



AYUNTAMIENTO DE LA VILLA DE ERMUA  
ERMUA HIRIKO UDALA

## Carta de servicios de Contratación

### Kontratazioaren zerbitzuen gutuna

HOJA 1. ORRIA

Ermua Hiriko Udaleko Kontratazio Sailak bere baliabideak bikaintasun-printzipioen arabera kudeatzeko lanarekin konprometituta dago.

Jakitun gara hau dela gurekin kontratatu nahi duten pertsona eta enpresa guztientzako udal administrazio moderno, eginkor, hurbila eta irekia lortzeko bidea.

Horretarako, interesa duten pertsona eta enpresa guztiei kontratazio-espeditanteetarako eskuragarritasuna errazteko asmoz, zerbitzuen gutun honetan prestazioak batzen ditugu eta ditugun erosteko prozesuak arintzeko konpromisoak azaltzen ditugu, parte-hartzeko errekerimenduak gutxituz eta tramiteak sinplifikatuz.

Azken finean, gure arteko harremana onargarritasun eta gardentasun marko batean eta, legalitate eta seguritateko printzipioekin bat eginez, garatuko delako bermea azaldu nahi dugu.

### Misioa

Ermua Hiriko Udaleko Kontratazio Sailak udal kudeaketa hobetzen eta barruko erabiltzaileei zein kanpoko hornitzaileei zerbitzurik egokiena ematen laguntzen du, eta ez bakarrik araudiaren betetzea bermatzen, baizik eta baliabideak, kalitatea, eraginkortasuna, baimendutako Ermua Hiriko Udaleko antolaketa, obra eta zerbitzu eta ondasunen beharren gogobetetzeko bikaintasuna optimizatzen, kanpoan egiten diren erosketak erraztuz.

### Bisioa

Objektibotasunez, bizkortasunez eta bikaintasunez, eta indarrean dagoen legedia betez, Ermua Hiriko Udaleko Kontratazio Sailak kanpotik hornitu behar diren baimendutako ondasun, obra eta zerbitzuen gogobetetzea laguntzea nahi dugu, horregatik gure prozesuak erabateko kalitatea/bikaintasun kudeaketako estrategiako printzipioez aplikatuko ditugu.

### Herritarren parte-hartzea

Ermua Hiriko Udalak deitzen dituen kontratuen lizitazioetan parte hartuko duten pertsona eta enpresentzako gure kudeaketa eredia garden eta eskuraeraza egin nahian, parte-hartzeko aukera desberdinak hedatu ditugu, batzuk formalagoak eta beste batzuk informalagoak.

- ✓ Udalean irekitako kontratazio espeditanteetan parte-hartzen duten pertsonak eta enpresek eskaintzen dizkiegun zerbitzuekin bere asebetetze maila jakinarazteko aukera daukate bidaltzen diegun asebetetze inkestaren bidez.
- ✓ Arauetan aurreikusitako baliabideak tartekatuz, parte hartu izan den lizitazioan emandako adjudikazioaren aurrean jakinaraziko diren ekintza edo ebazpenekiko desadostasuna edozeinek azaldu ahalko du.
- ✓ Edozeinek dauka kexak edo iradokizunak ipintzeko aukera, dokumentu idatzia Abiapuntu bulegoan aurkeztuz edota udaleko webgunearen bidez ([www.ermua.es/herritarentzako\\_arreta\\_zerbitzua/kexa](http://www.ermua.es/herritarentzako_arreta_zerbitzua/kexa) eta iradokizunak).

## **Eskaintzen ditugun zerbitzuak**

1. Udaleko Sailek hasitako kontratazio-prozeduren tramitazioa eta jarraipena.
2. Aurrez aurre, telefonoz zein era telematikoa aurkeztutako prozeduren eta betetzen doazen tramiteen inguruko informazioa.
3. Martxan dauden kontratazio-prozeduren inguruan interesa duten enpresa guztientzako aholkularitza.
4. Kontratazio administratiboaren gaineko araudia zuzen betetze aldera kontratazio organoei eta udal sailei laguntza eta aholkularitza.
5. Kudeaketan erabili beharreko prozedura eta dokumentuen normalizazioa eta Abiapuntu bulegoan edota webgunean dokumentu horiek interes duen edozeini eskuratzeko aukera ematea.

## **Jendaurreko arreta**

- **Abiapuntu-Punto de inicio bulegoa**  
Egin beharreko tramiteen inguruko informazioa, pleguak eman eta proposamenak jaso.
- **Udaletxea**  
Lehen solairuan. Kontratazio Saileko bulegoa.  
Arreta espezializatua eta deitutako lizitazioen izapidetze administratiboa.

### **Posta helbidea**

- **Abiapuntu bulegoa**  
Komentukua, 3 baxua  
48260 Ermua
- **Udaletxea**  
Baldeospina markesa 1  
48260 Ermua.

### **Telefono zenbakia**

943179164. Lali Fernández.

### **Fax**

943179155.

