



AYUNTAMIENTO DE LA VILLA DE ERMUA
ERMUA HIRIKO UDALA

Carta de servicios · Transparencia

Zerbitzuen gutuna · Gardentasuna

CARTA DE SERVICIOS DE TRANSPARENCIA

El Servicio de Participación Ciudadana y Transparencia del Ayuntamiento de Ermua está comprometido con la tarea de extender la aplicación de los principios de la transparencia en el conjunto de la organización municipal.

Somos conscientes de la importancia vital que tiene la transparencia para conseguir una mayor confianza de la ciudadanía en la administración municipal, así como para avanzar hacia una gestión municipal moderna y eficaz.

Para ello, en esta carta de servicios reunimos las prestaciones y expresamos los compromisos que asumimos para que la ciudadanía pueda ejercer plenamente su derecho de acceso a la información municipal, siempre en coherencia con los principios generales del buen gobierno.

MISIÓN

El Servicio de Participación Ciudadana y Transparencia del Ayuntamiento de Ermua contribuye a la mejora de la transparencia municipal, tanto en lo que se refiere a la publicidad activa como al ejercicio del derecho de acceso a la información pública:

- Estableciendo una adecuada coordinación en materia de transparencia entre las diferentes unidades organizativas del Ayuntamiento de Ermua.
- Garantizando el total cumplimiento de la normativa vigente sobre transparencia.
- Analizando y trasladando dentro de la organización municipal las mejores prácticas sobre transparencia de otras entidades públicas y privadas.
- Fomentando la cultura de la transparencia tanto a nivel interno de la propia organización municipal como entre la ciudadanía de Ermua.

VISIÓN

Contribuir decisivamente a contar con un Ayuntamiento plenamente transparente y a una ciudadanía exigente con la transparencia de su Ayuntamiento.

En el Ayuntamiento de Ermua estamos comprometidos con fomentar y enraizar la cultura de la transparencia en el empleo de los recursos públicos, la atención a la opinión de la ciudadanía y la rendición de cuentas a la sociedad.

No nos conformamos con cumplir estrictamente la legalidad, por lo que queremos ir más allá y fundamentar nuestra acción de gobierno en la transparencia y en la responsabilidad de manera voluntaria. Lo hacemos porque estamos convencidas y convencidos.

Por eso, impulsamos la transparencia como seña de identidad de nuestra gestión y actividad diaria, porque facilita la confianza y que la ciudadanía acceda a la información, que es suya, y permite que pueda ejercer

un mayor control sobre sus gestores, presentar propuestas o hacer una labor de oposición constructiva. En definitiva, queremos contribuir a conformar una sociedad responsable, mejor informada y más implicada en los asuntos públicos.

Pero sobre todo, la transparencia representa una oportunidad, tanto de puertas para dentro, porque nos obliga a mejorar nuestra organización interna y nuestro modo de funcionar, como también de puertas afuera, para que la ciudadanía confíe en el Ayuntamiento como institución más cercana.

PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Con el objeto de garantizar que el funcionamiento en materia de transparencia del Ayuntamiento de Ermua responde a las necesidades y ofrece el servicio adecuado a la demanda de la ciudadanía de Ermua, hemos previsto diferentes posibilidades de participación, que abarcan desde los mecanismos más rigurosos a aquellos de carácter más informal:

- Las personas físicas o jurídicas que ejercen su derecho de acceso a la información pública municipal tienen la posibilidad de dar a conocer su grado de satisfacción con el procedimiento y la información recibida a través de la encuesta de satisfacción que les enviamos con posterioridad a la finalización de dicho trámite.
- Además, de forma periódica se realizarán evaluaciones de la satisfacción con el Portal municipal de Transparencia, al objeto de detectar áreas de mejora.
- Cualquier persona física o jurídica que ejerza su derecho de acceso a la información pública municipal podrá manifestar su desacuerdo con la resolución que se emita al efecto mediante la interposición de los recursos previstos en la normativa vigente y, con carácter potestativo, también puede interponer una reclamación ante la Comisión Vasca de Acceso a la Información Pública, si estima que no se le ha facilitado o atendido correctamente el ejercicio de su derecho de acceso a la información pública municipal.
- Cualquier persona física o jurídica que desee presentar quejas o sugerencias en relación a la transparencia municipal (tanto en lo que respecta a la publicidad activa como al derecho de acceso a la información pública) podrá realizarlo tanto por escrito en la oficina Abiapuntu del Ayuntamiento como por medio de la web municipal (www.ermua.es).

SERVICIOS QUE PRESTAMOS

1. Actualización de los contenidos de publicidad activa del Portal de Transparencia de Ermua. Para ello, se opera desde 2 perspectivas complementarias:
 - Vinculación automática de contenidos entre la gestión interna municipal y el Portal de Transparencia, de forma que se garantice la puesta a disposición de la ciudadanía de información plenamente actualizada. Un ejemplo de esta casuística es la publicación de todos los contratos, incluidos los menores, realizados por el Ayuntamiento.
 - Actualización del resto de contenidos no actualizables automáticamente, a través de la coordinación y seguimiento con el conjunto de unidades organizativas del Ayuntamiento.
2. Examen preliminar de las solicitudes de acceso a la información pública para determinar si las mismas son admisibles o concurre alguna de las causas de inadmisión.
3. Seguimiento continuado de los expedientes hasta la emisión de la resolución de los mismos.



AYUNTAMIENTO DE LA VILLA DE ERMUA
ERMUA HIRIKO UDALA

Carta de servicios · Transparencia

Zerbitzuen gutuna · Gardentasuna

4. Atención a las reclamaciones efectuadas por cualquier persona física o jurídica en relación a la no concesión de acceso total o parcial a la información pública municipal.
5. Sensibilización entre la ciudadanía de Ermua sobre sus derechos en materia de transparencia, así como provisión de información proactiva sobre la manera de ejercerlos.
6. Asistencia y asesoramiento a las diferentes unidades organizativas del Ayuntamiento de Ermua para el adecuado cumplimiento de las obligaciones municipales en materia de transparencia.
7. Normalización de los procedimientos y de los documentos a emplear en la gestión de la transparencia municipal, con la posibilidad de disponer de estos últimos en la oficina Abiapuntu y en la web municipal (www.ermua.es).
8. Evaluación continua de la satisfacción con la transparencia municipal.
9. Elaboración de una Memoria anual de la Transparencia.

ATENCIÓN

Oficina Abiapuntu. Información general sobre la transparencia municipal y sobre el ejercicio del derecho de acceso a la información pública municipal.

DIRECCIÓN POSTAL

Oficina Abiapuntu
Konbentukoa, 3 bajo
48260 Ermua, Bizkaia

Servicio de Participación Ciudadana y Transparencia. Gestión de las solicitudes de información pública municipal que se nos formulen.

DIRECCIÓN POSTAL

Ayuntamiento de Ermua
Marqués de Valdespina, 1
48260 Ermua, Bizkaia

DIRECCIÓN TELEFÓNICA

943 708 706, Aintzane Larrañaga

DIRECCIÓN TELEMÁTICA

alarranagak@udalermua.net

DIRECCIÓN EN INTERNET

www.ermua.es

HORARIO DE ATENCIÓN PÚBLICO EN LA OFICINA ABIAPUNTU

De 8 a 15 horas, de lunes a viernes, excepto festivos.

HORARIO DE ATENCIÓN PÚBLICO EN EL SERVICIO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y TRANSPARENCIA

Atención telefónica y presencial personalizada sobre el ejercicio del derecho de acceso a la información: de 8 a 15 horas, de lunes a viernes, excepto festivos.

También se podrá solicitar cita previa llamando al teléfono 943 708 706.

