



Oiartzungo Udalaren asmoa da herritarrei zuzendutako arreta zerbitzu integrala arautzeko ordenantza onartzea.

Administrazio Publikoen Administrazio Prozedura Erkidearen urriaren 1eko 39/2015 Legearen 133. artikuluan xedatutakoaren arabera, herritarrek lege mailako arauak eta erregelamenduak egiteko prozeduran duten parte-hartzea hobetzearen, arautegi-proiektua prestatu baino lehen, kontsulta publiko bat bideratuko dela administrazio eskudunaren webgunearen bitartez, eta jasoko da zer iritzi duten etorkizuneko arauak uki ditzakeen subjektuek eta antolakunderik ordezkagarriek puntu hauei buruz:

- Ekimenaren bitartez konpondu nahi diren arazoak.
- Arau hori onestea beharrezko eta egoki den.
- Arauaren helburuak.
- Izan litezkeen bestelako aukera erregulatzailerik eta ez-erregulatzailerik.

Herritarrek, erakundeek eta elkarteek, hala uste badute, **2025eko urtarrilaren 10a arte** helaraz ditzakete galdetegi honetan planteatutako alderdiei buruzko iritziak, helbide elektroniko honen bidez: www.oiartzun.eus, edo Udaleko Erregistro Orokorrean (Done Eztebe plaza, 1). Ekarpene horiek aztertu eta kontuan hartuko dira, hala badagokio.

Ekarpene horiek aztertu eta kontuan hartuko dira, hala badagokio.

EKIMENAREKIN KONPONDU NAHI DIREN ARAZOAK:

Oiartzungo Udalak herritarren arretarako zerbitzu integrala, zentralizatua, kanal anitzekoa eta proaktiboa ezarri nahi du; izan ere, udal sail bakoitzak bere arloari dagozkion gaietarako buruzko informazioa eman besterik ez du egiten, eta herritarrek kontsultak egitera eta leihatilatik leihatilara zirkulatzera behartzen ditu, bai eta komunikazio-kanala etengabe aldatzera ere.

Gainera, administrazio-izapideak murriztu eta sinplifikatu nahi ditu, eta etengabe txertatu nahi ditu administrazio-kudeaketari aplikatutako informazioaren eta komunikazioaren teknologia berriak. Bide honetan, ezin dugu ahaztu herritarrei kanal elektronikoan arreta emateko beharrak ezin duela desagerrarazi beste kanal batzuetatik eskaintzen zaien arreta, dela aurrez aurrekoa, dela telefono bidezkoa. Sarbide elektronikoak herritarren eskubidea da, baina uneoro bermatu behar da pertsona fisikoek administrazioarekiko harreman-kanala aukeratzeko duten eskubidea. Oiartzungo Udalak, zerbitzu hori eskaintzean, kontuan hartu nahi du une bakoitzean dagoen arrakala digitala.

ONARTZEKO BEHARRA ETA EGOKITASUNA:

Oiartzungo Udalak ez du herritarren arretarako zerbitzu integralik izan orain arte, baina udal erregistro-bulego bat izan du, eskaerak erregistratzeaz gain, herritarrei informazioa emateko udalak eskaintzen dituen zerbitzu publiko guztietara iristen ez diren gai jakin batzuei buruz.



Ordenantza honek herritarrekiko harreman-eredu berri bat arautzen du, Udalaren funtzionamendu elektronikoaren garapenean oinarritua, herritarrentzako arreta integrala eta sinplifikazio administratiboa integratuko dituena (prozedura guztiak berrikusi eta sinplifikatu ondoren); eta hori guztia antolaketa-aldaketekin konbinatuz. Azken finean, udalak herritarrentzako arreta zerbitzu hurbila, kalitatezkoa, integrala eta kanal anitzekoa izan dadin nahi du, eskaintzen diren zerbitzu publikoen mesedetan.

