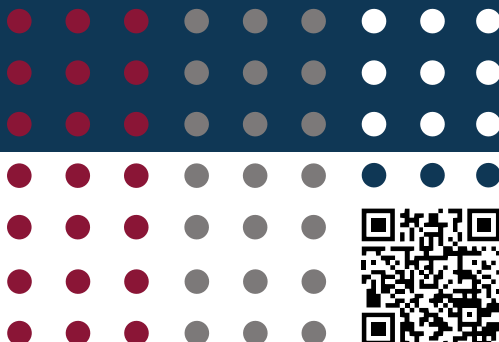


ZERBITZUEN KARTA

# PEGORA



# SARRERA

Zerbitzu karta honek ezagutzera eman nahi ditu herritarrei ematen dizkiegun zerbitzuak eta ditugun konpromisoak zerbitzuen etengabeko hobekuntza bat lortzeko. Hori guztia, administrazio eraginkorrago, irisgarriago eta gertuagoko bat lortzeko xedez.

## MISIOA

Udal izapideen kudeaketari buruzko informazioa eta orientazioa ematea, baita Udalarekin hitzarmena duten beste administrazio batzuei buruzkoa ere, hori guztia zerbitzu integral baten bidez (hainbat bide erabiliz eta modu bateratuan) eta betiere herritarren jarduerak erraztea xede.

## BISIOA

Erreferentziagunea izatea herritarrarentzat, administrazioari buruzko informazioa leku bakar batean bilduz. Gero eta zerbitzu gehiago eskaintzea, kanal anitzeko plataforma bihurtuz, herritarren premiei adi, eta pertsonen pertsonentzat emandako zerbitzu batekin.

## BALIOAK

Gure eguneroko lana honako balio hauetan oinarritzen da:

- **Kalitatea:** Etengabeko hobekuntza ematea.
- **Asertibitatea:** modu argi, zintzo eta zuzenean komunikatzea.
- **Enpatia:** herritarraren lekuan jartzea.
- **Berdintasuna:** tratu berdina denei, batere bereizketarik gabe.
- **Profesionaltasuna:** zerbitzu azkarra eta eraginkorra.
- **Gardentasuna:** informazio argia eta objektiboa.
- **Elebitasuna:** bi hizkuntza ofizialak erabiltzea.
- **Efizientzia:** informazio osoa, zehatza eta eguneratua, ahalik eta azkarren ematea.
- **Proaktibotasuna:** herritarraren premiei aurrea hartzeko gaitasuna.

# ARDURADUNAK

**ARDURADUN POLITIKOA:** Ana Telleria Echeverria

**ARDURADUN TEKNIKOA:** Imanol Alberdi Arizmendiarieta

## BESTE DATU BATZUK

**Telefonoa:** 010 / 943 70 84 00 / **Fax-a:** 943 70 84 16

**Helbidea:** Untzaga plaza, 1.

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

**Webgunea:** <https://www.eibar.eus/eu/tramiteak/pegora>

### **Bulego-ordutegia:**

- Astelehen, astearte eta asteazkenetan: 08:30 - 14:30 (goizez) eta 15:30 - 19:00 (arratsaldez)
- Ostegunetan eta ostiraletan: 08:30 - 14:30
- Udako ordutegia: (uztailaren 1etik irailaren 30era): 08:30 - 13:30

### **Telefono-arretaren ordutegia:**

- Astelehen, astearte eta asteazkenak: 08:00 - 19:00
- Ostegunetan eta ostiraletan: 08:00 - 15:30
- Udako ordutegia: (uztailaren 1etik irailaren 30era): 08:00 - 14:00

### **Iritsiera / Garraiobideak:**

- Trena: Euskotren, Ardantzako geltokia
- Autobusa: Udalbus, Lurraldebus eta Bizkaibus. Geltoki hurbilenak: Ego-Gain, Untzaga eta San Juan.

# PLANOA

GPS Koordenatuak: X. 542903.6300 / Y. 4781635.3700



## ESKAITZEN DITUGUN ZERBITZUAK



Berehalako tramitea



Informazioa



Espedientearen hasiera

ZERBITZUA			
<b>ERREGISTROA</b>			
Udalari zuzendutako dokumentazioaren erregistroa			
Eusko Jaurlaritzari eta Gipuzkoako Foru Aldundiari zuzendutako dokumentazioaren erregistroa			
<b>ESTATISTIKA</b>			
Alta biztanleen erroldan			
Alta jaiotzagatik biztanleen erroldan			
Helbide-aldaketa biztanleen erroldan			
Datu-aldaketa biztanleen erroldan			
Baja biztanleen erroldan			