ACCESO/TRANSPORTE

Las personas que necesiten acercarse a nuestras oficinas en vehículo privado disponen de un aparcamiento público municipal bajo la plaza del parque de Valdespina. Las 2 primeras horas de aparcamiento son gratuitas.

La entrada y salida de vehículos se realiza desde la carretera nacional 634. La entrada y salida de peatones se realiza desde la plaza.

El horario de servicio de este aparcamiento es de 8:00 a 20:00 horas, de lunes a viernes, excepto festivos.

QUIÉNES LE ATENDEMOS

- Consultas generales (información general sobre la transparencia municipal y sobre el ejercicio del derecho de acceso a la información pública municipal): el equipo de Abiapuntu.
- Consultas de tipo técnico o procedimental: Aintzane Larrañaga.

NORMATIVA REGULADORA

- Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.
- Ley 2/2016, de 7 de abril, de Instituciones Locales de Euskadi.
- Decreto 128/2016, de 13 de septiembre, de la Comisión Vasca de Acceso a la Información Pública.

DERECHOS DE LA CIUDADANÍA

Los derechos enunciados a continuación corresponden a cualquier persona física o jurídica, con independencia de su residencia en el municipio de Ermua:

1. Cumplimiento de los principios generales en relación a la transparencia:
 - a. Utilización de un "lenguaje accesible", de forma que la información puesta a disposición de la ciudadanía pueda resultar de fácil comprensión por la misma.
 - b. Actualización suficiente de la información.
 - c. Publicación de información histórica en aspectos en los que ésta sea relevante, como por ejemplo presupuestos, cuentas anuales y relación de contratos formalizados.
 - d. Accesibilidad de la información para personas con discapacidad.
 - e. Utilización de otros medios alternativos a los telemáticos para aquellos colectivos no familiarizados o con difícil acceso a las nuevas tecnologías.
 - f. Cumplimiento de la protección de datos de carácter personal.



AYUNTAMIENTO DE LA VILLA DE ERMUA
ERMUA HIRIKO UDALA

Carta de servicios · Transparencia

Zerbitzuen gutuna · Gardentasuna

- g. Uso en la medida de lo posible de formatos reutilizables.
2. Publicidad activa. Publicación en el Portal de Transparencia de Ermua de aquellos contenidos de información exigidos por la normativa vigente, además de aquellos puestos a disposición de forma voluntaria por el Ayuntamiento de Ermua de acuerdo a los principios establecidos en el punto anterior.
3. Derecho de acceso a la información pública municipal, incluyendo aquella relativa a los servicios públicos gestionados de forma externa. Posibilidad efectiva de ejercicio del derecho de acceso a la información pública municipal, incluyendo los siguientes aspectos:
 - a. Derecho a ser informada o informado sobre la naturaleza, vías de ejercicio y limitaciones al derecho de acceso a la información pública, y a ser asesorada o asesorado para su correcto ejercicio.
 - b. Derecho a recibir la información que solicite, dentro de los plazos máximos establecidos por la normativa vigente.
 - c. Derecho a acceder a la información pública solicitada en la forma o formato elegidos.
 - d. Derecho a conocer los motivos por los cuales no se le ha dado acceso total o parcial a la información, y también aquellos por los cuales no se le facilita dicha información en la forma o formato solicitados. Las limitaciones establecidas en la Ley 19/2003 en el ejercicio del derecho de acceso a la información pública serán interpretadas por el Ayuntamiento de Ermua con carácter restrictivo y mediante un proceso de evaluación entre el daño presumiblemente producido al interés público y privado que se invoque frente a la relevancia o trascendencia de la información solicitada y su necesidad objetiva para llevar a cabo un escrutinio democrático de la acción de gobierno.
 - e. Derecho a recibir la información solicitada en el idioma oficial elegido (euskera/castellano).
 - f. Derecho a conocer el listado de tasas y precios que, en su caso, sean exigibles para la obtención de la información solicitada, así como las causas de exención. En cualquier caso, el acceso a la información tendrá la condición de carácter gratuito, con la posible excepción de la exacción de tasas por la expedición de copias o la trasposición de la información a un formato diferente al original. El Ayuntamiento de Ermua presta este servicio con carácter gratuito.

