

## AYUNTAMIENTO PLENO

### Sesión Ordinaria del día 28 de Abril de 2016

#### ASISTENTES

##### ALCALDESA PRESIDENTA

M<sup>a</sup> CARMEN URBIETA GONZÁLEZ

##### CONCEJALES

###### Euzko Abertzaleak

IBAN RODRÍGUEZ ETXEBARRIA  
ESTIBALIZ BILBAO LARRONDO  
FCO. JAVIER ATXA ARRIZABALAGA  
ARANTXA DIAZ DE JUNGITU TUDANKA  
XABIER LOSANTOS OMAR  
IDOIA BLASCO CUEVA  
IKER AGIRRE BARTZENA (*se incorpora en el punto 3*)

###### Esnatu Leioa

RUBEN BELANDIA FRADEJAS  
BEGOÑA JUARISTI LINACERO  
JOSE IGNACIO VICENTE MARTÍNEZ  
DESIREÉ ORTIZ DE URBINA MARÍN (*se ausenta desde antes del punto 6*)

###### EH-Bildu Leioa:

ARITZ TELLITU ZABALA  
NAIARA GOIRIENA ZILLONIZ  
JOKIN UGARTE EGURROLA

###### Socialistas Vascos:

JUAN CARLOS MARTÍNEZ LLAMAZARES  
ENARA DIEZ OYARZUN  
ALFONSO LÓPEZ AREVALILLO

###### Grupo Popular de Leioa:

XABIER OLABARRIETA ARNAIZ  
JAZAEL MARTÍNEZ ESTEBAN

##### NO ASISTE:

DIONI ANDRES BLANCO

##### TRADUCTOR DE EUSKERA

D. KOLDO BIGURI

##### INTERVENTORA

D<sup>a</sup> EIDER SARRÍA GUTIERREZ

##### SECRETARIA

D<sup>a</sup> CHIARA CAMARÓN PACHECO

En la Casa Consistorial del Ayuntamiento de Leioa, siendo las diecinueve horas y cinco minutos del día veintiocho de abril de dos mil dieciséis, se reúne el Ayuntamiento Pleno de esta Anteiglesia, presidido por la **Sra. Alcaldesa Presidenta, D<sup>a</sup> M<sup>a</sup> CARMEN URBIETA GONZALEZ**, con la asistencia de los Sres. Concejales cuyos nombres al margen constan, y que constituyen la mayoría legal de los miembros que integran de hecho y de derecho la Corporación Municipal, asistidos por la **Secretaria General D<sup>a</sup> CHIARA CAMARÓN PACHECO**, al objeto de celebrar sesión Ordinaria, a los efectos previstos en el artículo 46.1 de la Ley 7/85, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local, previamente convocados al efecto por iniciativa de la Sra. Alcaldesa Presidente, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 21.1.c) de la citada Ley, y los artículos 22 y siguientes del Reglamento Orgánico y de Participación Ciudadana del Ayuntamiento de Leioa publicado en el BOB n<sup>o</sup> 182, correspondiente al día 23 de septiembre de 2.013 y aprobado tras acuerdo plenario del día 27 de junio de dicho año.

A la mencionada hora, en primera convocatoria, por la Presidencia, se declaró abierto el acto, y, seguidamente se entró en el orden del día de esta sesión ordinaria:

## I.- PARTE RESOLUTORIA

### 1º.- PROPUESTA DE ALCALDÍA DE APROBACIÓN DE LA ORDENANZA MUNICIPAL REGULADORA DEL SERVICIO INTEGRAL DE ATENCIÓN CIUDADANA (SAC):

Se sometió a la aprobación del Ayuntamiento Pleno, la propuesta del dictamen n<sup>o</sup> 16, adoptado en la Comisión Informativa de Régimen Interior, de fecha 19 de abril de 2.016, certificación del cual consta en el expediente.

## ACUERDO PLENARIO

Sometida la propuesta a votación, el pleno por mayoría de trece votos a favor, emitidos por los siete Concejales, presentes en la sesión, de Euzko Abertzaleak, por los tres Concejales de EH-Bildu Leioa y por los tres Concejales de Socialistas Vascos, habiéndose registrado las abstenciones de los cuatro Concejales de Esnatu Leioa y los dos Concejales del Grupo Popular de Leioa, acordó:

Leioako Udalak, Herri Erakundeen eraginkortasuna etengabe modernizatu eta hobetzeko prozesuan sartuta, 2012tik parte hartzen du, EUDEL-en eskutik, Tokiko Berrikuntza eta Garapeneko Agendetan. Proiektu horren baitan, udal tramiteak eta kudeaketak sinplifikatu eta arrazionalizatzeko konpromisoa atera zen eta egikaritu egin zen, beste gai batzuen artean, Leioako Udalaren sinplifikazio administratiborako prozesu baten hastapenarekin. Ondorioz, Leioako Udaleko Prozeduren Gida argitaratu zen.

Herritarrei Arreta Emateko Leioako Udalaren Osoko Zerbitzua (aurrerantzean, HAZ) ezarri eta abian jartzea beharrezkoa zen, batez ere, herritarrentzat, baina udalaren antolakuntzan izan zezakeen eragin positiboa alboratu gabe. Ildo horretatik, HAZ hori, EUDELek argitaratu duen Herritarrei Arreta Emateko Gidan (Tokiko Berrikuntzarako Agendaren markoan) ezartzen den bezala, “Udalaren herritarrentzako erreferentziako zerbitzua da, udal zerbitzu gehienak, era integratuan, eskaintzekoa (informazioa, izapideak eta kudeaketa), zerbitzu horiek esku-hartze tekniko espezializatua behar ez dutenean, aurrez aurreko, telefonozko edo telematikazko bideak erabiliz”, eta horiei, sare sozialen kanala ere gehitu behar zaie. Kontuan hartu behar da, halaber, gida horrek dioen bezala, “Bulego horiek eta haien zerbitzuak zerbitzua emateko orientazio eta bokazio argiz pentsatuta eta diseinatuta daudela, herritarrak administratzaia iristea eta harekin komunikatzea eta harremanetan egotea erosotasunez gerta dadin errazteko.”

Herritarrei Arreta Emateko Leioako Udalaren Osoko Zerbitzua ezarri eta abian jartzeko prozesua hasi zen 262/16. Alkatetza Dekretuz.

Considerando que el Ayuntamiento de Leioa, implicado en el proceso continuo de modernización y mejora de la eficacia y eficiencia de las Instituciones Públicas, participa desde el año 2012 de la mano de Eudel –Asociación de Municipios Vascos– en las Agendas de Innovación y Desarrollo Local. En el seno de dicho proyecto surgió el compromiso de iniciar un proceso de simplificación y racionalización de los trámites y gestiones municipales que se materializó, entre otras cuestiones en el inicio de un proceso de simplificación administrativa en el Ayuntamiento de Leioa, dando lugar a la Guía municipal de Procedimientos del Ayuntamiento de Leioa.

Considerando necesaria la implantación y puesta en marcha de un Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía del Ayuntamiento de Leioa (en adelante SAC), principalmente para la ciudadanía en general, sin perjuicio del impacto también positivo en el ámbito organizativo del propio ayuntamiento. A este respecto, debe considerarse dicho SAC, tal y como se establece en la guía, publicada por EUDEL, para la implantación de un Servicio de Atención Ciudadana, en el marco de la Agenda de Innovación Local, como “el Servicio del Ayuntamiento de referencia para la ciudadanía desde el que se le ofrecen, de forma integrada, la mayor parte de servicios municipales que no requieren de intervención técnica especializada (Información, tramitación y gestión) a través de los canales presencial, telefónico o telemático,” a lo que debe añadirse también el canal de redes sociales. Debiendo tenerse en cuenta como señala dicha guía que “estas dependencias y sus servicios están concebidos y diseñados con una orientación y vocación clara de servicio para facilitar de una forma cómoda el acceso, la comunicación y la relación de la ciudadanía con la Administración.”

Considerando el inicio del proceso de la implantación y puesta en marcha de un Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía del Ayuntamiento de Leioa impulsado por Decreto de Alcaldía 262/16.

2016an zehar, aldizka, bilerak egin dira Herritarrei Arreta emateko Zerbitzua izango dena abian jartzeko, eta horri buruzko hainbat gai jorratu dira, hala nola, HAZ arautzeko ordenantza lantzea eta idaztea (talde horrek eginiko proposamena barne), eta Udal Idazkaritzak, 2016/04/11n, eginiko proposamen-txostena.

Alkatetzak egindako proposamena eta Barne araubideko informazio bartzordeak emandako diktamena kontuan harturik,

Lehenik.- Leioako Udalean Herritarrei Arreta emateko Zerbitzua arautzen duen Udal Ordenantzari hasierako onespina ematea, apirilaren 2ko Tokiko Araubidean Oinarriak Arautzen dituen 7/1985 Legeko 22.2d) artikulua aipatzen duen eskumena oinarri harturik.

Bigarrenik.- aipatu 7/1985 Legeko 49. artikuluekin ados, informazio publikorako eta interesdunei entzuteko epea irekitzea hogeita hamar egunez, gutxienez, erreklamazio eta iradokizunak aurkezteko, kontuan hartuta, erreklamazio edo iradokizunik aurkezten ez bada, ordura arte, behin behinekoa zen erabakia behin betikoa izango dela. Ondoren, erabakia eta ordenantzaren testu osoa behin betiko egin ondoren, Bizkaiko Aldizkari Ofizialean argitaratuko da. Erreklamazio edo iradokizunik aurkeztuz gero, ebatzi egingo dira, eta ondoren, hala badagokio, behin betiko onetsi eta argitaratuko da.

Considerando que durante el año 2016 se han venido celebrando reuniones periódicas de un equipo de trabajo para la puesta en marcha del futuro Servicio de Atención Ciudadana, tratándose temas de toda índole al respecto, entre los que se encuentra la elaboración y redacción de la ordenanza reguladora del SAC y la propuesta materializada por dicho equipo y el informe-propuesta emitido con fecha 11/04/2016 por la Secretaria municipal,

Considerando la propuesta de alcaldía, y el dictamen de la comisión informativa de Régimen interior:

Primero.- Aprobar inicialmente la Ordenanza Municipal Reguladora del Servicio de Atención Ciudadana del Ayuntamiento de Leioa, en base a las atribución establecida por el art. 22.2 d) de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local.

Segundo.- Acordar la apertura de periodo de información pública y audiencia a los interesados, de acuerdo con lo previsto en el art. 49 de la Ley 7/1985 citada, por el plazo mínimo de treinta días para la presentación de reclamaciones y sugerencias, teniendo en cuenta de que en caso de que no se hubiera presentado ninguna reclamación o sugerencia, se entenderá definitivamente adoptado el acuerdo hasta entonces provisional, debiendo procederse entonces a la publicación de la elevación a definitivo del acuerdo y del texto íntegro de la ordenanza en el Boletín Oficial de Bizkaia, y en caso de que si existiesen aquellas, a su resolución y en su caso aprobación definitiva y publicación.

**LEIOAKO UDALEKO HERRITARRENTZAKO ARRETA ZERBITZUA (HAZ)  
ARAUTZEKO UDAL ORDENANTZA**

**I. TITULUA**  
**XEDAPEN OROKORRAK**

**1. artikulua- Herritarrentzako Arreta Zerbitzua (HAZ)**

Leioako Udalaren Herritarrentzako Arreta Zerbitzua (aurrerantzean, HAZ) herritarrentzako erreferentziatzeko zerbitzua da, eta bertatik, esku hartzen tekniko espezializaturik behar ez duten udal zerbitzu gehienak eskaintzen zaizkio, osorik (informazioa, tramiteak eta kudeaketa), aurrez aurre, telefonoz edo modu telematikoan, sare sozialak barne. HAZek behar-beharrezko antolakuntza eta bitartekoak ditu herritarrek Udalari eta udal bulegoei egiten dizkioten eskaera gehienei irtenbidea emateko. Halaber,

diseinatuta eta herritar eta Administrazioaren arteko komunikazio eta harremana errazteko pentsatuta daude.

## **2. artikulua- Herritarrentzako Arreta Zerbitzuaren zereginak**

Herritarrentzako Arreta Zerbitzuaren jarduerak ondorengo funtzioen barruan sartzen dira:

- Udalari eta udalerriari buruzko informazioa emateko funtzioa.
- Kudeaketa funtzioa.

