

<i>Oiartzungo Udaleko herritarrentzako arreta zerbitzu integrala arautzen duen ordenantza</i>	<i>Ordenanza reguladora del servicio integral de atención ciudadana del Ayuntamiento de Oiartzun</i>
HITZAURREA	PREÁMBULO
«Gobernantza» kontzeptuak botere publikoen jardunean eragina duten arauak, prozesuak eta portaerak izendatzen ditu, bereziki irekitasunaren, parte-hartzearen, erantzukizunaren, efikaziaren eta koherentziaren ikuspegitik. Printzipio horietan oinarritzen dira, batetik, gobernantza ona eta, bestetik, Europako gobernantzaren Liburu Zurian proposatutako aldaketak (gobernantzaren erreforma, eta lau aldaketa nagusi proposatzen ditu: herritarrak gehiago inplikatzeko, politika eta legedi eraginkorragoak definitzea, munduko gobernantzari buruzko eztabaidan konpromisoa hartzea eta, azkenik, politikak eta erakundeak helburu argietan zentratzea).	El concepto de «gobernanza» designa las normas, procesos y comportamientos que influyen en el ejercicio de los poderes públicos, especialmente desde el punto de vista de la apertura, la participación, la responsabilidad, la eficacia y la coherencia. Estos principios que constituyen la base de una buena gobernanza y de los cambios propuestos en el Libro Blanco de la Gobernanza Europea (reforma de la gobernanza y propone cuatro grandes cambios: implicar más a los ciudadanos, definir políticas y legislaciones más eficaces, comprometerse en el debate sobre la gobernanza mundial y, finalmente, centrar las políticas y las instituciones en objetivos claros).
Gobernantza publikoak aldebiko dimentsioa dauka, barnekoa eta kanpokoak, eta elkarri ematen diote zentzua, lotutako eginkizunak direlako. Bien arteko nahitaezko lotura egituratzeko, kontuan izan behar da administrazio-antolaketa justifikatzen duen azken xedea zerbitzu publikoa dela: herritarrak jarri behar dira harreman- eta zerbitzu-ereduen erdigunean, haiek izango baitira politika eta zerbitzu publikoen azken hartzaileak. Hortaz, gobernantzaren barneko dimentsioa azken xede horren arabera pentsatu behar da. Kudeaketa publikoa modu jakin batean egin behar da, efikaziaz, efizientziaz eta gardentasunez agertu behar direlako gauzak kanpora.	La doble dimensión, interna y externa, de la gobernanza pública, solo adquiere sentido si la una es función de la otra. La obligada interconexión entre ambas debe articularse sobre la idea de que es el servicio público el fin último que justifica la organización administrativa: la ciudadanía debe situarse en el centro de los modelos de relación y de servicio, como destinataria última de las políticas y de los servicios públicos. Lo que significa que la dimensión interna de la gobernanza debe concebirse en función de esa meta final. La gestión pública debe hacerse de una determinada manera porque es necesario que se manifiesten al exterior en clave de eficacia, eficiencia y transparencia.
Administrazio publikoak bultzatzen dituen politiken eta zerbitzu publikoen kalitate, efikazia eta efizientziarako, ezinbestekoa da herritarrentzako arreta eta prozeduren izapideak une bakoitzeko gizarte-premiei erantzungo dieten antolamendu, prozesu eta teknologietan oinarritzea, zeren eta gaur egungo inguruabarrak etengabe aldatzen baitira eta testuingurua gero eta ziurgabeagoa baita.	La calidad, eficacia y eficiencia de las políticas que impulsa la Administración pública, así como la de sus servicios públicos requieren ineludiblemente que la atención a la ciudadanía y la tramitación de los procedimientos se sustenten en una organización, unos procesos y unas tecnologías que den respuesta a las necesidades sociales de cada momento,

	en circunstancias cambiantes y en un contexto de incertidumbre cada vez mayor.
Funtsezkoa da transformazio digitala herritarrentzako arretarekin lotu eta koordinatzea; izan ere, kanal elektronikoa herritarrei zerbitzuak emateko beste kanal bat baino ez da.	La vinculación y coordinación de la transformación digital con la atención a la ciudadanía es clave ya que el canal electrónico no es sino un canal más de prestación de servicios a la ciudadanía.
Azken urteotan tokiko administrazioa, herritarrengandik hurbilen dagoen administrazioa izanik, lanean aritu da herritarrei eskaintzen dizkien zerbitzuak hobetzeko eta zerbitzu gehiago emateko.	Durante los últimos años la administración local, como administración más cercana a la población, ha venido evolucionando en la línea de mejorar y ampliar los servicios que presta a la ciudadanía.
Bestalde, nabarmena da herritarrek ere gero eta eskakizun handiagoak dituztela. Horri gastu publikoa murriztu beharra gehitzen badiogu, ideia berri bat sartzen da Administrazioaren zerbitzuan: kalitatea. Izan ere, pertsonen harrera egin eta haien eskaerak berehala erantzun badira, erakunde guztiaren kostuak murrizten dira eta, aldi berean, hobetu egiten da herritarrek administrazioarekiko duten irudia.	Por otro lado, la cada vez más evidente exigencia por parte de la propia ciudadanía, unida a la necesidad de reducir el gasto público, han introducido la idea de la calidad de servicio en la administración, debido a que atender a las personas resolviendo sus demandas con inmediatez reduce los costes de toda organización, además de proyectar una imagen más positiva de la administración hacia las mismas.
Helburu hori lortu ahal izateko, eta bidenabar, bere xedea komunitateari eta komunitateak etengabe izaten duen bilakaerari egokitu ahal izateko, Oiarzungo Udalak, zerbitzu publikoko erakunde den aldetik, tokiko berrikuntza abian jartzeko konpromisoa hartu du.	Para la consecución de dicho objetivo, el Ayuntamiento de Oiartzun, como entidad de servicio público, para adecuar su fin a la comunidad y a sus continuos cambios evolutivos, ha adquirido un compromiso de innovación local.
Hortaz, beharrezkoa den hausnarketa tartearen ostean, eta dagoeneko Euskal Autonomia Erkidegoan ezarrita dauden hainbat eredu erreferentziatza harturik, herritarrentzako arreta zerbitzu integrala sortzea proposatu da.	Todo ello, tras el oportuno espacio de reflexión y tomando como referencia los diversos modelos ya implantados en la Comunidad Autónoma del País Vasco, propone la creación de un servicio integral de atención a la ciudadanía.
Administrazio publikoak bultzatzen dituen politiken eta zerbitzu publikoen kalitate, efikazia eta efizientziarako, ezinbestekoa da herritarrentzako arreta eta prozeduren izapideak une bakoitzeko jendarte-premiei erantzungo dieten antolamendu, prozesu eta teknologietan oinarritzea, egoera aldakorretan eta gero eta ziurgabetasun handiagoko testuinguru batean.	La calidad, eficacia y eficiencia de las políticas que impulsa la administración pública, así como la de sus servicios públicos requieren ineludiblemente que la atención a la ciudadanía y la tramitación de los procedimientos se sustenten en una organización, unos procesos y unas tecnologías que den respuesta a las necesidades sociales de cada momento, en circunstancias cambiantes y en un contexto de incertidumbre cada vez mayor.

<p>Hala ere, zerbitzu elektronikoak izate hutsak ez du berez efizientziarik sortzen, ezta administrazio-kargarik murrizten ere; aitzitik, prozesuak modernizatzea eta kanalak egokitzea eskatzen du, herritarrek erabilera masibo efikaza eta segurua lor dezaten. Transformazio digitala ez da informazioaren eta komunikazioaren teknologiak erabiltze hutsa; izan ere, ezinbestekoa da ziurtatzea prozedura eta zerbitzu publikoen digitalizazioak berekin dakarrela honako hau: prozesuen berringeniaritza, administrazioa sinplifikatzea, herritarrentzako kargak murriztea, eta hizkera argiko eta irakurterrazeko dokumentuak normalizatzea. Oro har, zerbitzu pertsonalizatuagoak, erabilerrazagoak eta beharizan partikularretara egokituagoak eskatzen dira.</p>	<p>Pero la mera existencia de servicios electrónicos no produce eficiencia ni reducción de cargas administrativas, sino que requiere de una modernización de procesos y adaptación de los canales para lograr un uso masivo eficaz, y seguro por la ciudadanía. La transformación digital no es la simple utilización de las tecnologías de la información y comunicación, sino que es imprescindible asegurar que la digitalización de los procedimientos y servicios públicos conlleva reingeniería de procesos, simplificación administrativa, reducción de cargas para la ciudadanía y normalización de documentos con lenguaje claro y de lectura fácil. En general, se demandan servicios más personalizados, más fáciles de usar y más adaptados a las necesidades particulares.</p>
<p>Bestalde, herritarrei kanal elektronikoan eman beharreko arreta bultzatu beharrak ezin du desagerrarazi beste kanal batzuetatik eskaintzen zaien arreta –aurrez aurrekoa edo telefono bidezkoa–. Irispide elektronikoa izatea herritarren eskubidea da, baina, era berean, pertsona fisikoek administrazioarekiko harremanetarako kanala aukeratzeko duten eskubidea une oro bermatu behar da, eta zerbitzu horrek, nolana ere, une bakoitzean dagoen arrakala digitala kontuan hartu beharko du.</p>	<p>Por otra parte, el obligado impulso de la atención a la ciudadanía en el canal electrónico no puede hacer desaparecer la atención en otros canales como el presencial y telefónico. El acceso electrónico es un derecho de la ciudadanía, pero también el derecho de las personas físicas a elegir el canal de relación con la administración que debe garantizarse en todo momento, y este servicio deberá, en todo caso, tener en cuenta la brecha digital existente en cada momento.</p>
<p>Testuinguru horretan, Europako Parlamentuak, Kontseiluak eta Batzordeak Eskubide eta Printzipio Digitalei buruzko Europako Adierazpena onartu zuten 2022an. Pertsonak zentroan kokatuko dituen eraldaketa digital babestu, seguru eta iraunkorrekiko konpromisoa adierazten du adierazpenak. Horretarako, elkartasuna eta integrazioa babesten ditu, konektibitatearen, hezkuntzaren, prestakuntzaren eta gaitasun digitalen bidez, lan-baldintza justu eta bidezko batzuen bidez, bai eta lineako zerbitzu publiko digitaletarako sarbidea ere.</p>	<p>En este contexto, el Parlamento Europeo, el Consejo y la Comisión adoptaron en 2022 la Declaración Europea sobre los Derechos y Principios Digitales. La Declaración expresa el compromiso con una transformación digital protegida, segura y sostenible que sitúe a las personas en el centro. Para ello, respalda la solidaridad y la integración mediante la conectividad, la educación, la formación y las capacidades digitales, unas condiciones de trabajo justas y equitativas, así como el acceso a los servicios públicos digitales en línea.</p>
<p>Zalantzarik gabe, gizartea harreman-formula berrietara doa, eta pertsonak eta haren arretak funtsezko zentzua dute beren baitan, batez ere informazio publikoa zabaltzeari eta eskuratzeari dagokienez.</p>	<p>Es indudable que la sociedad avanza hacia nuevas fórmulas de relación, en las que la persona y su atención adquiere un sentido primordial en sí mismo, en especial en el ámbito de la difusión y acceso a la información pública.</p>

Testuinguru horretan, Oiartzungo Udalak herritarren arretarako bere zerbitzua diseinatu du, honako ezaugarri hauekin:	En este contexto, el ayuntamiento de Oiartzun ha diseñado su servicio de atención ciudadana con las siguientes características:
<p>1. Oiartzungo Udalaren zerbitzua da. Hori horrela, ez die herritarren eskaerei erantzungo soilik, baizik eta ahalik eta arreta zabalena ematen saiatuko da.</p> <p>2. Dinamikoa izan beharko da, aldakorra, une bakoitzeko eskakizunetara egokituko dena.</p> <p>3. Zerbitzu modura eratuta egongo da udal egiturari, eta bere zeregina herritarrei eta herriko eragileei arreta integrala ematea izango da.</p> <p>4. Tramiteen eskuliburua eskaera handieneko izapide errazentz osatuko dute.</p>	<p>1. Se trata de un servicio del Ayuntamiento de Oiartzun. Por tanto, no se limitará únicamente a la atención de las demandas ciudadanas, sino que tratará de ofrecer la atención más amplia posible</p> <p>2. Deberá ser dinámico, cambiante, para adaptarse a la demanda social del momento.</p> <p>3. Estará configurado como un servicio en la estructura municipal, cuya función es atender al público y a los agentes locales de manera integral.</p> <p>4. El manual de trámites estará compuesto por los trámites más sencillos de mayor demanda.</p>
Kudeaketa eta informazio funtzioak betetzen dituen horrelako zerbitzu bat abian jartzeak honako abantaila hauek dakartza:	Las ventajas que aporta la puesta en funcionamiento de un servicio de estas características en el desempeño de su doble función de gestión e información, son las siguientes:
Herritarrentzat:	Para la ciudadanía:
<p>a) Eskaera pertsonalak bideratzea.</p> <p>b) Herritarrei tratua pertsonala eta individualizatua ematea.</p> <p>c) Laguntzea izapide administratiboak egiteko.</p> <p>d) Izaera orokorreko eskaerak, hau da, normaliza daitezkeenak, betetzea.</p> <p>e) Eskaerei arinago eta azkarrago erantzutea.</p> <p>f) Informazio zuzena eta benetakoa ematea, eta informazioa bideratzea herritarrek eskaerak zentralizatuta eduki ditzaten.</p>	<p>a) Canaliza las demandas personales.</p> <p>b) Favorece el trato personal e individualizado con la ciudadanía.</p> <p>c) Ayuda en la realización de trámites administrativos.</p> <p>d) Resuelve aquellas demandas de carácter general y que pueden ser normalizadas.</p> <p>e) Se obtiene una mayor agilidad y rapidez en la atención de las demandas.</p> <p>f) Se ofrece información directa y veraz y se canaliza de tal manera que la ciudadanía tiene centralizadas sus demandas.</p>

g) Egiten diren kontsultak iragaztea. Horrela, kontsulta espezifikoak bakarrik bidaliko ditu zerbitzu eskudunera, aurretik ordua hartuta.	g) Se filtran las consultas que se planteen, enviando al servicio competente sólo aquellas de carácter específico y bajo cita previa.
h) Azkenik, Udalak herritarren aurrean duen irudia hobetzen du.	h) Finalmente, mejora la imagen del Ayuntamiento ante la ciudadanía.
Udalarentzat:	Para el Ayuntamiento:
a) Baliabideak arrazionalizatzea, antolakuntza horizontalarekin baliabideak aurrezten baitira.	a) Racionaliza los recursos, debido a las economías que de la organización horizontal se derivan.
b) Udalak herritarren eskakizunei erantzuteko ahalegina egiten duen zerbitzu publikoaren irudia ematea.	b) Aporta una imagen del Ayuntamiento de servicio público volcado en la solución de las demandas ciudadanas.
c) Zerbitzu publikoaren ikuspegitik, pertsonenganako harreman zuzena eta arduratsua izatea etengabe hobetu ahal izateko.	c) Permite un contacto directo y responsable con las personas, bajo un concepto de servicio público, que posibilite una disposición de mejora permanente.
d) Laneko barne-sarea indartzea.	d) Fortalece la red interna de trabajo.
e) Herritarrak gero eta asebateago sentitzea eskaintzen zaien zerbitzuarekin.	e) Profundiza en la satisfacción de la ciudadanía sobre el servicio.
f) Diziplina anitzeko taldea egituratzea.	f) Estructura un equipo multidisciplinar.
g) Prozedurak hasieratik amaierara arte definitzen eta argitzen dira.	g) Se definen y clarifican los procedimientos desde el inicio hasta el fin.
II	II
Ordenantza hau Administrazio Publikoen Administrazio Prozedura Erkidearen urriaren 1eko 39/2015 Legearen 129. artikuluan aurreikusitako erregulazio onaren printzipioen arabera idatzi da, eta Gardentasunari, informazio publikoa eskuratzeko bideari eta gobernu onari buruzko abenduaren 9ko 19/2013 Legearen 62. artikuluari jarraiki.	La redacción de la presente ordenanza se ha realizado conforme a los principios de buena regulación previstos en el artículo 129 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, y en el artículo 62 de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.
Printzipio horiei dagokienez, azpimarratu behar da ordenantza hau herritarren arretarako zerbitzu integrala emateko araudi erregulatzailerik ezartzeko premian oinarritzen dela, interes orokorreko legeria gisa, udal-eskumenak egikaritzean. Premia-printzipio horrek zentzu handia du kudeaketa publiko modernoan; izan ere, bertan,	En referencia a dichos principios, tiene que subrayarse que esta ordenanza se basa en el principio de necesidad de establecer una normativa reguladora de la prestación del servicio de atención ciudadana integral, como legislación de interés general, en el ejercicio de las competencias municipales. Este principio de necesidad tiene mucho

