



ARRAZOIEN AZALPENA

Espainiako Konstituzioaren 103. artikuluan adierazten da Herri-administrazioak interes orokorrak era objektiboan zerbitzatu behar dituela, eta eraginkortasun-printzipioen arabera eta lege eta zuzenbideari erabateko men eginez, jardun behar duela. Era berean, Administrazio Prozedura Erkidearen 39/2015 Legearen 13. artikuluan zerrendatzen dira norbanakoek administrazio publikoarekiko harremanetan dituzten eskubideak. Horrek esan nahi du Administrazioak behar diren bideak egituratu behar dituela eskubide horiek bete ahal izateko.

Azkeneko urteetan tokiko administrazioa lanean ibili da herritarrei eskaintzen dizkien zerbitzuak hobetzeko eta areagotzeko, administrazio hori delako herritarrengandik hurbilen dagoena.

Aurrerabide hori, batez ere, hiri ekipamenduetan, laguntza-zerbitzuetan, hezkuntzan, kulturean, osasunean eta kirolean gertatu da, baina ez horrenbeste herritarren zuzeneko arreta gisa izenda ditzakegun zerbitzuetan, eta horien artean sartzen ditugu kudeaketa- eta informazio-zerbitzuak.

Beste alde batetik, nabarmena da herritarrek ere gero eta eskakizun handiagoak dituztela. Horri gastu publikoa murriztu beharra gehitzen badiogu, ideia berri bat sartzen da Administrazioaren zerbitzuan: kalitatea. Izan ere, pertsonen harrera egin eta haien eskaerak berehala konpontzen badira, erakunde guztiaren kostuak murrizten dira, eta, aldi berean, hobetu egiten da herritarrek Udalarengandik jasotzen duten irudia.

Zerbitzuaren kalitaterako oinarrizkoa da herritarrei arreta egokia ematea. Gainera, arreta horrek zerbitzuan bertan aurrerabidea dakar, hobetu egiten delako erabiltzaileekiko komunikazioa eta lagundu egiten duelako haiek planteatzen dituzten gaiak eraginkortasunez konpontzen.

Helburu hori lortzeko, eta helburua komunitateari eta komunitatearen etengabeko bilakaerari egokitzeko; Pasaia Udalak, zerbitzu publikoko erakundea denez gero, erakundea berritzatzeko plan bat diseinatzeko eta gauzatzeko konpromisoa hartu du; plan horrek herritarren eta erakundearen arteko harremana bideratzeko balioko du.

Horiek horrela, gaia hausnartu eta iritzi guztiak aztertu ondoren, Herritarren Arreta Zerbitzu oso bat sortzea proposatu da.

Hauek dira Herritarren Arreta Zerbitzuaren ezaugarriak:

1. Udal bulego bat da. Beraz, ez da herritarren eskaerak jasotzeko bakarrik izango. Bulego horretan ahal diren arreta mota guztiak emango dira.
2. Dinamikoa izango da, aldakorra, une bakoitzeko eskakizunetara egokituko dena.
3. Zerbitzu gisa eratuta egongo da udal egituran, eta bere zeregina izango da herritarrei arreta ematea era oso eta efizientean.
4. Gehien eskatzen diren izapide erraz eta errepikakorrek osatuko dute bulegoaren jardura eta tramiteen multzoa.

Horrelako zerbitzu batek (HAZ) kudeaketa- eta informazio-eginkizunak betetzen ditu, eta zerbitzua martxan jartzeak abantaila hauek dakartza:

Herritarrentzat:

- Eskaera pertsonalak bideratuko dira.
- Herritarrei banakako aurrez aurreko tratua emango zaie.



PASAIKO UDALA

www.pasaia.eus IFK/CIF
P2006900A
Donibane kalea, 19, 20110 Pasaia
Tel: 943 344034 / Faxa: 943 515447
Idazkaritza
943 344140
idadkaritza@pasaia.net

PASAIKO UDALEKO HERRITARREN ARRETA ZERBITZUA ARAUTZEKO UDAL ORDENANTZA

- Normalizatu daitezkeen eskaera orokorrak ebatziko dira.
- Eskaerei arinago eta azkarrago erantzungo zaie.
- Informazio zuzen eta egiazkoa emango da, eta informazioa bideratuko da, herritarrek euren eskaera guztiak leku berean egin ditzaten.
- Egiten diren kontsultak iragaziko dira. Hartara, berriazko kontsultak bakarrik bideratuko dira eskumena duen arlora, alde aurretik hitzordua hartuta.
- Azkenik, nabarmen hobetuko da Udalak herritarren aurrean duen irudia.

Udalarentzat:

- Baliabideak arrazionalizatuko dira, antolaketa horizontalak dakarren ekonomiari esker.
- herritarren eskaerei erantzuteko lan egiten duen zerbitzu publikoaren irudia emango du Udalak.
- dalak harreman zuzen eta arduratsua izango du herritarrekin; eta horri esker, zerbitzu publikoa etengabe hobetzen joango da.
- Zerbitzuak berezkoak dituen “hesi-iragazki” eta “bideratzaile” kontzeptuek abantaila hauek ematen dituzte:
- Jendea erakundeko zerbitzu guztietan joan-etorrian ez ibiltzea, eta arloetan denbora gehiago eskaintzea kudeaketari.
- Arloetan edo zerbitzuetan jendea era arrazional eta antolatuan hartu ahal izatea, aurretik hitzordua hartuta.
- Udaleko kudeaketa- eta administrazio-zerbitzuen produktibitate orokorra hobetzea.

