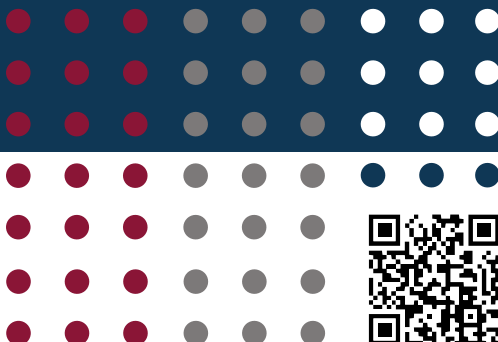


ZERBITZUEN KARTA



GARDENTASUNERAKO ZERBITZUA



SARRERA

GARDENTASUNERAKO ZERBITZUA Eibarko Udalaren zerbitzu bat da, Langileria eta Antolaketa sailaren barruan kokatuta dagoena.

Gardentasunaren oinarria da erakundearen jarduerari buruz informazio osoa, egiazkoa eta erabilgarria eskaintzea. Gardentasunaren helburu nagusia da erakundeen zilegitasuna bermatzea eta herritarren konfiantza areagotzea.

Helburu horiek betetzeko, gure zerbitzuak honako funtzio hauek betetzen ditu:

- Udalaren eremuan gardentasuna sustatzea.
- Udal Gardentasunaren Atarian komunikazioa gehiago zabaltzea eta herritarrengana hurbiltzea.
- Prozesu honetan sartzeko udal antolakuntza osoa, baita mendeko erakundeak ere.
- Informazio publikoa eskuratzeko eskubidea beteko dela bermatzea.

Zerbitzuen karta honen bidez, gure eguneroko lanean eskaintzen ditugun zerbitzuak eta, horiek aurrera eramateko, gure gain hartzen ditugun konpromisoen berri eman nahi diegu herritarrei, eta hori guztia etengabeko hobekuntza lortzeko helburuarekin.

MISIOA

Eibarko Udalaren Gardentasun Zerbitzuak udal gardentasuna sustatzen eta hobetzen lagutzen du:

- Publizitate aktiboari dagozkion edukiak argitaratuz.
- Informazio publikoaren eskaerei erantzuna emanez.
- Udal sail, zerbitzu eta unitateen artean koordinazioa ezarriz.
- Gardentasunerako legeak bere osotasunean bete daitezela bermatuz.
- Bestelako erakunde publiko eta pribatuetako ohitura edo praktikarik onenak kontuan hartuz eta udal barruan horien berri emanez.
- Gardentasunerako kultura sustatuz, erakundearen barruan zein herritarren artean.

BISIOA

Eibarko Udala guztiz gardena izan dadin laguntzea eta udal gardentasunarekin lotutako herritarren eskaerei erantzuna ematen jarraitzea, baita haien asebetetze maila hobetzen laguntzea ere.

Gure konpromiso sendoa da gobernu-jarduera gardentasunean eta erantzukizunean oinarritzea, eta legeen eskakizunetara bakarrik mugatu beharrean, haratago joatea. Modu horretan, herritarrek udalarekin duten konfiantza areagotzea lortuko dugu, eta, ondorioz, udalaren eta herritarren arteko harremanak hobetuko direla ziur gaude.

Horrez gain, udal sail, zerbitzu eta unitate guztien inplikazioa izaten jarraituko dugu, herritarrei informazio zehatza modu argian eta ulergarrian emateko eta haien eskaerei modu egokian erantzuteko.

BALIOAK

Ondoko balioak dira gure portaeraren eta jardueraren gidari:

- Gardentasuna
- Lankidetzatza
- Zeharkakotasuna
- Ulegarritasuna
- Argitasuna
- Irisgarritasuna
- Konfiantza
- Zabalkundea
- Gaurkotasuna edo/eta eguneratutako informazioa
- Efizientzia

ARDURADUNAK

ARDURADUN POLITIKOAK: Ana Telleria Echeverria – Gobernua Zabalik Ordezkaritzako arduraduna

ARDURADUN TEKNIKOAK: Antolaketa eta Langleria Saileko arduraduna

HAINBAT DATU

Telefonoa: 943708400 **Faxa:** 943708420

Helbidea: Eibarko Udala. Untzaga plaza, 1 - 20600 EIBAR (Gipuzkoa)

Helbide elektronikoak: *komunikazioa@eibar.eus / pertsonala@eibar.eus*

Web-orria: *https://www.eibar.eus/eu/gobernua-zabalik*

Bulego-ordutegia:

- Astelehenetik ostiralera: 09:00 - 14:00
- Astelehen arratsaldeetan: 16:30 - 19:00 (urria-ekaina)

Udako ordutegia:

- Astelehenetik ostiralera: 09:00 – 13:30

PLANOA

GPS Koordenatuak: X. 542903.6300 / Y. 4781635.3700




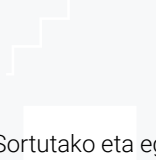
ESKAINTZEN DITUGUN ZERBITZUAK

ZERBITZUA	EMATEKO ERA
<p>PUBLIZITATE AKTIBOARI DAGOZKION EDUKIAK</p> <ul style="list-style-type: none"> Publizitate aktiboari buruzko edukiak argitaratu eta eguneratu. 	<ul style="list-style-type: none"> Udal web-orria eta Gardentasunerako Ataria Gizarte-sareak
<p>INFORMAZIO PUBLIKOAREN ESKAERAK</p> <ul style="list-style-type: none"> Informazio publikoaren eskaerak aztertu, onartuko diren edo ez erabakitzeko. Informazio eskaerak tramitatu. Espedienteen jarraipena egin, ebazpena egin arte. Herritarren erreklamazioak aztertu, informazio publikoa bere osotasunean eman ez denean edo edo modu partzialean eman denean. 	<ul style="list-style-type: none"> Aurrez aurre Elektronikoki / Web-orria Posta bidez
<p>GARDENTASUNERAKO LEGEAK</p> <ul style="list-style-type: none"> Udal sail, zerbitzu eta unitateei aholkularitza ematea gardentasuneko legeen eskakizunak modu egokian betetzeko. 	<ul style="list-style-type: none"> Aurrez aurre Posta elektronikoa
<p>PROZEDURAK ETA DOKUMENTUAK</p> <ul style="list-style-type: none"> Udal gardentasunerako kudeaketan erabili beharreko prozeduren eta dokumentuen normalizazioa bultzatzea. 	<ul style="list-style-type: none"> Udal sail, zerbitzu eta unitateetan

UDAL GARDENTASUNA: ASEBETETZE MAILA ETA MEMORIA	<ul style="list-style-type: none"> • Aurrez aurre. • Udal webgunea eta Gardentasunerako Ataria. • Gizarte-sareak. • Posta bidez.
<ul style="list-style-type: none"> • Udal gardentasunarekiko asebetetze mailaren jarraipena egin. • Udal Gardentasunaren urteko memoria egin. • Udal Gardentasuna sustatu eta bultzatu. 	

GURE KONPROMISOAK

KALITATEA SUSTATZEKO KONPROMISOAK:	KONPROMISOEN ADIERAZLEAK (NOLA NEURTUKO DUGU)
<ul style="list-style-type: none"> • Asebetetzea ziurtatzea Gardentasunerako Atarian eskainitako publizitate aktiboaren edukiekin. <p>Konpromisoa: 10etik, 6ko puntuazioa lortzea, gutxienez.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Gardentasunerako Atarian argitaratzen dugun informazioaren kalitatea baloratzeko erantzunen batezbestekoa, "Asebetetze maila" neurtzeko inkestaren datuak oinarri hartuta.
<ul style="list-style-type: none"> • Informazio publikoaren eskaerei erantzuna ematea hilabete bateko epean. <p>Konpromisoa(k):</p> <ul style="list-style-type: none"> • %90ri baino gehiago. • Informazioa argitaratuta badago edo beste erakunde batera bideratu behar bada, 20 eguneko epean erantzutea. 	<ul style="list-style-type: none"> • Hilabeteko epean erantzun diren informazio eskaeren portzentajea.