## **3. artikulua – Ordenantzaren xedea**

Hauek dira ordenantza honen xedeak:

- HAZri ematen zaizkion jarduera guztiak biltzea eta definitzea.
- Prozedurazko arau batzuk jartzea, “Ebazpen Ekintzak” izeneko espedienteak eta kudeaketak, ordenantzan definituta daudenak, arautzeko.
- Herritarrek Administrazioarekiko harremanetan dituzten eskubideak bermatzea, honako hauek bereziki:
  - *Herri Administrazioekin Administrazioaren Sarbide Nagusi elektronikoen bidez komunikatzeko eskubidea.*
  - *Herri Administrazioekin dituzten harremanetan baliabide elektronikoen erabileran laguntza jasotzeko eskubidea.*
  - *Autonomia Erkidegoko lurraldean ofizialak diren hizkuntzak erabiltzeko eskubidea, Lege honetan eta gainerako araubide juridikoan ezarritakoarekin ados.*
  - *Informazio publikora, erregistroetara eta artxiboetara iristeko eskubidea, gardentasunari, informazio publikoa eskuratzeko bideari eta gobernu onari buruzko abenduaren 9ko 19/2013 Legean aurreikusitakoaren arabera.*
  - *Agintarien eta langile publikoen aldetik errespetuz eta adetasunez artatuak izateko eskubidea; haiek euren eskubideak erabiltzeko eta obligazioak betetzeko erraztasunak emango dizkiete.*
  - *Herri Administrazioen eta agintarien erantzukizuna eskatzeko eskubidea, lege horrela dagokionean.*
  - *Lege honetan jasotzen diren identifikazio-baliabideak eta sinadura elektronikoa eskuratzeko eta erabiltzeko eskubidea.*
  - *Datu pertsonalak babesteko eskubidea, bereziki, Herri Administrazioen fitxategi, sistema eta aplikazioetan agertzen diren datuen segurtasun eta konfidentziasuna.*
  - *Beren beregiko ebazpena egin eta hori jakinaraz dakion.*

*Eskubide horiek ez diete eragiten administrazio prozedura erkideko araudiaren 53. Artikulua onartzen dituen, administrazio prozedurako interesdunei buruzkoak.*

## **4. artikulua- Antolakuntzaren printzipioa**

Bi printzipio hauetan oinarritzen da HAZren antolakuntza berezia:

- Zerbitzu bakar batean kontzentratzen da herritarrek Udalari egiten dizkieten ohiko eskaeren arreta.
- Lanpostuak polibalenteak dira.

## **5. artikulua- Beste administrazio unitateekiko harremana**

HAZ Udal Zerbitzu Orokorren administrazio unitatean dago kokatuta eta Udaleko gainerako arloen zerbitzura dago, bat datorrelako herritarrei arreta pertsonalizatua emateko helburu nagusiarekin.

Funtzioen arabera egokitzen zaizkien gaiak dagokienez, Udalaren administrazio unitateak dira HAZek aurrera daramatzen jardueren azken arduradunak, zerbitzu berri honi dagozkionak kanpo utzita, HAZren ardura direnak.

Herritarrentzako Arreta Zerbitzua elkarlanean arituko da Udaleko zerbitzu desberdinekin. Horrela, bere instalazioetan, ekimen eta jarduera desberdinei buruz herritarrei eman beharreko informazioa eta eskaini

beharreko arreta antolatuko eta prestatuko ditu, hala nola, informazio orokorra, errolda berriztatzeak, hirigintza-planak, bekak eta laguntzak, matrikulazioak, kanpainak... etab.

#### **6. artikulua- HAZ eta gainerako administrazio unitateen elkarrekiko harremanen arauketa**

Udalaren administrazio unitateek eta HAZek elkarren arteko harremanari buruzko agiri-proposamena sinatuko dute, Alkatetzak onar dezan, udal organo eskudunak, udal administrazioa zuzentzearen funtzioa hari baitagokio.

HAZk ematen duen administrazio unitate zehatz baten zerbitzua modu egokian funtzionatzeko aspektu guztiak jasoko ditu arauketa horrek.

Honako hau izango da agiriaren gutxieneko edukia:

- Administrazio Unitateko tramiteen eskuliburua.
- Administrazio unitatearen HAZrentzako informazioa, aldizkakotasuna, eta bidalketa kanala:  
Alde batetik, HAZek 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:
  1. Pertsona bat izendatzea, administrazio unitatearen eta HAZren arteko bitartekari-lanak egiteko, baita pertsona hori ordezkatzeko hurrenkera ere.
  2. Konpromisoa hartzea HAZeko langileei laguntzeko.
  3. Konpromisoa hartzea ondorengo aldaketan edo ekintzen berri HAZri berehala emateko:
    - Berriak, jazoerak edo gertaerak.
    - Horien datak eta epeak.
    - Herritarrek tramiterako bete beharreko baldintzak.
    - Jazoeraren edo gertaeraren tramitazio egoera.
    - Jazoeraren edo gertaeraren dokumentazio grafikoa.
  4. HAZren erabateko inplikazioa ezartzea, zerbitzu hori baita Udalaren solaskide bateratua.
  5. Konpromisoa hartzea agiriaren edukia behar bezala betetzeko.
  6. Aldaketak komunikatzeko epeak eta erabakitako unea zehaztea.
  7. Aldaketen zentralizazioa berrestea eta horiek jakinaraztea leioahurbil@leioa.net bidez.
  8. Administrazio unitatean eta HAZen, tramiteen eskuliburua, paperezko euskarrian, eguneratuta mantentzeko konpromisoa.

Modu berean, HAZek konpromiso hauek hartzen ditu administrazio unitate bakoitzarekin:

- Zerbitzuan erregistratutako agiriak egun berean bidaltzea zerbitzu eskudun bakoitzari, lanaldia bukatzen denean edo biharamuneko lehen orduan.
  - Administrazio unitate bakoitzak helarazitako informazioa profesionaltasun eta ardura osoz ematea, arretan eta informazioan zerbitzua eta kalitatea betetzeko.
  - Administrazio unitate bakoitzari aldian-aldian jakinaraztea herritarrek zuzeneko tratatu horren bidez helarazi edo iradokitako ekarpenak.
- Jarduera irizpideak.
  - Prozeduren aldizkako ebaluazioari dagokion planifikazioa:

‘Tramiteen Eskuliburua’ kudeaketa tresna bat da. Tresna horrek, hortaz, malgua izan behar du, erraz moldatzen dena herritarrei emandako zerbitzuaren ebaluaziotik sortutako behar eta eskarietara. Garrantzitsua da, beraz, elementu bizi eta praktikoa izatea, zuzeneko lotura duena indarreko legeekin eta garaiko gizartearekin. Urtean behin bilera orokor bat egingo da, baina, hala ere, berehala aplikatzekoak diren unean uneko aldaketek sortutako beharrei utzi gabe, eta halaber, sailka egiten diren asteroko batzarretan ere jarraipena egin ahal izango zaio.

#### **7. artikulua- HAZen jarduerari buruzko informazioa.**

Aldian-aldian, HAZen eskumeneko jardueri buruzko estatistikak egingo dira, hobeto jakiteko zeintzuk diren herritarrek aurkeztutako eskaerak, kexak eta iradokizunak, aberia abisuak, ebazpen ekintzak, eta zenbat eta nolako kontsultak egin diren.

Aldian-aldian, HAZen eta Sailaren arteko harremanean izandako arazoei buruzko txostena egingo da, arazorik egon bada.

#### **8. artikulua- Administrazio unitateen erreferenteak.**

Administrazio unitateen eta HAZen erreferenteak jarriko dira, HAZen eta administrazio unitateen arteko koordinazioa egokia izango dela bermatzeko eta herritarrei zerbitzurik onena emate aldera. Erreferenteak funtzio hauek izango ditu:

- HAZen eta bere administrazio unitatearen arteko bitartekari edo zubi lanak egingo ditu, eta bere langileei babesa emango die, hala eskatzen diotenean.
- Herritarrentzako Arreta Zerbitzuari administrazio unitateko jardura guztien berri emango dio, herritarrei begira eragina badaukate; hala nola, prozeduren, kexen eta erreklamazioen tramitazio egoera, iragarkiak, kanpainak eta, oro har, zerbitzuko jardura guztiak.
- Berak zaindu eta koordinatuko ditu herritarrek HAZen aurkeztutako eskaerei erantzun bat emateko egin beharreko jardura guztiak, administrazio unitatearen barruan.
- Unitatearen eta HAZen arteko harremanak arautzen dituen agiriaren edukia behar bezala betetzen dela kontrolatzea.

#### **9. artikulua- Eskaerak.**

Administrazio Prozedura Erkideari buruzko araudiak ezartzen duenaz gain, egiten diren eskaerak aplikagarria den Prozedura Eskuliburuak aipatzen duen dokumentazioa eduki beharko dute.

#### **10. artikulua- Dokumentazioa artxibatzea.**

Sail bakoitzaren ardua izango da, administrazio unitate bakoitzaren eskumeneko espedientei eta kudeaketei buruz, HAZen sortutako dokumentazioa artxibatzea. Beraz, HAZek dokumentazio hori bidaliko die, kasu bakoitzean jarritako aldizkakotasunaren arabera.

## II. TITULUA INFORMAZIO FUNTZIOA I. KAPITULUA XEDAPEN OROKORRAK

#### **11. artikulua- Informazio funtzioa**

Informazio administratiboa bitarteko egokia da herritarrek udal jardueren berri izan dezaten eta ondasun eta zerbitzu publikoak erabil ditzaten.

HAZek lotura lanak egingo ditu herritarren eta administrazioaren artean, eta ondorioz, informazio eta hurbilketa funtzioak beteko ditu udal bizitzan, herriaren bizitza sozialean eta beste administrazio eta zerbitzu batzuekiko harremanetan.

Oinarri-oinarrian, hauek izango dira informazio funtzioak:

- Pertsonak hartzea eta arreta ematea, behar duten orientazioa eta laguntza bisitaren lehenengo unean emateko, eta bereziki, bulegoak eta funtzionarioak non dauden esateko.
- Orientazioa eta informazioa ematea. Helburua da gai horiei buruzko argibide eta laguntza praktikoa ematea: prozedurak, tramiteak, proiektuen betebeharrak eta dokumentazioa, egin nahi diren jarduerak edo eskaera, edo zerbitzu publiko bat jasotzeko edo prestazio baten onuradun izateko informazioa.
- Informazioa ematea prozeduren tramitazio egoerari buruz, eta adieraztea udal espedienteetara eta dokumentuetara iristeko edo horietan parte hartzeko eskubidea baliatu dezaketela, jendaurrean daudenean.



Halaber, Udalak lankidetzaz hitzarmenak sinatu ditzake Udalaren mendeko erakundeekin, HAZek horien jarduerari eta zerbitzuei buruzko informazioa ere eman dezan.

#### **12. artikulua- Informazioa zabaltzeko bitartekoak**

Herritarrei behar duen informazioa emateko, une bakoitzean egokiak diren zabalkunde bitartekoak erabiliko dira eta, batez ere, informazioa urrutitik helarazteko aukera ematen dutenak sustatuko dira, hala nola, argitalpenak, telefono-sistemak edo aurrerapen teknologikoei esker jar daitezkeen beste edozein komunikabide.

Zehatz-mehatz esateko, HAZek informazioa zabaltzeko oinarrizko bide hauek edukiko ditu:

- Aurrez aurreko arreta HAZen bertan.
- Postu publikoak.
- Telefono bidezko arreta.
- Arreta telematikoa.
- Udal webgunea eta sare sozialak.
- Udalerriko informazio panelak.
- Iragarki taula digitala.
- Hileroko argitalpenak eta argitalpen puntualak.
- Bluetooth teknologia, SMSak, gailu digitalak, emaila, whatsapp eta beste batzuk.

#### **13. artikulua- Iragarki taula**

Prozedurak herritarrei, orokorrean, eragiten dienean, Udalaren iragarki taulan argitaratzeaz gain, Herritarrentzako Arreta Zerbitzuaren bitartez ere zabalduko da.

### II. KAPITULUA INFORMAZIO OROKORRA

#### **14. artikulua- Eduki orokorra**

Ondorengo gaien buruzko informazio administratiboa da informazio orokorra:

- Erakunde eta administrazio unitateen identifikazioa, helburuak, eskumenak, egitura, funtzionamendua eta kokalekua.
- Herritarrek egin nahi dituzten proiektuei, jarduerari edo eskaerari buruzko xedapenak agindutako betekizun juridikoak edo teknikoak.
- Prozeduren tramitazioa, zerbitzu publikoak eta prestazioak, eta administrazio publikoekiko harremanetan herritarrek jakin behar dituzten datuak. Osagarri modura, Udalaz gaindikozko zerbitzu eta tramiteei buruzko informazioa ere emango da, herritarrentzat interesgarria dela pentsatzen bada.
- Prozeduraren edo haren zati baten ezagutza, jendaurrean dagoenean. Interesdunek, gainera, nahi dituzten alegazioak egin ahalko dituzte.