Aldi baterako egoitza-baimena duten atzerritarren errolda berriztea		<i>i</i>	<i>i</i>
Errolda-bolantea	✓	✓	✓
Bizikidetzeta-bolantea	✓	<i>i</i>	
Errolda-agiriak: banakakoak edo familia-agiriak		<i>i</i>	<i>i</i>
<b>IDAZKARITZA</b>			
Ondare-kalteak erreklamatztea		<i>i</i>	<i>i</i>
Udalbatzarako mozioak		<i>i</i>	<i>i</i>
Herriaren onerako irabazi-asmo bariko herriko Elkarteen Erregistroa		<i>i</i>	<i>i</i>
Udal Artxiboko dokumentuen kopiak		<i>i</i>	<i>i</i>
Hauteskunde-erroldaren inguruko kontsultak eta erreklamazioak		<i>i</i>	<i>i</i>
<b>EKONOMIA ETA ENPLEGUA</b>			
Dirulaguntzen eskaerak (enpresak, langabeak, formakuntza...)		<i>i</i>	<i>i</i>
Dirulaguntzen justifikazioa (enpresak, langabeak, formakuntza...)		<i>i</i>	<i>i</i>
Ikastaroen inguruko informazioa eta izen-ematea (enplegua hobetzea)		<i>i</i>	<i>i</i>
<b>UDAL ZERGAK</b>			
Helbide fiskala aldatzea	✓	✓	✓
Trakzio mekanikoko ibilgailuen gaineko Zergaren hobaria edo salbuespena izateko eskaera		<i>i</i>	
OHZren hobaria edo salbuespena		<i>i</i>	
OHZren errekgua etxebizitza hutsik edukitzeagatik		<i>i</i>	
Titulartasun-aldaketa edo banaketa OHZn		<i>i</i>	<i>i</i>
Kanpoko zeinuen ziurtagiria		<i>i</i>	<i>i</i>
Zerga-erreklamazioak (OHZ, gainbalioa, ibilgailuak...)		<i>i</i>	<i>i</i>
<b>DIRUZAINNTZA</b>			
Zergen eta tasen banku-helbideratzea	✓	✓	✓
Ordaindutako errezioben edo ordaintzeko dauden errezioben kopiak	✓	✓	✓

Ordainketa geroratzea eta zatikatzea		<i>i</i>	<i>i</i>
Tasak eta Zergak kontsultatzea	✓	<i>i</i>	✓
<b>OBRAK ETA HIRIGINTZA</b>			
Obra txikien adierazpena		<i>i</i>	
Obra txikien lizentzia / Obra handien lizentzia		<i>i</i>	
Beste lizentzia batzuk (banaketa, katak, kanalizazioak...)		<i>i</i>	
Jarduerak irekitzeko aurretiazko komunikazioa		<i>i</i>	
Lizentzia-eskaera baldintzen aurretiazko komunikazioen mende/baldintzen mende dauden jardueretarako (3/1998ko Legearen II.A Eranskina)		<i>i</i>	
Bide publikoa okupatzeko baimen-eskaera eta -aldaketa: ostalaritza, merkataritza eta erakusmahaiak...		<i>i</i>	
Baimena, aldamiok, garabiak, eta beste eraikuntza-elementu lagungarri batzuk jartzeko		<i>i</i>	
Eraikinen Ikuskaritza Teknikoak eta zuzendu beharrekoak aurkeztea		<i>i</i>	
Dirulaguntzen eskaerak (fatxada, igogailua, gazteen lokalak...)		<i>i</i>	
Dirulaguntzen justifikazioa (fatxada, igogailua, gazteen lokalak...)		<i>i</i>	
Hirigintza-kontsultak		<i>i</i>	
Planoen eta espedienteen kopia-eskaerak		<i>i</i>	
<b>ZERBITZUAK</b>			
Bide publikoa okupatzeko eta/edo materialak lagatzeko eskabidea		<i>i</i>	
Udal hilerriarekin lotutako izapideak		<i>i</i>	
Jaietarako kaleko salmentarako postuak/txosnak jartzea		<i>i</i>	
Pinuak botatzeko baimena		<i>i</i>	<i>i</i>
Azoka txikian eta Rialtoko merkatuan postuak baimentzea, aldatzea eta berrikustea		<i>i</i>	<i>i</i>
Udal jabetzako etxebizitzekin lotutako gestioak		<i>i</i>	<i>i</i>
<b>GIZARTEKINTZA</b>			
Dirulaguntzen eskabidea (lankidetzak, entitate sozialak, langabeak...)		<i>i</i>	<i>i</i>

