



AYUNTAMIENTO DE LA VILLA DE ERMUA
ERMUA HIRIKO UDALA

Zerbitzu elektronikoen karta

2023

HOJA 1.

Xedea

Herritarrei informazio argia eskaintzea, Abiapuntun edo beste edozein udal-bulegotan agertu beharrik gabe, Ermuko Udalaren egoitza elektronikoen bidez izapideak elektronikoki egin ahal izateko.

Ikuspegia

Administrazio elektronikoa, izapidetze presentzialarekin batera, edozein pertsonarentzat aukera bat izan dadila nahi dugu, eta, bere erraztasun eta irisgarritasunagatik, udal-izapideak egiterakoan gero eta pertsona gehiagok hauta dezatela.

Unitate arduraduna

Zerbitzu orokorretako eta gobernu irekiko alorra
Herritarren partaidetza, gardentasun eta kalitateko unitatea

- Posta helbidea: Baldespina markesa 1, - 48260 Ermua. Bizkaia
- Telefonoa: 943 179157
- Posta elektronikoa: mgutierrez@udalermua.net

Eskaintzen ditugun zerbitzuak

- Egoitza elektronikoen bidez egin daitezkeen izapideen katalogo eguneratua eskaintzen dugu, izapidetze-eppei, aurkeztu beharreko dokumentazioari edo eskaera-ereduei buruzko informazio guztiarekin. Katalogoak izapide espezifikoren bat jasotzen ez badu, egoitza elektronikoen "Eskaera orokorra" izapidea erabil daiteke.

Udalaren webguneko egoitza elektronikoa www.ermua.eus, Ermuko Udalean [onartutako identifikazio eta sinadura bitartekoei](#) buruzko informazioa duzu. Bat ere ez baduzu, BakQ eskura dezakezu Abiapuntu bulegoan.

- Abiapuntu bulegoan ekipo informatikoak herritarren eskura jartzen ditugu, edozein administrazio publikorekin izapideak egiteko.
- Izapidetze elektronikoa aholkularitza eta laguntza ematen dugu, Abiapuntu bulegoko langileen bidez.

Araudia

39/2015 Legea, urriaren 1ekoa, Administrazio Publikoen Administrazio Prozedura Erkidearena.

40/2015 Legea, urriaren 1ekoa, Sektore Publikoaren Araubide Juridikoarena.

203/2021 Errege Dekretua, martxoaren 30ekoa, sektore publikoaren bitarteko elektronikoen bidezko jardunaren eta funtzionamenduaren erregelamendua onesten duena.

3/2010 Errege Dekretua, urtarrilaren 8koa, administrazio elektronikoen eremuan segurtasun eskema nazionala arautzen duena.

3/2018 Lege Organikoa, abenduaren 5ekoa, datu pertsonalak babestekoa eta eskubide digitalak bermatzekoa.

19/2013 Legea, abenduaren 9koa, gardentasunari, informazio publikoa eskuratzeari eta gobernu onari buruzkoa.

Administrazio elektronikoen ordenantza

Jendaurreko arreta

- **Web orria:** Egoitza elektronikoa
<https://abiapuntu.ermua.eus/abiapuntu/DefaultAbiapuntu.aspx#0>
- Posta helbidea: Konbentukoa 3, bajo - 48260 Ermua. Bizkaia
- Telefonoa: 943 179142
- Posta elektronikoa: abiapuntu@udalermua.net

Jendaurreko ordutegia: Telefonoz eta aurrez aurre, astelehenetik ostiralera, jaiegun eta zubietan izan ezik, 8:00etatik 15:00etara.

Herritarrek parte hartzeko bideak

Gure zerbitzuak hobetzen lagunduko dituzten proposamenak egitera animatzen zaitugu. Horretarako, honako bide hauek dituzu:

- **Gogobetetasun-inkestak.** Horien bidez, eskaintzen dugun zerbitzuaren kalitateari buruz erabiltzaileek duten iritzia jasotzen dugu.
- Hartutako konpromisoak betetzen ez direnean edota emandako zerbitzua egokia ez denean **kexak** ipintzeko aukera. Web orrian aurkituko duzu horretarako inprimakia <https://www.ermua.eus/eu/quejas-sugerencias>; Nahiago baduzu, hurrengo helbidean, inprimakia deskargatu eta Abiapuntun entregatu dezakezu, izapidetzeko edo izapidetze elektronikoa hasteko: <https://abiapuntu.ermua.eus/abiapuntu/ProcedimientoTabs.aspx?tab=1&idProc=120&idnct=488&x=yPNSEA6vvDe/UIAmOCDYw>

Aipatutako bide horiek administrazio-prozedura erkidean aurreikusitako **erreklamazio** edo **errekurtsoen** osagarri dira eta Ermuko Udalaren jarduera edo ebazpen elektronikoekin ados ez zaudenean aurkez ditzakezu.