Udal langileentzat:

- Prozesuak homogeneizatuko dira.
- Kudeaketarako denbora gehiago izango dute.
- Protokoloak argituko dira hasieratik bukaerara.
- Barruko lan-sarea indartuko da.
- Herritarrenganako zerbitzuaren gogobetetasunean sakonduko da.
- Diziplina anitzeko talde bat egituratuko da.

Alderdi horrek garrantzia berezia du gure udalerrian. Izan ere, Pasaia portuaren inguruan sortu eta garatu da eta portuaren ertzean daude udalerria osatzen duten lau barrutiak (Antxo, Donibane, San Pedro eta Trintxerpe). Herri horiek entitate juridiko-administratibo bakarra osatzen dute, haien artean lurralde-jarraitasunik ez dagoen arren. Horregatik da hain garrantzitsua udal zerbitzuak herritarrengana hurbiltzea, eta Herritarren Arreta Zerbitzuak zabaltzea Antxon, Trintxerpe-San Pedron eta Donibanen.

Horri dagokionez, Pasaia Udaltzaren 2015eko azaroaren 24an izandako bilkuran erabaki zuen prozesu bat abiaraztea, administrazio-prozedurak berrikusteko, arrazionalizatzeko eta errazteko, eta gure udalaren prozedura-eskuliburua idazteko. Halaber, erabaki zuen herritarren arreta



zerbitzua diseinatzea eta antolatzea, kontuan hartuta horren xedea dela herritarrei zerbitzua ematea, herritarrei udalerako sarbidea erraztea eta herritarren eta gure udalaren arteko komunikazioa eta harremana erraztea.

I. TITULUA

XEDAPEN OROKORRAK

1. artikulua.-- Herritarren Arreta Zerbitzua

Pasaia Udalaren Herritarren Arreta Zerbitzua (aurrerantzean HAZ) erreferentziako Udal Zerbitzua da, eta bertatik eskaintzen zaizkie herritarrei esku-hartze tekniko espezializatua behar ez duten udal zerbitzu gehienak (informazioa, izapideak egitea eta kudeaketa), bai zuzeneko arreta bidez, bai telefono bidez, telematikoki edo sare sozialen bidez. HAZek beharrezko antolakuntza eta bitartekoak ditu, herritarrek udalari eta udal sailei egiten dizkieten eskaera gehienei erantzuteko; eta herritarrei zerbitzua emateko sortu eta diseinatu da, alde batetik, sarrera errazteko eta, bestetik, herritarren eta Administrazioaren arteko komunikazioa eta harremana errazteko.

2. artikulua.- - Herritarren Arreta Zerbitzuaren eginkizunak

Herritarren Arreta Zerbitzuaren jarduerak ondorengo eginkizun hauetan sartzen dira:

- Udalari eta udalerriri buruzko informazioa emateko eginkizuna.
- Kudeaketa-eginkizuna.

3. artikulua.-- Ordenantzaren helburua

Ordenantza honen helburuak hauek dira:

- HAZen eginkizunak eta zerbitzuak biltzea eta finkatzea.
- Prozedurazko arau batzuk ezartzea, ordenantzan definitutako ebazpen-egintzen espedienteak eta kudeaketak arautzeko.
- Herritarrek herri administrazioekiko harremanetan dituzten eskubideak erabili ahal izango dituztela bermatzea. Hain zuzen ere, eskubide hauek:
- Herri administrazioekin administrazioaren sarbide elektronikoro orokorraren bidez komunikatzeko eskubidea.
- Herri administrazioekin dituen harremanetan bitarteko elektronikoak erabiltzeko laguntza jasotzeko eskubidea.
- Norberaren autonomia erkidegoko hizkuntza ofizialak erabiltzeko eskubidea.
- Informazio publiko, artxibo eta erregistroetara jotzeko eskubidea, gardentasunari, informazio publikoa eskuratzeko bideari eta gobernu onari buruzko abenduaren 9ko 19/2013 Legean aurreikusitakoarekin bat.
- Agintari eta langile publikoek errespetuzko tratua emateko eskubidea; haien eskubideak erabiltzeko eta betebeharrak betetzeko laguntza emango diete.
- Herri administrazioen eta agintarien erantzukizunak eskatzeko eskubidea, legez hala dagokienean.
- Legean ezarritako identifikazio-bitartekoak eta sinadura elektronikoa eskuratzeko eta erabiltzeko eskubidea.
- Datu pertsonalak babesteko eskubidea, bereziki, herri administrazioen fitxategi, sistema eta aplikazioetan jasotako datuen segurtasuna eta konfidentzialtasuna ziurtatzeko eskubidea.

Eskubide horiez gain, Administrazio Prozedura Erkidearen 39/2015 Legearen 53. artikuluan aitortzen diren eskubideak ere bermatu behar dira, hain zuzen ere: interesdunen eskubideak administrazio-prozeduran.



4. artikulua.-- Antolakuntza printzipioa

HAZen ezaugarria den antolakuntza printzipioa bi elementu hauetan oinarritzen da:

- Herritarrek udalari egiten dizkieten eskaera ohikoenak zerbitzu bakar batean biltzea.
- Lanpostuak balioaniztunak izatea.

