

HERRITARREN ARRETARAKO ZERBITZUA EZARTZEKO GIDA

tokiko
berrikuntza
agenda
de innovación
local





**“Lo nengoen eta bizitza poza zela amets egin nuen.
Esnatu eta konturatu nintzen bizitza zerbitzua zela.
Besteen zerbitzura jarri nintzen eta zerbitzua poza zela ulertu nuen.”**

Rabindranath Tagore. 1861-1941. Filosofo eta idazle indiarra.

AURKIBIDEA	Orr.
1. Sarrera	5
2. Herritarren arretarako zerbitzua	6
2.1. Kontzeptua.....	6
2.2. Erabilgarritasunak.....	6
2.2.1. Herritarrentzat.....	6
2.2.2. Udalarentzat.....	6
3. Zerbitzua ezartzeko oinarriak	8
3.1. Aurretiko baldintzak.....	8
3.1.1. Prozedurak ararrationalizatu eta sinplifikatzea.....	8
3.1.2. Prozedura-eskuliburua	9
3.2. Komenentziako sentsibilizazioa.....	11
3.3. Partaidetza.....	12
3.4. Talde-laneko dinamika.....	12
4. Ezartze-prozesua	14
4.1. Antolamendua	14
4.2. Ezagutzera ematea.....	15
4.3. Benchmarking-a.....	15
4.4. Metodoa diseinatzea eta tresnak.....	17
4.5. Zerbitzua diseinatzea	18
4.5.1. Espazio fisikoa eta baliabide materialak.....	19
4.5.2. Telefonía-sistema	23
4.5.3. Egoitza elektronikoa.....	25
4.5.4. Talde arduraduna	29
4.5.4.1. Lanpostu kopurua	29

4.5.4.2. Profil profesionala	30
4.5.4.3. Hornikuntza-formula	30
4.5.5. Zerbitzuak	33
4.5.5.1. Zuzeneko arretarako kanala	33
4.5.5.2. Telefono bidezko arretarako kanala	36
4.5.5.3. Arreta telematikorako kanala	38
4.5.6. Ordutegiak	40
4.6. Zerbitzua arautzea	43
4.6.1. Ordenantza	43
4.6.2. Hitzarmenak Sailekin	44
4.6.3. Herritarren Arretarako Zerbitzuaren zerbitzuen karta	45
4.7. Prestakuntza	46
4.8. Zerbitzua ezartzea	48
4.9. Zabalkundea eta zerbitzuari buruzko informazioa	48
5. Kalitatea ziurtatzea	50
6. Bibliografia	51
7. Glosarioa	52
8. Arau-testuingurua	54
ERANSKINAK	56
I. Arreta zerbitzua ezartzeko prozesuaren diagrama Herritarrek	57
II. Herritarren Arretarako Zerbitzua ezartzeko prozesuaren kronograma	58
III. Administrazio-unitate bakoitzaren eskumeneko administrazio-prozesuen sekuentzia, fase eta edukietatik Herritarren Arretarako Zerbitzuaren esku utziko direnak erabakitzeko fitxak	59

1. SARRERA.

Tokiko Berrikuntza Agendak garatu izanaren ondorio zuzena da **“HERRITARREN ARRETARAKO ZERBITZUA EZARTZEKO GIDA”** hau. TBA ekimena EUDELen (Euskadiko Udalen Elkarte) eskutik dator, Eusko Jaurlaritzarekin eta Foru Aldundiekin lankidetzan, eta berrikuntzaren aldeko apustu garbia da, Euskadi bigarren eraldaketa ekonomikorantz eramateko estrategia, hain zuzen ere.

TBAren helburua da **“berrikuntza sistematikoa sustatzea gobernu-moldeetan eta toki administrazioetatik herritarrei ematen zaizkien zerbitzuetan”**, baina ez hori bakarrik, irekiera eta balio publikoa sortzea erraztuko duen testuingurua sortu nahi baita.

Tokiko Berrikuntza Agendak ezarri eta gero, **herritarren arretarako zerbitzuen diseinu eta garapenean aurrerapausoak emateko beharra adierazi dute Erkidegoko hainbat udalerritako udalek, eta garbi dute herritarrenganako zerbitzu bokazioa izan behar dutela, herritarrek Administrazioaren zerbitzuak erabiltzeko erraztasuna izan dezaten, bai eta bai komunikazioa bai harremana hobeak izan daitezen ere.**

TBA ekimenak gida hau eskaintzen du herritarren arreta zerbitzuak berriro diseinatzeko prozesua abian jartzeko interesa duten udalek eta mankomunitateek laguntza- eta orientazio-tresna bat izan dezaten, erabili eta ulertzeko erraza, gainera.

Gidak lau zati ditu: lehenengoan, **Herritarren Arretarako Zerbitzua zer den definitu da eta zerbitzu horrek zer erabilgarritasun dituen azaldu da;** bigarren zatian, prozesua hasteko kontuan hartu beharreko **oinarriak** definitu dira; hirugarrenean, **erabiliko den metodologia garatu da,** eta hainbat udaletako Herritarren Arretarako Zerbitzuen adibideak eta erreferentziak idatzi dira; laugarrenean, Herritarren Arretarako Zerbitzuaren funtzionamendua deskribatu da.

Gida honen gainean nabigatu egin daiteke, eta esteken bidez baliabideak ezagutu ditzakegu erreferentzia-elementuaren gainean klik eginda.

2. HERRITARREN ARRETARAKO ZERBITZUA. (HAZ)

2.1. KONTZEPTUA.

Herritarrentzako erreferentziako Udal Zerbitzua da, eta bertatik eskaintzen zaizkie esku-hartze tekniko espezializatua behar ez duten udal zerbitzu gehienak (informazioa, izapideak egitea eta kudeaketa), bai zuzeneko arreta bidez, bai telefono bidez edo telematikoki.

Bulego horiek eta eskaintzen dituzten zerbitzuak bokazio zerbitzu eta orientazio garbiarekin diseinatu dira, alde batetik, sarrera errazteko, eta, bestetik, herritarren eta Administrazioaren arteko komunikazioa eta harremana errazteko.

2.2. ERABILGARRITASUNAK.

2.2.1. Herritarrentzat.

- Erreferentziako atea da.
- Sarrera errazteaz gain, komunikazioa eta harremana hobetzen ditu, herritarren premia eta erabilgarritasunen arabera, eta, horretarako, hainbat kanal erabiltzen ditu: aurrez-aurrekoa, telefono bidezkoa eta telematikoa.
- Administrazio-kudeaketak **bizkortzen ditu**.
- Edozein kanal erabilita ere, jasotako zerbitzuaren kalitatea **homogeneoa da**.
- Beharrei egokitutako tratua jasotzen du.
- Herritarren aurreikuspenekin bat datorren **osoko arreta** jasotzen du.
- Herritarrak gogobetetasun handiagoa erakusten du jasotako zerbitzuarekin, eta balorazio hobea egiten du.



2.2.2. Udalarentzat.

- **Udal zerbitzuak berriro antolatu eta egokitu daitezke,** herritarrenganako zerbitzu eta arreta ikuspegi batekin.
- Aurrez aurreko arreta, telefono bidezkoa eta telematikoa emateko **espazio fisikoa behar bezala antolatzeko aukera ematen du,** bai eta horietako bakoitzari esleitu beharreko baliabideak ere.
- **Gainerako udal bulegoetan lanerako espazio irekiak sortzea errazten du,** eta gune horietan herritarren joan-etorriak desagertzen direnez, komunikazioa eta talde-lana errazten dira.
- **Teknologia berriek eskaintzen dituzten tresnen erabilera errazten da,** herritarren arretarako zerbitzuetan aplikatzeko.
- **“Bezeroarentzako arretaren” kultura** sustatzen du.
- Biztanlegune sakabanatuak dituzten udalerrietan edo 20.000 biztanle baino gehiago dituztenetan, **administrazioa deszentralizatzea ahalbidetzen du,** bulegoak irekiz lurraldeko hainbat lekutan.
- **Herritarrek Administrazioari buruz duten iritzia hobetzen du.**
- **Udal kudeaketa gardena** izaten laguntzen du.
- Udaleko langileen **partaidetza** sustatzen du, sailen zeharkakotasuna eta **talde-lana errazten ditu, herritarren zerbitzura jarriz.**
- **Ezagutza-sustapenaren kultura** garatzen laguntzen du, ez bakarrik pertsoneri dagokienean, erakunde osoari dagokionean baizik.
- **Administrazio publikoko langileen autoestimua** hobetzen laguntzen du, eta, era berean, garai berrietara zein teknologia berrietara egokitzen laguntzen die.

3. ZERBITZUA EZARTZEKO OINARRIAK.

3.1. AURRETIKO BALDINTZAK

Herritarren Arretarako Zerbitzua ezartzeko prozesua hasi baino lehen, komenigarria da erakundeak aurrez **prozedurak arrazionalizatu eta sinplifikatzeko prozesua** garatzea eta **administrazio-prozeduren gidaliburua prest izatea**. Edonola ere, nahitaezkoa izango da Herritarren Arretarako Zerbitzuak kudeatu behar dituen prozedurak arrazionalizatu, sinplifikatu eta dokumentatzea.

Administrazioak prozedura-gidalibururik ez badu, gidaliburua prestatzeko prozesua hastea gomendatzen da; TBA ekimenak “ADMINISTRAZIOKO PROZEDUREN GIDALIBURUA. Prestatzeko gida” izeneko tresna eskaintzen du, gidaliburua egiten hasi nahi duten udal eta mankomunitateek laguntza- eta orientazio-tresna bat izan dezaten, erabili eta ulertzeko erraza, gainera.

Gidak hiru zati ditu: lehenengoan, Administrazioko Prozeduren Gida zer den definitu da eta erabilgarritasunak azaldu dira; bigarren zatian, **Gidaliburua idazteko prozesua** hasteko kontuan hartu behar diren oinarriak ezarri dira; eta hirugarrenean, modu xehatuan deskribatu da **erabili beharreko metodologia**, eta beste udal batzuetako Prozedura-gidaliburuaren adibideak eta **erreferentziak** idatzi dira.

Gida honen gainean nabigatu egin daiteke, eta esteken bidez baliabideak ezagutu ditzakegu erreferentzia-elementuaren gainean klik eginda.

3.1.1. Prozedurak arrazionalizatu eta sinplifikatzea.

Herritarrek Zerbitzu Publikoetan sarbide elektronikoa izateari buruzko 11/2007 Legearen (ekainaren 22koa) 34. artikulua hau dio:

“Prozedura, prozesu eta zerbitzuen kudeaketan bitarteko elektronikoak aplikatu aurretik, aztertu egingo da prozedura, prozesua edo zerbitzua berriz diseinatu eta erraztu behar ote den, eta hori egitean honako alderdiak izango dira kontuan bereziki:

- a) ***Herritarrei eskatutako agiriak kentzea edo gutxitzea, agirion ordeztatuak, datu-transmisioak edo egiaztapenak ezarriz, edo agirien aurkezpena izapideen amaierarako arautzea.***
- b) ***Parte-hartze, gardentasun eta informazio tresnak eta baliabideak ezartzea.***
- c) ***Epeak eta erantzuteko denbora murriztea.***
- d) ***Barne-komunikazioen eta lan-kargen banaketa arrazionalizatzea.***

Hain zuzen ere, zerbitzu publikoetan edozein hobekuntza-proiektu aurrera eramateko, beharrezkoa da **baliabide elektronikoak ezartzea**, eta arau horrek dioenari helduz, baliabide horiek modu eraginkorrean aplikatu ahal izateko, **aurrez prozeduraren diseinu funtzionalari eta sinplifikazioari buruzko analisia egin behar da.**

Eta horregatik, lehen esan dugun legez, Herritarren Arretarako Zerbitzua ezartzeko prozesua hasi baino lehen prozedurak berrikusi, berriro diseinatu eta sinplifikatu behar dira. Prozedura bakoitza adierazpen bakunenera eraman behar da, konplikazio gutxien duenera, eta, era horretan, Herritarren Arretarako Bulego berriak zerbitzu eraginkorragoa eskaini ahal izango die herritarrei.

3.1.2. Prozedura-gidaliburua

Herritarren Arretarako Zerbitzua ezartzeko prozesua abian jartzeko oinarrizko tresna da prozedura-gidaliburua.

