

# **BERMEOKO UDALAREN ZERBITZU KARTA**

---

**7- 4. edizioa**

# SARREREA

---

ZERBITZU KARTA Bermeoko Udalak bere herritarrei eskaintzen deutsezan zerbitzu guztiak jasotzen dituen eta horiek egiteko moduan hartutako konpromisoez jakinarazten duen dokumentua litzateke.

Udal zerbitzuak eraginkortasunez eskaintzeko, konpromisoen betepen maila, zein emaitzak adierazteko eta erabiltzaileen eskubide zein parte hartzeko aukeren berri emateko baliabidea dira, Zerbitzu Kartak.

Urte birik behin edizio barri bat publikatzen da, urte bitan jorratutako lanaren hausnarketa eginda berrikuntza eta aldaketa barriak jasotzeko. Gehienez 4 hilabeteko konpromisoen betepen maila zein hartutako neurriak eguneratzen dira [web](#) gunean.

7. edizio honetan, BERmeoko HAZ/SAC zerbitzuak biltzen dauzan 3 arreta bideetatik eskaintzen diran zerbitzuez gain, tramite administratiboan inguruko informazio eskaintza gainditu eta udalak eskaintzen dituen gainerako zerbitzuak ere gaineratu dira, horreei eskaintzan ere gehienez 4 hilabeteko neurtuko diran konpromisoak finkatuta.

Azken urteetan gainera be, Udala, kudeaketa aurreratu bat lantzen dabil epe luzeko estrategia bat eukita, urteko helburuak eta aurrekontua bat egin eta horren hileko jarraipena eginda. Zerbitzu kartak baliabide bikaina dira, herritarrei eskaintzen jaken zerbitzuaren balioztapena egin, jakinarazi eta hobetzeko.

Zerbitzuen Agiri hau urte birik behin kaleratzen da, baina udalaren web gunean, **gehienez 4 hilabeteko**, konpromisoen betete mailearen jarraipena egin daiteke, udalaren kudeaketea ezagutu eta erabateko gardentasuna bilatu gurean, ondo egindakoaren zein desbideratzeen barri be izateko. Desbideratzeekin jarraitutako kudeaketa eta emondako urtenbideen barri be konpromisoen-konpromiso ezagutu ahal da.

Zerbitzu Kartaren 7. Edizio hau, **2015eko urriaren 5eko Tokiko Gobernu Batzarrean** onartu da eta urte bitan egongo da indarrean.

# IRISMENA ETA HELBURUAK

---

7. Edizio honetako Zerbitzu Kartak, orain arte bezala, atentzio kanal ezbedinek osatzen duten BERHAZ udal zerbitzuaren eskaintza guztia jasotzen dau bai arreta telefoniko bidez, bai telematikoko bidez, aurrez-aurre zein Gizarte eta Kultura Etxean jarritako makina bidezkoa bilduta.

Adierazitako zerbitzu guztiak eraginkortasunez egiteko kalidade konpromisoak bere gain hartzen dauz udalak, herritarren parte hartzea bermatzen dau eta erabiltzaileen eskubide eta ardurak jakinarazten dauz, zerbitzu karta honen bidez.

2004ko irailaren 27an martxan jarri zan BERHAZ honako helburuekin:

1. Bermeoko herritar eta erabiltzaileei tramiteak erreztu, bateratu, erantzun azkarra bermatu eta horien kudeaketa sinplifikatzeko.
2. Udalagaz egin beharreko tramite administratibo guztiak gune bakarrean eskeini eta arreta kanal guztien bidez, herritarrengana heltzeko.
3. Erabiltzaileengana hurbildu, tratu pertsonalagoa eskeini eta udal guztiko sail eta erakundeen informazio osoa bideratzeko.
4. Arreta ordutegiak erabiltzaileen beharrezanetara gerturatzeko, arratsalde eta zapatu goizetako aukera eskeinita.
5. Herritarrentzat baliogarriak izan daitezkezan arreta kanal guztiak garatzeko eta zerbitzu eskaintza, erabiltzaile mota guztientzako eroso izan daiten, zerbitzuak telefonoz, internet bidez, ordutegi zabala daukan Gizarte eta Kultura Etxean kokatutako makina bidez eta azkenik aurrez-aurreko arreta bikain eta profesionala bermatuta, eskaintzen dira.
6. Tramite administratiboaz gain, galdutako objektuen kudeaketa osoa, udal teknikari zein zinegotziekin jarduteko hitzorduen antolaketa eta kexen eta iradokizunen tramitazioa ere gune berean bateratu izan da, neurtu, jarraipena egin eta zerbitzuaren bikaintasuna bermatzeko.

Edizio barri honetan, Udala, bere sail zein erakunde autonomo edo enpresa publikoekin, bat bakarra danaren adierazgarri, zerbitzu karta honetan, herritarren eragina duen gainerako zerbitzu eskaintza ere jaso da, horren barri emoteaz gain, konpromiso eta adierazle batzuen arabera neurtu eta Udalak bere osotasunean hartuta daukan zerbitzu eskaintza zabalaren jarraipena egin ahal izateko.

# ESKUBIDE ETA ARDURAK

---

## Herritarren eskubideak

- Begirunez artatu, informatu eta orientazioa hartzeko eskubidea.
- Eguneratutako eta egiazko informazio publikoa eta zehatza jasoteko eta orientatorako eskubidea: interesdunari jagokozan espedienteen tramitazioa zertan dan jakin eta horren dokumentuen kopiak lortzeko eskubidea, beti be eskaria interesdunak edo berak baimendutako ordezkariak egiten badau.
- Autonomia erkidegoko hizkuntza ofiziala erabilteko eskubidea.
- Udalgaz zein herriagaz erlacionatutako jarduera, izapide, helbide eta zerbitzuen inguruko informazioa aurrez aurre, telefonoz zein modu telematikoa jasotzeko eskubidea.
- Administrazioaren erantzuna jasotzea.
- Legez holan jagokonean, udalari eta bere zerbitzuepean dagozan ordezkari, zein langileei erantzukizunak eskatzeko eskubidea.
- Beharrezkoak ez diran edo udalaren esku dagozan dokumentuak ez aurkezteko eskubidea.
- Aurkeztutako dokumentuen kopia zigilua jarrira eukiteko eskubidea.
- Tramiteen erantzuleen identitatea eta espedientea erabagiko dan epea jakiteko eskubidea.
- Bereizkeria bako zerbitzu pertsonalizatua eta eraginkorra jasoteko eskubidea.
- Norbere datu pertsonalak udalari emoten jakozanean, datuon babesa bermatuta eukiteko eskubidea.
- Jakinarazpenak aurkezteko lekua eta modua aukeratzea.
- Norbere datuen tratamendua eta helburua zein izango diran jakiteko eskubidea eta zein dan fitxategi horren arduraduna jakitekoa.
- Norbere datuak eskuratzeko, ezeztatzeko, zuzentzeko eta kontra egiteko eskubidea.
- Udal instalazioak egokiak eta irisgarriak izateko eskubidea.
- Legeek jasotzeko gainerako eskubideak.

\*Eskubide horreek azaroaren 26ko Herri Administrazioen Araubide Juridikoaren eta Administrazio Prozedura Erkidearen 30/1992 Legeko 35. Artikuluak eta 11/2007 Legeaekainaren 22koa, herritarrek zerbitzu publikoak modu elektronikoak erabilia eskaintzeari buruzkoak bere 6. artikuluan.

## Herritarrengandik itzaroten doguna

- Joan-etorriak gitxitzeko edo etorri beharrik ez dagoanean, egin nahi dan tramiteari buruzko informazioa eskuratzeko. Horretarako, tramite bat egiten etorri aurretik 010era deitu edo bermeo.eus web gunean beharrezko guztiaren informazioa jaso daiteke.
- Tramitea ekintza bakar batean egin ahal izateko, beharrezko dokumentazioa aurkeztea. Horretarako, tramitea egiten etorri aurretik 010era deitu edo bermeo.eus web gunean beharrezko guztiaren informazioa jaso daiteke.
- Udalari adierazotako datuetan aldaketarik balego, udalari jakinarazotea, datuok eguneratuta mantentzeko.
- Behazten, bako txanda errespetatzea eta izen-abizenak, nortasun agiria eta helbidea adierazotea, edozein tramite egiten hasi ahal izateko.
- Araututa dagozan epeen barruan eskariak aurkeztu edo ordainketak egitea.
- Arreta bulegora etorri beharrik ez eukiteko, tramitea egiten etorri aurretik, web gunearen bitartez online egiteko aukerea dagoan ikustea.
- Udaleko datuetan edo eskaintzen dan informazioan akatsik ikustekotan, horren barri emotea.
- Kexen eta iradokizunen bidez edo herritarrek daukiezan beste bideak erabilia, zerbitzuak hobetzeko prozesuetan parte hartzea.

- Zuzentasunezko eta errespetuzko jarrera mantentzea eta balibideen erabilera egokia (bulego, espazio, makinak zein ekipamendua)

# FAKTORE ETIKOAK

## Herritarragazko arreta jardunbideak:

- Arretako langileak zuzenean identifikatuko dira.
- Herritarra entzungo dabe.
- Ulegarria dan hizkera erabiliko dabe.
- Herritar zein interesdunek eskatutakoari urtenbidea emon, eskaria bideratuta utzi edo urtenbidea emon daikeonarekin harremanetan jarriko deutse.
- Herritarra agurtuko dabe eta begirunez artatuko dabe.

