



## Gardentasuna – Zerbitzu-gutuna

## Transparencia – Carta de servicios

### GARDENTASUN ARLOKO ZERBITZU-GUTUNA

Ermuko Udaleko Herritarren Partaidetza eta Gardentasun Zerbitzuak udal antolakunde osora gardentasunaren printzipioak zabaltzeko eginkizuna du bere gain.

Badakigu gardentasuna guztiz garrantzitsua dena herritarrek udal administrazioarengan konfiantza handiagoa izateko eta udal kudeaketa moderno eta eraginkor baterantz aurrerapausoak emateko.

Horretarako, zerbitzu-karta honetan prestazioak eta gure gain hartzen ditugun konpromisoak biltzen eta adierazten ditugu, herritarrek udal informazioa eskuratzeko duten eskubidea erabat erabil dezaten, gobernu onaren printzipioei jarraituta beti ere.

### **MISIOA**

Ermuko Udaleko Hiritarren Partaidetza eta Gardentasun Zerbitzuak udal osoaren gardentasuna hobetzen laguntzen du, bai publizitate aktiboari, bai eta informazio publikoa eskuratzeko eskubidea egikaritzeari dagokionean ere:

- Ermuko Udaleko antolaketa-unitate ezberdinen artean gardentasunari dagokionean behar den koordinazioa ezarri.
- Gardentasunaren inguruan indarrean dauden legeak erabat bete daitezela bermatuz.
- Beste erakunde publiko eta pribatu batzuen ohiturarik onenak aztertuz eta Udal antolakundearen barruan zabalduz.
- Gardentasunaren kultura sustatuz, bai udal antolakundearen barruan, bai eta Ermuko herritarren artean ere.

### **IKUSPEGIA**

Gutziz gardena den udal bat edukitzen eta udalaren gardentasunarekin guztiz zorrotzak diren herritarrak edukitzen erabat laguntzea.

Ermuko Udalean baliabide publikoak erabiltzeko, herritarren iritziei jaramon egiteko eta gizarteari kontuak emateko, gardentasunaren kultura sustatu eta errotzeko konpromisoa hartu dugu.

Ez dugu legeak zorrotasunez betetzea nahikotzat jotzen; urrunago joan nahi dugu eta, geure borondatez, gobernu-jarduera gardentasunean eta erantzukizunean oinarritu. Uste osoa dugu horreta eta horixe egin nahi dugu.

Horregatik gardentasuna da gure eguneroko kudeaketa eta jardunaren ezaugarri, herritarrek konfiantza izaten eta informazioa eskuratzeko laguntzen duelako. Informazio hori herritarrena da, ez beste inorena, eta horrela bere kudeatzaileak hobeto kontrolatu, proposamenak aurkeztu edota oposizio konstruktiboa egin dezakete. Gizarte arduratsua, hobeto informatua eta gai publikoetan konprometitua eratzen lagundun ahi dugu.

Baina gardentasunak, batez ere, aukera eskaintzen du, administrazio barruan, gure barne-antolaketa eta jarduera hobetzera derrigortzen gaituelako, eta administraziotik kanpora, herritarrengandik hurbilen dagoen administrazioan, hau da, udalean konfiantza izaten.

## **HERRITARREN PARTE-HARTZEA**

Ermuko Udalak gardentasun kontuetan Ermuko herritarren beharrezanean erantzunez eta zerbitzurik egokiena eskainiz funtzionatuko duela bermatzeko, partaidetza-mekanismo ezberdinak pentsatu ditugu, mekanismo zorrotzetatik hasi eta informalenetaraino:

