



Herritarrak Hartzeko Bulegoa

HeHaB



Atarrabiako
Udala



ZERBITZUEN KARTA 23/24

Atarrabiako Udalak apustu argia egin du administrazioa modernizatzeko eta bere herritarrei eskaintzen dizkien zerbitzuen Kalitatea hobetzeko, hauen beharrei, itxaropenei 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.

Mikel Oteiza Iza
Atarrabiako Alkatea

HERRITARRAK HARTZEKO BULEGOAK ESKAINTZEN DITUEN ZERBITZUAK:

TRAMITE ZUZENEN KODEAKETA:

- Alta emateak, bajak eta aldaketak erroldan.
- Errola-bolanteak eta -ziurtagiriak.
- Bikote Egonkorren Erregistro Bakarrean izena ematea.
- Erregistroa.
- Erreziboan bikoitzen eta zor-ezaren agirien ematea.
- Udalaren web-orrialdearen eguneratzea.
- Estatistikak.
- Gainbalioen gaineko kontsultak.
- Herriko merkaturako 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.
- Erreziboan ordainketa VISArekin.
- Izenemateak hiri-udalekuetan.
- Gainbalioen ordainketa zatikatu.
- Agirien egiaztatzea.
- Izenemateak Entitateen Udal Erregistroan.
- Gazte Bermeko Sistemarako izen-ematerako erabiltzaile/pasahitza eskaera.
- Gardentasun Atariaren eguneratzea.
- Beste administrazio publiko batzuei zuzendutako eskabideak/idazkiak aurkeztea.
- Egoitza elektronikoaren eguneratzea.
- Desgaitasuna duten pertsonentzako aparkatzeko txartela eskatzea
- Alta Cl@ve sisteman

TRAMITE ZEHARKAKOEN KODEAKETA:

- Obra-baimenak
- Pasabideak
- Banku-helbideratzeak.
- Fidantza/bermeen itzulketak.
- Isunen inguruko alegazioak.
- Euskarazko udalekuetara joateagatiko dirulaguntzak.
- Zirkulazio zerga: behin-betiko bajagatiko diru itzulketak.
- Herriko jaietan kale-salmenta postua jartzeko eskabideak.
- Herriko jaietan txosnak edo barrakak paratzeko eskabideak.
- Langabetuentzako euskara ikasteagatiko 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.
- Ondarezko erantzukizunaren erreklamazioa.
- Berdintasunaren aldeko emakumeen elkarreentzako dirulaguntzak.
- Gidatzeko eta zirkulazio baimenean helbidea aldatzeko eskaera.
- Atarrabiako ikasleen Aita-Amen Elkarreentzako diru-laguntzak.
- Udal-Artxiboko kontsultaren eskaera.
- Atarrabiako merkataritza-establizimenduetako errotuluetan euskara erabiltzeko dirulaguntzak.

INFORMAZIOA:

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

OHARRAK, KEXAK ETA IRADOKIZUNAK:

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

ESKAINTZEN DITUGUN KALITATEZKO KONPROMISOAK:

Harrera: HeHaBan hartua izan aurretik itxaron beharreko denbora ez da 5 minutuz goitikoa izanen. HeHaBko langileek ez dute 5 minutuz goitik emanen hartzen duten lagun bakoitzarekin.

Begikotasuna: Erabiltzaileak era atsegin, arretatsu eta adeitsuan hartuak izanen dira. 1etik 10erako eskalan, inkestaturiko erabiltzaileen batzuek besteko notak 8a gaitutako du. Harrera txarrarengatik kexa bakarria izanen da gehienez urteko.

Bizkortasuna eta eraginkortasuna: 1etik 10erako eskalan, inkestaturiko erabiltzaileen batzuek besteko notak 8a gaitutako du. Harrera txarrarengatik kexa bakarria izanen da gehienez urteko.

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

Oharrak, kexak eta iradokizunak: Udako zerbitzuekin zerkusia duten oharrik, kexak eta iradokizunak 15 egun naturaleko epean erantzuteko konpromisoa hartzen dugu, % 80an gutxienez. Gainerako portzentaia, 25 egun naturaleko epean.