## Informatzaileen konpromiso etiko eta profesionala:

Udal zerbitzuetako, langileek balio etiko legez erantzukizun profesionala eta herritarrei zuzendutako zerbitzua ondo burutzea bere gain hartzen dabez. Eguneroko lanean ahalik eta laguntza gehiena eskainiko dabe, konfidentzialtasuna, erantzukizun profesionala eta herritarrei zuzendutako zerbitzua helburutzat izanik.

Arretan doikuntza daukien eta prestakuntza jaso daben langileek jardungo dabe eta aldiro egon litezkeen barrikuntza eta sistema barrien ezagutza eukiteko, ikastaroak jasoko dabez.








# ZERBITZUEN ZERRENDA BERHAZ

ZERBITZUAK /TRAMITEAK	HAZ	010	WEB	UDAL MAKINAK (Kirol Patronatuan eta Gizarte eta Kultura Etxean)
<b>ERREGISTROA</b>				
<a href="#">Udalari zuzendutako dokumentazioaren erregistroa</a> Berehala	✓	<i>i</i>	<i>i</i>	<i>i</i>
<a href="#">Erregistro hitzarmena indarrean duten beste administrazioetara dokumentuen erregistro eta/edo bidalketa</a> Berehala	✓	<i>i</i>	<i>i</i>	<i>i</i>
<b>BIZTANLEEN ERROLDA / ERROLDA ZIURTAGIRIAK</b>				
Biztanleen <a href="#">Erroldan altak</a> eta <a href="#">helbidea aldaketak</a> berehala	✓	<i>i</i>	<i>i</i>	<i>i</i>
<a href="#">Errolda</a> , <a href="#">heriotza</a> edo/eta <a href="#">alkarbizitza</a> agiriak berehala	✓	✓	✓	✓

<a href="#">Errolda, heriotza</a> edo/eta <a href="#">alkarbitzita</a> ziurtagiriak 2 lanegun				
Errolda ziurtagiri bereziak				
<a href="#">Beste datu pertsonal batzuk aldatzea</a> Berehala				
<a href="#">Ofiziozko baja eskariak</a>				
<b>ZERBITZUAK /TRAMITEAK</b>	<b>HAZ</b>	<b>010</b>	<b>WEB</b>	<b>UDAL MAKINAK</b>
Ofiziozko baja dala ta espedientearen egoerari buruzko ziurtagiria ( <a href="#">tasa daroa</a> ) gehenez 15 egun				
<a href="#">Atzeritarren errolda eguneratu</a> Berehala				
<b>TXOSTENAK ETA BESTELAKO ZIURTAGIRIAK</b>				
Antolamenduaren barneko etxebizitza ziurtagiria				
<a href="#">Distantzia kilometrikoaren ziurtagiria</a> 3 egun				
Polizien argitze-agirien eta txostenen kopia ( <a href="#">tasa daroa</a> )				
<a href="#">Ondasun ziurtagiria</a>				
<a href="#">Landa lurreko ondasun higiezinaren ziurtagiriak</a> Berehala				
<a href="#">Uri lurretako katastro ziurtagiriak</a>				
<b>UDAL ZERGAk eta TASAK</b>				
Ordaindutako edo ordaindu gabeko errezioben kopia Berehala				
<a href="#">Banku helbideratzeak</a> Berehala				
Ordainketa egoeren kontsulta Berehala				
Helbide fiskala aldatzea Berehala				
<a href="#">Ordainketak atzeratzea/zatitzea</a> <i>erizpideak</i>				
<a href="#">Salbuespenak edo hobariak zergetan, tasetan eta prezio publikoetan</a>				
Autokitapenak igorri eta/edo helbideratu (Aurretiazko komunikazioak, Musika eskolako matrikulak eta ikastaro bereziak, hilerriko zerbitzuak ehorztetxeei) Berehala				

<a href="#">Sastar batze zerbitzuaren abondadua: alta eta titularidade aldaketea</a> Berehala	✓	<i>i</i>	✓	<i>i</i>
<a href="#">Trakzino mekanikozko ibilgailuen udal erroldan altea emon</a> Berehala	✓	<i>i</i>	<i>i</i>	<i>i</i>
<b>OBRAK</b>				
<a href="#">Obra txikietarako lizentzien tramitazioa (bide publikoa okupatzeko lizentzia, aldminoak, hesiak... )</a> <a href="#">Tasa daroa</a> Gehienez aste bete		<i>i</i>		
<a href="#">Obra handien lizentzia eskaria</a> <a href="#">Tasa daroa</a>		<i>i</i>	<i>i</i>	<i>i</i>









ZERBITZUAK /TRAMITEAK	HAZ	010	WEB	UDAL MAKINAK
<b>ENPRESA LEHIATILA</b>				
<a href="#">Jardueren aurretiazko komunikazioak</a> <a href="#">Tasa daroa</a>		<i>i</i>	<i>i</i>	<i>i</i>
<a href="#">Bide publikoa okupatzeko lizentzia eskariak: ostalaritza-establezimientuetan, mahaiak, aulkiak ipinteko... </a> <a href="#">Tasa daroa</a>		<i>i</i>	<i>i</i>	<i>i</i>
<a href="#">Errotuluak jartzeko lizentzia - </a> <a href="#">Tasa daroa</a> - <a href="#">Diru laguntza jaso daikezu</a>		<i>i</i>	<i>i</i>	
<a href="#">Fakturak aurkeztu</a>	✓	<i>i</i>	✓	<i>i</i>
<b>ESKARI ZEHATZAK</b>				
<a href="#">Ondare erantzukizun eskariak</a>		<i>i</i>	<i>i</i>	<i>i</i>
<a href="#">Garajeetara igarotzeko, pasabide eta erreserben eskariak</a> <a href="#">Tasa daroa</a>		<i>i</i>	<i>i</i>	<i>i</i>
<a href="#">Lurren segregazio eskariak</a>		<i>i</i>	<i>i</i>	<i>i</i>
<a href="#">Alkarketa zibilen udal erregistrorako eskariak</a> <a href="#">Tasa daroa</a>		<i>i</i>	<i>i</i>	<i>i</i>
<a href="#">Ezkontza zibilak egiteko eskariak</a> <a href="#">Tasa daroa</a>		<i>i</i>	<i>i</i>	<i>i</i>
<a href="#">Katastro zenbakiaren eskaria</a> Gehienez 2 lanegun		<i>i</i>	<i>i</i>	<i>i</i>
<a href="#">Espedienteen kopia eskaria</a> <a href="#">Tasa daroa</a> Gehienez aste bete		<i>i</i>	<i>i</i>	<i>i</i>
<a href="#">Artxiboko espediente, plano, argazkien... eskariak</a> <a href="#">Tasa daroa</a>		<i>i</i>	<i>i</i>	<i>i</i>
<a href="#">Tramiteak on line egiteko pasahitzen</a> eskaria Berehala	✓	<i>i</i>	<i>i</i>	<i>i</i>

<a href="#">Eskaintza publikoan parte hartzeko eskaria . Tasa daroa</a>				
<a href="#">Datu estatistikoaren eskaria</a> Berehala / Konplexuak 10 egun				

#### TRAFIKO ISUNAK ETA BESTELAKO ZIGORRAK

<a href="#">Isunen/zigorren ordainketa edo helbideratzea</a>				
<a href="#">Deskargu orriak aurkeztu</a>				
Zigor espedientearen errebizio eskaria				
Gidaria identifikatzea				

#### HOBARIAK ETA DIRU-LAGUNTZAK


Diru-laguntzak eskatzea (kultura, gazteria, kirol, gizarte zerbitzuak, Beruala, euskera... arlokoak).				
Diru-laguntzak justifikatzea				
<a href="#">Trakzino mekanikozko ibilgailuen zerga salbuespena</a>				
<a href="#">Ondasun higiezinaren zerga hobaria</a>				

#### TXARTELAK, BAIMENAK ETA BESTELAKO EGIAZTAGIRIAK

<a href="#">Ezinduentzako aparkaleku txartela</a>				
<a href="#">Oinezkoentzako eremuetan sartzeko baimenak eta berriztapenak</a>				
<a href="#">Jubilatuei bideratutako Bermibus txartela</a>				
<a href="#">Ustez arriskutsuak diren animaliak edukitzeko lizentzia Tasea daroa</a>				
<a href="#">Ustez arriskutsuak diren animalien erregistroa Tasea daroa</a>				
<a href="#">Karabina eta arma txartelak Tasea daroa</a>				
Lurren balioaren gehikuntzearen ganeko zerga kitatzeko kontsultak(L)				

 Berehalako tramitea

 Informazioa

 Eskera eta espediente hasiera

**BESTELAKO ZERBITZUAK**

<a href="#">Galdutako gauzak</a> Berehala	✓	<i>i</i>	<i>i</i>	<i>i</i>
<a href="#">Hitzorduak</a> Berehala	✓	✓	✓	✓
<a href="#">Argitalpenak: udalak diruz lagundutako edo argitaratutako produktuak</a> Berehala	✓	✓	<i>i</i>	<i>i</i>
<a href="#">Abisuak, kexak eta iradokizunak</a> Gehienez 30 egun	✓	✓	✓	✓
Kontratazio publikoa. Kontratatzailearen profila		<i>i</i>	<i>i</i>	<i>i</i>
Udaleko edozein datu baseetako datuak aldatu, eguneratu zein zuzentzeko, herritarrek emoten dabezan datu zuzenak jaso Berehala	✓	<i>i</i>	<i>i</i>	
<a href="#">Dokumentuen itzulpena</a> Edukiaren arabera jasotzean adierazitako epea		<i>i</i>	<i>i</i>	<i>i</i>
<a href="#">Konpultsak</a> Berehala	✓	<i>i</i>	<i>i</i>	<i>i</i>