Udalaren administrazio-prozeduren Gidaliburua **dokumentuan era ordenatu eta sistematikoan idatzita dago administrazio-prozedura bakoitzari buruzko oinarrizko informazioa:**

- Esanahia.
- Nork eska dezakeen.
- Aurkeztu beharreko dokumentazioa.
- Izapideak egiteko kanalak.
- Eratorritako obligazio ekonomikoak.
- Izapideak egiteko epea.
- Arau-esparrua.
- Egokia izanez gero, bete beharreko dokumentuen ereduak emango dira.

Beraz, **oinarrizko tresna da** Herritarren Arretarako Zerbitzuak **informazioa eman, izapideak egin eta kudeaketaren ardura har dezan modu eraginkorrean eta indarreko legeek diotenaren arabera.**

Ezin dugu ahaztu Zerbitzu horrek kudeatuko dituen prozeduren erantzukizuna Administrazio-unitateena dela, eta horien betebeharra dela prozeduren ezaugarriak eta kudeaketa-prozesua argi eta garbi zehaztea.

Gainera, prozedura bakoitzaren **fluxu-diagrama edo fluxugrama** agertuko da Prozedura-gidaliburuan, Herritarren Arretarako Zerbitzuari erraztasunak emanez honetarako:

- **Prozeduraren ikuspegi orokorra izateko.**
- **Ulertzeko.**

Zerbitzua ezartzeko prozesuak irauten duen bitartean, oso garrantzitsua da kontuan hartzea prozedura sistematizatzeko ardura dagokion Administrazio-unitatearena dela, eta ez Herritarren Arretarako Zerbitzuarena; izan ere, azken



horren eginkizuna da berari helarazitako jarraibideen arabera prozedurari buruzko informazioa ematea herritarrei, eta Unitate arduradunarekin adostutako izapideak egitea.

3.2. SENTSIBILIZAZIOA ETA KONPROMISOA.

Herritarren Arretarako Zerbitzua Udal edo Mankomunitate batean ezartzeko prozesua askoz eraginkorragoa da kasu hauetan:

- Erakundeak ondorioztatu du **komenigarria eta beharrezkoa** dela,
- **Helburua bere baitakoa jotzen du, eta**
- **Helburu hori lortzeko esku hartzea onartzen du.**

Horretarako, **ordura arteko herritarren arretarako eredia berrikusteko komenentziari buruzko hausnarketa** bultzatu beharko dute arduradun politikoek, bai arlo politikoan eta baita funtzionarioen artean ere, izan ere, garbi dago dagoeneko **beste erakunde batzuetan funtzionamenduan dagoen Herritarren Arretarako Zerbitzu berriaren onurak asko direla** herritarrentzat, erakundearentzat eta langileentzat.

Herritarren Arretarako Zerbitzua ezartzeak ez du inola ere esan nahi ordura arte Instituzioak ez duenik "bere lana egin"; aitzitik, **ohiko herritarren arretarako eraldatzea da kontua, eta, horretarako, bulego integrala sortzea**. Eraldaketa horrek "iraultza" dakar ohiko antolamendu-kulturari.

Herritarren arretarako zerbitzuen **ereduak ezagutzera emateko saioak antolatzea** oso tresna egokia izan daiteke beharrezko kontzientziak lortzeko.

Saio horiek **TBA ekimenaren** bidez antola daitezke, eta bertan parte har dezakete Herritarren Arretarako Zerbitzuak dituzten udaletako arduradunek, beraien esperientziak oso baliagarriak baitira.



Behin arduradun politikoek jakitera ematen dutenean erakundea konbentzituta eta prest dagoela Zerbitzua ezartzeko prozesua hasteko, gomendagarria da egokien iritzitako **gobernu-organoak prozesua hasteko akordio formala** onartzea, eta, era berean, horren berri ematea erakunde osoari eta eskatzea aktiboki parte hartzeko bakoitzak dagokion sailetik. Kontua da gidaritzaz **eta gobernu-organoak prozesuari emandako babesa** irudikatzea.

Ahal den neurrian, gomendagarria da akordioa **Osoko Bilkuran** hartzea, eta **aho batez** bada, askoz hobeto; **Herritarren Arretarako Zerbitzuak Udalbatzaren proiektua izan behar du, borroka politikoak alde batera utzita.**

3.3. PARTE-HARTZEA.

Herritarren Arretarako Zerbitzua ezartzeko **prozesuan** nahitaezkoa da prozeduren ardura duten **Administrazio-unitateetako** arduradunen parte-hartzea aktiboa izatea. Prozedurei buruz duten **ezagutza eta esperientzia** Proiektu honetako ezinbesteko osagaiak dira. Beraiek dakite beste inork baino hobeto nola egiten diren prozeduren izapideak, zein diren horien ondorioak, faseak eta edukiak, eta baita ere zer alderdi diren hobetu daitezkeenak.

Erakundeak berak **zehaztu** behar ditu Herritarren Arretarako Zerbitzuaren funtzioak eta eskumenak, hori baita erakundeak zerbitzua “bere” egiteko gakoa, eta era horretan lortzen da lanaren antolamendua hobetzea, baliabideak optimizatzea eta motibazioa handiagoa izatea.

3.4. TALDE-LANEKO DINAMIKA

Herritarren Arretarako Zerbitzuaren ezaugarriak eta geroko antolamendua talde-laneko dinamiken bidez bultzatu behar dira, eta dinamika horiek adostasuna bultzatu behar dute erabakiak hartzeko prozesuan.

Alderdien borondatean oinarritutako aldaketak bakarrik du ziurtatua arrakasta.



Eta horregatik gomendatzen da honakook osatutako **Koordinazio Taldea** osatzea:

- Gobernu-taldeko arduradun **politikoa**, proiektuko buru izango dena.
- Udalaren eginkizunak antolatzen diren **sailtako** arduradunak. (Horien artean, batek taldearen koordinatzaile lanak egingo ditu, eta bere ardura izango da gai-ordena prestatzea, bileretako deialdiak egitea, moderatzailea izatea eta akta egitea).
- **Informatika** arduraduna; bere ikuspegia azalduko du, eta "prozedura, prozesu eta zerbitzuen kudeaketan baliabide elektronikoak" modu egokian aplikatzen direla ziurtatuko du.
- Komenigarria da, ahal den neurrian, pertsona espezializatu bat taldean izatea, erakunde publiko edo pribaturen batekoa, prozesuan zehar laguntza teknikoa eman dezan.

(Taldeak behar bezala lan egin dezan, gehienez ere 10 lagunek osatzea gomendatzen da).

Koordinazio Taldearen **eginbeharra** izango da Herritarren Arretarako Zerbitzua **bultzatzea eta zerbitzua ezartzeko prozesua** aurreikusitako epean garatzea.

Koordinazio Talde hori izendatu, baimendu eta babestu beharko lukete arduradun politikoek **gobernu-taldearen berariazko akordio bidez**, eta oso komenigarria izaten da **Gobernu Taldetik kanpo dauden arduradun politikoak** Koordinazio-taldean **parte hartzera gonbidatzea**, izan ere, lehen esan dugun legez, Udalbatza osoaren Proiektua izan dadin nahitaezkoa da erakundearen parte-hartzea erraztea zerbitzuaren ezaugarriak erabaki eta ezartzeko garaian.

4. ZERBITZUA EZARTZEKO PROZESUA

4.1. ANTOLAMENDUA

Koordinazio Taldea izendatua dagoenean, bilera egingo dute xede hauekin:

- **helburuak definitzea,**
- funtzionamendua **antolatzea** eta kideen artean funtzioak banatzea,
- Herritarren Arretarako Zerbitzua ezartzeko prozesuari dagokion **kronograma planifikatu**, prestatu, adostu eta **onartzea**, bai eta egin beharreko betebeharrak guztiak, horien iraupena eta arduradunak ere.

Koordinazio Taldearen bilerek ez lukete **90 minutu baino gehiago iraun behar eta asteen behin** egin beharko lirateke, prozesua hasi eta lanak bukatu arteko tartean.

Herritarren Arretarako Zerbitzua ezartzeko prozesuak **gutxi gorabehera urtebete irautea aurreikusi da**. Hala ere, denbora hori gehiago edo gutxiago izan daiteke, hainbat faktoreen baitan baitago, esate baterako: erakundearen prozeduren arrazionalizazio maila, sinplifikazioa eta dokumentazioa.

Erreferentziak:

Atxikita daude Herritarren Arretarako Zerbitzua ezartzeko Prozesuari dagokion Diagrama eta Kronograma-eredua (I eta II eranskinak).

4.2. EZAGUTZERA EMATEA

Behin Koordinazio Taldeak kronograma onartzen duenean, komenigarria da, alde batetik, arduradun politikoak **gobernu-taldeari jakinaraztea**, eta, bestalde, Koordinazio Taldeko kide bakoitzak, bere aldetik, kronograma eta hartutako konpromisoak **partekatzea eta horien berri ematea** dagozkien **Administrazioko Unitateei**.

4.3. BENCHMARKING-A.

Benchmarking-aren bidez beste **erakunde batzuk aztertzen dira horiengandik ikasi eta hobetzeko**, eta, horregatik, nahiz eta, hasiera batean, enpresa-arloan erabili den tresna izan, oso egokia da Herri Administrazioak hobetzeko prozesuetan.

Herritarren Arretarako Zerbitzua duten udalak geroz eta gehiago direnez, komenigarria da **zenbait adibide ezagutzea**, horiek ezartzeko prozesua hasi baino lehen. Definizio-prozesuan, antolamenduan eta zerbitzua ezartzeko prozesuan duten esperientzia erreferentzia garrantzitsuak izan daitezke guretzat.

Herritarren Arretarako Zerbitzua ezartzeko prozesua hasteko, Koordinazio Taldeari gomendatzen zaio lehendabizi **praktika egokiak identifikatzeko**, eta, halaber, gai horretan erreferentzia izan daitezkeen udalak; behin adibide horiek aztertuta, **beraien egoerara ondoen egokitzen den adibidea aukeratuko litzateke**, erreferentzia gisa erabiltzeko. Zalantzarik gabe, gure lana hasteko modurik onena izan daiteke aukeratutako Udalera joan eta bertatik bertara ezagutzea Zerbitzua definitu eta antolatzeko prozesuan dituzten esperientziak. Ikustaldiari ahalik eta etekinik handiena ateratzeko, komenigarria da behar bezala prestatzea, eta, horretarako, argitu edo alderatu nahi diren zalantza eta alderdi nagusiak identifikatu behar dira. Era berean, lagungarria izango da, baita ere, galdera horiek aurrez bidaltzea ikuskatuko den Udalera.



Ikustaldia egin eta gero, Koordinazio Taldeko kideek esperientzia Administrazio-unitateekin partekatzea gomendatzen da.

