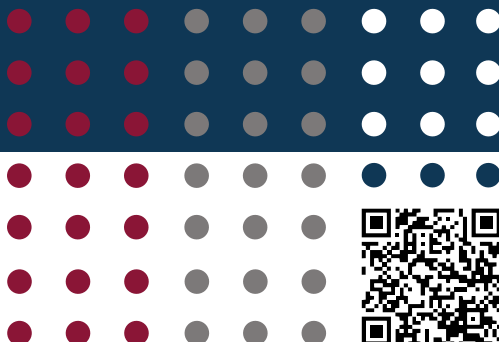


ZERBITZUEN KARTA

# HIRIGINTZA ARLOA



# SARRERA

Hirigintza sailak, Ingurumenarekin batera, unitate bat osatzen du; hala ere, zerbitzu-karta independenteak egingo dira.

Zerbitzu-karta honen bidez, ezagutzera eman nahi dugu zer zerbitzu eskaintzen dugun gure eguneroko lanean, bai eta zerbitzuak aurrera eramateko ditugun konpromisoak ere. Hori guztia, zerbitzuaren kalitatea etengabe hobetzea lortzeko xedez.

## MISIOA

Hirigintza Sailak eibartarrek hiri hobe bat edukitzeko egiten du lan. Helburu horretarako, hiri-antolamenduaren ardura dugu zeregin nagusi eta horren inguruko araudia betearaztea. Planeamendua kudeatzen dugu eta herritarren eskaerak aztertzen ditugu baimenak eta lizentziak emanez.

## BISIOA

Hirigintza-ikuspegitik, eraikinen, instalazioen eta zerbitzuen egoerari dagokionez, herritarren baldintza orokorrak hobetzea.

Gure asmoa da hiri bat lortzea, ekologikoagoa, atseginagoa, eta harreman sozialak ahalbidetuko dituena, denentzako irisgarria eta esparru pribatu zein publikoan bizi-kalitatea bermatuko duena. Horretarako, diseinu-, ingurumeneko eta kalitate-irizpideak sartzen ditugu espazio publikoen egituraketan, bideen eta oinezkoen trafikoa, eta ekipamenduetan.

Udal koordinatu bat nahi dugu eta herritarrei eskaintzea sail eraginkor, adeitsu, bermatzaile, komunikatzaile, fidagarri, eskuragarri eta ulergarri bat, Saileko langileei belaunaldi-aldaketari erantzuna emango diona, guztien sinergiak aprobetxatuz.

Etorkizunari begira, teknologia berriak aplikatuz, hiritarrei zerbitzu errazak eta ulergarriak eskaini nahi dizkiegu.

## BALIOAK

- Zehatza izatea
- Efizientea izatea
- Eraginkorra izatea
- Herritarren asmoak jasotzea
- Integratzaile izatea
- Gardena izatea (informazioa edonork ulertzeko modukoa izatea eta herritar ororen esku jartzea).
- Erantzule izatea

## ARDURADUNAK

**ARDURADUN POLITIKOA:** Jon Iraola Iriondo

**ARDURADUN TEKNIKO ETA ZERBITZUAREN ARDURADUNA:** Elena Juaristi Urdangarin

## HAINBAT DATU

**Telefonoa:** 943 70 84 08 / **Fax:** 943 70 84 33

**Helbidea:** Untzaga plaza, 1 - 3. solairua 20600 EIBAR

**Helbide elektronikoa:** hirigintza@eibar.eus.

**Web-orria:** <https://www.eibar.eus/eu/udala/sailak/hirigintza>

**Bulego ordutegia:**

Negua (urria-ekaina)

- Astelehenetik ostiralera: 09:00 – 14:30
- Astelehen arratsaldeetan: 16:15 – 19:15

Uda (uztaila-iraila)