<ul style="list-style-type: none"> • Errekerimendua ahalik eta azkarren egitea eskatutako informazioa zehazteko. <p>Konpromisoa: 5 lanegun baino gutxiago.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Eskatzaileari aldaketak egiteko eskatu zaizkion informazio eskaeren portzentajea edo informazioa zehaztea Udalak egoki erantzun ahal izateko. • Informazio eskaera jaso denetik batez besteko epea.
<ul style="list-style-type: none"> • Udal sail, zerbitzu eta unitateen beharrei, eskakizunei... erantzutea eta legeetan egon daitezkeen aldaketen berri ematea eraginkortasunez, eskaintzen diren edukiak hobetzeko. <p>Konpromisoa(k):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Urtean behin, gutxienez, gardentasuneko alorrean egindako lanaren berri ematea ZT Zuzendaritza Topagunean. • Lege aldaketak badaude, beharrezkoak diren azalpenak ematea, hilabete lehenago, udal sail, zerbitzu eta unitateetan. 	 <ul style="list-style-type: none"> • Udal sail, zerbitzu eta unitatei erantzundako beharren, eskaeren... portzentajea. • Argitutako zalantza guztien portzentajea.
<ul style="list-style-type: none"> • Gardentasunarekin erlazionatutako prozedurak, inprimakiak... eguneratuta mantentzea eta beharrezkoak diren aldaketak egitea. <p>Konpromisoa(k):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bi urtetik behin aztertzea. • Lege aldaketak badaude, udal sail, zerbitzu eta unitateetan hilabete lehenago jakinaraztea. 	 <ul style="list-style-type: none"> • Sortutako eta eguneratutako inprimakien, prozeduren... zenbakia edo portzentajea.

<ul style="list-style-type: none"> Informazio publikoaren eskaerei ematen zaien erantzunen kalitatea bermatzea edo/eta ziurtatzea. <p>Konpromisoa: 10etik, 6 gutxienez lortzea.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Informazio publikoaren eskaerak egiten dituzten pertsonen asebetetze mailaren inguruko puntuazioa edo batezbestekoa (0etik 10era).
<ul style="list-style-type: none"> Gardentasunerako urteko memoria egitean, gardentasun aktiboari eta pasiboari buruzko informazio kuantitatibo eta kualitatiboa ematea. <p>Konpromisoa: Urte bakoitzeko lehen hiruhilekoan argitaratzea memoria.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Argitaratutako memoria kopurua eta maiztasuna.
<ul style="list-style-type: none"> Agintaldi Plan berri bakoitzean Gardentasuna bultzatzeko jarduerak, planak edo programak garatzea. <p>Konpromisoa: jarduera, plan edo programa bat, gutxienez, garatzea. Oharra: arlo politikoaren konpromisoa ere izan beharko da.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Gardentasunari buruz egindako planen, programen... kopurua.

KONPROMISOEN BETETZE-MAILA

Gure konpromisoen betetze-mailaren jarraipena egingo dugu zerbitzu karta honetan ezarritako adierazleen arabera. Datuak hiru urtez behin jaso, aztertu, eta ondorioak aterako ditugu. Ondorioen berri emango da Gardentasunerako urteko memoriaren eta udal web orriaren bitartez.

AITORTUTAKO KONPROMISOEN EZ BETETZEAK KONPENTSATZEKO HAR DAITEZKEEN NEURRIAK

Gardentasun Zerbitzuarenak ez diren arrazoi ez ohikoak direla-eta konpromisoak behar bezala betetzen ez badira, ahalik eta arinen hartuko dira beharrezko neurriak, erabiltzaileek eraginik jaso ez dezaten.

ERABILTZAILEEN ESKUBIDEAK

- Publizitate Aktiboari dagozkion edukiak, gutxienez, legeek adierazten duten moduan eta eguneratuta jasotzea.
- Informazioa modu argian, ulergarrian, irisgarrian eta gardenean jasotzea.
- Udal gardentasunerako atarian zer beste eduki argitaratu beharko liratekeen modu proaktiboan adieraztea udalari.
- Ezgaitasunen bat duten pertsonak informazioa eskuratu ahal izatea.
- Teknologia berriak erabiltzeko aukerarik ez dutenentzat edo erabiltzen ez dakitenentzat bestelako baliabideak eskaintzea.
- Informazioa berrerabili daitezkeen formatuetan eskaintzea, ahal den neurrian.
- Datuen babeserako betetze-maila, udalaren aldetik, bermatuta izatea.
- Informazio publikoa eskuratzeko eskubidea bermatuta izatea.
- Informazioa gardentasunerako legeek adierazten duten epe barruan jasotzea.
- Eskatutako informazio publikoa norberak eskatzen duen moduan eta formatuan jasotzeko eskubidea bermatuta izatea.
- Informazioa osorik edo zati bat ez ematearen arrazoiak edo/eta informazioa eskatu den moduan edo formatuan ez jasotzearen arrazoiak jakiteko eskubidea.
- Hizkuntza ofizialak erabiltzeko eskubidea bermatzea (euskara eta gaztelania).
- Informazio eskaerak herritarren esku jarritako eredu normalizatuan edota norberak nahi duen beste modu batean aurkeztea:
 - Aurrez aurre, PEGORara, Herritarren zerbitzurako bulegora bertaratuta
 - Elektronikoki, udal webgunetik
 - Posta zerbitzuaren bitartez, informazio publikoaren eskaera behar bezala beteta
- Informazio eskaeren prozeduren izapideak zertan edo zein egoeratan dauden jakiteko eskubidea.
- Udalak biltzen dituen datuak, txostenak edo aurrekariak isilpean edukitzeko eskubidea, legez ezarritakoari lotuta.
- Zerbitzuan dauden langileen eskutik adeitasun eta errespetuzko tratua jasotzeko eskubidea.