Erreferentziak:

Arrigorriaga (Herritarren Arretarako Zerbitzua)

Basauri (HIAB Herritarren Informazio eta arretarako bulegoa)

<http://www.basauri.net/content/basauri-le-atiende>

Barakaldo (HAZ Herritarren Arretarako Zerbitzua)

<http://www.barakaldo.org/portal/web/el-ayuntamiento/atencion-al-ciudadano>

Beasain (HAB Herritarren Arretarako Bulegoa)

<http://www.beasain.org/es/html/5/73.shtml>

Bermeo (BERH@Z Herritarren Arretarako Zerbitzua)

http://www.bermeokoudala.net/fileadmin/bermeokoudala/atala/berhaz_es.html

Bilbao (Herritarren Arretarako Zerbitzua)

http://www.bilbao.net/nuevobilbao/jsp/bilbao/pwegb010.jsp?idioma=C&color=rojo&padre=*VB&tema=B20&subtema=10&padresub=B25&textarea=B25

Donostia (Udalinfo)

http://www.donostia.org/info/udalinfo/udalinfo_atencion.nsf/fwHome?ReadForm&idioma=cas&id=D325225

Durango (HAZ Herritarren Arretarako Zerbitzua)

<http://www.durango->

udala.net/portalDurango/p_71_final_Contenedor_2.jsp?seccion=s_floc_d4_v1.jsp&codbusqueda=48&language=es&codResi=1&codMenuPN=3&codMenuSN=18&codMenu=21&layout=p_71_final_Contenedor_2.jsp

Ermua (Abiapuntu)

http://www.ermua.es/pags/calidad/ca_abiapuntu_carta_atencion.asp

Getxo (HAZ Herritarren Arretarako Zerbitzua)

http://www.getxo.net/castellano/vivirenetxo/varios/getxo_vivirenetxo_oac.asp?MNU_Id=180

Irun (Herritarren Arretarako 010 Zerbitzua HAZ)

<http://www.irun.org/caste/3ayunta/oficinas.asp#sac>

Gasteiz (Herritarren Arretarako Bulegoak)

<http://www.vitoria->

gasteiz.org/we001/was/we001Action.do?idioma=es&aplicacion=wb021&tabla=contenido&uid=58a0f2b5_11a90110153_7fec

4.4. METODOA DISEINATZEA ETA TRESNAK.

Herritarren Arretarako Zerbitzuen erreferentziak identifikatu eta gero, gure udalerrian Zerbitzua definitu, antolatu eta ezartzeko prozesua sistematizatu, homogeneizatu eta errazteko helburuarekin, Koordinazio Taldeak **lan-metodoa definitu eta erabiliko diren tresnak diseinatuko ditu:**

- **Lan-bilerak:** horien maiztasuna eta iraupena erabaki behar dira.
- **Administrazio-unitate bakoitzak** Herritarren Arretarako Zerbitzuari eskuordetutako administrazio-prozeduren **sekuentzia, fase eta edukiei buruzko fitxa.** (III. eranskina)

Fitxak informazio garrantzitsua izango du:

- Prozeduraren Unitate arduraduna.
- Prozeduraren izena.
- Deskribapen laburra.
- Prozedurari hasiera eman diezaiokeen pertsona fisiko edo juridikoaren definizioa.
- Beharrezko dokumentazioa.
- Izapideak egiteko kanalak.
- Obligazio ekonomikoak.
- Hasiera- eta amaiera-epeak, aurreikusitakoak eta legezkoak. Administrazio-isiltasunaren ondorioak.
- Araudi aplikagarria.
- Faseen deskribapena.
- Herritarren Arretarako Zerbitzuak esku hartzen duen prozeduraren sekuentzia, fase eta edukia.
- Administrazio-unitate arduraduna eta esku hartu behar duten beste batzuk.

- Izapideak beste Administrazio batzuetan.
- Oharrak.
- Izapidetzea errazteko dokumentu osagarriak (inprimakiak, aitorpenak, baimenak, eta abar).
- Era berean, fitxan lekua utzi behar da prozedura bakoitzaren onarpen-data jartzeko, bai eta indarraldiaren amaiera-data ere.

Fitxa hori lagungarria izango da Prozedurarekin, sekuentziarekin eta esku hartu beharreko fasearekin lotuta Herritarren Arretarako Zerbitzuak izango dituen **funtzioak zehaztasunez sistematizatzeko**; baliagarria izango da **titulartasuna erabakitzeko** erantzukizunei eta prozedurari dagokienean, eta baita ere Administrazio-unitate arduradunaren betebeharra zehazteko. Edonola ere, fitxak **sekuentzia edo fase guztiei buruzko informazioa izan behar du**, Herritarren Arretarako Zerbitzuak erabil dezan prozedurei buruzko informazioa eman behar duenean.

Erreferentziak:

Administrazio-unitate bakoitzak Herritarren Arretarako Zerbitzuari eskuordetutako administrazio-prozeduren sekuentzia, fase eta edukiei buruzko fitxaren eredua atxikita dago. (III. eranskina)

4.5. ZERBITZUA DISEINATZEA.

Lan-metodoa eta tresnak definitu eta gero, Koordinazio Taldeak Udalaren egungo antolamendua nolakoa den ezagutu beharko du alderdi hauei dagokienean: informazioa, erregistroa, kudeaketa eta izapidetzea, oharrak,



kexak, iradokizunak eta eskerrak jasotzea; eta gero, benchmarking fasea amaitu ondoren, garatu nahi duten **eredua definitu** beharko du.

Ezarri nahi den eredua definitzeko, komenigarria da Herritarren Arretarako Zerbitzua osatzen duten gutxienez sei alderdi aztertzea:

- zerbitzua eskaintzeko espazio fisikoa eta **beharrezko baliabide materialak**,
- **telefono-sistema**,
- **egoitza elektronikoa**,
- zerbitzua eskainiko duen **taldea**,
- eskainiko diren **zerbitzuak**,
- **arreta-ordutegia**

4.5.1. Espazio fisikoa eta baliabide materialak.

Herritarren Arretarako Zerbitzua eskaintzeko espazio fisiko berria sortzea **aukera ezin hobea da** zenbait aldaketa egiteko:

- Udal zerbitzuak aurkitzen diren higiezinetan espazioak **egokitu eta birmoldatzea**.
- Herritarren arretarako zerbitzuan lan egiten duten administrazio publikoko langileen **lan-baldintzak hobetzea**.
- **Zerbitzuak baldintza hobeetan ematea**, eta, horrela, herritarrei tratu pertsonal eta gizatiarra eman ahal izatea.
- **Kalitatean oinarrituta, herritarrentzako zerbitzu- eta arreta-kultura sustatzea**.
- Administrazioaren **irudia hobetzea**.

Horregatik guztiagatik, Benchmarking fasean ezagututako eredu eta esperientzia guztiak aztertu eta gero, komeni da Koordinazio Taldeak **Herritarren Arretarako Zerbitzuaren beharrizanen programa definitzea**. Beharrizanen programaren bidez argi eta garbi zehaztu nahi dira espazio horretarako Exekuzio Proiektua egiteko kontuan hartuko diren premiak: espazioa, dekorazioa, akabera motak, altzariak, instalazioak (dagozkien krokisak barne hartuta).

Herritarren Arretarako Zerbitzuaren beharrizanen programa idaztean honakoak zehaztu beharko dira:

- **Zerbitzuan lan egingo duten pertsonen kopurua.**
(Aldatu egingo da udalerrri bakoitzeko biztanle kopuruaren eta lurralde horretan ezarriko diren bulego kopuruaren arabera).
(Gutxiengoan orientabidezko ratioa izan daiteke 5.000 biztanleko pertsona bat)

- **Bereizi beharreko leku edo espazioen definizioa:**
 - **Sarrerako atartea,**

 - **Itxaron-gunea,** itxaron beharra izanez gero, denbora hori atseginagoa egiteko; era berean, gune hori herritarrei informazioa emateko erabiliko da, eta, horretarako, eskuorri eta aldizkarietarako erakus-altzaria jarriko da, bai eta informazio-pantailak ere, gutxienez 4 eserleku izango dituen aulkia eta iradokizunak uzteko postontzia.

 - **Aurrez aurreko arretarako gunea,** administrazio publikoko langileak herritarrei zuzeneko arreta eskaintzeko. Aurrez aurreko arreta zerbitzua emateko pertsonako programa hau gomendatzen da:
 - Laneko mahaia (160 x 80) hegal osagarriarekin.
 - Laneko aulki ergonomikoa.
 - Bulegoko bi aulki.



- Dokumentu eta tresna osagarriak nahiz erregistratutako dokumentuak gordetzeko armairuak.
- Elkarrizketen konfidentziasuna bermatzea ahalbidetzen duten elementuak: itxaron-lerro urrutiratua, panelak arreta-mahaien artean, giro-musika, eta abar.
- **Telefono bidezko arretaren eta arreta telematikoaren gunea**, espazioak eta zerbitzura atxikitako pertsonen funtzioak bereiztea erabakitzen den kasuan.
- **Isilpeko arretarako gela**, herritarrekin izan beharreko komunikazioak konfidentziasun handiagoa eskatzen duenean; bilera-mahaiarekin eta sei aulkirekin hornituko da.
- Administrazioekin elektronikoki komunikatu ahal izateko herritarrentzako gunea (herritarrek zerbitzu publikoetara sarrera elektronikoa izateari buruzko 11/2007 legea, ekainaren 22koa); laneko mahaiarekin (120 x 80) eta funtzio anitzeko aulkiarekin hornituko da.
- **Dokumentazioa betetzeko gunea** (erakusmahaia, mahaia...).
- Inprimatzailea, fotokopiagailua, eskanerra, datafonia eta abar jartzeko **espazio osagarriak**.
- **Herritarren kutxazaina** jartzeko espazioa.
- Herritarrentzako eta langileentzako **komunak** jartzeko espazioa.
- **Instalazioak**
 - Elektrizitate-hornikuntza.
 - Argiteria.
 - Ur-hornikuntza.
 - Klimatizazioa eta berogailua.

- Telekomunikazioak: informazio-pantailak, telefonogunea, ahotsa eta datuak.
- Informatika-ekipamenduak eta gailu elektronikoak: ordenagailuak, inprimagailuak, fotokopiagailuak, eskanerrak, datafonia...
- Herritarren kutxazaina.
- **Informatika-ekipamenduak eta gailu elektronikoak:** ordenagailuak, inprimagailuak, fotokopiagailuak, eskanerrak, datafonia...
- **Informatika**
 - Aplikazioak. Software informatikoa. Datu-baseak.
 - Intraneta.
 - Udal Administrazioaren ohiko lanak kudeatzeko tresnak:
 - Erregistroa.
 - Errolda.
 - Zergak eta bilketa.
 - Espedienteak kudeatu eta jarraipena egiteko tresnak.
 - Egoitza elektronikoa kudeatzeko tresnak.
 - Errenkada edo txanden kudeatzailea.
- **Dekorazioa**, identitate korporatiboa eta eman beharreko zerbitzuari egokitutako giroa kontuan hartuko duena.
- **Zoru ez labaingarria.**
- **Seinaleak.**

Azkenik, programa barruko oinarritzko baldintza gisa jar daitezke hauek:

- **Espazio fisikoaren ezaugarriak** zerbitzua bertan kokatzeko.
- **Hirigunetik gertu eta herritarrentzako iristeko erraza.**
- **Beheko solairuan.**

- **Oztopo arkitektonikorik gabe.**
- **Konfigurazioak eta egiturak gardentasuna, eraginkortasuna eta herritarrentzako zerbitzua bilatuko dute.**
- Herritarrei tratu pertsonalizatua ematea ahalbidetuko du, elkarrizketen konfidentzialtasuna bermatuz.
- **Erosotasuna eskainiko da**, eta, beraz, bai arreta ematen duen pertsona eta baita herritarra bera ere eserita egongo dira, harremanetan distantzia jartzen duten leihatilak eta erakusmahaiak alde batera utzita, eta, gainera, herritarra udal bulego batetik bestera ibiltzea eragotziko da.
- Zerbitzu horretan lan egin behar duten pertsonentzat **funtzionala** izango da.

4.5.2 Telefono-sistema

Herritarren Zerbitzurako Arreta Zerbitzua ezartzeko unea oso **egokia da Erakundearen egungo telefono-sistema berrikusteko**, lehenago egin ez bada, behintzat.

Herritarren Arretarako Zerbitzuaren espazio fisikoarekin egin behar den bezala, Koordinazio Taldeak **zerbitzuaren nondik norakoak aztertu behar ditu lehendabizi**, eta laguntza teknikoarekin **beharrizanen programa definituko du**, bai zerbitzuarena berarena eta baita erakunde osoarena ere, eta, gainera, beharrezko azpiegitura ere zehaztu beharko du.

Programan sartu beharreko **funtzioak** hauek dira:

- Telefono-zenbakiak erraztea, “010” zenbakiak sartzea udal zerbitzuetara eta “092” udaltzaingorako.
- Deiak kudeatzeko sistema nagusia.
- Ahotza eta datuak sare berean integratzea.



- Deiak identifikatzea, deiak desbideratzea, telefono-elkarrizketak, ahots-mezuak eta itxaronaldiko musika.
- Erakundearen neurriari egokitutako luzapenen sistema.
- Deiak zuzenean luzapenetan jasotzea.
- Udaleko bulego eta eraikinen arteko komunikazioa.
- Deiak murriztea.
- Segurtasun-kopiak.
- Lanpostu bakoitzari egokitutako funtzioak dituzten terminalak.
- Ahots-postontzia luzapen guztietan.
- Luzapena zuzenean markatzea, operadorearekin hitz egin beharrik gabe.
- Irteerako deiak kostu txikieneko banabidetik bidera daitezke.
- Fax korporatiboa.
- Sistema osoaren txostenak sortzea.