- Astelehenetik ostiralera: 09:00 – 13:30

# PLANOA





**GPS Koordenatuak:** X. 542903.6300 / Y. 4781635.3700



## ESKAITZEN DITUGUN ZERBITZUAK

ZERBITZUA	EMATEKO ERA/ZEHAZTASUNAK
<b>ZERBITZU TALDEA</b>	
OBRA HANDIEN LIZENTZIA	<ul style="list-style-type: none"><li>• Oin berria.</li><li>• Igogailuak jartzea.</li><li>• Eraikinak botatzea.</li><li>• Egiturari eragiten dioten obrak.</li><li>• Lokala etxebizitza gisa egokitzea.</li></ul>

LEHEN ERABILERARAKO LIZENTZIA	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lizentzia osagarria oin berriko eraikinean eta erabilera-aldaketak.</li> </ul>
OBRA TXIKIAK	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Leihoak aldatzea.</li> <li>• Berogailua jartzea.</li> <li>• Barruko obrak (etxebizitza edo lokala), egiturari eragiten ez diotenak.</li> <li>• Estalkiak konpontzea.</li> <li>• Igogailuak ordeztzea.</li> <li>• Fatxadak konpontzea.</li> <li>• Errotulua ipintzea.</li> <li>• Toldoak ipintzea.</li> </ul>
ERAIKINEN IKUSKARITZA TEKNIKOA	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ikuskaritza teknikoaren gestioa eta tramitazioa Eusko Regiten.</li> </ul>
BEREIZKETAK	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lokalak edo etxebizitzak-bereiztea.</li> </ul>
JARDUEREN TRAMITAZIOA	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aurretzako komunikazioak araututakoak, bai ezarri berrietarako bai titulartasun-aldaketarako.</li> </ul>
HIRIGINTZA-LEGERIA BETEARAZTEKO ESPEDIENTEAK	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aurri-espeditentea.</li> <li>• Betearazpen subsidiarioa.</li> <li>• Zehapen-espeditenteak.</li> <li>• Ondare Batzordeak.</li> </ul>
BIDE PUBLIKOAREN OKUPAZIOA	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mahaiak eta aulkiak.</li> <li>• Publizitate-elementuak.</li> <li>• Aldamioak.</li> <li>• Lagapenak.</li> <li>• Emakidak.</li> </ul>

<p>PLANEAMENDUA</p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan Nagusiaren ardurduna (idazketa, gainbegiraketa eta gestioa).</li> <li>• Plan Nagusiaren aldaketa puntualak.</li> <li>• Udalak berak garatutako planeamenduaren idazketa eta tramitazioa.</li> <li>• Sustapen pribatuko planeamenduaren tramitazioa eta jarraipena.</li> </ul>
<p>GESTIOA</p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sustapen pribatuaren gestioa tramitatzea.</li> <li>• Desjabetzea.</li> <li>• Hirigintza-hitzarmenak</li> <li>• Udal intereseko lurrak eskuratzea sustatzea.</li> <li>• Balioespeneak.</li> </ul>
<p>INGURUMENA</p>	
<p>HIRIGINTZA-KONTSULTA</p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Herritarren kontsultak, presentzialak nahiz idatziak.</li> <li>• Teknikoak (jardueren eta lizentzien espedienteak) (Planeamendua). Jabetzei buruzko kontsultak</li> </ul>
<p>LOTURA DUTEN BESTE LAN BATZUK</p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Goian adierazitako lanetatik eratorriak.</li> <li>• Likidazioa (obrak, jarduerak, okupazioak)</li> <li>• Jakinarazpen propioak</li> <li>• Ziurtagiriak</li> <li>• Emakidak.</li> <li>• Eginbideak.</li> </ul>
<p>KEXEN TRAMITAZIOA</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hirigintza esparruan jasotako kexak direla-eta, haiek jaso, aztertu, erantzun eta esku-hartu hala dagokionean.</li> </ul>
<p>URTEROKO ARTXIBOA ETA ARTXIBO HISTORIKOA</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestioa eta kontsulta.</li> </ul>