Dirulaguntzen justifikazioa (lankidetzaz, entitate sozialak, langabeak...)		<i>i</i>	<i>i</i>
Izen-ematea ikastaro, tailer eta bestelako jardueretan	✓	<i>i</i>	<i>i</i>
<b>KULTURA</b>			
Udalaren lokalak erreserbatzea	✓	<i>i</i>	✓
Izen-ematea ikastaro, tailer eta bestelako jardueretarako	✓	<i>i</i>	<i>i</i>
Udal eskoletan matrikulatzea (musika, zeramika eta dibujo-eskola)	✓	<i>i</i>	<i>i</i>
Izen-ematea lehiaketetarako (kartelak, bakailao-lehiaketa, inauteriak...)	✓	✓	✓
Dirulaguntzak eskatzea (gazteentzakoak, kultura eta kirol arlokoak...)		<i>i</i>	<i>i</i>
Dirulaguntzak justifikatzea (gazteentzakoak, kultural eta kirol arlokoak...)		<i>i</i>	<i>i</i>
Coliseoaren Laguna txartela egitea	✓	<i>i</i>	<i>i</i>
Izen-ematea San Andres azokarako		<i>i</i>	
<b>KONTRATAZIOA</b>			
Lizitazioak		<i>i</i>	
<b>LANGILERIA ETA ANTOLAKETA</b>			
Izen-ematea hautaketa-prozesuetan		<i>i</i>	<i>i</i>
Informazioa eta erreklamazioak hautaketa-prozesuetan		<i>i</i>	<i>i</i>
Informazio publikoa eskuratzea		<i>i</i>	
<b>UDALTZAINGOA</b>			
Isunei/zehapenei jarritako alegazioak/ erreklamazioak aurkeztea		<i>i</i>	<i>i</i>
Helbide-aldaketa egitea Trafikoan		<i>i</i>	<i>i</i>
Polizia-atestatu eta txostenen kopia		<i>i</i>	
Arriskutsuak izan daitezkeen animaliak edukitzeko lizentziak		<i>i</i>	<i>i</i>
Arriskutsuak izan daitezkeen animalien erregistroa		<i>i</i>	<i>i</i>
Karabinen erregistroa		<i>i</i>	<i>i</i>

<b>BESTE ZERBITZU BATZUK</b>			
Udal jakinarazpenak igortzea	✓	i	i
Abisuak, kexak eta iradokizunak jasotzea	✓	✓	✓
Dirulaguntzak ikasleei (“Umeak eskolara”, “Dirulaguntzak ikasleei”)	i	i	i
MUGI txartelen kudeaketa (berriztea, lapurretak, kargatzea...)	✓	i	i
B@kq ziurtagiriak egitea eta errebokatzea	✓	i	i
Dokumentazioa konpultsatzea, beharrezkoa bada ezarritako prozeduran	✓	i	i
Bizi- eta egoitza-agiria atzerriko pentsioetarako	✓	i	i
Informazio-materiala ematea: kale-izendegia, autobus-ordutegia, kultur programazioa...	✓	✓	✓
Herritarren parte-hartze prozesuak (auzo-bilerak, aurrekontu parte-hartzaileak...)		i	
Poltsak banatzea txakurren kakak jasotzeko	✓	i	i
Hondakin organikoen poltsak banatzea	✓	i	i
Udal eta kanpo izapideekin lotutako informazioa (Imserso, Etxebide, errotze-txostena, Mankomunitatea...)	✓	✓	✓
Intereseko helbideei eta telefonoei buruzko informazioa ematea	✓	✓	✓

## **GURE KONPROMISOAK ETA ADIERAZLEAK**

<b>KALITATEARI BURUZKO KONPROMISOAK</b>	<b>ADIERAZLEAK (NOLA NEURTUKO DITUGUN)</b>
<b>KALITATEA</b>	
Gure zerbitzuetako erabiltzaileen balorazioa 8 puntutik gorakoa izatea 0-10 eskala batean.	Zerbitzuaren balorazio globala (inkesta)



<b>INSTALAZIOAK</b>	
Itxaronaldien gestio-sistema bat izatea herritarrak modu eraginkor eta ordenatuan bideratzea ahalbidetuko duena, eta erabiltzaileen balorazioa 8 puntutik gorakoa izatea 0-10 eskala batean.	Itxaronaldiko kudeatzailearen balorazioa (inkesta)
Bulegoaren banaketak konfidentzialtasuna bermatzea; horren balorazioa 7 puntutik gorakoa izatea 0-10 eskala batean.	Banaketaren balorazioa (inkesta)
<b>PERTSONAK</b>	
Zerbitzu eraginkor bat izateko behar besteko langileak bermatzea, batez besteko asebetetzea 7 puntutik gorakoa izateko 0-10 eskala batean.	Langile kopuruaren balorazioa (inkesta)
Oso langile kualifikatu eta profesionalak izatea; horren balorazioa 8 puntutik gorakoa izatea 0-10 eskala batean.	Kualifikazioaren eta profesionaltasunaren balorazioa (inkesta)
Gogotsu eta enpatiaz harrera ematea hizkuntza argi eta ulergarria erabiliz, halako moduz non batez besteko asebetetzea 8 puntutik gorakoa izango den 0-10 eskalan.	Gogoia eta ahalegina baloratzea (inkesta)
<b>AURREZ AURREKO HARRERA</b>	
Harrera ematea erabiltzaileen % 85i gehienez ere 10 minutuko itxaronaldi batez.	% < 10 min. (txanda-makinaren estatistika)
Berehalako izapideak, kasuen % 85ean gutxienez, 10 minutuko epean konpontzea gehienez ere.	% < 10 min. (txanda-makinaren estatistika)
<b>TELEFONO BIDEZKO ARRETA</b>	
Bermatzea deien % 85 lehen saiakeran artatuko direla.	Dei galduen portzentajea (telefonogunea)
Telefono bidezko arreta bakoitzean behar den denbora eskaintzea, batez besteko asebetetzea 7 puntutik gorakoa izateko 0-10 eskalan.	Telefono bidezko arreta-denboraren balorazioa (inkesta)
<b>INFORMAZIOA</b>	
Eskutatuko gestioei buruzko informazio zuzena eta eguneratua ematea, batez besteko asebetetzea 9 puntutik gorakoa izateko 0-10 eskalan.	Informazioaren balorazioa (inkesta)