**INFORMAZIOA**

<a href="#">Kultur agenda eta herriko beste jarduera batzuk</a>	<i>i</i>	<i>i</i>	<i>i</i>	<i>i</i>
<a href="#">Hiriko erakundeen, enpresen eta elkarten informazioa</a>	<i>i</i>	<i>i</i>	<i>i</i>	<i>i</i>
Udal ekipamenduak eta zerbitzuak	<i>i</i>	<i>i</i>	<i>i</i>	<i>i</i>
<a href="#">Udalaz kanpoko tramite eta telefono ohikoenak</a>	<i>i</i>	<i>i</i>	<i>i</i>	<i>i</i>
Immersoko bidaiak	<i>i</i>	<i>i</i>	<i>i</i>	<i>i</i>
<a href="#">Garraio publikoa: Bermibus, bizkaibus, trena...</a>	<i>i</i>	<i>i</i>	<i>i</i>	
Udalak antolatutako ikastaroak: Musika Eskolan, Gizarte eta Kultura Etxean, besteak	<i>i</i>	<i>i</i>	<i>i</i>	
<a href="#">Udaleko oposizino eta deialdi publiko guztien baldintzak, oinarriak eta parte hartzeko erispideak</a>	<i>i</i>	<i>i</i>	<i>i</i>	<i>i</i>
Udalagaz edo bere erakunde autonomoakaz erlazionatutako informazioa	<i>i</i>	<i>i</i>	<i>i</i>	<i>i</i>



# UDALAK ZER GEHIAGO ESKAINTZEN DEUST?

## KIROLA

*Kirola gustoko dozu? Kirola egin nahi dozu? Udalak Kirol Patronatuaren bitartez:*

1. Adin guztietako biztanleei zuzendutako programa zabala eskaintzen dau, hainbat kirol jardurekin eta ikastaroekin osatuta. (I)
2. Udal kirol ekipamenduen erabilera errazten dau.
3. Kirol ekitaldiak eta lehiaketak antolatzen edota gauzatzen laguntzen dau.
4. Kirol taldeen jardura bultzatzen dau.
5. Formakuntza saioak, hitzaldiak eta ikastaroak antolatzen ditu.

ORDUTEGIA (Areneko Kiroldegia)	HARREMANETARAKO DATUAK
<p><b>Neguan:</b> Astelehenetik barikura: 8:00-21:30 Zapatu eta domeketan: 9:00-14:00 16:30-20:00 (Domeketan arratsaldez itxita)</p> <p><b>Udan (uzt. eta abuz):</b> Astelehenetik barikura: 8:00-13:00 eta 17:00-21:30 Zapatu eta domeketan: 9:00-14:00</p> <p>Gogoratu: irailaren 1etik 16ra: KIROLDEGIA ITXITA</p>	<p>e-posta: <a href="mailto:kiroldegia@bermeo.eus">kiroldegia@bermeo.eus</a> Tel.: 94 617 91 80 Faxa: 94 688 07 12 <a href="#">Weba</a></p> <p><b>Kokapena:</b> Areneko kiroldegia Arene auzoa z/g 48370 Bermeo</p>

## GIZARTE ZERBITZUAK

*Beharbada ez duzu behar izango baina badaezpada, hamen gagoz!  
Inoiz, inguratzen zaituen guztiari aurre egin ezin diozula uste badozu, etxea, familia, lana, adinekoak.  
Gogora ezazu, ez duzula guztia zure gain hartu beharrik. Gure helburua zure bizi kalitatea hobetzen laguntzea da eta horretarako:*

1. Familia harremanak hobatzeko laguntza zerbitzua eskaintzen dogu.
2. Gurasoen banaketaren aurrean familian emoten diran krisiak kudeatzeko laguntza emoten dogu.
3. Herritarren autonomia fisikoa eta psikologiakoa bultzatzeko programak garatzen doguz.
4. Etxez Etxeko zerbitzuaren bidez, adinekoak beraien etxean bizitzen jarrai dezaten laguntzen dogu.
5. Adinekoen zaintzaileak beraien eguneroko zereginak profesionaltasunez garatu ahal izateko formakuntza ikastaroak antolatzen doguz.
6. Bakoitzak bere diru iturrien eta egoeraren arabera, Gizarte Larriladietarako laguntzak izapidatzen doguz.
7. Genero indarkeria bizi daben emakumeei laguntza emoten jake.
8. Zaharren Egoitzako bezero bakoitzari, bere egoera hobatzeko, banakako eskuhartze plana egitea.
9. Zaharren Egoitzako bezeroek beraien inguruagaz loturak mantentzeko programa desbardinak garatzen doguz.

ORDUTEGIA	HARREMANETARAKO DATUAK
<b>GOUP:</b> Astelehenetik barikura: 9:00-14:00  <b>Zaharren Egoitza:</b> Astelehenetik barikura: 9:30-13:30 eta 15:30-20:00  Zapatu, domeka eta jai egunetan: 10:00-13:00 eta 16:00-20:00	<b>GOUP:</b> e-posta: <a href="mailto:g.o.harrera@bermeo.eus">g.o.harrera@bermeo.eus</a> Tel.: 94 617 91 60 /Faxa: 94 688 20 97 <b>Weba:</b> <a href="http://bermeoko-ongizaterako-udal-patronatoa.org/index.php">http://bermeoko-ongizaterako-udal-patronatoa.org/index.php</a>  <b>Zaharren Egoitza:</b> e-posta: <a href="mailto:residentziasarrera@bermeo.eus">residentziasarrera@bermeo.eus</a> Tel.: 94 617 91 66 /Faxa: 94 617 91 70 <b>Weba:</b> <a href="http://www.bermeokoudalarenzaharrenegoitza.org/index.php">http://www.bermeokoudalarenzaharrenegoitza.org/index.php</a>  <b>Kokapena:</b> <a href="#">Areilza,4 48370 Bermeo (GOUP)</a> <a href="#">Tonpoi Bidea 1 48370 Bermeo (Zaharren Egoitza)</a>

## KULTURA

*Liburuak irakurri, musika entzun, aldizkariak, argazki zaharrak, aintzinako planoak, ikerketa lanak gustoko dituzu? Udalak, **Joxe Miel Barandiaran Liburutegia**ren bidez eta **udal artxiboaren** bidez honakoak eskaintzen dizkizu:*

1. Informazio zabala: dokumentuak bilatu, kontsulta espezializatuak egin zein sareko dokumentu berrien informazioa eskuratzeko.
2. Dokumentuak eskuratzeko aukera: aldizkari eta egunkariak kontsultatu, liburuak, Cdak, Dvdak etxera erroteko aukera eskaini bai maileguan, bai beste liburutegien arteko maileguak, lineako sarbidea bildumako dokumentu digitalera (liburu elektronikoak)
3. Internetera sarbidea ordenagailuen bitartez zein wifi bidez, ikertu, aurkitu eta behar dozun edukietara sartu ahal izateko
4. Umeen irakurzaletasuna bultzatzeko zein helduentzako ekimenak ere Liburutegian bertan: irakurleen txokoa, liburu aurkezpenak...

*Azken nobedadeak barik, aintzinako dokumentu zaharren maitale ahal zara? Kasu horretan ere, eskaintza zabala daukazu **udal artxiboan**:*

5. Dokumentuen kontsultak egin: dokumentu historikoak, akta-liburuak...
6. Planoen eskaerak egin
7. Argazki zaharrak kontsultatu eta argazki eskabideak egin.

ORDUTEGIA	HARREMANETARAKO DATUAK
<b>Liburutegia neguan:</b> Astelehenetik barikura: 9:30-14:00 eta 16:00-20:00 Zapatuetan: 9:30-13:00  <b>Liburutegia udan:</b> Astelehenetik barikura: 9:30-14:30  <b>Udal artxiboa:</b>  Eguazten arratsaldetan: 17:00-19:30	<b>Liburutegia:</b> e-posta: <a href="mailto:liburutegia@bermeo.eus">liburutegia@bermeo.eus</a> Tel: 946179151 / Fax: 946880367 <b>Weba</b>  <b>Artxiboa:</b> e-posta: <a href="mailto:artxiboa@bermeo.eus">artxiboa@bermeo.eus</a> Tel: 946179151 / 946179153  <b>Kokapena</b> <a href="#">Lamera z.g 48370 Bermeo (Liburutegia)</a> <a href="#">Zubiaur tar kepa, 26-28 48370 Bermeo (Artxiboa)</a>

*Herriko ekimenetan, jaietan parte hartu nahi dozu? Elkarte bat egin nahiko zeunke? Zinea, dantza, antzerkia gustoko dozuz? Udalak **Gizarte eta Kultura Etxe** bat ez ezik, mota honetako ekimen guztiak kudeatzen dituen lan taldea dauka honakoak eskaintzeko:*

- 1.- Herritar guztiei zuzendutako kultur ekintzen programa hilero
- 2.- Jaietako ekintzak antolatzen edota gauzatzen laguntzen dogu
- 3.- Gizarte eta Kultura etxearen erabilera bultzatzen dogu
- 4.- Herriko kultur taldeen ekintzak babesten doguz
- 5.- Ikastaroak antolatzen edota gauzatzen laguntzen dogu
- 6.- Kultur ekintzen koordinazioa bultzatzen dogu
- 7.- Kultur ekintzen komunikazioa lantzen dogu

ORDUTEGIA	HARREMANETARAKO DATUAK
<b>Gizarte eta Kultura Etxea</b> <b>Neguan:</b> Asteleheneretik barikura: 9:00-14:00 eta 16:00-21:45 Zapatuetan: 10:00-13:15 eta 16:00-20:15  <b>Udan:</b> Asteleheneretik barikura: 9:00-14:00 eta 17:00-21:45 <b>Zapatuak itxita</b>	e-posta: <a href="mailto:kultura@bermeo.eus">kultura@bermeo.eus</a> Tel.: 94 617 91 55 / 57 Faxe: 94 688 15 18  <b>Kokapena</b> Helbidea: <a href="#">Irakaskintza 14-16 48370 Bermeo</a>

**Musika** ikasi nahi dozu? Instrumenturen bat jo nahiko zeunke? Udalak, Bermeoko Musika Eskolaren bitartez duen eskaintzaz jabetu nahi?