- Udalaren informazio publikoa eskuratzeko eskubidea egikaritzen duten pertsona fisiko zein juridikoek aukera daukate prozedurari eta jasotako informazioari buruzko asebetetze-maila ezagutzera emateko, izapideak amaitu eta gero bidaltzen diegun asebetetze-inkestaren bitartez.
- Gainera, aldian-aldian, Gardentasunaren Udal Atariarekin herritarrek duten asebetetzearen ebaluazioak egingo dira, hobetu daitezkeen arloak zein diren antzemateko.
- Udalaren informazio publikoa eskuratzeko eskubidea egikaritu duen edozein pertsona fisiko zein juridikok eman den ebazpenarekiko bere desadostasuna adieraz dezake indarreko araudian aurreikusitako errekurtsioak aurkeztuta eta, nahi izanez gero, erreklamazioa aurkez diezaioke Informazio Publikoaren Sarbiderako Euskal Batzordeari udalaren informazio publikoa eskuratzeko eskubidea egikaritzen ez zaiola lagundu edota beharrezko arretarik eman uste ba.
- Udal gardentasunaren inguruan kexak edo iradokizunak aurkeztu nahi dituen pertsona fisiko zein juridiko orok (bai publizitate aktiboari dagokionean bai informazio publiko eskuratzeko eskubideari dagokionean) idatziz egin dezake Abipuntu bulegoan edota [www.ermua.es](http://www.ermua.es) udal webgunearen bitartez.

## **ZERBITZUAK**

1. Ermuko Udalaren Gardentasun Atariko publizitate aktiboaren edukien eguneratzea. Horretarako elkarren osagarri diren bi ikuspegitatik ekiten da:
  - Udalaren barne-kudeaketa eta Gardentasun Atariaren artean edukiak automatikoki estekatzea, herritarrek egun-egungo informazioa eskura izateko. Kasuistika horren adibide da Udalak egiten dituen kontratu guztien argitalpena, kontratu txikiak ere baio.
  - Automatikoki eguneratu ezin diren beste edukien eguneratzea, Udaleko antolamendu-unitate multzoarekin koordinatuta eta jarraipena eginez.
2. Automatikoki eguneratu ezin diren beste edukien eguneratzea, Udaleko antolamendu-unitate multzoarekin koordinatuta eta jarraipena eginez.
3. Espedienteen jarraipena egitea, horien ebazpena eman arte.
4. Udal informazio publikoaren zati bat edo guztia eskuratzeko eskubideari buruz edozein pertsona fisiko zein juridikok egindako erreklamazioei arreta egitea.
5. Gardentasun kontuetan herritarrek dituzten eskubideen inguruan Ermuarrak sentsibilizatzea, eta eskubide horiek egikaritzeko moduari buruz informazio proaktiboa ematea.



AYUNTAMIENTO DE LA VILLA DE ERMUA  
ERMUA HIRIKO UDALA

## Gardentasuna – Zerbitzu-gutuna

### Transparencia – Carta de servicios

6. Gardentasun kontuetan Udalak dituen obligazioak behar bezala betetzeko, Ermuko Udaleko antolamendu-unitate ezberdinei laguntza eta aholku ematea.
7. Udal gardentasunaren kudeaketan erabili beharreko prozedurak eta dokumentuak normalizatzea, azken horiek (dokumentuak) Abiapuntu bulegoan eta udal webgunean ([www.ermua.es](http://www.ermua.es)) eskuratzeko aukera eskainiz.
8. Udal gardentasunari dagokionean herritarren asebetetze-mailaren ebaluazio jarraitua egitea.
9. Gardentasunaren inguruan urtero memoria prestatzea.

### **JENDAURREKO ARRETA**

Abiapuntu bulegoa. Udal gardentasunari eta udal informazio publikoa eskuratzeko eskubideari buruzko informazio orokorra jasoko duzu.

#### POSTA HELBIDEA

Abiapuntu bulegoa  
Konbentukoa, 3 behea  
48260 Ermua, Bizkaia

Herritarren Partaidetza eta Gardentasun Zerbitzua. Bertan kudeatzen dira udal informazio publikoa eskuratzeko egiten diren eskaerak.

#### POSTA HELBIDEA

Ermuko Udala  
Marqués de Valdespina, 1  
48260 Ermua, Bizkaia

#### TELEFONOA

943 708 706, Aintzane Larrañaga

#### HELBIDE ELEKTRONIKOA

[alarranagak@udalermua.net](mailto:alarranagak@udalermua.net)

#### WEBGUNEA

[www.ermua.es](http://www.ermua.es)

## ABIAPUNTU - JENDAURREKO ARRETA ORDUTEGIA

Astelehenetik ostiralera, 8:00etatik 15:00etara, jaiegunetan eta zubi-egunetan izan ezik.