<b>IZAPIDETZEA ETA GESTIOA</b>	
Konfiantza eragitea erantzun koherente eta seguruak emanez, halako moduz non erabiltzaileen balorazioak 8,5 puntutik gorakoa izango den 0-10 eskalan.	Konfiantzaren balorazioa (inkesta)
Behar diren zerbitzuak ematea erabiltzaileak modu errazean asebetetzeko; horren balorazioa 8,5 puntutik gorakoa izatea 0-10 eskalan.	Eskainitako zerbitzuen balorazioa (inkesta)
Zerbitzuen % 70 Udalaren espediente elektronikoen kudeatzailearen bidez izapidetzea.	Webgunean eskuragarri dauden izapide elektronikoak

## **KONPROMISOEN BETETZE-MAILA**

Gure konpromisoen betetze-mailaren jarraipena egingo dugu, eta, horretarako hainbat adierazle ezarriko. Datuak urtean behin jaso eta aztertuko ditugu, eta behar diren ondorioak aterako ditugu. Jarraipen horri dagokion informazioa Eibarko Udalaren web-orrian argitaratuko dira aldian behin.

Zerbitzu karta hau indarrean egongo da hurrengo 3 urteetan, beste berria edo honen ordezkoa argitaratu arte.

### **HARTUTAKO KONPROMISOAK EZ BETETZEAK KONPENTSATZEKO NEURRIAK**

Hartutako konpromisoren bat bete ezean, arrazoiak aztertu eta antzemandako gabezia zuzentzeko bidezkoak diren neurriak hartuko dira.

## **ERABILTZAILEEN ESKUBIDEAK**

- Adeitasunez eta errespetuz tratatuak izatea, inolako bereizketarik gabe.
- EAEko bi hizkuntza ofizialetan artatuak izatea.
- Udalarekin harremanetan jartzeko bidea (aurrez aurre, telefono bide

edo elektronikoki) aukeratzea (salbu eta bide elektronikoak erabiliz harremanak izatera behartuta badaude).

- Arreta zuzena eta pertsonalizatua jasotzea.
- Interesatu diren prozeduren tramitazio-egoera zein den edozein unetan jakitea.
- Langile espezializatuen arreta jasotzea modu eraginkor eta efizientean.
- Eskaera, idatzi eta jakinarazpenak aurkeztu izanaren justifikazio-ziurtagiriak eskuratzea.
- Izaera pertsonaleko datuak babestuak izatea eta bereziki haien segurtasuna eta konfidentzialtasuna gordetzea.
- Edozein eskaera, iradokizun, kexa edo esker ona formulatzea.

## ERABILTZAILEEN BETEBEHARRAK

- Zerbitzuen txandak eta funtzionamendua errespetatzea, betiere langileen jarraibideei kasu eginez.
- Jarrera egoki eta adeitsu bat izatea zerbitzua ematen dieten pertsonen aurrean bai eta gainerako erabiltzaileen aurrean ere.
- Beren burua identifikatzea edozein gestio edo izapide egiteko orduan (IFK, NAN, AIZ, Pasaportea...)
- Beharrezkoak diren dokumentuak eta datuak aurkeztea hala eskatzen duten gestioetan eta izapideetan.
- Izapide bakoitzean ezarritako epeak errespetatzea.

## HERRITARREK PARTE HARTZEKO MODUA

Pegorako erabiltzaileek zerbitzuen hobekuntzan parte hartu ahalko dute, honako bide hauek erabiliz:

- Kexen edo iradokizunen programa 010 telefonaren bidez, posta

elektronikoz (pegora@eibar.eus), web-orria erabiliz [www.eibar.eus](http://www.eibar.eus) edo Pegoran aurrez aurre.

- Aldian behin egingo diren asebetetze-maila jakiteko inkestak, zerbitzuen kalitatea hobetzea eta erabiltzaileen premietara egokitzea ahalbidetuko dutenak.