- 1.- Informazio zuzena eta argia aurkituko dozu eskaintzen dugun musika hezkuntzari buruz.
- 2.- Herritarrei musika egiteko eta jorrazteko bidea ematen jake, musika instrumentu desberdinen bitartez.
- 3.- Musika egiteko talde jardueran parte hartzeko aukera eskaintzen da.
- 4.- Musika estilo desberdineko kontzertuak antolatu eta eskaintzen dira herriko kultur agenda elikatuaz.

ORDUTEGIA	HARREMANETARAKO DATUAK
<b>Neguan:</b> Asteleheneretik eguenera: 12:15-13:30 eta 16:30-20:00 Barikuetan: 11:00-14:00  <b>Udan:</b> Asteleheneretik barikura: 11:00-14:00 <b>Abuztuan itxita</b>	e-posta: <a href="mailto:musikaeskola@bermeo.eus">musikaeskola@bermeo.eus</a> Tel.: 94 617 91 56 <a href="http://bermeokomusikaeskola.blogspot.com.es">Weba: bermeokomusikaeskola.blogspot.com.es</a>  <b>Kokapena</b> Irakaskintza, z/g 48370 Bermeo

## GIZ (Gazteentzako Informazio Zerbitzua)

*Gaztea zara? Lana bila zabilz? Ikastaro bat egin gura dozu? Musika talde bat daukazu eta entsegu gela barik zagoze? Bidaiak egiteko informazioa behar dozu? Bermeoko Udalak zure eskura jartzen dau Gazteentzako Informazio Zerbitzua, zure intereseko gaien inguruko informazioa eskaintzeko eta izan daitezuzan eskaerak, zalantzak, iradokizunak, e.a. jaso eta bideratzeko. Horretaz ganera, GIZek honakoa eskaintzen deustu:*

1. Ume eta gazteei zuzendutako programa zabala, zerbitzu eta jarduera ugarigaz: Gaztelekua, Ludoteka, 'Bermesex' Sexologia Orientazio Zerbitzua, Bermeoko Kale Hezitzailea, Goizeko Udalekuak, nazinoarteko txartelen jaulkipena (ikasle, irakasle, aterpekeide...), musika taldeentzako entsegu gela, Bidaiateka zerbitzua, Internetera sarbidea ordenagailuen bidez zein Wifi bidez, aisialdiko ikastaroak, e.a.
2. Herriko gazte eta kultur taldeen proposamenak eta ekimenak bideratzen doguz. Era berean, gazteei zuzendutako jarduerak zein aisialdiko ekintza bereziak finantzatzeko diru-laguntzak ematen doguz.
3. Bermeoko gazterien parte hartze aktiboa sustatzeko tresnak martxan jarri doguz: Gazte Maidxie, LokaLeku parte hartze prozesua, e.a.
4. Gazteei zuzendutako formazio ikastaroak antolatzen doguz: Aisialdiko Begirale eta Zuzendari ikastaroak, Jantokiko Begirale ikastaroa, Ur Sorosle ikastaroa, e.a.
5. Eskualdeko gazteen enplegarritasuna eta ekintzailtza sustatzeko "Lana bilatzea Lana da" programa jarri dogu martxan, hainbat formazio saiogaz eta ekimenekaz osotuta: Busturialdeko Enpresa Ideien Lehiaketa, 'Gaztedi Busturialdea Bekak', gazte ekintzailentzako saioak, e.a.

ORDUTEGIA	HARREMANETARAKO DATUAK
<b>Neguan:</b> Asteleheneretik eguenera: 16:00-20:00 Martitzenetik barikura: 12:00- 14:00  <b>Udan (ekainaren 1etik irailaren 16ra):</b> Asteleheneretik barikura: 10:00-14:00	e-posta: <a href="mailto:giz@bermeo.eus">giz@bermeo.eus</a> / <a href="http://gizbermeo.blogspot.com.es/">Weba: http://gizbermeo.blogspot.com.es/</a> Tel.: 94 617 91 58  <b>Kokapena:</b> <a href="#">Gizarte eta Kultura Etxea (Irakaskintza kalea 14-16, 1. solairua).</a> Facebook/Twitter/Instagram/Tuenti: GIZBermeo

**EUSKERA**

*Euskeraz bizi nahi dozu? Udalak posible izan daiten, hainbat ekimen eta zerbitzu eskaintzen deutsuz, zure bizitzako eremu guztietan euskeraz jardun ahal izateko:*

- 1.- Euskararen transmisioa indartzeko egitasmoak: ikastetxeekiko elkarlanean, euskalduntze eta alfabetatze arloa
- 2.- Erabilera sustatzeko egitasmoak: diru laguntzak eta hainbat gizarte arlotarako baliabideak, hala nola, Berbalagun, Geurien be bai plana, gazteak, enpresak eta turismo eragileak, elkarteak, merkataritza, kirola...
- 3.- Euskararen inguruko motibazioa eta sentsibilizazioa sustatzeko egitasmoak: jaioberrien liburua eta jaia, gurasoakaz egindako saioak, Kalinpan, kanpaina bereziak...
- 4.- Gizarte eragileekiko koordinazioa: ikastetxeak, enpresak, elkarteak...
- 5.- Egindako lanaren komunikazio ekintzak: sare sozialak, prentsaurrekoak, web gunea...

<b>ORDUTEGIA</b>	<b>HARREMANETARAKO DATUAK</b>
<b>Neguan:</b> Asteleheneretik barikura: 8:00-15:00	e-posta: <a href="mailto:euskera@bermeo.eus">euskera@bermeo.eus</a> Tel.: 94 617 91 22 /Faxa: 94 688 15 18 Weba: <a href="http://www.bermeo-euskaraz.eus">www.bermeo-euskaraz.eus</a>
<b>Udan:</b> Asteleheneretik barikura:8:00-14:00	<b>Kokapena</b> Helbidea: <a href="#">Irakaskintza 14-16</a> Gizarte eta Kultura Etxea, 2. solairuan

**BEHARGINTZA**

*Lana bilatzen zabilta? Enpresa berri bat sortu nahi dozu? Ikastaroen gaineko informazioa behar dozu? Zure enpresa lehiakorra izatea nahi dozu? Langileren bat behar dozu? Behargintzako zerbitzuak lagundu ahal dizu:*

1. Enpresa txiki eta ertainen eraginkortasuna hobetzeko ikastaroak eskaintzen ditugu
2. Enpresen lehiakortasuna hobetzeko subentzioen aholkularitza pertsonalizatua eta tramitazioa burutzen dogu
3. Herriko merkataritza bultzatzeko ekintzak antolatu eta enpresen arteko kooperazio edo kolaborazio proiektuak dinamizatzen ditugu
4. "Enplegu plana" proiektu barruan, kontratazioak egiteagatik enpresei zuzendutako diru laguntzak kudeatzen laguntzen dogu
5. Lehenengo sektoreko produktuak sustatu eta sare zuzenak bultzatzen doguz: Lurbizi proiektua, elikadura proiektua, udal azokako ekimenak etab
6. "Hazilan" eta "Txertatu" proiektuetan, gazteak lan merkatuan barnesartzeko zerbitzu integrala eskaintzen dogu
7. Orientazio zerbitzu zabala eskaintzen dogu: banakako edo taldeko lan orientazioa (Lanbiden inskribatu, curriculum prestatu, ibilbide profesionala zehaztu...)
8. Enplegu zentrua lan bilaketa aktiborako: ordenagailuak kontsultarako eta asteroko aldizkariak
9. Formazio aholkularitza zerbitzua, formazio arloko kontsultak
10. Autoenplegu zerbitzuaren bidez ekintzaileei, proiektu bat martxan jarri edo enpresa bat sortu nahi duten herritar guztiei laguntza eskaintzen diegu: Talde prestakuntza eta banan banako aholkularitza enpresa sortu eta sendotzeko, negozioen transferentzia egiteko, finantzaketa lortzeko diru laguntzak tramitatzekeo...
11. Lan eskaintzak kudeatzen ditugu

