



Herritarrak Hartzeko Bulegoa

HeHaB



Atarrabiako
Udala



ZERBITZUEN KARTA 11/12

Atarrabiako Udalak apustu argia egin du administrazioa modernizatzeko eta bere herritarrei eskaintzen dizkien zerbitzuen Kalitatea hobetzeko, hauen beharrei, itxaropeni eta eskakizunei erantzuteko modurik egokiena delakoan.

Eta zerbitzu publikoaren aldeko filosofia honen baitan sustatu eta bultzatzen du Herritarrak Hartzeko Bulegoak orain aurkeztzen dugun Zerbitzuen Karta hau, herritarrekiko harremanak hobetzeko xedearekin.

Pello Mirena Gurbindo Jiménez
Atarrabiako Alkatea

HERRITARRAK HARTZEKO BULEGOAK ESKAINTZEN DITUEN ZERBITZUAK:

TRAMITE ZUZENEKOEN KUDEAKETA:

- Alta emateak, bajak eta aldaketak erroldan.
- Errola-bolanteak eta -ziurtagiriak.
- Izen-emateak Bat-egite Zibilen Udala Erregistroan.
- Erregistroa.
- Errezibo bikoitzen eta zor-ezaren agirien ematea.
- Udalaren web-orrialdearen eguneratzea.
- Estatistikak.
- Gainbalioen gaineko kontsultak.
- Herriko merkatuan saltzeko eskabideen kudeaketa.
- Alta emateak, bajak eta aldaketak JEZn.
- Ziurtagiriak: ondasunak edo jabetzak, JEZ eta zirkulazioa.
- Zita eskatua alkatearekin, idazkaria-rekin, ingeniariarekin, arkitektoarekin edota aparejadorearekin.
- Udal hilerria.
- Izenemateak kirol eskoletan.
- Errezibo ordainketa VISArekin.
- Izenemateak hiri-udalekuan.
- Gainbalioen ordainketa zatikatu.
- Agirien egiaztatzea.
- Izenemateak Entitateen Udala Erregistroan.

TRAMITE ZEHARKAKOEN KUDEAKETA:

- Obra-baimenak
- Pasabideak
- Banku-helbideratzeak.
- Fidantza/bermeen itzulketak.
- Isunen inguruko alegazioak.
- Izenemateak euskarazko udalekuan.
- Zirkulazio zerga: behin-betiko bajagatikotako diru itzulketak.
- Herriko jaietan kale-salmenta postua jartzeko eskabideak.
- Herriko jaietan txosnak edo barrakak parartzeko eskabideak.
- Langabetuentzako euskara ikasteagatikotako diru-laguntzak.
- Hitzarmen bidezko musika erakundeentzako eta erakunde artistikoentzako diru-laguntzak.
- Herriko elkarte soziokulturalentzako diru-laguntza.
- Datuak eskuratu, aldatu, baliogabetu eta horien kontra egiteko eskubidea.
- Ezkontza Zibilerako Eskaera.
- Minusbaliatuentzako aparkaldi txartela eskaera.

INFORMAZIOA:

- Atarrabiako zerbitzu edota interesdun erakunde bertakoei buruzko informazioa.
- Garraibideak.
- Kultura eta aisiari eta ikuskizunei buruzko agenda.

OHARRAK, KEXAK ETA IRADOKIZUNAK:

- Oharren, kexen eta iradokizunen erregistroa, bideratzea eta haueri erantzutea.

ESKAINTZEN DITUGUN KALITATEZKO KONPROMISOAK:

Harrera: HeHaBan hartua izan aurretik itxaron beharreko denbora ez da 5 minutuz goitiko izanen. HeHaBko langileek ez dute 5 minutuz goitik eman hartzeko lagun bakoitzarekin.

Begikotasuna: Erabiltzaileak era atsegin, arretatsu eta adeitsuan hartuak izanen dira. 1etik 10erako eskalan, inkestaturiko erabiltzaileen batz besteko notak 7'5a gaitutuko du. Harrera txarrerengatikotako kexak 3 izanen dira gehienez urteko.

Bizkortasuna eta eraginkortasuna: 1etik 10erako eskalan, inkestaturiko erabiltzaileen batz besteko notak 7'5a gaitutuko du. Harrera txarrerengatikotako kexak 3 izanen dira gehienez urteko.

Zerbitzuaren zabaltzea: HeHaBan egin beharreko gestio kopurua handitzeko konpromisoa hartzen dugu.

Oharrak, kexak eta iradokizunak: Udaleko zerbitzuekin zerikusia duten oharrak, kexak eta iradokizunak 20 egun naturaleko epean erantzuteko konpromisoa hartzen dugu, % 80an gutxienez. Gainerako portzentzia, 30 egun naturaleko epean.

Instalazioak eta ekipamenduak: Zerbitzuaren instalazioetan eta ekipamenduetan urtean gutxienez hobekuntza berri bat sartzeko konpromisoa hartzen dugu.

HERRITARREN PARTE-HARTZEA

- Edozein arrazoi medio gogobetarik geratzen ez bazara jakinaraz diezaguzu. Gabeziak zuzentzeko edota zerbitzua hobetzeko ekarpenak egitera gonbidatzen zaitugu. Ekarpenak HeHaBan egin ahal dituzu zuzen-zuzenean (kale Nagusia, 22), edo telefono bidez (948-136680) edota udal web orria eta ayuntamiento@villava.es helbide elektronikoa baliatuz.
- Aldian-aldian iritzia eskatuko dizugu inkestaren bidez, ematen ditugun zerbitzuari buruzko zure gogobetetze-maila jakiteko.