Telefono-sistema taxutzean, kontuan hartuko da Telefono bidezko Arreta Kanalak **ezaugarri hauek izatea:**

- **Erabiltzeko erraza** (hiru digituekin, erraz memorizatu eta markatzeko).
- **Azkarra:**
 - Deiazen hartzaileak zuzenean jaso ditzakeen komunikazioetan operadoreen esku-hartzea eragozte, eta, era horretan, Herritarren Arretarako Zerbitzuko langileak balio erantsi gutxiko lanetik askatzea.
 - Baina, era berean, teknologiak zerbitzua despertsonalizatzea eragotzi behar da, eta, horretarako, deiak jasotzeko mezuek bi aukera baino ez lituzkete eman behar: alde batetik, zuzenean luzapenaren zenbakia markatzeko aukera, zenbakia ezagutzen bada behintzat, eta, bestetik, operadore batekin hitz egiteko itxarotea.

- Hainbat zerbitzu eskaini ditzake: **arreta, informazioa, orientazioa, kudeaketa eta izapideak egitea.**

4.5.3 Egoitza elektronikoa.

Tokiko Gobernua berritzeko neurriei buruzko abenduaren 16ko 57/2003 Legeak Tokiko Erregimen Oinarriak arautzen dituen apirilaren 2ko 7/1985 Legearen aldaketa nabarmena eragin zuen, 70 bis artikuluko 3. atalean hurrengo gehituz: "... tokiko erakundeek, eta bereziki udalerriek, informazioaren eta komunikazioen teknologien erabilera interaktiboa sustatu behar dute herritarrekin parte-hartzea eta komunikazioa errazteko, dokumentuak aurkezteko eta izapide administratiboak, inkestak edota herritarrei kontsultak egiteko.

Horrez gain, diputazio probintziales, kabildoek eta irltako kontseiluek laguntza emango diete ekonomia edo kudeaketa arloetan gaitasun nahikoa ez izateagatik atal honetan ezarritako betebeharrak bete ezin dituzten udalerriei.

Herritarrek Zerbitzu Publikoetan sarbide elektronikoa izateari buruzko ekainaren 22ko 11/2007 Legeak arautzen du Egoitza elektronikoa:

- **3-2 artikulua ezartzen ditu** legearen xedeetako batzuk: **"Herritarrek informaziora eta administrazio-prozedurara heltzeko erraztasunak ematea baliabide elektronikoen bidez, ahalegin berezia eginez aurrekoa lortzea eragozten duten oztopoak kentzeko.**
- **8-1 artikulua.** Herri Administrazioei **betebehar** hau jartzen die: **"hainbat kanal edo bitarteko jarri behar dituzte herritarren eskura,** eta herritar guztiei bermatu behar diete zerbitzu horietarako irispidea, beren egoera pertsonala, baliabideak eta ezagutza-maila direnak direla; egokien iruditzen zaien eran beteko dute betebehar hori.
- **10. artikulua** **egoitza elektronikoa definitzen du:**

“1. Egoitza elektronikoa da **herritarrek balia dezaketen helbide elektronikoa**, herri-administrazio batek edo administrazio-organo edo erakunde batek bere jabetzakoa den eta bere eskumenak erabiliz kudeatu eta administratzen duen telekomunikazio-sare baten bitartez eskainia.

2. Egoitza elektronikoa bat ezarriz gero, titularraren erantzukizuna izango da haren bidez irits daitezkeen zerbitzuak eta informazioa osoak, egiazkoak eta eguneratuak izan daitezen.

3. Herri Administrazio bakoitzak zehaztuko ditu egoitza elektronikoen izan behar dituzten baldintzak eta tresnak, printzipio hauek betez: **publizitate ofiziala, erantzukizuna, kalitatea, segurtasuna, erabilgarritasuna, irisgarritasuna, neutraltasuna eta elkarreragingarritasuna.**

Nolanahi ere, egoitzaren titularra nor den ezagutzeko modua bermatu beharko da, bai eta iradokizunak eta kexuak adierazteko erabil daitezkeen baliabideak ere.

4. Egoitza elektronikoen **komunikazio ziurrak eskaintzen dituzten sistemak izango dituzte**, baldin eta beharrezkoak badira.

5. Egoitza elektronikoetan informazioak, zerbitzuak eta transakzioak argitaratzen direnean, **irisgarritasun- eta erabilgarritasun-printzipioak begiratu beharko dira**, horri buruz ezarritako arauekin bat etorriz; eta, gainera, estandar irekiak baliatuko dira, eta, hala balegokio, baita herritarren artean erabilera hedatua duten beste batzuk ere.

Herritarren Arretarako Zerbitzua ezartzeko prozesua oso une egokia da **web-ataria konfiguratze**ko, aurretik egin ez bada behintzat, eta, horrela, **Erakundeko egoitza elektronikora sartzeko kanaletako bat izan daiteke**, herritarrek zerbitzu publikoetara sarbide elektronikoa izateko Legeak behartzen dituen Zerbitzu Publiko Digital guztiak eskaintzeko egokia: erregistro



elektronikoa, tele-izapidea, jakinarazte-egoeraren kontsulta, ordainketa telematikoa, eta abar.

Koordinazio Taldeak aukera hau baliatu behar du **web ataria berriro diseinatzeko**, bai diseinuari dagokionean eta baita edukiei dagokienean ere. Horretarako, **herritarren taula** eraikitzea gomendatzen da, eta bertan parte hartzera gonbidatuko dira hainbat profiletako (gazteak, helduak, hirugarren adina...) herritarrak (ez 10 baino gehiago); horiek ekarpenak egin ditzakete erabiltzailearen ikuspegitik: atariaren diseinu egokiena eta eduki berriak. Horretarako, nahikoa izan daitezke hiru bilera, horietako bakoitza 90 minututik beherakoa.

Web ataria eta egoitza elektronikoa diseinatzeko prozesuetan **jarraibide** hauek hartuko dira oinarri gisa:

- Pertsona guztiek **erabiltzeko modukoa** izango da, horien gaitasun fisiko eta teknikoak gorabehera. WAI ekimena (Web Accesibility Initiative- <http://www.w3.org/WAI/>) oinarri hartuta, A Bikoitza irisgarritasun maila bermatzea gomendatzen da.
- **Kalitatea.**
- Sistemen, datuen, komunikazioen, zerbitzu elektronikoen eta erabiltzaileak identifikatzeko sistemen **Fidagarritasuna eta Segurtasuna.**
- **Erabateko erabilgarritasuna eta etengabeko funtzionamendua bermatuko dira.**
- **Elkarreragingarritasuna eta bateragarritasun tekniko, semantiko eta antolakuntzako** gainerako Herri Administrazioek erabiltzen dituzten sistema eta aplikazioekin; era horretan, herritarrak egiten duen aukera teknologikoagatik baztertuak izatea eragoziko da.



Azkenik, komeni da Tokiko Erakunde bakoitzak ordenantza bidez garatzea Egoitza Elektronikoaren sorrera, eta ordenantza horren bidez zehaztea bai Egoitzaren arduraduna eta baita bere funtzioak ere.

Tokiko Erregimenaren Oinarriak arautzen dituen apirilaren 2ko 7/1985 Legearen 70 bis artikuluko 3. paragrafoak dioena betetzeko, aipagarria da Foru Aldundiek hainbat ekimen aurkeztu dituztela udalerriei Egoitza Elektronikoak garatu eta ezartzen laguntzeko:

Arabako Foru Aldundia

Abenduaren 14ko Diputatuen Kontseiluko 818/2010 AKORDIOA, zeinak lankidetzeta-hitzarmenaren eredia onartzen baitu Arabako udalekin lankidetzan aritzeko egoitza elektronikoa sortzeko.

http://www.alava.net/botha/Busquedas/Resultado.aspx?File=Boletines/2010/146/2010_146_08142_C.xml&hl=

Bizkaiko Foru Aldundia

BiscayTIK Fundazioa: (Administrazioa herritarrei hurbiltzea, Bizkaiko Udaletako tresna informatikoak homogeneizatzea)

http://www.biscaytik.eu/ca_index.asp

Gipuzkoako Foru Aldundia

Informatika Zerbitzuen Foru Elkarte - Sociedad Foral de Servicios Informáticos S.A.

http://www.izfe.net/index.php/zer_da_izfe

Erreferentziak:

Arrigorriaga

Bilbao. Administrazio elektronikoari buruzko ordenantza.

http://www.bilbao.net/cs/Satellite?cid=3001124135&language=es&pagename=Bilbaonet%2FPage%2FBIO_Listado

Irun. Administrazio Elektronikoa arautzeko Udal Ordenantza.

<http://www.irun.org/cod/ordenanzas/ordenanza.asp?idioma=1&clave=148>

Iruña.

<https://sedeelectronica.pamplona.es/informacion.aspx?idInfo=IS0000014>



4.5.4 Talde arduraduna.

Koordinazio Taldeak **Herritarren Arreta Zerbitzuko Talde Arduraduna zenbat pertsonak osatuko duten zehaztu beharko du**, eta baita horien profilak ere; era berean, **horiek zeinen mendekoak izango diren erabaki beharko du**, eta, ondorioz, organigrama nahiz Udaleko edo Mankomunitateko lanpostuen zerrenda aldatzeko proposamenak egingo ditu, zerbitzu berria beharrezko lanpostuekin hornitzeko, eta, gero, **lanpostu horiek betetzeko deialdia egingo da**, legeak eskaintzen dituen formula egokien bidez.

Kontuan hartuta Herritarren Arretarako Zerbitzuak Udaleko sail guztiekin lotura duten funtzioak garatzen dituela, gainerako Administrazio-unitateetatik **independentea** izan beharko luke eta arduradun tekniko propioa izan beharko luke.

4.5.4.1 Lanpostu kopurua

Lanpostuak hauen arabera sortuko dira: **udalerriko edo mankomunitateko biztanle kopurua, kanal bakoitzaren bidez eskainiko diren zerbitzuak**, pertsona bakoitzak bere gain izango dituen kanalak eta **lurralde bakoitzean Zerbitzua eskainiko duen bulego kopurua**.

Herritarren Arretarako zenbait Zerbitzutan gomendagarria izan daiteke pertsona-talde berezietan hartzea kanalen ardura (estaldura-eremuagatik eta biztanle kopuruagatik), eta bakoitzak bere espazioa izatea, baina **talde bakarrarekin eta espazio berean ere antola daiteke Herritarren Arretarako Zerbitzua**, eta bertatik eskain daitezke arreta-modu askotarikoak eta txandakako talde-laneko sistema.

Orientazio gisa, 5.000 biztanleko lanpostu bat esleitzea gomenda daiteke. (Zerbitzuaren arduraduna sartu gabe)

4.5.4.2 Lanpostuaren ezaugarriak

Lanpostuak bete baino lehen, Koordinazio Taldeak lanpostuaren profila zehaztu behar du, langileak izan behar dituen **ezagutza eta berariazko trebetasunak**, eta baita garatu beharreko funtzioak ere; horrela, lanposturako pertsona egokiena aukeratu ahal izango da.

Kontuan hartu behar da **zerbitzuaren kalitatea eta** Herritarren Arreta Zerbitzuak emandako **itxura** ezinbestekoa izango dela herritarrek Udalari edo Mankomunitateari buruz izango duten pertzepzioan.

4.5.4.3 Hornikuntza-formula

Koordinazio Taldeak Udaleko edo Mankomunitateko lanpostuen zerrenda aldatzea bultzatuko du, Administrazio-unitate berri bat sortzea proposatuz; unitate berri hori Herritarren Arretarako Zerbitzua izan daiteke, eta, gainera, lanpostu berrien kopurua, eskala eta azpi-eskala zehaztu beharko ditu. Sail berritik kanpo geratuko diren eskala eta azpi-eskala horretako lanpostuak berriro definitzeko beharra eragingo du aldaketa horrek, izan ere, zenbait eskumen eta funtzio ez dira gehiago horien esku egongo eta Herritarren Arretarako Zerbitzuko lanpostuei dagozkien funtzioen katalogoan sartuko dira.