<p>alferrikako neurriak baztertu behar dira berehala (beharrezkoak ez diren kontratuak, beharrezkoak ez diren arauak...), eta beharrezkoak diren gai publikoei aplikatu behar zaizkie bere baliabideak, eraginkortasunarekin eta efizientziarekin lotuta baitago.</p>	<p>sentido en la moderna gestión pública, en la que se debe prescindir inmediatamente de medidas innecesarias (contratos innecesarios, normas innecesarias...), y debe aplicar sus recursos a los asuntos públicos que sean necesarios, principio que tiene relación con la eficacia y la eficiencia.</p>
<p>Efikazia- eta efizientzia-printzipioak praktikan jarri dira, beharrezkoak ez diren administrazio-kargak edo karga osagarriak saihesteko araudi bat diseinatuz eta horien aplikazioan baliabide publikoen kudeaketa arrazionalizatuz.</p>	<p>Se han puesto en práctica los principios de eficacia y eficiencia diseñando una normativa dirigida a evitar cargas administrativas innecesarias o accesorias y racionalizando en su aplicación, la gestión de los recursos públicos.</p>
<p>Horri dagokionez, udalaren administrazio-prozedurak aztertu dira, hain zuzen ere «beharrezkoak ez diren administrazio-kargak» saihesteko, sinplifikazioa sustatuz eta elkarreragingarritasuna kontuan hartuz.</p>	<p>A este respecto, se ha procedido al análisis de los procedimientos administrativos del ayuntamiento, precisamente con el objetivo de evitar «cargas administrativas innecesarias», promoviendo para ello la simplificación y teniendo en cuenta la interoperabilidad.</p>
<p>Proporzionaltasun-printzipioari dagokionez, proposatzen den ekimenak arauarekin bete beharreko beharrari erantzuteko ezinbestekoa den erregulazioa jasotzen du, egiaztatu ondoren ez dagoela eskubideak gutxiago murrizten dituen edo hartzaileei eskubide gutxiago ezartzen dizkien beste neurririk.</p>	<p>En cuanto al principio de proporcionalidad, la iniciativa que se propone contiene la regulación imprescindible para atender la necesidad a cubrir con la norma, tras constatar que no existen otras medidas menos restrictivas de derechos, o que impongan menos derechos a las personas destinatarias.</p>
<p>Segurtasun juridikoaren printzipioa betetzen da, araua gainerako ordenamendu juridikoarekin bat datorrelako, arau-esparru egonkorra, auresangarria, integratua, argia eta ziurtasunezkoa sortzeko, hura ezagutzea eta ulertzea erraztuko duena, eta, ondorioz, pertsona, entitate eta enpresen jarduera eta erabakiak hartzea erraztuko duena.</p>	<p>El principio de seguridad jurídica se ejerce dado que la norma es coherente con el resto del ordenamiento jurídico, para generar un marco normativo estable, predecible, integrado, claro y de certidumbre, que facilite su conocimiento y comprensión y, en consecuencia, la actuación y toma de decisiones de las personas, entidades y empresas.</p>
<p>Partaidetza- eta gardentasun-printzipioak kontuan hartu dira ordenantza hau idaztean eta egitean, eta ordenantza-proiektuaren testua Oiartzungo Udaleko enplegatu publikoen nahiz pertsona eta erakunde interesdunen esku jarri da, kontsulta publikoko prozesuaren bidez. Era berean, araudia eta hura egiteko prozesuko dokumentuak erraz, modu unibertsal eta eguneratuan eskuratzeko aukera eman da.</p>	<p>Los principios de participación y transparencia han sido tenidos en cuenta en la redacción y elaboración de la presente ordenanza, habiendo sido sometido el texto de proyecto de ordenanza a la consideración tanto del personal del propio Ayuntamiento de Oiartzun cómo de las personas y entidades interesadas a través del proceso de consulta pública, así como posibilitando el acceso sencillo, universal y actualizado a la</p>

	normativa y a los documentos propios de su proceso de elaboración.
III	III
Ordenantza hau onartzeko eskumen-gaikuntza araudi honetara egokitzeko beharraren ondorio da: Administrazio Publikoen Administrazio Prozedura Erkidearen urriaren 1eko 39/2015 Legea, zehazki 9.2, 13, 14.3, 16, 41.1 eta 53. artikulua, Sektorre Publikoaren Araubide Juridikoaren urriaren 1eko 40/2015 Legea, eta Euskadiko Toki Erakundeei buruzko apirilaren 7ko 2/2016 Legearen 4.2.k) eta 20. artikulua, eta Toki Araubidearen Oinarriak arautzen dituen apirilaren 2ko 7/1985 Legearen 4.1 a) artikulua.	La habilitación competencial para la aprobación de esta ordenanza viene dada por la necesidad de adaptación a la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, en concreto los artículos 9.2, 13, 14.3, 16, 41.1, 53 y, a la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, así como, por los artículos 4.2.k) y 20 de la Ley 2/2016, de 7 de abril, de Instituciones Locales de Euskadi, y el artículo 4.1 a) de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local.
Emakumeen eta gizonen berdintasunerako eta emakumeen aurkako indarkeria matxistarik gabe bizitzeko Legearen testu bategina (martxoaren 16ko 1/2023 Legegintzako Dekretuaren bidez onartua) eta Oiarzungo Politika Feministen Berdintasunerako Lehen Plana kontuan hartuta egin da ordenantza hau.	La presente ordenanza se ha elaborado teniendo en cuenta el texto refundido de la Ley para la Igualdad de Mujeres y Hombres y Vidas Libres de Violencia Machista contra las Mujeres, aprobado mediante Decreto Legislativo 1/2023, de 16 de marzo, así como el Primer Plan de Igualdad de las Políticas Feministas de Oiarzun.
Horrela, ordenantza honetan generoaren araberako eraginaren aurretiazko ebaluazioan jasotako alderdiak jaso dira.	De esta forma, en esta ordenanza se ha reflejado los aspectos recogidos en la evaluación previa del impacto en función del género.
Azkenik, eragin linguistikoaren ebaluazioa egin da. Horretarako, ordenantza honek euskararen normalizazioa bultzatzeko helburu orokorrean ondorio positiboak edo negatiboak izan ditzakeen aztertu da, eta eragin positiboa duela ondorioztatu da. Hori dela eta, ordenantzan zehar herritarren arretarako zerbitzuan euskararen erabilera arautu da.	Finalmente, se ha realizado la evaluación del impacto lingüístico. Para ello, se ha analizado si la presente ordenanza pudiera tener efectos positivos o negativos sobre el objetivo general de impulsar la normalización del euskera, concluyendo su impacto positivo, de ahí que a lo largo de la ordenanza se regule el uso del euskera en el servicio de atención ciudadana.
IV	IV
Ordenantzak sei kapitulu, xedapen gehigarri bat eta bi azken xedapen ditu.	La ordenanza consta de seis capítulos, una disposición adicional, y dos disposiciones finales.
I. kapituluak xedapen orokorrak jasotzen ditu, eta horietan arautzen dira ordenantzaren xedea, helburuak eta zerbitzua arautzen duten printzipioak.	El título I aborda una serie de disposiciones generales en las que se regula el objeto de la ordenanza, sus finalidades, y los principios que rigen el servicio.

II. kapituluak herritarren eskubideak eta betebeharrak garatzen ditu, eta berariaz jasotzen ditu hizkuntza-araubidea eta hizkera ez-sexista erabiltzeko beharra.	El capítulo II desarrolla los derechos y deberes de la ciudadanía, recogiendo expresamente el régimen lingüístico y la necesidad de hacer un uso no sexista del lenguaje.
III. kapituluak, herritarren arreta zerbitzuaren antolaketa jaso nahi izan da, zerbitzu hori ezartzeak zuzenean eragiten baitie barneko nahiz kanpoko eremuari.	En el capítulo III se ha querido recoger la organización del servicio de atención a la ciudadanía, cuya implantación afecta directamente al ámbito interno y externo.
IV. eta V. kapituluak herritarren arretarako zerbitzuak betetzen dituen bi funtzio nagusiak garatzen dituzte, informazioarena eta kudeaketarena, hurrenez hurren. Informazio-funtzioari buruzko kapituluak, berariaz aurreikusi dira kopia elektronikoko autentikoa, eta horiek lortzeko baldintzak jaso dira.	Los capítulos IV y V desarrollan las dos principales funciones que realiza el servicio de atención ciudadana, la de información y la de gestión, respectivamente. Dentro del capítulo dedicado a la función de información, se han previsto expresamente las copias electrónicas auténticas y se han recogidos las condiciones para su obtención.
VI. kapituluak izapideen eskuliburua eta herritarrei arreta emateko zerbitzuaren etengabeko berrikuntza arautzen ditu; izan ere, horiek funtsezkoak dira zerbitzua etengabe hobetzeko eta herritarren beharretara etengabe egokitzeko.	El capítulo VI regula el manual de trámites y la innovación permanente del servicio de atención a la ciudadanía, claves para promover su mejora continua y adaptación permanente a las necesidades de la ciudadanía.
Xedapen gehigarriak berariaz jasotzen du herritarren arretarako zerbitzuan behar diren langileak jarriko direla, eta horretarako legez ezarritako antolamendu edo hornidura neurriak hartuko direla.	La disposición adicional recoge expresamente que se procederá a dotar del personal necesario al servicio de atención ciudadana, para lo cual se adoptarán las medidas organizativas o de provisión establecidas legalmente.
Azken xedapenek ordenantzaren indarrean sartzea arautzen dute, eta ohartarazten dute ordenantzaren aplikazioaren erabateko eraginkortasuna Oiarzungo Udalak barne antolaketa-prozesua osatzearen mende egongo dela, eta hura guztiz ezartzeko behar diren baliabide material eta teknologikoak izan beharko dituela.	Las disposiciones finales regulan la entrada en vigor de la ordenanza, recogiendo que la plena efectividad de la aplicación de la ordenanza quedará supeditada a que el Ayuntamiento de Oiartzun haya completado el proceso organizativo interno, y disponga de los recursos materiales y tecnológicos necesarios para su plena implantación.
I. KAPITULUA: XEDAPEN OROKORRAK	CAPITULO I. DISPOSICIONES GENERALES
1. artikulua. Herritarrentzako Arreta Zerbitzu Integrala.	Artículo 1. Servicio Integral de atención ciudadana.
Herritarren arreta zerbitzua udal zerbitzu bat da, zerbitzu publikorako berariazko bokazioa	El servicio integral de atención ciudadana es un servicio municipal con vocación

duena, herritarrak artatzeko egungo teknikak erabiltzen dituen eta herritarrenganako arreta ardaztat hartzen duena, eta halaber, herritarrek Udalari egiten dizkioten eskaera gehienei irtenbidea emateko beharrezko antolaketa eta bitartekoak dituen.	específica de servicio público que incorpora técnicas actuales en la atención a la ciudadanía y en el que se concentra la atención al público, estando dotado de la organización y medios necesarios para dar solución a la mayoría de las demandas que la ciudadanía dirige al Ayuntamiento.
2. artikulua. Herritarren Arrate Zerbitzuaren funtzioak	Artículo 2. Concepto de ciudadanía y de atención a la ciudadanía.
Ordenantza honen ondorioetarako, definizio hauek hartuko dira kontuan:	A los efectos de la presente ordenanza se entiende por:
a) Herritarrak: pertsona fisikoak, pertsona juridikoak eta nortasun juridikorik gabeko entitateak, Dekretu honen aplikazio-eremuan sartzen diren entitateekin dituzten harremanetan.	a) Ciudadanía: personas físicas, jurídicas y entidades sin personalidad jurídica en sus relaciones con el Ayuntamiento de Oiartzun.
b) Herritarrentzako arreta: sektore publiko autonomikoak antolatzen dituen prozesu eta bitartekoen multzoa, herritarrek izan dezaten eskubideak baliatu, betebeharrak bete eta zerbitzu publikoak irispidean izateko aukera emango dien harreman-gune eraikitzaile bat. Zehazki, herritarrentzako arretaren barruan hauek sartzen dira: harrera eta orientazioa; administrazio-informazioa; dokumentuak bete, jaso eta erregistratzea; eskubideak baliatzeko eta betebeharrak betetzeko laguntza eta orientazioa ematea, eta kexak eta iradokizunak kudeatzea.	b) Atención a la ciudadanía: el conjunto de procesos y medios que el Ayuntamiento de Oiartzun organiza para crear un espacio constructivo de relaciones que permitan a la ciudadanía el ejercicio de sus derechos, el cumplimiento de sus obligaciones y el acceso a los servicios públicos. En concreto, la atención a la ciudadanía comprende el recibimiento y orientación, la información administrativa, la cumplimentación, recepción y registro de documentos, la asistencia y orientación en el ejercicio de sus derechos y cumplimiento de sus obligaciones y la gestión de quejas y sugerencias.
3. artikulua. Ordenantzaren xedea.	Artículo 3. Objeto de la ordenanza.
Ordenantza honen xedea da herritarrei ematen zaien arreta eta informazioa arautzea, ikuspegi integral batetik, herritarrek udalarekin duten harremana errazteko, haien eskaerei erantzuteko eta herritarren beharrei erantzutera bideratutako zerbitzua eskaintzeko. Halaber, zerbitzua emateko behar den antolaketa eta hari dagozkion bitartekoak eta eginkizunak ezartzea ere bada ordenantza honen xedea.	La presente ordenanza tiene por objeto regular la atención e información a la ciudadanía desde una visión integral, con el fin de facilitar la relación de la ciudadanía con el ayuntamiento, responder a sus demandas y ofrecer un servicio centrado en resolver las necesidades de la ciudadanía. Así mismo, es objeto de la presente ordenanza la organización necesaria para hacer efectiva su prestación y los medios y funciones que correspondan.
4. artikulua. Ordenantzaren helburuak.	Artículo 4. Finalidades de la ordenanza.

Hauek dira ordenantza honen helburuak:	La presente ordenanza tiene las siguientes finalidades:
a) Herritarrentzako arreta-zerbitzu kalitatezko, integral eta multikanala arautzea.	a) Regular un servicio de atención a la ciudadanía de calidad, integral y multicanal.
b) Herritarrek eskubideak balia ditzaketela bermatzea eta salbuespeneko egoeretan eskubide horiek babesteko kontuan hartu beharreko alderdiak arautzea.	b) Garantizar el ejercicio de los derechos de la ciudadanía y regular los aspectos a considerar en situaciones excepcionales para salvaguardar esos derechos.
c) Enplegatu publikoek eta herritarrek arreta-harremanetan izan behar dituzten eginbeharrak ezartzea.	c) Establecer los deberes del personal empleado público y de la ciudadanía en sus relaciones de atención.
d) Herritarrei arreta emateko modalitate eta mailak ezartzea, eta administrazio-organo guztien erantzukidetasuna finkatzea zerbitzuan dagokien mailaren arabera.	d) Establecer las modalidades y los niveles de atención a la ciudadanía y co-responsabilizar a todos los órganos administrativos según el nivel que les corresponda en la prestación de dicho servicio.
e) Informazioaren oinarritzko alderdiak ezartzea herritarrentzako arretan, hargatik eragotzi gabe publizitate aktiboari eta informazio publikoa irispidean izateko eskubidea baliatzeari buruzko araudia.	e) Establecer los aspectos básicos de la información en la atención a la ciudadanía sin perjuicio de la normativa sobre publicidad activa y el ejercicio del derecho de acceso a la información pública.
f) Administrazio elektronikoaren zerbitzu komunak eta alderdi nagusiak arautzea.	f) Regular los servicios comunes de la administración electrónica y los principales aspectos de la misma.
g) Arreta-kanal eta -modalitate ohikoenen alderdi nagusiak arautzea eta, aurrerapen teknologikoen arabera, beste kanal batzuk aurreikustea eta arian-arian gaitzea.	g) Regular los principales aspectos de los canales y modalidades de atención más frecuentes y prever y habilitar progresivamente nuevos canales en función de los avances tecnológicos.
h) Webguneen eta gailu mugikorretarako aplikazioen irisgarritasuna bermatzea.	h) Garantizar la accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles.
i) Zerbitzu publikoen eta administrazio-prozeduren ikuspegia indartzea herritarrak erdigunean jarrita.	i) Potenciar una visión centrada en la ciudadanía de los servicios públicos y procedimientos administrativos.
j) Proaktiboki kontsultak eta zerbitzuak pertsonaliza daitezzen sustatzea.	j) Potenciar la personalización de las consultas y servicios de forma proactiva.

