

# Atarrabiako Udala.

## Zerbitzu Elektronikoen Karta

Atarrabiako Udalak herritarren eskura ipini nahi ditu eskaintzen dituen zerbitzuak eta horretarako sarbide elektronikoa errazteko bideak garatu ditu (web orria, egoitza elektronikoa, sare sozialak, posta elektronikoa, sakelako telefonoak...). Honen guztiaren helburua da herritarren Udaletxerako sarbidea erraztea, itxarroteak eta joan-etorriak ekidinez, administrazioaren gardentasuna bultzatzea eta herritarren parte-hartzea sustatzea. Zerbitzuen Karta honekin bide telematikoen bidez eskaintzen ditugun zerbitzuak ezagutarazi eta era berean hartzen ditugun konpromisoen berri eman nahi diegu herritarrei. Honela pertsona erabiltzaileek, era aktiboagoan hartu ahalko dute parte Administrazioa hobetzeko ahaleginean.

### ATARRABIAKO UDALAK ONDOKO ZERBITZUAK ESKAINTZEN DITU BIDE TELEMATIKOEN BIDEZ.

#### INFORMAZIOA:

- Udal Zerbitzuei, udalerritari, eta udalaren jarduerari buruz, eta halaber, udalaren kudeaketa eta ordezkari politikoen jarduera gardenago egin dezakeen guztiari buruz (aurrekontuak, kontratazio publikoa, soldatak, ondare-ondasunak, diru-laguntzak...)
- Udalaren instalazioen irekitze- eta ixte-ordutegiak.
- Ediktuen taula
- Mezu eta jakinarazpen telematikoak (uholde abisuak, aktibitateetan eman ahal diren gertakariak ...)
- Udalaren eskumeneko gaietarako buruzko kontsultak

#### IZAPIDEEN KUDEAKETA:

- Eskaeren erregistroa
- Inprimakiak deskargatzea
- Izapideen jarraipena egitea
- Izapide zuzenekoak egitea
- Egiaztagirak, kopiak, agiriaren kopia elektronikoa

#### HERRITARREN PARTEHARTZEA

- Kexak, iradokizunak eta inkestak, zerbitzuak hobetzeko
- Udal gaietarako buruzko iruzkinak eta kontsultak ("Alkateak erantzuten du", iruzkinak albisteei ...)
- Erabakiak hartzea udal gaietarako inguruan

### ESKAITZEN DIREN KONPROMISO KALITATEZKOAK

#### Bideen irisgarritasuna:

- **Zerbitzu etengabea** eskaintzea eguneko **24 orduetan, urteko 365 egunetan**, gertakariaren bat ematen denetan izan ezik (10etik 7ko balorazioa asebetetze inkestetan)
- Gertakariaren batengatik **zerbitzua ematerik ez bada**, gertaera honek ez du suposatuko urtean ematen diren zerbitzu orduen % 2 baino gehiago.
- **Aurreikusitako gertakaria** bada web orrialdearen bidez iragarriko da, gutxienez, 24 ordu lehenago (kexa kopurua = 0)
- **Informazio eta izapideen bilaketa errazten duen Egoitza Elektronikoa** eskeintzea (10etik 7ko balorazioa asebetetze inkestetan)
- Diseinu irisgarria duen web orri baten bidez, **herritar orori** bide telematikoetarako **sarbidea** erraztuko diogu, herritarrek dituen gaitasunak edota zailtasun bereziak edozein direla ere. (kexa kopurua <=2)

#### Informazioa:

- **Informazio integrala, eguneratua eta fidagarria** bermatuko dugu, udalaren eta Atarrabiako herriaren informazioari dagokionean. (10etik 7ko gutxienezko balorazioa asebetetze inkestetan)
- **Edukietan** antzeman edota pertsona erabiltzaileek jakinarazitako **akatsen** % 100% **zuzenduko ditugu**, haien berri dugunetik 24 lanorduko epean.
- Deialdien, lehiaketaren eta sariketaren %100 **argitaratuko ditugu**, gutxienez, hauetan parte-hartzeko epea hasi baino egun bat lehenago.
- Udalak eskainitako aktibitate guztiak **argitaratuko ditugu**, gutxienez, bost lanegun aurretik.
- Jasotako **kontsulten** %90 **erantzuko ditugu** bide telematikoen bidez, gehienez ere, bi laneguneko epean. Gainerakoak, 5 laneguneko epea baino lehen.
- Jasotako **eskabideak** idatzitako hizkuntza ofizial berean **erantzuko ditugu** (euskara edota gaztelera). (Kexa kopurua =0)

#### Izapideen kudeaketa

- Udal Informazio Buletinearen bitartez **izapide telematikoen erabiltzea bultzatu**.