Era berean, gobernu-taldeak aztertu beharko du zerbitzu berria eskaintzeko lanpostu berriak sortu eta LEP bidez beteko diren, lanpostu horiek erakundeko langileek beteko dituzten edo bi aukeren batura izango den. Erabaki hori hartzeko lan-kargak aztertu behar dira, eta baita egongo lan-dinamikan lanpostu berriek sortuko dituzten aurrezkiak ere.

Gaur egungo errealitate soziala aztertuta, eta arrazionaltasun, ekonomia eta eraginkortasun printzipioak oinarri hartuta, ulertzekoa

da Udal askotan **erakunde barruko langileak erabiltzea** Herritarren Arretarako Zerbitzuan sortutako lanpostuak betetzeko. Edonola ere, **erakunde bakoitzak bere egoera eta beharretara ondoen egokitzen den hornitze-formula erabili beharko du.**

Eta horren harira, komenigarria da zenbait lege-erreferentzien gaia ateratzea:

Enplegatu Publikoaren Oinarrizko Estatutuari buruzko apirilaren 12ko 7/2007 Legearen **69. artikulua**k, “Planifikazio-helburuak eta tresnak”, hau dio: “**1. Herri Administrazioetako giza baliabideak planifikatuta, aurrerapausoak eman nahi dira, batetik, zerbitzua ematerakoan eraginkortasuna lortzeko, eta, bestetik, erabilgarri dauden baliabide ekonomikoak kudeatzerakoan eragimenez jarduteko. Horretarako, langile kopurua egokitu behar da, langileak hobeto banatu, ondo prestatu eta lanbide-sustapena eta mugigarritasuna eskaini.**
2. Herri Administrazioek giza baliabideak antolatzeke planak onartu ahal izango dituzte, plan horien barruan, besteak beste, honako neurri hauek hartuta: langileen arloan giza baliabideak eta beharrianak zenbatekoak diren aztertu behar da, betiere, aintzakotzat hartuta bai langile-kopurua, baita lanbide-profilak edo prestakuntza maila ere.
Lana antolatzeke erabiliko diren sistemak eta lanpostuen egituretan egingo diren aldaketak zehaztu behar dira. Mugigarritasun-neurriak jarri behar dira; esaterako, besteak beste, kanpoko langileak sartzeko aukera etenda utz daiteke eremu jakin batzuetan edo lanpostuak betetzeko lehiaketa-deialdi batzuk eremu jakin batzuetako langileentzat bakarrik izan daitezke.
Barne-sustapeneko eta langile-prestakuntzako neurriak hartu behar dira, bai eta nahitaezko mugigarritasunekoak ere, Estatutu honen titulu honetako III. Kapituluan ezarritakoari jarraituz. Giza baliabide gehiago sartzeko neurriak hartu behar dira, enplegu publikoaren eskaintzaren bitartez, hurrengo artikuluan ezarritakoarekin bat etorritz.

3. Herri Administrazioetako bakoitzak bere giza baliabideak planifikatuko ditu, bakoitzean aplikatu beharreko arauetan ezarritako sistemen arabera.

Alde batetik, Euskal Funtzio Publikoari buruzko uztailaren 6ko 6/1989 Legeak honakoa dio **22. artikuluan**:

*“1. Euskal Administrazio Publikoek, **beren auto-antolakuntza gaitasunarekin bat etorritik eta** langileen ordezkariarekin **negoziatu eta gero, giza baliabideak arrazionalizatzeko programak erabili ahal izango dituzte, betiere, beren ezaugarrietara egokituta**; programa horiek funtzionarioei nahiz lan-kontratadun langileei eragingo diete, eta **giza baliabideak ahalik eta modurik onenean erabiltzeko** garatu beharreko jarduerak azalduko dira, aurrekontuko mugen barruan eta gobernu-organismoen pertsonalaren politikari buruz erabakitako jarraibideekin bat etorritik.
.....”*

Bestetik, **Tokiko Erregimenaren Oinarriak Arautzen dituen** apirilaren 2ko 7/1985 Legearen **90. artikulua** hau dio:

1. Tokiko Udaltzari dagokio urtero langile-taldea onartzea Aurrekontuaren bidez; langile-talde horrek barne hartzen ditu funtzionario, lan-kontratadun langile eta aldi baterako langileen lanpostu guztiak.

Langile-taldeek printzipio batzuk bete beharko dituzte, zehatz esanda, arrazionaltasuna, ekonomia eta eraginkortasuna; ekonomiaren antolamendu orokorraren arabera ezarriko dira eta pertsonal-gastuek ezingo dituzte gainditu izaera orokorrarekin ezarritako mugak”.

Euskal Administrazio Publikoetako funtzionarioen lanpostuak betetzeko araudia onartzen duen urriaren 13ko 190/2004 Dekretuaren 3-2 artikulua:

“Halaber, lanpostuak beteko dira bai zerbitzu beharreatatik langileen birbanatzearen bidez bai arrazionalizazio programa baten ondorioz langileak berrizendatzeko prozesuaren bidez.



Legeriak funtzio publikoari buruz dioenarekin kontraesanean erori gabe, gomendagarria da zerbitzua **definitzeko prozesu guztian zehar langileen ordezkariaren** iritzia eta, ahal izanez gero, adostasuna izatea.

4.5.5. Zerbitzuak.

Behin Administrazio-unitate bakoitzak finkatzen dituen Herritarren Arretarako Zerbitzuak bere gain hartu beharko dituen **administrazio-prozeduren sekuentzia, fase eta edukiak**, aipatutako zerbitzuko funtzioak azaldu beharko ditu hiru kanalekin loturan: aurrez aurrekoa, telefono bidezkoa eta telematikoa, eta bi talde handitan sailkatuta:

- **Arreta-, informazio- eta orientazio-funtzioak** hauekin lotuta:
 - Udalerria edo mankomunitatea.
 - Udalaren edo Mankomunitatearen antolamendua.
 - Jarduera, deialdi eta gertaeren programazioa.
 - Udal zerbitzuak.
 - Herritarrek Unitateetako teknikariekin eska ditzaketen hitzorduak informazio espezializatua eskatzeko.

- **Erregistro-, kudeaketa- eta izapidetze-funtzioak** hauekin lotuta:
 - Administrazio-prozedurei buruz aurrez mugatutako sekuentzia eta faseak.
 - Eta oharrak, kexak, iradokizunak eta eskerrak.

4.5.5.1 Zuzeneko Arretarako Kanala

Kanal honek **modu pertsonalean eta berehala** eskaintzen ditu zerbitzuak, eskatzailea aurrez aurre duela eta Zerbitzuaren bulegoan bertan. **Dagokion harrera eta ongietorria egin eta gero**, arreta eman behar duen pertsona eskatzailearen zerbitzura jartzen da, eta eskaeraren arabera, **informazio-**



orientazio-, erregistro-, kudeaketa- edo izapide-prozesua hasten du, betiere, egokiena denaren eta dagokion prozeduran definitua eta sistematizatua dagoenaren arabera.

Aurrez aurreko Arretarako Kanalean garatu beharreko **oinarrizko printzipioak hauek dira:**

- **Arreta osoa eta herritarrei joan-etorriak egin beharra saihesten diena;** arreta eman behar duen pertsonak eskura dituen tresnak erabiliko ditu, eta, beharrezkoa izanez gero, dagokion Administrazio-unitateko erreferentziako pertsonari laguntza eskatuko dio eskatzailearen nahia betetzeko; horrela, eskatzailea bulego batetik bestera ibiltzea eragotziko da.
- Izapidea edo kudeaketa hasteko beharrezkoak diren dokumentu guztiak **beteko ditu** ardura eskaintzen duen pertsonak.

Gaur egun aurrez aurreko arreta-kanalaren bidez Herritarren Arretarako hainbat Zerbitzuek eskaintzen dutena ageri da jarraian:

- **Arreta, informazioa eta orientazioa:**
 - Bulego eta funtzionarioen kokapenari buruzkoa.
 - Administrazio-prozedurei buruzkoa.
 - Prozeduren izapide-egoerari buruzkoa.
 - Zerbitzu publikoei buruzkoa.
- **Kudeaketa:**
 - Prozedurei hasiera emateko dokumentazioa jasotzea, Administrazio-unitatearekin horrela adostu den kasuetan.
 - Herritarrek erakundearekin, bere funtzionamenduekin eta zerbitzuen kalitatearekin lotuta dituzten ekimenak,

iradokizunak, oharrak, kexak, erreklamazioak eta eskerrak jasotzea.

- Herritarrei eskaera-eskubidea erabiltzen laguntzea.
- Zergak, tasak edo prezio publikoak kobratzea.
- Ziurtagiriak eta txartelak egitea.
- Dokumentuak konpultsatzea (Idazkariaren eskuordetze bidez).
- Arduradun politikoekin nahiz teknikoekin ordua eskatzeko zerbitzua.
- Erakundeari edo arduradunei zuzendutako idatzien sarrera-erregistroa.
- Administrazio-unitateekin adostutako prozeduren ebazpena.
- Kopia bidaltzea.
- Datuak eguneratzea (bankuko kontuak, helbidea, titulartasun-aldaketak...).
- Administrazio-unitateei egindako kudeaketan berri ematea.

Erreferentziak.

Arrigorriaga (Herritarren Arretarako Zerbitzua), **Basauri** (Informazio eta herritarren arretarako bulegoa IHAB), **Barakaldo** (Herritarren Arretarako Zerbitzua HAZ), **Beasain** (Herritarren Arretarako Bulegoa HAB), **Bermeo** (Herritarren Arretarako Zerbitzua BERH@Z), **Bilbao** (Herritarren Arretarako Bulegoa), **Durango** (Herritarren Arretarako Zerbitzua HAZ), **Ermua** (Abiapuntu), **Getxo** (Herritarren Arretarako Bulegoa HAB), **Irun** (Herritarren arretarako 010 Zerbitzua), **Gasteiz** (Herritarren Arretarako Bulegoak).

4.5.5.2 Telefono bidezko arretarako kanala.



Ez da erakundearentzako telefonogune-zerbitzua. Administrazioan jasotako deien %80 baino gehiago luzapenen sistema automatizatu bidez kudeatuko da. Horretarako, modu egokian emango dira ezagutzera unitateetako luzapenen zenbakiak eta horien arduradunak. Era horretan, lortu nahi da balio erantsi gutxiko lanetan ahalegin pertsonalik egin behar ez izatea. Edonola ere, hainbat arazoirengatik kanal horren bidez automatikoki bideratu ezin daitezkeen deiez arduratuko da Herritarren Arretarako Zerbitzua.

Kanal horren bidez, herritarrek **harreman zuzena izan dezakete Administrazioarekin informazioa eskatzeko edo zenbait prozedurarekin lotutako kudeaketak eskatzeko, esate baterako, hauek:** dokumentazioa, ziurtagiriak, banku-helbideratzeak, ordua eskatzea, ohartarazpenak egitea, kexak, iradokizunak edo eskerrak. Aurrez aurreko Kanalean bezala, kanal horretan ere **arreta pertsonalizatua** ematen da, eta pertsona zerbitzuaren bulegoetara etorri beharra eragozteko posta elektronikoarekin edo ohiko posta zerbitzuarekin osatzen da zerbitzua.

Aurrez aurreko arretan eta arreta telematikoan bezala, kanal honetan ere Administrazioak ziurtatuko du **datuak babesteko indarreko legeria betetzen dela; helburu horrekin, honakoa egingo da:**

- **Zerbitzua eskatzen duen pertsona identifikatzeko** zerbitzuaren datu-basean sartuta dagoen informazio pertsonala eskatuko dio arreta eskaintzen duen pertsonak; informazio hori beharrezkoa da bere identitatea egiaztatu ahal izateko: izen-abizenak, NAN zenbakia, helbidea, bankuko kontuaren digituak, jaiotze-data...
- **Eskatutako informazioa edo dokumentazioa** eskatzailearen base-datuan ageri den helbidera bidaliko da, baina esan bezala, aurrez bere identitatea egiaztatuko da.



Gaur egun telefono bidezko arreta-kanalaren bidez Herritarren Arretarako hainbat Zerbitzuek eskaintzen dutena ageri da jarraian:

- **Arreta, informazioa eta orientazioa:**
 - Bulego eta funtzionarioen kokapenari buruzkoa.
 - Administrazioeko prozedurei buruzkoa.
 - Prozeduren izapide-egoerari buruzkoa.
 - Zerbitzu publikoei buruzkoa.