KONPROMISOAK BETE IZANAREN JAKINARAZPENA

Konpromisoen betetze-mailari buruz, herritarrei urtero informazioa emateko konpromisoa hartzen dugu, Udalaren Informazio Aldizkariaren bitartez.

ERABILTZAILEEN ESKUBIDEAK ETA BETEBEHARRAK ETA LEGERI APLIKAGARRIA

Erabiltzaileen eskubideak eta betebeharrak eta legeri aplikagarria ere Herritarrak hartzeko Bulegoan kontsulta daitezke, udal web-orrian bezalaxe.

KALITATE-ADIERAZLEAK

- Batz besteko itxaron beharreko denbora, zerbitzua eman aurretik.
- Zerbitzua eskaintzen emandako batz besteko denbora.
- Erabiltzaileen gogobetetze maila: inkestak, esker emateak, eta jasotako kexak.
- Urtean-urtean bulegora gehituriko tramiteen kopurua.
- 20 egun naturalen epean hiritarrari helarazitako erantzunen OKlen (ohar-kexa-iradokizunen) portzentajea.
- Zerbitzuaren instalazioen eta ekipamenduen urteko hobekuntzen kopurua eta mota.

HERRITARREI ESKATZEN DIEGUNA

- HeHaBra joan aurretik 012ra deitu, alferreko joan-etorriak ekiditeko.
- Agiri egokiak aurkeztu, tramiteak momentu berean egin ahal izateko.
- Ez joan HeHaBra epeak akitzen diren egunetan edota jendetza-orduetan.

INDARREAN SARTUKO DEN EGUNA

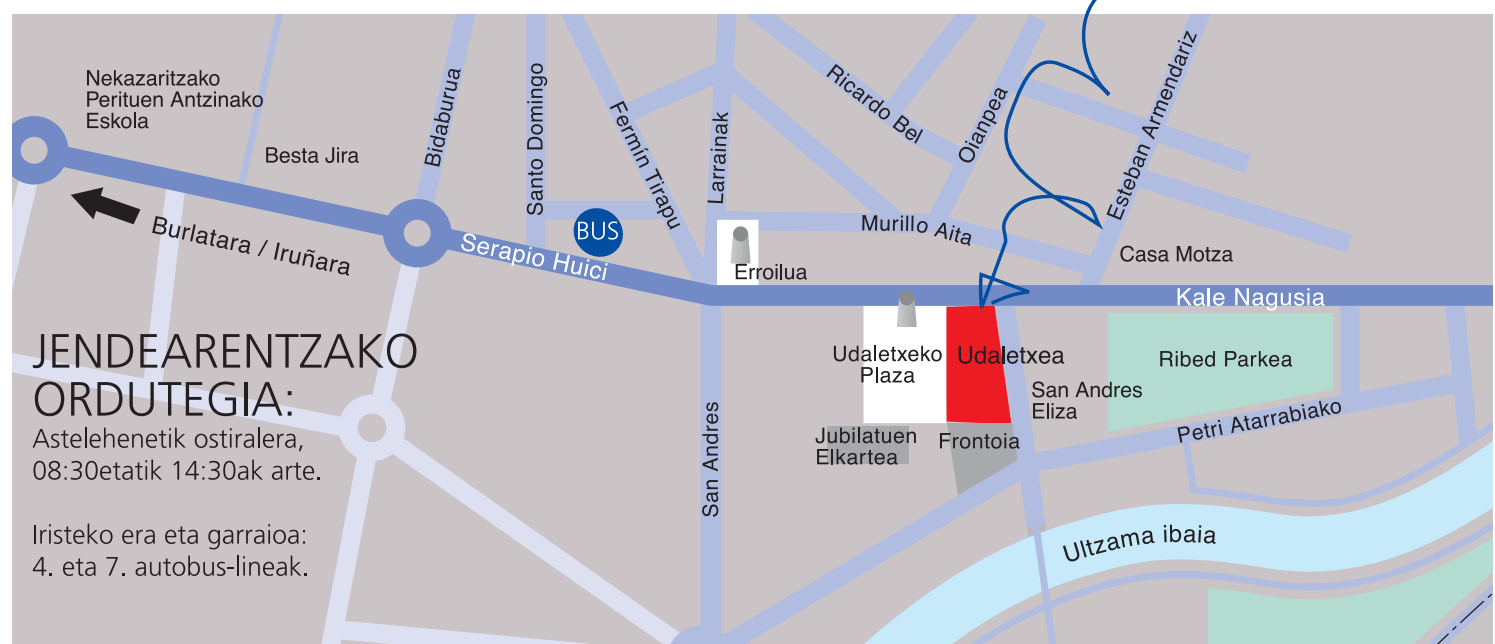
- 2011ko urtarrilaren 1a.

NON GAUDE?

Kale Nagusia 22 • 31610 - Atarrabia (Nafarroa) • Telefonoak: 948 136680 / 012 • Faxe: 948 136386

Helbide elektronikoa: ayuntamiento@villava.es • Web orria: <http://www.villava.es>

HeHaB



JENDEARENTZAKO ORDUTEGIA:

Astelehenetik ostiralera,
08:30etatik 14:30ak arte.

Iristeko era eta garraioa:
4. eta 7. autobus-lineak.