Informazio hori guztia nahitaez eman beharko zaie herritarrei, inolako legitimaziorik egiaztatzeke eskatu gabe.

#### **15. artikulua- Artxiboetara iristeko informazioa eta bukatutako espedienteak erregistratzea.**

Halaber, informazio orokorra ere bada, espediente baten parte izanik, administrazio artxiboetan dagoen Erregistro eta agirieta iristeko edozein informazio administratibo, bere adierazpidea (grafikoa, soinuak edo irudizkoak) edo euskarri materiala edozein delarik ere. Betiere, espediente horiek eskaera datarako bukatuta dauden prozedurak izan beharko dute, eta erregistroek ez dute operatiboak izan beharko aipatu datarako.

Administrazio erregistroetara iristeko idatziz eskatu beharko da, eskaera bat kontsultatu nahi den agiri bakoitzeko. Hautazko izaeraz aintzat hartzeko ez bada, ezin izango da eskaera orokorrik egin gai edo gai batzuen gainean.

Gardentasun, datuen babes, prozedura bakoitzari dagokion araudi sektorial eta administrazio prozedura erkideari buruzko arauak ezartzen dituzten mugak izango ditu.

#### **16. artikulua- Informazio publikoa**

Jendaurreko informazioaren berri ematen duen iragarkian zehaztu egingo da informazio hori non erakutsiko den eta alegazioak aurkezteko zein epe dauden. Edozein kasutan, baliabide telematikoen bitartez eskatzen dutenentzako eskuragarri egon beharko du egoki den egoitza elektronikoan. Halaber, alegazioetarako epea, gutxienez, hogeitaz egunekoa izango da beti.

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 erreproduktioerik emango.

Jendaurrean jartzeko, jatorrizko agiri edo prozeduraren kopia oso eta konpultsatu bat egingo da, eta kopia hori izango da erakutsiko dena.

#### **17. artikulua- Kopia lortzea.**

Kopia idatziz eskatu beharko dira, eta zehatz-mehatz adierazi beharko da zein dokumentu eskatzen den. Iristeko eskubideak berekin daruma kopia edo egiaztagiriak lortzeko eskubidea ere (paperean edo euskarri digitalean). Dokumentuen kopia bide telematikoz bidali ahalgo dira, Udalak hala baimentzen bada. Aldez aurretik, ordea, legez ezarrita dauden ordainarazpenak egin beharko dira, hala badagokio. Kanpoan egindako dokumentu batzuen kopia eskatzen bada, Udalarentzat horiek duten edo izan duten kostua ordaindu beharko da aurretiaz.

### III. KAPITULUA INFORMAZIO PARTIKULARRA

#### **18. artikulua- Edukia.**

Tramitatzen ari diren prozeduren egoerari edo edukari buruzkoa, eta prozedura horien tramitazioaren ardura duten agintarien edo administrazio langileen identifikazioari buruzko informazio administratiboa da informazio partikularra.

#### **19. artikulua- Informazioa lortzeko eta eskuratzeko eskubidea.**

Aldez aurretik interesdun modura egiaztatuta daudenek honakoak egin ahalgo dituzte:

- Edozein unetan ezagutu ahalgo dute interesatzen zaizkien prozeduren tramitazioaren egoera; egoki den administrazio isiltasunaren zentzua, Administrazioak, epe barruan, ez bada berariazko ebazpenik egiten edo jakinarazten; hala badagokio, instrukzioerako organo eskuduna eta ebazpena; eta eman diren tramitezko egintzak. Halaber, aipatu prozeduretan jasota dauden agiritara iristeko eta horien kopia eskuratzeko eskubidea izango dute.  
Herri Administrazioekin baliabide elektroniko bidez harremanetan jartzen direnek eskubidea izango dute goiko ahapaldian aipatzen den informazio kontsultatzeko Administrazioaren Sarbide Elektroniko Orokorrean, sarbide atari baten modura funtzionatuko duena. Administrazioak prozeduretako agirien kopia emateko duen obligazioa betetzat joko da agiri horiek eskuduna den Administrazioaren Sarbide Elektroniko Orokorrean edo egoki diren egoitza elektronikoetan jarritz gero.
- Espedientean dauden dokumentuak eskuratu ahalgo dituzte, izendunak izan ezik. Titular ez diren pertsonak ere eskuratu ahalgo dituzte dokumentu izendunak (pertsonek intimitateko beste daturik sartu gabe) baldin eta zuzenbidearen aplikazioerako prozeduretan agertzen badira (baina ez zigor edo diziplinako prozeduretan, ezta araudiak mugatutako beste batzuetan ere) eta, edukia kontuan hartuta, herritarren eskubideak betearazteko erabil badaitezke.
- Entzunaldian parte hartu ahalgo dute, alegazioak egiteko eta egoki iruditzen zaizkien dokumentuak eta justifikazioak aurkezteko.
- Indarrean dauden xedapenek, proposatzen diren egitasmo, jarduera edo eskaerei ezartzen dizkieten baldintza juridiko edo teknikoak buruzko informazioa eskuratu ahalgo dute.



Interesdunek edo haien ordezkariak idatziz egin beharko dituzte informazioa lortzeko edo dokumentazioa eskuratzeko eskaerak.

#### **20. artikulua- Ordezkaritza**

Jarduteko gaitasuna duten interesdunek ordezkaria izan dezakete, eta ordezkari horrekin egingo dira administrazio jarduera, interesdunak kontrakoa berariaz adierazten ez badu.

Jarduteko gaitasuna duten pertsona fisikoek eta pertsona juridikoek, bere Estatutuetan hala jasota badago, beste batzuen izenean jardun ahal izango dute Herri Administrazioen aurrean.

Ordezkaritza Zuzenbidean baliozkoa den edozein moduz egiaztatu ahal izango da, existitzen dela zalantza barik egiaztatuz.

Ondore horietarako, aurrez aurreko edo egoitza elektronikoko bitarteko agerraldi bidez eginiko *apud acta* ahalordearekin, ordezkariak egiaztatuta dagoela ulertuko da, edo bere inskripzioa eskuduna den Herri Administrazioaren ahalordetzeen erregistro elektronikoen bidezko akreditazioa eginez.

#### **21. artikulua- Entzunaldia**

Prozedura bera, prozeduraren zati bat edo dokumentazioa egongo da ikusgai erakustaldian, horretarako egokitutako gela batean. Baina erakusten den informazioa ezingo da egoitza horretatik atera eta ez da dokumentuen erreproduktzioerik emango. Dena den, interesdunak eskaera formala egin dezake espedientearen zati baten edo espediente osoaren kopiak eskuratzeko. Erakustaldirako, jatorrizko agiri edo prozeduraren kopia oso eta konpultatu bat egingo da, eta kopia hori izango da erakutsiko dena.

### III. TITULUA KUDEAKETA FUNTZIOA I. KAPITULUA XEDAPEN OROKORRAK

#### **22. artikulua- Kudeaketa funtzioa**

HAZek honako kudeaketa funtzio hauek dauzka:

- Prozedura administratiboei dagokienez, espediente baten hasierako dokumentazioa jasoko da. Tramite eta ebazpen jarduerak ere egingo dira, berehalako erantzuna eskatzen duten presazko kontuak eta gauza sinpleak direnean.
- Herritarrek ondorengo helburuekin egindako ekarpenak edo iradokizunak jasoko dira: zerbitzuen kalitatea hobetzeko, etekina areagotzeko edo gastu publikoan aurrezteko, tramiteak errazteko edo beharrezkoak ez direnak ezabatzeke, edo gizartearen eta administrazioaren arteko harremanetan gogobetetasun maila handiagoa ekarriko duen beste edozein neurri ezartzeko.
- Funtzio administratiboaren funtzionamenduan izandako atzerapenengatik, arretarik ezagatik edo beste edozein jarduera irregularrengatik herritarrek egindako kexak eta erreklamazioak jasoko dira.
- Zerbitzu publikoei dagokienez, herritarrek egindako deiak eta aberia abisuak jasoko dira.
- Herritarrei lagunduko zaie, eskaerak egiteko eskubidea erabiltzen.

#### **23. artikulua- Barne komunikazioa**

Egindako kudeaketen berri emango zaie administrazio unitate funtzional guztiei, bakoitzari bere eskumenen arabera, jakinaren gainean egon daitezten eta dagozkion ondorioak izan ditzen.

Herritarrentzako Arreta Zerbitzuak bitarteko informatikoen bidez erregistratuko du horrelako zenbat gestio egin diren.

### LEHEN SEKZIOA AURREZ AURREKO KUDEAKETA

#### **24. artikulua- Aurrez aurreko kudeaketa udal leihatila bakarraren bidez.**

'Leihatila bakarra' izeneko antolakuntza-arauen mende eratzen dira Herritarrentzako Arreta Zerbitzuko kudeaketa funtzioak. Horiek horrela, zentro balioaniztun bakarra eskaintzen zaie herritarrei, Leioako

Udalarekin izango dituzten harremanetarako, bai Udaletxean, baita Gaztelubideko bulego deszentralizatuan ere.

**BIGARREN SEKZIOA**  
**TELEFONO BIDEZKO KUDEAKETA**

**25. artikulua- Telefono bidezko kudeaketa.**

Herritarren eta Leioako Udalaren arteko harremana telefono bidez egin ahalko da, ekintza administratiboak idatziz jasotzeari eta jakinarazpenak bidaltzeari utzi gabe, hala dagokionean.

**26. artikulua- Identitatea**

Telefono bidezko kudeaketak tramitatzerakoan, prozesu hau jarraituko da interesdunaren identitatea ziurtatzeko:

1. Komunikatzailearen identifikazio pertsonala.
2. Nortasun Agiri Nazionala egiaztatzea, jasota badago..
3. Lehenago ere inoiz Udalari komunikatu izan zaion beste datu bat gutxienez egiaztatzea.

Dena dela, interesdun horiei jakinarazpenik egin behar bazaie, jakinarazpenetarako berariaz jarritako helbidea erabiliko da, hau da, Udalaren erregistroetan azaltzen dena.

**27. artikulua- Prozedura**

Telefono bidez eskaera jaso ostean, Herritarrentzako Arreta Zerbitzuak egin beharreko kudeaketak egingo ditu eta, hala badagokio, eskatzailearengandik behar duen dokumentazio osoa jaso ondoren, eskatutako tramitearen frogagiria bidaliko du haren helbidera.

**28. artikulua- Tramiteen erregistroa telefono bidez**

Telefono bidez egindako eskaera jasota geratzen dela bermatuko da, erabilitako tresna informatikoen bidez.

**II. KAPITULUA**  
**TRAMITE EKINTZAK**

**29. artikulua- Deskribapena.**

Herritarren eta dagokion administrazio unitatearen arteko harremanerako Herritarrentzako Arreta Zerbitzuan bitartekaritza eskatzen duten tramite guztiak izango dira Tramite Ekintzak. Tramite horien ebazpena unitate bakoitzaren eskumena izango da.

**30. artikulua- Tramite ekintzen katalogoa.**

Alkatetza ebazpenez, eta Ordenantza honen I. Tituluak, administrazio unitateen eta HAZen arteko harremanak arautzeko, ezartzen duen prozedura garatu ondoren, HAZek burutu beharreko tramite ekintzak zehaztuko dira.

**31. artikulua- Sarrera erregistroa**

HAZen egingo da Udalari edo bere organoei zuzenduta pertsonalki aurkeztu diren idatzien Sarrera Erregistroa.

**32. artikulua- Sarrera erregistroko zigilua.**

Dokumentu bat erregistratu ostean, zigilua estanpatuko zaio, ondorengoa adierazteko: zein den inskripzio-eguna eta egokitu zaion hurrenkera zenbakia.

**33. artikulua- Erregistratzeko agiriaren kontrola**

Herritarrentzako Arreta Zerbitzuko langileek egiaztatu beharko dute erregistroan aurkeztutako dokumentuak jasotzen dituela administrazio prozedura erkidea arautzen duen legeriak eskatzen dituen datuak, eta hala badagokio, Leioako Udalaren tramiteen eskuliburuaren arabera eska daitezkeen agiriak.

Hala ez bada, unean bertan, zigilatuta dagoen kopiaren atzealdean, 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 bertan behera utzi duela ulertuko dela.

**34. artikulua- Erregistratutako agiriaren kopia.**

Interesdunek erregistroan aurkeztutako eskaeren, komunikazioen eta idatzien frogagiriak eskatu ahalko dituzte, zein egunetan aurkeztu dituzten frogatzeko. Frogagiritzat hartuko da aurkezpen eguna eta egokitutako hurrenkera zenbakia jasota dituen dokumentuaren kopia zigilatu bat.