- **Kudeaketa:**
 - Altak, bajak eta datu pertsonalen aldaketak, hala nola, helbide-aldaketak, eta baita txartel eta errolda-ziurtagirien eskaerak ere – Erroldaren kontsulta.
 - Herritarrek erakundearekin, bere funtzionamenduari eta zerbitzuen kalitatearekin lotuta dituzten ekimenak, iradokizunak, oharrak, kexak, erreklamazioak eta eskerrak jasotzea.
 - Zerga, tasa edo prezio publikoak kreditu txartelarekin ordaintzea.
 - Banku-helbideratzea.
 - Ordainagiriak eta abonu-agiriak eskatu eta bidaltzea borondatezko ordaintze-epean.
 - Jakinarazpenetarako helbidea aldatzea.
 - Zerga-zorrei eta zergekin lotutako beste gai batzuei buruzko kontsulta partikularrak.



Erreferentziak.

Arrigorriaga (Herritarren Arretarako Zerbitzua), Basauri (Informazio eta herritarren arretarako bulegoa IHAB), Barakaldo (Herritarren Arretarako Zerbitzua HAZ), Beasain (Herritarren Arretarako Bulegoa HAB), Bermeo (Herritarren Arretarako Zerbitzua BERH@Z), Bilbao (Herritarren Arretarako Bulegoa), Durango (Herritarren Arretarako Zerbitzua HAZ), Ermua (Abiapuntu), Getxo (Herritarren Arretarako Bulegoa HAB), Irun (Herritarren arretarako 010 Zerbitzua), Gasteiz (Herritarren Arretarako Bulegoak).

4.5.5.3 Arreta Telematikoko kanala.

Egungo garapen teknologikoa baliatuz, Herri Administrazioek konpromisoa hartu behar dute eta herritarrekin dituzten harremanetan **komunikazio eta informazioko teknologia berriek eskaintzen dituzten abantaila eta aukerak** eskaini behar dituzte.

Herritarrek zerbitzu publikoetara sarbide elektronikoa izateko eskubideari buruzko ekainaren 22ko 11/2007 Legeak hau dio: **“herritarrek eskubidea dute Herri Administrazioekin dituzten harremanetan baliabide elektronikoak erabiltzeko, Herri Administrazioen Araubide Juridikoaren eta Administrazio Prozedura Erkidearen 30/1992 Legearen 35. artikulua** aurreikusitako eskubideak erabiltzeko, eta baita ere informazioa eskatzeko, kontsultak eta alegazioak egiteko, eskaerak egiteko, baimena emateko, asmoen berri emateko, ordainketak egiteko, transakzioak egiteko eta ebazpen nahiz administrazioaren ekintzen aurka agertzeko.

Horregatik, eskura dauden aplikazio informatikoak erabiliz, **web ataria eta Egoitza Elektronikorako sarrerari arreta eskaini behar zaie, eta bermatu behar da zerbitzuak gainerako kanaletako baldintza eta berme berberekin ematen direla.**

Gainera, espazio fisikoari buruzko atalean esan den legez, Zerbitzuan bertan **herritarren eskura jarri beharko litzateke ekipamendu informatikoa interneterako sarbidearekin**; era horretan, herritarrek aukera izango lukete Administrazioekin elektronikoki erlazionatzeko, egoera pertsonala, baliabideak edo ezagutzak gorabehera (herritarrek zerbitzu publikoetara sarbide elektronikoa izateko eskubideari buruzko ekainaren 22ko 11/2007 Legearen 8. artikulua).

gaur egun kanal telematikoaren bidez Herritarren Arretarako hainbat Zerbitzuz eskaintzen dutena ageri da jarraian:

- **Informazioa:**

- Bulego eta funtzionarioen kokapenari buruzkoa.
- Administrazioeko prozedurei buruzkoa.
- Prozeduren izapide-egoerari buruzkoa.
- Zerbitzu publikoei buruzkoa.

- **Kudeaketa:**

- Prozedurei hasiera emateko dokumentazioa jasotzea, Administrazio-unitatearekin horrela adostu den kasuetan.
- Herritarrek erakundearekin, bere funtzionamenduarekin eta zerbitzuen kalitatearekin lotuta dituzten ekimenak, iradokizunak, oharrak, kexak, erreklamazioak eta eskerrak jasotzea.
- Zerga, tasa edo prezio publikoak kreditu txartelarekin edo banku-transferentzia bidez ordaintzea.
- Ziurtagiriak eta txartelak egitea.



- Arduradun politikoekin nahiz teknikoekin ordua eskatzeko zerbitzua.
- Erakundeari edo arduradunei zuzendutako idatzien sarrera-erregistroa.
- Administrazio-unitateekin adostutako prozeduren ebazpena.
- Kopia bidaltzea.
- Datuak eguneratzea (bankuko kontuak, helbidea, titulartasun-aldaketak...).
- Banku-helbideratzea.
- Ordainagiriak eta abonu-agiriak eskatu eta bidaltzea borondatezko ordaintze-epean.
- Jakinarazpenetarako helbidea aldatzea.
- Zerga-zorrei eta zergekin lotutako beste gai batzuei buruzko kontsulta partikularrak.
- Inprimakia jaistea.

Erreferentziak.

Arrigorriaga, Basauri, Barakaldo, Beasain, Bermeo, Bilbao, Durango, Ermua, Getxo, Irun, Gasteiz.

4.5.6. Ordutegiak.

Koordinazio Taldeak definitu beharreko beste alderdi bat zerbitzuaren ordutegia da. **Ordutegia udalerraren tipologiara egokitu beharko litzateke, bere idiosinkrasiara eta bizi garen garaiko errealitate sozialera**, eta, horregatik, herritarrek aurrez aurreko nahiz telefono bidezko arreta jasotzea erraztuko



duen ordutegia eskaini beharko da. Horretarako, oso egokia izan daiteke **herritarrei beharizanen inkesta egitea**.

Horren harira, komeni da gogoratzea **Enplegatu Publikoaren Oinarrizko Estatutuari buruzko** apirilaren 12ko 7/2007 Legeko **37.1 artikulua** dioela **sindikatuaren ordezkariarekin negoziatu beharreko gaiak direla hauek:**

“m) Lan-egutegia, ordutegiak, jardunaldiak, mugikortasun funtzionala, eta baita ere giza baliabideen planifikazio estrategikoari buruzko irizpide orokorrak enplegatu publikoen lan-baldintzei eragiten dienean.

Erreferentziak

Arrigorriaga (Herritarren Arretarako Zerbitzua)

Astelehenetik ostiralera, 7:45etik 14:45era.

Basauri (HIAB Herritarren Informazio eta arretarako bulegoa)

Astelehenetik ostiralera, 8:00etatik 20:00etara (uztailean eta abuztuan, 8:00etatik 14:00etara).

Barakaldo (HAZ Herritarren Arretarako Zerbitzua)

Uda: ekainaren 1etik irailaren 30era, jaiegunetan izan ezik.

Astelehenetik ostiralera: 9:00 - 14:00

Negua: urriaren 1etik maiatzaren 31ra, jaiegunetan izan ezik.

Astelehenetik ostiralera: 9:00- 4:00 eta 16:00-19:00

Larunbatak: 9:00-13:00

Beasain (HAB Herritarren Arretarako Bulegoa)

Astelehenetik ostiralera: 8:30etik 13:30era

Bermeo (BERH@Z Herritarren Arretarako Zerbitzua)

Astelehenetik ostiralera: 8:30-14:30

Astearte eta ostegunetan ere: 16:30–19:00

Larunbatetan: 10:00-13:00

*Udan bulegoa itxita egongo da arratsaldeetan



Bilbao (Herritarren Arretarako Zerbitzua)

Astelehenetik ostiralera: 08:30etik 14:00etara

(8:30etik 13:00etara ekainaren 1etik irailaren 24ra; ostegunetan: 16:30etik 19:30era)

(Ekainaren 1etik irailaren 24ra eta Gabonetako asteetan, Errege egunean eta Pazko-astean izan ezik) 9:30etik 13:00etara (Gabonak, Aste Santua, Aste Nagusia eta jai diren zubiak izan ezik)

Durango (HAZ Herritarren Arretarako Zerbitzua)

Astelehenetik ostegunera: 08:00-14:00 / 16:00-19:00

Ostiralak: 8:00-14:00

Udako ordutegia (ekaina, uztaila eta abuztua): 8:00-14:00

Arratsaldeetan itxita, Pazko-astean

Ermua (Abiapuntu)

Astelehenetik ostiralera, jaiegun eta zubietan izan ezik, 8:00etatik 15:00etara

Getxo (HAZ Herritarren Arretarako Zerbitzua)

Astelehenetik ostiralera, ordutegia: 8:00-14:00

Eta astelehenetik ostegunera: 16:30-19:00

Irun (Herritarren Arretarako 010 Zerbitzua HAZ)

Astelehenetik ostiralera: 8:30-14:00 eta 16:00-19:00

Larunbatetan, 9:30etik 13:00etara

Uztaila eta abuztua: arratsaldeetan eta larunbatetan itxita

Gasteiz. (Herritarren Arretarako Bulegoak)

Astelehenetik ostiralera: 09:30-14:00 eta 16:30-19:30

Larunbatak: itxita

4.6. ZERBITZUA ARAUTZEA.

4.6.1. Ordenantza

Lurralde-administrazioei arauzko eta auto antolakuntzako eskumena ematen dien Tokiko Erregimen Oinarriei buruzko apirilaren 2ko 7/1985 Legearen 4. artikulua dioenari jarraiki, Herritarren Arretarako Zerbitzua maila guztietan diseinatu eta gero (espazio fisikoa eta baliabide materialak, telefono-sistema, egoitza elektronikoa, ekipo arduraduna, zerbitzuak eta ordutegiak), hau gomendatzen da:

Koordinazio Taldeak **zerbitzua arautzeko ordenantza-proposamena idaztea**, eta, era horretan, alde batetik, zerbitzuaren antolamendua eta funtzionamendua bermatzea, Udaltzarak horrela erabakiz gero behintzat, eta, bestetik, **agerian jartzea Zerbitzuaren legitimitatea eta garrantzia** erakundeari nahiz herritarrei begira.

Ordenantza-proposamenak egitura hau izan beharko luke:

- Herritarren Arretarako Zerbitzua bultzatu duten printzipio eta oinarriak jasotzen dituzten **arrazoiak azaltzea**.

- **Xedapen orokorrak**
 - Definizioa
 - Helburua
 - Antolamendua

- **Funtzioak**
 - Arreta, informazioa eta orientazioa
 - Erregistro, kudeaketa eta izapidetzea

- **Funtzionamendua**

- Izaera Pertsonaleko Datuak Babesteko 15/1999 Lege Organikoa, abenduaren 13koa.

Erreferentziak:

Arrigorriaga

<http://www.arrigorriaga.org/es-ES/Ayuntamiento/Normativa/Paginas/default.aspx>

Irun

<http://www.irun.org/cod/ordenanzas/ordenanza.asp?idioma=1&Clave=1&Clave2=-1%7Cseleccione&texto1=&operlogico=AND&texto2=>

Xerez

http://www.jerez.es/fileadmin/Documentos/1_Ordenanzas_y_Reglamentos/Ordenanzas_municipales/2.2.OR DENANZA_ATENCION_A_LA_CIUADANIA.pdf

4.6.2. Hitzarmenak sailekin

Herritarren Arretarako Zerbitzuaren Ordenantzak argitu eta arautu beharko lukeen alderdietako bat da **Zerbitzuak administrazio-unitateekin izan beharreko harremana; Irungo Udalak asmatutako hitzarmenen sistema** bere egin dute hainbat udalek, horien artean, Arrigorriagakoak eta Ermukoak, eta egokiena izan daiteke, agian. Hitzarmen horien bidez jarraian azaldutakoa erabakitzen da:

- Administrazio-unitatearen administrazio-prozedurak eta HAZek osatuko dituen faseak edo sekuentziak.
- Administrazio-unitateko erreferentziazko pertsona HAZentzat informazioa edo laguntza behar izanez gero, azalpenak eman edo gertakariren bati konponbidea aurkitu behar izanez gero.