k) Herritarrentzako arretaren kalitaterako eta etengabeko hobekuntzarako tresnak ezartzea; bereziki, kexa eta iradokizunen sistema.	k) Establecer los instrumentos para la calidad y mejora continua de la atención a la ciudadanía y, específicamente, el sistema de quejas y sugerencias.
l) Herritarrei arreta emateko eta administrazio elektronikoko erantzukizunen antolamendua eta banaketa ezartzea, bai eta jarraipen-, kontrol- eta koordinazio-mekanismoak ere.	l) Establecer la organización y distribución de responsabilidades en atención a la ciudadanía, y administración electrónica, así como los mecanismos de seguimiento, control y coordinación.
m) Erakundeen arteko elkarlanerako mekanismoak ezartzea herritarrentzako arretaren eta administrazio elektronikoen arloan.	m) Establecer mecanismos de colaboración interinstitucional en materia de atención a la ciudadanía y administración electrónica.
5. artikulua. Herritarrei arreta emateko printzipio orokorrak	Artículo 5. Principios generales de la atención a la ciudadanía
5.1. Oiartzungo Udalak herritarren zerbitzuari begira jardungo du. Funtzionamenduari buruzko printzipio gidari hori betetzeko, printzipio hauek aplikatu beharko ditu, administrazio publiko guztiei aplikatu behar zaien arautegiko printzipioez gain:	5.1. El Ayuntamiento de Oiartzun orientará su actuación al servicio de la ciudadanía. En ejecución de este principio rector de su funcionamiento le resultarán de aplicación, además de los contenidos en la normativa de general aplicación al conjunto de las administraciones públicas, los siguientes principios:
<p>a) Legitimitate demokratikoa: bere izateko arrazoia herritarrak dira eta, horregatik, herritarren beharrianak antzeman, erantzun eta gogobetetzera bideratzen du bere jarduera publikoa. Interes orokorra bilatu beharko du beti eta gizarteari zerbitzua emateko borondatea izango du ezaugarri.</p> <p>b) Jasangarritasuna: jasangarritasunean oinarrituz, gizarte-, ekonomia- eta ingurumen-aurrerapena lortzera bideratu beharko du bere jarduna.</p> <p>c) Aurrea hartzea: ahal duen heinean, herritarren arazoei eta eskaerei aurrea hartu behar die, bai politikak diseinatzean eta bai herritarren beharrei erantzutean.</p> <p>d) Emakumeen eta gizonen arteko berdintasuna. Aukera-berdintasuna duen gizarte bat, bere kudeaketan eta arretan genero-ikuspegia txertatzen duena.</p> <p>e) Hizkuntza-normalkuntza: euskararen erabileraren normalkuntza bultzatuko du administrazio-jardueran.</p>	<p>a) Legitimidad democrática: Tiene a la ciudadanía como su razón de ser y por ello dirige su actuación pública a la detección, atención y satisfacción de las necesidades ciudadanas. Deberá siempre buscar el interés general y se caracterizará por su voluntad de servir a la sociedad.</p> <p>b) Sostenibilidad: Deberá orientarse al progreso social, económico y ambiental en clave de sostenibilidad.</p> <p>c) Anticipación: Se anticipará, en la medida de lo posible, a los problemas y demandas ciudadanas, tanto en el diseño de sus políticas como en la satisfacción de las necesidades de la ciudadanía.</p> <p>d) Igualdad de mujeres y hombres. Una sociedad con igualdad de oportunidades que incorpore la perspectiva de género en su gestión y atención.</p> <p>e) Normalización lingüística: Impulsará la normalización del uso del euskera en la actividad administrativa.</p>

f) Politika eta zerbitzuen programazioa, plangintza, kontrola eta ebaluazioa: tresna egoki eta nahikoak sortuko ditu bermatze aldera programaziorako, politiken plangintzarako eta emaitzen ebaluazio eta kontrolerako prozesuak modu ordenatuan egingo direla eta, horien guztien ondoren, herritarrei guztiaren berri emango zaiela.

g) Kudeaketarekiko ardura: bere politika eta zerbitzuen emaitzak ebaluatuko ditu, kudeaketaren kalitatea bermatzen duten adierazle objektibo neurgarrien arabera, genero-adierazleak barne..

h) Koherentzia: etengabe, benetan eta egonkortasunez emango ditu zerbitzuak, herritarrek ezagutzen eta onartzen dituzten egoerak beharrik gabe apurtu edo aldatu gabe.

i) Parte-hartzea eta elkarlana: bere politikak diseinatzean eta bere zerbitzuak kudeatzean, herritarrei bermatu egingo die gai publikoetan, indibidualki nahiz kolektiboki, parte hartzeko, elkarlanean aritzeko eta inplikatzeko aukera, genero-berdintasunaren ikuspegia txertatuz eta, oro har, pertsonen eta kolektiboen heterogeneotasuna kontuan hartzen duen ikuspuntu inklusiboa.

j) Gardentasuna: gardentasunez jardungo du, halako moduz, non herritarrek ezagutzea izango duten hartu diren erabakiei eta erabakion erantzuleei buruzko informazio garrantzitsua, bai eta erabakion deliberazio-prozesuei eta zerbitzuen antolaketari buruzkoa ere.

k) Publikotasun aktiboa: etengabe eman eta zabaldu behar du, objektiboki, bere jarduerari buruz duen informazio guztia, eguneratua eta egiazkoa.

l) Soiltasuna eta ulergarritasuna: izapideen konplexutasuna gutxituko du, eta arau eta prozedura argi eta errazak edukitzeko bidea emango du herritar guztiak Administrazioa iristea ahalbidetzen duen hizkera ulergarria erabiliz.

f) Programación, planificación, control y evaluación de políticas y servicios: Desarrollará instrumentos adecuados y suficientes que garanticen la realización ordenada de los procesos de programación, planificación de políticas y control y evaluación de sus resultados, y su posterior comunicación a la ciudadanía.

g) Responsabilidad por la gestión: Evaluará los resultados de sus políticas y servicios conforme a indicadores objetivos y mensurables que acrediten la calidad de la gestión, incluyendo indicadores de género.

h) Coherencia: Prestará los servicios de forma continua, cierta y estable, sin introducir rupturas o modificaciones innecesarias respecto a las situaciones que la ciudadanía conoce y acepta.

i) Participación y colaboración: Con ocasión del diseño de sus políticas y de la gestión de sus servicios, garantizará la posibilidad de que la ciudadanía, tanto individual como colectivamente, participe, colabore y se implique en los asuntos públicos, incorporando la perspectiva de igualdad de género y, en general, un enfoque inclusivo que tome en consideración la heterogeneidad de personas y colectivos.

j) Transparencia: Será transparente en su actuación, de forma que la ciudadanía podrá conocer la información relevante acerca de las decisiones adoptadas y sus responsables, su proceso de deliberación y la organización de los servicios.

k) Publicidad activa: Deberá facilitar y divulgar, de manera permanente y objetiva, toda la información de que disponga sobre su actividad, actualizada y efectiva.

l) Simplicidad y comprensibilidad: Reducirá la complejidad de los trámites y propiciará la existencia de normas y procedimientos claros y sencillos por medio de un lenguaje comprensible que haga universal la accesibilidad de la ciudadanía.

<p>m) Berrikuntza publikoa: mekanismo eta prozedura berritzaileak bultzatuko ditu, batez ere teknologia berriak erabiliz eta bere funtzionamendua eta egitura etengabe beharizan berrietara egokituz.</p> <p>n) Etengabeko hobekuntza: etengabe ebaluatzen prozesuak erabiliko ditu, gabeziak antzeman eta konpontzeko eta, horrela, herritarrei zerbitzu efizienteak emateko.</p> <p>o) Eficazia: bere bitartekoak modu optimoan kudeatu behar ditu bilatzen diren xede publikoak zuzenean betetzeko.</p> <p>p) Ekonomia eta bizkortasuna: xede publikoak kostu ekonomiko zentzuzkoenarekin eta ahalik eta lasterren lortzeko moduan jokatu behar du, erantzuteko denborak progresiboki murriztuz; hori hala izan dadila begiratuko du.</p> <p>q) Arauen kalitatea: araugintzan, honako printzipio hauen arabera jokatu du: beharra, proportzionaltasuna, segurtasun juridikoa, gardentasuna, eskuragarritasuna, sinpletasuna eta efizientzia.</p> <p>r) Bere kudeaketan erantzukizuna izatea: Oiarzungo Udalak berriaz hartu behar ditu bere gain herritarren aurrean dituen betebeharrak, eta bere erabaki eta jardueraren ondoriozko erantzukizunak ere bere gain hartu behar ditu.</p> <p>s) Irisgarritasuna: begiratuko du bere bulegoetan, bere politiken diseinuan eta bere jarduketan guztietan irisgarritasun unibertsala gauzatu dadin.</p>	<p>m) Innovación pública: Impulsará mecanismos y procedimientos innovadores, especialmente mediante el uso de las nuevas tecnologías y la constante adaptación de su funcionamiento y estructura a las nuevas necesidades.</p> <p>n) Mejora continua: Utilizará procesos de constante evaluación al objeto de detectar carencias y proceder a su corrección con la finalidad de una eficiente prestación de servicios a la ciudadanía.</p> <p>o) Eficacia: Deberá gestionar de manera óptima todos sus recursos, para la consecución directa de los fines públicos que persigue.</p> <p>p) Economía y celeridad: Deberá actuar de manera que los fines públicos sean alcanzados con el coste económico más razonable y en el menor tiempo posible, reduciendo de forma progresiva los tiempos de respuesta, y velará para que así sea.</p> <p>q) Calidad de las normas: En la actividad reguladora actuará de acuerdo con los siguientes principios: necesidad, proporcionalidad, seguridad jurídica, transparencia, accesibilidad, simplicidad y eficiencia.</p> <p>r) Responsabilidad en su gestión: El Ayuntamiento de Oiartzun debe asumir de forma explícita sus obligaciones hacia la ciudadanía, y también debe asumir las responsabilidades derivadas de sus decisiones y actuaciones.</p> <p>s) Accesibilidad: Velará para que la accesibilidad universal sea efectiva en sus oficinas, en el diseño de sus políticas y en todas sus actuaciones.</p>
<p>5.2. Herritarrei arreta emateko zerbitzuak, gainera, printzipio hauek izango ditu:</p>	<p>5.2. El servicio de atención a la ciudadanía se regirá, además, por los siguientes principios:</p>
<p>a) Begirunea, ardura eta errespetu handiena izatea arreta-zerbitzuetan eta, oro har, pertsonetikiko harremanetan.</p>	<p>a) Deferencia, esmero y máximo respeto en la prestación de los servicios de</p>

b) Herritarrak erdigunean dauzkan kalitateko zerbitzua izatea, arreta-sistema integral, irisgarri eta multikanalak hedatuta.

c) Argitasuna eta herritarrekiko hurbiltasuna izatea bulegoetan, kanaletan, hizkeran, prozesuetan, izapideetan eta atazetan.

d) Informazioa objektiboa, egiazkoa, osoa, autentikoa, eguneratua eta homogenea izatea, transmisio-bidea edozein dela ere.

e) Berdintasuna eta diskriminazio-eza izatea, informazioaren eta herritarrentzako arreta-zerbitzuen irispidean; bereziki, desgaitasunen bat duten pertsonen, adinekoen eta emakumeen kasuan.

f) Erabilerraza izatea; horretarako, zerbitzu elektronikoen diseinuak erabiltzaileak jarri behar ditu erdigunean, eta zerbitzua erabiltzeko behar den jakintza-mailak ahalik eta txikiena izan behar du.

g) Pertsonalizazioa eta proaktibitatea izatea herritarrentzako arretan; horretarako, Administrazioak gai izan behar du, zerbitzuaren azken erabiltzaileak zenbat dakien kontuan hartuta eta hortik abiatuta, aurrez betetako zerbitzuak emateko eta sortzen diren premiei aurrea hartzeko.

h) Elkarreragingarritasuna izatea; horretarako, informazio-sistemek eta, orobat, sistema horien euskarri diren prozedurek gai izan behar dute datuak partekatzeko eta informazioa trukatzeko.

i) Proporzionaltasuna izatea; hori dela eta, izapide edo jarduketan izaera eta ezaugarrien araberako berme eta segurtasun-neurriak baino ez dira eskatuko. Orobat, izapide edo jarduketaren xedea betetzeko guztiz beharrezkoak diren datuak baino ez zaizkie eskatuko herritarrei.

j) Konfidentzialtasuna gordetzea eta datu pertsonalak babesteko oinarrizko eskubidea errespetatzea.

atención y, en general, en el trato con las personas.

b) Servicio de calidad orientado a la ciudadanía mediante el despliegue de sistemas de atención integral, accesible y multicanal.

c) Claridad y proximidad a la ciudadanía en dependencias, canales, lenguaje, procesos, trámites, y ejecución de tareas.

d) Objetividad, veracidad, integridad, autenticidad, actualización, y homogeneidad de la información con independencia de su medio de transmisión.

e) Igualdad y no discriminación en el acceso a la información y a los servicios de atención a la ciudadanía, en particular de las personas con discapacidad, las personas mayores y a las mujeres.

f) Facilidad de uso, que determina que el diseño de los servicios electrónicos esté centrado en las personas usuarias, de forma que se minimice el grado de conocimiento necesario para el uso del servicio.

g) Personalización y proactividad en la atención a la ciudadanía, entendido como la capacidad de la administración para que, partiendo del conocimiento adquirido de la persona usuaria final del servicio, proporcione servicios pre-cumplimentados y se anticipe a sus posibles necesidades.

h) Interoperabilidad, entendido como la capacidad de los sistemas de información y, por ende, de los procedimientos a los que estos dan soporte, de compartir datos y posibilitar el intercambio de información entre ellos.

i) Proporcionalidad, en cuya virtud solo se exigirán las garantías y medidas de seguridad adecuadas a la naturaleza y circunstancias de los distintos trámites y actuaciones. Asimismo, solo se requerirán a la ciudadanía aquellos datos que sean estrictamente necesarios en atención a la finalidad para la que se soliciten.

<p>k) Administrazio-egitura guztien erantzunkidetasuna, bakoitzari dagokion arreta-mailan.</p> <p>l) Lankidetzan, elkarlanean eta koordinaturik aritzea gainerako administrazio publikoekin eta, bereziki, foru- eta toki-entitateekin, herritarrentzako arretan eta elkarrengarritasuna sustatzeko orduan.</p> <p>m) Zerbitzuak eta arreta euskaraz jasotzeko eskaintza aktiboa egitea.</p>	<p>j) Confidencialidad y respeto al derecho fundamental a la protección de datos de carácter personal.</p> <p>k) Corresponsabilidad de todas las estructuras administrativas en el nivel de atención que les corresponda.</p> <p>l) Cooperación, colaboración y coordinación con el resto de las administraciones públicas y, en particular, con las entidades forales y locales vascas en la atención a la ciudadanía y fomento de la interoperabilidad.</p> <p>m) Oferta activa para recibir servicios y atención en euskera.</p>
5.3. Administrazio publikoak teknologia berrien erabilera bultzatuko du herritarrei arreta emateko.	5.3. El Ayuntamiento de Oiartzun impulsará el empleo de las nuevas tecnologías para la atención a la ciudadanía.
5.4. Bitarteko teknologikoak erabili ezin direnerako, zerbitzu publikoak ez eteteko mekanismoak aurreikusiko dira, herritarren eskubideen egikaritzatza bermatzeko aldera.	5.4. Se preverán los mecanismos para la continuidad de los servicios públicos en caso de indisponibilidades tecnológicas, tendentes a salvaguardar el ejercicio de los derechos de la ciudadanía.
6. artikulua. Herritarrei arreta emateko eginbehar orokorra.	Artículo 6. Deber general de atención a la ciudadanía.
Agintari eta enplegatu publiko guztiek herritarrei arreta emateko eginbeharra dute, eta behar duten arreta eman behar diete beren eskubideak baliatu eta betebeharrak bete ditzaten.	Todas las autoridades y personal empleado público tienen el deber de atender a la ciudadanía, facilitándoles la atención precisa para el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.
II. KAPITULUA. HERRITARREN ESKUBIDEAK ETA EGINBEHARRAK	CAPITULO II. DERECHOS Y DEBERES DE LA CIUDADANÍA
7.artikulua. Herritarren eskubideak	Artículo 7. Derechos de la ciudadanía.
1. Herritarrek eskubide hauek dituzte Oiartzungo Udalarekin dituzten harremanetan:	1. La ciudadanía, en sus relaciones con el Ayuntamiento de Oiartzun tiene los siguientes derechos:
a) Euskal Autonomia Erkidegoko hizkuntza ofizialak erabili eta arreta hizkuntza horietan jasotzekoa, kalitate-maila berarekin, herritarren hizkuntza-eskubideak arautzen dituzten legeen arabera.	a) A utilizar y ser atendida en las lenguas oficiales del territorio de la Comunidad Autónoma de Euskadi con el mismo nivel de calidad, de acuerdo con la legislación que regula el ejercicio de los derechos lingüísticos de la ciudadanía.

b) Arreta ahalik eta lasterren jasotzekoa.	b) A ser atendida en el menor tiempo posible.
c) Agintariek eta enplegatu publikoek errespetuz, begirunez, berdintasun- eta inpartzialtasun-baldintzetan tratatua izateko eskubidea, diskriminaziorik egin gabe arraza, kolorea, jatorri etnikoa edo soziala, hizkuntza, erlijioa, kultura, politikari edo bestelako gaiei buruzko iritziak, gutxiengo nazional bateko kide izatea, ondarea, jaiotza, familia-eitea, desgaitasuna, adina, sexu-joera sexu-edo genero-identitatea, genero-adierazpena, landa-eremukoa izatea, migratzailea, errefuxiatua, seropositiboa, guraso bakarra izatea edo beste edozein baldintza edo egoera pertsonal, sozial edo administratibo dela eta.	c) A ser tratada por las autoridades y personal empleado público con respeto, consideración, en condiciones de igualdad e imparcialidad y sin discriminación por razón de raza, color, origen étnico o social, lengua, religión, cultura, opiniones políticas o de otro tipo, pertenencia a una minoría nacional, patrimonio, nacimiento, configuración familiar, discapacidad, edad, orientación sexual, identidad sexual o de género, expresión de género, condición rural, situación migratoria, de refugiada, de seropositividad, de monoparentalidad o cualquier otra condición o circunstancia personal, social o administrativa.
d) Administrazioarekiko harremanak izateko arreta-modalitatea aukeratzekoa, baldin eta ordenantza honetan, administrazio-prozedura erkidearen arauetan edo prozeduraren araudi espezifikoan ez bada xedatzen nahitaez baliabide jakin bat erabili behar dela.	d) A elegir la modalidad de atención para relacionarse con la administración, salvo que resulte obligatoria la utilización de un medio concreto en virtud de lo dispuesto en esta ordenanza, en la normativa de procedimiento administrativo común o específica del procedimiento de que se trate.
e) Ordezkeri bidez jardutekoa.	e) A actuar por medio de representante.
f) Harremanak bitarteko elektronikoen bidez izateko laguntza jasotzekoa, urriaren 1eko 39/2015 Legearen 12.2 artikuluan aurreikusitakoaren arabera.	f) A ser asistida en el uso de medios electrónicos en sus relaciones de acuerdo con lo previsto en el artículo 12.2. de la Ley 39/2015 de 1 de octubre.
g) Webguneak eta gailu mugikorretarako aplikazioak irispidean izatekoa.	g) A la accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles.
h) Administrazio publikoarekin irispide-puntu elektronikoro orokor baten bitartez komunikatzekoa.	h) A comunicarse con la administración pública a través de un Punto de Acceso General Electrónico.
i) Eskatutako informazioa, orientazioa edo kudeaketa jasotzekoa, baldin eta Oartzungo Udalaren eskumenekoa bada.	i) A recibir la información, orientación o la gestión solicitada, siempre que sea competencia del Ayuntamiento de Oartzun.
j) Informazioa eta arreta modu argi eta ulergarrian jasotzekoa, hizkera argia erabilita modalitate, bitarteko, kanal eta euskarri guztietan.	j) A recibir la información y atención de forma clara y fácilmente comprensible, mediante la utilización de lenguaje claro en todas las modalidades, medios, canales y soportes.