# GURE KONPROMISOAK

KALITATEA SUSTATZEKO KONPROMISOAK:	KONPROMISOEN ADIERAZLEAK (NOLA NEURTUKO DUGU)
Harremanetan jarri saileko teknikariek hitzordu bat izateko.	% 85 (3 egun).
Kexen gestioagatik jasotzen diren kexei erantzutea.	% 80 (< 15 egun).
Hirigintza-prozedura konplexuenak, hirigintza sailaren mende soilik daudenak, gehienez hilabete bateko epean.	% 50, 15 egunetan. % 80, hilabete batean.
Obra txikien adierazpena.	Obra txikiak egiteko adierazpenen % 90, 3 lanegunetan ebatzteko konpromisoa hartzen dugu.
Obra txikia.	Obra txikiak egiteko baimenen % 80, 10 lanegunetan emateko konpromisoa hartzen dugu.
Jakinaraztea prozedurak kasu bakoitzean zer unetan dauden.	% 95. Erantzuteko denboraren inguruan duten asebetetze-mailaren bidez neurtuko da.

## KONPROMISOEN BETETZE-MAILA

Gure konpromisoen betetze-mailaren jarraipena egingo dugu, eta, horretarako hainbat adierazle ezarri dira. Gainera, erabiltzaileei inkestak banatuko zaizkie eskaintzen dugun zerbitzuaren inguruko iritzia ezagutzeko. Datuak urtero jasoko dira eta hiru urtetik hiru urtera aztertu eta argitaratuko dira.

## **AITORTUTAKO KONPROMISOEN EZ BETETZEAK KONPENTSATZEKO HAR DAITEZKEEN NEURRIAK ZEHAZTU**

Hirigintza saileko zerbitzuaren ez-ohiko arrazoiengatik Zerbitzu Kartan jasotako konpromisoak ezingo balira bete, sailak bidezkoak diren neurriak hartuko ditu lehenbailehen, pertsoneri ez betetze horrek ahalik eta gutxien eragin diezaien.

Halaber, ez-betetze oro aztertu egingo da, bidezkoak diren neurriak hartuz eta etorkizunean halakoak errepika daitezen saihestuz.

## **ERABILTZAILEEN ESKUBIDEAK**

- Epe barruan erantzuna jasotzeko eskubidea.
- Eskatu duten formatuan jasotzeko eskubidea.
- Informazioa hizkuntza ofizial bietan eta era ulergarrian jasotzeko eskubidea.
- Zerbitzuan dauden langileen eskutik, adeitasunezko, errespetuzko tratua eta profesionaltasuna jasotzeko eskubidea.
- Espediente irekietan parte hartzea bermatzeko eskubidea.
- Teknikarien laguntza aurrez aurre hiritarrei eskaintzeko eskubidea.

## **ERABILTZAILEEN BETEBEHARRAK**

- Langileak errespetuz tratatzea.
- NAN, NIF... dokumentuak aurkeztea izapideak hasteko eta bidezko den dokumentazioa izateko.
- Izapideetan, epe barruan erantzutea, ordaintzea...
- Datuen aldaketak jakinaraztea.
- Jakinarazpenak jasotzea.



- Eskerak ahalik eta zehatzen egitea, behar den informazioa atxikiz.
- Lizentzietan jarritako baldintzak betetzea.