### III. KAPITULUA EBAZPEN EKINTZAK

#### **35. artikulua- Deskribapena.**

HAZek irtenbidea emango die kudeaketa ohikoenei, errazenei eta bolumen handienekoei, ekintza zuzen eta autonomoen bidez, baldin horretarako bitartekoak eta eskumenak baditu.

#### **36. artikulua- Ebazpen ekintza motak**

HAZek egingo dituen ekintzak ondorengoetan sailkatzen dira, ordenantza honen ondoretarako:

- Berresteko edo egiaztatzeak.
- Eguneratzekoak.
- Ezagutzazkoak.
- Jarduerakoak

#### LEHEN SEKZIOA BERRESTEKO EDO EGIAZTATZEKO EBAZPEN EKINTZAK

#### **37. artikulua- Deskribapena.**

Berresteko edo Egiaztatze Ekintzak kudeaketa errazak dira, herritarren eskaerei erantzuteko izaten dira eta erregistro administratiboetan lehendik dagoena berrestea edo egiaztatzea baino ez dute eskatzen. HAZek bitartekoak eta eskumenak izango ditu horiek modu zuzenean eta autonomoan egiteko.

#### **38. artikulua- Erregistroak**

Leioako Udaleko erregistro administratiboak paperezko euskarrian, informatikoan edo beste edozeinetan jasota daude eta eskubideak, betebeharrak, ezaugarriak edo lehendik dauden egoerak azkar eta ziur jakiteko balio dute, Udalak bere ahalmenak modu eraginkorragoan balia ditzan.

#### BIGARREN SEKZIOA EGUNERATZEKO EBAZPEN EKINTZAK

#### **39. artikulua- Deskribapena.**

Eguneratzeko ekintzak dira administrazio erregistro operatiboak aldatzeko ekintzak. HAZek bitartekoak eta eskumenak izango ditu horiek modu zuzenean eta autonomoan egiteko.

#### **40. artikulua- Sarrera-Iterea erregistroa.**

Leioako Udaleko Alkatetzari zuzendutako idatzi bidez eskatuko dute herritarrek aldaketa. Idatziari sarrerako erregistroa emango zaio. Era horretako tramiteek, berez duten izaeratik, ez dute berriazko ebazpenik eskatzen.

#### **41. artikulua- Eguneratzeko ebazpen ekintzen katalogoa.**

Alkatetza ebazpenez, eta barne harremanetako agiriak onartzeko prozedura garatu ondoren, ordenantza honek ezartzen duena, zehaztuko da zeintzuk diren HAZek egingo dituen eguneratzeko ekintzak.

#### HIRUGARREN SEKZIOA EZAGUTZAZKO EBAZPEN EKINTZAK

#### **42. artikulua- Deskribapena.**

Ezagutzazko Ekintzak: ekintza horien bidez herritarrak aitortutako jardueraren jakitun geratzen da Udala, dagozkion ondorioetarako. Ekintzak bolumen handikoak izaten dira, izaera arautukoak eta errepikakorak.

#### **43. artikulua- Ezagutzazko agiriaren definizioa eta eragina.**

HAZeko langileek agiri bat egingo dute. Agirian bi gauza jasoko dira: lehenengo zatian, herritarraren adierazpena eta, jarraian, administrazioa horren jakitun geratu dela.

Prozedura batzuetan, organo eskudunak onartutako edo Leioako Udalaren tramiteen eskuliburuan jasotako agiri estandarizatuan jaso ahal izango da herritarraren adierazpena.

Ezagutzazko ekintzak ahalmena ematen dio interesdunari adierazitako eta kontu-hartutako jarduera egiteko. Dena den, Udalak ahalmena izango du jarduera hori berrikusteko eta, zuzenbidearen aurka badoa, ez baimentzeko.

**44. artikulua- Ezagutzazko agiria egitea.**

Herritarrentzako Arreta Zerbitzuko langileek emango dituzte Ezagutzazko Ekintzaren egiaztagiriak, eskaera egin eta berehala. Hori bai, aldez aurretik legez jarrita dauden ordainarazpenak egingo dira.

**45. artikulua- Sarrera-Irteera erregistroa.**

Leioako Udaleko Alkatezari zuzendutako idatzi bidez egingo dute herritarrek komunikazioa. Idatziari sarrerako erregistroa emango zaio. Era horretako tramiteek, berez duten izaeragatik, ez dute berariazko ebazpenik eskatzen.

**46. artikulua- Ezagutzazko ebazpen ekintzen katalogoa.**

Alkateza ebazpenez, eta barne harremanetako agiriak onartzeko prozedura garatu ondoren, ordenantza honek ezartzen duena, zehaztuko da zeintzuk diren HAZek egingo dituen ezagutzazko ekintzak.

LAUGARREN SEKZIOA  
JARDUERAKO EBAZPEN EKINTZAK

Lehen azpi-sekzioa

Komunikazioen harrera eta tramitea

**47. artikulua- Komunikazioaren definizioa.**

Ordenantza honen ondoretarako, 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 eskaeratarako aurreikusitako betekizunak.

**48. artikulua- Komunikazioen Erregistro-liburua.**

HAZEN komunikazioen erregistro-liburu bat egongo da. Bertan azaldu eta proposatuko da udal zerbitzuak berritzeko edo hobetzeko egokitzat jotzen den guztia.

**49. artikulua- Aurkezpena.**

Komunikazioen erregistro-liburuan hartuko dira honela jasotako komunikazioak:

- Aurrez aurre, horretarako egindako inprimakiaren bidez.
- Telefono bidez.
- HAZera zuzendutako emailez.
- Legeak ezarritako beste edozein bitartekoren bidez.

HAZeko langileek lagundu egingo diote herritarrari bere komunikazioa idazten eta jasotzen.

**50. artikulua- Tratamendua**

HAZEN sailkatu eta prozesatuko dira komunikazioak eta, ondoren, berehala helaraziko dute bakoitza egoki den administrazio unitatera.

Administrazio unitate eskudunak komunikazioak jaso eta, hala behar izanez gero, komunikazio-egileari eskatu beharreko argibideak eskatu ostean, gehienez ere 5 egun baliouduneko epea edukiko du egindako edo egingo dituen jardueren berri Herritarrentzako Arreta Zerbitzuari emateko eta hark berehala komunikazio-egileari jakinarazteko.

**51. artikulua- Erantzuna.**

Herritarrentzako Arreta Zerbitzuan kexa, iradokizuna, aberia abisua edo esker ona jasotzen denetik 20 eguneko epea egongo da egindako jardueren berri interesdunari emateko, sailak, teknikariek, arduradun politikoek edo horretarako sor litezkeen batzordeek adierazitako moduan.

## **52. artikulua- Jarduerak eta jarraipena**

HAZek kontrolatuko ditu Sail bakoitzari eragiten dioten komunikazioak.

Aldian-aldian, aurkeztu diren kexen, iradokizunen, ekimenen, eskaeren, esker onen eta abisuen zerrenda bat bidaliko zaie Udaleko arduradun politikoei, baita emandako erantzunak eta kasu bakoitzean hartutako neurriak zein izan diren ere, haiek une bakoitzerako ezarritako jarraibideen eta aginduen arabera.

## **53. artikulua- Kexen ondorioak.**

Ordenantza honetan aurreikusitakoaren arabera aurkeztutako kexek ez dute, kasu bakar batean ere, administrazioko errekursoaren kalifikaziorik izango, eta kexa horiek aurkezteak ez ditu indarreko araubidean ezarritako epeak geldiaraziko.

Kexa horiek ez dituzte baldintzatzen, inolaz ere, interesdun gisa agertzen direnek prozedura bakoitzaren araubidearen arabera egin ditzaketen gainerako ekintzak edo eskubideak.

Bigarren azpi-sekzioa

Agiriak konpultsatzea

## **54. artikulua- Definizioa.**

Leioako Udalak egiten duen agiriaren konpultsa, indarrean dauden legezko xedapenen arabera, kopia kautoak egitean datza. Kopia horietan, kopia eta edukia egin dituen organoaren identitatea bermatuta geratzen da. Agiri hauei dagokie zehazki:

- Udalak berak baliozkotasunez eginiko Administrazio agiri publikoak.
- interesdunek aurkeztutako paperezko agiriak, Udalaren administrazio espediente batean sartuko direnak.

Kopia kautoek jatorrizko agiriaren baliozkotasun eta eragin berberak izango dituzte.

Notario, erregistro eta epai agiri publikoen kopia kautoak horiei eragiten dien legearen arabera egingo dira, baita aldizkari ofizialenak ere.

## **55. artikulua- Agiria egitea.**

Herritarrentzako Arreta Zerbitzuan konpultsatuko dira agiriak, baina betiere, Udalaren Idazkaritza Orokorrak eskuordetzea eman ondoren, eta hala badagokio, egoki den zerga ordaindu ondoren.

Zerbitzua unean bertan eman ezin bada, konpultsa egiteko gehienezko epea hamabost egunekoa izango da, eskaera erregistroan jasotzen den egunetik aurrera zenbatzen hasita.

Interesdunek Udalaren administrazio espedienteetarako aurkezten dituzten agiriak konpultsatzeko, interesdunak jatorrizko agiria aurkeztuko du eta HAZeko langileek kopia egingo dute.

Hirugarren azpi-sekzioa

Hitzordua eskatzea

## **56. artikulua- Hitzordua eskatzea.**

Udalaren oinarrizko helburua honako hau izango da: Leioako Udalarekiko harremanetan herritarrei ahalik eta aholkularitza eta informazio zabalena ematea, Herritarrentzako Arreta Zerbitzuaren bitartez.

Hala ere, gerta daiteke eskaera batzuk udal teknikarien (espezialistak) edo Korporazioko kideren baten arreta behar izatea, bai zailtasunagatik, bai berezitasunagatik, bai duten izaeragatik. Halakoetan, Herritarrentzako Arreta Zerbitzuak administratuko ditu partzialki haien agendak, eta bilera egiteko eguna, ordua eta lekua emango ditu, gaia garatu baino lehen. Kontu hau administrazio unitate eta HAZen arteko barne harremanetarako agirian garatu ahal izango da.

Laugarren azpi-sekzioa

Telefono-deiak jasotzea eta banatzea

## **57. artikulua- Deskribapena.**

Herritarrek, Udalarekiko harremanetan, bertako langileren batekin harremanetan jarri behar badute, lehenengo eta behin HAZeko langileek egingo diote harrera, bertan betetzen delako, hasiera batean

behintzat, arreta funtzioa. HAZen bertan emango zaio behar duen informazioa, edo behar duen gestioa egingo zaio. Azken funtzioa deia ahalik eta azkarren dagokion pertsonari pasatzea izango da.

Bosgarren azpi-sekzioa  
Sarrera-Irteera erregistroa

**58. artikulua- Deskribapena.**

Sarrera-irteera erregistroa bide ofiziala da, erakundearen edozein motatako informazioa eta/edo dokumentazioa jasotzeko edo hari emateko.

HAZ da Sarrera-irteera erregistroaren arduraduna eta, horrezaz gain, bere ardurapean egongo da: erregistroko liburuetan oharrak jasotzea, erantsitako agiriak eskaneatzea eta liburuak edukitzea eta kudeatzea.

Dena den, administrazio unitate bakoitzak tramitatuko ditu bere ardurapeko espedienteen irteerak.

Seigarren azpi-sekzioa  
Jasotako eta bidalitako posta jasotzea eta banatzea

**59. artikulua- Deskribapena.**

HAZen ardura da posta eta paketeak jasotzea eta banatzea, beti ere Zerbitzuetako langileen presentzia edo sinadura beharrekoa ez denean.

Bestetik, postetxera eramango du eta bertan kudeatuko du udaletxetik ateratzen den posta.

Modu berean, HAZen ardura izango da, Udal osoak ezagutzeko diren eta beste erakunde batzuetatik datozen agiriak banatzea, hala nola, kartelak, zirkularrak eta antzekoak.

**AZKEN XEDAPENAK**

Lehenengoa. Ordenantza hau indarrean egongo da, testu osoa Bizkaiko Aldizkari Ofizialean argitaratu eta 7/1985 Legeak, Toki Araubidearen Oinarriak arautzen dituenak, 65.2 artikuluan xedatutako hamabost eguneko epea igaro ostean, harik eta aldatzea edo indargabetzea erabakitzen den arte.

Bigarrena. Hala ere, Leioako Udala egiten ari den barne antolakuntzako prozesua amaitzen denean ezarriko da ordenantza honen aplikazio eraginkor osoa, orduan egongo direlako prest Herritarrentzako Arreta Zerbitzua (HAZ) erabat eta eraginkortasunez jartzeko behar diren bitarteko pertsonalak, materialak eta teknologikoak.