La solicitud se podrá presentar mediante el empleo del modelo normalizado que se pone a disposición de la ciudadanía o en cualquier otro que libremente elija:

- De manera presencial en Abiapuntu.
 - Mediante el empleo del Servicio de Correos u otra oficina habilitada al efecto.
 - Mediante el empleo del correo electrónico.
 - A través del Registro Electrónico.
4. Derecho a reclamar por la vía contencioso-administrativa y ante la Comisión Vasca de Acceso a la Información Pública en el caso de que se considere que se ha vulnerado total o parcialmente su derecho de acceso a la información pública municipal.

QUÉ ESPERAMOS DE LA CIUDADANÍA

1. Que, antes de realizar su solicitud de acceso a la información pública municipal, compruebe que la información que desea solicitar no esté ya publicada en el Portal Municipal de Transparencia (www.ermua.es).

2. Que, en la medida de lo posible, utilice preferiblemente el canal electrónico para realizar sus solicitudes de acceso a la información pública.
3. Que precise sus preguntas lo más posible. No existe obligación de justificar o motivar una solicitud de acceso a la información, pero puede hacerse si quien realice la solicitud de acceso a la información considera que esta información adicional puede ayudar a comprender mejor su solicitud.
4. Que en el caso de que se desee acceder a información pública correspondiente a materias diferentes, se realice preferentemente una solicitud diferente por cada materia.
5. Que nos indique qué otros contenidos de información pública municipal desea que sean incorporados de forma proactiva al Portal municipal de Transparencia.
6. Que compruebe que la información que desea obtener guarda relación con un trámite o gestión que corresponda al ámbito de competencia de nuestro Ayuntamiento. Si la información que se solicite se refiere a otra Administración Pública debe solicitarse directamente a la Administración titular de la información, sin que podamos asumir la obligación de procurar su obtención.
7. Que si detecta un error, nos lo comunique. Lo corregiremos inmediatamente.
8. Que si no queda satisfecho/a con alguno de nuestros servicios, nos lo haga saber. Recogeremos su queja o sugerencia y le contestaremos a la mayor brevedad posible.

¿A QUÉ SE PUEDE ACCEDER?

Como premisa general, a todo, salvo que esté exceptuado expresamente.

Y por todo se entiende los documentos en sí mismos considerados y también su contenido, salvo los datos de carácter personal, sin que importe el formato o soporte de la información.

Se puede acceder a cualquier expediente administrativo, tanto se encuentre concluido como en tramitación pendiente de resolución.

¿HAY ALGUNA EXCEPCIÓN AL ACCESO A LA INFORMACIÓN?

Sí, el ejercicio del derecho de acceso a la información y documentación administrativa se sujeta a las limitaciones expresamente contempladas en el artículo 14 de la Ley de Transparencia, referidos a la seguridad nacional, defensa, relaciones exteriores, seguridad pública y la política económica o monetaria.

Se trata de supuestos en los que el bien público superior protegido es la prevención, investigación y sanción de ilícitos penales, administrativos o disciplinarios, las funciones de vigilancia, inspección y control, o la garantía de confidencialidad o el secreto requerido en procesos de toma de decisiones.

MOTIVOS DE INADMISIÓN DE UNA SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN

Son los que de manera expresa y taxativa establece el artículo 18 de la Ley de Transparencia: que se trate de información en curso de elaboración o de publicación, de información auxiliar o de apoyo como las notas borradores o las meras opiniones, cuando sea necesaria una reelaboración de la información o la Administración a la que se requiere la información realmente no tenga la misma, salvo que aún teniéndola se pueda obtener o debiera de tenerla, así como las peticiones de información que puedan considerarse una repetición innecesaria o abusiva del ejercicio del derecho.