ORDUTEGIA	HARREMANETARAKO DATUAK
<b>Neguan (Urtarriletik maiatzera eta urritik abendura)</b> Astelehenerik eguaztenera: 9:00-14:00 eta 15:30-18:30 Eguenetan: 9:00-14:00 Barikuetan: 10:00-14:00  <b>Udan (Ekainaren 1etik irailaren 30era)</b> Astelehenerik eguenera: 9:00-14:00 Barikuetan: 10:00-14:00	e-posta: <a href="mailto:behargintza@bermeo.eus">behargintza@bermeo.eus</a> Tel.: 94 617 91 90 <a href="http://www.bermeo.eus/behargintza.html">http://www.bermeo.eus/behargintza.html</a> <b>Kokapena:</b> Udal azokan Zubiaur tar kepa 26-28, 1ºgo solairua

## SEGURTASUNA

*Herriaren funtzionamendu egokia bermatu eta herritarren segurtasuna, lehentasun gisa duen Zerbitzua dauka Udalak Udaltzaingoaren bidez. Zelan?*

### 1.- Herritarren segurtasuna bermatzeko:

- Aurre Hartzea: Bide publikoak, gune publikoak edo establezimendu publikoak zainduta, irteerak programatuta, egoeraren jabetza bermatuta neurriak hartu eta delitu izaerako ekintzak saihesteko.
- Herritarrei lehen laguntza eskainita, zorabio, jausialdi, heriotza... kasuetan.
- Abisu, gertakari, larrialdi kasuen kudeaketa eginda, agintari zein ikututako eragileei barri emon, herritarrei jakinarazteko bideak martxan jarri eta arrisku egoerak kontrolpean mantenduta.
- Norbanakoen arteko gatazketan esku hartuta, beti be, horrela eskatzekotan.
- 24 orduko telefonozko arreta, urgentzia eta larrialdi kasu guztiei babesa emon, bideratu edo urtenbidea eskaintzeko.
- Asistentzia lana edozein gertakariaren aurrean: Etxeko- indarkeria zein genero-indarkeriaren biktimei lehen momentuko laguntza eskainita, gero kasuz kasu Ertzaintzarekin koordinatuta lan egiteko.
- Herritarren salaketak zein kexak jaso, konprobatu eta urtenbidea emon.

### 2.- Trafikoaren kudeaketarako:

- Udal-mugarte osoan trafikoa antolatuta eta zuzenduta.
- Kale mozketak zein trafikoa eragin daiketan edozein geratakarari kudeatuta.
- Herri barruko bideetan izandako trafiko-istripuekin lotutako atestatuak edo txostenak eginda.

3.- Justizia Administrazioari laguntza eskeinita: Aitorpenak, txostenak, atestatuak, egiaztagiriak eta beharrezko jarduerak burututa zein arau-hauste penalak egitearekin lotutako salaketak jaso eta izapidetuta.

4.- Ikuskapenak zein egiaztapenak egiten dira, Alkatetzak, Estatistikak, Zerbitzu Sailak, Urigintzak zein gainerako udal zein udalaz gandiko zerbitzu-erakundeek behar dabezan eremuen inguruan informazioa eskaintzeko.

5.- Araudien betearazpena bermatzen da, lege-xedapenak, bandoak, ordenantzak, erregelamenduek eta erabagiek eraendutakoaren betepenerako: Gune publikoko jarduerak, etxebizitzak edo lokalak, obrak, animaliak edukitzea, piroteknia, zaratak, oinezko gunea, gazteen lokalak, lizentziak, trafikoa etabar arautzen dituztenak.

6.- Galdutako objektuen jasotzea, Berhaz Bulegoagaz elkar lanean, horien kudeaketa egiteko.

7.- Emaizak hobetzera bidera, koordinazio lana, beste udaltzaingoekin, inguruko udalekin, Ertzaintzarekin... kasu zehatzak zein beharizan orokorretan elkar lanean aritzeko.

ORDUTEGIA	HARREMANETARAKO DATUAK
Urte guztian 24 ordu eguneroko	e-posta: <a href="mailto:udaltzaingoa@bermeo.eus">udaltzaingoa@bermeo.eus</a> Tel.: 94 617 91 11 / <b>092</b> Larrialdi kasuetan Faxe: 94 688 21 97  <b>Kokapena</b> Helbidea: <a href="#">Intxausti, 2</a>

## KOMUNIKAZIO ZUZENA ETA PARTE HARTZEA

*Parte hartu ahal izateko, informazio guztia jasotzea eta alde biko komunikazio bat sustatzea nahitaezko ikusten dau Udalak. Herriaren eritzia eta kolaborazioa ezinbestekoak dira, egiten dan udal kudeaketa, herritarrek daukien beharrian eta espektatibekin bat egin daian. Eremu honetan zer eskaintzen deutsu Udalak?*

Bermeoko Udalaren ekimenak, proiektuak, erabakiak, jardunaldiak, kanpainak, emanaldiak, lehiaketak..., azken finean, Udalaren ekimen guztiei buruzko informazioa herritarren eskura jartzea, herritarrek informatuta egoteko eta gardentasuna bermatzeko, honako bideak erabilia:

- 1.- Komunikabideei zuzendutako lana.
- 2.- Bermeoko Udaleko web gunean agertzen diran edukiak, adibidez: albisteak, prentsa atala eta gai konkretuen inguruko web gune zehatzak egituratuta:

[Liburutegia](#)

[GIZ: Gazte informazio zerbitzua](#)

[Aita Guria Baleontzia](#)

[Behargintza](#)

[Turismoa](#)

[Euskera Saila](#)

[Gizarte Ongizaterako Udal Patronatua](#)

[Bermeoko Udalaren Zaharren Egoitza: Sancti Spiritus](#)

[Toponimia](#)

[Bermeoko Udalaren Kirol Patronatua](#)

[Bermeoko Musika Eskola](#)

[Artxiboa](#)

- 3.- Gardentasuneko atala
- 4.- Urtekaria
- 5.- Hilero Bermeon Zer? Publikazioan gertakari, jakin beharreko eta ekimen zehatzak ere gaineratuta.

*Alde bakarreko eskaintza gainditu eta zure parte hartzea sustatzeko gainera be honako aukerak dituzu:*

**1.- Inkestak:** Urte birik behin, udalak eskaintzen dauzan zerbitzuen asetasun mailea neurtzen dau inkesta bidez, herritarren espektatibak ezagutzeko eta beharrianak antzemateko.

Azkenak, 2013an egin ziran. 500 inkestatik gora egin ziran eta emaitzak ikusgai dagoz, aurreko urteetako inkesten emaitzekin batera.

**2.- Parte hartze Prozesua:** Zure eritzia aurrez aurre emon eta partekatzeko aukera daukazu, gaien arabera antolatzen diran parte hartze taldeetan. **BERMEON ERABAKI** lemapean, herritarren ahotsa entzuteko, errespetatzeko eta erabagi parte-hartzaileak sustatzeko orain arte egindako lana aztergai daukazu, hurrengo gaikako taldeen deialdia jaso bitartean.

### 3.- Alde biko komunikazioa:

**Sare sozialak** horien bitartez herritarrengana heldu eta alde biko elkarrizketak posible egiteko.

[Bermeoko Udala: Facebook](#)

[Euskera Saila: Facebook](#)

[Bazinjuu \(Ghet\): Facebook](#)

[Berhaz: Facebook](#)

Gazteei zuzendutako informazio guztia jasotzeko: BERMEO GIZ

[Facebook](#), [LinkedIn](#), [Twitter](#), [Instagram](#), tuenti

**Udal eztabaidaqunea**, erregistratu eta zure eritzia web gunean publikatu eta eztabaida sustatu daiten.

**4.- Abisuak Kexak eta iradokizunak:** Udal jardunean parte hartzeko azken aukera honek udala eta herria hobetzen laguntzen dau, herritarren eta udalaren arteko elkar lana sustatuta. Hurrengo atalean garatzen dira parte hartzeko bide honen aukera guztiak.

# ABISUAK, KEXAK ETA IRADOKIZUNAK

---

Zure abisuak, kexak eta iradokizunak udal zerbitzua hobetzeko ezinbestekoak dira.

## **ABISUAK, KEXAK ETA IRADOKIZUNAK aurkezteko moduak:**

AURREZ AURRE: Berhaz bulegoan  
UDAL WEB ORRIAN: [bermeo.eus](http://bermeo.eus)  
TELEFONOZ: 010 (946179100)  
KORREO ELEKTRONIKO BIDEZ: [berhaz@bermeo.eus](mailto:berhaz@bermeo.eus)

Horrez gain, abisuen kasuan, mobiletik ABISUAK deitzen dan app bidez.  
Kexa eta Iradokizunen kasuan, Berhaz bulegoan dagoen postontzi bidez.

## **PROZEDURA:**

**Identifikaturik aurkezten diran kexak eta iradokizunak, Kexen eta iradokizunen** liburuan erregistratzen dira, eta gehienez 30 egunetan sail arduradunaren erantzuna jasoten dabe, erantzuteko interesdunak adierazitako bidea jarraituta.

Kexaren edo iradokizunaren idatzia zein erantzuna Kexen Liburuan artxibaturik gelditzen da.

**Interesdunaren identifikazioa bermatzea ezinezkoa dan kasuetan**, edukia sail erantzulearengana bideratzen da eta interesdunari horren barri emoten jako, sail horretako kontakturako datuak erreztuta.