- Komunikazio-kanala unitateak Herritarren Arretarako Zerbitzuari informazioa helarazteko edo alderantziz.
- Kudeaketa-adierazleak.

Hitzarmen horiek sinatu beharko lituzkete, alde batetik, arduradun politikoak eta Zerbitzu berriko arduradun teknikoak, eta, bestetik, arduradun politikoak eta dagokion administrazio-unitateko teknikariak.

Erreferentziak:

Arrigorriaga, Ermua, Irun.

4.6.3. Herritarren Arretarako Zerbitzuaren Zerbitzuen Karta.

*“Zerbitzu jakin batek herritarrekin hartzen dituen konpromisoak jasotzen dituen dokumentua da Zerbitzuen Karta”. Gainera, **zerbitzuaren ezaugarri nagusiei buruzko informazioa eman** eta zerbitzu hori erabiltzen duten pertsonen eskubide eta betebeharrak azaltzen ditu.*

*Dokumentua paperean nahiz euskarri elektronikoan egin daiteke, eta, gainera, **Zerbitzuen Kartak hartutako konpromisoak kudeatu eta jarraipena egiteko sistematika eskatzen du, eta, horrela, etengabeko hobekuntzan oinarritutako kulturaren alde egiten da.** (“ZERBITZUEN KARTA. Prestatzeko gida”. TBA).*

Komenigarria izango litzateke Koordinazio Taldeak Udalbatzari proposatzea **Herritarren Arretarako Zerbitzuko Zerbitzuen Karta egiteko prozesua hasteko**, eta, horretarako, lehen aipatutako tresna erabili ahal izango du: “ZERBITZUEN KARTA. Prestatzeko gida”. TBA.

Erreferentziak:

Bermeo

http://www.bermeokoudala.net/fileadmin/bermeokoudala/doc_bermeo/documentos_general/berhaz_OK_castellano_01.pdf

Ermua,

http://www.ermua.es/pags/calidad/ca_abiapuntu_carta.asp

Irun

<http://www.irun.org/caste/3ayunta/calidad/carta01.asp>

4.7. PRESTAKUNTZA

Koordinazio Taldeak **prestakuntza-programa bat diseinatu beharko du** Herritarren Arretarako Zerbitzua osatuko duten pertsonentzat. Programa hori hauei zuzendua egongo da:

- Zerbitzu berriko taldea osatuko duten pertsonak.
- Administrazio-unitateak osatzen dituztenak.

Administrazio-unitateei dagokienean, programak aurreikusi beharko luke zenbait bilera egitea **Herritarren Arretarako Zerbitzuaren antolamendua eta funtzionamendua azaltzeko**, ordenantza arautzailearen eta administrazio-unitateekin sinatutako hitzarmenen berri emateko.

Herritarren Arretarako Zerbitzuaren lan-taldea osatuko duten pertsonentzako prestakuntza-programak barne hartu beharko lituzke alderdi hauek:



- **Prestakuntza teorikoko saioak.**

- Erakundearen antolamendua eta funtzionamendua.
- Unitateen eta Zerbitzuaren beraren Zerbitzuen Karta.
- Erakundearen prozedura-gidaliburua, erabilera eta maneia.
- Unitate bakoitzaren administrazio-prozedurak.
- Aplikazio informatikoen erabilera.
- Trebetasunak aurrez aurreko arretan, telefono bidezkoan eta telematikoan.
- Talde-lana.
- Etengabeko ebaluazio eta hobekuntza.

- **Prestakuntza praktikoko saioak.**

- Udal edo Mankomunitateko administrazio-unitate bakoitzaren egunerokotasunean parte hartuz, txandakako sistemaren bidez, gutxienez aste betean, eta, era horretan, prozedura bakoitzaren garapen errealaren ezagutzea unitate bakoitzeko arduradunaren laguntzarekin.
- Lanaldi oso bat igarotzea antzeko beste Udal bateko Herritarren Arretarako Zerbitzuan, prestakuntzarako lankidetzaren hitzarmen baten bidez.

Prestakuntza-programa **3 eta 6 hilabete artean** garatu ahal izatea aurreikusi da, betiere, zerbitzura atxikitako pertsonak Administrazioan duten esperientziaren eta Udalaren edo Mankomunitatearen ezaugarrien arabera.

Erakundeari eta Administrazioaren funtzionamenduari dagokion prestakuntza; halaber, Prozedura-gidaliburuari buruzkoa administrazio-unitateetako



arduradunek ematea gomendatzen da, eta, horrela, Zerbitzu berriarekin erabat inplikatzeari lortuko da.

Ez dugu esakunea ahaztu behar:

“Esperimentatu egin behar da...,
Baina zerbitzu berriak eskaini baino lehen!
Herritarrek ez dute akatsik onartzen!”

4.8. ZERBITZUA EZARTZEA

Herritarren Arretarako Zerbitzua ezartzeko prozesuaren fase guztiak bete eta gero, zerbitzua abian jartzea baino ez da geratzen.

Herritarren Arretarako Zerbitzuko lan-taldeak, arduraduna buru duela, **definitu behar du lanaren barne antolamendua**, eta, zalantzarik gabe, etengabe egokitu beharko du Zerbitzuaren errealitate berrira.

Koordinazio Taldeak Zerbitzuko arduradunaren eskura egon behar du berehalako erantzuna bermatzeko, bai edozein gertaera teknikoren aurrean bai arreta emateko garaian arduradunek izan dezaketen edozein zalantzaren aurrean.

4.9. ZABALKUNDEA ETA ZERBITZUARI BURUZKO INFORMAZIOA

Aurrez esan dugun legez, Herritarren Arretarako Zerbitzua ezartzeak garrantzi eta irismen handia du berritzailea delako, ez bakarrik erakundearentzat, baita herritarrentzat ere. Gauzak horrela, Koordinazio Taldeak **barne nahiz kanpoko**



komunikazio-plana diseinatu eta prestatu beharko du aurretiaz, **Zerbitzuaren inauguraziorako**.

- **Barneko komunikazio-planari dagokionean** kudeaketaren alderdi bat gehiago da, Erakundea osatzen duten pertsona guztiei, langileei eta politikoei zuzendua, batetik, zerbitzua funtzionatzen hasiko dela jakinarazteko, eta, bestetik, Zerbitzu berriarekin enpatia sortzeko.
- **Kanpoko komunikazio-plana, berriz**, herritarrei zuzendua dago, eta bere helburua zerbitzuaren berri ematea da: abian jartzeko garaia, antolamendua eta funtzionamendua, eta lortu nahi diren helburuak; hori guztia ezinbestekoa jotzen da Administrazioa herritarrengana hurbiltzeko, eta, era berean, erabilerraztasuna eta harremana hobetzeko.

5. KALITATEA ZIURTATZEA

Gomendagarria da Herritarren Arretarako Zerbitzuaren Talde arduradunak bere Kudeaketa-sistema propioa eta zerbitzuen kalitatea bermatzeko sistema ezartzea, hobekuntza-ekintzak erabaki ahal izateko izan daitezkeen arazo, akats eta bete gabeko helburuetan oinarrituta.

Hori dela-eta, astero bilerak egitea gomendatzen da:

Kalitatea ziurtatzeko sistemak honakoa ere kontuan hartu beharko du:

- Zerbitzua, aplikazioak eta sistemak berrikustea gutxienez urtean bi aldiz.
- Zerbitzuari atxikitako lan-taldearen etengabeko prestakuntza-programa.
- Urtean behin zerbitzuaren kalitateari eta gogobetetasun mailari buruzko inkesta egitea herritarrei.

6. BIBLIOGRAFIA

“KALITATEAREN HASTAPENAK ZERBITZU PUBLIKOETAN.” Gaztela eta Leongo Junta.
<http://www.jcyl.es/web/jcyl/AdministracionPublica/es/Plantilla100DetalleFeed/1248367026092/Publicacion/1181202937467/Redaccion>

LANGILEEN PARTAIDETZA ETENGABEKO HOBEKUNTZAN. García Lorenzo, A., eta Prado, J.C. AEC, 2002.

“ZERBITZUEN KARTA. Prestatzeko gida”. Tokiko Berrikuntza Agenda (TBA)
<http://www.eudel-ail.net/ail/index.jsp>

ADMINISTRAZIOKO PROZEDUREN GIDALIBURUA. Prestatzeko gida.” Tokiko Berrikuntza Agenda (TBA)
<http://www.eudel-ail.net/ail/index.jsp>

“HERRITARREN ARRETARAKO BULEGOA DISEINATU ETA EZARTZEKO GIDALIBURUA. Herritarren arretarako zerbitzua /010 telefonoa. Irungo Udalaren esperientzia.” Iñigo Marcos Sagarzazu. Herri Administrazioen Euskal Erakundea).
<http://www.irun.org/caste/3ayunta/sac2.asp>

“UDALEAN HERRITARREI ARRETA ESKAINTZEKO SISTEMA EZARTZEA ERABATEKO KALITATEA OINARRI HARTUTA: PROZESUA KUDEATZEA. 2001.” Jorge Crespo González - Onta Local 2001 jardunaldiak.

<http://www.inap.map.es/NR/rdonlyres/CEF1F000-8A09-4077-82EB-B132F513F749/0/SIMON.pdf>

7. GLOSARIOA

Benchmarking-a: enpresa-kudeaketako teknika bat izendatzeko erabiltzen den anglizismoa da, eta teknika horren bidez erakunde bat bestea baino baliagarriagoa bihurtzen duten alderdiak ezagutu eta definitu nahi dira; behin beste batzuek jada garatu dituzten alderdi horiek ezagututa, egokitu egiten dira erakundean aplikatzeko. Azken batean, beste erakunde batzuetako praktika onenak txertatzea ahalbidetzen duen teknika da. Teknika horretan, garrantzitsuena ez dira ideia onak, adibideak baizik. Erakundeetan hobekuntza-prozesuak denbora gutxian amaitzea lortzen da teknika horri esker. Lehenengo aldiz Xerox Corporation-en erabili zuen D.T. Kearns, 1979an.

Praktika egokiak: erakunde bateko praktika edo jarduera eraginkorrak dira, gainerakoentzat eredu bihurtzen direnak.

Kanalak: edukiak eta zerbitzuak ezagutzera emateko egitura edo baliabideak; horien artean daude aurrez aurreko arreta, telefono bidezkoa eta elektronikoa, eta baita egungo nahiz etorkizuneko beste batzuk ere (gailu mugikorrek, LTD, eta abar). Herritarrek Zerbitzu Publikoetan sarbide elektronikoa izateari buruzko ekainaren 22ko 11/2007 Legearen definizioen eranskina).

Herritarra/herritarrek: herri administrazioekin harremanak dituzten edo izan ditzaketen pertsona fisikoak, juridikoak eta nortasunik gabeko erakundeak. Herritarrek Zerbitzu Publikoetan sarbide elektronikoa izateari buruzko ekainaren 22ko 11/2007 Legearen definizioen eranskina).

Fluxu-diagrama edo fluxugrama: prozedura baten irudikapen grafikoa, ondorioak eta garapena, hurrenez hurren, ikustea ahalbidetuko duena.

E-administrazioa: "Herri administrazioetan informazio eta komunikazioaren teknologia erabiltzea, eta, horrekin batera, antolamendu-aldaketa eta zerbitzu publikoak nahiz prozesu

demokratikoak hobetzeko eta politika publikoei babes handiagoa emateko teknika berriak. LIIKANEN, Erkki (2003). "Administrazio elektronikoa etorkizuneko zerbitzu publiko europarrentzat". Non: *2003-2004 ikasturteko irekitze hitzaldia UOCen* (2003: Bartzelona).

Elkarreraginkortasuna: Informazio-sistemek, eta, hortaz, horiek erabiltzen dituzten prozedurek datuak partekatu eta beraien artean informazioa eta ezagutza trukea ahalbidetzeko duten gaitasuna.