### **Helbide telematikoa**

lfernandez@udaldermua.net

### **Interneteko helbidea**

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

### **Abiapuntu bulegoko jendaurreko ordutegia**



AYUNTAMIENTO DE LA VILLA DE ERMUA  
ERMUA HIRIKO UDALA

## Carta de servicios de Contratación

### Kontratazioaren zerbitzuen gutuna

HOJA 2. ORRIA

8:00etatik 15:00etara astegunetan, jaiegunak salbu

#### Kontratazio Saileko jendaurreko ordutegia

- ✓ Deitutako lizitazioei buruzko telefono bidezko eta aurrez aurreko arreta espezializatua: 11:00etatik 15:00etara astelehenetik ostiralera, jaiegunak salbu.
- ✓ Hornitzaileen bisitei aurrez aurreko arreta espezializatua: ostegunetan 11:00etatik 13:00etara, jaiegunak izan ezik.
- ✓ Aurrez ere hitzordua hartu ahalko da telefono zenbaki honetara deituz: 943179164.

#### Sarbidea/Garraioa

Autoz gure bulegotara hurbildun nahi duenak Baldespina parkearen azpian aparkaleku publikoa du, lehengo bi orduak doakoak dira.

Aparkalekurako sarbidea eta irtenbidea 934 errepide nazionaletik egiten da. Oinezkoentzako sarbidea plazatik bertatik egiten da.

Aparkaleku honetako ordutegia astelehenetik ostiralera 8:00etatik 20:00etara da, jaiegunak izan ezik.

#### Zeintzuk egingo dizugu arreta

##### Aholkularitza juridikoa

Blanca Barragán Alba.

##### Arreta eta kudeaketa administratiboa

Lali Fernández Fernández.

#### Araudia

- 30/2007ko urriaren 30eko sektore publikoko kontratazioari buruzko Legea.
- 1098/2001eko urriaren 12ko Legegintzako Errege-dekretuak onartutako Herri Administrazioen Kontratuen Legearen araudia.
- 11/1999ko apirilaren 21eko Legeak aldatutako 7/1985eko apirilaren 2ko Toki Araubidearen Oinarriak arautzen dituen Legea.
- 4/1999ko urtarrilaren 13ko Legeak aldatutako 30/1992ko azaroaren 26ko Herri Administrazioen Araubide Juridikoaren eta Administrazio Prozedura Erkidearen 30/1992ko azaroaren 13ko Legea

- Gobernu lokala modernizatzeko neurrien 57/2003ko abenduaren 16ko Legea.
- Kontratazio prozeduretan baliabide elektronikoak arautzen dituen Ekonomia eta Ogasun Ministerioaren EHA/1.307/2005eko apirilaren 29ko Agindua.
- Herri Administrazioen Kontratuen legerian aurreikusitako ekintzak eta prozeduretako telematika bidezko izapidetzeari buruzko Eusko Jaurlaritzako Ogasun eta Herri Administrazio Saileko 2004ko abuztuaren 16ko Agindua.

### **Herritarren eskubideak**

Lege Organikoko Norberaren Datuen Babeseko 15/1999 Lege Organikoko 14, 15 eta 16. artikuluek eta urtarrilaren 13ko 4/1999 Legeak aldatutako Herri-administrazioen araubide juridikoko eta administrazio-prozedura erkideko 30/1992 Legearen 35. artikulua eragotzizapena.

- ✓ Begirunez hartuak eta bideratuak izatea.
- ✓ Tramiteetako pertsona-arduradunen identitatea ezagutzea.
- ✓ Erregistro eta artxibo administratiboetarako sarbidea izatea, baldin eta hirugarrenen eskubideei kalte egiten ez bazaie edo herri-interesak tartean baldin ez badira.
- ✓ Espedientean sartu behar izanez gero, aurkeztutako jatorrizko dokumentuen kopia zigilatua izatea eta dokumentu horien itzulketa.
- ✓ Pertsona interesatuaren baldintza izaten den kasuetan espedienteen izapidetzearen egoera ezagutzea eta dokumentuen kopia eskuratzea.
- ✓ Alegazioak egitea eta entzunaldiaren izapidetzearen prozeduraren aurreko edozein unetan dokumentuak aurkeztea.
- ✓ Arauek eskatzen ez dituzten edota dagoeneko gaia kudeatzen duen administrazioaren esku dauden dokumentuak ez aurkeztea
- ✓ Jakinarazpenak jasotzeko lekua eta bidea hautatzea.
- ✓ Beren berez, administrazioaren aldetik erantzuna izatea.
- ✓ Legez bidezkoa denean administrazioari eta bere zerbitzupean dauden langileei erantzukizunak eskatzea.
- ✓ Fitxategiko ardura duen pertsonaren identitatea ezagutzea eta bere datuen tratamendu eta xedeari buruzko Datu Babeserako Erregistro Orokorra kontsultatzea.
- ✓ Legeak aurreikusitako baldintzetan bere datuen erabileraren aurrean zuzendu, indargabetu eta kontra egitea.