- Beharrezkoak diren jarduketak ahalik eta kosturik txikienarekin egiteko eskubidea, betiere betebeharrak betetzea eragotzi gabe.
- Alegazioak egiteko eskubidea eta organo eskudunek ebazpen-propomenak idazteko orduan kontuan hartu beharreko agiriak aurkezteko eskubidea.
- 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.
- Zerbitzuaren funtzionamenduaren inguruan kexak eta iradokizunak aurkezteko eskubidea.
- Agiriak eskatzeko eskubidea.



ERABILTZAILEEN BETEBEHARRAK

- Informazio publikoaren eskaera bat egin baino lehen, nahi edo behar den informazioa Gardentasunerako Atarian edo/eta udal web orrian argitaratuta dagoen ikustea.
- Informazio eskaerak, ezarritako kanaletako bat erabiliz egitea.
- Informazio publikoaren eskaerak behar bezala eta modu argian betetzen saiatzea, nahiz eta eskaerak arrazoitzea derrigorrezkoa ez izan.
- Gai ezberdinei buruzko informazio publikoa eskuratu nahi izanez gero, gai bakoitzeko eskabide bat egitea.
- Eskatutako informazio publikoa udalaren eskumenekoa dela ikustea; izan ere, beste administrazio bati badagokio, udalak berak ezin izango du eman erantzuna.
- Orokorrean, IFZ, NAN edo AIZ erakustea izapidea hasteko.
- Bidalitako dokumentazioan antzemandako akatsak ahalik eta arinen jakinaraztea.
- Datuen aldaketak jakinaraztea.
- Dokumentazioa ezarritako epe barruan aurkeztea.
- Espedienteak tramitatzeko beharrezko dokumentazioa erraztea.
- Zerbitzuak ematen dituzten langileak adeitasun eta errespetuz tratatzea.
- Zerbitzuaren hobekuntzan parte hartzea, kexak eta iradokizunak aurkeztuz.

HIRITARREK PARTE HARTZEKO BIDEAK

- **Komunikazio eta Gardentasun Zerbitzua**
Udaletxean 2. solairuan (Untzaga plaza, 1)
943 70 84 19 edo 943 708400 - 3219 luzapena
komunikazioa@eibar.eus
- **Langileria eta Antolaketa Arloa**
Udaletxean 3. solairuan (Untzaga plaza, 1)
943 70 84 05 edo 943 708400 - 3300 luzapena
pertsonala@eibar.eus
- **PEGORA (Herritarren zerbitzurako bulegoa)**
Udaletxea (Untzaga plaza, 1) beheko solairua
010 / 943708400

IRADOKIZUNAK, KEXAK ETA ESKERRAK ADIERAZTEKO BIDEAK

- Udalaren web-orria: www.eibar.eus / <http://www.eibar.eus/eu/tramiteak/abisuak-kexak-eta-iradokizunak>
- Sare sozialak
 
- PEGORA (herritarren zerbitzurako bulegoa)

Hobekuntzaren bidean, asebetetze inkesta bat egongo da eskuragai udal web orrian, erabiltzaileek gure zerbitzuaren inguruan beren iritzia emateko. Horrek ondorioak ateratzeko aukera emango digu eta, behar denean, neurriak hartzeko.