**ORDENANZA MUNICIPAL REGULADORA DEL SERVICIO DE ATENCIÓN  
CIUDADANA (SAC) DEL AYUNTAMIENTO DE LEIOA**

**TITULO I**  
**DISPOSICIONES GENERALES**

**Artículo 1.- Servicio de Atención Ciudadana**

El Servicio de Atención Ciudadana del Ayuntamiento de Leioa (en adelante, S.A.C.) es el Servicio municipal de referencia para la ciudadanía desde el que se le ofrecen, de forma integrada, la mayor parte de servicios municipales que no requieren de intervención técnica especializada (Información, tramitación y gestión) a través de los canales presencial, telefónico o telemático y de redes sociales. El S.A.C. ha sido dotado de la organización y medios necesarios para dar solución a la mayoría de las demandas que la ciudadanía dirige al Ayuntamiento y sus dependencias, y están concebidos y diseñados con una orientación y vocación clara de servicio para facilitar de una forma cómoda el acceso, la comunicación y la relación de la ciudadanía con la Administración.

**Artículo 2.- Funciones del Servicio de Atención Ciudadana**

Las actividades del Servicio de Atención Ciudadana se engloban en las siguientes funciones:

- Función de Información del Ayuntamiento y del municipio.



- Función de Gestión.

### **Artículo 3.- Objeto de la ordenanza**

Esta ordenanza tiene por objeto:

- Aunar y definir las funciones y servicios del S.A.C.
- Establecer normas de procedimiento de expedientes y gestiones de los denominados “actos resolutorios” definidos en la ordenanza.
- Garantizar el ejercicio de los derechos de la ciudadanía en sus relaciones con las Administraciones Pública y en especial de los siguientes:
  - *A comunicarse con las Administraciones Públicas a través de un Punto de Acceso General electrónico de la Administración.*
  - *A ser asistidos en el uso de medios electrónicos en sus relaciones con las Administraciones Públicas.*
  - *Al acceso a la información pública, archivos y registros, de acuerdo con lo previsto la legislación al respecto*
  - *A ser tratados con respeto y deferencia por las autoridades y empleados públicos, que habrán de facilitarles el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.*
  - *A exigir las responsabilidades de las Administraciones Públicas y autoridades, cuando así corresponda legalmente.*
  - *A la obtención y utilización de los medios de identificación y firma electrónica contemplados en esta Ley.*
  - *A la protección de datos de carácter personal, y en particular a la seguridad y confidencialidad de los datos que figuren en los ficheros, sistemas y aplicaciones de las Administraciones Públicas.*
  - *de que sea dictada resolución expresa y le sea notificada.*
  - *A utilizar y ser atendido en euskera o castellano en sus relaciones con la Administración Local, de acuerdo con la legislación autonómica que regula el ejercicio de los derechos lingüísticos de las ciudadanas y ciudadanos*

*Estos derechos se entienden sin perjuicio de los reconocidos en la normativa de procedimiento administrativo común, referidos a los interesados en el procedimiento administrativo.*

### **Artículo 4.- Principio Organizativo**

El principio organizativo que caracteriza al S.A.C. se basa en:

- Concentración en un único servicio la atención de las demandas más usuales de la ciudadanía con el Ayuntamiento.
- El carácter polivalente con que se configuran los puestos de trabajo.

### **Artículo 5.- Relación con las demás unidades administrativas**

El S.A.C. se encuentra ubicado en la unidad administrativa de Servicios Generales del Ayuntamiento, teniendo carácter transversal respecto de las demás unidades administrativas municipales, de acuerdo a la consecución de su objetivo principal de atención personalizada al público.

Las unidades administrativas municipales son las responsables últimas de todas las actuaciones que, respecto a las materias que les corresponden funcionalmente, desarrolle el S.A.C, independientemente de aquellas encomendadas a este nuevo servicio y que sean de responsabilidad propia.

El S.A.C. colaborará con las diferentes unidades administrativas del Ayuntamiento mediante la organización y prestación, en sus 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, campañas, etc.

### **Artículo 6.- Regulación de la relación mutua entre las demás unidades administrativas y el S.A.C.**

Las diferentes unidades administrativas municipales y el S.A.C. firmarán una propuesta de documento regulador de su relación mutua, a remitir para su aprobación por la alcaldía, órgano municipal competente por tener atribuida la función de dirección de la administración municipal.

Dicha regulación contemplará todos aquellos aspectos que contribuyan al correcto desarrollo del servicio que el S.A.C. y que presta la unidad administrativa concreta.

El contenido mínimo del documento será el siguiente:

- Manual de Trámites de la unidad administrativa.
- Información de la unidad administrativa al S.A.C., periodicidad y canal de envío:

Por un lado asegurar que la información de que dispone el S.A.C. 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:

  1. Establecer una persona que ejerza como interlocutora de enlace entre la unidad administrativa y el S.A.C. y su orden de sustitución.
  2. Establecer un compromiso de apoyo al personal del S.A.C.
  3. Establecer un compromiso de mantener inmediatamente el cambio o acción informado al S.A.C. de:
    - Noticias, hechos o acontecimientos.
    - Fechas, plazos de los mismos.
    - Requisitos para el trámite por parte de la o el ciudadano.
    - Estado de tramitación del hecho o acontecimiento.
    - Documentación gráfica del hecho o acontecimiento.
  4. Establecer una implicación total con el Servicio de Atención Ciudadana como interlocutor unificado del Ayuntamiento.
  5. Compromiso del correcto cumplimiento del contenido del documento.
  6. Determinación de los plazos y el momento acordado para la comunicación de cambios
  7. Ratificación de la centralización de los cambios y su notificación a través de [leioahurbil@leioa.net](mailto:leioahurbil@leioa.net).
  8. Compromiso de mantener actualizado en la unidad administrativa y en el S.A.C. el manual de trámites en soporte papel.

Por otro lado, el S.A.C., asimismo, se compromete con cada unidad administrativa:

1. Remitir la documentación, competencia de cada área, el mismo día de su registro en el Servicio, al finalizar la jornada o a primera hora del día siguiente.
  2. Dar la información suministrada por cada unidad administrativa con total profesionalidad y celo en el cumplimiento del servicio y de la calidad en la atención e información.
  3. Mantener informada periódicamente a cada unidad administrativa de las aportaciones que le pudieran llegar o sugerir por parte de la ciudadanía, fruto de ese trato directo con las personas
- Criterios de actuación.
  - Planificación de la evaluación periódica de procedimientos:

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. Es importante que sea, por tanto, un elemento vivo y práctico, sujeto a las leyes vigentes y al momento social. Se establece una reunión con carácter general anual a tal objeto, pero el manual estará siempre sometido a las necesidades puntuales de cambio que serán de aplicación inmediata, y sin perjuicio de su seguimiento por las reuniones de áreas celebradas semanalmente.

#### **Artículo 7.- Información sobre la actividad del S.A.C.**

Periódicamente se confeccionarán estadísticas en relación con las actividades atribuidas al S.A.C. 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.

Periódicamente se realizará un informe sobre la problemática, en su caso, existente en la relación S.A.C. – Área.

#### **Artículo 8.- Referentes de las unidades administrativas**

Para garantizar la adecuada coordinación del S.A.C. con las unidades administrativas municipales, al objeto de prestar el mejor servicio a la ciudadanía, existirá la figura de los o las referentes de las unidades administrativas y del propio S.A.C., que tendrá como funciones:

- Interlocución o puente entre el S.A.C. y la unidad administrativa correspondiente, ofreciendo apoyo al personal del Servicio cuando sea requerido.
- Información al S.A.C. sobre todas las actuaciones de la unidad administrativa que tengan repercusión de cara a la ciudadanía, tales como el estado de tramitación de los procedimientos, quejas y reclamaciones, anuncios, campañas y, en general, de cuantas actividades desarrolle el área.
- Velar y coordinar las actuaciones necesarias de respuesta dentro de su unidad administrativa hacia las demandas presentadas en el S.A.C. por parte de la población.
- Controlar el correcto cumplimiento del contenido del documento que regula las relaciones entre la unidad y el S.A.C.

#### **Artículo 9.- Solicitudes**

Las solicitudes que se formulen deberán contener, además de lo dispuesto la normativa de Procedimiento Administrativo Común, la documentación a que haga referencia el Manual de procedimiento que resulte de aplicación.

#### **Artículo 10.- Archivo de documentación**

La responsabilidad del archivo de la documentación generada desde el Servicio de Atención Ciudadana en relación a expedientes y gestiones cuya competencia esté atribuida a las diferentes áreas, será de éstas, por lo que el S.A.C. les remitirá dicha documentación con la periodicidad que en cada caso se establezca

## TITULO II FUNCIÓN DE INFORMACIÓN CAPÍTULO I DISPOSICIONES GENERALES

#### **Artículo 11.- Función de Información**

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.

El S.A.C 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.

Básicamente las funciones de información serán las siguientes:

- De 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 funcionariado.
- De orientación e información, cuya finalidad es la de ofrecer 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.
- De 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.

Así mismo, el Ayuntamiento podrá suscribir convenios de colaboración con entidades dependientes del mismo, en aras a que el S.A.C. informe sobre actividades y servicios de estas.

#### **Artículo 12.- Medios de difusión de la información**

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.

En concreto los canales básicos que establece el S.A.C para esa interacción informativa son los siguientes:

- Atención personalizada en el S.A.C.
- Puestos públicos
- Atención vía telefónica
- Atención vía telemática
- Página web municipal y redes sociales
- Paneles informativos en el municipio.
- Tablón de anuncios digital
- Publicaciones mensuales y puntuales. Boletines, bandos.
- Tecnología Bluetooth, SMS, dispositivos digitales, email, whatsapp y otros.

#### **Artículo 13.- Tablón de anuncios**

Cuando el procedimiento tenga repercusión en la ciudadanía en general, además de la publicación en el Tablón de Anuncios del Ayuntamiento, se posibilitará su difusión desde el Servicio de Atención Ciudadana.

### CAPÍTULO II INFORMACIÓN GENERAL

#### **Artículo 14.- Contenido genérico**

La información general es aquella información administrativa relativa a:

- La identificación, fines, competencia, estructura, funcionamiento y localización de organismos y unidades administrativas.
- La referida a los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones impongan a los proyectos, actuaciones o solicitudes que la ciudadanía se proponga realizar.
- La 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 extramunicipales que se consideren de mayor interés para la ciudadanía.
- El conocimiento del procedimiento, o parte del mismo que se determine, en información pública, pudiendo realizar las personas interesadas, las alegaciones que consideren oportunas.

Toda esta información se facilitará obligatoriamente a la ciudadanía, sin exigir para ello la acreditación de legitimación alguna.

#### **Artículo 15.- De información de acceso a archivos y registros de expedientes terminados.**

Así mismo, la información general también es referida a información administrativa de acceso a los Registros y a los documentos que, formando parte de un expediente, obren en los archivos administrativos, cualquiera que sea la forma de expresión, gráfica, sonora o en imagen, o el tipo de soporte material en que figuren, siempre que tales expedientes correspondan a procedimientos terminados en la fecha de solicitud y tales registros no sean ya operativos en la referida fecha.

El acceso a los registros administrativos se realizará mediante petición por escrito, que deberá ser individualizada, de los documentos que se desee consultar, sin que quepa, salvo para su consideración con carácter potestativo, formular solicitud genérica sobre una materia o conjunto de materias.

Contará con las limitaciones establecidas por la normativa de transparencia, de protección de datos, la sectorial del procedimiento de que se trate, así como la legislación de procedimiento administrativo común.

#### **Artículo 16.- Información Pública**

El anuncio acordando la información pública señalará el lugar de exhibición, debiendo estar en todo caso a disposición de las personas que lo soliciten a través de medios electrónicos en la sede electrónica correspondiente y determinará el plazo para formular alegaciones, que en ningún caso podrá ser inferior a veinte días.

La exhibición se realizará mediante la vista del procedimiento, parte del mismo o documento en la dependencia que se habilite para ello, sin que la documentación exhibida pueda salir de la misma y sin que se facilite reproducción de documento alguno.

A fin de realizar la exhibición se realizará una copia completa y compulsada del documento o procedimiento original, copia que será el objeto sobre el que se dará vista.

#### **Artículo 17.- Obtención de copias**

Las copias habrán de ser solicitadas por escrito indicando con precisión los documentos sobre los que se requieren. El derecho de acceso conllevará el de obtener copias en papel o soporte digital o certificados, que podrán ser remitidos por vía telemática, de los documentos cuyo examen sea autorizado por el Ayuntamiento, previo pago, en su caso, de las exacciones que se hallen legalmente establecidas. Cuando los documentos respecto de los cuales se solicita copia, sean de elaboración externa, se facilitarán copias previo pago del coste que su elaboración tenga o haya tenido para el propio Ayuntamiento.