5. artikulua.-- Arloekiko harremana

Herritarren Arreta Zerbitzua udal egituraren barruan dago, udaleko arlo funtzionalen zerbitzura, herritarrei bananako arreta emateko helburu nagusi hori betetzeko asmoarekin.

Udaleko arlo funtzionalak dira funtzionalki dagozkien alorretan HAZek garatzen dituen jarduera guztien azken erantzuleak, zerbitzu berri honi agintzen zaizkion eta beren erantzukizunpekoak direnak izan ezik.

Herritarren arreta zerbitzua udaleko arlo funtzionalekin elkarlanean arituko da, herritarren informazioa eta arreta behar duten ekimen eta jarduerak haren instalazioetan antolatzeke eta egiteko, hala nola, informazio orokorra, errolda berriztatzeak, hirigintza planak, bekak eta laguntzak, matrikulazioak, etab.

Arloek eta HAZek elkarrekiko harremana arautuko duen agiria sinatuko dute, eta agiri hori barne-hitzarmena izango da.

6. artikulua.-- Barne hitzarmenak

Udal arloek eta HAZek elkarrekiko harremana arautuko duen agiri bat sinatuko dute, eta agiri hori barne-hitzarmena izango da.

Hitzarmen horrek jasoko ditu Herritarren Arreta Zerbitzuak dagokion udal arloari ematen dion zerbitzua behar bezala emateko behar-beharrezko alderdi guztiak.

Hitzarmenak, gutxienez, eduki hau izango du:

- Saileko izapideen eskuliburua.
- Sailak Herritarren Arreta zerbitzuari eman beharreko informazioa, aldizkakotasuna eta bidaltzeko bidea.
Batetik, HAZek duen informazioa egiazkoa dela eta eguneratuta dagoela ziurtatzeko, ezinbestekoa da informazioa bidaltzeko egitura arin, argi eta erabilgarri bat diseinatzea, eta horretarako alderdi hauek argitu behar dira:
- Sailaren eta HAZen arteko bitartekaria izango den pertsona bat ezartzea.
- HAZeko langileei laguntzeko konpromisoa ezartzea.
- HAZi jakinarazitako aldaketa edo ekintza berehala jasotzeko konpromisoa ezartzea, hauei dagokienez:
 - Berriak, gertakariak edo jazoerak.
 - Horien datak eta epeak.
 - Herritarrek izapidea egiteko bete beharreko baldintzak.
 - Gertakari edo jazoeraren izapidetzearen egoera.
 - Gertakari edo jazoeraren dokumentazio grafikoa.
- Herritarren Arreta Zerbitzuarekin erabateko inplikazioa ezartzea, udaleko bitartekari bateratu gisa.
- Sinatutako barne-hitzarmen hau behar bezala betetzeko konpromisoa.

Bestalde, HAZek arloekin konpromiso hauek hartuko ditu:

- Zerbitzuan erregistratutako agiriak egun berean bidaltzea eskumena duen arlo bakoitzari



lanaldia bukatzen denean edo hurrengo laneguneko lehenengo orduan.

- Arlo bakoitzak helarazitako informazioa profesionaltasun eta ardura osoz ematea, behar bezalako zerbitzua, informazioa eta arreta emateko betebeharra betez.
- Arlo guztiei aldian-aldian jakinaraztea herritarrek zuzeneko tratatu horren bidez helarazi edo iradokitako ekarpenak.
- Jarduteko irizpideak.
- Prozeduren aldizkako ebaluazioa.

Izapideen Eskuliburua kudeaketa tresna bat da. Tresna horrek, hortaz, malgua izan behar du, erraz moldatzen dena herritarrei emandako zerbitzuaren ebaluaziotik sortutako behar eta eskarrietara. Garrantzitsua da, beraz, elementu bizi eta praktikoa izatea, zuzeneko lotura duena indarreko legeekin eta garaiko gizartearekin. Urtean behin batzar orokor bat egingo da, baina, hala ere, berehala aplikatzekoak diren unean uneko aldaketek sortutako beharrei utzi gabe.

7. artikulua.-- HAZen jarduerari buruzko informazioa.

Aldian-aldian, urtean behin lehen lehentasunez, HAZen eskumeneko jarduerari buruzko estatistikak egingo dira, hobeto jakiteko zeintzuk diren herritarrek aurkeztutako eskaerak, kexak eta iradokizunak, matxura-abisuak, ebazpen ekintzak, eta zenbat eta nolako kontsultak egin diren.

Aldian-aldian, urtean behin lehen lehentasunez, HAZen eta arloen arteko harremanean izandako arazoei buruzko txostena egingo da, arazorik egon bada.

8. artikulua.-- Arloetako erreferenteak

Arlo bakoitzean erreferente bat jarriko da, HAZen eta Udaleko arlo funtzionalen arteko koordinazioa egokia izango dela bermatzeko, eta herritarrei ahalik eta zerbitzurik onena eskaintzeko. Erreferenteak funtzio hauek izango ditu:

- HAZen eta haren arloaren arteko bitartekari edo zubi-lanak egingo ditu, eta zerbitzuko langileei babesa emango die, hala eskatzen diotenean.
- HAZeko arduradunari arloko jarduera guztien berri emango dio, herritarrei begira eragina badaukate; hala nola, prozeduren, kexen eta erreklamazioen tramitazio egoera, iragarkiak, kanpainak eta, oro har, arloko jarduera guztiak.
- Hark zaindu eta koordinatuko ditu haren arloan herritarrek HAZen aurkeztutako eskaerei erantzun bat emateko egin beharreko jarduera guztiak.
- Sinatutako barne-hitzarmenaren edukia behar bezala betetzen dela kontrolatuko du.