k) Hizkera argiaren irizpideen arabera diseinatutako formulario, instantzia eta eskabide sinpleak erabiltzekoa.	k) A formularios, instancias y solicitudes sencillos, diseñados con criterios de lenguaje claro.
l) Datu pertsonalen babesa, segurtasun-bermea eta konfidentzialtasuna izatekoa eta, bereziki, datu pertsonalak kasuan kasuko prozeduran edo jarduketan ezarritako helburuetarako soilik eskatu eta tratatzekoa, indarrean dauden legeak erabat errespetatuta. Nolanahi ere, herritarrei arreta emateko sistema integralaren bidez, pertsonak noiznahi eta zuzenean baliatu ahal izango dituzte informazio-eskubidea, datuak irispidean izan, zuzendu eta ezerezteko eskubideak eta ahaztua izateko eskubidea, bai eta tratamendua mugatzeko eskubidea ere.	l) A la protección, garantía de la seguridad y confidencialidad de los datos de carácter personal, y en particular a que estos sean únicamente exigidos y tratados para las finalidades previstas en el procedimiento o actuación que se trate, con pleno respeto a la legislación vigente. En todo caso, la persona podrá ejercitar en cualquier momento sus derechos de información, acceso, rectificación y supresión y olvido directamente a través del Sistema Integral de Atención a la Ciudadanía, así como, el derecho a la limitación del tratamiento.
m) Legeek aitortzen dieten beste edozein eskubide.	m) Cualquier otro derecho que les reconozcan las leyes.
2. Pertsona fisikoek une oro erabaki ahal izango dute euren eskubideak erabiltzeko eta betebeharrak betetzeko Udalarekin baliabide elektronikoen bidez komunikatuko diren ala ez, ezinbestean bide elektronikoak erabiltzera behartuta daudenean izan ezik. Herritarrak edozein momentutan aldatu ahal izango du herri administrazioekin harremanak izateko aukeratutako bidea.	2. Las personas físicas podrán elegir en todo momento si se comunican con las administraciones públicas para el ejercicio de sus derechos y obligaciones a través de medios electrónicos o no, salvo que estén obligadas a relacionarse a través de medios electrónicos con las administraciones públicas. El medio elegido por la persona para comunicarse con las administraciones públicas podrá ser modificado por aquella en cualquier momento.
3. Eskubide horiek ez dituzte eragozten administrazio-prozeduran interesdun direnei legeek aitortutako gainerako eskubideak.	3. Estos derechos se entienden sin perjuicio del resto de los derechos reconocidos en la legislación referidos a las personas interesadas en el procedimiento administrativo.
8. artikulua. Herritarren eginbeharrak	Artículo 8. Deberes de la ciudadanía.
Herritarrek eginbehar hauek dituzte Oiartzungo Udalarekin dituzten harremanetan:	La ciudadanía, en sus relaciones con el Ayuntamiento de Oiartzun, tiene los siguientes deberes:
a) Zerbitzuen ordutegiak eta funtzionamendua errespetatzea, betiere langileen argibideak kontuan hartuta.	a) Respetar los horarios y funcionamiento de los servicios, atendiendo en cualquier caso a las indicaciones del personal.

b) Aurrez aurreko hitzordu-egun eta -orduetan puntual bertaratzea, eta abisatzea joan ezin bada.	b) Ser puntual y acudir el día y en la hora de la cita presencial y avisar en caso de no poder acudir a la misma.
c) Une oro errespetatzea herritarrei arreta emateko eta erregistro-gaietan laguntzeko bulegoetako arauak.	c) Respetar en todo momento las normas de las oficinas de atención a la ciudadanía y de asistencia en materia de registro.
d) Lortutako informazioa berrerabiltzeko indarrean dauden legeetan ezarritako betebeharrak betetzea.	d) Cumplir con las obligaciones previstas en la legislación vigente respecto a la reutilización de la información obtenida.
e) Zerbitzu publikoak egoki eta arduraz erabiltzea, fede onaren eskakizunen arabera, administrazio-eskumenak baliatzea oztopatu gabe.	e) Utilizar los servicios públicos de forma adecuada y diligente, conforme a las exigencias de la buena fe, sin obstaculizar el ejercicio de las competencias administrativas.
9. artikulua. Dokumentuak ez aurkezteko eskubidea.	Artículo 9. Derecho a no aportar documentos.
1. Administrazioak administrazio-prozeduretako interesdunek dokumenturik ez aurkezteko duten eskubidea gauzatu du, Administrazio Publikoen Administrazio Prozedura Erkidearen urriaren 1eko 39/2015 Legean aurreikusitako kasuetan.	1. La administración hará efectivo el derecho de las personas interesadas en los procedimientos administrativos a no aportar documentos en los casos previstos en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
2. Administrazio-izapideak sinplifikatzeko eta herritarrek administrazio publikoen eskuetan dauden datu eta dokumentuak ez aurkezteko duten eskubidea bermatzeko, ez da interesdunen adostasunik eskatuko, administrazio publikoak beren eskumenen barruan beren berezko funtzioak betetzean, baldin eta:	2. Con el fin de simplificar la tramitación administrativa y de garantizar el derecho de la ciudadanía a no aportar los datos y documentos que obren en poder de las administraciones públicas, no se recabará el consentimiento de las personas interesadas cuando, en el ejercicio de las funciones propias de las administraciones públicas en el ámbito de sus competencias:
<ul style="list-style-type: none"> a. Eskatzen duten informazioa betekizuntzat azaltzen bada administrazio-prozedura erregulatzen duen arauan. b. Administrazio-prozedura interesdunaren eskariz hasten bada, orduan interesdunaren eskaera egongo baita. c. Informazio hori eskuragarri badago Oiertzungo Udalean edo administrazioen arteko elkarrengaitasunerako zerbitzuetan. 	<ul style="list-style-type: none"> a. La información que se solicite figure como requisito en la norma que regula el procedimiento administrativo. b. El procedimiento administrativo se inicie a instancia de parte, conllevando por tanto la solicitud por parte de la persona interesada. c. La información esté disponible en el Ayuntamiento de Oiartzun o en los servicios de interoperabilidad entre administraciones. d. No se refiera a datos de carácter personal especialmente protegidos.

d. Babes berezia behar duten datu pertsonalei buruzko informazioa ez bada.	
3. Administrazio-prozedura bakoitzean, interesdunei jakinaraziko zaie eskubidea dutela dagoeneko Administrazioaren esku dagoen dokumentazioa ez aurkezteko, eta, ildo horretan, prozeduran behar diren datuak edo dokumentuak kontsultatu, bilduko eta egiaztatuko direla.	3. En cada procedimiento administrativo se informará a las personas interesadas, de su derecho a no aportar la documentación que ya obre en poder de la administración y de que, en este sentido, se consultarán o recabarán y verificarán los datos o documentos que requiera el procedimiento.
Halaber, interesdunei jakinaraziko zaie tratamenduari aurka egiteko eskubidea dutela. Aurka egiteko eskubide hori baliatzeko, interesdunak berariaz alegatu beharko ditu aurka egitea eragin duten arrazoiak, eta tratamenduaren arduradunak haztatuko ditu.	Asimismo, se informará a las personas interesadas, del derecho de oposición al tratamiento que les asiste. Este derecho de oposición, requerirá que la persona interesada alegue expresamente los motivos en que basa dicha oposición que serán ponderados por la responsable del tratamiento.
Interesdunak tratamenduari aurka egiten diola adierazten badu, dokumentuak aurkeztu beharko ditu, hargatik eragotzi gabe eskubidearen hartzaile den organoaren egiaztatze-ahalak.	Habiendo manifestado la oposición, será necesario que la persona interesada aporte los documentos, sin perjuicio de las facultades de verificación del órgano destinatario de la solicitud.
Horri guztiari, urriaren 1eko 39/2015 Legearen 28.2 artikuluan ezarritako salbuespena aplikatuko zaio.	A todo ello, le será de aplicación la salvedad establecida en el artículo 28.2 de la Ley 39/2015 de 1 de octubre.
4. Prozedura izapidetzen duen administrazio-organoak berak sartuko ditu datuak prozeduran, baldin eta datu horiek badauzka edo haietara irispide elektronikoa badauka Organo lagatzailearen fixategietan jasota geratu behar du organo lagapen-hartzailea datu edo dokumentu horietan sartu dela.	4. Si el órgano administrativo que tramita el procedimiento posee los datos o documentos o tiene acceso electrónico a los mismos, los incorporará al procedimiento. En los ficheros del órgano cedente quedará constancia del acceso a los datos o documentos efectuado por el órgano cesionario.
5. Prozedura izapidetzen duen administrazio-organoak datuak edo dokumentuak eduki ezean, badauzkan organoari eskatuko dizkio, eta elektronikoki eskuratu beharko ditu sare korporatiboen bitartez edo datu-bitartekaritzarako plataformetan edo horretarako gaitutako beste sistema elektronikoko batzuetan egindako kontsulten bidez.	5. Si el órgano administrativo que tramita el procedimiento no posee los datos o documentos, los pedirá al órgano que los tenga, debiendo recabarlos electrónicamente a través de sus redes corporativas o mediante consulta a las plataformas de intermediación de datos u otros sistemas electrónicos habilitados al efecto.
6. Salbuespen gisa, prozedura izapidetzen duen administrazio-organoak ezin baditu	6. Si excepcionalmente el órgano administrativo que tramita el procedimiento

<p>datuak edo dokumentuak lortu, interesdunari jakinarazi eta arrazoia azalduko dio, berak aurkez ditzan, kasuan kasuko prozeduraren arau erregulatuaz gain adierazitako epean eta ondorioekin. Halaber, salbuespen gisa, interesdunari eskatu ahal izango zaio jatorrizko dokumentua aurkezteko, edo aurkeztutako kopiak erkatzeko; horretarako, jatorrizko dokumentua erakutsi beharko du, administrazio-prozeduraren legeetan xedatutakoarekin bat etorritik.</p>	<p>no puede obtener los datos o documentos, lo comunicará a la persona interesada, con indicación del motivo, para que los aporte en el plazo y con los efectos previstos en la norma reguladora del procedimiento correspondiente. También con carácter excepcional podrá requerir a la persona interesada la presentación del documento original, o el cotejo de las copias que hayan sido aportadas mediante la exhibición del documento original, conforme a lo dispuesto en la legislación de procedimiento administrativo.</p>
<p>10. artikulua.– Hizkuntza-araubidea.</p>	<p>Artículo 10. Régimen lingüístico.</p>
<p>1. Oiartzungo Udalak legeetan aitortutako hizkuntza eskubideak erabiltzea bermatuko die herritarrei; bereziki, Administrazio publikoan euskara erabiltzeari buruzkoak, Euskararen Erabilera Normalizatzeko azaroaren 24ko 10/1982 Oinarrizko Legean eta lege hori garatzen duten arauetan, eta Euskadiko Toki Erakundeei buruzko apirilaren 7ko 2/2016 Legean xedatutakoaren arabera.</p>	<p>1. El Ayuntamiento de Oiartzun garantizará a la ciudadanía el ejercicio de los derechos lingüísticos reconocidos en las leyes; en particular, los referidos al uso del euskera en la administración pública, en virtud de lo dispuesto en la Ley 10/1982, de 24 de noviembre, básica de normalización del uso del Euskera y en la normativa que la desarrolle, y en la Ley 2/2016, de 7 de abril, de Instituciones Locales de Euskadi.</p>
<p>2. Herritarrek euskara eta gaztelania ahoz zein idatziz erabiltzeko eskubidea bermatuko da. Interesdunak aukeratu du zein hizkuntza erabili nahi duen administrazioarekiko izapideetan, euskara edo gaztelania. Kontrakoa adierazten ez badu, ulertuko da administrazioa jo duenean erabili duen hizkuntza bera aukeratu duela. Udalaren komunikazioak eta jakinarazpenak jasotzeko orduan, euskara hautatu duenak euskaraz jasoko ditu eta gaztelania hautatu duenak ele bitan.</p>	<p>2. Se garantizará el derecho de la ciudadanía a utilizar el euskera y el castellano, tanto oralmente como por escrito. La persona interesada elegirá el idioma que desea utilizar en los trámites administrativos, euskera o castellano. Salvo indicación en contrario, se entenderá que la persona ha elegido el idioma utilizado al dirigirse a la administración. A la hora de recibir las comunicaciones y notificaciones del Ayuntamiento, quien haya seleccionado el euskera las recibirá en euskera y quien haya seleccionado el castellano las recibirá en bilingüe.</p>
<p>3. Aurreko paragrafoan xedatutakoa deusetan eragotzi gabe, herritarrei arreta emateko langileek euskara erabiliko dute lehenbizi. Halaber, zerbitzuen eskaintza ikusgarria, entzungarria, irisgarria eta berehalakoa izango da, eta arreta-prozesu osoan zehar egongo da erabilgarri.</p>	<p>3. Sin perjuicio de lo dispuesto en el párrafo anterior, el personal de atención a la ciudadanía utilizará en primer lugar el euskera. Asimismo, la oferta de los servicios será visible, audible, accesible, e inmediata y estará disponible durante todo el proceso de atención.</p>
<p>4. Izapideen edozein unetan aldatu ahal izango da aukeratutako hizkuntza. Aldatuz</p>	<p>4. Se posibilitará la modificación de la opción lingüística en cualquier momento de</p>

<p>gero, lehenagotik dauden dokumentuak hasieran aukeratutako hizkuntzan geratuko dira. Halaber, idatzita dauden hizkuntzan geratuko dira administrazio publikoek beren esku dauzkaten, egin dituzten edo interesdunak lehenagotik eman dizkien dokumentuak.</p>	<p>la tramitación. En caso de modificación, se mantendrán los documentos anteriores en el idioma inicialmente elegido. Asimismo, se mantendrán en el mismo idioma en el que se encuentren redactados los documentos obrantes en las administraciones públicas, porque se encuentren en su poder, hayan sido elaborados por ellas, o se hayan aportado anteriormente por la persona interesada.</p>
<p>5. Web-atarien eta egoitza elektronikoaren bidez herritarren esku jartzen diren edukiak, zerbitzuak eta informazioa, gutxienez, Euskal Autonomia Erkidegoko bi hizkuntza ofizialetan egongo dira eskuragarri.</p> <p>Web-dukietara sartzeko hasierako orriak euskaraz egon beharko du, lehenespenez, eta web-orriko url helbideek euskarazko hitzak edukiko dituzte.</p>	<p>5. Los contenidos, servicios e información que se pongan a disposición de la ciudadanía a través de los portales web y la sede electrónica estarán disponibles, al menos, en las dos lenguas oficiales de la Comunidad Autónoma de Euskadi.</p> <p>La página inicial de acceso a los contenidos web deberá estar en euskera, por defecto y las direcciones url de la página web contendrán palabras en euskera.</p>
<p>11. artikulua.– Hizkera ez-sexista.</p>	<p>Artículo 11. Lenguaje no sexista.</p>
<p>Oiartzungo Udalaren informazio, eduki edo dokumentu orok, edozein euskarri eta modalitatetan, hizkera ez sexista erabiliko du eta emakumeen partaidetza aktiboa eta bi sexuen presentzia orekatua eta irudi plurala bermatu behar dute, edertasun-kanonetatik eta sexu bakoitzak bizitzako arloetan betetzen dituen funtzioei buruzko estereotipo sexistetatik aparte, eta diskriminazio anizkoitzeko inguruabarrak dituzten emakumeekin lotutako aurreiritziak eta estereotipoak desagerraraziz.</p>	<p>Toda información, contenido o documento del Ayuntamiento de Oiartzun, en cualquier soporte y modalidad, hará un uso no sexista del lenguaje y mantendrá una presencia equilibrada y una imagen plural y diversa de la sociedad, al margen de cánones de belleza y de estereotipos sexistas sobre las funciones que desempeñan en los diferentes ámbitos de la vida, y desmontando los prejuicios y estereotipos asociados a las mujeres en las que concurren los factores generadores de discriminación múltiple</p>
<p>Arau berberak aplikatuko dira hitzezko komunikazioan.</p>	<p>Las mismas reglas se aplicarán en la comunicación verbal.</p>
<p>12. artikulua.– Hizkera argia eta irakurterraza.</p>	<p>Artículo 12. Lenguaje claro y lectura fácil.</p>
<p>1. Oiartzungo Udalak zainduko du euskarri eta kanal guztietan herritarrei informazioa eta arreta emateko erabiltzen den hizkuntzak hauek ahalbidetu ditzan:</p> <p>a) Behar den informazioa azkar eta erraz aurkitzea. b) Zailtasunik gabe eta behar bezala ulertzea. c) Jakinaren gainean erabakitzea.</p>	<p>1. El Ayuntamiento de Oiartzun velará para que el lenguaje utilizado en la información y atención a la ciudadanía en todos los soportes y canales le permita:</p> <p>a) Encontrar rápida y fácilmente la información que necesita. b) Comprenderla de forma correcta sin dificultad.</p>

