bitartekoak eta eskumenak izango ditu horiek modu zuzenean eta autonomoan egiteko.

### 43. artikulua. Erregistroak.

Tolosako Udaleko erregistro administratiboak paperezko euskarrian,

## CAPÍTULO II. ACTOS RESOLUTORIOS

### Artículo 40. Descripción.

U DATE, 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 41. Tipos de actos.

Los actos que se vayan a realizar por parte del Servicio de Atención a la Ciudadanía se clasifican, a 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 42. Descripción.

Son «Actos de Confirmación o Constatación» aquellas gestiones sencillas que dan solución a la demanda ciudadana constatando o confirmando la existencia de aquello que ya consta en los registros administrativos y para cuya realización el Servicio de Atención a la Ciudadanía tiene medios y competencias para gestionar de forma directa y eficaz.

### Artículo 43. Registros.

Son registros administrativos del Ayuntamiento de Tolosa aquellos



informatikoan edo beste edozein euskarritan jasota egongo dira eta eskubideak, betebeharrak, ezaugarriak edo lehendik dauden egoerak azkar eta ziur jakiteko balio dute, Udalak bere ahalmenak modu eraginkorragoan balia ditzan.

#### **44. artikulua. Erregistroetara iristea.**

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

### **BIGARREN ATALA. Eguneratzeko ebazpen egintzak**

#### **45. artikulua. Deskribapena.**

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

#### **46. artikulua. Sarrera erregistroa.**

Tolosako Udaleko Alkatezari zuzendutako idatzi bidez eskatuko dute herritarrek aldaketa. Idatziari sarrerako erregistroa emango zaio. Era horretako tramiteek, berez duten izaerarengatik, ez dute berriazko ebazpenik eskatzen.

#### **47. artikulua. Eguneratzeko ebazpen egintzen katalogoa.**

Alkatearen ebazpen bidez, eta Ordenantza honetako I. Tituluan ezarritako prozedura («Harremanen barne hitzarmena») burutu aurretik, zehaztuko da zeintzuk diren UDATE

establecidos en soporte escrito, informático o cualquier otro, que sirvan para mantener un conocimiento rápido y cierto dederechos, obligaciones, características o situaciones existentes, a fin de que este pueda ejercer de una forma más eficaz las facultades que le corresponden.

#### **Artículo 44. 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 45. Descripción.**

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

#### **Artículo 46. Registro de Entrada.**

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

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

#### **Artículo 47. 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



Zerbitzuak egingo dituen eguneratze egintzak.

Tramiteen katalogo hori jendearentzat eskuragarri egongo da Herritarrentzako Arreta Zerbitzuan.

#### **HIRUGARREN ATALA. Ezagutzako ebazpen egintzak**

##### **48. artikulua. Deskribapena.**

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

##### **49. artikulua. Ezagutzako agiriaren definizioa eta eragina.(Aurretiazko komunikazioak)**

UDATE Zerbitzuko langileek agiri bat kudeatuko dute. Agirian bi gauza jasoko dira: lehenengo zatian, herritarraren 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 badoa, ez baimentzeko.

##### **50. artikulua. Ezagutzako agiria ematea.**

Herritarrentzako Arreta Zerbitzuko langileek emango dituzte Ezagutzako Egintzaren egiaztagiria, dokumentazioa aurkeztu eta berehala. Hori bai, aldeztu aurretik, legez jarrita dauden ordainarazpenak egingo dira.

##### **51. artikulua. Sarrera-Irteera erregistroa.**

fijados por parte del Servicio de Atención a la Ciudadanía.

Este catálogo de trámites estará a disposición del público en el Servicio de Atención a la Ciudadanía.

#### **SECCIÓN TERCERA. Actos resolutorios de conocimiento.**

##### **Artículo 48. 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 49. Definición y efecto del documento de conocimiento. (Comunicaciones previas)**

Se gestionará por el personal de UDATE, 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 50. Expedición del documento de conocimiento.**

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

##### **Artículo 51. Registro de Entrada-Salida.**

La persona interesada deberá realizar la



TOLOSAKO  
UDALA

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

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

## **52. artikulua. Ezagutzazko ebazpen egintzen katalogoa.**

Alkatearen ebazpen bidez zehaztuko da zeintzuk diren Herritarrentzako Arreta Zerbitzuari esleituko zaizkion «Ezagutzazko Egintzak». Aldez aurretik, Ordenantza honetako I. Tituluan jarritako prozedura («Harremanen barne hitzarmena») burutuko da.