## HERRITARREN PARTAIDETZA ETA GARDENTASUN ZERBITZUA - JENDAURREKO ARRETA ORDUTEGIA

Telefono bidezko arreta eta aurrez aurrekoa, informazioa eskuratzeko eskubidearen egikaritzari buruz: 8etatik 15etara astelehenetik ostiralera, jai-egunetan izan ezik.

Aldez aurretik hitzordua hartzeko, deitu 943 708 706 telefonora.

## SARRERA/GARRAIOA

Gure bulegoetara autoz etorri nahi duenak aparkaleku publiko bat dauka Valdespinako parkearen azpian, bertan egiten diren lehenengo bi orduak doakoak izanik. Aparkalekurako sartu-irtena 634 errepide nazionaletik egiten da. Zerbitzuaren ordutegia honakoa da: astelehenetik ostiralera 8:00etatik 20:00etara, jaiegunetan izan ezik.

## NORK EMANGO DIZU ARRETA

- Abiapuntuko zerbitzua: Kontsulta orokorrak (udalaren gardentasunari eta udal informazio publikoa eskuratzeko eskubidea egikaritzeari buruzko informazio orokorra)
- Aintzane Larrañaga Korta: Kontsulta teknikoak edota prozedurari buruzkoak

## **ARAUDIA**

- 19/2013 Legea, abenduaren 9koa, gardentasuna, informazioa atzitzea eta gobernu ona arautzen dituen
- 2/2016 Legea, apirilaren 7koa, Euskadiko Toki Erakundeei buruz
- 128/2016 Dekretua, irailaren 13koa, Informazio Publikoaren Sarbiderako Euskal Batzordeari buruzkoa

## **HERRITARREN ESKUBIDEAK**

Jarraian aipatuko diren eskubideak edozein pertsona fisiko zein juridikori dagozkio, Ermuan bizi zein ez bizi:

1. Gardentasunari lotutako printzipio orokorrak:
  - a. "Hizkuntza ulergarria"ren erabilera, herritarren esku jartzen den informazioa erraz ulertzeko modukoa.
  - b. Informazioa eguneratuta egotea.
  - c. Informazio historikoa argitaratzea, informazio hori garrantzitsua denean gehien bat: aurrekontuak, urteko kontuak eta formalizatu diren kontratuak esate baterako.
  - d. Ezgaitasunen bat duten pertsonen ere informazioa eskuratu ahal izatea.