### CAPÍTULO III INFORMACIÓN PARTICULAR

#### **Artículo 18.- Contenido**

La información particular es aquella información administrativa relativa al estado o contenido de los procedimientos en tramitación, y a la identificación de las autoridades y personal al servicio de la Administración bajo cuya responsabilidad se tramiten aquellos procedimientos.

#### **Artículo 19.- Derecho de información y acceso**

Las personas interesadas a las que, previa acreditación, así se les reconozca, podrán:

- Conocer, en cualquier momento, el estado de la tramitación de los procedimientos en los que tengan la condición de interesados; el sentido del silencio administrativo que corresponda, en caso de que la Administración no dicte ni notifique resolución expresa en plazo; el órgano competente para su instrucción, en su caso, y resolución; y los actos de trámite dictados. Asimismo, también tendrán derecho a acceder y a obtener copia de los documentos contenidos en los citados procedimientos.

Quienes se relacionen con las Administraciones Públicas a través de medios electrónicos, tendrán derecho a consultar la información a la que se refiere el párrafo anterior, en el Punto de Acceso General electrónico de la Administración que funcionará como un portal de acceso. Se entenderá cumplida la obligación de la Administración de facilitar copias de los documentos contenidos en los procedimientos mediante la puesta a disposición de las mismas en el Punto de Acceso General electrónico de la Administración competente o en las sedes electrónicas que correspondan.

- Acceder a los documentos que obren en el expediente con excepción de aquellos de carácter nominativo. El acceso a documentos de carácter nominativo por aquellas personas que no sean las titulares será asimismo ejercitable cuando, sin incluir otros datos pertenecientes a la intimidad de las personas figuren en procedimientos de aplicación del derecho, salvo los de carácter

sancionador, disciplinario u otros limitados por la normativa, y que, en consideración a su contenido, puedan hacerse valer para el ejercicio de los derechos de los y las ciudadanas.

- Participar en trámite de audiencia a fin de alegar y presentar documentos y justificaciones que estimen pertinentes.
- Obtener información y orientación acerca de los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones vigentes impongan a los proyectos, actuaciones o solicitudes que se propongan realizar.

La obtención de información y el acceso a documentos serán solicitados por las personas interesadas o su representante, por escrito.

#### **Artículo 20.- Representación**

Los interesados con capacidad de obrar podrán actuar por medio de representante, entendiéndose con éste las actuaciones administrativas, salvo manifestación expresa en contra del interesado.

Las personas físicas con capacidad de obrar y las personas jurídicas, siempre que ello esté previsto en sus Estatutos, podrán actuar en representación de otras ante las Administraciones Públicas.

La representación podrá acreditarse mediante cualquier medio válido en Derecho que deje constancia fidedigna de su existencia.

A estos efectos, se entenderá acreditada la representación realizada mediante apoderamiento apud acta efectuado por comparecencia personal o comparecencia electrónica en la correspondiente sede electrónica, o a través de la acreditación de su inscripción en el registro electrónico de apoderamientos de la Administración Pública competente.

#### **Artículo 21.- Audiencia**

La exhibición se realizará mediante la vista del procedimiento o parte del mismo en la dependencia que se habilite para ello, sin que la documentación exhibida pueda salir de la misma y sin que se facilite reproducción de documento alguno. Todo ello sin perjuicio de que por parte de la persona interesada se solicite formalmente la realización de copias de parte o de la totalidad del expediente. A fin de realizar la exhibición se realizará una copia completa y compulsada del documento o procedimiento original, copia que será el objeto sobre el que se dará vista.

### **TITULO III**

#### **FUNCIÓN DE GESTIÓN**

##### **CAPÍTULO I**

##### **DISPOSICIONES GENERALES**

#### **Artículo 22.- Función de Gestión**

El S.A.C tiene encomendada la función de gestión que se refiere a:

- Recepción de la documentación inicial de un expediente, en relación con los procedimientos administrativos, así como las actuaciones de trámite y resolución de las cuestiones cuya urgencia y simplicidad demanden una respuesta inmediata.
- Recepción de las iniciativas o sugerencias formuladas por la ciudadanía para mejorar la calidad de los servicios, incrementar el rendimiento o el ahorro del gasto público, simplificar trámites o suprimir los que sean innecesarios o cualquier otra medida que suponga un mayor grado de satisfacción de la sociedad en sus relaciones con la Administración.
- Recepción de quejas y reclamaciones de la ciudadanía por las tardanzas, desatenciones o por cualquier otro tipo de actuación irregular que observen en el funcionamiento de las funciones administrativas.
- Recepción de los avisos y averías por parte de la ciudadanía en materia de servicios públicos.
- Asistencia a la ciudadanía en el ejercicio del derecho de petición.

#### **Artículo 23.- Comunicación interna**

Se informará a las diferentes Unidades administrativas funcionales sobre el total de gestiones realizadas de acuerdo a sus competencias para su conocimiento y efectos.



El Servicio de Atención Ciudadana, registrará por medios informáticos, la totalidad de las gestiones que de este tipo se realicen.

SECCIÓN PRIMERA  
GESTIÓN PRESENCIAL

**Artículo 24.- Gestión presencial mediante la ventanilla única municipal**

Las funciones de gestión del S.A.C. se configuran bajo directrices organizativas de ventanilla única del Ayuntamiento de Leioa, ofreciendo a la ciudadanía un único centro polivalente de atención en sus relaciones con el ayuntamiento, tanto en la Casa Consistorial como en la Oficina descentralizada de Gaztelubide.

SECCIÓN SEGUNDA  
GESTIÓN TELEFÓNICA

**Artículo 25.- Gestión telefónica**

La relación ciudadanía - Ayuntamiento de Leioa 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.

**Artículo 26.- Identidad**

En la tramitación de las gestiones a través del teléfono se asegurará la identidad de las y los interesados a través del siguiente proceso:

1. Identificación personal de la o el comunicante.
2. Comprobación del número del Documento Nacional de Identidad si constase.
3. Comprobación de, al menos, un dato más que haya sido, en un momento anterior, comunicado al Ayuntamiento.

La notificación a los interesados se practicará, en todo caso, en el domicilio que expresamente determinen a efectos de notificaciones y que figura en los registros administrativos del Ayuntamiento.

**Artículo 27.- Procedimiento**

El Servicio de Atención Ciudadana, recibida la demanda a través del teléfono, realizará las oportunas gestiones y tras recabar de la o el solicitante, en su caso, la documentación oportuna, remitirá a su domicilio el documento acreditativo del trámite solicitado.

**Artículo 28.- Registro de trámites por teléfono**

Se garantizará la constancia de la demanda realizada vía telefónica, a través de las diferentes herramientas informáticas utilizadas.

CAPÍTULO II  
ACTOS DE TRÁMITE

**Artículo 29.- Descripción**

Son Actos de Trámite aquellos para los que el S.A.C. ejerce una función de interlocución entre la ciudadanía y la unidad administrativa competente, y cuya resolución es competencia de las diferentes unidades.

**Artículo 30.- Catálogo de Actos de Trámite**

Por resolución de Alcaldía, y previo desarrollo del procedimiento establecido en el Título I de esta Ordenanza, para la regulación de las relaciones entre las diferentes unidades administrativas y el S.A.C., se determinarán aquellos actos de trámite que se vayan a realizar por parte del S.A.C.

**Artículo 31.- Registro de Entrada**

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 personal, se realizará en el S.A.C.

**Artículo 32.- Sello de Registro de Entrada**

Registrado un documento, se estampará en el mismo sello con la fecha en que se inscribe, y número de orden que le haya correspondido.

### **Artículo 33.- Control del documento a registrar**

El personal adscrito al Servicio de Atención Ciudadana cuidará que el documento presentado a Registro reúna los datos exigidos por la legislación reguladora del procedimiento administrativo común y en su caso de los documentos exigibles conforme al manual de trámites elaborado por el Ayuntamiento de Leioa.

Si no fuera así, en el mismo momento el reverso de la copia sellada o documento aparte, se imprimirá el requerimiento para subsanación, dirigido a quién lo hubiera firmado o enviado para que, en el plazo de diez días, subsane la falta o acompañe los documentos preceptivos con indicación de que, si así no lo hiciera, se le tendrá por desistido de su petición.

### **Artículo 34.- Copia de documento registrado**

De las solicitudes, comunicaciones y escritos que presenten las personas interesadas en el Registro, podrán éstas exigir el correspondiente recibo que acredite la fecha de presentación, admitiéndose como tal una copia sellada del documento en el que consten día y número de orden que le haya correspondido.

## CAPÍTULO III ACTOS RESOLUTORIOS

### **Artículo 35.- Descripción**

El S.A.C., mediante actos directos y autónomos, dará solución a aquellas gestiones más usuales, sencillas y de importante volumen, para las que tenga medios y competencia.

### **Artículo 36.- Tipos de actos resolutorios**

Los actos que se vayan a realizar por parte del S.A.C. se clasifican, a los efectos de esta Ordenanza, en los siguientes:

- De confirmación o constatación.
- De actualización.
- De conocimiento.
- De actividad.

## SECCIÓN PRIMERA ACTOS RESOLUTORIOS DE CONFIRMACIÓN O CONSTATACIÓN

### **Artículo 37.- Descripción**

Son Actos de Confirmación o Constatación aquellas gestiones sencillas que dan solución a la demanda ciudadana constatando o confirmando la existencia de aquello que ya consta en los registros administrativos y para cuya realización el S.A.C. tiene medios y competencias para gestionar de forma directa y autónoma.

### **Artículo 38.- Registros**

Son registros administrativos del Ayuntamiento de Leioa aquellos establecidos en soporte escrito, informático o cualquier otro, que sirvan para mantener un conocimiento rápido y cierto de derechos, obligaciones, características o situaciones existentes, a fin de que este pueda ejercer de una forma más eficaz las facultades que le corresponden.

## SECCIÓN SEGUNDA ACTOS RESOLUTORIOS DE ACTUALIZACIÓN

### **Artículo 39.- Descripción**

Son Actos de Actualización los de modificación de los registros administrativos operativos, para cuya realización el S.A.C. tiene medios y competencias para gestionar de forma directa y autónoma.

#### **Artículo 40.- Registro de Entrada - Salida**

La ciudadanía deberá solicitar la modificación, mediante escrito dirigido a la Alcaldía del Ayuntamiento de Leioa, realizándose el correspondiente asiento de entrada. Este tipo de trámites, por su propia naturaleza, no requerirá resolución expresa.

#### **Artículo 41.- Catálogo de actos resolutorios de actualización**

Por resolución de alcaldía, y previo desarrollo del procedimiento establecido en esta ordenanza de aprobación de los documentos de relación interna, se determinarán aquellos actos de actualización que serán realizados por el S.A.C.

### SECCIÓN TERCERA ACTOS RESOLUTORIOS DE CONOCIMIENTO

#### **Artículo 42.- Descripción**

Son Actos de Conocimiento aquellos de importante volumen, de carácter reglado y repetitivo, en los que el Ayuntamiento queda enterado de la actuación declarada por la o el ciudadano, a los efectos oportunos.

#### **Artículo 43.- Definición y efecto del documento de conocimiento**

Se elaborará por el personal del S.A.C. un documento que recogerá, en un primer cuerpo, la declaración del o de la ciudadana y el acto de conocimiento de la Administración, de forma inmediata.

En algunos procedimientos, la declaración del ciudadano o ciudadana podrá ser recogida en documento estandarizado así aprobado por el órgano competente o recogido en el manual de trámites del Ayuntamiento de Leioa.

El acto de conocimiento faculta a la o el ciudadano para la realización de la actuación intervenida declarada, sin perjuicio de la potestad municipal de revisar la misma y en su caso, no autorizarla, si fuese contraria a derecho.

#### **Artículo 44.- Expedición del documento de conocimiento**

El personal adscrito al Servicio de Atención Ciudadana expedirá el documento acreditativo del acto de conocimiento, en el mismo momento de la solicitud, previo pago, en su caso, de las exacciones que se hallen legalmente establecidas.

#### **Artículo 45.- Registro de Entrada - Salida**

El o la ciudadana deberá realizar la comunicación mediante escrito dirigido a la Alcaldía del Ayuntamiento de Leioa, realizándose el correspondiente asiento de entrada. Este tipo de trámites, por su propia naturaleza, no requerirá resolución expresa.

#### **Artículo 46.- Catálogo de actos resolutorios de conocimiento**

Por resolución de alcaldía, y previo desarrollo del procedimiento establecido en esta ordenanza de aprobación de los documentos de relación interna, se determinarán aquellos actos de conocimiento que serán realizados por el S.A.C.