9. artikulua.- Eskaerak

Eskaerek datu hauek jaso behar dituzte:

- a) Interesdunaren edo hura ordezkatzeko duenaren izena eta abizenak.
- b) Jakinarazpenak zein bitarteko elektronikoren bidez edo zer leku fisikotan jaso nahi dituen interesdunak. Horrez gain, interesdunek beren posta elektronikoko helbidea eta/edo gailu elektronikoa adieraz dezakete, herri administrazioek jakinarazpena iritsiko zaiela adieraz diezaieten.
- c) Egitateak, arrazoiak eta eskaria, argi eta garbi adieraziak.
- d) Lekua eta data.
- e) Eskatzailearen sinadura, edo benetan bere borondatea dela erakusteko edozein eratako egiaztapena.



- f) Administrazioiko zein organo, erakunde edo unitateri bidaltzen zaion eskabidea, eta horren identifikazio-kodea.

Halaber, eskaerekin batera aurkeztuko da aplikatu beharreko prozedura-eskuliburuan adierazten den dokumentazioa.

10. artikulua.- Dokumentazioa artxibatzea

Arlo bakoitzaren ardura izango da arlo funtzional bakoitzaren eskumenero espedientei eta kudeaketei buruz Herritarren Arreta Zerbitzuan sortutako dokumentazioa artxibatzea. Beraz, HAZek dokumentazio hori arlo bakoitzari bidaliko dio, kasu bakoitzean jarritako aldizkakotasunaren arabera.

III. TITULUA

INFORMAZIO EGINKIZUNA

11. artikulua.- Informazio eginkizuna

HAZek lotura lanak egingo ditu herritarren eta administrazioaren artean eta, ondorioz, informazio eta hurbilketa eginkizunak beteko ditu udal bizitzan, herriaren bizitza sozialean eta beste administrazio eta zerbitzu batzuekiko harremanetan. Azken finean, informazio administratiboa bitarteko egokia da herritarrek udal jardueraren berri izan dezaten eta ondasun eta zerbitzu publikoak erabil ditzaten.

Oinarri-oinarrian hauek izango dira informazio eginkizunak:

- Pertsonak hartzea eta horiei 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 hauei 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 izapidetzearen egoerari buruz, eta adieraztea udal espedienteetara eta dokumentuetara iristeko edo horietan parte hartzeko eskubidea baliatu dezaketela, jendaurrean daudenean.

12. artikulua.- Informazioa zabaltzeko bitartekoak

Herritarrari 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 daitekeen beste edozein komunikabide.

Zehatz-mehatz esateko, HAZek informazioa zabaltzeko oinarritzko bide hauek izango ditu:

- Aurrez aurreko arreta HAZen.
- Telefono bidezko arreta.
- Arreta telematikoa.
- Udal webgunea eta sare sozialak.
- Udalerriko informazio-panelak.
- HAZeko iragarki-taula.
- Argitalpenak, buletinak, bandoak.
- HorKonpon app-a.
- Bluetooth teknologia, SMSak, gailu digitalak, emaila eta beste batzuk.



13. artikulua.- Iragarki-taula

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

I. KAPITULUA

INFORMAZIO OROKORRA

14. artikulua.- Eduki orokorra

Ondorengo gaietako buruzko informazio administratiboa da informazio orokorra:

- Erakunde eta administrazio unitateen identifikazioa, helburuak, eskumenak, egitura, funtzionamendua eta kokalekua.
- Herritarrek egin nahi dituzten proiektuei, jardueri edo eskaerei buruz xedapenek agindutako betekizun juridikoak edo teknikoak.
- Prozeduren izapidetzea, zerbitzu publikoak eta prestazioak, eta administrazio publikoekiko harremanetan herritarrek jakin behar dituzten datuak. Osagarri modura, Udalaz gaindiko zerbitzu eta izapideei 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 egiaztatzeko 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 agirietara iristeko edozein informazio administratibo, bere adierazpidea (grafikoa, soinuzkoa edo irudizkoa) 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 sarbidea izateko eskaera idatziz egin beharko da; eta eskaera bat egingo da kontsultatu nahi den agiri bakoitzeko. Ezin izango da eskaera orokorrik egin gai edo gai batzuen gainean, nahiz eta hautazkoa izan litekeen horrelako eskaerak aintzakotzat hartzea

Gardentasunari, datuen babesari, prozedura bakoitzari dagokion araudi sektorialari eta administrazio prozedura erkideari buruzko arauak ezartzen dituzten mugak izango ditu.

16. artikulua.- Jendaurreko informazioa

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, hogeitau eguneko 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 erreproduktzioerik emango.

17. artikulua.- Kopia eskuratzea

Kopia idatziz eskatu beharko dira, eta zehatz-mehatz adierazi beharko da zein dokumentu



eskatzen den. Iristeko eskubideak berekin darama kopiak edo egiaztagiriak lortzeko eskubidea ere (paperean edo euskarri digitalean). Dokumentuen kopiak bide telematikoz bidali ahalko dira, Udalak hala baimentzen badu. Aldez aurretik, ordea, lege ezarrita dauden ordainarazpenak egin beharko dira, hala badagokio. Kanpoan egindako dokumentuen kopia eskatzen bada, Udalarentzat horiek duten edo izan duten kostua ordaindu beharko da aurretiaz.