AYUNTAMIENTO DE LA VILLA DE ERMUA  
ERMUA HIRIKO UDALA

## Gardentasuna – Zerbitzu-gutuna

### Transparencia – Carta de servicios

- e. Teknologia berriak erabiltzen ez dituzten edota erabiltzea zail gertatzen zaien kolektiboek, beste baliabide ez telematiko batzuk eskaintzea.
  - f. Datu pertsonalak benetan babestea.
  - g. Ahal den neurrian, berrerabili daitezkeen formatuak erabiltzea
2. Publizitate aktiboa. Indarreko araudiak exijitzen dituen informazio-edukiak Ermuko Gardentasun Atarian argitaratzea, aurreko puntuan ezarritako printzipioen arabera Ermuko Udalak bere borondatez argitaratzen dituen haiez gain.
  3. Udal informazio publikoa eskuratzeko eskubidea, kanpotik kudeatzen diren zerbitzu publikoek buruzko informazioa barne. Udal informazio publikoa eskuratzeko eskubidea benetako egikaritzea, ondorengo aspektuak ere barne izanik:
    - a. Informazio publikoa eskuratzeko eskubidearen izaerari, berori egikaritzeko bideei eta mugei buruzko informazioa jasotzeko eskubidea, eta eskubidea behar bezala egikaritzeko aholku hartzekoa.
    - b. Eskatutako informazioa indarreko legeriak ezartzen dituen gehieneko epeetan jasotzeko eskubidea.
    - c. Eskatutako informazio publikoa norberak eskatutako moduan eta formatuan jasotzeko eskubidea.
    - d. Informazioa osorik edo zati bat ez ematearen arrazoiak edota informazio hori eskatutako moduan edo formatuan ez jasotzearenak jakiteko eskubidea. Informazio publikoa eskuratzeko eskubidea egikaritzean Ermuko Udalak interpretatuko ditu 19/2003 Legean ezartzen diren mugak, beti ere modu murriztailean eta interes publiko eta pribatuari ustez sortuko litzaiokeen kaltearen eta behar den informazioaren eta gobernu-ekintzaren azterketa demokratikoa burutzeko beharrizan objektiboaren garrantzia edo ondorioen artean ebaluazio-prozesu bat eginez.
    - e. Eskatutako informazioa norberak aukeratutako hizkuntza ofizialean jasotzeko eskubidea.
    - f. Eskatutako informazioa eskuratzeko tasa edo prezioaren bat exijitzen denean horien zerrenda edota horiek ordaindu beharretik salbuetsita geratzeko zergatiak jakiteko eskubidea. Nolanahi ere, informazio-eskuratzea doan izango da, nahiz eta izan litekeen informazioaren kopiak egiteagatik edota berori jatorrizko formatutik beste batera aldatzeagatik tasaren bat ordaindu behar izatea. Ermuko Udalak doan eskaintzen du zerbitzu hori.
    - g. Eskaera herritarren esku jarritako eredu normalizatuan edota norberak nahi duen beste batean aurkeztu ahal izango da:
      - Abiapuntura bertaratuta.
      - Posta Zerbitzuaren edota horretarako dagoen beste edozein bulegoren bitartez.
      - Posta elektronikoa erabiliz.
      - Erregistro elektronikoaren bitartez.
  4. Administrazioarekiko auzien bidetik eta Informazio Publikoaren Sarbiderako Euskal Batzordeari erreklamazioa aurkezteko eskubidea, udal informazio publikoa eskuratzeko eskubidea osorik edo zati batean urratu dela uste bada.

Eskubide hauetarikoren bat betetzen ez dela ikusiz gero, Ermua Hiriko Udalak zure eskura udal bulego guztietan eta webgunean ([www.ermua.es](http://www.ermua.es) > Herritarren partaidetza > Kexa eta iradokizunak ) jartzen duen kexa eta iradokizun zerbitzuaren bitartez erreklamazioa egin ahalko duzu.

### **ESPERO DUGUNA**

- Udal informazio publikoa eskuratzeko eskabidea bete baino lehen, behar duten informazioa Gardentasunaren Udal Atarian ([www.ermua.es/transparencia](http://www.ermua.es/transparencia)) argitaratuta dagoen begiratzeko.
- Ahal den neurrian informazio publikoa eskuratzeko eskabideak, ahal dela behintzat, kanal elektronikoaren bitartez egiteko.
- Behar dena ahalik eta zehatzen adierazteko. Ez dago informazioa eskuratzeko eskabidearen zergatia azaltzeko obligaziorik, baina informazio-eskabidea egiten duenak azaldu egin dezake, informazio horrek bere eskabidea hobeto ulertzen lagunduko duela pentsatzen badu.
- Gai ezberdinei buruzko informazio publikoa eskuratu nahi izanez gero, gai bakoitzeko eskabide bat egiteko.
- Udalaren Gardentasun Atarian informazio publikoaren zein beste eduki nahi duten modu proaktiboan txertatzea adierazteko.
- Behar den informazioa gure udalaren eskudantzien eremuko izapidea edo kudeaketa den begiratzeko. Eskatu den informazioa beste administrazio publiko bati badagokio, administrazio horri eskatu beharko zaio, ezin dugu-eta informazio hori eskuratzeko obligazioa gure gain hartu.
- Akatsen bat nabaritu ezkerro, guri jakitera emateko. Berehala zuzenduko dugu.
- Gure zerbitzuren bat ez dela nahikoa pentsatu ezkerro, guri jakitera emateko. Kexa edo iradokizuna jasoko dugu eta ahal bezain laster erantzungo dugu.