### SECCIÓN CUARTA ACTOS RESOLUTORIOS DE ACTIVIDAD Subsección primera

#### Recepción y tramitación de comunicaciones

#### **Artículo 47.- Definición de Comunicación**

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.

#### **Artículo 48.- Libro-Registro de Comunicaciones**

En el S.A.C. existirá un libro-Registro de Comunicaciones en el que se podrá exponer y proponer lo que se crea conveniente en orden a innovar o mejorar la prestación de los servicios municipales.

#### **Artículo 49.- Presentación**

Se incorporarán al Libro-Registro de Comunicaciones las cursadas por cualquiera de los siguientes medios:

- Personalmente, a través del impreso confeccionado al efecto.
- Telefónicamente.
- Por email dirigido al S.A.C.
- Cualquier otro medio que establezca la Ley.

El ciudadano o ciudadana, podrá ser auxiliado por el personal del S.A.C. en la formulación y constancia de su comunicación.

#### **Artículo 50.- Tratamiento**

Las comunicaciones se clasificarán y procesarán en el S.A.C., dando éste traslado inmediato a la unidad administrativa correspondiente.

Recibidas las comunicaciones en la unidad administrativa competente, ésta, en el plazo máximo de 5 días hábiles y previas las aclaraciones que estime oportuno recabar de quien las realiza, informará al S.A.C. de las actuaciones realizadas, o que se prevé realizar, para que inmediatamente, el S.A.C. las ponga en conocimiento de quien las haya presentado.

#### **Artículo 51.- Contestación**

Desde la recepción de la queja, sugerencia, aviso de avería o agradecimiento en el S.A.C., se establece un plazo de 20 días para informar a las personas interesadas de las actuaciones realizadas, en el sentido indicado por el área, técnicos, políticos responsables o comisiones que al efecto se constituyan.

#### **Artículo 52.- Actuaciones y seguimiento**

El S.A.C. llevará un control de las comunicaciones que afecten a las diferentes áreas.

Periódicamente se remitirá a los y las responsables políticas municipales una relación sobre las quejas, sugerencias, iniciativas, peticiones, agradecimientos y avisos presentados, así como sobre las respuestas y medidas adoptadas en su caso, de acuerdo con las instrucciones y directrices dictadas en cada momento por ellas.

#### **Artículo 53.- Efectos de las quejas**

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.

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.

#### Subsección segunda

#### Compulsa de documentos

#### **Artículo 54.- Definición**

La compulsa de documentos por el Ayuntamiento de Leioa se circunscribe, de acuerdo con las disposiciones legales vigentes, a la expedición de copias auténticas en las que quede garantizada la identidad del órgano que ha realizado la copia y su contenido, referido a los siguientes documentos:

- documentos públicos administrativos que hayan sido válidamente emitidos por el propio Ayuntamiento
- documentos en papel que presenten los interesados y que se vaya a incorporar a un expediente administrativo municipal.

Las copias auténticas tendrán la misma validez y eficacia que los documentos originales.

La expedición de copias auténticas de documentos públicos notariales, registrales y judiciales, así como de los diarios oficiales, se regirá por su legislación específica.

### **Artículo 55.- Expedición**

Desde el S.A.C., y previa delegación de la Secretaría General municipal, se realizarán las compulsas de los documentos objeto de la misma, previo pago en su caso del tributo correspondiente.

En caso de que el servicio no pueda ser prestado en el mismo momento, el plazo máximo para la emisión de la compulsas será de quince días a contar desde la recepción de la solicitud en el registro.

Para la realización de compulsas de documentos aportados por los interesados a expedientes administrativos municipales, el interesado aportará el original, siendo la copia realizada por el personal del S.A.C.

#### Subsección tercera

##### Cita previa

### **Artículo 56.- Cita previa**

Será objetivo básico del Ayuntamiento facilitar a través del S.A.C. el máximo de asesoramiento e información que la ciudadanía pueda necesitar en su relación con el Ayuntamiento de Leioa.

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 personal técnico municipal (especialistas) o de algún miembro de la Corporación. En estos supuestos, el S.A.C. administrará parcialmente sus agendas, asignando día, hora y lugar de la cita, con carácter previo a su desarrollo, cuestión que podrá ser desarrollada en el documento de relación interna entre cada unidad administrativa y el S.A.C.

#### Subsección cuarta

##### Recepción y distribución de llamadas telefónicas

### **Artículo 57.- Descripción**

Los 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 S.A.C., 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.

#### Subsección quinta

##### Registro de Entrada-Salida

### **Artículo 58.- Descripción**

El Registro de entrada y salida es la vía oficial para entregar o recibir de la entidad cualquier tipo de información y/o documentación.

El SAC será responsable del Registro de Entrada-Salida, de sus anotaciones, del escaneo de documentos adjuntos y de la tenencia y gestión de sus libros.

No obstante, cada unidad administrativa será la responsable en la tramitación de las salidas de los expedientes de que sean responsables.

#### Subsección sexta

##### Recepción y distribución de correo entrante y saliente

### **Artículo 59. Descripción**

El S.A.C. será responsable de la recogida y distribución del correo postal y paquetería que no requiera presencia o firma del personal de otras unidades administrativas.

De igual manera, el S.A.C. será responsable de la distribución de la documentación que proceda de otras entidades para el general conocimiento del Ayuntamiento, tales carteles, circulares y similares.

## DISPOSICIONES FINALES

Primera: La presente Ordenanza, una vez publicado su texto íntegro en el «Boletín Oficial de Bizkaia» y transcurrido el plazo de quince días señalado en el artículo 65.2 de la ley 7/85 reguladora de las bases de régimen local, se mantendrá vigente en tanto no se acuerde su modificación o derogación posterior.

Segunda: No obstante, la plena efectividad de la aplicación de la presente ordenanza quedará supeditada a que el Ayuntamiento de Leioa haya completado el proceso organizativo interno que está desarrollando,

que posibilite la atribución de los medios personales, materiales y tecnológicos necesarios para la plena implantación y efectividad del Servicio de Atención Ciudadana(S.A.C).

## **2º.- PROPUESTA DE ALCALDÍA DE ADHESIÓN AL CONVENIO SUSCRITO ENTRE EL ORGANISMO AUTÓNOMO JEFATURA CENTRAL DE TRÁFICO Y LA FEMP:**

Se sometió a la aprobación del Ayuntamiento Pleno, la propuesta del dictamen nº 17, adoptado en la Comisión Informativa de Régimen Interior, de fecha 19 de abril de 2.016, certificación del cual consta en el expediente

### **ACUERDO PLENARIO**

Sometida la propuesta a votación, el pleno por mayoría de dieciséis votos a favor, emitidos por los siete Concejales, presentes en la sesión, de Euzko Abertzaleak, por los cuatro Concejales de Esnatu Leioa, por los tres Concejales de Socialistas Vascos y por los dos Concejales del Grupo Popular de Leioa, habiéndose registrado las abstenciones de los tres Concejales de EH-Bildu Leioa, acordó:

Leioako Udalak, Herri Erakundeen eraginkortasuna etengabe modernizatu eta hobetzeko prozesuan sartuta, 2012tik parte hartzen du, EUDELen eskutik, Tokiko Berrikuntza eta Garapeneko Agendetan. Proiektu horren baitan, udal tramiteak eta kudeaketak sinplifikatu eta arrazionalizatzeko konpromisoa atera zen eta egikaritu egin zen, beste gai batzuen artean, Leioako Udalaren sinplifikazio administratiborako prozesu baten hastapenarekin. Ondorioz, Leioako Udaleko Prozeduren Gida argitaratu zen.

Herritarrei Arreta Emateko Leioako Udalaren Osoko Zerbitzua ezarri eta abian jartzeko prozesua hasi zen 262/16 Dekretuz. HAZ hori, EUDELek argitaratu duen Herritarrei Arreta Emateko Gidan (Tokiko Berrikuntzarako Agendaren markoan) ezartzen den bezala, “Udalaren herritarrentzako erreferentziako zerbitzua da, udal zerbitzu gehienak, era integratuan, eskaintzekoa (informazioa, izapideak eta kudeaketa), zerbitzu horiek esku-hartze tekniko espezializatua behar ez dutenean, aurrez aurreko, telefonozko edo telematikazko bideak erabiliz”, eta horiei, sare sozialen kanala ere gehitu behar zaie. Kontuan hartu behar da, halaber, gida horrek dioen

Considerando que el Ayuntamiento de Leioa, implicado en el proceso continuo de modernización y mejora de la eficacia y eficiencia de las Instituciones Públicas, participa desde el año 2012 de la mano de Eudel –Asociación de Municipios Vascos- en las Agendas de Innovación y Desarrollo Local. En el seno de dicho proyecto surgió el compromiso de iniciar un proceso de simplificación y racionalización de los trámites y gestiones municipales que se materializó, entre otras cuestiones en el inicio de un proceso de simplificación administrativa en el Ayuntamiento de Leioa, dando lugar a la Guía municipal de Procedimientos del Ayuntamiento de Leioa.

Considerando el inicio del proceso de la implantación y puesta en marcha de un Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía del Ayuntamiento de Leioa impulsado por Decreto de Alcaldía 262/16, entendiéndose dicho SAC, tal y como se establece en la guía, publicada por EUDEL, para la implantación de un Servicio de Atención Ciudadana, en el marco de la Agenda de Innovación Local, como “el Servicio del Ayuntamiento de referencia para la ciudadanía desde el que se le ofrecen, de forma integrada, la mayor parte de servicios municipales que no requieren de intervención técnica especializada (Información, tramitación y gestión) a través de los canales presencial, telefónico o telemático,” a lo que debe añadirse también el canal de redes sociales. Debiendo tenerse en cuenta como señala



bezala, “Bulego horiek eta haien zerbitzuak zerbitzua emateko orientazio eta bokazio argiz pentsatuta eta diseinatuta daudela, herritarrak administrazioa iristea eta harekin komunikatzea eta harremanetan egotea erosotasunez gerta dadin errazteko.”

Bizkaiko Trafiko Buruzagitzak Trafiko Buruzagitza Zentraleko erakunde autonomoaren eta FEMPen artean, informazioa partekatzeko eta lankidetzaren administratiborako, sinatutako hitzarmenera batzeko proposamena bidali dio Udal honi.

Hitzarmen hori batzeak udalerriko herritarren onerako da, tramiteak errazten direlako, eta beste gauza batzuen artean, ekidin daitekeelako Trafiko Buruzagitza joan behar izatea gidabaimeneko datuak aldatzeko helbide aldaketaren bat dela-eta.

Halaber, hitzarmen horretara batuz, udal zerbitzuen kalitatea eta eraginkortasuna hobetzen dira, eta eskumen propioak erabili ahal dira.

Aipatu hitzarmena optimizatu eta hobetu egin da tramiteei dagokienez.

Datuen babeserako legea betez, Leioako Udalak inskribatuta dauka, Datuak Babesteko Euskal Bulegoan, “Biztanleen Errolda” izeneko fitxategia eta aurreikusi egiten da, beste batzuen artean, honi buruzko datuak uztea beste herri administrazio batzuei.

Herri Administrazioen arteko harremanean, elkarrekiko lankidetzako marko horretan, Azaroaren 26ko Herri Administrazioen Araubide Juridikoaren eta Administrazio Prozedura Erkidearen 30/1992 Legeko 4.1c) artikulua diotenaren arabera eta aipatu Legeak, 88. artikuluan, hitzarmenei buruz xedatzen duenari jarraiki.

Alkatetzak egindako proposamena eta Barne araubideko informazio bartzordeak emandako diktamena kontuan harturik,

Lehenik.- Trafiko Buruzagitza

dicha guía que “estas dependencias y sus servicios están concebidos y diseñados con una orientación y vocación clara de servicio para facilitar de una forma cómoda el acceso, la comunicación y la relación de la ciudadanía con la Administración.”