	c) Tomar, con conocimiento, sus decisiones.
2. Testu oro idazteko, hartzaileak jarriko dira erdigunean, eta haien premia, interes eta profilak izango dira ikuspegiaren ardatz.	2. Todos los textos se redactarán con una visión centrada en las personas destinatarias y enfocados a sus necesidades, intereses y perfiles.
Euskarria edozein dela ere, idazkiek, formularioek eta dokumentuek argiak, zehatzak eta ondo antolatuak izan behar dute, eta arlo edo eremu horri eta hartzaileei lotutako jardunbide egokien arabera eginak.	Los escritos, formularios y documentos, sea cual sea su soporte, deberán ser claros, concisos, bien organizados y siguiendo las buenas prácticas asociadas al área o ámbito de que trate y a las personas destinatarias a las que se dirige.
3. Oiartzungo Udalak herritarrentzat egiten dituen administrazio-komunikazio, ebazpen, erabaki eta gainerako dokumentu guztiak hizkera argian idatziko dira, errazago uler daitezten, eta behar diren eskakizun teknikoak eta juridikoak errespetatuko dira.	3. Las comunicaciones administrativas, resoluciones, acuerdos, y cualquier documento que emita el Ayuntamiento de Oiartzun con destino a la ciudadanía estarán redactados en lenguaje claro para facilitar su comprensión, con el debido respeto a las exigencias técnicas y jurídicas necesarias.
4. Helburu horrekin Oiartzungo Udalak berariazko prestakuntza-jarduerak antolatuko ditu hizkera argiaren erabilera sustatzeko.	4. A tal efecto, el Ayuntamiento de Oiartzun ofrecerá las actividades formativas específicas que sean necesarias para el impulso del empleo del lenguaje claro.
5. Dokumentuak normalizatzeko, batez ere prozeduren eta zerbitzuen formularioak normalizatzeko, hizkera argiaren eta inklusiboaren erabilerrari erreparatuko zaio.	5. La normalización de documentos, especialmente de los formularios de los procedimientos y servicios, atenderá especialmente al uso de lenguaje claro e inclusivo.
13. artikulua. Kalteberak diren edo zailtasun bereziak dituzten pertsona eta taldeentzako arreta.	Artículo 13. Atención a personas y colectivos sensibles o con especiales dificultades.
1. Oiartzungo Udalak zainduko du pertsona guztiek behar duten arreta era ulergarrian jaso dezaten.	1. El Ayuntamiento de Oiartzun velará para que todas las personas obtengan la atención necesaria de forma comprensible.
Horretarako, behar diren neurriak hartuko ditu zailtasun bereziak dituzten pertsona eta taldeek herritarrentzako arreta-zerbitzua irispidean izan dezaten kanal guztien bitartez.	Para ello, adoptará las medidas que sean necesarias para que las personas y colectivos con especiales dificultades puedan acceder al servicio de atención a la ciudadanía en todos los canales.
2. Oiartzungo Udalak irisgarritasuna bermatuko du herritarrei arreta emateko instalazioetan eta guneko fisikoetan, eta behar diren komunikazio-sistemak sustatuko ditu,	2. El Ayuntamiento de Oiartzun garantizará la accesibilidad a las instalaciones y espacios físicos de atención a la ciudadanía, y promoverá los sistemas de

batez ere zailtasun bereziak dituzten pertsonen begira, gai horretan indarrean dauden legeek ezartzen dutenaren arabera.	comunicación y en particular a las personas con especiales dificultades en los términos que establece la legislación vigente en la materia.
3. Oiartzungo Udalak bultzatuko du desgaitasunen bat duten pertsonen informazioa errazago ulertzeko sistemak eta metodologiak ezar daitezzen.	3. El Ayuntamiento de Oiartzun impulsará la adopción de sistemas y metodologías que faciliten la comprensión de la información para las personas con discapacidad.
4. Bereziki zainduko da irakurketa errazeko bertsioak erabiltzea dibertsitate funtzionala duten pertsonen bereziki zuzendutako eduki edo zerbitzuetan, hala nola zailtasun kognitiboak edo ulermen-zailtasunak dituztenei, adinekoei eta immigratzaileei zuzendutakoetan.	4. Se velará especialmente por la utilización de versiones de lectura fácil en aquellos contenidos o servicios particularmente dirigidos a los colectivos con diversidad funcional, como personas con dificultades cognitivas o de comprensión, personas mayores, y personas inmigrantes.
14. artikulua. Aparteko egoeretan eskubideak babesteko neurriak.	Artículo 14. Medidas de salvaguarda de derechos en situaciones extraordinarias.
1. Salbuespenezko egoeretan Espainiako Konstituzioaren 116. artikuluko alarma-, salbuespen- edo setio-egoera deklaratzeko denek edo arrisku larri, hondamendi edo lazeria publikoko egoeretan eta hainbat zerbitzu eta operatibok parte hartu eta elkarrekin koordinatu behar izatea ekar dezaketen urgentziatzeko edo larrialdiko beste kasu batzuetan, herritarrei arreta emateko eskumena duten organoek dagozkien neurriak gauzatzeko dituzte, egoera horietan eskudun diren agintaritzek ezarritakoaren arabera.	1. En situaciones extraordinarias de declaración de alarma, excepción o sitio del artículo 116 de la Constitución Española o en situaciones de grave riesgo, catástrofe o calamidad pública y en otros casos de urgencia o emergencias que pudieran requerir de la participación o coordinación de distintos servicios y operativos, los órganos competentes en atención a la ciudadanía materializarán las medidas que les correspondan establecidas por las autoridades competentes en dichas situaciones.
2.- Oiartzungo Udalak behar adina erabaki hartuko ditu inguruabar horietan informazioarako irispidea bermatzeko eta orientazio egokia emateko arreta-bitarteko, -modalitate eta -kanal guztietan, bai eta zerbitzu kalitateko, efikaz eta efiziente bat ematen jarraitzeko ere, ahal dela aurrez aurreko arretari eutsita. Edonola ere, erregistro-gaietan laguntzeko bulegoen funtsezko eginkizuna bermatzeko da, bai eta bitarteko elektronikoak erabiltzen laguntzeko zerbitzua ere.	2. El Ayuntamiento de Oiartzun adoptará cuantas decisiones sean necesarias para garantizar, en dichas circunstancias, el acceso a la información y la orientación adecuada en el conjunto de los medios, modalidades y canales de atención, así como la continuidad en la prestación de un servicio de calidad, eficaz y eficiente, manteniendo, en la medida de lo posible, la atención presencial. En cualquier caso, se garantizará la función esencial de las Oficinas de Asistencia en Materia de Registro y la asistencia en el uso de los medios electrónicos.

3. Herritarrentzako arretaren eskumena duen organoak ebazpen bidez zehaztuko du aurrez aurreko zer prozedura murriztuko diren aparteko inguruabarretan, eta, horretarako, kontuan hartuko du oinarrizkoak eta funtsezkoak diren.	3. La reducción de los procedimientos en la modalidad presencial, en circunstancias extraordinarias, se determinará por resolución de Alcaldía en base a su carácter básico y esencial.
4. Artikulu honetan araututako aparteko inguruabarretan, Oiartzungo Udalak behar diren neurriak hartuko dituzte herritarrei arreta emateko oinarrizko eta funtsezko zerbitzuak emango direla bermatzeko, enplegatu publikoen arloan indarrean dauden legeek xedatutakoaren arabera eta, hala badagokio, funtzio publikoaren arloko eskumena duen organoarekin koordinatuta.	4. En las circunstancias extraordinarias reguladas en el presente artículo, el Ayuntamiento de Oiartzun adoptará las medidas necesarias para disponer los recursos necesarios en orden a garantizar la prestación de los servicios de atención a la ciudadanía básicos y esenciales, de acuerdo con lo establecido en la legislación vigente en materia de personal empleado público y en coordinación, en su caso, con el órgano competente en materia de función pública.
III. KAPITULUA. HERRITARREN ARRETA ZERBITZUAREN ANTOLAKETA	CAPITULO III. ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA
15. artikulua. Antolaketa printzipioa.	Artículo 15. Principio organizativo.
Herritarren arreta zerbitzua bereizten duen antolaketa printzipioa funtsezko hiru elementutan oinarritzen da: — Zerbitzu bakar batean kontzentratzen da herritarrek Udalari egiten dizkieten ohiko eskaeren arreta. — Lanpostuak polibalenteak dira. — Hierarkian Idazkaritzaren menpe dago.	El principio organizativo que caracteriza al servicio de atención ciudadana se basa en tres elementos fundamentales: — Se concentran en un único servicio la atención de las demandas más usuales de la ciudadanía para con el Ayuntamiento. — Se configuran sus puestos de trabajo con carácter polivalente. — Dependencia jerárquica de Secretaría.
16. artikulua. Zerbitzuekin harremanak.	Artículo 16. Relación con los servicios.
Herritarren arreta zerbitzua udal egituraren barruko zerbitzu bat da, zeharkakoa gainerako administrazio-arloekiko, herritarrei arreta pertsonalizatua emateko helburu nagusiari jarraiki.	El servicio de atención ciudadana está configurado como un servicio dentro de la estructura municipal, al servicio del resto del Ayuntamiento, de carácter transversal respecto a las demás áreas administrativas municipales, de acuerdo a la consecución de su objetivo principal de atención personalizada al público.
H@ZI elkarlanean arituko da Udaleko beste administrazio-arloekin. Horrela, bere instalazioetan, ekimenei eta jardueri buruz herritarrei eman beharreko informazioa eta	El servicio de atención ciudadana colaborará con las diferentes áreas administrativas municipales mediante la organización y prestación, en sus

eskaini beharreko arreta antolatuko eta prestatuko ditu, hala nola, informazio orokorra, errolda berriztatzeak, hirigintza-planak, bekak eta laguntzak, matrikulazioak eta abar.	instalaciones, de aquellas iniciativas y actividades que requieran de la información y atención de la población en general, tales como información general, renovaciones padronales, planes urbanísticos, becas y ayudas, matriculaciones, etc.
Udalaren administrazio-unitateak izango dira, funtzioengatik unitate horiei dagozkien gaian, herritarren arreta zerbitzuak egiten dituen jarduera guztien azken arduradunak, zerbitzu honi agintzen zaizkion eta bere ardurapekoak diren jardueren kasuan izan ezik.	Las áreas administrativas municipales son los responsables últimos de todas las actuaciones que, respecto a las materias que les corresponden funcionalmente, desarrolle el servicio de atención ciudadana, independientemente de aquellas encomendadas a este nuevo servicio y que sean de responsabilidad propia.
Udaleko sail edo administrazio-zerbitzu bakoitzak eta herritarrentzako arreta-zerbitzuak beren arteko harremana arautzen duen dokumentu bat sinatuko dute, eta barne-hitzarmenaren figura hartuko du.	Se firmará por parte de cada departamento o servicio administrativo del ayuntamiento y del servicio de atención ciudadana un documento regulador de su relación mutua que adoptará la figura de convenio interno.
17. artikulua. Harremanen barne hitzarmena.	Artículo 17. Convenio interno de relación.
Administrazio-arloren eta herritarren arreta zerbitzuaren arteko harremana arautzeko barne hitzarmenak kontuan izango ditu Herritarren arreta zerbitzuak udaleko administrazio-arlo bakoitzari emango dion zerbitzua ona izateko behar-beharrezkoak diren gai guztiak.	El convenio interno regulador de la relación mutua entre el área administrativa y el servicio de atención ciudadana contemplará todos aquellos aspectos que contribuyan al correcto desarrollo del servicio que presta al área administrativa municipal concreta.
Hitzarmenak, gutxienez, honako edukia izango du:	El convenio tendrá, cuando menos, el siguiente contenido:
<ul style="list-style-type: none"> — Administrazio-arloko tramiteen eskuliburua. — Administrazio-arloak herritarren arreta zerbitzuari eman beharreko informazioa, aldizkakotasuna eta informazio bidaltzeko bidea. — Jarduera irizpideak. — Prozeduren aldizkako ebaluazioa. 	<ul style="list-style-type: none"> — El manual de trámites del área. — Información del área administrativa al servicio de atención ciudadana, periodicidad y canal de envío. — Criterios de actuación. — Evaluación periódica de procedimientos.
17.1. Administrazio-arloaren informazioa (departamentuko edo zerbitzuko erreferentzia).	17.1. Información del área administrativa (referente del departamento o servicio).

<p>Herritarren arreta zerbitzuak duen informazioa benetakoa eta eguneratua dela bermatzeko ezinbestekoa da informazioa bidaltzeko egitura arin, argi eta erabilgarri bat diseinatzea eta, horretarako, behar-beharrezkoa da honako hauek egitea:</p>	<p>Para asegurar que la información de que dispone el servicio de atención ciudadana es veraz y actualizada, es imprescindible diseñar una estructura de envío de información, ágil, clara y útil, para lo cual se hace necesario clarificar lo siguiente:</p>
<p>— Pertsona bat izendatzea, sailaren edo zerbitzuaren eta herritarren arreta zerbitzuaren arteko bitartekari-lanak egiteko.</p>	<p>— Establecer una persona que ejerza como interlocutora de enlace entre el departamento o servicio administrativo y el servicio de atención ciudadana.</p>
<p>Herritarre arreta zerbitzuaren eta Udalaren sailen edo zerbitzuen arteko koordinazio egokia bermatzeko eta herritarrei ahalik eta zerbitzu onena emateko, zerbitzu bakoitzeko erreferente bat jarriko da, sail bakoitzaren teknikari arduradunak izendatuko duena, eta ondorengo funtzioak izango dituena:</p>	<p>Para garantizar la adecuada coordinación del servicio de atención ciudadana con los departamentos o servicios administrativa municipales y con el objeto de prestar el mejor servicio a la ciudadanía, existirá la figura de referente de área, que será designado por la persona responsable técnica de cada área y que tendrá como funciones las siguientes:</p>
<p>— Herritarren eta dagokion sailaren edo zerbitzuaren arteko bitartekari edo zubi lanak egitea eta bere langileei babesa ematea, hala eskatzen diotenean.</p>	<p>— Servir de persona interlocutora o puente entre el servicio de atención ciudadana y el departamento o servicio correspondiente, ofreciendo apoyo al personal del servicio cuando sea requerido.</p>
<p>— Herritarren arreta zerbitzuaren arduradunari herritarrengan eragina duten zerbitzuko jarduera guztien berri ematea; hala nola, prozedurak, kexak eta erreklamazioak tramitzeko prozeduran izandako aldaketak, zerbitzuak, iragarkiak, kanpainak eta, oro har, zerbitzuko jarduera guztiak.</p>	<p>— Mantener informada a la persona responsable del servicio de atención ciudadana sobre todas las actuaciones del área que tengan repercusión de cara a la ciudadanía, tales como campañas, variaciones en la tramitación de procedimientos, servicios, anuncios y en general, cuantas actividades desarrolle el área o departamento que tengan relación directa con la ciudadanía.</p>
<p>— Herritarren arreta zerbitzuan herritarrek aurkeztutako eskaerei erantzun bat emateko, zerbitzuaren barruan egin beharreko jarduera guztiak zaintzea eta koordinatzea.</p>	<p>— Velar y coordinar las actuaciones necesarias de respuesta dentro de su área por las demandas presentadas en el servicio de atención ciudadana por la ciudadanía.</p>
<p>— Zerbitzuaren eta Herritarren arreta zerbitzuaren arteko harremanak arautzen dituen hitzarmena behar bezala betetzen dela kontrolatzea, eta, Herritarren arreta zerbitzuaren arduradunarekin batera, dagozkion neurri zuzentzaileak proposatzea.</p>	<p>— Controlar el correcto cumplimiento del contenido de los convenios de colaboración aprobados, proponiendo junto con la persona responsable del servicio de atención ciudadana, las medidas correctoras que procedan.</p>