**Abisu guztiak**, aplikazio informatiko baten bitartez kudeatzen dira eta abisuaren kudeaketa guztiaz jabetu daiteke herritarra bere korreo elektronikoan horren jarraipena eginda.  
Mobilean instalatutako dohaineko ABISUEK aplikazio bidez, arreta bulegora etorruta, 010 zerbitzura deituta zein web gunetik ABISUEK deitzen dan atala erabilia, edozeinek hobetu beharreko edo modu desegokian dagoen elementuen barri emon daike une oro.

Udalak, **gehienez 24 ordutan**, emondako abisuaren inguruan egindako ekintzetaz informatuko dau herritarra.

# ARAUDI APLIKAGARRIA

---

Administrazioagaz daukazu edozein hartu-emonetan nahitaezkoa da zure eskubideak ezagutzea eta zure beharrianak eta interesak zein araudik xedatzen dauzan jakitea.  
Horregaitik, udalagaz daukazu hartu-emonetan aplikagarriak diran araudiak [eskuragarri daukazuz](#) kontsultatu, eskuratu eta informatuta egon zaitez.

## **Orokorrak:**

- [Espainiako Konstituzinoa, 1978ko abenduaren 27koa.](#)
- [Eskaera Eskubidea arautzen dauen 4/2001 Lege Organikoa, azaroaren 12koa.](#)
- [Administrazio Publikoaren prozedura Administrazioaren 39/2015 Legea, urriaren 1ekoa](#)
- [Toki Erakundeetako Antolaketa, Jarduera eta Araubide Juridikoaren Erregelamendua onartzen dauen azaroaren 28ko 2568/1986 Errege Dekretua.](#)
- [Informazio Administrazioa eta Herritarrenganako arreta zerbitzua arautzen dauzan otsailaren 9ko 208/1996 Errege Dekretua.](#)
- [951/2005 Errege Dekretua, uztailaren 29koa, Estatuko Administrazio Orokorrean kalitatea hobetzeko marko orokorra ezartzen dauana.](#)
- [Udal gobernua modernizatzeo neurriei buruzko 57/2003 Legea, abenduaren 16koa.](#)

- [Antolamendu eta Jarduera Araudia, 2 \(AJA\) 204. eta 205. artikulua.](#)
- [Kode Zibila.](#)
- [7/1985 Legea, apirilaren 2koa, Toki Jardunbideen Oinarriak arautzen dituena.](#)
- [Toki Erakundeen Zerbitzuen Erregelamendua onartzen duan 1955eko ekainaren 17ko Dekretua.](#)
- [11/2007 Legea, ekainaren 22koa, herritarrek zerbitzu publikoak modu elektronikoak erabilia eskaintzeari buruzkoa.](#)
- [Tributu Foru Arau Orokorra.](#)
- [7/2012 Legea, Zerbitzu Direktibaren eraginez \(2006/123/EE\) EAeko zenbait lege aldatzen dituenak \(BOE-EAO, 84. zkia, 2012.04.30 eguneko\).](#)
- [Abenduaren 29ko 3/2004 Legea, berankortasun aurka neurriak hartzen dauana \(30eko EAO\).](#)
- [19/2013 Legea, abenduaren 9koa, garrantasunari, informazio publikoa eskuratzeko bideari eta gobernu onari buruzkoa.](#)

#### **Datu pertsonalen babesa:**

- [Datu Pertsonalak Babesteari buruzko abenduaren 13ko 15/1999 Lege Organikoa.](#)
- [Datu Pertsonalak daukiezan fitxategi publikoak eta Datu Pertsonalak babesteko Euskadiko Babes Bulegoaren sorrerari buruzko zezeilaren 25eko 2/2004 Legea.](#)
- [DBLO garatzeko Erregelamendua onartzen duen abenduaren 21eko 1720/2007 Errege Dekretua.](#)

#### **Urigintzako arauak:**

- [2/2006 Legea, ekainaren 30ekoa, lurzoruari eta hiriqintzari buruzkoa.](#)
- [7/2015 Errege Dekretu Legegilea, urriaren 30ekoa, Lurzoruaren Legearen Testu Bategina eta urigintz birgaitzea onartzen dauana.](#)
- [Bermeoko Udalerriko Hiri Ordenazioko Plan Orokorra \(H.O.P.O.\)](#)
- [Eraikinaren baldintza akustikoak: Eraikuntzarako Oinarriko Araua onartzen duan martxoaren 17ko 2006/314 Errege Dekretua \(2006.03.28ko EAO-BOE\) eta gainerako araudi aplikagarria. DB, HR – Protección contra el Ruido Oinarriko Dokumentua.](#)
- [Irisgarritasuna: Irisgarritasuna \(heltzeko erraztasuna\) sustatzeko 20/1997 Legea eta hiri inguruneen, espazio publikoen, eraikinen eta informazio eta komunikaziozko sistemen irisgarritasun-baldintzei buruzko arau teknikoak onartzen dauan 68/2000 Dekretua.](#)
- [Suteen aurkako araudia: Eraikuntzarako Oinarriko Araua onartzen duan martxoaren 17ko 2006/314 Errege Dekretua \(2006.03.28ko EAO-BOE\), SI – Seguridad en caso de Incendio Oinarriko dokumentua.](#)

#### **Udal arauak:**

- [Ordenantza Fiskalak](#)
- [Errotuluak euskeraz ipinteko dirulaguntzak arautzen dauan ordenantza.](#)
- [Errotuluak eta iragarkiak ipintea arautuko dauan ordenantza.](#)
- [Aldamu, Hesi eta Kontenedoreekaz Kalea jartzeari buruzko Udal araudia.](#)
- [Lan Txikien Lizentziak emoteari Buruzko Erizpideak eta Errejimenari buruzko Udal araudia.](#)
- [Kudeaketa, diru-bilketa eta ikuskapenari buruzko zerga ordenantza \(ordenantza fiskal orokorra\).](#)
- [Ibilgailuak espaloietatik sartu, bide publikoan aparkatzeko erreserba egin eta edozein eratako salgaien zabalak egiteagatik ordaindu beharreko tasa arautzen dauan ordenantza fiskala.](#)
- [Dirubilketarako erregelamendu orokorra.](#)
- [Bermeoko Udalaren Kirol Patronatuko zerbitzuak emoteari jagokozan prezio publikoak arautzen dauan araudia.](#)
- [Bermeoko Kirol Patronatuko zerbitzuen araudi orokorra.](#)
- [Bermeoko Udal Kirol Patronatuaren estatutuak.](#)
- [Ostalaritza jarduerak: Bermeoko Ostalaritzako Establezimenduen Ordenantza \(BAO-BOB, 113zk. 2013, ekainak 10.\).](#)
- [Zaratak eta dardarak: Zaraten eta dardaren aurkako babeserako Bermeoko Ordenantza \(BAO, 10. zk. 2006, urtarrilak 16\).](#)

#### **Hitzarmenak:**

- [Busturialdeko Ur Partzuergoagaz izenpetutako hitzarmena.](#)



# ZERBITZUEN KONPROMISOAK

Udalak bere zerbitzuak hobetzeko, kudeaketa aurreratu baterantz bideratu behar dauz bere urratsak. Hori posible izan daiten, udaleko jarduna, zehatz, metodikoki eta emaitzak lortzera bidera jorratu behar da, horrela dala bermatzeko, konpromiso eta adierazleak finkaturik daukaz Udalak.

Zerbitzuz- zerbitzu honakoak litzatekez Udalak finkatu dauzan herritarrekiko konpromisoak:

## BERHAZEKO KONPROMISOAK

MOTA	KONPROMISOA	HELBURUA
<b>Zerbitzuaren balorazio orokorra</b>	Kanal guztiak kontuan eukita, gure erabiltzaileak, arreta zerbitzuaren kalidadea gitxienez 8ko puntuazioaz baloratu daien konpromisoa hartzen dogu.	Gitxienez 8/10
<b>Pertsonak</b>	Arreta zerbitzuko langileen profesionaltasun, begirune, gardentasun eta kualifikazioa 8tik gora puntuatzen dabenen kopurua gitxienez %80 izateko konpromisoa hartzen dogu.	Gitxienez %80ak 8/10
<b>Atenditzeko denbora</b>	Gure erabiltzaileen: %60a 6 minutu baino gitxiagotan %30a 6-16 minutu artean Atenditzeko konpromisoa hartzen dogu.	Gitxienez %60a > 6 minutu
<b>Itxaroteko denbora</b>	Gure erabiltzaileen: %75ak 6 minutu baino gitxiago itxaroteko konpromisoa geure gain hartzen dogu	Gitxienez %75a > 6 minutu
<b>010 Zerbitzua</b>	Jasotako deien %50a dei bakarrean artaturik utziko da, beste sail edo zerbitzu batera bideratu beharrik gabe	gitxienez < 50 %
<b>Tramiteak</b>	Zerrendatutako tramiteetan adierazitako epeak betetzeko konpromisoa hartzen dogu	Gitxienez %95a
<b>Kexak eta Iradokizunak</b>	Udalak, kexak zein iradokizun guztiak erantzun eta 30 egun baino epe laburragoan egiteko konpromisoa hartzen dau	%95ean bete
<b>Abisuek</b>	Egun bi baino lehen Udalak jasotako abisu guztien %60a konponduta eukiteko konpromisoa hartzen dau.	Gehienez 48 ordutan abisu guztien %60a konponduta
<b>Hitzorduak</b>	Edozein gertakari, aldaketa edo kantzelaio egotekotan, herritarrak horren barri eukiko dauanaren konpromisoa hartzen dogu, hitzordura datorrenean, bai gaia bai ardura duen teknikari edo zinegotzia bere gunean egon daiten. On-line, 010 bidez zein bulegora etorrita eskuratu daike hitzordua.	%100ean bete
<b>Argitalpenak</b>	Udalak argitaratutako produktu guztien ale bana, gitxienez, beti eukiko dau herritarren eskuerara berhaz bulegoan, eguneratutako zerrenda eskuratuta.	100%ean bete
<b>Galdutakoak</b>	Jasoten diran eta identifikatzeko modukoak diran objektu guztien % 95a gitxienez, jaubeari itzuliko jakoz. Urte bi igarota, jaubea agertzen ez bada, topatu dauenak daukan horren jabetza eta horren kudeaketa jorratuko da, bueltatu diezaion.	Identifikaturikoen %95a bere jaubeari bueltatu
<b>Web guneko gure erabiltzaileak</b>	Udalaren web gunean, 2 minututik gora atal ezberdinetan sarrerak egiten dituzten erabiltzaile	Gitxienez 10.000 erabiltzaile hilero

kopurua 20.000tik gora izateko erabilerreztasun, datuen egitasuna, eguneraketa eta edukien interesgarritasuna bermatzeko konpromisoa hartzen dogu.