AYUNTAMIENTO DE LA VILLA DE ERMUA  
ERMUA HIRIKO UDALA

## Carta de servicios de Contratación

### Kontratazioaren zerbitzuen gutuna

HOJA 3. ORRIA

- ✓ Konstituzioak eta legeek aitortzen dituzten bestelako eskubideak.

#### Herritarrengandik espero duguna

- ✓ Alperreko joan-etorriak saihestearren, Kontratazio Sailera etorri baino lehen 943179164 telefono zenbakira deitzea (Lali Fernández) edota gure webgunea kontsultatzea ([www.ermua.es](http://www.ermua.es)>Herritarrentzako informazioa>kontratazioa).
- ✓ Tramiteak momentuan egin ahal izateko dokumentazio guztia zuzen eta osorik aurkeztea, dituzten zalantzak lehenago argitu ahal izateko euren zerbitzura jarriko garelarik.
- ✓ Guri deitzeko edota bisitatzeko, proposamenak aurkezteko azken egunaren zain ez egotea, eskaerak batzeak zerbitzu ona ematea oztopatzen du eta.
- ✓ Akatsen bat ikusten baduzu esaguzu. Segituan zuzenduko dugu.
- ✓ Gure zerbitzuetariko batekin ados ez bazaude, esaguzu. Zure kexa edota iradokizuna jaso eta erantzunoko dizugu.

#### Kexak eta iradokizunak

Gure nahia arretarik onena eskaintzea da. Horregatik, gurekin harremanetan dagoen jende guztiaren iritzia beharrezkoa dugu eta horrela gure zerbitzuko zein atal hobetu beharrezkoa den ezagutuko dugu.

Ermua Hiriko Udalak kexa eta iradokizunentzako prozedura bat dauka eta horren bitartez interesa duten pertsona guztiek jasotako zerbitzuei buruzko iritzia jakinarazi ahalko digute. Hiru bide daude kexak eta iradokizunak aurkezteko:

- ✓ Normalizatutako inprimakiaren bitartez kexak edo iradokizunak zuzenean edo korreoz Abiapuntu bulegoan aurkeztuz. Inprimaki hori Ermua Hiriko Abiapuntu bulegoan edota udaleko webgunean jaso ahalko da ([www.ermua.es](http://www.ermua.es)>Herritarrentzako Arreta zerbitzua>kexa edo iradokizunak).
- ✓ Webgunearen bidez ([www.ermua.es/herritarren](http://www.ermua.es/herritarren) partaidetza/kexak eta iradokizunak), web inprimakia betez.
- ✓ Kontratazio sailarekin telefonoz (943179155) edo e-mailez ([lfernandez@udalermua.net](mailto:lfernandez@udalermua.net)) kontaktuan jarriz edota gure instalazioetan aurkeztuz.

Herri Administrazioen Araubide Juridikoaren eta Administrazio Prozedura Erkidearen Legeak aurreikusitako beste lekuetan ere aurkeztu ahal dira.

Ermua Hiriko Udalak 20 egun ditu jasotako kexa eta iradokizunei erantzuna emateko.

Kexa idatziz aurkezteak ez du kentzen Ermua Hiriko Udalak diktatutako egintza administratiboaren kontra legeak aurreikusitako beste errekurtsio-aurkeztea ezin erabiltzea.

## **Gure konpromisoak eta nola neurtzen ditugu**

1. Ermua Hiriko Udalak deitutako kontratazioetan interesa duten pertsona guztiek **egindako kontsultei** bost eguneko epean **erantzuna**.

**Nola neurtzen dugu:** epe barruan erantzundako kontsulten portzentaia.

2. Irekitako kontratazio **espedienteen adjudikazioa** hiru hilabetetan gehien jota.

Nola neurtzen dugu: epe barruan adjudikatutako espediente portzentaia.

3. Webgunean **argitaratutako edukien berehalako eguneratzea** aplikatzen den araudian aldaketaren bat ematen den bakoitzean, informazioaren osotasuna eta zuzentasuna bermatzeko asmoz.

**Nola neurtzen dugu:** aurkitutako intzidentzien kopurua.

4. Egiten diren **kexa eta iradokizunen** %100a idatziz 20 eguneko epean **erantzuna**.

**Nola neurtzen dugu:** epe barruan erantzundako kexa eta iradokizun portzentaia.

5. Udalak deitutako kontratazioetan parte hartzeko interesa duten pertsonari **arreta egokia eta pertsonalizatua:**

- ✓ Harrera atsegina eta errespetutsua.
- ✓ Informazio zehatza, zabala eta kalitatezkoa.

**Nola neurtzen dugu:** Bezeroen asebetetze inkestetan dagozkion galderetan gutxienez 7ko batez bestekoa ateraz.