## HIRITARREK PARTE HARTZEKO BIDEAK

- **Hirigintza sailaren bidez:**  
Eibarko Udala, 3. solairua - Untzaga plaza, 1  
Telefonoa: 943 70 84 08 / hirigintza@eibar.eus.
- **PEGORA bidez, (Herritarren zerbitzurako bulegoa)**  
Eibarko Udaletxea (beheko solairua) - Untzaga plaza, 1  
Telefonoa: 943 70 84 00 / pegora@eibar.eus

## IRADOKIZUNAK, KEXAK ETA ERREKLAMAZIOAK EGITEA

- Udalaren webgunearen bidez: [www.eibar.eus/eu/tramiteak/abi-suak-kexak-eta-iradokizunak](http://www.eibar.eus/eu/tramiteak/abi-suak-kexak-eta-iradokizunak)
- PEGORA bidez, (Herritarren zerbitzurako bulegoa)

## ARAUDIAK ETA LEGEAK

### HIRIGINTZA ESPARRUKOAK

- 7/2015 Legegintzako Errege Dekretua, urriaren 30ekoa, Lurzoruaren eta Hiri Birgaitzearen Legearen testu bategina onartzen duena
- Ekainaren 30eko 2/2006 Legea, Lurzoruari eta Hirigintzari buruzkoa.

Hainbat hirigintza-araudi; estatu mailakoak eta autonomia erkidegokoak

- Otsailaren 27ko 3/11998 Legea, Euskal Herriko Ingurumena Babesteko Lege Orokorra
- Eibarko Herriaren Antolamendurako Plan Orokorra, Gipuzkoako Foru Aldundiaren Diputatuen Kontseiluan 2007ko abenduaren 18an hartutako erabakiz onartua, eta 2008ko urtarrilaren 22ko Gipuzkoako BOLETIN OFIZIALEAN argitaratua
- Hirigintza eta Ingurumen arloko udal ordenantzak

### **ARAUDI OROKORRA**

- 7/1985 Legea, apirilaren 2koa, Toki Araubidearen Oinarriak arautzen dituen
- 39/2015 Legea, urriaren 1ekoa, Administrazio Publikoen Administrazio Prozedura Erkidearena
- 2/2016 Legea, apirilaren 7koa, Euskadiko Toki Erakundeei buruzkoa
- 3/2018 Lege Organikoa, abenduaren 5ekoa, Datu Pertsonalak Babesteari eta eskubide digitalak bermatzeari buruzkoa
- 4/2005 Legea, otsailaren 18koa, Emakumeen eta Gizonen Berdintasunerakoa

### **EUSKARAREN ERABILERA ARAUTZEN DUENA**

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

### **EMAKUMEEN ETA GIZONEN BERDINTASUNERAKOAK**

- 4/2005 Legea, otsailaren 18koa, Emakumeen eta Gizonen Berdintasunerakoa
- 3/2007 Lege Organikoa, martxoaren 22koa, Emakumeen eta Gizonen Berdintasun Eragingarrirakoa
- 3/2012 LEGEA, otsailaren 16koa, Emakumeen eta Gizonen Berdintasunerako Legea eta Emakunde-Emakumearen Euskal Erakundea sortzeko Legea aldatzeko dena

### **DATU PERTSONALAK BABESTEARI BURUZKOAK**

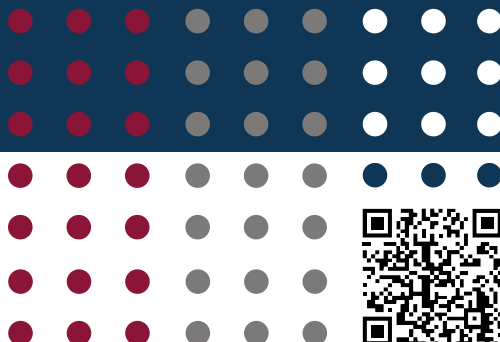
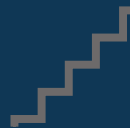
- 3/2018 Lege Organikoa, abenduaren 5ekoa, Datu Pertsonalak babesteari eta eskubide digitalak bermatzeari buruzkoa

**“Klororik gabe eta % 100 paper birziklatuan inprimatua”.**

2019ko azaroan argitaratuta.

CARTA DE SERVICIOS

# ÁREA DE URBANISMO



# INTRODUCCIÓN

El Área de Urbanismo forma una unidad junto con el de Medio Ambiente, sin embargo se redactarán cartas de servicios independientes.