### **ZER INFORMAZIO ESKURATU DAITEKE?**

Printzipioz guztia, espresuki salbuetsita ez badago.

Guztia diogunean dokumentuak eurak eta horien edukia dira, datu pertsonalak salbu, edozein formatu eta euskarritan.

Edozein espediente administratibo eskuratu daiteke, dena dela bere egoera: amaituta zein oraindik izapidetzen, ebazteko zain.

### **BA AL DA INFORMAZIOA ESKURATZEARI DAGOKIONEAN SALBUESPENIK?**

Bai, informazio eta dokumentuak eskuratzeko eskubidearen egikaritza Gardentasunaren Legearen 14. artikuluan espresuki jasotzen diren mugei lotzen zaie: nazioaren segurtasunari, defentsari, kanpo harremanei, segurtasun publikoari eta politika ekonomiko eta monetarioari buruzko mugak.



AYUNTAMIENTO DE LA VILLA DE ERMUA  
ERMUA HIRIKO UDALA

## Gardentasuna – Zerbitzu-gutuna

### Transparencia – Carta de servicios

Babestutako ondasun publikoa legez kanpoko penal, administratibo edo diziplinazkoen prebentzioa, ikerketa eta zahapena denengan; zaintza, ikuskatzailletza eta kontrol funtzioak direnean, edota erabakiak hartzeko prozesuetan beharrezkoa den konfidentzialtasuna edo sekretua bermatu behar denean.

### **INFORMAZIOA ESKURATZEKO ESKABIDE BAT EZ ONARTZEKO ARRAZOIAK**

Gardentasunaren Legearen 18 artikulua espresuki eta zehazki ezartzen dituenak dira: eskatutako informazioa oraindik lantzen edo jende guztiarentzat argitaratzeke dagoenean; edota informazio lagungarria edo osagarria denean, hala nola oharra, zirriborroak edo iritzi hutsak; informazioa oraindik birlandu behar denean; edota informazioa eskatu zaion administrazioak informazio hori ez daukanean, eduki gabe ere berarentzat eskuragarria edo berak eduki beharrezkoa denean salbu; bai eta informazio-eskaera hori eskubide baten behargabeko edo abusuzko errepikapena denean.

### **BABES BEREZIA BEHAR DUTEN BESTE KASU BATZUK**

Ez da inolaz ere emango errolda fiskal, biztanle-errolda edo antzerako beste dokumentu batzuetako datu pertsonalak jasotzen dituen informaziorik, ez eta Datu Pertsonalak Babesteko abenduaren 13ko 15/1999 Lege Organikoan bereziki babestutako daturik, ukitutako pertsonak edo pertsonak espresuki emaniko baimena aurkezten ez bad.

Obrak egiteko edo establezimenduak irekitzeko lizentziei dagozkien proiektu teknikoak eta horien dokumentazioa jabetza intelektualaren eskubideak babesten ditu, horregatik ez zaio dokumentazio horren kopiarik emango hirugarren bati, dokumentuen jabeak espresuki emaniko baimena aurkezten ez badu.

### **KEXAK ETA IRADOKIZUNAK**

Zerbitzurik onena eskaini nahi dugu, horregatik gurekin harremana duten pertsona guztien iritzia behar dugu, ematen dugun zerbitzua hobetu dezaketen ekarpenak ezagutzeko.

Ermuko Udalak kexa eta iradokizunak bideratzeko prozesu bat dauka jardunean, eta horren bitartez interesdunek beraien iritzia helaraz diezagukete eskaintzen ditugun zerbitzuei buruz. 3 bide daude horretarako:

- Kexa, iradokizun eta erreklamazioetarako inprimakia Abiapuntu bulegoan zuzenean edota posta arruntaz bidalita. Inprimakia Abiapuntu bulegoan bertan eskuragarri dago edo ([www.ermua.es/abiapuntu](http://www.ermua.es/abiapuntu)) udal webgunetik jaitsi daiteke.
- Udal webgunearen bitartez ([www.ermua.es](http://www.ermua.es)>Herritarren partaidetza>Kexa eta iradokizunak), eskaera-inprimakia beteta.
- Herritarren Partaidetza eta Gardentasun Zerbitzuarekin telefonoz (943 708 706) harremanetan jarrita, helbide elektronikoaren bidez ([alarranagak@udalermua.net](mailto:alarranagak@udalermua.net)) edota gure instalazioetara zuzenean etorrita.