II. KAPITULUA.

INFORMAZIO PARTIKULARRA

18. artikulua.- Edukia

Informazio partikularra hau da: izapidetzen ari diren prozeduren egoerari edo edukiari buruzko, eta prozedura horien izapidetzearen ardura duten agintarien edo administrazioko langileen identifikazioari buruzko informazio administratiboa.

19. artikulua.- Informazioa lortzeko eta eskuratzeko eskubidea

Administrazio prozedura erkideari buruzko legerian aurreikusitako eskubideez gain, administrazio-prozedura bateko interesdunek honako eskubide hauek dauzkate:

- a) Edozein unetan ezagutu ahalko dute interesatzen zaizkien prozeduren izapidetzearen egoera; egoki den administrazio isiltasunaren zentzua, Administrazioak, epe barruan, ez badu berriazko ebazpenik egiten edo jakinarazten; hala badagokio, instrukziorako organo eskuduna eta ebazpena; eta eman diren izapidezko egintzak. Era berean, aipatu prozeduretan jasotako agirietara iristeko eta agiri horien kopia eskuratzeko eskubidea izango dute.

Herri Administrazioekin baliabide elektronikoen bidez harremanetan jartzen direnek eskubidea izango dute goiko ahapaldian aipatzen den informazioa kontsultatzeko Administrazioaren Sarbide elektronikoa Orokorrean; sarbide horrek atari baten modura funtzionatuko du. Administrazioak prozeduretako agirien kopia emateko duen obligazioa betetzat joko da, agiri horiek administrazio eskudunaren Sarbide Elektroniko Orokorrean edo dagokien egoitza elektronikoetan jarriz.

- b) Prozedurak izapidetzeko ardura duten herri-administrazioetako agintariak eta langileak identifika ditzakete.
- c) Ez daukate zertan agiri originalik aurkeztu, salbuespenez, araudi aplikagarriak kontrakoa ezartzen ez badu behintzat. Salbuespenez, jatorrizko agiria aurkeztu behar badute, horren kopia egiaztatua eskuratzeko eskubidea izango dute.
- d) Ez dute aurkeztu beharrik kasuan kasuko prozedurari aplikatu dakizkiokeen arauetan eskatzen ez den agiririk, ezta horretan diharduen administrazioak egin, edo dagoeneko bere esku duen agiririk ere.
- e) Alegazioak aurkez ditzakete eta Ordenamendu Juridikoan onartutako bestelako defentsa-bitartekoak erabil ditzakete, prozeduraren edozein alditan, betiere, entzunaldiaren izapidearen aurretik; organo eskudunak kontuan hartu beharko ditu bitarteko horiek ebazpen-proposamena idazterakoan.
- f) Indarrean dauden xedapenek proposatzen diren egitasmo, jarduera edo eskaerei ezartzen dizkieten baldintza juridiko edo teknikoei buruzko informazioa eskuratu ahalko dute.
- g) Interesdunek aholkulari baten laguntza izan dezakete, beren interesen alde egiteko komeni zaiela iruditzen bazaie.



- h) Bitarteko elektronikoen bidez bete behar dituzte ordaintzeko betebeharrak.
- i) Konstituzioan eta legeetan aitortzen diren bestelako eskubideak.
- j) Entzunaldian parte hartu ahaliko dute, alegazioak egiteko eta egoki iruditzen zaizkien dokumentuak eta justifikazioak aurkezteko.

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 jarduerak, interesdunak berriaz kontrakoa adierazten ez badu.

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

Ordezkaritza Zuzenbidean baliozkoa den edozein modutan egiaztatu ahal izango da, existitzen dela zalantza gabe egiaztatuz.

Ondorio horietarako, ordezkariak egiaztatutzat joko da aurrez aurreko edo egoitza elektronikoko bidezko agerraldiaren bitartez eginiko *apud acta* ahalordea aurkeztuz; edo Herri Administrazio eskudunaren ahalordetzeen erregistro elektronikoa inskribatuz.

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 erreproduziorik emango. Dena den, interesdunak eskaera formala egin dezake espedientearen zati baten edo espediente osoaren kopiak eskuratzeko

III. TITULUA

KUDEAKETA-EGINKIZUNA

22. artikulua.-- Kudeaketa-eginkizuna

HAZek honako kudeaketa funtzio hauek dauzka:

- Prozedura administratiboetara dagokienez, espediente baten hasierako dokumentazioa jasoko da, arazak hala xedatzen denean. Izapide 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, izapideak errazteko edo beharrezkoak ez direnak ezabatzeko, edo gizartearen eta administrazioaren arteko harremanetan gogobetetasun maila handiagoa ekarriko duen beste edozein neurri ezartzeko.
- Eginkizun administratiboaren funtzionamenduan izandako atzerapenengatik, arreta ezagatik edo beste edozein jarduerara irregularrengatik herritarrek egindako kexak eta erreklamazioak jasoko dira.
- Zerbitzu publikoetara dagokienez, herritarrek egindako deiak eta matxura abisuak jasoko dira.
- Herritarrei lagunduko zaie eskaerak egiteko eskubidea erabiltzen.