Esta carta de servicios pretende dar a conocer a la ciudadanía los servicios que ofrecemos en nuestro trabajo diario, así como los compromisos que adquirimos para llevarlos a cabo. Todo ello, con el objetivo de lograr la mejora continua en lo que concierne a la calidad del servicio.

## MISIÓN

El Área de Urbanismo trabaja para lograr una mejor ciudad. Para ello, nuestra función principal es llevar adelante el planeamiento urbanístico de la ciudad y controlar su ejecución. Gestionamos el Plan General, y atendemos las peticiones de la ciudadanía, analizando y tramitando las pertinentes licencias.

## VISIÓN

Mejorar las condiciones generales de la población en relación al estado de las edificaciones, instalaciones y servicios desde un punto de vista urbanístico.

Nos gustaría lograr una ciudad más ecológica, amable, que favorezca las relaciones sociales, accesible a todos, que garantice la calidad de vida en el ámbito privado y público. Para ello introducimos criterios de diseño, medioambientales y de calidad en el desarrollo de los espacios públicos, el tráfico viario y peatonal, y la implantación de equipamientos.

Queremos un ayuntamiento coordinado y ofrecer a la ciudadanía un departamento eficiente, garantista, comunicativo, fiable, accesible y comprensible, que dé respuesta al cambio generacional de los/as trabajadores/as del Departamento, aprovechando las sinergias de todos.

De cara al futuro, queremos ofrecer a los ciudadanos y ciudadanas unos servicios accesibles y claros, utilizando las nuevas tecnologías.

## VALORES

- Precisión
- Eficiencia
- Eficacia
- Consideración de las propuestas ciudadanas
- Integración
- Transparencia (información fácilmente comprensible y accesible)
- Responsabilidad

## RESPONSABLES

**RESPONSABLE POLÍTICO:** Jon Iraola Iriondo

**RESPONSABLE TÉCNICA Y RESPONSABLE DEL SERVICIO:** Elena Juaristi Urdangarin

## ALGUNOS DATOS

**Teléfono:** 943 70 84 08 / **Fax:** 943 70 84 33

**Dirección:** Untzaga plaza, 1 – 3er piso - 20600 - EIBAR

**Correo electrónico:** hirigintza@eibar.eus

**Página web:** <https://www.eibar.eus/es/ayuntamiento/areas/urbanismo>

### Horario de oficina

Invierno (octubre – junio)

- De lunes a viernes: 09:00 – 14:30
- Lunes tardes: 16:15 – 19:15

Verano (julio – septiembre)

- De lunes a viernes: 09:00 – 13:30

# PLANO





Coordenadas GPS: X. 542903.6300 / Y. 4781635.3700



## SERVICIOS QUE OFRECEMOS

SERVICIO	MODO DE OFRECER EL SERVICIO / DETALLES
LICENCIA DE OBRA MAYOR	<ul style="list-style-type: none"><li>• Nueva planta.</li><li>• Instalación de ascensores.</li><li>• Derribo de edificios.</li><li>• Obras que afecten a estructura.</li><li>• Habilitación de local como vivienda.</li></ul>
LICENCIA DE PRIMERA OCUPACIÓN	<ul style="list-style-type: none"><li>• Licencia complementaria en edificio de nueva planta y cambios de uso.</li></ul>