## ARAUDI ERREGULATZAILEA

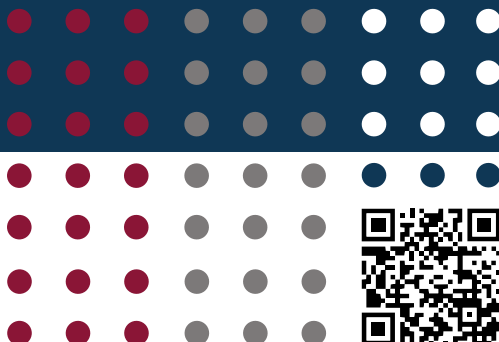
- 39/2015 Legea, urriaren 1ekoa, Administrazio Publikoen Administrazio Prozedura Erkidearena
- Apirilaren 15eko 86/1997 Dekretua, Euskal Autonomia Erkidegoko herri-administrazioetan euskararen erabilera normalizatzeko prozesua arautzen duena
- Euskararen erabilera arautzeko Udal Ordenantza, 2019ko apirilaren 29an Udalbatzak onartua
- Otsailaren 18ko 4/2005 Legea, Emakumeen eta Gizonen Berdintasunerakoa
- Martxoaren 22ko 3/2007 Legea, Emakumeen eta Gizonen Berdintasun eragin-garrirako
- 3/2012 LEGEA, otsailaren 16koa, Emakumeen eta Gizonen Berdintasunerako Legea eta Emakunde-Emakumearen Euskal Erakundea sortzeko Legea aldatzeko dena
- 51/2003 LEGEA, abenduaren 2koa, pertsona ezinduen aukera berdintasuna, bazterkerarik eza eta mugieraztasun unibertsala lortzekoa
- 3/2018 Lege Organikoa, abenduaren 5ekoa, Datu Pertsonalak babesteari eta eskubide digitalak bermatzeari buruzkoa
- 2/2004 Legea, otsailaren 25ekoa, Datu Pertsonaletarako Jabetza Publikoko Fitxategiei eta Datuak Babesteko Euskal Bulegoa Sortzeari buruzkoa
- Sarbide Elektronikoaren Udal Ordenantza, 2009ko irailaren 28an Udalbatzak onartua
- Dirulaguntzei buruzko azaroaren 17ko 38/2003 Lege Orokorra
- Dirulaguntzei buruzko Lege Orokorren Erregelamendu onartzen duen uztailaren 21eko 887/2006 Errege Dekretua
- Eibarko Udalaren Dirulaguntzei buruzko Ordenantza Orokorra, Udalbatzak, 2012ko azaroaren 26an egindako bilkuran onartua
- 2/2016 Legea, apirilaren 7koa, Euskadiko Toki Erakundeei buruzkoa

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

2019ko azaroan argitaratuta.

CARTA DE SERVICIOS

# PEGORA



# INTRODUCCIÓN

Esta carta de servicios pretende dar a conocer a la ciudadanía los servicios que ofrecemos, así como los compromisos que adquirimos para lograr una mejora continua en lo que concierne a la calidad de los mismos. Todo ello, con el objetivo de conseguir una administración más eficiente, accesible y cercana.

## MISIÓN

Ofrecer información y orientación en la gestión de los trámites municipales y de otras administraciones que cuenten con convenio con el Ayuntamiento, mediante un sistema de servicio integral (a través de varias vías y de manera homogénea) a fin de que las actuaciones de los/as ciudadanos/as resulten fáciles y accesibles.

## VISIÓN

Ser *el punto de referencia* para el/la ciudadano/a, proporcionando un lugar único de relación informativa y administrativa con su ayuntamiento. Ofrecer cada vez más servicios, convirtiéndonos en una plataforma multicanal y proactiva a las necesidades de la ciudadanía, con un servicio prestado por personas para personas.

## VALORES

Nuestro trabajo diario se basa en los siguientes valores:

- **Calidad:** compromiso de mejora continua.
- **Asertividad:** comunicarse de forma clara, franca y directa.
- **Empatía:** ponerse en el lugar de el/la ciudadano/a.
- **Igualdad:** trato igual, sin distinción.
- **Profesionalidad:** servicio rápido y efectivo.
- **Transparencia:** información clara y objetiva.
- **Bilingüismo:** uso de las dos lenguas oficiales.
- **Eficiencia:** información completa, exacta y actualizada en el menor tiempo posible.
- **Proactividad:** capacidad de anticiparse a las necesidades de el/la ciudadano/a.

# RESPONSABLES

**RESPONSABLE POLÍTICA:** Ana Telleria Echeverria

**RESPONSABLE TÉCNICO:** Imanol Alberdi Arizmendiarieta

## OTROS DATOS

**Teléfono:** 010 / 943 70 84 00 / **Fax:** 943 70 84 16

**Dirección:** Untzaga plaza, 1.

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

**Página web:** <https://www.eibar.eus/es/tramites/pegora>

### **Horario de oficina:**

- Lunes, martes y miércoles: 08:30 - 14:30 (mañana) y 15:30 - 19:00 (tarde)
- Jueves y viernes: 08:30 - 14:30
- Horario de Verano: (del 1 de julio al 30 de septiembre): 8:30 - 13:30

### **Horario de atención telefónica:**

- Lunes, martes y miércoles: 08:00 - 19:00
- Jueves y viernes: 08:00 - 15:30
- Horario de Verano: (del 1 de julio al 30 de septiembre): 8:00 - 14:00

### **Acceso / Transporte:**

- Tren: Euskotren, parada Ardanza
- Autobus: Udalbus, Lurraldebus y Bizkaibus. Paradas más cercanas: Ego-Gain, Untzaga y San Juan.