OTROS SUPUESTOS DE ESPECIAL PROTECCIÓN



Carta de servicios · Transparencia

Zerbitzuen gutuna · Gardentasuna

En ningún caso se facilitará información que contenga datos de carácter personal (nombre y apellidos, DNI, dirección, teléfono o correo electrónico de contacto, cuenta bancaria...) incluida en padrones fiscales, padrón de habitantes u otros documentos similares, ni de datos especialmente protegidos por la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, salvo que se aporte una autorización expresa de la persona o personas afectadas.

Los proyectos técnicos y la documentación comprensiva de los mismos, presentados para la obtención de las correspondientes licencias de obras o para la apertura de establecimientos, están amparados por el derecho a la propiedad intelectual por lo que no se facilitará copia de dicha documentación a una tercera persona sin autorización expresa de quien resulte ser su propietaria.

QUEJAS Y SUGERENCIAS

Nuestro deseo es ofrecer el mejor servicio. Por eso solicitamos la opinión de cuantas personas se relacionan con nosotros, para así conocer qué aspectos de nuestro servicio son mejorables.

El Ayuntamiento de Ermua dispone de un proceso de quejas y sugerencias a través del cual las personas interesadas pueden hacernos llegar su opinión sobre los servicios ofrecidos. Existen 3 vías de presentación de las mismas:

- Presentando directamente o por correo ordinario en la oficina Abiapuntu el impreso normalizado de sugerencias, quejas y reclamaciones. Éste se encuentra disponible en la propia oficina o puede descargarse de la web municipal (www.ermua.es/abiapuntu).
- Por medio de la web municipal (www.ermua.es>Participación ciudadana>Quejas y sugerencias), cumplimentando el formulario online.
- Poniéndose en contacto con el Servicio de Participación Ciudadana y Transparencia por teléfono (943 708 706), por e-mail (alarranagak@udalermua.net) o presencialmente en nuestras instalaciones.

También pueden presentarse en aquellos otros lugares previstos en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

El Ayuntamiento de Ermua dispone de 20 días para dar respuesta a las quejas y sugerencias recibidas.

La presentación de un escrito de queja no impide la interposición de los recursos previstos en las leyes contra los actos administrativos dictados por el Ayuntamiento de Ermua.

NUESTROS COMPROMISOS Y CÓMO LOS MEDIMOS

COMPROMISO	CÓMO LO MEDIMOS
Respuesta a las solicitudes de acceso a la información pública municipal en el plazo máximo de 1 mes	Indicador: porcentaje de solicitudes de acceso resueltas en el plazo de 1 mes. Compromiso: superior al 90%. Nota: la normativa vigente obliga con carácter general a