Considerando la propuesta remitida a este Ayuntamiento desde la Jefatura Provincial de Tráfico de Bizkaia para la adhesión al convenio suscrito entre el Organismo Autónomo Jefatura Central de Tráfico y la FEMP para el intercambio de información y mutua colaboración administrativa,

Considerando que la adhesión al referido convenio redundará en beneficio de los vecinos y vecinas del municipio al simplificarse trámites y pudiendo evitarse, entre otras cuestiones, acudir a la Jefatura de Tráfico para el cambio de datos del permiso de circulación o de conducción por cambio de domicilio,

Considerando así mismo que dicha adhesión supone una mejora de la calidad y eficacia de los servicios municipales, y el ejercicio de competencias propias,

Considerando que el convenio citado ha sido objeto de optimización y mejora en cuestiones de trámites,

Considerando que en cumplimiento de la normativa en materia de protección de datos, el Ayuntamiento de Leioa tiene inscrito ante la Agencia Vasca de Protección de Datos el fichero “Padrón de Habitantes” previéndose entre otras, la cesión de datos al respecto a otras administraciones públicas,

En el marco de colaboración mutua que debe presidir las relaciones entre las Administraciones Públicas de acuerdo con el art. 4.1c) de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común y al amparo de lo establecido en materia de convenios en el art. 88 de la precitada Ley,

Considerando la propuesta de alcaldía, y el dictamen de la comisión informativa de Régimen interior:

Primero.- Aprobar la adhesión al convenio

Zentraleko erakunde autonomoaren eta FEMPen artean, informazioa partekatzeko eta lankidetzazko administratiborako, sinatutako hitzarmenera batzea onartzea, kontuan hartuta, Bizkaiko Trafiko Buruzagitzak emandako informazioaren arabera, sinatuta hitzarmen horretan, sinplifikatu egin dela Udalak eta Trafiko Buruzagitzak burutu beharreko tramitazioari eragiten dioten prozedura, honela geratuz:

a) Laugarren klausula: Tokiko Administrazioaren betebeharrak.

- 1. atalean, "*Interesar de los ciudadanos...* dioten testutik *...o en su caso*" dioten arte ezabatzen da. Aldaketa horrekin, ez da aipatu Hitzarmeneko III. Eranskinak dioena bete behar izango.

- 8. atala osorik ezabatzen da, eta beraz, ez da IV. Eranskinak dioena bete behar izango.

\* Aipatu Eranskin horiek ez dira bete behar, eta horien ordean, SITEX orria erabiliko da (erantsita doa).

Bigarrenik.- Alkate andreak, Udalaren ordezkaria eta udal zerbitzuen zuzendaritza, ikuskaritza eta sustapenaren arduraduna, beste eskumen batzuen artean, sinatuko ditu hitzarmena gauzatzeko beharrezko diren agiri eta ebazpen guztiak.

Hirugarrenik.- Bizkaiko Trafiko Buruzagitzari erabakia jakinarazi eta horren berri ematea udal zerbitzuei.

suscrito entre el Organismo Autónomo Jefatura Central de Tráfico y la FEMP para el intercambio de información y mutua colaboración administrativa, teniendo en cuenta que de acuerdo con la información suministrada por la Jefatura de Tráfico de Bizkaia, del convenio firmado se ha simplificado el procedimiento de actuación que afecta a la tramitación a llevar a cabo por el Ayuntamiento y la Jefatura de Tráfico, quedando como sigue:

a) Cláusula Cuarta: Obligaciones de la Administración Local

- En el apartado 1 se suprime desde "*Interesar de los ciudadanos...hasta...o en su caso*". Esta modificación supone que ya no será necesaria la cumplimentación del Anexo III del citado Texto-Convenio.

- Se suprime íntegramente el apartado 8, por lo que ya no será obligatorio cumplimentar el Anexo IV.

\* Los Anexos precitados no se cumplimentan y en su lugar se utilizará la Hoja SITEX (se adjunta).

Segundo.- Señalar que la Sra. Alcaldesa, como representante del Ayuntamiento y responsable de la dirección, inspección e impulso de los servicios municipales, entre otras atribuciones, será la encargada de la firma de cuantos documentos o resoluciones sean necesarios para la materialización del convenio.

Tercero.- Notificar el acuerdo a la Jefatura Provincial de Tráfico de Bizkaia, y dar traslado del mismo a los servicios municipales.

## **II.- CONTROL Y SEGUIMIENTO DE LA GESTION DEL GOBIERNO MUNICIPAL POR EL PLENO**

### **3º.- DECRETOS DE LA ALCALDÍA PRESIDENCIA Y RESOLUCIONES ADOPTADAS EN LA JUNTA DE GOBIERNO LOCAL DESDE EL DÍA 07.04.2016 HASTA EL 20.04.2016:**

En atención a lo dispuesto en el artículo 46.2.e) de la Ley 7/1.985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local, en la redacción dada por la Ley 11/1.999, de 21 de abril, y artículo

42 del Reglamento de Organización, Funcionamiento y Régimen Jurídico de las Corporaciones Locales, aprobado por Real Decreto 2586/1.986, de 28 de noviembre, constan en el expediente de Pleno, para su examen, sin perjuicio de su posterior archivo en donde corresponda, copia de los decretos dictados por la Alcaldía en el período citado en el epígrafe.

**4º.- DAR CUENTA DEL DECRETO 603/16 POR EL QUE SE APRUEBA EL TEXTO DEL II PROTOCOLO INTERINSTITUCIONAL PARA LA MEJORA DE LA ATENCIÓN A MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DE GÉNERO Y AGRESIONES SEXUALES:**

Leído el asunto incluido en el orden del día, intervinieron los diferentes grupos municipales.

El Pleno se da por enterado del Decreto núm. 063/16 por el que se aprueba el texto del II Protocolo Interinstitucional para la mejora de la Atención a Mujeres Víctimas de Violencia de Género y Agresiones Sexuales

**5º.- MOCIONES DE URGENCIA**

La Sra. Alcaldesa da la palabra al portavoz de EH Bildu Leioa para la defensa de la moción presentada y la justificación de la urgencia.

Al amparo de lo previsto en los artículos 83, 91 y 97.3 del ROFJEL y 41 y ss del Reglamento Orgánico Municipal se somete a votación la propuesta de inclusión de la moción de urgencia en la sesión plenaria. Sometida la propuesta a votación, el pleno por mayoría de dieciocho votos a favor, emitidos por los ocho Concejales, presentes en la sesión, de Euzko Abertzaleak, por los cuatro Concejales de Esnatu Leioa y por los tres Concejales de EH-Bildu Leioa y por los tres Concejales de Socialistas Vascos, con los votos en contra de de los dos Concejales del Grupo Popular de Leioa, ratifica la urgencia, acordándose su inclusión en el orden del día.

Incluida en el orden del día y leída la moción con la enmienda transaccional a la misma presentada en secretaría, se procede a la adopción del

**ACUERDO PLENARIO**

Sometida la propuesta a votación, el pleno por mayoría de quince votos a favor, emitidos por los ocho Concejales, presentes en la sesión, de Euzko Abertzaleak, por los cuatro Concejales de Esnatu Leioa y por los tres Concejales de EH-Bildu Leioa, con los votos en contra emitidos por los tres Concejales de Socialistas Vascos y por los dos Concejales del Grupo Popular de Leioa, acordó:

Primero.- Aprobar la Moción de urgencia presentada por el grupo municipal EH-Bildu Leioa, con el siguiente texto en el que se incluye la enmienda transaccional a la misma presentada en secretaría,:

**MAIATZAREN 17an AUDIENTZIA NAZIONALEAN HASIKO DEN EPAIKETAREN  
HARIRA LEIOAKO UDALEAN AURKEZTUTAKO MOZIOA**

Kontuan izanda

- Erika Bilbao Barcena (Bilbo, 1978) Erandioko bizilagun eta Leioan aktibista soziala dena, zuzenbidean graduatua eta egun abokatu laboralista, 2010eko irailaren 14an atxilotu eta 5 egunez torturatua izan zela.
- Ondoren kartzelaratu egin zutela 2012ko uztailaren 25era arte: Centro Penitenciario Madrid V (Soto del Real, 384 km) eta Prisión Provincial de Avila (Brieva, 429 km).
- Gaur egun baldintzapeko askatasunean dagoela 9.000 euroko fidantza ordainduta, astlehenero sinatzen duela epaitegian, Estatu Espainoletik ateratzeko debekua duela.
- 9 eta 15 urte bitarteko espetxe zigor eskaerei aurre egin beharke diela, auzibide osoan pertsona edo ondasunen aurkako bortxa bidezko ekinbide bakar bat agertzen ez bada ere. Horretarako, 3 zutabetan oinarritu direla, “todo es ETA” ikur hartuta: batetik, bilkura politikoak egitea; bestetik, izaera politikoko dokumentazioa (ekimen eta dinamika ezberdinei buruzkoak, non ez den ez planifikatzen, ez agintzen, ez justifikatzen izaera bortitzeko inolako ekinbiderik); eta azkenik, larriena, legezkoak ez diren metodoen bitartez.
- Istanbulen protokoloan oinarritutako azterketa sakon baten parte izan direla auzi honetan atxilotutako pertsonak, eta aditu talde baten eskutik tortura salaketa guztien sinesgarritasun maila oso handia dela ondorioztatu dela. Erika tratamendu psikologikoa jasotzen ari dela torturaren ondorioei aurre egiteko.

Leioako Udaltzaren honako adierazpen hau onartzen du:

1. Jarduera politikoari jazarpen judiziala gaitzesten du, are gehiago ordezkatzailerak izan asmo duen demokrazia testuinguruan.
2. Tortura erabiltzea gaitzetsi eta erantzukizunak eskatzen ditu. Horrez gain, torturarik eta oinarrizko eskubideen urraketarik berriro ez gertatzeko neurriak eta biktimei eragindako sufrimenduaren aitortza eta erreparazioa ahalbidetzeko bitartekoen ezarpena exijitzen du.
3. Emakumeen kontrako biolentzia eta biolentzia matxista gaitzesten du, are gehiago funtzionario publikoek eragindakoa denean.
4. Ekinbide edo jardunbide politikoaren zilegitasuna aldarrikatzen du
5. Hartutako erabakia publiko egingo du Udalak ohiko bitartekoen bidez: bandoa, prentsa, sare sozialak

***MOCIÓN PRESENTADA EN EL AYUNTAMIENTO DE LEIOA ANTE EL JUICIO QUE  
COMENZARÁ EL 17 DE MAYO EN LA AUDIENCIA NACIONAL***

*Teniendo en cuenta que:*

- *Erika Bilbao Barcena (Bilbo, 1978), vecina de Leioa vecina de Erandio y activista social en Leioa, graduada en derecho y trabajando actualmente como abogada laboralista, fue detenida el 14 de septiembre del 2010, y torturada durante 5 días.*
- *Fue posteriormente encarcelada hasta el 25 de julio del 2012: Centro Penitenciario Madrid V (Soto del Real, 384 km) y Prisión Provincial de Avila (Brieva, 429 km).*
- *Ese alejamiento ha provocado injustamente un castigo añadido para su familia y sus amistades. Les ha supuesto, además del riesgo para su vida y su seguridad, un gran coste económico.*

- *Hoy en día se encuentra en situación de libertad condicional bajo el pago de una fianza de 9.000 euros, acudiendo todos los lunes a firmar, y bajo la prohibición de salir del Estado Español.*
- *Se enfrenta a una pena de cárcel de entre 9 y 15 años, y todo ello pese a que a lo largo de todo el proceso judicial no se señala ni una sola acción violenta contra ninguna persona o propiedad.*
- *Para eso, bajo el lema de que “todo es ETA” la acusación se basa en 3 pilares: por una parte, celebración de reuniones políticas; por otra, documentación de carácter político (sobre diferentes dinámicas y actividades, en las que en ningún caso se planifican, ordenan ni justifican acciones violentas de ningún tipo); y por último, y más grave, las declaraciones arrancadas mediante prácticas no legales.*
- *Estas personas han sido objeto de un análisis basado en el protocolo de Estambul, de la mano de personas expertas, análisis del cual se ha concluido el alto nivel de credibilidad de todas las denuncias de tortura. Erika se encuentra en tratamiento psicológico como consecuencia de las torturas sufridas.*

*El pleno del Ayuntamiento de Leioa hace suya esta declaración:*

1. *Denuncia firmemente la persecución judicial a las personas por realizar actividad política en el contexto de una democracia representativa que se precie.*
2. *Rechaza la práctica de la tortura, y exige responsabilidades. Además, exige que se adopten medidas para que no vuelva a producirse ningún caso de tortura o vulneración de cualquier derecho fundamental, y pide también el reconocimiento político y la reparación del sufrimiento infligido para todas las víctimas.*
3. *Rechaza la violencia ejercida contra las mujeres y la violencia machista, máxime proviniendo de funcionarios públicos.*
4. *Reivindica la legitimidad de la actividad y acción política.*
5. *Hacer público la decisión adoptada por medio de los mecanismo habituales del Ayuntamiento.*

## **6º.- RUEGOS Y PREGUNTAS**

Y siendo las veintiuna horas y veinticinco minutos, por la Alcaldía Presidencia se dio por finalizado el acto, ordenándose a esta Secretaría, levantar el acta correspondiente, que quedaba aprobada en los términos acordados, de todo lo cual, yo la Secretaria General, certifico.

Vº Bº  
LA ALCALDESA,

LA SECRETARIA GENERAL,