# PLANO

GPS Koordenatuak: X. 542903.6300 / Y. 4781635.3700



## SERVICIOS QUE OFRECEMOS



Trámite inmediato



Información



Inicio de expediente

SERVICIOS			
<b>REGISTRO</b>			
Registro de documentación dirigida al Ayuntamiento	✓		✓
Registro de documentación dirigida al Gobierno Vasco y a la Diputación Foral de Gipuzkoa	✓		
<b>ESTADÍSTICA</b>			
Alta en el padrón de habitantes			
Alta por nacimiento en el padrón de habitantes			
Cambio de domicilio en el padrón de habitantes			
Modificación de datos en el padrón de habitantes			
Baja en el padrón de habitantes			



Renovación del padrón de personas extranjeras con residencia temporal		<i>i</i>	<i>i</i>
Volante de empadronamiento	✓	✓	✓
Volante de convivencia	✓	<i>i</i>	
Certificados de empadronamiento: individual o familiar		<i>i</i>	<i>i</i>
<b>SECRETARÍA</b>			
Reclamación de daños patrimoniales		<i>i</i>	<i>i</i>
Mociones al Pleno Municipal		<i>i</i>	<i>i</i>
Registro de asociaciones sin ánimo de lucro de interés municipal		<i>i</i>	<i>i</i>
Copia de documentos del Archivo Municipal		<i>i</i>	<i>i</i>
Consultas y reclamaciones al censo electoral		<i>i</i>	<i>i</i>
<b>ECONOMÍA Y EMPLEO</b>			
Solicitud de subvenciones (empresas, desempleados, formación...)		<i>i</i>	<i>i</i>
Justificación de subvenciones (empresas, desempleados, formación...)		<i>i</i>	<i>i</i>
Información e inscripción en cursos (mejora de empleo)		<i>i</i>	<i>i</i>
<b>TRIBUTOS MUNICIPALES</b>			
Cambio de domicilio fiscal	✓	✓	✓
Bonificación o exención en el Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica		<i>i</i>	
Bonificación o exención en el Impuesto sobre Bienes Inmuebles		<i>i</i>	
Exención en el recargo del IBI por vivienda vacía		<i>i</i>	
Cambio o división de titularidad en el IBI		<i>i</i>	<i>i</i>
Certificado de signos externos		<i>i</i>	<i>i</i>
Reclamaciones tributarias (IBI, plusvalía, vehículos,...)		<i>i</i>	<i>i</i>
<b>TESORERÍA</b>			
Domiciliación bancaria de impuestos y tasas	✓	✓	✓
Duplicado de recibos pagados o para su pago	✓	✓	✓

Fraccionamiento y aplazamiento de pagos		<i>i</i>	<i>i</i>
Consulta de impuesto y tasas		<i>i</i>	
<b>OBRAS Y URBANISMO</b>			
Comunicado de obras de pequeña entidad		<i>i</i>	
Licencia de obra menor / mayor		<i>i</i>	
Otras licencias (segregación, catas, canalizaciones...)		<i>i</i>	
Comunicación previa de apertura de actividades		<i>i</i>	
Solicitud de licencia para actividades sometidas (Anexo II.A de la Ley 3/1998)		<i>i</i>	
Solicitud y modificación del permiso de ocupación de vía pública: hostelería, comercio y expositores...		<i>i</i>	
Solicitud de autorización para colocar andamios, grúas y otros elementos auxiliares de construcción		<i>i</i>	
Presentación y subsunción de las Inspecciones Técnicas de Edificios		<i>i</i>	
Solicitud de subvenciones (fachada, ascensor, locales de jóvenes...)		<i>i</i>	
Justificación de subvenciones (fachada, ascensor, locales de jóvenes...)		<i>i</i>	
Consultas urbanísticas		<i>i</i>	
Solicitud de copias de planos y expedientes		<i>i</i>	
<b>SERVICIOS</b>			
Solicitud de ocupación de vía pública y/o materiales		<i>i</i>	
Trámites relacionados con el cementerio municipal		<i>i</i>	
Instalación de puestos de venta ambulante / choznas para las diferentes fiestas		<i>i</i>	
Permiso para tala de pinos		<i>i</i>	<i>i</i>
Autorización, modificación y renovación de puestos en el mercadillo y mercado de Rialto		<i>i</i>	<i>i</i>
Gestiones relacionadas con viviendas de propiedad municipal		<i>i</i>	<i>i</i>
<b>SERVICIOS SOCIALES</b>			
Solicitud de subvenciones (cooperación, entidades sociales, desempleados...)		<i>i</i>	<i>i</i>