	<p>resolver las solicitudes en el plazo de un mes, con la posibilidad de poder ampliarse por otro mes en el caso de que el volumen o la complejidad de la información que se solicita así lo hagan necesario y previa notificación a la persona solicitante.</p>
<p>Requerimiento en el mínimo plazo posible para subsanar insuficiencias o concretar la información solicitada</p>	<p>Indicador 1: porcentaje de solicitudes de acceso en las que se requiere a la persona solicitante para subsanar insuficiencias o concretar la información solicitada al objeto de poder responder adecuadamente.</p> <p>Indicador 2: plazo medio (días hábiles) desde la recepción de la solicitud.</p> <p>Compromiso en relación al indicador 2: inferior a 5 días hábiles.</p>
<p>Calidad de la respuestas en las solicitudes de acceso a la información pública municipal</p>	<p>Indicador: puntuación media en las encuestas de satisfacción remitidas a las personas que realizan solicitudes de acceso a la información pública municipal (escala de 0 a 10).</p> <p>Compromiso: obtención de, al menos, una puntuación media de 7 sobre 10.</p> <p>Nota: estas encuestas comenzarán a realizarse en 2017.</p>
<p>Satisfacción con los contenidos de publicidad activa ofrecidos en el Portal municipal de Transparencia</p>	<p>Indicador: puntuación media en las respuestas de valoración de la calidad de la información que publicamos en la web municipal, en el apartado "Valora nuestra transparencia" .</p> <p>Compromiso: obtención de, al menos, una puntuación media de 7 sobre 10.</p>
<p>Contestación por escrito al 100% en un plazo máximo de 20 días de las quejas y sugerencias sobre transparencia municipal</p>	<p>Indicador: porcentaje de quejas y sugerencias resueltas en plazo.</p> <p>Compromiso: 100%.</p>
<p>Elaboración de una Memoria anual de la Transparencia que recoja información cuantitativa y cualitativa sobre la transparencia activa y pasiva</p>	<p>Compromiso: publicación de la memoria antes del 28 de febrero del año siguiente.</p> <p>Nota: estas memorias comenzarán a realizarse en relación al ejercicio 2016.</p>



Gardentasuna – Zerbitzu-gutuna

Transparencia – Carta de servicios

GARDENTASUN ARLOKO ZERBITZU-GUTUNA

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

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

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

MISIOA

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

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

IKUSPEGIA

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

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

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

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

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

HERRITARREN PARTE-HARTZEA

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

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

ZERBITZUAK

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



AYUNTAMIENTO DE LA VILLA DE ERMUA
ERMUA HIRIKO UDALA

Gardentasuna – Zerbitzu-gutuna

Transparencia – Carta de servicios

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

JENDAURREKO ARRETA

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

POSTA HELBIDEA

Abiapuntu bulegoa
Konbentukoa, 3 behea
48260 Ermua, Bizkaia

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

POSTA HELBIDEA

Ermuko Udala
Marqués de Valdespina, 1
48260 Ermua, Bizkaia

TELEFONOA

943 708 706, Aintzane Larrañaga

HELBIDE ELEKTRONIKOA

alarranagak@udalermua.net

WEBGUNEA

www.ermua.es

ABIAPUNTU - JENDAURREKO ARRETA ORDUTEGIA

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

HERRITARREN PARTAIDETZA ETA GARDENTASUN ZERBITZUA - JENDAURREKO ARRETA ORDUTEGIA

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

Aldez aurretik hitzordua hartzeko, deitu 943 708 706 telefonora.

SARRERA/GARRAIOA

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

NORK EMANGO DIZU ARRETA

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

ARAUDIA

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

HERRITARREN ESKUBIDEAK

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

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



AYUNTAMIENTO DE LA VILLA DE ERMUA
ERMUA HIRIKO UDALA

Gardentasuna – Zerbitzu-gutuna

Transparencia – Carta de servicios

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

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

ESPERO DUGUNA

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

ZER INFORMAZIO ESKURATU DAITEKE?

Printzipioz guztia, espresuki salbuetsita ez badago.

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

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

BA AL DA INFORMAZIOA ESKURATZEARI DAGOKIONEAN SALBUESPENIK?

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



AYUNTAMIENTO DE LA VILLA DE ERMUA
ERMUA HIRIKO UDALA

Gardentasuna – Zerbitzu-gutuna

Transparencia – Carta de servicios

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

INFORMAZIOA ESKURATZEKO ESKABIDE BAT EZ ONARTZEKO ARRAZOIAK

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

BABES BEREZIA BEHAR DUTEN BESTE KASU BATZUK

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

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

KEXAK ETA IRADOKIZUNAK

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

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

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

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

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

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

GURE KONPROMISOAK

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



AYUNTAMIENTO DE LA VILLA DE ERMUA
ERMUA HIRIKO UDALA

Gardentasuna – Zerbitzu-gutuna

Transparencia – Carta de servicios

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