ARAUDIAK ETA LEGEAK

Gardentasunerako Legeak:

- 19/2013 Legea, abenduaren 9koa, Gardentasunari, informazio publiko-
ra iristeari eta gobernu onari buruzkoa. (24. Artikulua. Erreklamazioa
gardentasunaren eta gobernu onaren Batzordearen aurrean)
- 2/2016 LEGEA, apirilaren 7koa, Euskadiko Toki Erakundeei buruzkoa.
VI. Titulua. Gobernu Irekia. Gardentasuna, Datu Irekiak eta Herritarren
Parte Hartzea
- 128/2016 Dekretua, 2016ko irailaren 13koa, Informazio Publikoaren
Sarbidetako Euskal Batzordeari buruzkoa.
- Administrazio Publikoen Administrazio Prozedura Erkidearen urriaren
1eko 39/2015 Legea

Euskararen erabilera arautzen duena:

- 86/1997 Dekretua, apirilaren 15ekoa, EAEko Administrazio publikoetan
Euskararen Erabilera arautzeari buruzkoa
- Eibarren, Euskararen Erabilera Arautzeko Udal Ordenantza

Emakumeen eta gizonen berdintasunerakoak:

- 4/2005 Legea, otsailaren 18koa, Emakumeen eta Gizonen Berdintasu-
nerakoa
- 3/2007 Lege Organikoa, martxoaren 22koa, Emakumeen eta Gizonen
Berdintasun Eragingarriakoa
- 3/2012 LEGEA, otsailaren 16koa, Emakumeen eta Gizonen Berdin-
tasunerako Legea eta Emakunde-Emakumearen Euskal Erakundea
sortzeko Legea aldatzeko dena

Datu pertsonalak babesteari buruzkoak:

- 3/2018 Lege Organikoa, abenduaren 5ekoa, Datu Pertsonalak babes-
teari eta eskubide digitalak bermatzeari buruzkoa
- 2016/679 Erregelamendua (EB), 2016ko apirilaren 27koa, Europako
Parlamentuarena eta Kontseiluarena, datu pertsonalen tratamenduari
eta datu horien zirkulazio askeari dagokienez pertsona fisikoak babes-
teari buruzkoa

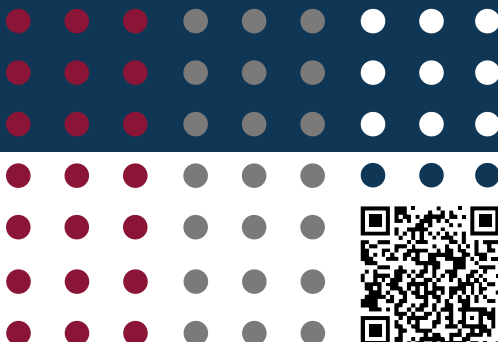
"Klororik gabe eta %100 paper birziklatuan inprimatua".

2019ko azaroan argitaratuta.

CARTA DE SERVICIOS



SERVICIO DE TRANSPARENCIA



INTRODUCCIÓN

El SERVICIO DE TRANSPARENCIA es un servicio del Ayuntamiento de Eibar, enmarcado dentro del área de Personal y Organización.

La base de la transparencia es ofrecer información completa, veraz y útil sobre la actividad de la organización. El objetivo principal de la transparencia es garantizar la legitimidad institucional y aumentar la confianza de la ciudadanía.

Para cumplir estos objetivos, nuestro servicio cumple las siguientes funciones:

- Promover la transparencia en el ámbito municipal.
- Dotar al Portal de Transparencia Municipal de una mayor comunicación y orientación a la ciudadanía.
- La inclusión de la organización municipal en este proceso, así como de las entidades dependientes.
- Garantizar el cumplimiento del derecho de acceso a la información pública.

Con esta carta de servicios queremos dar a conocer a la ciudadanía los servicios que ofrecemos en nuestro trabajo diario y los compromisos que adquirimos para conseguir una mejora continua.

MISIÓN

El Servicio de Transparencia del Ayuntamiento de Eibar contribuye a la promoción y mejora de la transparencia municipal:

- Publicando los contenidos correspondientes a la publicidad activa.
- Dando respuesta a las solicitudes de información pública.
- Estableciendo la coordinación entre los departamentos, servicios y unidades municipales.
- Garantizando el cumplimiento de las leyes de transparencia en su totalidad.
- Teniendo en cuenta las mejores prácticas de otras entidades públicas y privadas, e informando sobre las mismas dentro de nuestra plantilla.
- Fomentando la cultura de la transparencia, tanto dentro de la organización como entre la ciudadanía.

VISIÓN

Ayudar a que el Ayuntamiento de Eibar sea plenamente transparente y continúe dando respuesta a las demandas de la ciudadanía relacionada con la transparencia municipal, así como contribuir a mejorar su nivel de satisfacción.

Nuestro compromiso es que la actividad gubernamental se base en la transparencia y responsabilidad, y que no sólo se limite a las exigencias de las leyes sino que vaya más allá. De esta manera, conseguiremos incrementar la confianza de la ciudadanía en el Ayuntamiento y, en consecuencia, estamos convencidos de que mejorarán las relaciones entre el ayuntamiento y la ciudadanía.