— Konpromisoa hartzea herritarren arreta zerbitzuko enplegatu publikoei laguntzeko.	— Establecer un compromiso de apoyo al personal del servicio de atención ciudadana.
— Konpromisoa hartzea ondorengo aldaketen edo egintzen berri berehala emateko herritarren arreta zerbitzuari:	— Comprometerse a informar inmediatamente al servicio de atención ciudadana respecto a:
a) Berriak, jazoerak edo gertaerak.	a) Noticias, hechos o acontecimientos.
b) Horien datak eta epeak.	b) Fechas, plazos de los mismos.
c) Herritarrek horiek tramitzeko bete beharreko baldintzak.	c) Requisitos para el trámite por parte de la ciudadana o el ciudadano.
d) Jazoeraren edo gertaeraren tramitazio egoera.	d) Estado de tramitación del hecho o acontecimiento.
e) Jazoeraren edo gertaeraren dokumentazio grafikoa.	e) Documentación gráfica del hecho o acontecimiento.
— Herritarren arreta zerbitzuarekiko erabateko inplikazioa ezartzea, hura delako Udalaren solaskide bateratua.	— Establecer una implicación total con el servicio de atención ciudadana como interlocutor unificado del Ayuntamiento.
— Sinatutako barne hitzarmena behar bezala betetzeko konpromisoa.	— Compromiso del correcto cumplimiento de este convenio interno firmado.
Era berean, herritarren arreta zerbitzuak honako konpromisoak hartzen ditu administrazio-arlo bakoitzarekin:	El servicio de atención ciudadana, así mismo, se compromete con cada área administrativa:
— Administrazio-arlo bakoitzaren eskumeneko dokumentazioa erregistratzen den egun berean bidaltzea, lanaldiaren zehar. Programa informatikoaren bidez jarriko dira eskura.	— Poner a disposición la documentación, competencia de cada área administrativa, el mismo día de su registro y a lo largo de la jornada. La puesta a disposición se realizará a través del programa informático.
— Arreta eta informazio zerbitzua kalitatez emateko, administrazio-arlo bakoitzak helarazitako informazioa profesionaltasun eta ardura osoz ematea.	— Dar la información suministrada por cada área administrativa con total profesionalidad y celo en el cumplimiento del servicio y de la calidad en la atención e información.
— Administrazio-arlo bakoitzari, aldian-aldian, herritarrek, zuzeneko tratua onduz, egin edo iradoki ditzaketen ekarpenen berri ematea.	— Informar periódicamente a cada área administrativa de las aportaciones que le pudieran llegar o sugerir por parte de la

	ciudadanía, fruto de ese trato directo con las personas.
17.2. Prozeduren aldizkako ebaluazioa.	17.2. Evaluación periódica de procedimientos.
«Tramiteen eskuliburua» kudeaketako tresna bat da. Tresna horrek, hortaz, malgua izan behar du, herritarrei emandako zerbitzuaren ebaluaziotik sortutako behar eta eskarietara moldagarria.	El manual de trámites es una herramienta de gestión que como tal ha de ser flexible, y adaptable a la necesidad y demanda que surja como evaluación del servicio a la comunidad.
Garrantzitsua da, beraz, elementu bizi eta praktikoa izatea, indarreko legeei eta garaiko gizarteari lotua.	Es importante que sea, por tanto, un elemento vivo y práctico, sujeto a las leyes vigentes y al momento social.
Urtean behin bilera orokor bat egingo da, baina, betiere, aldaketak egiteko unean uneko beharren menpe, berehala aplikatuko direnak.	Se establece una reunión con carácter general anual, pero siempre sometidos a las necesidades puntuales de cambio que serán de aplicación inmediata.
18. artikulua. Herritarren arreta zerbitzuaren jarduerari buruzko informazioa.	Artículo 18. Información sobre la actividad del servicio de atención ciudadana.
Hiru hilean behin, herritarren arreta zerbitzuaren eskumeneko jarduerari buruzko estatistikak egingo dira, herritarrek aurkeztutako eskaerak, kexak eta iradokizunak, aberia abisuak, ebazpen egintzak zeintzuk diren, eta zenbat eta zer nolako kontsultak egin diren hobeto jakiteko.	Trimestralmente se confeccionarán estadísticas en relación con las actividades atribuidas al servicio de atención ciudadana para un mayor conocimiento de las demandas ciudadanas, quejas y sugerencias presentadas, avisos de averías, actos de resolución, y del número y tipo de consultas que se han realizado.
Hiru hilean behin, herritarren arreta zerbitzuaren eta administrazio arlo bakoitzaren arteko harremanean izandako arazoei buruzko txostena egingo da, arazorik egon bada.	Trimestralmente se realizará un informe sobre la problemática, en su caso, existente en la relación entre el servicio de atención ciudadana y el departamento o servicio administrativo.
Informazio hori Alkatezara bidaliko da.	Dicha información será remitida a Alcaldía.
IV. TITULUA INFORMAZIO FUNTZIOA	TÍTULO IV FUNCIÓN DE INFORMACIÓN
19. artikulua. Informazio funtzioa.	Artículo 19. Función de Información.

<p>Herritarren arreta zerbitzuz herritarren eta administrazioaren arteko lotura elementua denez, informazio eta hurbilketa funtzioak beteko ditu udal bizitzan, herriaren bizitza sozialean eta beste administrazio eta zerbitzu batzuekiko harremanetan. Azken finean, informazio administratiboa bitarteko egokia da herritarrek udal jardueren berri izan dezaten eta ondasun eta zerbitzu publikoak erabil ditzaten.</p>	<p>El servicio de atención ciudadana como elemento de conexión entre la ciudadanía y la administración, hará de enlace informativo y de acercamiento en lo relativo a la vida municipal, vida social de la comunidad y su relación con otras administraciones y servicios. En definitiva, la información administrativa es un cauce adecuado a través del cual la población puede acceder al conocimiento de la actividad municipal y a la utilización de los bienes y servicios públicos.</p>
<p>Informazio funtzioak, funtsean, honako hauek izango dira:</p>	<p>Básicamente las funciones de información serán las siguientes:</p>
<p>— Jendeari harrera egitea eta arreta eskaintzea Udalera datozen behar duten orientazioa eta laguntza emateko eta, bereziki, bulegoak eta udal langileak non dauden esateko.</p>	<p>— Recepción y acogida a las personas, al objeto de facilitarles la orientación y ayuda que precisen en el momento inicial de su visita, y, en particular, la relativa a la localización de dependencias y empleada/os municipales.</p>
<p>— Administrazio-arloen identifikazioa, helburuak, eskumena, egitura, funtzionamendua eta kokapena.</p>	<p>— Identificación, fines, competencia, estructura, funcionamiento y localización de los departamentos o servicios administrativos.</p>
<p>— Orientazioa eta informazioa ematea, behar diren argibide eta laguntza praktikoa eskainiz, egin nahi diren proiektu, jardura edo eskaerarako prozedurei, tramiteei eta dokumentazioari buruz, edo zerbitzu publiko bat baliatzeko edo prestazio baten onuradun izateko.</p>	<p>— Orientación e información ofreciendo las aclaraciones y ayudas de índole práctica que se precisen, sobre procedimientos, trámites, requisitos y documentación para los proyectos, actuaciones o solicitudes que se propongan realizar, o para acceder al disfrute de un servicio público o beneficiarse de una prestación.</p>
<p>— Informazioa ematea prozeduren tramitazio egoerari buruz, eta baita jendaurrean egoteko epean dauden udal espedienteak eta dokumentuak ikusteko edo horietan parte hartzeko eskubidea gauzatzeari buruz ere.</p>	<p>— Información del estado de tramitación de los procedimientos y de materialización del derecho de acceso o de participación en información pública a expedientes y documentos municipales.</p>
<p>— Prozeduren tramiteari, zerbitzu publikoei eta prestazioei buruzko informazioa, bai eta administrazio publikoekiko harremanetan ezagutu beharreko beste edozein datu buruzkoa ere; eta horrez gain, herritarrentzat interesgarritzat jotzen diren udalez kanpoko zerbitzu eta tramiteei buruzkoa.</p>	<p>— Información referente a la tramitación de procedimientos, a los servicios públicos y prestaciones, así como a cualesquiera otros datos que aquella tenga necesidad de conocer en sus relaciones con las administraciones públicas, complementada con la relativa a servicios y trámites extra municipales que se consideren de mayor interés para la ciudadanía.</p>

20. artikulua. Informazioa zabaltzeko bitartekoak.	Artículo 20. Medios de difusión de la información.
Herritarrei behar duten informazioa helarazteko, egoera bakoitzean egokiak diren bitartekoak erabiliko dira eta, batez ere, urruneko informazioa helarazteko aukera ematen dutenak sustatuko dira, hala nola, argitalpenak, telefono sistemak edo aurrerapen teknologikoek ahalbidetzen duten beste edozein komunikabide modu.	Al objeto de hacer llegar a la población la información que precisa, se utilizarán los medios de difusión que en cada circunstancia resulten adecuados, potenciando aquellos que posibiliten la información a distancia, ya se trate de publicaciones, sistemas telefónicos o cualquier otra forma de comunicación que los avances tecnológicos permitan.
Zehazki, herritarren arreta zerbitzuak oinarrizko bide hauek edukiko ditu informazioa zabaltzeko:	En concreto los canales básicos que establece el servicio de atención ciudadana para esa interacción informativa son los siguientes:
<ol style="list-style-type: none"> 1. Aurrez aurreko arreta herritarren arreta zerbitzuan. 2. Telefono bidezko arreta. 3. Udaleko webgunea. 4. Udaleko iragarki-ohola. 5. Argitalpenak eta iragarkiak (mota guztietakoak), buletinak, bandoak. 6. Berehalako mezularitza, sare sozialak, SMSak eta bestelakoak. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Atención personalizada en el servicio de atención ciudadana. 2. Atención vía telefónica. 3. Página web municipal. 4. Tablón de anuncios del Ayuntamiento. 5. Publicaciones y anuncios (de todo tipo), boletines, bandos. 6. Mensajería instantánea, redes sociales, SMS y otros.
21. artikulua. Informazio publikoa.	Artículo 21. Información pública.
Jendaurreko informazioaren berri ematen duen iragarkian zehaztu egingo da informazio hori non erakutsiko den eta alegazioak aurkezteko zein epe dauden. Epe hori, gutxienez, hamabost egunekoa izango da.	El anuncio acordando la información pública señalará el lugar de exhibición y determinará el plazo para formular alegaciones, que en ningún caso podrá ser inferior a quince días.
Jendaurreko informazioan erakusgai egongo dira prozedura bera, prozeduraren zati bat edo dokumentazioa, horretarako egokitutako gela batean. Baina erakusten den informazioa ezingo da egoitza horretatik atera eta ez da dokumentuen erreproduktzioerik emango.	En la información pública estarán expuestos el mismo procedimiento, parte del mismo o la documentación completa en una sala habilitada al efecto. Pero la información que se muestra no podrá salir de esta sede ni se facilitará reproducción de documentos.
22. artikulua. Kopia elektroniko autentikoak.	Artículo 22. Copias electrónicas auténticas.
Martxoaren 30eko 203/2021 Errege Dekretuaren 47. artikuluan aurreikusitakoaren	De acuerdo con lo previsto en el artículo 47 del Real Decreto 203/2021, de 30 de

arabera, dokumentu baten kopia autentikotzat hartuko dira Administrazioak egiten dituenak, baldin eta dokumentuaren edukia eta dokumentua egin duen organoaren identitatea bermatuta geratzen badira.	marzo, tendrá la consideración de copia auténtica de un documento la realizada por la Administración, en la que quede garantizado su contenido y la identidad del órgano que la ha realizado.
Kopia elektronikoko autentikoak jatorrizko dokumentu publiko administratibo edo pribatu batetik edo beste kopia autentiko batetik egingo dira beti, edozein euskarritan dagoela ere, eta jatorrizko dokumentuen baliozkotasun eta eraginkortasun bera izango dute.	Las copias electrónicas auténticas se expedirán siempre a partir de un documento original, público administrativo o privado, o de otra copia auténtica, cualquiera que sea su soporte, y tendrán la misma validez y eficacia que los documentos originales.
Kopia elektronikoko autentikoen identitatea eta edukia bermatzeko, Elkarreragingarritasunaren Eskema Nazionalan, Segurtasunaren Eskema Nazionalan eta haiek garatzeko arau teknikoetan aurreikusitakoa bete beharko dute.	Para garantizar la identidad y contenido de las copias electrónicas auténticas deberán ajustarse a lo previsto en el Esquema Nacional de Interoperabilidad, el Esquema Nacional de Seguridad y sus normas técnicas de desarrollo.
Paper-euskarria edo euskarri ez-elektronikoa duten dokumentuen kopia elektronikoko autentikoak lortzeko, dokumentu hori digitalizatu beharko da, Elkarreragingarritasunaren Eskema Nazionalan eta hura garatzeko arauetan ezarritakoaren arabera.	Las copias electrónicas auténticas de documentos en soporte papel o en otro soporte no electrónico se obtendrán de su digitalización, que se realizará según lo establecido en el Esquema Nacional de Interoperabilidad y sus normas de desarrollo.
Digitalizazioa prozesu teknologiko bat da, zeinaren bitartez paper-euskarria edo beste euskarri ez-elektroniko bat duen dokumentu bat dokumentuaren irudi kodetu, leial eta osoa duen fitxategi elektronikoko bihurtzen baita.	Se entiende por digitalización, el proceso tecnológico que permite convertir un documento en soporte papel o en otro soporte no electrónico en un fichero electrónico que contiene la imagen codificada, fiel e íntegra del documento.
Administrazioak kopia elektronikoko autentiko bat ematen duenean, espresuki hala adierazirik egon behar du kopiaren dokumentuan.	Cuando la Administración expida una copia auténtica electrónica, deberá quedar expresamente así indicado en el documento de la copia.
Kopia elektronikoko autentikoak administrazio-jarduketarako aurreikusitako sinadura-sistemetako baten bidez sinatuko dira.	Las copias electrónicas auténticas serán firmadas mediante alguno de los sistemas de firma previstos en este Decreto para la actuación administrativa.
Jatorrizko dokumentu elektronikoen berdindak direlako formatu- eta edukialdaketarik ez dakarten kopia elektronikoen jatorrizko dokumentu elektronikoen eraginkortasun juridikoa izango dute.	Las copias electrónicas generadas que, por ser idénticas al documento electrónico original, no comportan cambio de formato ni de contenido, tendrán la eficacia jurídica de documento electrónico original.

<p>Formatu-aldaketa dakarten kopia elektronikoki autentikoak aplikazioaren bidez lortuko dira; hain zuzen ere, dokumentu elektronikoen artean bihurketa eginez, Elkarreragingarritasunaren Eskema Nazionalan eta hura garatzeko arauetan ezarritakoaren arabera.</p>	<p>Las copias electrónicas auténticas con cambio de formato se obtendrán de la aplicación de una conversión entre documentos electrónicos que se realizará según lo establecido en el Esquema Nacional de Interoperabilidad y sus normas de desarrollo.</p>
<p>Paperezko kopia autentikoak elektronikoki sortutako kode bat edo beste egiaztapen-sistema bat izango du, egoitza elektronikoa haren autentikotasuna egiaztatu ahal izateko, dagokion dokumentu elektronikora, sinadurara eta haren nahitaezko gutxieneko metadatueta sartuz.</p>	<p>La copia auténtica en soporte papel incluirá un código generado electrónicamente u otro sistema de verificación, que permita contrastar en la sede electrónica su autenticidad mediante el acceso al documento electrónico correspondiente, a la firma y a los metadatos mínimos obligatorios del mismo.</p>
<p>23. artikulua. Kopia elektronikoki autentikoak lortzea.</p>	<p>Artículo 23. Obtención de copias electrónicas auténticas.</p>
<p>Prozedura batean interesdun direnek noiznahi eskatu ahal izango dute administrazio publikoak baliozko moduan egindako administrazio-dokumentu publikoen kopia autentikoak emateko.</p>	<p>Las personas que tienen la condición de parte interesada en un procedimiento podrán solicitar, en cualquier momento, la expedición de copias auténticas de los documentos públicos administrativos que hayan sido válidamente emitidos por la administración pública.</p>
<p>Jatorrizko dokumentua egin zuen organoari zuzenduko zaio eskaera, eta, alde batera utzita abenduaren 9ko 19/2013 Legea – gardentasunari, informazio publikoa eskuratzeko bideari eta gobernu onari buruzkoa– aplikatzeak dakartzan salbuespenak, hamabost eguneko epean eman beharko dira, eskaera erregistro elektronikoa jasotzen denetik aurrera zentzuz.</p>	<p>La solicitud se dirigirá al órgano que emitió el documento original, debiendo expedirse, salvo las excepciones derivadas de la aplicación de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno, en el plazo de quince días a contar desde la recepción de la solicitud en el registro electrónico.</p>
<p>Organo hauek izango dute kopia autentikoak egiteko eskumena:</p> <p>a) Jatorrizko dokumentuak egitea dagokien organoak.</p> <p>b) Dokumentuak zaintzea eta artxibatzea dagokien organoak.</p> <p>c) Eskumen-arauek xedatutako organoak.</p>	<p>Serán competentes para la expedición de copias auténticas los siguientes órganos:</p> <p>a) Los órganos a los que corresponda la emisión de los documentos originales.</p> <p>b) Los órganos a los que corresponda la custodia y archivo de documentos.</p> <p>c) Los órganos que hayan previsto sus normas de competencia.</p>

