ZERBITZUEN KARTA

EGO IBARRA

EIBARKO UDALA

SARRERA

Zerbitzuen karta honen bidez eskaintzen ditugun zerbitzuak eta horiek aurrera eramateko hartzen ditugun konpromisoen berri eman nahi diegu herritarrei; eta, hau dena, zerbitzuaren kalitateari dagokionez, etengabeko hobekuntza lortzea helburu.

MISIOA

Eibarko Udaleko Ego Ibarra batzordearen egiteko nagusia da herriaren oroimena lantzea, Eibarko ondare historikoa eta kulturala aztertzea, berreskuratzea eta hedatzea, eta herriaren eta herritarren arteko lotura indartzea; eta, horrez gain, herritar ororen ezagutza sendotzea eta herriaren kanpo-proiekzioan laguntzea. Izan ere, iragana ezagutzen duen herriak etorkizuna du-eta.

BISIOA

Belaunaldiz belaunaldiko kultura-transmisioa sustatu nahi luke, herri-ondarearen ezagutza handiagoa izan dadin.

- Gura luke Eibarko ondare materiala nahiz ukiezina behar bezala zaintzea.
- Gura luke herritarren, ikerlarien eta oroimenaren gaia jorratzen duten beste erakunde batzuen bilgune izatea.
- Gura luke Eibar bizitzeko herri atsegina izatea, herriaren balioez jabetuta elkarri laguntzeko prest dauden herritarrez osatua. Galtzeko zorian dagoen ahozko ondare ukiezina eta ondare oro balioetsiko duen herria.

BALIOAK

Ondoko balioak dira gure portaeraren eta jardueraren gidari:

- **Zintzotasuna:** helburuak betetzeko orduan zuzen jokatzea, zorroztasunez eta zehaztasunez.
- **Erantzukizuna:** hartutako konpromisoei eta erronkei erantzutea.

- **Efizientzia:** proiektuak burutzeko orduan eraginkortasunez jokatzea.
- **Parte-hartzea:** adituen eta herritarren iritziak eta ekarpenak kontuan izatea.
- **Auzolana:** Eibarko norbanakoen eta elkarteen parte-hartzea sustatzea eta lankidetzan aritzeko bitartekoak jartzea.
- **Berrikuntza:** aukera berriak bilatzen aritzea.
- **Konpromisoa:** abian jarritako ekimenetan inplikatzea.
- **Gardentasuna:** helburuak eta ekintzak argi azaltzea.

ARDURADUNAK

ARDURADUN POLITIKOA: Idoya Sarasqueta Aramburu
ARDURADUN TEKNIKOA: Begoña Azpiri Eguren
ARDURADUN JURIDIKOA: Juan Agustín Villafranca Bellido, udal idazkaria
AHOLKULARIA: Yolanda Ruiz Urbón, udal artxibaria

HAINBAT DATU

Telefonoak: 943 70 84 21 / 23
Helbidea: Eibarko Udala, Untzaga plaza 1; 2. solairua - 20600 EIBAR
Helbide elektronikoa: egoibarra@eibar.eus
Web-orria: www.egoibarra.eus
Bulego ordutegia:

- Urritik ekainera:
  - astelehenetik ostiralera: 08:00 - 14:00
  - astelehen arratsaldeetan: 16:15-19:15
- Ekainetik urrira:
  - astelehenetik ostiralera: 08:00 - 14:00

PLANOA

GPS Koordenatuak: X= 542903.6300 / Y= 4781635.3700

ESKAINTZEN DITUGUN ZERBITZUAK

ZERBITZUA	ZEHAZTASUNAK
WEBGUNEA: HERRIAREN ERAKUSLEIHO	• Webgunearen edukiak etengabe osatzen ditugu; harpidedunei hilean 2-3 albiste bidali, eta iristen zaizkigun eskaera eta galdera guztiei erantzuten saiatzen gara.
Zerbitzuaren erakusleiho nagusia da webgunea, hainbat atal batzen dituena: Eibar (Historia, Ondarea, Baserriak eta auzoak, Kale-izendegia), Argitalpenak (Liburuak, *Revista Eibar*, Bideoak, Gastronomia, Eibarko idazleen datubasea...), Eibartarrak eta Argazkiak (Txirrindularitza, Nodoa, Gerrako umeak, Mugarriak).	