Además, seguiremos contando con la implicación de todos los departamentos, servicios y unidades municipales para dar información precisa y comprensible a la ciudadanía y responder adecuadamente a sus demandas.

VALORES

Nuestro comportamiento y actuación se basan en estos valores:

- Transparencia
- Colaboración
- Transversalidad
- Compresión
- Claridad
- Accesibilidad
- Confianza
- Difusión
- Actualidad
- Eficiencia

RESPONSABLES

RESPONSABLE POLÍTICO/A: Ana Telleria Echeverria – Responsable de la Delegación Gobierno Abierto

RESPONSABLE TÉCNICO/A: Responsable del área de Organización y Personal

ALGUNOS DATOS

Teléfono: 943708400 / **Fax:** 943708420

Dirección: Eibarko Udala. Untzaga plaza, 1 - 20600 EIBAR (Gipuzkoa)

Dirección de correos electrónicos: *komunikazioa@eibar.eus / pertsonala@eibar.eus*

Página web: *https://www.eibar.eus/es/gobierno-abierto*

Horario de oficina:

- De lunes a viernes: 09:00 - 14:00
- Lunes por las tardes 16:30 - 19:00 (octubre-junio)

Horario de verano:

- De lunes a viernes: 09:00 – 13:30

PLANO

Coordenadas GPS: X. 542903.6300 / Y. 4781635.3700



SERVICIOS

SERVICIO	FORMA DE OFRECERLO
CONTENIDOS DE PUBLICIDAD ACTIVA	<ul style="list-style-type: none"> • Página web municipal y Portal de Transparencia • Redes Sociales
<ul style="list-style-type: none"> • Publicar y actualizar contenidos relacionados con la publicidad activa. 	
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA	<ul style="list-style-type: none"> • Presencial • Electrónicamente / Página web • Por correo ordinario
<ul style="list-style-type: none"> • Analizar las solicitudes de información pública, para decidir si se admiten o no. • Tramitar las solicitudes de información. Realizar el seguimiento de los expedientes hasta dictar resolución. • Analizar las reclamaciones de los y las ciudadanos/as, por no haber aportado la información pública en su totalidad o por hacerlo de manera parcial. 	
LEYES DE TRANSPARENCIA	
<ul style="list-style-type: none"> • Asesorar a las áreas, servicios y unidades municipales para cumplir adecuadamente los requisitos establecidos por las leyes de transparencia. 	<ul style="list-style-type: none"> • Presencial • Correo electrónico
PROCEDIMIENTOS Y DOCUMENTOS	<ul style="list-style-type: none"> • Áreas, servicios y unidades municipales
<ul style="list-style-type: none"> • Potenciar la normalización de los procedimientos y documentos a utilizar en la gestión de la transparencia municipal. 	

TRANSPARENCIA MUNICIPAL: NIVEL DE SATISFACCIÓN Y MEMORIA	<ul style="list-style-type: none"> • Presencial. • Página web municipal y Portal de Transparencia. • Redes Sociales. • Correo ordinario.
<ul style="list-style-type: none"> • Realizar el seguimiento del nivel de satisfacción con respecto a la transparencia municipal. • Elaborar la Memoria Anual sobre Transparencia. • Promover la Transparencia Municipal. 	

NUESTROS COMPROMISOS

COMPROMISOS PARA POTENCIAR LA CALIDAD:	INDICADORES DE LOS COMPROMISOS (Cómo lo vamos a medir)
<ul style="list-style-type: none"> • Garantizar el nivel de satisfacción de las personas usuarias con respecto a los contenidos de publicidad activa ofrecidos en el Portal de Transparencia. <p>Compromiso: 6 puntos sobre 10, como mínimo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Promedio de los resultados para valorar la calidad de la información publicada en el Portal de Transparencia Municipal, tomando como referencia los datos de la encuesta para medir el “Nivel de satisfacción”.
<ul style="list-style-type: none"> • Responder a las solicitudes de acceso a la información pública en el plazo de un mes. <p>Compromiso(s):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Más del 90%. • Responder en un plazo de 20 días, en caso de que la información esté publicada o haya que enviar a otra entidad. 	<ul style="list-style-type: none"> • Porcentaje de solicitudes de información respondidas en el plazo de un mes.