d) Interesdunek aurkeztutako jatorrizko dokumentuen eta kopia autentikoen kasuan, erregistro-gaietan laguntzeko bulegoak, handik organo eskudunera igorri eta administrazio-espeditante batean sartzeko.	d) Las Oficinas de Asistencia en Materia de Registros, respecto de los documentos originales o copias auténticas presentadas por las personas interesadas para que se remitan al órgano competente para su incorporación a un expediente administrativo.
Alkate ebazpenaren bidez izendatuko dira kopia elektronikoko autentikoak egiteko gaituta egongo diren funtzionarioak.	Mediante resolución de Alcaldía se designará al personal funcionario habilitado para la emisión de las copias electrónicas auténticas.
V. TITULUA.	TÍTULO. V
KUDEAKETA FUNTZIOA	FUNCIÓN DE GESTIÓN
24. artikulua. Kudeaketa funtzioa.	Artículo 24. Funciones de gestión.
Herritarren arreta zerbitzuari izendatutako berezko kudeaketa funtzioak honako hauek dira:	Son funciones de gestión propias asignadas al servicio de atención ciudadana:
1. Udalaren administrazio-prozedura guztiei dagokienez, Udalaren sarrera erregistroak – euskarri informatikoan–, administrazio jakinarazpenetatik eratorritako posta zerbitzuekiko harremanak barne.	1. En relación con la generalidad de los procedimientos administrativos del Ayuntamiento, el registro de entrada de la corporación; en soporte informático, incluida la relación con los servicios postales derivada de las notificaciones administrativas.
2. Herritarrei berehalako arreta ematea ezarritako bideak erabiliz; eginkizun horren barruan sartzen da herritarrei laguntza ematea, agindutako udal-tramiteen betekizun tekniko-juridikoak betetzeko aholkularitza ematea eta ezarritako euskarrietan dokumentazioa jasotzea.	2. La atención inmediata, por los canales establecidos, a la ciudadanía; función que comprende la asistencia a la misma, asesoramiento sobre el cumplimiento de los requisitos técnico-jurídicos de los trámites municipales que tenga encomendados y la recepción de documentación en los soportes establecidos.
3. Biztanleen Udal Errolda kudeatzea, oro har: herritarrei arreta ematea; altak, bajak eta aldaketak kudeatzea; mantentzea; Estatistikako Institutu Nazionalarekin harremanak izatea; ofiziozko bajak eta abar.	3. Gestión del Padrón Municipal de Habitantes en su globalidad; atención a la ciudadanía; gestión de altas, bajas y modificaciones, mantenimiento, relaciones con el Instituto Nacional de Estadística, bajas de oficio, etc.
4. Beste erakunde publiko batzuek bidalitako iragarkiak jendaurrean jartzea eta herritarrei arreta ematea; baita hauteskunde-	4. Exposición al público de anuncios remitidos por otros organismos públicos y atención ciudadana; incluso datos

prozesuetako errolda-datuak, Zinpekoen Epaimahaiaren zerrendak eta abar ere.	censales en procesos electorales, listas del Tribunal del Jurado, etc.
5. Komunikazioak jaso eta tramitatzea: oharrak, kexak, iradokizunak, herritarren galderak.	5. Recepción y tramitación de comunicaciones: avisos, quejas, sugerencias y preguntas de la ciudadanía.
6. Bulegoan jaso edo aurkezten diren paper-euskarriko eskabide, idazki eta komunikazioak digitalizatzea, betiere administrazio publikoetako organoei, organismo publikoei edo zuzenbide publikoko entitateei zuzenduta badaude, eta erregistro elektronikorokorreen horiei buruzko idatzoharra egitea.	6. Digitalizar las solicitudes, escritos y comunicaciones en papel que se presenten o sean recibidos en la oficina y se dirijan a cualquier órgano, organismo público o entidad de derecho público de cualquier Administración Pública, así como su anotación en el Registro Electrónico General.
7. Kopia elektronikoa autentikoa egitea, behin digitalizatu direnean pertsonak aurkeztutako jatorrizko dokumentuak edo kopia autentikoa –bulegoaren bidez administrazio-espeditante batean sartuko direnak dagokion erregistro elektronikoa–.	7. Expedir copias electrónicas auténticas tras la digitalización de cualquier documento original o copia auténtica que presenten las personas y que se vaya a incorporar a un expediente administrativo a través de dicha oficina en el registro electrónico correspondiente.
8. Ahalordeen erregistro elektronikoa kudeatzea.	8. Gestión del registro electrónico de apoderamientos.
9. Alkatetzaren agenda kudeatzea: aurretiko hitzorduak.	9. La gestión de la agenda de la Alcaldía: citas previas.
10. Telefono deiak jaso eta bideratzea.	10. Recepción y distribución de llamadas telefónicas.
11. Udalera posta eta Udaletik bidaltzeko posta jasotzea eta banatzea.	11. Recepción y distribución del correo entrante y saliente.
12. Laguntza funtzioa.	12. Función asistencial.
13. Jakinarazpenak egitea, interesduna edo haren ordezkaria bat-batean bulegoan agertzen bada eta komunikazio edo jakinarazpen pertsonala une horretan eskatzen badu.	13. Realizar notificaciones, cuando la persona interesada o su representante comparezcan de forma espontánea y solicite la comunicación o la notificación personal en ese momento.
14. Administrazioarekin harremanak bitarteko elektronikoz izatera behartuta ez dauden interesdunei bitarteko elektronikoa erabiltzen laguntzea, hala eskatzen badute.	14. Asistir en el uso de medios electrónicos a las personas interesadas no obligadas a relacionarse electrónicamente con la administración que lo soliciten.
15. Hala badagokio, irteera-idazpenei buruzko idatzoharrak egitea, Administrazio Publikoaren Administrazio Prozedura Erkidearen urriaren 1eko 39/2015 Legeak 16. artikuluan xedatutakoaren arabera.	15. Anotar, en su caso, los asientos de salida que se realicen de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 16 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del

	Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
16. Legez edo erregelamenduz esleitzen zaien beste edozein eginkizun.	16. Cualquier otra función que se les atribuya legal o reglamentariamente.
25. artikulua. Leihatila bakarra.	Artículo 25. Ventanilla única.
Leihatila bakarra izeneko antolakuntza-arauen mende eratzen dira herritarren arreta zerbitzuaren kudeaketa funtzioak. Horiek horrela, Oiartzungo Udalarekin izango dituzten harremanetarako balio anitzeko zentro bakarra eskaintzen zaie herritarrei.	Las funciones de gestión del servicio de atención ciudadana se configuran bajo las directrices organizativas de lo que viene en llamarse ventanilla única, ofreciendo a la ciudadanía un único centro polivalente de atención en sus relaciones con el Ayuntamiento de Oiartzun.
26. artikulua. Sarrera eta irteera erregistroa.	Artículo 26. Registro de entradas y salidas.
26.1. Ordezkaritza.	26.1. Representación.
Oiartzungo Udalaren aurrean ordezkari baten bidez jardun ahal izango da. Administrazioko prozedura arautzen duen oinarritzko legerian jasotakoaren arabera egiaztatuko eta gauzatuko da ordezkaritza, eta, hala dagokionean, Oiartzungo Udaleko Tramiteen Eskuliburuan jasotako zehaztapenei jarraiki.	1. Podrá actuarse ante el Ayuntamiento de Oiartzun por medio de representante. La representación se acreditará y ejercerá conforme a lo dispuesto en la legislación básica reguladora del procedimiento administrativo, y, en su caso, con las especificaciones recogidas en el Manual de Procedimientos del Ayuntamiento de Oiartzun.
26.2. Deskribapena.	26.2. Descripción.
Sarrera-irteera erregistroa erakundearen edozein motatako informazioa edota dokumentazioa jasotzeko edo emateko bide ofiziala da.	El Registro de entrada y salida es la vía oficial para entregar o recibir de la entidad cualquier tipo de información y/o documentación.
Herritarren arreta zerbitzua da sarrera-irteera erregistroaren arduraduna, eta beraz, bere ardurapean dago erregistroko liburuetan oharrak jasotzea, erantsitako agiriak digitalizatzea eta liburuak zaintzea eta kudeatzea.	El servicio de atención ciudadana será responsable del registro de entrada-salida, de sus anotaciones, de la digitalización de documentos adjuntos y de la tenencia y gestión de sus libros.
26.3. Sarrera erregistroa.	26.3. Registro de entradas.
Udalari, edo hala badagokio, bere organoei zuzendutako idatziak aurrez aurre aurkezten badira herritarren arreta zerbitzuan emango zaie sarrera.	La actividad del Ayuntamiento de registro de entrada de escritos que, dirigidos a la Institución o en su caso a sus órganos, se presenten de forma presencial, se realizará en el servicio de atención ciudadana.

<p>Udalean aurrez aurre aurkezten diren dokumentuak herritarren arreta zerbitzuak digitalizatuko ditu, eta jatorrizkoak interesdunari itzuliko zaizkio; nolahi ere, baliteke arauak ezartzea aurkeztutako dokumentuak administrazioak zaindu behar dituela edo nahitaezkoa izatea digitalizatu ezin diren euskarri espezifiko batean aurkeztu behar izatea objektuak edo dokumentuak.</p>	<p>Los documentos presentados de manera presencial ante el Ayuntamiento deberán ser digitalizados por el servicio de atención ciudadana, devolviéndose los originales a la persona interesada, sin perjuicio de aquellos supuestos en que la norma determine la custodia por la Administración de los documentos presentados o resulte obligatoria la presentación de objetos o de documentos en un soporte específico no susceptibles de digitalización.</p>
<p>Hala ere:</p>	<p>No obstante:</p>
<p>a) Pertsona juridiko guztiek beren dokumentuak digitalizatuta edo euskarri elektronikoen aurkeztu beharko dituzte, alde batera utzi gabe, Administrazio Publikoen Administrazio Prozedura Erkidearen urriaren 1eko 39/2015 Legearen 14. artikuluan aurreikusita dagoen bezala, Udalarekiko harremanetan bitarteko elektronikoak erabiltzeko betebeharra.</p>	<p>a) Todas las personas jurídicas deberán presentar sus documentos digitalizados o en soporte electrónico, sin perjuicio de la obligación de relacionarse por medios electrónicos prevista en el artículo 14 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.</p>
<p>b) Pertsona fisikoei dagokienez, elkargokide profesionalak igorritako dokumentazio tekniko guztia (hala nola proiektu teknikoak edo ingurumen-memoriak) formatu digitalean aurkeztu beharko da.</p>	<p>b) Respecto a las personas físicas, toda la documentación técnica emitida por profesionales colegiados (como proyectos técnicos o memorias ambientales) deberá presentarse en formato digital.</p>
<p>c) Pertsona fisikoek, elkargokide profesionalak direnean (adibidez, finka administratzaileak), aurkeztutako dokumentazioa ere euskarri digitalean aurkeztu beharko da.</p>	<p>c) La documentación presentada por personas físicas que sean profesionales colegiados/as (p. ej. Administradores/as de fincas) deberá presentarse igualmente en formato digital.</p>
<p>d) Gainerako kasuetan, Udalak zenbait agiri bitarteko elektronikoz aurkeztu beharra ezarri ahal izango du zenbait prozeduratarako eta pertsona fisikoen talde batzuentzat, haien gaitasun ekonomikoagatik, gaitasun teknikoagatik, dedikazio profesionalagatik edo bestelako arrazoiengatik egiaztaturik badago behar diren bitarteko elektronikoetarako irispidea eta erabilgarritasuna badutela.</p>	<p>d) En el resto de supuestos, el Ayuntamiento podrá establecer la obligación de presentar determinados documentos por medios electrónicos para ciertos procedimientos y colectivos de personas físicas que, por razón de su capacidad económica, técnica, dedicación profesional u otros motivos quede acreditado que tienen acceso y disponibilidad de los medios electrónicos necesarios.</p>
<p>e) Ez dira erregistroan aurkeztutzat joko bere araubide bereziaren arabera beste aurkezpen-moduren bat behar duten agiriak eta informazioa; zuzenketa egiteko eskatzearen kalterik gabe.</p>	<p>e) No se tendrán por presentados en el registro aquellos documentos e información cuyo régimen especial establezca otra forma de presentación, sin perjuicio del requerimiento de subsanación que proceda efectuar.</p>

26.4. Sarrera erregistroko oharra.	26.4. Nota de registro de entrada.
Dokumentu bat erregistratu ostean, ohar bat idatziko zaio, ondorengo adierazteko: zein den inskripzio-eguna eta egokitu zaion hurrenkera zenbakia.	Registrado un documento, se estampará en el mismo una nota expresiva de la fecha en que se inscribe y el número de orden que le haya correspondido.
26.5. Erregistratu beharreko dokumentuaren kontrola.	26.5. Control del documento a registrar.
Herritarren arreta zerbitzuko langileek egiaztatu beharko dute erregistroan aurkeztutako dokumentuak administrazio prozedura erkidea arautzen duen legeriak eskatzen dituen datuak jasotzen dituela.	El personal adscrito al servicio de atención ciudadana cuidará de que el documento presentado a registro reúne los datos exigidos por la legislación reguladora del procedimiento administrativo común.
Hala ez bada, dokumentua konpontzeko eskaera inprimatuko da eta sinatu edo bidali duenari emango zaio, eta jakinaraziko zaio hamar eguneko epea duela akatsa zuzendu edo dagozkion dokumentuak aurkezteko. Ohartaraziko zaio, halaber, hori egin ezean eskaera artxibatu egingo dela, besterik gabe.	Si así no fuera se imprimirá el requerimiento para subsanación a quién lo hubiera firmado o enviado para que, en el plazo de diez días, subsane la falta o acompañe los documentos preceptivos con apercibimiento de que, si así no lo hiciera, se archivará sin más trámite.
26.6. Erregistratutako dokumentuaren kopia.	26.6. Copia del documento registrado.
Interesdunek erregistroan aurkeztutako eskaeren, komunikazioen eta idatzien jaso-agiria emango da, zein egunetan aurkeztu diren frogatzeko. Jaso-agiritzat hartuko da aurkezpen eguna eta ordua jasota duen dokumentuaren kopia zigilatu bat.	De las solicitudes, comunicaciones y escritos que presenten las personas interesadas en el registro, se expedirá el correspondiente recibo que acredite la fecha de presentación, admitiéndose como tal una copia sellada del documento en el que consten día y hora de presentación.
26.7. Beste administrazio batzuetara zuzendutako agirien erregistroa.	26.7. Registro de documentos dirigidos a otras administraciones.
Herritarrek beste administrazio publikoetara (besteak beste, autonomia-erkidegoetako administrazioetako, foru-administrazioetako edo toki-administrazioetako, edo Estatuko Administrazio Orokorreko erakunderen bateko edozein administrazio-organori) zuzendutako eskabideak, idazkiak eta komunikazioak Udal honetako erregistro orokorrean aurkeztu ahal izango dira, Administrazio Prozeduraren urriaren 1eko 39/2015 Legearen 16.1 artikuluari jarraiki.	Las solicitudes, escritos y comunicaciones que la ciudadanía dirija a cualquier órgano administrativo que pertenezca a otras administraciones públicas (como la de cualquier Administración de las Comunidades Autónomas, a la de las Administraciones Forales o a la de alguna de las entidades que integran la Administración local, a la Administración General de Estado), podrán presentarse en el registro general de este Ayuntamiento, de conformidad al art. 16.1 de la Ley de Procedimiento Administrativo 39/2015 de 1 de octubre.

Oiartzungo Udal erregistroan sartutako data baliioduna izango da interesdunek epeak bete ditzaten.	La fecha de entrada en el registro municipal de Oiartzun será válida a los efectos de cumplimiento de plazos por las personas interesadas.
27. artikulua. Komunikazioak jasotzea eta tratatzea: oharrak, kexak, iradokizunak, besteak beste.	Artículo 27. Recepción y tratamiento de comunicaciones: avisos, quejas, sugerencias, entre otras.
27.1. Ordenantza honen ondorioetarako, komunikaziotzat hartzen dira herritarrek, laguntzeko borondatearekin, ahoz edo idatziz, udal zerbitzuen funtzionamenduen gainean iradokizunen bat, kexaren bat, arazoren bat edo esker onen bat adierazten dutenean, baldin eta komunikazio horrek ez baditu betetzen administrazio prozedurako legerian eskaerretarako aurreikusitako betekizunak.	27.1. A los efectos de la presente ordenanza, se consideran comunicaciones las manifestaciones verbales o escritas, efectuadas por la ciudadanía, en las que se ponga de manifiesto, a partir de una voluntad de colaboración, una sugerencia, una queja, un problema o un agradecimiento, en el funcionamiento de los servicios municipales, cuando no reúnan los requisitos previstos en la legislación de procedimiento administrativo para las solicitudes.
27.2. Tratamendua.	27.2. Tratamiento.
Herritarren arreta zerbitzuan sailkatu eta prozesatuko dira komunikazioak eta, berehala bidaliko da bakoitza dagokion arlora.	Las comunicaciones se clasificarán y procesarán en el servicio de atención ciudadana dando éste traslado inmediato a la unidad administrativa correspondiente.
Administrazio-arlo eskudunean jakinarazpenak jaso ondoren, gehienez ere astebeteko epean eta dagokion administrazio-arloak erabakitako bitartekoaren bidez, egindako edo egin nahi diren jarduketan berri emango die interesdunei.	Recibidas las comunicaciones en el área administrativa competente, ésta, en el plazo máximo de una semana, informará a las personas interesadas sobre las actuaciones realizadas o que se pretenden realizar a través del medio que el área administrativa en cuestión haya acordado.
Erantzuteko epea igaro eta interesdunak Udalaren erantzunik jaso ez badu, herritarren arreta zerbitzura jo ahalko du, hau da, komunikazioa aurkeztu zuen lekura, jakiteko zergatik ez duen erantzunik jaso.	Si transcurrido el plazo para contestar, la persona interesada no hubiera obtenido ninguna respuesta por parte del Ayuntamiento, podrá dirigirse al servicio de atención ciudadana donde presentó su comunicación a fin de pedir información sobre los motivos que han originado la falta de contestación.
27.3. Jarduerak eta jarraipena.	27.3. Actuaciones y seguimiento.
Herritarren arreta zerbitzuak kontrolatuko ditu administrazio-arlo bakoitzari buruz jasotako komunikazioak.	El servicio de atención ciudadana llevará un control de los comunicados que afecten a las diferentes áreas administrativas del Ayuntamiento.