<p>OBRAS MENORES</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cambio de ventanales</li> <li>• Cambio de distribución de vivienda.</li> <li>• Instalación de calefacción.</li> <li>• Obras interiores (vivienda o local ) que no afecten a estructura.</li> <li>• Arreglo de cubiertas.</li> <li>• Sustitución de ascensores.</li> <li>• Arreglo de fachada.</li> <li>• Colocación de rótulo.</li> <li>• Colocación de toldo</li> </ul>
<p>INSPECCION TÉCNICA DE EDIFICIOS</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestión de inspecciones técnicas y tramitación en Eusko Regite.</li> </ul>
<p>SEGREGACIONES</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• División de locales o viviendas.</li> <li>• Segregaciones en zona rural.</li> </ul>
<p>TRAMITACIÓN DE ACTIVIDADES</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reguladas por Comunicación previa, tanto nueva implantación como cambio de titularidad.</li> <li>• Expedientes sometidos al trámite de actividades molestas, insalubres, nocivas y peligrosas.</li> </ul>
<p>EXPEDIENTES DE RESTAURACIÓN DE LA LEGALIDAD URBANÍSTICA</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Expediente de ruina.</li> <li>• Orden de Ejecución.</li> <li>• Ejecución subsidiaria.</li> <li>• Expedientes sancionadores.</li> <li>• Comisiones de Patrimonio.</li> </ul>
<p>OCCUPACIÓN DE VÍA PUBLICA</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mesas y sillas.</li> <li>• Elementos publicitarios.</li> <li>• Andamios.</li> <li>• Cesiones.</li> </ul>

<p>PLANEAMIENTO</p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsable del Plan General (Redacción, supervisión y gestión).</li> <li>• Modificaciones Puntuales de Plan General.</li> <li>• Redacción y tramitación del Planeamiento de desarrollo propio.</li> <li>• Tramitación y seguimiento del planeamiento de promoción particular.</li> </ul>
<p>GESTIÓN</p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tramitación de gestión de promoción particular.</li> <li>• Expropiaciones.</li> <li>• Convenios urbanísticos.</li> <li>• Promover la adquisición de terrenos de interés municipal.</li> <li>• Valoraciones.</li> </ul>
<p>CONSULTA URBANÍSTICA</p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>• A la ciudadanía tanto presencial como escrita.</li> <li>• Particulares.</li> <li>• Técnicas (expedientes de actividades y licencias) (Planeamiento. Consulta sobre propiedades).</li> </ul>
<p>OTROS TRABAJOS RELACIONADOS</p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Derivados de los trabajos anteriores:</li> <li>• Liquidación (obras, actividades, ocupaciones)</li> <li>• Notificaciones propias.</li> <li>• Certificados.</li> <li>• Diligencias.</li> </ul>
<p>TRAMITACIÓN DE QUEJAS</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recibir, analizar, responder y actuar cuando proceda respecto a las quejas recibidas de ámbito urbanístico.</li> </ul>
<p>ARCHIVO ANUAL E HISTÓRICO</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestión y consulta.</li> </ul>



# NUESTROS COMPROMISOS

COMPROMISOS PARA IMPULSAR LA CALIDAD	INDICADORES DE LOS COMPROMISOS (CÓMO SE MIDEN)
Contactar con los/as técnicos/as del departamento para poder concertar una cita.	85 % ( 3 días).
Responder a las quejas que se reciben por la gestión de quejas.	80 % ( < 15 días).
Comunicado de obra menor	El 90 % de los comunicados de obra menor se resolverán en 3 días hábiles.
Obra menor	El 80 % de los permisos de obra menor se otorgarán en 15 días hábiles.
Los procedimientos urbanísticos más complejos que únicamente dependen del departamento de urbanismo resolverlos en el plazo máximo de 1 mes.	80 % en 1 mes.
Informar del punto en que se encuentran los procedimientos en cada caso.	90 %. Se medirá mediante el grado de satisfacción sobre el tiempo de respuesta.

## GRADO DE CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS

Haremos un seguimiento del grado de cumplimiento de nuestros compromisos, y para ello, se han definido varios indicadores. Además se repartirán a las/los usuarias/os encuestas para conocer la opinión sobre el servicio que ofrecemos. Se recogerán los datos anuales y se analizarán y publicarán una vez cada tres años. Se dará cuenta de las conclusiones en las Comisiones del Área de Medio Ambiente y a los/las destinatarios/as que corresponda.