<b>Informazioa</b>	Beti eguneratutako informazioa eukiteko konpromisoa hartzen dogu eta datuen bat eskuratu behar izatekotan, 24 ordutan eskatutakoa eskuratu eta interesdunari bideratzeko konpromisoa hartzen dogu.	Gehienez %5eko akats margena
<b>Ordainketak</b>	Herritarrak, udalarekin erlazionatuta ordaindu behar dauan edozein kitapen edo autokitapen, tasa, zerga, isun... egon daitekezan aukera guztietaz baliatuta errezena zaion bidea erabili ahal izateko, bideak eskaintzeko konpromisoa hartzen dau Udalak: Esku dirutan Txartel bidez Edozein finantza erakundetara bideratuta Helbideratuta On-line, udal datu baseetara sartuta Eusko Jaurlaritzako Ordainketa Pasabidean	Gehienez %5eko akats margena

## KIROL KONPROMISOAK

MOTA	KONPROMISOA	HELBURUA
<b>Herritarrekiko konpromisoa</b>	Herritarrek, urritik ekainera, hilean behin jolas izaerako jarduera bat izateko konpromisoa hartzen dogu	9 jarduera urtean
<b>Kirol eskaintza</b>	Gutxienez 15 jarduera eta ikastaro desberdin eskaini gure kirol programan pertsonen beharrianak eta nahiak asebetetzeko.	Gitxienez 15 ikastaro mota eskeini
<b>Kirol elkarte eta taldeak</b>	Mantendu edota gehitzeko konpromisoa dauka udalak gaur egun kirol elkarte eta taldeekin ditugun lankidetzahitzarmenak kirolaren praktika sustatzeko.	Gitxienez 4 hitzarmen urtero
<b>Kirol Patronatuko abonatuak</b>	Herritarrei zuzendutako zerbitzua izanik zerbitzuak eskaintzen duenarekin bat datozela neurtzea urtero	Gitxienez biztanlegoaren %30a abonatua izatea
<b>Areneko kiroldegiko erabilerak</b>	Urtero erabilerak neurtu kudeaketa egokia egiten den ala ez neurtzeko	270.000 erabilera baino gehiago urtean
<b>Herritarrekiko konpromisoa</b>	Zerbitzu publikoen inguruan egon beharreko gardentasuna bermatuz Herritarrei zuzendutako zerbitzua denez funtzionamenduari lotutako autofinantziarioa neurtzeko konpromisoa	% 55etik gorako autofinantzaketa funtzionamenduari dagokionez (1+2 kapituluak)

## GIZARTE ZERBITZU ARLOKO KONPROMISOAK

MOTA	KONPROMISOA	HELBURUA
<b>Lehen harrera eta hitzorduak</b>	Lehenengo aldiz, Gizarte Ongizaterako Udal Patronatura hurbiltzen diran herritarrak gehienez 7 eguneko epean Gizarte Langileagaz lehenengo hitzordua eukiteko konpromisoa hartzen dogu.	Gehienez 7 eguneko epean hitzordua
<b>Urgentzia soziala</b>	Urgentzia sozial baten aurrean Gizarte Langileagaz egun berean hitzordua izateko konpromisoa hartzen dogu.	Gehienez 24 ordutan hitzordua
<b>Genero indarkeria</b>	Genero indarkeriaren kasuetan erakundeen arteko elkarlana bermatzeko sinatutako erakundeen arteko Protokoloagaz jarraitzea eta martxan dagoen mahaiari ekiteko konpromisoa hartzen dogu bileren bitartez.	Gitxienez 2 aldiz urtean bildu

<b>Sare lana</b>	Herriko Hezkuntza Zentruetak eta anbulategiagaz sare lana mantentzeko eta indartzeko konpromisoa hartzen dogu.	Gitxienez 4 bilera urtean
------------------	--	---------------------------

## GIZ: KONPRMISOAK

MOTA	KONPRMISOA	HELBURUA
<b>Gazte Mahaia</b>	Herriko gazteak eta Udala hurbiltzen dauzan Gazte Maidxie gitxienez urtean bost aldiz batzea eta horreetan landutako gaiak argitaratzeko konpromisoa hartzen dogu.	Gitxienez 5 bilera urtean eta horren publikazioa
<b>Formazioa</b>	Gitxienez formazino ikastaro hiru urtean zehar eskaintzeko konpromisoa hartzen dogu.	Gitxienez ikastaro 3 urtean
<b>"Lan bilatzea, lana da" programa</b>	"Lana bilatzea Lana da" programaren barruan gitxienez hamar saio, jarduera eta ikastaro eskaintzeko konpromisoa hartzen dogu.	Gitxienez 10 ikastaro eta saio urtean

## KULTURA ARLOKO KONPRMISOAK

MOTA	KONPRMISOA	HELBURUA
<b>Kultura Etxea</b>	Gizarte eta Kultura etxeko gelen erabilera, urtero %5ean handitzea.	Gitxienez 5%eko igoera
<b>Kultur Elkartek</b>	Kultura, herrian sortu eta garatzen dalako, hileru gitxienez ekintza bat, Bermeoko elkarrekin elkar lanean prestatuko dogu.	Egiten diran ekintza guztietatik %10a ekintza barriei zuzenduta
<b>Euskal Herriko produktzioak</b>	Udalak programatzen dauzan kontzertu eta antzezlanetik, gitxienez %80a Euskal Herriko produktzioak izango diranaren konpromisoa hartzen dau.	Gitxienez %80a euskal produktzioa
<b>Musika zuzenean</b>	Musika kalera atera eta ikasitakoak duen izaera praktikoa islatzeko asmoz, ikasturtean zehar kontzertuak eskaintzeko konpromisoa hartzen dogu.	Gitxienez 25 kontzertu urtean
<b>Azken argitalpenak eskuragai Udal Liburutegian</b>	MEn arteko elkartruke eta topaketen bitartez herritik kanpo Erositako aleen artean 70% azken urteko argitalpena izateko konpromisoa hartzen dogu.	Gitxienez 5 kontzertu urtean Gitxienez %70a urtean argitaratutakoa izatea
<b>Umeei zuzendutako jarduerak Udal Liburutegian</b>	Urtean zehar hilean behin umeei zuzendutako jarduera bermatzeko konpromisoa hartzen dogu.	12 jarduera urtean
<b>Helduei zuzendutako jarduerak Udal Liburutegian</b>	Urtean zehar hilean behin helduei zuzendutako jarduera bermatzeko konpromisoa hartzen dogu.	12 jarduera urtean

## EUSKERA ARLOKO KONPRMISOAK

MOTA	KONPRMISOA	HELBURUA
<b>Euskararen transmisioa indartzeko egitasmoak</b>	Euskararen transmisioa indartzeko egitasmoak bideratzeko konpromisoa hartzen dugu	Gutxienez 4 egitasmo urtero
<b>Euskararen erabilera sustatzeko</b>	Euskararen erabilera bermatu eta sustatzeko, urtero diru laguntzak banatzeko konpromisoa hartzen dugu (euskara	3 diru laguntza mota urtero

<b>egitasmoak</b>	ikasteko, merkataritzako errotuluetarako, gidabaimena euskaraz prestatzeko)	Euskararen erabilera sustatzeko gutxienez egitasmoak bideratzeko konpromisoa hartzen dugu	Gutxienez 6 egitasmo urtero
<b>Sentiberatzeko egitasmoak</b>	Euskararen normalizazio sozialaren inguruko hausnarketa eta aktibatze-saioak eta kanpainak antolatze konpromisoa hartzen dugu		Gutxienez 5 egitasmo urtean
<b>Lan eskaintzak</b>	Jasotako lan eskaintza guztiak kudeatzeko konpromisoa		100% kudeatu
<b>Koordinazioa</b>	Gizarte eragileekin lankidetzan aritzeko konpromisoa hartzen dugu		Euskararen Aholku Batzordean eta egitasmoen jarraipen batzordeetan adostutakoa garatu
<b>Komunikazioa</b>	Egitasmoen gaineko komunikazio ekintzak hedabideetan, web gunean eta sare sozialetan zabaltzeko konpromisoa hartzen dugu		Herritarrek informazio osotua izateko, hedabideetako, web guneko eta sare sozialetako presentzia indartu
<b>Udal dokumentuen kalitatea</b>	10 dokumentu eredu egokitu		udal dokumentuen ulergarritasuna bermatu