## Herritarren parte-hartzea:

- Bide telematikoen bidez jasotako **kexen eta iradokizunen %80 erantzungo ditugu**, gehienez ere 15 laneguneko epean; eta gainerakoak, gehienez ere, 25 egun naturaleko epean. Igorleari kexa edota iradokizuna jaso dugula jakinaraziko diogu, gehienez ere bi laneguneko epean.
- Urtean zehar herritarren parte hartzea errazteko, gutxienez, **hiru bide martxan ipiniko ditugu**.
- **Erabakiak hartzeko prozesuak** indartuko ditugu. Horretarako, gutxienez, bi prozesu ipiniko ditugu martxan urteko, herritarrek euren iritzia eman edota planteatutako gai bati buruzko erabakia hartu ahal dezan. Herritar parte-hartzaileen batz besteko balorazioa 10etik 7tik gorakoa izanen da.

## ADIERAZLE KALITATEZKOAK

- Herritarren balorazioa asebetetze inkestetan.
- Kexa kopurua.
- Zerbitzuaren erabilgarritasuna, erregistratutako gertakari kopurua, hauen iraupena eta gertakarien jakinarazpena.
- Epe barruan zuzendu gabeko eduki-akatsak.
- Deialdien, lehiaketen, sariketen eta antolatutako bestelako aktibitateen argitalpen data.
- Epe barruan erantzundako kontsuluten portzentajea.
- Udal Informazio Buletinean argitaratutako baliabide telematikoengatik izapideari buruzko informazio kopurua.
- Epe barruan erantzundako kexa eta iradokizun portzentajea.
- Kexa keta iradokizunak jaso izanaren jakinarazpenen epeak.
- Martxan ipinitako parte-hartzeko bide kopurua.

## KONPROMISOAK BETE IZANAREN BERRI EMATEA

Konpromisoa hartzen dugu konpromisoen betetze-mailari buruzko informazioa, urtero, emateko Udalaren Informazio Aldizkarian eta [www.villava.es](http://www.villava.es) Udalaren web orrian.

## HERRITARREN INGURUKO LEGEDIA, ESKUBIDEAK ETA BETEBEHARRAK

Zerbitzuen Karta honek xede dituen zerbitzuei aplikatu ahal zaion legedia hauxe da:

- 11/2007 Legea, herritarrek Zerbitzu Publikoetan sarbide elektronikoa izateari buruzkoa.
- Administrazio elektronikoa arautzen duen Udal Ordenantza.

Eskubideen eta betebeharren gaineko informazioa [lotura](#) honetan kontsultatu ahalko da.

## HERRITARRENGANDIK ESPERO DUGUNA

Atarrabiako Udalak bere bide telematikoen bidez emandako zerbitzuaren alderdiren batekin asebeteterik geratzen ez bazara, jakinarazi iezaguzu. Zerbitzuak zuzentzen edota hobetzen lagunduko diguten proposamenak egitera gonbidatzen zaitugu. Honako bitartekoen bidez egin ahal duzu: [ayuntamiento@villava.es](mailto:ayuntamiento@villava.es) postan, [www.villava.es](http://www.villava.es) web orrian edota <https://twitter.com/villavatarrabia>. Twitter-eko kontuan.

Aldizka herritarren asebetetze-mailari buruzko galdeketak eginen ditu. Eskertuko genuke egin ahal dizuegun inkestan erantzuna emango bazenute.

## ZUZENKETA NEURRIAK

Pertsona erabiltzailearen iritziz Karta honetan adierazitako konpromisoak bete ez badira, erreklamazioak egin ahalko dira. Horretarako bideak hauek dira: Herritarrek Hartzeko Bulegora zuzenduta, idatzi baten edota posta elektronikoa bidez; Egoitza Elektronikoa edota Udalaren web orrian dagoen iradokizunen postontzia erabiliz. Inolaz ere, honek ez diru-konpentsaziorik suposatuko.

## KONTAKTUA

Udalaren Web orria: [www.villava.es](http://www.villava.es)

Egoitza Elektronikoa: <https://sedeelectronica.villava.es/es/index.aspx>

Posta Elektronikoa: [ayuntamiento@villava.es](mailto:ayuntamiento@villava.es)

Kontua Twitter-en: <https://twitter.com/villavatarrabia>

Kale Nagusia 22, 31610 Atarrabia

Telefonoak: 948 136 680 (08:30 14:30etara), 012 (08:00etatik 19:00etara), astelehenetik ostiralera.

**INDARRALDIA:** Indarrean sartuko den eguna: 2016ko urtarrilak 1. Indarraldia: 2 urte