ERAKUSKETAK ETA EKITALDI BEREZIAK Erakusketa eta ekitaldi bereziak dira, geuk sortu eta garatutakoak, Eibarko bizimoduaren eta kulturaren hainbat esparru ezagutarazteko.	• Batzordean erabakitako ekitaldien diseinua, antolaketa eta garapena hartzen dugu gure gain.
IKERKETA-LANAK	• Ikerlariekin hartu-emanean jartzen gara edo eurak dira guregana jotzen dutenak.
EIBARTARREN AHOTAN Herriko ohiturak eta bizimodua jasotzeko eta bertako azpieuskalkiari duen balioa eta onespena emateko sortua (1999. urtean). Herriko pertsona nagusiei elkarrizketak egiten zaizkie.	• Urteko elkarrizketen plangintza eta jarraipena eramaten dugu Badihardugu elkartearekin batera.
ARGITALPENAK	• Ediziogintzaren urrats guztiak betetzen ditugu eta, argitaratu ondoren, jendaurrean aurkeztu.
INFORMAZIOA ETA IRADOKIZUNAK	• Informazio-eskaerei erantzun eta egiten dizkiguten iradokizunak aintzat hartzen ditugu; eta saiatzen gara herritarrek egindako eskaerei erantzuten.

GURE KONPROMISOAK

KALITATEA SUSTATZEKO KONPROMISOAK:	KONPROMISOEN ADIERAZLEAK (NOLA NEURTUKO DUGU)
Webgunearen inguruko asetasun-mailan 10etik gutxienez 6 bat lortzea.	• Webgunearen erabiltzaileei egindako galdetegien bidez
Webgunearen bidez herritar ororen eskura jartzen ditugun argitalpenak epe honetan kaleratzea: • Liburuak: argitaratu eta astebetera • *Revista Eibar*: kaleratu eta astebetera • Bestelakoak: hilabetera	• Argitalpenei buruzko urteko erregistroa
Herritarrentzat antolatzen diren ekitaldiei buruzko informazioa gutxienez 5 hedabidetan zabaltzea: webean bertan, Twitterren, eta Eibarkoetan.	• Bidalitako albisteen urteko erregistroa
Ikerlariei bi asteko epean jakinaraztea ikerketa-proposamenen inguruan batzordeak hartutako erabakia.	• Bidalitako jakinarazpenen erregistro-zenbakiak
Urtean, Eibartarren Ahotan proiektuan gutxienez 3 grabazio egitea.	• Egindako elkarrizketen erregistro-taula
Posta elektronikoz iristen diren galderen eta eskabideen % 85i 10 eguneko epean erantzutea.	• Emandako erantzunen urteko erregistroa

KONPROMISOEN BETETZE-MAILA

Konpromisoen betetze-mailaren jarraipena egingo dugu hainbat adierazle ezarriz. Datuak urtero jasoko dira eta hiru urtez behin argitaratuko. Horren berri emango da Ego Ibarra batzordean eta webgunean.

AITORTUTAKO KONPROMISOEN EZ BETETZEAK KONPENTSATZEKO HAR DAITEZKEEN NEURRIAK

Ego Ibarra zerbitzuarenak ez diren arrazoi ez ohikoak direla-eta konpromisoak behar bezala betetzen ez badira, ahalik eta azkarren hartuko dira beharrezko neurriak, erabiltzaileek eraginik jaso ez dezaten.

ERABILTZAILEEN ESKUBIDEAK

- Kexak edo/eta iradokizunak egiteko orduan, bide ofizialak erabiltzeko eskubidea.
- Zerbitzuei buruzko informazio zuzena, argia eta gardena jasotzeko eskubidea.
- Antolatutako ekitaldiei buruzko informazioa sasoiz jasotzeko eskubidea.
- Ekitaldiak zein ordutan eta non izango diren jakiteko informazioa jasotzeko eskubidea; eta, aldaketarik baldin badago, aldaketa horien berri berehala jasotzeko eskubidea.
- Emandako datu pertsonalen konfidentzialtasuna eta pribatutasuna bermatuta edukitzeko eskubidea.
- Tratu atsegina eta errespetuzkoa jasotzeko eskubidea.

ERABILTZAILEEN BETEBEHARRAK

- Izapide jakin batzuetarako eskatzen zaien dokumentazioa aurkeztea.
- Eskaerak zuzen egitea, tramitazioa modu egokian egin ahal izateko, arrazoiak argi eta garbi adieraziz.
- Argitalpenetarako, testuak zuzenduta eta argitaratzeko eran ekartzea, eta Jabetza Intelektualeko Lurralde Ordezkaritzan egindako erregistroaren kopiarekin (rpi-euskadi@euskadi.eus).
- Gure herriko ondarea zaintzea eta zerbitzuaren hobekuntzan parte hartzea, kexak eta iradokizunak aurkeztuz.

