

Zerbitzuen Karta

Udalentzako laguntza zerbitzua



 **Gipuzkoako Foru Aldundia**
Diputación Foral de Gipuzkoa
Fiskaliterako eta Finantzarako Departamentua
Departamento para la Fiscalidad y las Finanzas

*Gero eta
hurbilago*

Sarrera

Gipuzkoako Foru Aldundiak hobekuntza administratiboa du lehentasunetarikoa, bai administrazio arin, eraginkor eta eragilea lortzeko eta bai administrazio gardena eta lankidezalea bermatzeko, betiere Gipuzkoak dituen beharretara eta bertako gizartearen zerbitzura jarria.

Asmo horrekin zerbitzuen kartak aurkezten dira. Zerbitzuen kartak tresna baliagarriak dira eskatu daitezkeen prestazioak herritarrek errazago ezagutzeko eta Aldundiko arlo bakoitzak bere zerbitzuen kalitatea hobetzearen hartu dituen konpromisoen berri emateko.

Modu horretan, eta zure laguntzaz baliatuta, areago hobetu nahi dugu foru zerbitzu publikoak erabiltzen dituztenen asebetetze maila.

Joxe Joan Gonzalez de Txabarri
Gipuzkoako diputatu nagusia

Egitekoa

Udalentzako laguntza zerbitzuaren egitekoa honakoa da: toki entitateei laguntzea beren kudeaketa ekonomikoa, legezketasunaren barruan, eraginkorra eta efizientea izan dadin, etengabeko hobekuntzan oinarrituz, gertutasuna bermatuz eta lan komunitateak bultzatuz.

Araudia

7/1985 Legea, apirilaren 2koa, udal erregimenaren oinarri buruzkoa.

11/1989 Foru Araua, uztailaren 5koa, udal ogasunei buruzkoa.

2/2005 Foru Araua, martxoaren 8koa, Zergen Foru Arau Orokorra.

21/2003 Foru Araua, abenduaren 19koa, toki entitateen aurrekontuei buruzkoa.

15/1994 Foru Araua, azaroaren 23koa, Udalak Finantzatzeko Foru Fondoari buruzkoa.



Informazioa

Telefonoa
943 11 30 49

Faxa
943 11 32 96

Internet
udalgida@gipuzkoa.net
www.udalgida.net

Posta helbidea
Errotaburu pasealekua, 2 - 10. solairua
20018 Donostia

Zerbitzuen Karta honen atal arduradunak

Karta honen ardura Erakundeekiko Konpromisoen eta Udalentzako Laguntzaren Zerbitzuak dauka, Zerbitzu Publikoen Kalitate Zuzendaritza Nagusiarekin lankidetzan.

 **Zerbitzu Publikoen Kalitate Zuzendaritza**
Dirección de Calidad en los Servicios Públicos

2007ko otsailean argitaratua

Herritarren eskubideak

Herritarrek Gipuzkoako Foru Aldundiarekiko harremanetan dituzten eskubideak apirilaren 26ko 26/2005 Foru Dekretuak, Gipuzkoako Foru Aldundiaren herritarrentzako laguntza eta arreta zerbitzuak arautzekoak (GAO 101 zk., 2005eko maiatzaren 31koa) 4. artikuluan zehazten ditu.

Kexak eta iradokizunak

Gipuzkoako Foru Aldundiak kexak eta iradokizunak aurkezteko sistema bat ezarri du, eskaintako zerbitzuei buruz zure iritzia emateko aukera izan dezazun.

Kexak eta iradokizunak Aldundiaren edozein erregistrotan aurkez daitezke, postaz edo internet bidez.

Gipuzkoako Foru Aldundiak 30 laneguneko epea du erreklamazioei erantzuteko.

Zerbitzuak zure laguntzaz hobetu nahi ditugunez, eskertuko genizuke asebetetze mailari buruz aurkezten zaizkizun inkestak beteko bazenitu.

Konpromisoak betetzea

Zerbitzuen karta honetako konpromisoak zenbateraino betetzen diren ezagutzeko, kontsultatu urteko emaitzak honako web orrietan:

www.gipuzkoa.net/DFG

www.udalgida.net

Zein zerbitzu eskaintzen dugu?

Zein dira gure konpromisoak?

Nola neurtzen ditugu?

Nola izan zaitezke lankide?

Informazio eta aholkuak profesionaltasunez eta arreta adeitsuz eskainiko ditugu.
Euskararen erabilerari lehentasuna emango diogu, beti ere komunikazio hartzaileraren hizkuntz eskubideak errespetatuz.

Bezeroen iritzia aztertuz (gutxienez erantzunen %70 "ona" edo "oso ona").

KONTABILITATE, AURREKONTU ETA ZERGA ALORREKO AHOLKULARITZA EMAN, BIDE EZBERDINAK ERABILIZ:

- Aurrez aurre.
- Telefonoa eta posta elektronikoa.
- UdalGIDA web orria.
- UdalGIDA aldizkaria.

UdalGIDA webgunea eguneratuta mantenduko dugu.
– Egutero albiste bat sortuko dugu.
– Datu baseak gutxienez urtean behin eguneratuko ditugu.
– Txosten eta memoria ereduak urtean behin eguneratuko ditugu, eragiten dieten arau aldaketak kontuan edukita.