## BEHARGINTZAKO KONPROMISOAK

MOTA	KONPROMISOA	HELBURUA
<b>Herriko enpresak</b>	Enpresen lehiakortasuna hobetzeko ikastaroak eskaini	Gitxienez 3 urtean
<b>Langabetuak</b>	Langabetuei zuzendutako ikastaroak eskeini	Gitxienez 3 urtean
<b>Udal azokako profesionalak</b>	Udal azoka biziberritzeko ekintzak sustatu	Gitxienez 3 ekimen urtean
<b>Herriko merkataria</b>	Merkatariekin batera ekintzak antolatu	Gitxienez 2 ekintza urtean
<b>Lan eskaintzak</b>	Jasotako lan eskaintza guztiak kudeatzeko konpromisoa	100% kudeatu

## SEGURTASUN ARLOKO KONPROMISOAK

MOTA	KONPROMISOA	HELBURUA
<b>Ekintza prebentiboak</b>	Delitu izaerako ekintzak sahiesteko, ekintza prebentiboak planifikatu eta exekutatu: 1.- Auzoak 2.- Trafikoa eta herriko eskolak 3.- Karga-deskarga 4.- Autobus eta Bermibus geltokiak 5.- Ordenantzen kudeaketa: Txakurrak...	Gitxienez astean <b>programatutako 5 urteara-ekintza</b> prebentibo exekutatu
<b>Gertakariak</b>	Abisu, gertakari, larrialdi kasuen kudeaketan, herritarrei egiten jakin arazpen eta hedapena sendotu eta eraginkortasuna bermatu: web orriak, gizarte sareak, panel informatiboak, bozgoragailuak eta bere esku dituen baliabideak erabilita	Udaltzaingoak abisua jasotzen duenetik <b>2 ordu baino arinago</b> herritarrak horren barri eukiteko aukera eukiko dau

**KOMUNIKAZIO ARLOKO KONPROMISOAK**

MOTA	KONPROMISOA	HELBURUA
<b>Prensa Oharrak</b>	Egunero, prentsa ohar bat bideratu Udaleko Sail ezberdinei buruzko informazioa emoteko.	Gitxienez 1 egunero
<b>Prentsaurrekoak</b>	Herritarrei ekimen eta ekintzen barri emon eta komunikabide desberdinetara heltzeko helburuagaz, prentsaurrekoak antolatzeko konpromisoa hartzen dogu gitxienez bat astero.	Gitxienez 1 astero
<b>Internet bidezko kanala</b>	Udal web guneke albisteak eta udal facebooka egunero gaurkotzeko konpromisoa hartzen dogu	Facebook-ean eta web gunean barri bat egunero

**KONPROMISOEN JARRAIPENA:**

Goian adierazitako konpromisoen jarraipena egiteko ta horien betepen mailaz jabetzeko, Udalak, hiru hilabetero, [web gunean](#) jartzen dauz adierazleen emaitzak, desbideraketak, azken horiekiko hartutako neurri zuzentzaileak zein proposatutako hobekuntzak.

Dana dala, Zerbitzu Karta honetan agertzen dan konpromiso baten ez betetzea dagoala antzematen badau herritarrak erreklamazioa idatziz aurkeztu ahal izango dau behaz zerbitzuaen arduradunari zuzenduta.

Zerbitzuko Arduradunak idatziz erantzungo deutso erreklamazio hori egin duen herritarrari, ez betetze hori egin dela egiaztatzen bada, konpromiso hori zergatik ezin izan den bete jakinarazteko eta desbideraketa hori zuzentzeko hartuko diran neurrien barri emonda, aurrerantzean, zerbitzua konpromisoen arabera eskaintzen dala bermatzeko.

# KUDEAKETA AURRERATU BATERANTZ

Udalak bere zerbitzuak hobetzeko, kudeaketa aurreratu baterantz bideratu behar dauz bere urratsak. Kudeaketa guztia bateratu eta eredu aurreratuaren arabera lan egitea dauka helburu Udalak, orain arteko urratsak aipagarriak izanda:

**UNE-EN-ISO 9001-93.200 eta Q-epeko Zerbitzu Kartak:**

Berhazeko hiru arreta bideak gune bakarrean biltzen dira. Hiru arreta zerbitzu horreen kudeaketea UNE 93.200 eta UNE-EN-ISO 9001/2008 ereduaren arabera jorratzen da. Azken urteetako ikuskaritzak desbideratze barik egin dira eta Aenorrek egindako oharrak aintzat hartu dira zerbitzua hobetzeko. Antolakuntza eta Teknologi Barriak Sailak (arreta zerbitzuen sail arduradunak) bere jarduna be ISO 9001/2008 ereduaren arabera jorratzen dau eta Euskaliteko 5Sen klubeko kide da, sail horretan ezarrira dagoan 5S sistemagaitik. 2012tik Q-epeko Zerbitzu Karten ebaluaketa jorratzen da. 2012. urtean, Q-epea Elkarteak, bere kide diran erakundeentzat zerbitzuen agiriaren ebaluazino sistema antolatu eban eta lehen erakundeak ebaluatu ebazan, euren artean, Bermeoko Udalak ebaluazino sistema aztertu eta ebaluazinoa egin eta diplomea eskuratu dau.

**Q-EPEA:**

Udala, 2010. urtetik, Administrazio Publiko Garatuen Elkarteko kide da (Q-EPEA); esperientziak konpartitu, erreferente diran erakundeetatik ikasi eta administrazio bikainen ibilbidetik, administrazioaren egiteko moduetan eraginda, herritarrek jasoten dabezan zerbitzuak eten barik hobetzeko.

**BIKAIN ZIURTAGIRIA:**

2011. urte amaieran, Bermeoko Udalak, urrezko Bikain ziurtagiria eskuratu eban, egiten dan lana egituratuta, planifikatuta eta hizkuntza politika zehaztu baten arabera ez eze, euskera maila oso garatua jarduten dauen erakunde moduan.

**BIKAIN TASUN KONPROMISOA:**

2012an Kirol Patronatuak EFQM sistemearen arabera Bikaintasun konpromisoa eskuratu eban, erakunde autonomo honetako kudeaketa sistematiko eta garatuaren adierazgarri.

**JASANGARRITASUNA:**

Bermeoko Udalak erosketan berdea martxan jarri dau eta araututako erispide ekologikoak aintzat hartzen dauz. Paper birziklatuaren erabilera onetsi dau eta argindarra edo ura aurrezteko ekimenak batera (eguzki plakak Kirol Patronatuan, kaleetako argiteria kontsumo baxukoa...), praktika egokien protokoloa egituratuta dauka.

**UNE-EN-ISO 14.001:**

Aritzatxu hondartzearen kudeaketeak UNE-EN-ISO 9001/2008 eta 14.001 ereduaren arabera ikuskaritzea izan dau, azken hiru urteetan.

**UDALSAREA:**

2009tik hona Udalsarea 21eko kidea da udala eta urtero eskola agendak jorratzen dira, ikastetxeak alkarlanean.

**OHSAS:**

Laneko prebentzioaren kudeaketarako OHSAS ereduak lantzen dabil udala.

**TURISMOKO PRAKTIKA EGOKIAK:**

Herrian hainbat tabernek, dendek eta jatetxek Turismoko Praktika Egokien arabera kudeaketa ezarrita daukie eta Turismo eta Kalidadeko mahaiaren bitartez Udalgaz koordinazioa jorratzen da.

**GARDENTASUN PROIEKTUA:**

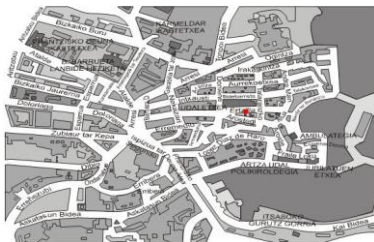
Erakunde baten gobernu ona eta kudeaketa eraginkorra, gardentasun erispideetan oinarritzen denez, hurrengo hiletan Udalak prest eukiko dau Nazioarteko Gardentasun erizpidearen arabera, udal jardunaren datuak, bereiztutako atal batetan.

# NON GAGOZ?

---

**ARRETA ZUZENA:**

[BERHAZ BULEGOA](#)  
ERTZILLA 6-8  
48370 BERMEO

**ARRETA TELEFONIKOA:**

**010** (BERMEOTIK DEITU EZKERO)  
94 617 91 00 (HERRITIK KANPO DEITZEN BADA)  
94 688 23 12 (FAXA)

**INTERNET BIDEZKO ARRETEA:**

[www.bermeo.eus](http://www.bermeo.eus)  
[berhaz-facebook](#)



**E-POSTA BIDEZKO KOMUNIKAZINOAK ETA TRAMITEAK:**

[berhaz@bermeo.eus](mailto:berhaz@bermeo.eus)

**MAKINA BIDEZKOA:**

[Areneko Kiroldegian](#)

[Kultura Etxean](#)

Ordutegia:

8:30-14:30 EGUNERO

10:00-13:00 ZAPATUETAN

16:30-19:00 MARTITZEN ETA EGUENETAN (UDAN IZAN EZEAN)

\*Internet bidezkoa: 24 ordu 365 egunetan. Eskuratu zure pasahitzak Berhaz bulegoan!

\*Makina bidezkoa: Kiroldegiko eta Gizarte eta Kultura Etxeko ordutegi barruan.