HERRITARREK PARTE HARTZEKO BIDEAK

Lankidetzan aritzeko:

- **Ego Ibarraren bulegora etorrita:**
  - Eibarko udaletxea, Untzaga plaza 1, 2. solairua
  - 943 70 84 23 edo 943 70 84 21
- **Posta elektroniko bidez:**
  - egoibarra@eibar.eus edo
  - PEGORAren bitartez (herritarren zerbitzurako bulegoa) Udaletxea (Untzaga plaza, 1) beheko solairua
  - 010 / 943 70 84 00

Iradokizunak eta kexak adierazteko:

- **Posta elektroniko bidez:** egoibarra@eibar.eus
- **Udalaren web-orriaren bitartez:** http://www.eibar.eus/eu/tramiteak/abisuak-kexak-eta-iradokizunak
- **PEGORA,** Herritarren zerbitzurako bulegoaren bitartez

Hobekuntzaren bidean, urtero, asebetetze inkestak banatuko dizkiegu erabiltzaileei zerbitzuaren inguruan duten iritzia jakiteko. Horrek ondorioak ateratzeko aukera emango digu eta behar denean neurriak hartzeko.

ARAUDIAK ETA LEGEAK

- 2/2019 Legea, martxoaren 1ekoa, zeinaren bidez Jabetza Intelektuaren Legearen testu bategina, apirilaren 12ko 1/1996 Legegintzako Errege Dekretuak onartua, aldatzen baita eta Espainiako ordenamendu juridikora honako zuzentarau hauek sartzen: Europako Parlamentuaren eta Kontseiluaren 2014ko otsailaren 26ko 2014/26/EB Zuzentaraua eta 2017ko irailaren 13ko (EB) 2017/1564 Zuzentaraua
- 6/2019 Legea, maiatzaren 9koa, Euskal Kultura Ondarearena
- 52/2007 Legea, Oroimen Historikoaren Legea
- 2/2016 LEGEA, apirilaren 7koa, Euskadiko Toki Erakundeei buruzkoa
- 4/2005 LEGEA, otsailaren 18koa, Emakumeen eta Gizonen Berdintasunerakoa
- 86/1997 DEKRETUA, apirilaren 15ekoa, Euskal Autonomia Elkarteko herri-administrazioetan euskararen erabilera normalizatzeko prozesua arautuko duena
- 39/2015 Legea, urriaren 1ekoa, Administrazio Publikoen Administrazio Prozedura Erkidearena (EAO.236. zk)
- 40/2015 Legea, urriaren 1ekoa, Sektore Publikoaren Araubide Juridikoarena (EAO.236. zk. 2015eko urriaren 2koa)
- 15/1999 Lege Organikoa, abenduaren 13koa, izaera pertsonaleko datuak babesten dituena
- 3/2018 Lege Organikoa, abenduaren 5ekoa, Datu Pertsonalak babesteari eta eskubide digitalak bermatzeari buruzkoa
- Eibarko Udalaren ordenantza fiskalak, dagokion urtekoa

“Klororik gabe eta % 100 paper birziklatuan inprimatua”.
2019ko azaroa argitaratuta.

CARTA DE SERVICIOS

EGO IBARRA

EIBARKO UDALA

INTRODUCCIÓN

Con esta carta de servicios queremos dar a conocer cuáles son los servicios que ofrecemos y qué compromisos adoptamos para poder llevarlos a cabo. Todo ello, desde una perspectiva de calidad, con el objetivo de lograr una mejora continua.

MISIÓN

La principal labor de la comisión Ego Ibarra es analizar y dar a conocer el patrimonio histórico y cultural de Eibar con el objetivo de fortalecer la relación entre los/as ciudadanos/as y el pueblo donde habitan; incidir en el conocimiento de los/as eibarreses/as sobre su propia ciudad y ayudar en la proyección exterior del patrimonio eibarrés, partiendo de la máxima de que un pueblo que conoce su pasado tiene futuro.

VISIÓN

Tratar de impulsar la transmisión cultural intergeneracional para ahondar en el conocimiento sobre el patrimonio de la ciudad.