Justificación de subvenciones (cooperación, entidades sociales, desempleados...)		<i>i</i>	<i>i</i>
Inscripción a cursos, talleres y otras actividades	✓	<i>i</i>	<i>i</i>
<b>CULTURA</b>			
Reserva de locales municipales	✓	<i>i</i>	✓
Inscripción a cursos, talleres y otras actividades	✓	<i>i</i>	<i>i</i>
Matriculación en las diferentes escuelas municipales (Música, cerámica y dibujo)	✓	<i>i</i>	<i>i</i>
Inscripción en concursos (carteles, bacalao, carnavales...)	✓	✓	✓
Solicitud de subvenciones (juveniles, culturales, deportivas...)		<i>i</i>	<i>i</i>
Justificación de subvenciones (juveniles, culturales, deportivas...)		<i>i</i>	<i>i</i>
Emisión de la tarjeta Coliseoaren Laguna	✓	<i>i</i>	<i>i</i>
Inscripción en la feria de San Andrés		<i>i</i>	
<b>CONTRATACIÓN</b>			
Licitaciones		<i>i</i>	
<b>PERSONAL Y ORGANIZACIÓN</b>			
Inscripción en procesos de selección		<i>i</i>	<i>i</i>
Información y reclamaciones en relación a procesos de selección		<i>i</i>	<i>i</i>
Acceso a información pública		<i>i</i>	
<b>POLICÍA MUNICIPAL</b>			
Presentación de alegaciones/reclamaciones a multas/sanciones		<i>i</i>	<i>i</i>
Comunicación de cambio de domicilio en Tráfico		<i>i</i>	<i>i</i>
Copia de atestados e informes policiales		<i>i</i>	
Licencia de tenencia de Animales Potencialmente Peligrosos		<i>i</i>	<i>i</i>
Registro de Animales Potencialmente Peligrosos		<i>i</i>	<i>i</i>
Registro de carabinas		<i>i</i>	<i>i</i>
<b>OTROS SERVICIOS</b>			
Entrega de notificaciones municipales	✓	<i>i</i>	<i>i</i>

Recepción de avisos, quejas y sugerencias	✓	✓	✓
Subvención a estudiantes (“Umeak eskolara”, “Ayuda a estudiantes”)	i	i	i
Gestión de tarjetas MUGI (renovación, robo, recarga...)	✓	i	i
Emisión y revocación de certificados B@kq	✓	i	i
Compulsa de documentación cuando sea obligatorio por el procedimiento establecido	✓	i	i
Fe de vida y residencia para pensiones extranjeras	✓	i	i
Entrega de material informativo: callejero, horario de autobús, programación cultural...	✓	✓	✓
Procesos de participación ciudadana (reuniones de barrio, presupuestos participativos...)		i	
Suministro de bolsas para la recogida de excrementos de perros	✓	i	i
Suministro de bolsas para residuos orgánicos	✓	i	i
Información relacionada con trámites municipales y extramunicipales (Imsero, Etxebide, informe de arraigo, Mancomunidad...)	✓	✓	✓
Información sobre direcciones y teléfonos de interés.	✓	✓	✓

## NUESTROS COMPROMISOS E INDICADORES

COMPROMISOS DE CALIDAD DEL SERVICIO	INDICADORES (CÓMO LO VAMOS A MEDIR)
<b>CALIDAD</b>	
Pegora se compromete a que la valoración de las personas usuarias de nuestros servicios sea superior a 8 puntos sobre 10.	Valoración global del servicio (encuesta)
<b>INSTALACIONES</b>	
Contar con un sistema de gestión de esperas que permita el direccionamiento de la ciudadanía de forma eficaz y ordena, cuya valoración por parte de las personas usuarias sea superior a 8 puntos sobre 10.	Valoración del gestor de espera (encuesta)

Disponer de una distribución de la oficina que garantice la confidencialidad, cuya valoración por parte de las personas usuarias sea superior a 7 puntos sobre 10.	Valoración de la distribución (encuesta)
<b>PERSONAS</b>	
Garantizar el personal necesario para un servicio eficaz de manera que la satisfacción media sea superior a 7 puntos sobre 10.	Valoración del número de trabajadores (encuesta)
Contar con un personal altamente cualificado y profesional, cuya valoración por parte de las personas usuarias sea superior a 8 puntos sobre 10.	Valoración de la cualificación y profesionalidad (encuesta)
Atender con voluntad y empatía utilizando un lenguaje claro y comprensible de manera que la satisfacción media sea superior a 8 puntos sobre 10.	Valoración la voluntad y el esfuerzo (encuesta)
<b>ATENCIÓN PRESENCIAL</b>	
Atender al 85% de las personas usuarias en un tiempo máximo de espera de 10 minutos	% < 10 min. (estadística turnero)
Resolver los trámites inmediatos en un mínimo del 85% de los casos en un máximo de 10 minutos.	% < 10 min. (estadística turnero)
<b>ATENCIÓN TELEFÓNICA</b>	
Garantizar que el 85% de las llamadas serán atendidas al primer intento.	% llamadas perdidas (centralita)
Dedicar el tiempo necesario en cada atención telefónica de manera que la satisfacción media sea superior a 7 puntos sobre 10.	Valoración del tiempo de atención telefónica (encuesta)
<b>INFORMACIÓN</b>	
Ofrecer información correcta y actualizada para las gestiones solicitadas, de manera que la satisfacción media sea superior a 9 puntos sobre 10.	Valoración de la información (encuesta)
<b>TRAMITACIÓN Y GESTIÓN</b>	
Inspirar confianza proporcionando respuestas coherentes y seguras a las consultas realizadas de forma que la valoración de las personas usuarias sea superior a 8,5 puntos sobre 10.	Valoración de la confianza (encuesta)