ARAUAREN HELBURUAK:

- Herritarrentzako arreta-zerbitzu kalitatezko, integral eta multikanala eskaintzea.
- Herritarrek eskubideak balia ditzaketela bermatzea eta salbuespeneko egoeretan eskubide horiek babesteko kontuan hartu beharreko alderdiak arautzea.
- Enplegatu publikoek eta herritarrek arreta-harremanetan izan behar dituzten eginbeharrak ezartzea.
- Herritarrei arreta emateko modalitate eta mailak ezartzea, eta administrazio-organo guztien erantzunkidetasuna finkatzea zerbitzuan dagokien mailaren arabera.
- Informazioaren oinarritzko alderdiak ezartzea herritarrentzako arretan, hargatik eragotzi gabe publizitate aktiboari eta informazio publikoa irispidean izateko eskubidea baliatzeari buruzko araudia.
- Administrazio elektronikoaren zerbitzu komunak eta alderdi nagusiak arautzea.
- Arreta-kanal eta -modalitate ohikoenen alderdi nagusiak arautzea eta, aurrerapen teknologikoen arabera, beste kanal batzuk aurreikustea eta arian-arian gaitzea.
- Webguneen eta gailu mugikorretarako aplikazioen irisgarritasuna bermatzea.
- Zerbitzu publikoen eta administrazio-prozeduren ikuspegia indartzea herritarrak erdigunean jarrita.
- Proaktiboki kontsultak eta zerbitzuak pertsonaliza daitezen sustatzea.
- Herritarrentzako arretaren kalitaterako eta etengabeko hobekuntzarako tresnak ezartzea; bereziki, kexa eta iradokizunen sistema.
- Herritarrei arreta emateko eta administrazio elektronikoko erantzukizunen antolamendua eta banaketa ezartzea, bai eta jarraipen-, kontrol- eta koordinazio-mekanismoak ere.
- Erakundeen arteko elkarlanerako mekanismoak ezartzea herritarrentzako arretaren eta administrazio elektronikoaren arloan.



OIARTZUNGO
UDALA

IZAN LITEZKEEN BESTELAKO AUKERA ERREGULATZAILE ETA EZ-ERREGULATZAILEAK

Herritarren arretari buruzko araudi bat onartzean datza proposamena, TAOLen 4.1.a) artikulua aitortutako udalaren erregelamendu-ahala erabiliz.

Erregelamenduaren edo ordenantzaren arteko alternatibari dagokionez, Udalaren kasuan ez dago araurik xedapen-mota bat edo bestea zein kasutan hartu behar den ezartzen duenik, baina kontuan hartzen da erregelamenduak udal-autoantolaketari buruzkoak direla, eta ordenantzen helburua gizarte-antolamenduan eragiten du. Kasu horretan, xedapenak *ad extra* eraginkortasuna izango duenez, egokiagoa dirudi ordenantzaren bidez arautzea.

Ordenantza honek, besteak beste, Administrazio Publikoen Administrazio Prozedura Erkidearen urriaren 1eko 39/2015 Legea eta Sektore Publikoaren Araubide Juridikoaren urriaren 1eko 40/2015 Legea "garatzea" ekarriko duenez, eta Euskadiko Toki Erakundeei buruzko apirilaren 7ko 2/2016 Legearen 17.1.30 artikulua udalerriei esleitzen dizkien eskumen propioen arabera (herritarren partaidetzarako egiturak antolatzea eta kudeatzea, gardentasuna, gobernu ona eta teknologia berrietarako sarbidea; administrazio elektronikoa, arrazionalizazioa eta prozedurak sinplifikatzea; bereziki, udalerrian herritarrek informazioaren teknologien eta telekomunikazioen erabilera efizientean eta jasangarrian parte har dezaten sustatzea), beharrezkotzat jotzen da ordenantza bat onartzea, jasotzen diren arau askok ez baitute barne-eraginkortasuna soilik; aitzitik, zuzenean eragingo diete herritarrei, legez aurreikusitako aurreikuspenetatik harago, eta, beraz, segurtasun juridikoak ordenantza bidez onartzea eskatzen du.