Administrazio-prozedura: prozedura horren bidez, administrazioko organo batek erabakiak hartzen ditu herritarrek egindako eskaerei buruz edo berari dagozkion zerbitzuen gogobetetasunari buruz. Helburu horrekin, administrazio-prozedurak hiru fase hauek ditu gutxienez: hasiera, instrukzioa eta amaiera. Beraz, administrazio-prozeduraren barruan, faseka ulertuko dira izapide-zirkuituan helburu bera duten ondoz ondoko izapide multzoa. (Tokiko kudeaketa publikoaren kalitatea hobetzeko gida. FEMP)

Arrazionalizatzea: administrazio-prozedura antolatzea denbora, kostua eta arauaren arazoizko irizpideen arabera, ahalik eta arinena, ekonomikoena eta zuzenbideari lotua izan dadila, alegia. Administrazio-prozedurak arrazionalizatu eta sinplifikatzeko gida. Gaztela eta Leongo Junta.)

Sinplifikatzea: dokumentuak, izapideak eta administrazio-prozedurak murriztu edo, egokia bada, ezabatzea, joan-etorriak saihestu, denbora aurreztu eta kostuak murrizteko. (Administrazio-prozedurak arrazionalizatu eta sinplifikatzeko gida. Gaztela eta Leongo Junta.)

Izapidea: Bata bestearen ondotik garatutako jarduerak eta beren artean lotura dutenak; prozedura bateko faseen barruan funtzio bera betetzen dute.

Administrazio-unitatea: baliabide, funtzio eta jarduera propioak dituen administrazio-egitura.

8. ARAU-TESTUINGURUA.

Erkidegoko araudia

Europako Parlamentuaren eta 2006ko abenduaren 12ko Kontseiluaren 2006/123/CE zuzentaraua, barne merkatuko zerbitzuei buruzkoa (Zerbitzuen Zuzentaraua).

<http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2006:376:0036:0068:es:PDF>

Estatuko araudia

Abenduaren 22ko 25/2009 legea, zerbitzu-jardueretan askatasunez sartu eta aritzeari buruzko Legea egokitzeko zenbait lege aldarazten dituen.(EAO 308. zk., 2009ko abenduaren 23koa)<http://www.boe.es/boe/dias/2009/12/23/pdfs/BOE-A-2009-20725.pdf>

Azaroaren 23ko 17/2009 legea, zerbitzu-jardueretan askatasunez sartu eta aritzeari buruzkoa (EAO 283. zk., 2009ko azaroaren 24koa)
<http://www.boe.es/boe/dias/2009/11/24/pdfs/BOE-A-2009-18731.pdf>

Herritarrek Zerbitzu Publikoetan sarbide elektronikoa izateari buruzko ekainaren 22ko 11/2007 legea (EAO 150. zk., 2007ko ekainaren 23koa).

<http://www.boe.es/boe/dias/2007/06/23/pdfs/A27150-27166.pdf>

Herri Administrazioen Araubide Juridikoaren eta Administrazio Prozedura Erkidearen 30/1992 legea, azaroaren 26koa (EAO 285. zk., 1992ko azaroaren 27koa).

http://noticias.juridicas.com/base_datos/Admin/l30-1992.html

Enplegatu Publikoaren Oinarrizko Estatutuko 7/2007 legea, apirilaren 12koa (EAO 89. zk., 2007ko apirilaren 13koa)

http://noticias.juridicas.com/base_datos/Admin/l7-2007.html

Tokiko Erregimenaren Oinarriak arautzen dituen 7/1985 legea, apirilaren 2koa (EAO 80. zk., 1985eko apirilaren 3koa)

http://noticias.juridicas.com/base_datos/Admin/l7-1985.html

Tokiko Gobernua berritzeko neurriei buruzko 57/2003 legea, abenduaren 16koa.

http://noticias.juridicas.com/base_datos/Admin/l57-2003.html

Estatuko Administrazioaren kalitatea hobetzeko esparru orokorra ezartzeko 951/2005 ED, uztailaren 29koa.http://noticias.juridicas.com/base_datos/Admin/rd951-2005.html

Izaera Pertsonaleko Datuak Babesteko 15/1999 Lege Organikoa, abenduaren 13koa.

http://noticias.juridicas.com/base_datos/Admin/lo15-1999.html

EAEko araudia

Euskal Funtzio Publikoari buruzko 6/1989 legea, uztailaren 6koa (EHAA, 144. zk., 1989koa)

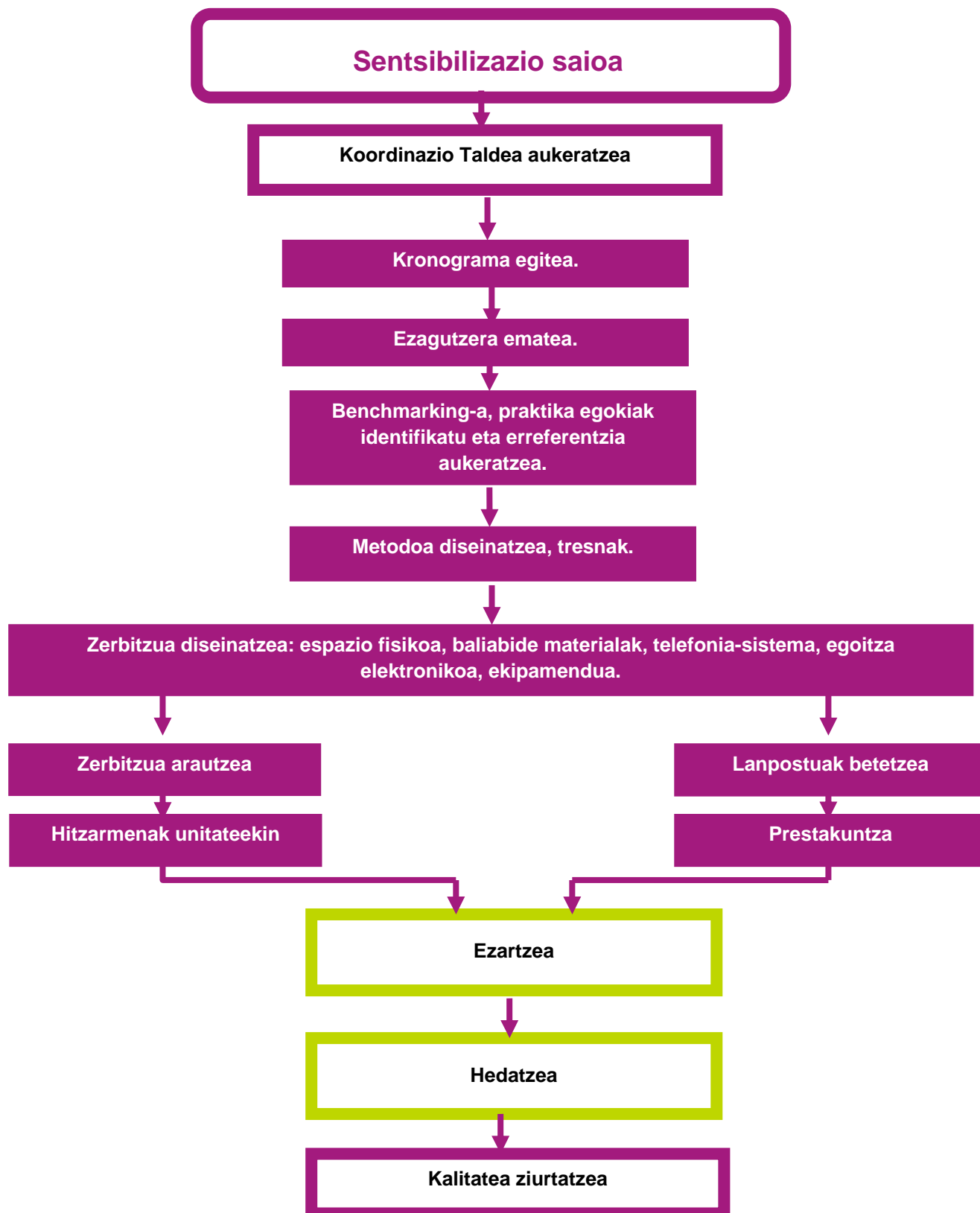
http://noticias.juridicas.com/base_datos/CCAA/pv-l6-1989.html

Euskal Administrazio Publikoetako funtzionarioen lanpostuak betetzeko araudia onartzen duen urriaren 13ko 190/2004 Dekretua (EHAA 2004/10/27)

http://www.euskadi.net/cgi-bin_k54/bopv_20?c&f=20041027&s=2004206

ERANSKINAK

I. ERANSKINA HERRITARREN ARRETARAKO ZERBITZUA EZARTZEKO PROZESUAREN DIAGRAMA



II. ERANSKINA. HERRITARREN ARRETARAKO ZERBITZUA EZARTZEKO PROZESUAREN KRONOGRAMA

FASEA	ARDURADUNA	HILABETEAK												
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
SENTSIBILIZAZIOA ETA KONPROMISOA.	Alkatea edo zinegotzi ordezkaria	X												
KOORDINAZIO TALDEA IZENDATZEA	Alkatea edo zinegotzi ordezkaria	X												
Kronograma egitea	Koordinazio Taldea		X											
Kaleratzea	Koordinazio Taldea		X											
Benchmarking-a	Koordinazio Taldea			X										
Metodoa diseinatzea eta tresnak	Koordinazio Taldea			X										
Espazio fisikoa	Koordinazio Taldea				X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Telefono-sistema	Koordinazio Taldea				X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Egoitza elektronikoa	Koordinazio Taldea				X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Ekipamendua	Koordinazio Taldea				X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
ARAUTZEA	Koordinazio Taldea/Gobernu-organoa, alkatea edo zinegotzi ordezkaria.							X	X	X				
HITZARMENAK	Koordinazio Taldea/Gobernu-organoa, alkatea edo zinegotzi ordezkaria.								X	X	X			
EZARTZEA	Gobernu-organoa, alkatea edo zinegotzi ordezkaria.													X
HEDATZEA	Gobernu-organoa, alkatea edo zinegotzi ordezkaria.													X
KALITATEA ZIURTATZEA	Koordinazio-, berrikuste- eta eguneratze-jardueren arduraduna													X

III. ERANSKINA. ADMINISTRAZIO-UNITATE BAKOITZAK HERRITARREN ARRETARAKO ZERBITZUARI ESKUORDETUTAKO ADMINISTRAZIO-PROZEDUREN SEKUENTZIA, FASE ETA EDUKIEI BURUZKO FITXA.

PROZEDURAREN IZENA:	
PROZEDURAREN UNITATE ARDURADUNA:	
GAIA	ERANTZUNA
Zer da Zertan datza	Prozeduraren helburuaren oinarrizko definizioa.
Nork eska dezake.	Prozedurari hasiera eman diezaiokeen pertsona fisiko edo juridikoaren definizioa.
Aurkeztu beharreko dokumentazioa	Izapideak egiteko beharrezkoa den dokumentazioaren zerrenda.
Non egiten dira izapideak	Aurrez aurre: helbidea eta ordutegiak. (Udako eta neguko ordutegiak bereiziko dira) Telefonoa: telefono zenbakia. Telematikoki: web orriaren helbidea edo egoitza elektronikoa. Posta arrunta: posta-helbidea.
Obligazio ekonomikoak	Ordaindu beharreko zerga, prezio publiko edo tasaren definizioa.
Prozesu edo ebazpenaren epea	Legeak aurreikusitako epeak eta Udalaren esperientzia edo konpromisoaren arabera aurreikusitakoak
Lege esparrua	Prozedurari eragiten dioten legeen zerrenda; zehatz-mehatz idatziko da lege-agindua eta dagokion Aldizkari Ofizialean argitaratu zen eguna.
Herritarren Arretarako Zerbitzuan jarraituko den prozedura	HAZek eskainiko dituen informazio-, erregistro-, kudeaketa- edo izapide-funtzioak deskribatzea.
Geroko izapideen laburpena	Administrazio-unitate arduraduna. Prozedura-faseen deskribapena. Parte hartzen duten beste Administrazio-unitate batzuk. Prozeduraren harira beste Administrazio batzuetan egin beharreko izapideen deskribapena.
Oharrak	Beste gogoeta interesgarri batzuk.
Dokumentu lagungarriak	Dokumentu erabilgarriak prozeduran erabiltzeko eta horiek betetzeko jarraibideak.
Onarpena	Onarpena eman zion organoa eta prozedura onartu zen data edo azken berrikuspenarena
Unitate arduraduna	Egin eta berrikusteko ardura duen Administrazio-unitatearen izena.
Indarraldia	Dokumentuaren baliotasun-epea.