Halaber Administrazio Publikoen Administrazio Prozedura Erkidearen urriaren 1eko 39/2015 Legean adierazitako lekuetan ere aurkez daitezke.

Ermuko Udalak 20 eguneko epea dauka jaso dituen kexa eta iradokizunei erantzuteko.

Kexa bat aurkezteak ez du Ermuko Udalak emaniko egintza administratiboan kontra legez ezarritako errekurtsioak aurkeztea galarazten.

### **GURE KONPROMISOAK**

| <b>KONPROMISOA</b>   | <b>NOLA NEURTZEN DUGU</b>  |
|--|--|
| <b>Udal informazio publiko eskuratzeko eskareri hilabeteko epean erantzutetokoa</b>                        | <p>Adierazlea: Hilabeteko apean erantzun zaien informazio-eskaeren ehunekoa.</p> <p>Konpromisoa: %90 baino gehiagokoa izatekoa.</p> <p>Oharra: indarrean dagoen legeriak eskaerari hilabeteko epean erantzutera derrigortzen du orokorrean, baina beste hilabete luzatu daiteke epea eskatzen den informazioaren bolumenak edota konplexutasunak horretara behartzen badu, eskatzaileari aldeztatik jakinaraziz.</p> |
| <b>Gabeziak zuzentzeko edota eskatutako informazioa zehazteko eskaria ahalik eta lasterren bidaltzekoa</b> | <p>Adierazlea 1: behar bezala erantzun ahal izateko, eskatzaileari gabeziak zuzentzeko edota eskatutako informazioa zehazteko esaten zaion eskaeren ehunekoa.</p> <p>Adierazlea 2: eskaera jaso denetik batez beste iragaiten den epea (lanegunak).</p> <p>2. adierazlearekiko konpromisoa: 5 lanegun baino denbora laburragoan bidaltzekoa.</p>   |
| <b>Udal informazio publiko eskuratzeko eskareri ematen zaizkien erantzunak kalitatezkoak izatekoa</b>      | <p>Adierazlea: Udal informazio publiko eskuratzeko eskaerak egiten dituztenei bidaltzen zaizkien gogobetetasun-inkestetan lortutako batez besteko puntuazioa (0tik 10era bitarteko eskalan).</p> <p>Konpromisoa: 10etik 7ko puntuazioa gutxienez lortzekoa, batez beste.</p> <p>Oharra: Inkesta horiek 2017an hasiko gara egiten.</p>  |





AYUNTAMIENTO DE LA VILLA DE ERMUA  
ERMUA HIRIKO UDALA

## Gardentasuna – Zerbitzu-gutuna

### Transparencia – Carta de servicios

|  |  |
|--|--|
| <b>Gardentasunaren Udal Atarian eskaintzen diren publikitate aktiboak nahikotzat jotzekoa</b>  | <p>Adierazlea: Udal webgunean argitaratzen dugun informazioaren kalitateari buruz "Baloratu gure gardentasuna" atalean jasotzen diren erantzunen batez besteko puntuazioa.</p> <p>Konpromisoa: 10etik 7ko puntuazioa gutxienez lortzekoa, batez beste.</p> |
| <b>Udal gardentasunaren inguruko kexa eta iradokizunen %100ari 20 eguneko epean gehienez idatziz erantzutzea</b>                           | <p>Adierazlea: epe barruan erantzun zaien kaxa eta iradokizunen ehunekoa.</p> <p>Konpromisoa: %100.</p>  |
| <b>Urtero gardentasun aktiboari eta pasiboari buruzko informazio kuantitatibo eta kualitatibo jasoko duen Gardentasun Memoria egitekoa</b> | <p>Konpromisoa: memoria hori hurrengo urteko otsailaren 28a baino lehen argitaratzekoa.</p> <p>Oharra: Lehenengoa 2016ko Memoria izango da.</p>  |