23. artikulua.-- Udalaren leihatila bakarra



PASAIKO UDALA

www.pasaia.eus IFK/CIF
P2006900A
Donibane kalea, 19, 20110 Pasaia
Tel: 943 344034 / Faxa: 943 515447
Idazkaritza
943 344140
idadkaritza@pasaia.net

PASAIKO UDALEKO HERRITARREN ARRETA ZERBITZUA ARAUTZEKO UDAL ORDENANTZA

'Leihatila bakarra' izeneko antolakuntza-arauen mende eratzen dira Herritarren Arreta Zerbitzuko kudeaketa-eginkizunak. Horiek horrela, erabilera anitzeko zentro bakarra eskaintzen zaie herritarrei, Pasaiako Udalarekin izango dituzten harremanetarako, HAZen bulego guztietan.

24. artikulua.-- Barne-komunikazioa

Astero-astero egindako kudeaketen berri emango zaie arlo funtzional guztiei, bakoitzari bere eskumenen arabera, jakinaren gainean egoteko eta dagozkion ondorioetarako.

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

25. artikulua.-- Telefono bidezko kudeaketa

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

26. artikulua.-- Identitatea

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

1. Komunikatzailearen identifikazio pertsonala.
2. Nortasun Agiria 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, Herritarren Arreta Zerbitzuak egin beharreko kudeaketak egingo ditu eta, hala badagokio, eskatzailearengandik behar duen dokumentazio guztia jaso ondoren, eskatutako izapidearen frogagiria bidaliko du haren helbidera.

28. artikulua.-- Izapideen erregistroa telefono bidez

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

I. KAPITULUA

IZAPIDE-EGINTZAK

29. artikulua.-- Deskribapena

Izapide-egintzak dira herritarren eta sail eskudunaren arteko harremanerako HAZen bitartekaritza behar duten izapide guztiak. Izapide horien ebazpena dagokion sailaren eskumena izango da, eta HAZi dagokio bien arteko harremana bideratzea.

30. artikulua.-- Izapide-egintzen katalogoa

Alkatearen ebazpenaren bidez, eta Ordenantza honen I. Tituluak administrazio unitateen eta HAZen arteko harremanak arautzeko ezartzen duen prozedura garatu ondoren, HAZek burutu beharreko izapide-egintzak zehaztuko dira.



PASAIKO UDALA

www.pasaia.eus IFK/CIF
P2006900A
Donibane kalea, 19, 20110 Pasaia
Tel: 943 344034 / Faxa: 943 515447
Idazkaritza
943 344140
Idazkaritza@pasaia.net

PASAIKO UDALEKO HERRITARREN ARRETA ZERBITZUA ARAUTZEKO UDAL ORDENANTZA

31. artikulua.-- Sarrera-erregistroa

HAZen egingo da Udalari edo bere organoei zuzenduta aurrez aurre aurkezten diren idatzien sarrera-erregistroa.

32. artikulua.- Sarrera-erregistroaren zigilua

Dokumentu bat erregistratu ostean, zigilua jarriko zaio, ondorengo adierazteko: erregistroaren data eta egokitu zaion hurrenkera zenbakia.

33. artikulua.-- Erregistratu beharreko agiriaren kontrola

Herritarren Arreta Zerbitzuko langileek egiaztatu beharko dute erregistroan aurkeztutako agiriak jaso beharreko datuak jasotzen dituztela: batetik, administrazio prozedura erkidea arautzen duen legerian eta arloko araudi aplikagarrian eskatzen diren datuak, eta, hala badagokio, Pasaia Udalaren izapideen eskuliburuan eskatzen diren agiriak.

Hala ez bada, unean bertan, zigilatuta dagoen kopiaren atzealdean, dokumentua zuzentzeko 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 egun eta ordutan aurkeztu dituzten frogatzeko. Frogagirizat hartuko da aurkezpen eguna eta egokitutako hurrenkera zenbakia jasota dituen dokumentuaren kopia zigilatutako bat.

II. KAPITULUA.

EBAZPEN-EGINTZAK

35. artikulua.-- Deskribapena

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

36. artikulua.-- Ebazpen-egintza motak

HAZek egingo dituen egintzak ondorengo multzoetan sailkatzen dira, ordenantza honen ondoretarako:

- Berrestekoak edo egiaztatzeakoak.
- Eguneratzekoak.
- Ezagutzazkoak.
- Jarduerakoak.

LEHENENGO ATALA

BERRESTEKO EDO EGIAZTATZEKO EBAZPEN-EGINTZAK

37. artikulua.- Deskribapena

Berresteko edo egiaztatzeako egintzak kudeaketa errazak dira, herritarren eskaerei erantzuteko izaten dira eta erregistro administratiboetan lehendik dagoena berrestea edo egiaztatzea baino ez



PASAIKO UDALA

www.pasaia.eus IFK/CIF
P2006900A
Donibane kalea, 19, 20110 Pasaia
Tel: 943 344034 / Faxa: 943 515447
Idazkaritza
943 344140
idadkaritza@pasaia.net

PASAIKO UDALEKO HERRITARREN ARRETA ZERBITZUA ARAUTZEKO UDAL ORDENANTZA

dute eskatzen. HAZek bitartekoak eta eskumena izango ditu horiek modu zuzen eta autonomoan egiteko.