Aurkeztu diren kexen, iradokizunen, ekimenen, eskaeren, esker onen eta abisuen zerrenda bat bidaliko zaie, aldian-aldian, Udaleko arduradun politikoei. Arlo bakoitzaren ardura izango da emandako erantzunen eta hartutako neurrien berri ematea.	Periódicamente se remitirá a los y las responsables políticos municipales una relación sobre las quejas, sugerencias, iniciativas, peticiones, agradecimientos y avisos presentados. Será responsabilidad de cada unidad administrativa dar cuenta de las respuestas y medidas adoptadas.
27.4. Kexen ondorioak.	27.4. Efectos de las quejas.
Ordenantza honetan aurreikusitakoaren arabera aurkeztutako kexak ez dira, kasu bakar batean ere, administrazio errekurtsotzat hartuko, eta kexa horiek aurkezteak ez ditu indarreko araubidean ezarritako epeak geldiaraziko.	Las quejas formuladas de acuerdo con lo previsto en esta ordenanza no tendrán en ningún caso la calificación de recurso administrativo ni su interposición paralizará los plazos establecidos en la normativa vigente.
Kexa horiek ez dituzte baldintzaten, inolaz ere, interesdun gisa agertzen direnek prozedura bakoitzaren araubidearen arabera gauzatu ditzaketen gainerako ekintzak edo eskubideak.	Estas quejas no condicionan, en modo alguno, el ejercicio de las restantes acciones o derechos que, de conformidad con la normativa reguladora de cada procedimiento, puedan ejercitar quienes figuren en él como personas interesadas.
28. artikulua. Ahalordetzeen erregistro elektronikoen Kudeaketa.	Artículo 28. Gestión del Registro electrónico de apoderamientos.
Herritarren arreta zerbitzuak kudeatuko du Udalaren ahalordetzeen erregistro elektronikoa, eta honako datu hauek jasoko ditu:	El registro electrónico de apoderamientos del Ayuntamiento será gestionado por el servicio de atención ciudadana y comprenderá los siguientes datos:
a. Ahalorde-emailearen izen-abizenak edo sozietatearen izena eta nortasun-agiri nazionala, identifikazio fiskaleko zenbakia edo agiri baliokideren bat.	a. Nombre y apellidos o la denominación o razón social, documento nacional de identidad, número de identificación fiscal o documento equivalente del poderdante.
b. Ahalordedunaren izen-abizenak edo sozietatearen izena eta nortasun-agiri nazionala, identifikazio fiskaleko zenbakia edo agiri baliokideren bat.	b. Nombre y apellidos o la denominación o razón social, documento nacional de identidad, número de identificación fiscal o documento equivalente del apoderado.
c. Ahalordetzeen erregistroko inskripzioaren data.	c. Fecha de inscripción en el registro de apoderamientos.
d. Zenbat denborarako ematen den ahalordea.	d. Período de tiempo por el cual se otorga el poder.
e. Ahalorde mota, Udalaren aurrean ematen dituen ahalmenen arabera.	e. Tipo de poder según las facultades que otorgue frente al Ayuntamiento.

Erregistroan inskribatutako ahalordeek bost urterako balioa izango dute, gehienez, inskripzioa egiten den datatik aurrera. Nolanahi ere, epe hori amaitu aurreko edozein unetan, ahalorde-emaileak ahalordea baliogabetu edo luzatu ahal izango du. Ahalorde-emaileak erregistroari emandako luzapenek, gehienez ere, bost urterako balioa izango dute inskripzioa egiten den egunetik aurrera.	Los poderes inscritos en el registro tendrán una validez determinada máxima de cinco años a contar desde la fecha de inscripción. En todo caso, en cualquier momento antes de la finalización de dicho plazo el poderdante podrá revocar o prorrogar el poder. Las prórrogas otorgadas por el poderdante al registro tendrán una validez determinada máxima de cinco años a contar desde la fecha de inscripción.
Ahalordetze elektronikoa ahalordea ematen duen pertsonak elektronikoki sinatuta egon beharko du.	El apoderamiento electrónico deberá estar firmado electrónicamente por la persona que lo otorgue.
29. artikulua. Alkatzaren eta Gizarte Zerbitzuen Arloko agenda: hitzordua eskatzea.	Artículo 29. Agenda de la Alcaldía y del departamento de Servicios Sociales: cita previa.
Udalaren oinarrizko helburua honako hau izango da: Oiertzungo Udalarekiko harremanetan herritarrei ahalik eta aholkularitza eta informazio zabalena ematea H@Ziren bitartez.	Será objetivo básico del Ayuntamiento de Oiartzun facilitar a través del servicio de atención ciudadana el máximo de asesoramiento e información que la ciudadanía pueda necesitar en su relación con el departamento de Servicios Sociales.
Hala ere, gerta daiteke eskaera batzuk, duten zailtasunagatik, berezitasunagatik edo izaerarengatik, Alkatzaren edo Udaleko teknikarien arreta behar izatea. Horrelakoetan, herritarren arreta zerbitzuak administratuko du partzialki Alkatzaren eta Gizarte Zerbitzuen sailaren agenda, eta bilera egiteko eguna, ordua eta lekua emango ditu.	No obstante, resulta inevitable la existencia de demandas que, bien sea por su dificultad, por su peculiaridad o por su identidad, requieran la atención de la Alcaldía o de personal técnico del Ayuntamiento. En el caso de la Alcaldía y en el del departamento de Servicios Sociales, el servicio de atención ciudadana administrará parcialmente su agenda, asignando día, hora y lugar de la cita, con carácter previo a su desarrollo.
30. artikulua. Telefono bidezko Kudeaketa. Telefono deiak jaso eta bideratzea.	Artículo 30. Gestión a través del teléfono. Recepción y distribución de llamadas telefónicas.
30.1. Telefono bidezko Kudeaketa.	30.1. Gestión a través del teléfono.
A. Herritarren eta Oiertzungo Udalaren arteko harremana telefono bidez egin ahalko da, egintza administratiboak idatziz jasotzeari eta jakinarazpenak bidaltzeari utzi gabe, beharrezkoa den kasuetan.	A. La relación ciudadanía - Ayuntamiento de Oiartzun podrá realizarse a través del servicio telefónico, sin perjuicio de la constancia escrita de los actos administrativos y la práctica de

	notificaciones en los casos en que proceda.
B. Telefono bidezko Kudeaketak tramitatzekoan, prozesu hau jarraituko da interesdunaren nortasuna ziurtatzeko:	B. En la tramitación de las gestiones a través del teléfono se asegurará la identidad de las personas interesadas a través del siguiente proceso:
1. Komunikatzailearen identifikazio pertsonala.	1. Identificación personal de la o el comunicante.
2. Nortasun Agiri Nazionalaren zenbakia egiaztatzea, jasota baldin badago.	2. Comprobación del número del Documento Nacional de Identidad si constase.
3. Gutxienez, lehenago ere, inoiz, Udalari komunikatu izan zaion beste datu bat egiaztatzea.	3. Comprobación de, al menos, un dato más que haya sido, en un momento anterior, comunicado al Ayuntamiento.
Dena dela, interesdunei egin behar zaizkien jakinarazpenak, jakinarazpenetarako berariaz eman duten helbidean egingo dira, hau da, Udalaren erregistroetan azaltzen den helbidean.	La notificación a las personas interesadas se practicará, en todo caso, en el domicilio que expresamente determinen a efectos de notificaciones y que figura en los registros administrativos del Ayuntamiento.
C. 010 eta 092 telefonoen bidez eskaintzen diren zerbitzuak, aktibatzen direnean, doakoak izango dira. 010 eta 092 zenbakietara zuzenean deitzeak ez du inolako kosturik eragingo deia egiten duen pertsonaren fakturan.	C. Los servicios que se prestan a través del teléfono 010 y 092, cuando se activen, tendrán carácter gratuito. La llamada directa a los números 010 y 092 no supondrán coste alguno que repercuta en la factura de la persona que efectúe la llamada.
C. Prozedura:	C. Procedimiento:
Telefono bidez eskaera jaso ostean, herritarren arreta zerbitzuak egin beharreko kudeaketak egingo ditu, eta, hala beharko balitz, eskatzailearengandik behar duen dokumentazio osoa jaso ondoren, eskatutako tramitearen frogagiria bidaliko dio bere helbidera.	El Servicio de atención ciudadana, recibida la demanda a través del teléfono, realizará las oportunas gestiones y tras recabar de la persona solicitante, en su caso, la documentación oportuna, remitirá a su domicilio el documento acreditativo del trámite solicitado.
30.2. Telefono deiak jaso eta bideratzea.	30.2. Recepción y distribución de llamadas telefónicas.
Herritarrek, Udalarekiko harremanetan, bertako langileren batekin harremanetan jarri behar badute, lehenengo eta behin herritarren arreta zerbitzuko langileek egingo diote harrera, bertan betetzen delako, hasiera	Los ciudadanos y las ciudadanas que, en su relación con el Ayuntamiento, necesiten contactar telefónicamente con cualquiera de las personas que trabajan en él, serán atendidas inicialmente por el personal del

batean behintzat, arreta funtzioa. Herritarrentzako Arreta Zerbitzuan emango zaio behar duen informazioa, edo behar duen gestioa egingo da. Azken funtzioa deia ahalik eta azkarren dagokion pertsonari pasatzea izango da.	servicio de atención ciudadana, el cual tendrá como función inicial dicha atención, facilitando la información o realizando la gestión que se requiera y como función final la de distribuir la llamada a la persona destinataria con la máxima celeridad.
31. artikulua. Udalerako posta eta Udaletik bidaltzeko posta jasotzea eta banatzea.	Artículo 31. Recepción y distribución de correo entrante y saliente.
Herritarren arreta zerbitzuaren ardura da posta eta paketeak jasotzea eta banatzea, baldin eta zerbitzuetako langileen presentzia edo sinadura beharrezkoa ez bada.	El servicio de atención ciudadana será responsable de la recogida y distribución del correo postal y paquetería que no requiera presencia o firma del personal de los departamentos o de sus servicios
Bestalde, bertan kudeatuko da udaletxetik dagozkion postetxetara bidali beharreko posta guztia.	Centralizará además la gestión de la remisión ante las oficinas postales correspondientes del correo postal saliente del Ayuntamiento.
32. artikulua. Laguntza funtzioa.	Artículo 32. Función asistencial.
Herritarrekiko harremanetan, herritarren arreta zerbitzuak ondorengo zerbitzuak emango ditu:	En sus relaciones con la ciudadanía el servicio de atención ciudadana prestará los siguientes servicios:
a) Nahi dituzten dokumentuak digitalizatzea eta kopia autentikoak egitea, betiere udal-espedienteetan ondorioak izango badituzte.	a) Digitalizar y realizar copias auténticas de los documentos que deseen, siempre que vayan a surtir efectos en expedientes municipales.
b) Udal tramiteak kudeatzeko beharrezkoa denean, faxa, posta elektronikoa eta telefonoa erabiltzen uztea.	b) Facilitar el uso del fax, correo electrónico y teléfono cuando fuera necesario para la gestión de los trámites municipales.
c) Udal formulario eta dokumentuak betetzen laguntzea.	c) Ayudar al cumplimiento y relleno de todo tipo de formularios y documentos del ayuntamiento.
d) Interesdunei baliabide elektronikoak erabiltzen laguntzea Ordenantza honetan aurreikusitakoaren arabera.	d) Asistencia en el uso de medios electrónicos a las personas interesadas de acuerdo con lo previsto en la presente ordenanza.
VI. TITULUA.	TÍTULO VI
TRAMITEEN ESKULIBURUA ETA	MANUAL DE TRÁMITES E INNOVACIÓN
33. artikulua. Tramiteen eskuliburua.	Artículo 33. Manual de trámites.

Udalak urtero argitaratuko du Tramiteen Eskuliburua. Bertan, herritarren eskura jartzen diren zerbitzuen prozedurak edota tramiteak jasoko dira.	Anualmente, el Ayuntamiento publicará el Manual de Trámites donde recogerá los procedimientos y/o trámites correspondientes a las áreas administrativa municipales que se ponen a disposición de la ciudadanía.
Eskuliburu hori Udalaren webgunean argitaratuko da, eta honako edukia izango du:	Dicho manual, que será publicado en la sede electrónica y en la página web institucional, contendrá:
a) Zerbitzuaren edo tramitearen laburpena, argi eta garbi azalduz zertan datzan.	a) Resumen del servicio o trámite, explicando con sencillez en qué consiste.
b) Hartzaileak.	b) Destinatarias/os Personas destinatarias.
c) Bete beharreko baldintzak eta aurkeztu beharreko dokumentazioa.	c) Requisitos y documentación a presentar.
d) Eskakerak aurkezteko lekua eta modua.	d) Lugar y forma de presentación de la solicitud.
e) Kostua, izango balu.	e) Coste, si lo tuviera.
f) Tramitazioarako aurreikusitako epea, administrazioaren isiltasunerakoa eta horren izaera.	f) Plazo previsto de tramitación, de silencio administrativo y su carácter.
g) Aplikatu beharreko araudia.	g) Normativa de aplicación.
h) Eskatera ostean jarraitu beharreko prozedura.	h) Procedimiento a seguir tras la solicitud.
i) Erabakia hartuko duen organoa.	i) Órgano encargado de la resolución.
j) Interesgarritzat jotzen den beste edozein gauza.	j) Cuantos otros extremos se consideren de interés.
34. artikulua. Herritarrentzako arretaren berrikuntza.	Artículo 34. Innovación de la atención a la ciudadanía.
Oiartzungo Udalak sustatuko dute herritarrentzako arretaren arloa etengabe bilakatzen, berritzen eta hobetzen jarraitzea, ez bakarrik etorkizuneko aldaketa sozial eta teknologikoetara egokitzeko, baizik eta, modu proaktiboan, zerbitzu pertsonalizatuak, autozerbitzurako espazio publikoak, Europako barne-merkatuko zerbitzu-leihatila bakarra eta beste hainbat eskaintzeko.	El Ayuntamiento de Oiartzun promoverá que la atención a la ciudadanía se mantenga en permanente proceso de evolución, innovación y mejora, de forma que, no solo se adapte a los futuros cambios sociales y tecnológicos, sino que, de forma proactiva, ofrezca servicios personalizados, espacios públicos de autoservicio, etc.

<p>Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio orokorrak eta haren Administrazio instituzionalak dagozkion jarduerak egitean lortzen dituen datuak eta informazioa aktibo estrategiko gisa eratuko dira, eta balio publikoa sortzeko eta herritarren onura lortzeko babestu eta kudeatuko dira.</p>	<p>Los datos y la información que el Ayuntamiento de Oiartzun obtenga en el desarrollo de su actividad se configurará como un activo estratégico que se protegerá y gestionará para la creación de valor público y el beneficio de la ciudadanía.</p>
<p>Administrazioak aktibo horren erabilera bultzatuko du, prozesuak, zerbitzuak eta prozedurak bizkortzeko eta automatizatzeko, horiek proaktiboak eta pertsonalizatuak izan daitezzen eta datuetan oinarritutako erabakiak hartu ahal izan daitezzen.</p>	<p>La Administración potenciará el uso de dicho activo para la agilización y automatización de los procesos, servicios y procedimientos, para la proactividad y personalización de los mismos y para la toma de decisiones basadas en datos.</p>
<p>XEDAPEN GEHIGARRIA</p>	<p>DISPOSICIÓN ADICIONAL</p>
<p>Bakarra. Oiartzungo Udalak herritarren arreta zerbitzuan behar diren langileak jarriko ditu, horretarako, funtzio publikoari buruz indarrean dagoen araudiak aurreikusitako prozesuei jarraituz. Era berean, Udaleko lanpostuzerrendan egin beharreko egokitzapen guztiak ere egingo dira. Edozein kasutan, langile horiek prestakuntza zehatza eta egokia jasoko dute ordenantza honetan bildutako funtzioak betetzeko eta, horrela, zerbitzua erabat ezartzeko.</p>	<p><i>Única.</i> El Ayuntamiento de Oiartzun procederá a dotar del personal necesario al servicio de atención ciudadana, siguiendo para ello los procesos previstos en la legislación de función pública vigentes. Asimismo, a tal fin, se realizarán cuantas adaptaciones sean necesarias en la relación de puestos de trabajo del Ayuntamiento. En todo caso, dicho personal recibirá la formación precisa y adecuada dirigida al desempeño de las funciones señaladas en esta ordenanza para la plena implantación del servicio.</p>
<p>AZKEN XEDAPENA</p>	<p>DISPOSICIÓN FINAL</p>
<p><i>Lehena.</i> Ordenantza hau Toki Araubidearen Oinarriak arautzen dituen apirilaren 2ko 7/1985 Legearen 70.2 artikuluan xedatutakoaren arabera jarriko da indarrean, testu osoa argitaratu ondoren eta lege horren 65.2 artikuluan aurreikusitako 15 egun balioduneko epea igaro ondoren.</p>	<p><i>Primera.</i> La presente ordenanza entrará en vigor de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 70.2 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las Bases de Régimen Local, una vez publicado completamente su texto y transcurrido el plazo de 15 días hábiles previsto en el artículo 65.2 de la citada ley.</p>
<p><i>Bigarrena.</i> Hala ere, egiten ari den barne antolakuntzako prozesua amaitzen denean izango du ordenantza honek erabateko eraginkortasuna, orduan egongo direlako prest herritarren arreta zerbitzua erabat eta eraginkortasunez jartzeko behar diren bitarteko pertsonalak, materialak eta teknologikoak.</p>	<p><i>Segunda.</i> No obstante, la plena efectividad de la aplicación de la presente ordenanza quedará supeditado a que el Ayuntamiento de Oiartzun haya completado el proceso organizativo interno que está desarrollando, que posibilite la atribución de los medios personales, materiales y tecnológicos necesarios para</p>

	la plena implantación y efectividad del servicios de atención ciudadana.
--	--