Tramiteen katalogo hori jendearentzat eskuragarri egongo da Herritarrentzako Arreta Zerbitzuan.

## **LAUGARREN ATALA. Jarduerako ebazpen egintzak**

*Lehenengo azpiatala. Komunikazioak jasotzea eta tramitatzea*

## **53. 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.

comunicación mediante escrito dirigido a la Alcaldía del Ayuntamiento de Tolosa, realizándose el correspondiente asiento de entrada.

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

## **Artículo 52. 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 asignados al Servicio de Atención a la Ciudadanía.

Este catálogo de trámites estará a disposición del público en el Servicio de Atención a la Ciudadanía.

## **SECCIÓN CUARTA. Actos resolutorios de actividad.**

*Subsección primera. Recepción y tramitación de comunicaciones.*

## **Artículo 53. 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.



#### **54. 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.

#### **55. 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.

UDATE Zerbitzuko langileek lagundu egingo diete herritarrei komunikazioak idazten eta jasotzen.

#### **56. artikulua. Tratamendua.**

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

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

#### **57. artikulua. Herritarren abisu, kexa, iradokizun, galdera eta esker-adierazpenak kudeatzea.**

Ordenantza honen ondorioetarako, "komunikazioak" izango dira herritarren ahozko edo idatzizko adierazpenak, lankidetzarako borondatek abiatuta

#### **Artículo 54. Registro de Comunicaciones.**

Existirá en el Servicio de Atención a la Ciudadanía 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 55. Presentación.**

Se incorporarán al 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, será asesorado por el personal de UDATE en la formulación y constancia de su comunicación.

#### **Artículo 56. Tratamiento.**

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

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

#### **Artículo 57. Gestión de avisos, quejas, sugerencias, dudas y agradecimientos de la ciudadanía.**

A efectos de esta Ordenanza, las "comunicaciones" serán manifestaciones tanto escritas como orales de la ciudadanía, que partiendo de la voluntad de colaborar,



iradokizun, kexa, arazo, galdera edo esker ona adierazten dutenak, Udalaren zerbitzuen funtzionamenduaren inguruan, administrazio-prozeduraren legean eskaeratarako aurreikusitako baldintzak betetzen ez badituzte.

1. Komunikazioen datu-basea  
UDATE zerbitzuan komunikazioen datu-base bat egongo da, Udalaren zerbitzuak berri edo hobetzeko azalpenak edo proposamenak egiteko.

2. Aurkezpena  
Komunikazioen datu-basean sartuko dira bide hauetakoren baten bidez egindako komunikazioak:

- Aurrez aurre, berriazko inprimakiaren bidez
- Telefonoz
- Webgunearen eta sare sozialen bidez
- Posta elektronikoz
- Udalaren beste aplikazio batzuen bidez (whatsapp, telegram, etab.)

UDATE zerbitzuko langileek herritarrari lagunduko diote bere komunikazioa egiten eta jasotzen.

3. Tratamendua  
Komunikazioak UDATE zerbitzuan sailkatu eta prozesatuko dira eta bertatik bidaliko dituzte dagokion sailera eta, aldi berean, erantzungo dio bidaltzaileari, jakinaraziz bere komunikazioa jaso eta izapidetu dela.

Sail eskudunak komunikazioak jasota, gehienez ere 5 egun balioduneko epean eta komunikazioa egin duenak egoki deritzon azalpenak egin ondoren, UDATE zerbitzuari emango dio burutu diren edo aurreikusten diren jarduketan berri, UDATE zerbitzuak berehala eman diezaion horien berri komunikazioa aurkeztu duenari.

expresan quejas, sugerencias, dudas o agradecimientos sobre el funcionamiento de los servicios del Ayuntamiento, que no pueden ser consideradas demandas por no cumplir con las condiciones previstas en la Ley de Procedimiento Administrativo Común.

1. Base de datos de las comunicaciones.  
En el servicio de UDATE habrá una base de datos de comunicaciones para recoger las propuestas de mejora o renovación de los servicios municipales.

2. Presentación.  
En la base de datos de comunicaciones se guardarán las comunicaciones recibidas a través de alguno de estos medios:

- Personalmente, a través del impreso confeccionado al efecto.
- Telefónicamente.
- A través de la web o las redes sociales.
- Por correo electrónico.
- A través de otras aplicaciones del Ayuntamiento (whatsapp, telegram, etc.)

El personal trabajador del servicio de UDATE colaborarán con la ciudadanía en la elaboración y recogida de la comunicación.