<ul style="list-style-type: none"> Realizar el requerimiento a el /la ciudadano/a a la mayor brevedad posible para concretar la información solicitada. <p>Compromiso: menos de 5 días laborales.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Porcentaje de las solicitudes de información en las que se ha pedido realizar modificaciones o concretar la información para que el Ayuntamiento responda adecuadamente. Plazo medio desde que se ha recibido la solicitud de información.
<ul style="list-style-type: none"> Responder a las necesidades, peticiones... de las áreas, servicios y unidades, así como informar con efectividad sobre los cambios que se pueden producir en las leyes, con el objetivo de mejorar los contenidos que se ofrecen. <p>Compromiso(s):</p> <ul style="list-style-type: none"> Informar, al menos, una vez al año, sobre la labor realizada en el ámbito de la transparencia en ZT, reunión de responsables de las distintas áreas y servicios. En caso de que se produzcan modificaciones en las leyes, informar sobre las mismas en las áreas, servicios y unidades, al menos un mes antes. 	<ul style="list-style-type: none"> Porcentaje de las necesidades, solicitudes... atendidas y/o respondidas en las áreas, servicios y unidades. Porcentaje del total de consultas y dudas aclaradas.
<ul style="list-style-type: none"> Mantener actualizados los procedimientos, documentos... relacionados con la transparencia municipal y realizar las modificaciones oportunas. <p>Compromiso (s):</p> <ul style="list-style-type: none"> Analizar cada dos años En caso de que se produzcan modificaciones en las leyes, informar sobre las mismas en las áreas, servicios y unidades, al menos un mes antes. 	<ul style="list-style-type: none"> Número o porcentaje de documentos, procedimientos... creados y actualizados.

<ul style="list-style-type: none"> Garantizar y/o asegurar la calidad de las respuestas dadas en las solicitudes de acceso a la información pública. <p>Compromiso: obtener 6 puntos, como mínimo, sobre 10.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Puntuación o promedio (del 0 al 10) sobre el nivel de satisfacción de las personas que han realizado solicitudes de información pública.
<ul style="list-style-type: none"> Aportar información y datos cuantitativos y cualitativos sobre la transparencia activa y pasiva, al redactar la Memoria Anual sobre Transparencia. <p>Compromiso: Publicar la memoria durante el primer trimestre de cada año.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Número de memorias redactadas y frecuencia.
<ul style="list-style-type: none"> Desarrollar actividades, planes y programas en cada nuevo mandato para potenciar la transparencia. <p>Compromiso: desarrollar, como mínimo, una actividad, plan o programa. Nota: Deberá ser también un compromiso político.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Número de planes, programas... realizados sobre transparencia.

NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS

Haremos un seguimiento del grado de cumplimiento de nuestros compromisos, en base a los indicadores establecidos en la presente Carta de Servicios. Recogeremos y analizaremos estos datos cada tres años, y extraeremos las conclusiones necesarias. La información correspondiente a ese seguimiento se publicará en la Memoria de Transparencia, así como en la página web municipal.

MEDIDAS DE SUBSANACIÓN EN CASO DE INCUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS ADQUIRIDOS

Si por causas excepcionales y ajenas al Servicio de Transparencia los

- compromisos de la Carta de Servicios pudieran verse afectados, se tomarán las medidas oportunas a la mayor celeridad para que las personas usuarias no resulten afectadas.

DERECHOS DE LAS PERSONAS USUARIAS

- Disponer de los contenidos referidos a la Publicidad Activa actualizados y en los términos en que se recogen en la normativa vigente.
- Disponer de la información de forma clara, comprensible, accesible y totalmente transparente.
- Indicar qué otros contenidos de información pública municipal se desea que sean incorporados de forma proactiva al Portal municipal de Transparencia.
- Accesibilidad de la información para personas con discapacidad.
- Utilización de otros medios alternativos a los telemáticos para aquellos colectivos no familiarizados o con difícil acceso a las nuevas tecnologías.
- Uso, en la medida de lo posible, de formatos reutilizables.
- Tener garantizado el cumplimiento de la protección de datos de carácter personal.
- Tener garantizado el derecho de acceso a la información pública.
- Recibir la información dentro de los plazos fijados en las leyes de transparencia.
- Tener garantizado el derecho a acceder a la información pública solicitada en la forma o formato elegidos.
- Disponer del derecho a conocer los motivos por los cuales no se le ha dado a alguien el 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.
- Tener garantizado el derecho a utilizar los dos idiomas oficiales de la CAV (euskera/castellano).
- Disponer de la opción de presentar la solicitud 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 PEGORA, Oficina de servicio a la ciudadanía.
 - De manera electrónica, a través de la página web municipal.
 - Mediante el Servicio de Correos, con la solicitud debidamente cumplimentada.