38. artikulua.-- Erregistroak

Pasaiako 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 ATALA

EGUNERATZEKO EBAZPEN-EGINTZAK

39. artikulua.-- Deskribapena

Eguneratzeko egintzak dira administrazio-erregistro operatiboak aldatzeko egintzak. HAZek bitartekoak eta eskumena izango ditu horiek modu zuzen eta autonomoan egiteko.

40. artikulua.-- Sarrera eta irteeren erregistroa.

Pasaiako Udaleko Alkatzari zuzendutako idatziaren bidez eskatuko dute herritarrek aldaketa. Idatziari sarrerako erregistroa emango zaio. Era horretako izapideek, berez duten izaeratik, ez dute berriazko ebazpenik eskatzen.

41. artikulua.-- Eguneratzeko izapide-egintzen katalogoa

Alkatearen ebazpenaren bidez, eta Ordenantza honek ezartzen duen prozedura (barne-harremanetarako hitzarmenak) garatu ondoren, HAZek burutu beharreko eguneratze-egintzak zehaztuko dira.

HIRUGARREN ATALA

EZAGUTZAZKO EBAZPEN-EGINTZAK

42. artikulua.-- Deskribapena

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

43. artikulua.-- Ezagutzazko agiriaren definizioa eta eragina

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

Prozedura batzuetan organo eskudunak onartutako edo Pasaiako Udalaren izapideen eskuliburuan jasotako agiri estandarizatuan jaso ahal izango da herritarraren adierazpena.

Ezagutzazko egintzak 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

Herritarren Arreta Zerbitzuko langileek emango dituzte ezagutzazko egintzen egiaztagiriak, eskaera egin eta berehala. Aldez aurretik, legez ezarritako ordainarazpenak egingo dira, halakorik



izanez gero.

45. artikulua.-- Sarrera eta irteeren erregistroa.

Pasaia Udaleko Alkatetzari zuzendutako idatziaren bidez egingo dute herritarrek komunikazioa. Idatziari sarrerako erregistroa emango zaio. Era horretako izapideek, berez duten izaeragatik, ez dute berariazko ebazpenik eskatzen.

46. artikulua.-- Ezagutzazko izapide-egintzen katalogoa

Alkatearen ebazpenaren bidez, eta Ordenantza honek barne-harremanetarako hitzarmenak onartzeko ezartzen duen prozedura garatu ondoren, HAZek burutu beharreko ezagutza-egintzak zehaztuko dira.

LAUGARREN ATALA

JARDUERAKO EBAZPEN-EGINTZAK

Lehenengo azpiatala

Komunikazioak jasotzea eta izapidetzea

47. artikulua.-- Komunikazioaren definizioa

Ordenantza honen ondorioetarako, komunikaziotzat hartzen dira herritarrek, laguntzeko borondatearekin, ahoz edo idatziz, udal zerbitzuen funtzionamenduaren gainean adierazten dituzten iradokizun, kexa, arazo edo esker onak, baldin eta komunikazio horrek ez baditu betetzen administrazio prozedurako legerian eskaeretarako aurreikusitako baldintzak.

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 sartuko dira era hauetara bideratutako komunikazioak:

- Aurrez aurre, horretarako prestatutako inprimakiaren bidez.
- Telefonoz.
- HAZera zuzendutako emailaren bidez.
- Legeak ezarritako beste edozein bitartekoren bidez.
- Udalak izan ditzazkeen beste haibat aplikazioetan

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

50. artikulua.-- Tratamendua

HAZen sailkatu eta prozesatuko dira komunikazioak eta, ondoren, berehala helaraziko dira dagozkien sail edo zerbitzura.

Eskumena duen arloak komunikazioak jaso eta, hala behar izanez gero, komunikazio-egileari eskatu beharreko argibideak eskatu ostean, gehienez ere 5 egun balioduneko epea izango du egin dituen edo egingo dituen jardueren berri emateko Herritarren Arreta Zerbitzuari, eta HAZek berehala jakinaraziko dizkio komunikazio-egileari.

51. artikulua.-- Erantzuna



Herritarren Arreta Zerbitzuan kexa, iradokizuna, matxura-abisua edo esker ona jasotzen denetik 20 eguneko epea egongo da egindako jardueren berri interesdunari emateko, arloak adierazitako moduan.

52. artikulua.-- Jarduerak eta jarraipena

HAZek kontrolatuko ditu arlo bakoitzari eragiten dioten komunikazioak.

Aldian-aldian, 6 hilabetero lehentasunez, aurkeztu diren kexen, iradokizunen, ekimenen, eskaeren, esker onen eta abisuen zerrenda bat bidaliko zaie Udaleko arduradun politikoei; era berean, adieraziko zaie zer erantzun eman den eta zer neurri hartu den kasu bakoitzean, haiek une bakoitzerako ezarritako jarraibideen eta aginduen arabera.

53. artikulua.-- Kexen ondorioak

Ordenantza honetan aurreikusitakoaren arabera aurkeztutako kexak ez dira, kasu bakar batean ere, administrazioko errekurtsotzat hartuko, eta kexa horiek aurkezteak ez ditu indarreko araubidean ezarritako epeak geldiaraziko.

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

Bigarren azpiatala

Agiriak konpultsatzea

54. artikulua.-- Definizioa

Pasaia Udalak egiten duen agirien 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 behar bezala eginiko administrazio agiri publikoak.
- Interesdunek aurkeztutako paperezko agiriak, Udalaren administrazio espediente batean sartuko direnak.