Bezeroen iritzia aztertuz (gutxienez erantzunen %70 "ona" edo "oso ona").
Albiste kopurua zenbatuz.
Datu baseen eguneratze kopurua zenbatuz.
Txosten eta memorien eguneratze kopurua zenbatuz.

Aurrekontuak eta likidazioak garaiz onartuz.
Zure iritzia eta ekarpenak helaraziz.

Urtero UdalGIDA aldizkariaren ohiko lau ale aterako ditugu eta bi zenbaki berezi: udalerrietako Errenta Zergari buruz eta adierazle ekonomiko-finantzarioei buruz.

Ale kopurua zenbatuz.

Zure iritzia eta ekarpenak helaraziz.

Urtean bilera bat egingo dugu kontabilitate, aurrekontu eta zerga alorreko berrikuntzak azaltzeko, zalantzak argitzeko,...

Bilera kopurua kontatuz.

Zure iritzia eta ekarpenak helaraziz.
Bileran parte aktiboa hartuz.

Udal txikiei zuzendutako bilera bereziak antolatuko ditugu aurrekontu likidazioaren prestaketan laguntza emateko.

Bilera kopurua kontatuz.

Zure iritzia eta ekarpenak helaraziz.
Bileran parte aktiboa hartuz.

Udalen kontsultak idatziz egiteko eta erantzuteko kanala irekiko dugu.

Bezeroen iritzia aztertuz (gutxienez erantzunen %70 "ona" edo "oso ona").

24 ordutako epean erantzungo dugu ahoz egindako kontsulten %75.

Epe barruko erantzun kopurua / Kontsulta kopurua kalkulatur.

2007ko martxoaren 31 baino lehen aplikazio berria jarriko dugu martxan aurrekontuen likidazio espediente osatzeko eta Foru Aldundira bidaltzeko.

Aplikazio berria epe barruan jarri den martxan edo ez kontuan hartuz.

MAILEGUAK BAIMENDU:

- Informazio ekonomiko eta finantzario landua prestatu eta argitaratu.
- Azterketa ekonomiko eta finantzarioa egin.
- Baimenak tramitatu.

Gehienez 10 egunetan tramitatuko dugu maileguen baimen espedienteen %90. Epea kontatuko da udalek dokumentazioa osorik betetzen dutenetik Zerbitzuak jakinarazpena bidaltzen duenera arte.

Epe barruan tramitatutako espediente kopurua / espediente kopurua guztira kalkulatur.

Aurrekontuak, kredituen aldaketak, likidazioa eta plan ekonomiko-finantzarioa garaiz onartuz.
Egin beharreko tramiteak aurrez planifikatur.

Maileguak tramitatzeko aplikazioa gaurkotuko dugu eta erabilgarritasun berriak txertatuko dizkiogu 2007ko irailaren 15a baino lehen.

Aplikazio berria epe barruan jarri den martxan edo ez kontuan hartuz.

UDAL ONDASUNEN BESTERENGANATZEAK BAIMENDU.

Gehienez 20 egunetan tramitatuko dugu ondasunen besterenganatze espedienteen %90. Epea kontatuko da udalek dokumentazioa osorik betetzen dutenetik Zerbitzuak jakinarazpena bidaltzen duenera arte.

Epe barruan tramitatutako espediente kopurua / espediente kopurua guztira kalkulatur.

Egin beharreko tramiteak aurrez planifikatur.

UDALEI EGITEN ZAIZKIEN ORDAINKETAK KUDEATU.

Ordainketen % 90 epe hauetan egingo ditugu:
– UFFF eta zerga ez itunduetako udal partaidetza: otsaila, maiatza, abuztua eta azaroaren 25a.
– OHZren likidazioa: irailaren 30a.
– JEZen likidazioa: otsailaren 15a.
– Udal zergen konturako ordainketak: hilaren barruan.
– Telekomunikazio operadoreen konturako ordainketak: hilabete t' erdi.
– Udal zergen alta eta exekutibako hiruhileroko ordainketak: gehienez bi hilabete.
– Zuzenbide publikoko sarreraren exekutibako hitzarmena: hilabete t' erdi.
Ordainketekin batera informazio zehatza eta osoa eskainiko dugu.

Epe barruan egindako ordainketa kopurua / ordainketa kopurua guztira kalkulatur.

UDALAK FINANTZATZEKO FORU FONDOAREN KUDEAKETA:

- Kuoten banaketa zehaztu eta argitaratu.
- Udal finantzaketari buruzko azterketak egin.

Udalak Finantzatzeko Foru Fondoak: Euskal Finantzen Kontseilua bildu ondoren, beharrezko dokumentazioa prestatuko dugu Diputatu Kontseilua bi egun baino lehenago biltzeko gai izan dadin eta bere erabakiak Gipuzkoako Lurralde Finantzaketa Kontseiluari, Batzar Nagusiei eta udalei egun bateko epean jakinarazteko moduan izan dadin.

Dokumentazioa epe barruan prestatu den edo ez kontuan hartuz.
Bezeroen iritzia ebaluatuz (gutxienez erantzunen %70 "ona" edo "oso ona").