- Tener el derecho de saber la situación en la que se encuentran los trámites referidos a los procedimientos de las solicitudes de información.
- Disponer del derecho de que el Ayuntamiento guarde silencio sobre los datos, informes o antecedentes que recoge.
- Derecho de recibir un trato de amabilidad y respeto por parte de los/as trabajadores/as que ofrecen el servicio.
- Tener el derecho de hacer con el menor coste posible las correspondientes actuaciones, sin impedir cumplir con las obligaciones.
- Disponer del derecho de realizar alegaciones y tener el derecho de presentar la documentación a tener en cuenta cuando los órganos competentes redacten las propuestas de resolución.
- Disponer del 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 el derecho de acceso a la información pública municipal.
- Tener el derecho de presentar quejas y recomendaciones, en relación al funcionamiento del servicio.
- Disponer del derecho de solicitar documentos.

OBLIGACIONES DE LAS PERSONAS USUARIAS

- Antes de realizar una solicitud de información pública, comprobar si está publicada la información que se desea o necesita en el Portal de Transparencia o en la página web municipal.
- Realizar las solicitudes de información, a través de los canales establecidos para ello.
- Esforzarse en cumplimentar de manera clara y sencilla las solicitudes de información pública, a pesar de que no sea necesario justificarlas.
- En caso de que se desee obtener información sobre distintos asuntos, realizar una solicitud por tema.
- Comprobar que la información que se 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, el Ayuntamiento no podrá asumir la obligación de procurar su obtención.
- Mostrar el NIF, DNI o NIE para iniciar un trámite.
- Si se detecta un error en la documentación enviada, comunicarlo lo antes posible.

- Informar sobre la modificación de datos.
- Presentar la documentación dentro del plazo establecido.
- Facilitar la documentación necesaria para tramitar los expedientes.
- Tratar con amabilidad y respeto a los/as trabajadores/as que ofrecen los servicios.
- Participar en la mejora del servicio, presentando quejas y recomendaciones.

FORMAS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

- **Servicio de Comunicación y Transparencia**
2º planta del Ayuntamiento (Untzaga plaza, 1)
943 70 84 19 (ext. 3219) o 943 70 84 00
komunikazioa@eibar.eus
- **Personal y Organización**
3º planta del Ayuntamiento (Untzaga plaza, 1)
943 70 84 05 (ext. 3300) o 943 708400
personala@eibar.eus
- **PEGORA, Oficina de servicio a la ciudadanía**
Planta baja del Ayuntamiento (Untzaga plaza, 1)
010 / 943 70 84 00

VÍAS DE PRESENTACIÓN DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y/O AGRADECIMIENTOS

- Página web municipal: <https://www.eibar.eus/es/tramites/avisos-quejas-y-sugerencias>
- Redes Sociales



- PEGORA, Oficina de servicio a la ciudadanía

Como medida de mejora, estará disponible en la página web municipal una encuesta de satisfacción para conocer la opinión que tienen sobre nuestro servicio las personas usuarias. Eso nos posibilitará sacar conclusiones y tomar medidas cuando sea necesario.

NORMATIVAS Y LEYES

Leyes de Transparencia

- Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno (Artículo 24. Reclamación ante la Comisión de Transparencia y Buen Gobierno)
- Ley 2/2016, de 7 de abril, de Instituciones Locales de Euskadi. Título VI. Gobierno Abierto. Transparencia, Datos Abiertos y Participación Ciudadana
- Decreto 128/2016, de 13 de septiembre, de la Comisión Vasca de Acceso a la Información Pública
- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas

Leyes que regulan el uso del euskera

- Decreto 86/1997, de 15 de abril, por el que se regula el proceso de Normalización del Uso del Euskera en las administraciones públicas de la CAPV
- Ordenanza municipal para la regulación del euskera en Eibar

Leyes para la igualdad entre mujeres y hombres:

- Ley 4/2005, de 18 de febrero, para la Igualdad de Mujeres y Hombres
- Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres
- Ley 3/2012, de 16 de febrero, por la que se modifica la Ley para la Igualdad de Mujeres y Hombres y la Ley sobre Creación de Emakunde-Instituto Vasco de la Mujer

Leyes sobre la protección de datos:

- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales
- Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos

“Impreso en papel 100% reciclado totalmente libre de cloro”.

Publicado en noviembre de **2019**.