Kopia kautoek jatorrizko agirien balio 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

Herritarren Arreta Zerbitzuan konpultsatuko dira agiriak, hala badagokio, dagokion 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, jatorrizko agiriak aurkeztuko dituzte, eta HAZeko langileek kopiak egingo dituzte.

Hirugarren azpiatala

Aurretiazko hitzordua

56. artikulua.-- Aurretiazko hitzordua



PASAIKO UDALA

www.pasaia.eus IFK/CIF
P2006900A
Donibane kalea, 19, 20110 Pasaia
Tel: 943 344034 / Faxa: 943 515447
Idazkaritza
943 344140
Idazkaritza@pasaia.net

PASAIKO UDALEKO HERRITARREN ARRETA ZERBITZUA ARAUTZEKO UDAL ORDENANTZA

Udalaren oinarrizko helburua izango da Pasaia Udalarekiko harremanetan herritarrei ahalik eta aholkularitza eta informazio zabalena ematea, Herritarren Arreta Zerbitzuaren bitartez.

Hala ere, gerta daiteke eskaera batzuk udal teknikarien (espezialisten) edo Korporazioko kideren baten arreta behar izatea, bai zailtasunagatik, bai berezitasunagatik, bai duten izaeragatik. Halakoetan Herritarren Arreta Zerbitzuak administratuko ditu partzialki haien agendak, eta bilera egiteko eguna, ordua eta lekua emango ditu, gaia garatu baino lehen.

Laugarren azpiatala

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, HAZen eginkizuna delako hasierako harrera hori egitea. HAZen bertan emango zaio behar duen informazioa, edo behar duen gestioa egingo zaio. Azken eginkizuna izango da deia ahalik eta azkarren dagokion hartzailearengana bideratzea.

Bosgarren azpiatala

Sarrera eta irteeren erregistroa

58. artikulua.-- Deskribapena

Edozein motatako informazio eta/edo dokumentazioa erakundeari emateko edo erakundetik jasotzeko bide ofiziala da sarrera eta irteeren erregistroa.

HAZ da sarrera- eta irteera-erregistroaren arduraduna eta, horrez gain, bere ardurapean egongo da erregistro-liburuetan oharrak jasotzea, erantsitako agiriak eskaneatzea eta liburuak edukitzea eta kudeatzea.

Dena den, arlo bakoitzak izapidetuko ditu bere ardurapeko espedienteen irteerak.

Seigarren azpiatala

Jasotako eta bidalitako posta jasotzea eta banatzea

59. artikulua.- Deskribapena

HAZEN ardura da posta eta paketeak jasotzea eta banatzea, betiere Zerbitzuetako langileen presentzia edo sinadura beharrekoa ez denean.

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

Zazpigarren azpiatala

Argitalpen eta planoen salmenta

60. artikulua.- Deskribapena

Herritarrei arreta hobea ematearren, Udalak argitaratzen dituen argitalpen eta plano guztiak izango ditu eskura HAZek; behar dituenari eman ahal izateko, ezarritako tarifa ordaindu ondoren, ordaindu beharrekoak izanez gero.

Zortzigarren azpiatala



PASAIKO UDALA

www.pasaia.eus IFK/CIF
P2006900A
Donibane kalea, 19, 20110 Pasaia
Tel: 943 344034 / Faxa: 943 515447
Idazkaritza
943 344140
idazkaritza@pasaia.net

PASAIKO UDALEKO HERRITARREN ARRETA ZERBITZUA ARAUTZEKO UDAL ORDENANTZA

Galdutako objektuak

61. artikulua.- Zerbitzuaren definizioa

Pasaiako Udalak, Herritarren Arreta Zerbitzuaren bidez, herritarren eskura jarriko du galdutako objektuen zerbitzua, galdutako objektuak entregatzeko eta jasotzeko puntu fisiko bat ezartzearren.

62. artikulua.- Galdutako objektuen erregistro-liburua

Galdutako objektuen erregistro-liburuaren helburua da herritarrek edo udal langileek Udalean entregatu dituzten galdutako objektuak jasoaraztea, eta jabeari itzultzea.

Galdutako objektuen erregistro-liburua Herritarren Arreta Zerbitzuan egongo da, eta baita galdutako objektuak ere.

63. artikulua.- Gordetzeko epeak

HAZen iragarki-taulan eta web orrian jarriko da galdutako objektuen zerrenda bi igandetan jarraian, jendeak horien berri izan dezan.

HAZeko iragarki-taulan bigarren iragarkia jarri zenetik 2 urte pasa ondoren, ez bada jabea agertzen, objektu hori Udalera eraman zuen pertsonaren esku geratuko da, edo udalaren esku horrela badagokio.

64. artikulua.- Objektua jaso aurretik egin beharreko egiaztapenak

Galdutako objektuak itzuli aurretik, Herritarren Arreta Zerbitzuak dagozkion egiaztapenak egingo ditu, jabeen identitatea egiaztatzearen.

65. artikulua.- Jabeak bere objektua jasotzea

Objektuaren jabeak objektua hartu izana adieraziko du galdutako objektuen erregistro-liburuan, eta objektu hori entregatu dela jasoaraziko da bertan.

AZKEN XEDAPENAK

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

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