- Hacer lo posible para preservar el patrimonio material e intangible de Eibar.
- Intentar ser un punto de encuentro y reflexión para los/as habitantes, los/as investigadores/as y las diferentes instituciones que preservan la memoria.
- Procurar que sea una ciudad agradable para vivir, conocedora de los valores del lugar y con ciudadanos y ciudadanas dispuestos a ayudarse. Una ciudad que valore el patrimonio oral e intangible, así como todo tipo de bien material que preserve su memoria.

VALORES

Nuestro trabajo diario se basa en los siguientes valores:

- **Honestidad:** actuar con corrección, honestidad y precisión a la hora de conseguir los objetivos.

- **Responsabilidad:** responder a los compromisos y retos adquiridos.
- **Eficiencia:** actuar eficientemente a la hora de realizar los proyectos.
- **Participación:** tener en cuenta las opiniones y aportaciones de la gente y los expertos en el tema del que se trate.
- **Trabajo en grupo:** impulsar la participación de particulares y asociaciones y disponer de los medios para trabajar en colaboración.
- **Innovación:** buscar nuevas posibilidades y vías de investigación.
- **Compromiso:** implicarse en los proyectos puestos en marcha.
- **Transparencia:** explicar con claridad los objetivos y las actividades que se realizan.

RESPONSABLES

RESPONSABLE POLÍTICA: Idoya Sarasqueta Aramburu
RESPONSABLE TÉCNICA: Begoña Azpiri Eguren
RESPONSABLE JURÍDICO: Juan Agustín Villafranca Bellido, secretario municipal
ASESORA: Yolanda Ruiz Urbón, archivera municipal

ALGUNOS DATOS

Teléfono: 943 70 84 21 / 23
Dirección: Ayuntamiento de Eibar - Untzaga plaza, 1; 2º piso - 20600 EIBAR
Correo electrónico: egoibarra@eibar.eus
Página web: www.egoibarra.eus
Horario de oficina:

- De octubre a junio
  - de lunes a viernes: 08:00 - 14:00
  - lunes por la tarde: 16:15-19:15
- De junio a octubre
  - de lunes a viernes: 08:00 - 14:00

PLANO

Coordenadas GPS: X. 542903.6300 / Y. 4781635.3700

SERVICIOS QUE OFRECEMOS

SERVICIO	FORMA DE OFRECERLO
PÁGINA WEB: EL ESCAPARATE DE LA CIUDAD	
La página web es el principal escaparate del servicio con diferentes secciones: Eibar (Historia, Patrimonio, Caseríos y valles, Nombre de las calles), Publicaciones (Libros, *Revista Eibar*, Vídeos, Gastronomía, Base de datos de escritores de Eibar...), Eibarreses/as y Fotografías (Ciclismo, Nodo, Niños de la guerra, mojones...).	• Creamos los contenidos de la página web; enviamos 2-3 noticias al mes a los suscrip-tores e intentamos respon-der a todas las peticiones y preguntas que nos llegan.

EXPOSICIONES, CONFERENCIAS Y ACTOS EN GENERAL Desarrollo de exposiciones, y diferentes conferencias y actos, que dan cuenta de aspectos diversos de la historia y de la cultura eibarresa.	• Nos encargamos de organizar, diseñar y desarrollar los actos acordados en la Comisión.
TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN	• Nos ponemos en contacto con los investigadores, bien por iniciativa nuestra, o bien, son ellos los que contactan con nosotros.
EIBARTARREN AHOTAN Creada para recopilar las tradiciones y la vida eibarresa y dar valor y reconocimiento al dialecto de Eibar (año 1999). Se realizan entrevistas a personas mayores del pueblo.	• Realizamos el plan y el seguimiento de las entrevistas a realizar junto con la asociación Badihardugu.
PUBLICACIONES	• Llevamos a cabo el proceso de edición y, una vez culminada la publicación, hacemos la presentación pública.
INFORMACIÓN Y SUGERENCIAS	• Damos respuesta a diferentes peticiones de información y a las sugerencias sobre el servicio.