## **MEDIDAS PARA COMPENSAR EL INCUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS ADQUIRIDOS**

En el caso que por causas ajenas excepcionales del servicio del Área de Urbanismo, los compromisos recogidos en la Carta de Servicios pudieran verse afectados, el área adoptará las actuaciones necesarias para solventar lo antes posible que las personas no se vean afectadas por dicho incumplimiento.

Igualmente, todo incumplimiento de un compromiso será objeto de estudio y análisis, a fin de adoptar las medidas correctoras que procedan, evitando con ello la repetición futura de dichas anomalías.

## **DERECHOS DE LAS PERSONAS USUARIAS**

- Derecho a recibir respuesta dentro de plazo.
- Derecho a recibir la información en el formato disponible.
- Derecho a conocer los motivos por los que no se les facilita la información.
- Derecho a recibir información en los dos idiomas oficiales y de una manera comprensible.
- Derecho a recibir un trato profesional, respetuoso y adecuado de parte de los/as trabajadores/as del servicio.
- Derecho a recibir un trato presencial de parte de los/as técnicos/as, con cita previa.
- Derecho a acceso a los expediente una vez cerrados y si es interesado/a a los expedientes en tramitación.

## **DEBERES DE LAS PERSONAS USUARIAS**

- Tratar con respeto a los/as trabajadores/as.
- Identificarse para realizar cualquier gestión o tramite (CIF, DNI, NIE,

Pasaporte...)

- En las tramitaciones responder, resolver, abonar... dentro de plazo.
- Notificar sobre cambios en los datos.
- Recibir las notificaciones.
- Realizar las peticiones lo más precisas posibles, suministrando toda la información necesaria.
- Cumplir las condiciones descritas en la licencia.

## VÍAS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

- **A través del Área de Urbanismo:**

Ayuntamiento de Eibar (3º planta) - Untzaga plaza, 1  
Tel. 943 70 84 08 / hirigintza@eibar.eus

- **A través de PEGORA (Oficina de servicio a la ciudadanía)**

Ayuntamiento de Eibar (Planta baja) - Untzaga plaza, 1  
Tel. 943 70 84 00 / pegora@eibar.eus

## PRESENTACIÓN DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMACIONES

- A través de la página web municipal: [www.eibar.eus/es/tramites/avisos-quejas-y-sugerencias](http://www.eibar.eus/es/tramites/avisos-quejas-y-sugerencias)
- A través de PEGORA (Oficina de servicio a la ciudadanía)

# NORMATIVA REGULADORA

## DE ÁMBITO URBANÍSTICO

- Real Decreto Legislativo 7/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Suelo y Rehabilitación Urbana
- Ley 2/2006, de 30 de junio, de Suelo y Urbanismo. Reglamentos Urbanísticos varios; estatales y autonómicos
- Ley 3/1998, de 27 de febrero, de protección general del Medio Ambiente
- Plan General de Ordenación Urbana de Eibar, aprobado por acuerdo del Consejo de Diputados de 18 de diciembre de 2007, publicado en el BOLETIN OFICIAL de Gipuzkoa de 22 de enero de 2008
- Ordenanzas municipales en materia de Urbanismo y Medio Ambiente

## NORMATIVA GENERAL

- Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local
- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas
- Ley 2/2016, de 7 de abril, de Instituciones Locales de Euskadi
- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales
- Ley 4/2005, de 18 de febrero, para la Igualdad de Mujeres y Hombres

## SOBRE LA UTILIZACIÓN 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 Comunidad Autónoma de Euskadi

## SOBRE LA IGUALDAD ENTRE HOMBRES Y MUJERES

- Ley 4/2005, de 18 de febrero, para la Igualdad de Mujeres y Hombres

## SOBRE DATOS PERSONALES

- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales

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

Publicado en noviembre de 2019.