HERRITARREN PARTE-HARTZEA

- Edozein arrazoi medio gogobetarik geratzen ez bazara jakinaraz diezazu. Gabeziak zuzentzeko edota zerbitzua hobetzeko ekarpenak egitea 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 baliatu ditzakezu.
- Aldian-aldian iritzia eskatuko dizugu inkestaren bidez, ematen ditugun zerbitzuari buruzko zure gogobetetze-maila jakiteko.

KONPROMISOAK BETE IZANAREN JAKINARAZPENEA

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

ERABILTZAIILEEN 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

- Bataz besteko itxaron beharreko denbora, zerbitzua eman aurretik.
- Zerbitzua eskaintzen emandako bataz besteko denbora.
- Erabiltzaileen gogobetetze maila: inkestak, esker emateak, eta jasotako kexak.
- Urtean-urtean bulegora gehituriko tramiteen kopurua.
- 15 egun naturalen epean hiritarrari helarazitako erantzunen OKlen (ohar-kexa-iradokizunen) portzentaia.

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 jendetzaroduetan.

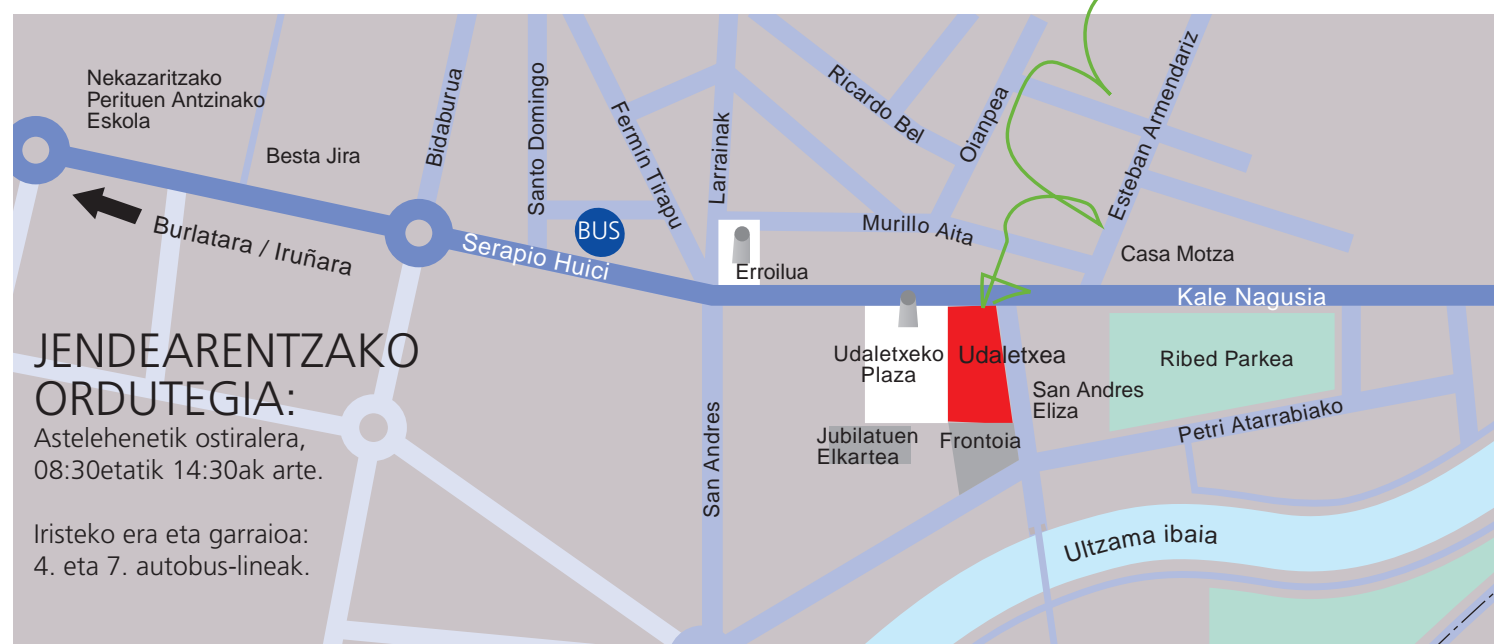
INDARREAN SARTUKO DEN EGUNA

Indarrean sartuko den eguna: 2023ko urtarrilaren 1a.
Indarraldia: 2 urte.

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:

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

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