NUESTROS COMPROMISOS

COMPROMISOS PARA POTENCIAR LA CALIDAD:	INDICADORES DE LOS COMPROMISOS. (CÓMO SE MIDEN)
Obtener como mínimo un 6 sobre 10 en la encuesta de satisfacción de la página web.	• Encuestas realizadas a los usuarios de la página web.
Poner a disposición de la ciudadanía las publicaciones de la página web en el siguiente plazo: • Libros: en el plazo de una semana a partir de su publicación. • *Revista Eibar*: en el plazo de una semana a partir de su publicación. • Otros: en el plazo de un mes.	• Registro anual de todas las publicaciones.
Dar a conocer la información sobre los actos que se organizan para el público en general, como mínimo, en 5 medios de comunicación: en la propia web, en Twiter, y en los medios de comunicación de Eibar.	• Registro anual de las noticias enviadas a prensa.
Informar a los investigadores en el plazo de dos semanas sobre la decisión tomada por la Comisión en relación a su propuesta de investigación.	• Número de registro de las notificaciones enviadas.
Al año, como mínimo, realizar 3 grabaciones del proyecto *Eibartarren Ahotan*.	• Tabla de registro de las entrevistas realizadas.
Responder en el plazo de 10 días a las preguntas y peticiones que llegan por correo electrónico y por vía postal.	• Registro anual de las respuestas dadas.

NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS

Realizaremos el seguimiento del nivel de cumplimiento de los compromisos fijando diferentes indicadores. Los datos se recogerán anualmente y se publicarán cada tres años. Se informará de ello en la comisión de Ego Ibarra y en la web.

MEDIDAS PARA COMPENSAR EL INCUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS ADQUIRIDOS

En caso de no poder cumplir los compromisos debido a razones circunstanciales en el servicio de Ego Ibarra, se tomarán lo antes posible las medidas necesarias para que los usuarios no salgan perjudicados.

DERECHOS DE LOS/LAS USUARIOS/AS:

- Derecho a utilizar los canales oficiales a la hora de realizar quejas o sugerencias.
- Derecho a recibir información directa, clara y transparente sobre el servicio.
- Derecho a recibir a tiempo información sobre los diferentes actos organizados.
- Derecho a recibir información sobre la hora, el lugar y el día en que se realizarán los actos; y, en caso de cambios, derecho a recibir información inmediata.
- Derecho a garantizar la confidencialidad y privacidad de los datos personales suministrados.

OBLIGACIONES DE LOS/LAS USUARIOS/AS

- Presentar documentación sobre los trámites que se piden.
- Realizar correctamente las peticiones para poder hacer la tramitación adecuadamente, detallando claramente los argumentos.
- Traer los textos corregidos y listos para ser publicados, y con la copia del registro efectuado en la Delegación Provincial de la Propiedad Intelectual.
- Contribuir a preservar nuestro patrimonio cultural y tomar parte en la mejora del servicio, presentando quejas y sugerencias

MANERAS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Para colaborar:

- **Oficina de Ego Ibarra:**
  - Ayuntamiento de Eibar - Untzaga plaza, 1; 2º piso- EIBAR
  - 943 70 84 23 o 943 70 84 21
- **Correo electrónico:**
  - egoibarra@eibar.eus o
  - PEGORA (oficina de atención a la ciudadanía)

    Ayuntamiento (Unzaga plaza, 1, planta baja)
  - 010 / 943708400

Para hacer sugerencias o interponer quejas:

- **Por medio del correo electrónico:** egoibarra@eibar.eus
- **Página web del Ayuntamiento:** http://www.eibar.eus/es/tramites/avisos-quejas-y-sugerencias
- **PEGORA,** oficina de servicio a la ciudadanía

De cara a la mejora del servicio, todos los años enviaremos encuestas de satisfacción a los usuarios para conocer su opinión. Ello nos dará la posibilidad de extraer consecuencias y, si fuese necesario, tomar las medidas pertinentes.

NORMATIVAS Y LEYES

- Ley 2/2019, de 1 de marzo, por la que se modifica el texto refundido de la Ley de Propiedad Intelectual, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/1996, de 12 de abril, y por el que se incorporan al ordenamiento jurídico español la Directiva 2014/26/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 26 de febrero de 2014, y la Directiva (UE) 2017/1564 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 13 de septiembre de 2017.Ley 6/2019, de 9 de mayo, de Patrimonio Cultural Vasco
- Ley 52/2007 de Memoria Histórica
- Ley 2/2016, de 7 de abril, de Instituciones locales de Euskadi
- Ley 4/2005, de 18 de febrero, para la Igualdad de Mujeres y Hombres
- 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 Comunidad Autónoma de Euskadi
- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (BOE num 236)
- Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público (BOE, num 236, de 2/10/ 2015)
- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Caracter Personal
- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales
- Ordenanzas fiscales del Ayuntamiento de Eibar, del año en curso

“Impreso en papel 100 % reciclado totalmente libre de cloro”.
Publicado en noviembre de **2019.**