3. Tratamiento.  
Las comunicaciones se clasificarán y procesarán en UDATE dando éste traslado al Departamento correspondiente y al mismo tiempo, notificando a la persona remitente que se ha recibido su comunicación y se ha tramitado.

Recibidas las comunicaciones en el área competente, ésta, en un plazo máximo de 5 días hábiles y previas las aclaraciones que estime recabar de quien las realiza. Informará a UDATE de las actuaciones realizadas, o que prevé realizar, para que inmediatamente UDATE las ponga en conocimiento de quien las haya presentado.



#### 4. Erantzuna

UDATE zerbitzuan kexa, iradokizuna, abisu, galdera edo esker onak jasotzen direnean, 15 eguneko epea ezartzen da interesdunei egindako jarduketan berri emateko sail/azpisailak adierazitakoaren arabera.

#### 5. Jarduketak eta jarraipena

UDATE zerbitzuak kontrolatuko ditu sail/azpisailei eragiten dieten komunikazioak.

Aldizka, ahal dela sei hilean behin, Udalean komunikazioen hartzaile diren arduradun tekniko eta politikoei igorriko zaie zerrenda bat, adierazita aurkeztu diren kexa, abisu, galdera, iradokizun eta esker onak, erantzuteko epeak eta erantzunak eta hartutako neurriak.

#### 6. Kexen ondorioak

Ordenantza honetan aurreikusitakoaren arabera egindako kexak ez dira administrazio-errekurtso gisa hartuko, eta horiek aurkezteak ez ditu etengo indarreko araudian ezarritako epeak.

Kexa horiek ez dituzte inola baldintzatzen prozedura bakoitza erregulatzen duen araudiaren arabera interesdunek burutu ditzaketen gainerako egintza edo eskubideak.

*Bigarren azpiatala. Dokumentuak konpultsatzea*

#### **58. 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.

#### 4. Contestación.

Cuando en UDATE se reciben quejas, sugerencias, dudas o agradecimientos, se establece un plazo de 15 días para informar a la persona interesada sobre las actuaciones realizadas basándose en lo expuesto por las áreas o subáreas.

#### 5. Actuaciones y seguimiento.

UDATE controlará las comunicaciones que afecten a las áreas o subáreas.

Periódicamente, a poder ser cada seis meses, se le enviará al personal responsable tanto técnico como político, una relación de las quejas, sugerencias, dudas o agradecimientos recibidos, los plazos de respuesta, la respuesta y las medidas adoptadas.

#### 6. 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 58. Definición.**

La compulsa de documentos acredita la copia de un documento original, para los efectos oportunos.

El artículo 16.5 de la Ley 39/2015 ha optado por la digitalización de documentos, dejando el uso de las compulsas casi sin valor.





TOLOSAKO  
UDALA

Konpultsa soilik Udal Erregistroan aurkeztutako dokumentuekin egingo da, edo udalak berak egindako dokumentu administratiboekin, eta beti jatorrizkoarekin alderatu ondoren. Agiri horiek Udalean bertan tramitatzeko izan daitezke edo baita beste administrazio eskudun batzuetara bidaltzeko ere, baldin «leihatila bakarraren» printzipioa indarrean dagoenean. Udl espedienteetan dauden agiriak ere konpultsatu ahal izango dira.

#### **59. artikulua. Agiria egitea.**

Dokumentuen konpultsa UDATE Zerbitzuan egingo dira, unean bertan, baina Udal Korporazioko idazkari nagusiak, aldeaz aurretik, eskuordetzea eman ondoren.

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

*Hirugarren azpiatala. Aurretiazko Hitzordua eskatzea*

#### **60. artikulua. Hitzordua eskatzea.**

Udalaren oinarriko helburua honako hau izango da: Tolosako Udalarekiko harremanetan herritarrei ahalik eta aholkularitza eta informazio zabalena ematea, UDATE 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, UDATE Zerbitzuak administratuko ditu partzialki haien agendak, eta bilera egiteko eguna, ordua eta lekua emango ditu.

La compulsa solo se realizará con documentos presentados en el Registro Municipal, o con documentos administrativos del propio Ayuntamiento, y siempre después de haberlo comparado con el original. Estos documentos pueden ser para tramitarlos en el propio Ayuntamiento o para enviarlos a otras administraciones competentes, siempre y cuando se encuentre en vigor el principio de «ventanilla única». También se podrán compulsar los documentos que estén en los expedientes tramitados por el Ayuntamiento.