Herritarren eskubideak

- Administrazio elektronikoen zerbitzuak segurtasun tekniko eta juridikoz eskuratzeko eta erabiltzeko eskubidea, dena dela erabilitako tresna teknologikoa.
- Bitarteko elektronikoen bidez informazio publiko kalitatezkoa, egokia, eskuragarria, eguneratua eta ulergarria jasotzeko eskubidea.
- Informazioa zein modalitate, euskarri edo formatutan dagoen eskuragarri jakiteko eskubidea edota informazioa zer formatutan gordetzen den.
- Ahal den guztietan, informazio publikoa makinazko formatu irekian eta irakurtzeko moduan, metadatuarekin batera, edukitzeko eskubidea, zehaztasun eta desagregazio maila handienarekin, sektore publikoko informazioa berrerabiltzeari buruz indarrean dagoen araudian aurreikusitako baldintzetan.
- Baliabide elektronikoen erabileraren alderdi tekniko eta juridikoei buruzko informazioa eta aholkularitza jasotzeko eskubidea, bai eta informazioaren eta zerbitzu elektronikoen funtzionamendu-, sarbide- eta berrerabilera-baldintzei buruzkoa ere.
- Informazioa eskuratzeko eskubidea, eta irispidea izan duten udal-langileek zer erabilera egin duten jakiteko eskubidea, gardentasunari eta datuen babesari buruzko araudian aurreikusitakoaren arabera.
- Udalean lehenago aurkeztutako, beste administrazio publiko batek emandako edota lehenago beste administrazio publiko bati aurkeztutako dokumenturik berriro aurkeztu behar ez izateko eskubidea, administrazio jaulkitzaileak edo gordailuzainak egindako elkarreragingarritasun-esparruaren garapenaren arabera, betiere dokumentazio publikoa kontserbatzeko irizpideen arabera, dokumentuak ezabatu ez badira.



AYUNTAMIENTO DE LA VILLA DE ERMUA
ERMUA HIRIKO UDALA

Zerbitzu elektronikoen karta

2023

HOJA 2.

- Bitarteko elektronikoen bidez jasotako zerbitzu publikoak kalitatezkoak izateko eskubidea.

Herritarrengandik espero duguna

- Fede onez jardutea, informazioa eskuratzean eta administrazio elektronikoen zerbitzu eta prozedurak erabiltzean abusurik egin gabe.
- Eskatutako helburuetarako egokia den informazio egiazkoa, osoa eta eguneratua ematea, eta aurkezten dituen dokumentuen egiazkotasunaz arduratzeko betebeharra.
- Administrazio-harremanetan baliabide elektronikoen bidez erabiltzen diren identifikazio-elementu pertsonalak eta besterenezinak zaintzea.
- Zabaldutako informazioa erabiltzeko baldintzak errespetatzea.
- Datu pertsonalak babesteari dagokionez, pribatutasun- konfidentzialtasun- eta segurtasun-eskubideak errespetatzea.
- Dokumentu erantsietan edo beste edozein bitartekotan, birus informatiko edo Malware programak bidaltzea saihestea. Administrazioak mota horretako artxiboak aurkituz gero, izapide deuseza deklaratu litzateke, urrats horretan aurkeztutako informazio guztia ezabatuko litzateke, eta dokumentazio berria aurkezteko zuzenketa-epea irekiko litzateke.

Gure konpromisoak

Izapide elektronikoen katalogoaren eskaintza eguneratua

- Udal izapideei buruzko informazio argia eta eguneratua eskainiko dugu.
Adierazlea: gogobetetze-inkestako itemaren batez besteko balorazioa, 7koa edo hortik gorakoa.
- Izapidetze elektronikoa erabiltzaileentzat erraza eta bizkorra izan dadin saiatuko gara.
Adierazlea: gogobetetze-inkestako itemaren batez besteko balorazioa, 7koa edo hortik gorakoa.
- Plataformaren ahalik eta erabilgarritasun handiena eskainiko dugu, erabiltzaileek uneoro erabili ahal izan dezaten.
Adierazlea: egoitza elektronikoa erabilgarri dagoen denboraren ehunekoa, zerbitzuaren erabilgarritasun-maila % 98koa dela bermatuta.
- Izapidetze elektronikoen herritarren intzidentziei berehala erantzun diegu.
Adierazlea: Abiapuntun konpondu ezin diren eta informatika edo normalizaziora bidali behar diren egoitza elektronikoko intzidentzien kopurua.

Ordenagailuak erabilgarri izatea edozein administrazio publikorekin izapideak egiteko

- Lau ordenagailu jartzen ditugu herritarren eskura Abiapuntu bulegoan izapideak egiteko.
Adierazlea: lau ordenagailuak urteko egunen %95ean erabilgarri egotea.

Aholkularitza eta laguntza izapidetze elektronikoen:

- Tratu hurbila eta adeitsua eskaintzen diegu izapideetan aholkularitza eta laguntza eskatzen duten erabiltzaileei.
Adierazlea: Itemaren batez besteko balorazioa Abiapuntuko gogobetetasun-inkestan, 7koa edo hortik gorakoa.

Kexak eta iradokizunak

- Helarazten dizkiguten kexa edo iradokizunei erantzun egingo diegu.

Adierazlea: erantzuteko epea 20 egun baliodunetik beherakoa da kasu guztietan.

Konponketa-neurriak

Gutuneko konpromisoren bat betetzen ez bada, Herritarren partaidetza, gardentasun eta kalitate Unitateko arduradunak azalpen- edo barkamen-idatzi bat bidaliko dio erabiltzaileari, eta jasotako zerbitzuan izandako akatsa zuzentzeko hartu diren neurrien berri emango zaio.