Ofrecer los servicios necesarios para satisfacer a las personas usuarias de forma sencilla, cuya valoración sea superior a 8,5 puntos sobre 10.	Valoración de servicios ofrecidos (encuesta)
Tramitar el 70% de los servicios a través del gestor de expedientes electrónico del Ayuntamiento.	Tramites electrónicos disponibles en la web

## GRADO DE CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS

Haremos un seguimiento del grado de cumplimiento de nuestros compromisos para lo que estableceremos una serie de indicadores. Recogeremos y analizaremos estos datos una vez al año y extraeremos las conclusiones necesarias. La información correspondiente a ese seguimiento se publicará periódicamente en la página web.

Esta carta de servicios se considera vigente durante los próximos 3 años, hasta la publicación y/o sustitución de una nueva edición de la misma.

### MEDIDAS DE SUBSANACION EN CASO DE INCUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS ADQUIRIDOS

En caso del incumplimiento de alguno de los compromisos adquiridos, se analizarán las causas y se adoptarán las medidas oportunas para corregir la deficiencia detectada.

## DERECHOS DE LAS PERSONAS USUARIAS

- Ser tratadas de forma amable y respetuosa, sin discriminación alguna.
- Ser atendidas por el personal del Ayuntamiento en las dos lenguas cooficiales de la CAPV.

- Elegir el canal presencial, telefónico o electrónico a través del cual relacionarse con el Ayuntamiento (salvo que estén obligadas a relacionarse a través de medios electrónicos).
- Ser atendidas de forma directa y personalizada.
- Conocer, en cualquier momento, el estado de la tramitación de los procedimientos en los que tengan la condición de persona interesada.
- Ser atendidas por personal especializado de forma eficaz y eficiente.
- Obtener justificante acreditativo de la presentación de solicitudes, escritos y comunicaciones.
- A la protección de datos de carácter personal y en particular a su seguridad y confidencialidad.
- Formular cualquier solicitud, sugerencia, queja o agradecimiento.

## OBLIGACIONES DE LAS PERSONAS USUARIAS

- Respetar los turnos y el funcionamiento de los servicios, atendiendo en cualquier caso a las indicaciones del personal.
- Adoptar una actitud educada y respetuosa hacia las personas que les atienden así como hacia el resto de las personas usuarias.
- Identificarse para realizar cualquier gestión o tramite (CIF, DNI, NIE, Pasaporte...).
- Aportar los documentos y datos necesarios para la realización de las gestiones y trámites que así lo requieran.
- Respetar los plazos establecidos en cada uno de los trámites.

## FORMAS DE COLABORACIÓN CIUDADANA

Las personas usuarias de Pegora podrán participar en la mejora de la prestación de los servicios mediante las siguientes vías:

- Programa de quejas o sugerencias a través del teléfono 010, por

correo electrónico (pegora@eibar.eus), la página web [www.eibar.eus](http://www.eibar.eus) o presencialmente en Pegora.

- Encuestas de satisfacción periódicas para llevar a cabo estudios de la satisfacción, que nos permita mejorar la calidad de los servicios y adecuarlo a las necesidades de las personas usuarias.

## NORMATIVA REGULADORA

- Ley 39/2015 de 1 de octubre del procedimiento administrativo común de las administraciones públicas
- 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
- Ordenanza Municipal para la regulación del uso del Euskera en Eibar, aprobada en Pleno Municipal el 29 de abril de 2019
- 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
- Ley 51/2003, de 2 de diciembre, de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad
- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales
- Ley 2/2004, de 25 de febrero, de Ficheros de Datos de Carácter Personal de Titularidad Pública y creación de la Agencia Vasca de Protección de Datos
- Ordenanza Municipal de Acceso Electrónico, aprobada en el Pleno Municipal el 28 de Septiembre de 2009
- Ley 38/2003, de 17 de noviembre, General de Subvenciones
- Real Decreto 887/2006, de 21 de junio, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley General de Subvenciones
- Ordenanza General de Subvenciones del Ayuntamiento de Eibar, aprobada en Pleno Municipal el 26 de noviembre de 2012
- Ley 2/2016, de 7 de abril, de Instituciones Locales de Euskadi

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

Publicado en noviembre de **2019**.