#### **Artículo 59. Expedición.**

Desde UDATE, 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.

*Subsección tercera. Solicitud de cita previa.*

#### **Artículo 60. Cita previa.**

Será objetivo básico del Ayuntamiento de Tolosa facilitar a través del Servicio de Atención a la Ciudadanía 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, UDATE administrará parcialmente sus agendas, asignando día, hora y lugar de la cita, con carácter previo a su desarrollo.



TOLOSAKO  
UDALA

*Laugarren azpiatala. Sarrera-Irteera erregistroa*

**61. artikulua. Deskribapena.**

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

UDATE Zerbitzua da Sarrera erregistroaren arduraduna eta, horretaz gain, bere ardurapean egongo da erregistroko liburuetan oharak jasotzea, erantsitako agiriak eskaneatzea eta liburuak edukitzea eta kudeatzea.

Irteera-Erregistroa era deszentralizatuan kudeatuko du Sail bakoitzak.

*Bosgarren azpiatala. Jasotako eta bidalitako posta jasotzea eta banatzea*

**62. artikulua. Deskribapena.**

UDATE Zerbitzuaren ardura da posta eta paketeak jasotzea eta banatzea, baldin eta Salletako langileen presentzia edo sinadura beharrekoa ez bada.

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

*Seigarren azpiatala.- Argitalpen eta planoen banaketa eta salmenta*

**63. artikulua Argitalpenen eta planoen banaketa eta salmenta.**

Herritarrei arreta hobea emateko, UDATE zerbitzuak izango ditu Udalak argitaratutako argitalpen eta planoak, behar dituenari emateko, betiere dagokion tarifa ordainduta.

*Subsección cuarta. 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.

UDATE será responsable del Registro de Entrada, de sus anotaciones, del escaneo de documentos adjuntos y de la tenencia y gestión de sus libros.

El Registro de Salida se gestionará de forma descentralizada por cada área.

*Subsección quinta. Recepción y distribución de correo entrante y saliente.*

**Artículo 62. Descripción.**

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

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

*Subsección sexta. Distribución y venta de publicaciones y planos.*

**Artículo 63. Distribución y venta de publicaciones y planos.**

Para una mejor atención ciudadana, UDATE concentrará en su servicio cuantas publicaciones y planos edite el Ayuntamiento, a fin de ser facilitados a quien los necesite, previo pago de la tasa que en su caso estuviese establecida.

ESKU9E181a6f-5c8d-482d-b574-2667b37dbfb0



TOLOSAKO  
UDALA

### **XEDAPEN GEHIGARRIA**

**Lehenengoa.** Tolosako 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 sartuko 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. Lege-aldaketetara egokitzeko gaikuntza.**

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

### **DISPOSICIÓN ADICIONAL.**

**Primera.-** El Ayuntamiento de Tolosa procederá, a través de los procesos de provisión de puestos de trabajo previstos en la legislación vigente, a dotar del personal necesario al Servicio de Atención a la Ciudadanía. 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 entrará en vigor 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, y se mantendrá vigente en tanto no se acuerde su modificación o derogación posterior.

### **Segunda.- Habilitación para la adaptación a las modificaciones legislativas.**

Se otorga facultad a la Alcaldía para introducir cualquier tipo de modificación que responda exclusivamente a las variaciones legales de obligada aplicación en las disposiciones de este Reglamento y que implique una modificación o adaptación automática de los requisitos de cuantía o porcentaje, dando cuenta inmediata al Pleno para su ratificación.

Plaza Zaharra, 6A - 20400 TOLOSA - Tel.: 943 65 44 66 - Faxes: 943 69 75 10 - e-mail: [udate@tolosa.eus](mailto:udate@tolosa.eus)  
[www.tolosa.eus](http://www.tolosa.eus)



Egiaztapen Kode Segurua/Código Seguro de Verificación: **ESKU9f181a6f-5c8d-482d-b574-2667b37dbfb0**

Dokumentu elektronikoen paperezko kopiaren osotasuna eta sinadura egiaztatzeko, sar ezazu egiaztapen kode segurua egoitza elektronikokoan:  
<https://uzt.gipuzkoa.eus?De=07110>

Compruebe la integridad y firma de la copia en papel de este documento electrónico, introduciendo el código seguro de verificación en la sede electrónica: <https://uzt.gipuzkoa.eus?De=07110>

## Sinaduren laburpena / Resumen de firmas

**Titulua / Título:**

2021IORD0007-Iragarkia-Udate ordenantzakats zuzenketa/Iragarkia-Udate