



## PROZEDUREN ESKULIBURUA

2017an, Mendaroko Udalak, ekintza estrategiko gisa, kudeaketa administratiboaren modernizazioa, sinplifikazioa eta arrazionalizazioa proposatu zituen, prestakuntza eta laguntzeari buruzko HAEEn eta EUDELen eskaintza berriaren ildotik. Prozesu horri abiapuntua ezartzen dion elementua da, hain zuzen, Prozeduren Eskuliburu hau.

Eskuliburu honek, bitarteko fisiko eta birtualen bidez, prozedura administratiboaren inbentario eguneratua publiko egin nahi izan du. Izan ere, Udalaren herritarrekiko jarduera nagusia da hori eta, horrek, dagokion moduan, bere eguneroko zereginaren muinean kokatzen du herritarra.

Izapideetarako eta prozeduretarako, honako gakoei erantzuten dieten fitxak osatu dira: aurkeztu beharreko agiriak, non eskatu behar diren, epeak zein diren eta abar. Era berean, eta erabilerrazagoa izan dadin, fitxa horiek familiaka sailkatu dira: Udal errolda, Zergak eta tasak, Dirulaguntzak eta bekak, Hirigintza lizentziak, Gizarte Zerbitzuak, Herritarrei arreta eta informazioa, Instalazioen izen-emate

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

En el año 2017, aprovechando una novedosa oferta de “formación y acompañamiento” del IVAP y EUDEL, el Ayuntamiento de Mendaro se planteó, como una acción estratégica, la modernización, simplificación y racionalización de la gestión administrativa. El elemento que marca el punto de partida de este proceso es precisamente el Manual de Procedimientos que constituye este documento.

Este manual trata de hacer público a través de medios físicos y virtuales un inventario actualizado de los procedimientos administrativos que constituyen la actividad principal del Ayuntamiento en relación a la ciudadanía, colocando a ésta, como no puede ser de otra manera, en la centralidad de su quehacer diario.

Para los diferentes trámites o procedimientos, se han elaborado fichas en las que se da respuesta a cuestiones clave como: ¿qué documentación se debe aportar?, ¿dónde se solicita?, ¿cuáles son los plazos?, etc. A su vez, y para mayor accesibilidad, estas fichas se encuentran clasificadas por familias: Padrón Municipal, Impuestos y tasas, Subvenciones y becas, Licencias urbanísticas, Servicios sociales,



eta erreserbak eta Bestelako lizentziak eta baimenak;Hilerria.

Fitxa bakoitzean erreferentzia egiten zaio, bai bete beharreko agiriari, bai dagokion kudeaketaren oinarrian dagoen legezko araudiari. Eskuliburu hau koaderno fisiko baten formatuan edo sarean nabigatzeko agiri digitalean eskura daiteke. Bere aurkibidea eta agiri lagungarrien erreferentzia guztiak estekatuta daude. Legeari dagozkion loturak argitaratu duen Aldizkari Ofizialera edo, modu publikoan, araudia eguneratuta duen webguneko helbidera bideratzea erabaki da.

Eskuliburu hau derrigor kokatu behar dugu Udala, kudeaketa bikain baten bilaketan, egiten ari den lanean. Bertan, e-administrazioa edo administrazio elektronikoa bezalako kontzeptuak gero eta garrantzi handiagoa ari dira hartzen eta, eskuliburu honek dakarren aurrelanik gabe, ezingo liriteke gauzatu.

Eskuliburu honek erakundearen ezagutza dokumentatu eta erregistratu eta modu unibertsalean eskaini nahi du, udalerriko eragile guztien aurrean libre eta garden jarrita. Gainera, zerbitzu

Información y atención ciudadana, Inscripciones y reservas de instalaciones, Otras licencias y permisos; Cementerio.

Cada ficha incluye referencias bien a un documento que debe ser cumplimentado o bien a una normativa legal que soporta la gestión correspondiente. Es un manual que puede conseguirse en formato de cuaderno físico, pero también es un documento digital navegable. Tanto su índice como todas sus referencias a documentos auxiliares, están convertidos en link que nos dirigen directamente a ellos. En el caso de los enlaces correspondientes a legislación, se ha optado por remitir al Boletín Oficial que la haya publicado o a la dirección web que mantenga la normativa actualizada de manera pública.

No podemos sino enmarcar este manual dentro de un proyecto mucho más amplio de búsqueda de una gestión municipal excelente en el que conceptos como la e-administración o administración electrónica van adquiriendo una importancia creciente y que no serían posibles sin este trabajo previo que supone el presente manual que nos ocupa.

El manual tiene la vocación de documentar y registrar el conocimiento de la organización para ponerlo de manera libre y transparente ante todos los agentes del municipio y poderlo



administratibo batzuk berrantolatzeko oinarria ere bada; izan ere, bere prestazioaren kalitatea hobetzen du. Epe motzean, Herritarren Arretarako Zerbitzua hobetzeari ekitea espero dugu. Horretarako, zerbitzu hau departamentu edo atal administratibo gisa ez, baizik eta, inplikaturako pertsona guztien jarrera gisa hartzea funtsezkoa izango da, herritarrekiko kalitatezko zerbitzu moderno eta berritzaile baten prestaziorako.

Azkenik, prozeduren eskuliburu hau ia udal langile guztien laguntzari eta partaidetzari esker landu dela azpimarratu behar da, baita gobernatzailearen eta udalbatza osatzen duten gainerako alderdien bultzada politikoa ere. Era berean, prozesu guztiaren hizkuntza euskara izan dela nabarmendu nahi dugu. Izan ere, Mendaroko Udalaren helburua da euskara lan hizkuntza izatea.

Bestalde, Mendaroko Udala ez da proiektu hau abian jarri duen lehenengoa izan. Bidea beste batzuk ireki dute eta zilegi da hori onartzea. Bereziki, Andoain, Pasaia eta Legazpiko udalen lanetan jarri dugu arreta. Gainera, Markina, Aizarnazabal, Elgeta, Antzuola..... udalen

ofreer de manera universal. Pero es que además constituye la base para reorganizar algunos de los servicios administrativos mejorando la calidad de su prestación. Esperamos acometer en breve plazo la mejora del Servicio de Atención a la Ciudadanía. Para ello será básico asumir este servicio no como un departamento o una sección administrativa sino como una actitud de todas las personas implicadas en la prestación de un servicio moderno, innovador y de calidad a la ciudadanía.

Finalmente cabe señalar que este manual de procedimientos ha sido elaborado gracias a la colaboración y participación de prácticamente todos los empleados públicos municipales y el impulso político tanto del equipo de gobierno como del resto de los partidos que constituyen la corporación. Al mismo tiempo, se quiere resaltar que el euskara ha sido la lengua en la que se ha trabajado todo este proceso, ya que el uso de esta lengua en el trabajo es uno de los objetivos del Ayuntamiento de Mendaro.

El Ayuntamiento de Mendaro no ha sido, sin embargo el primero en acometer este proyecto. Otros han abierto el camino y justo es reconocérselo. Nos hemos fijado muy especialmente en los manuales de los Ayuntamientos de Andoain, Pasaia y Legazpia. Además hemos colaborado codo con codo con los Ayuntamientos de



<p>aldamenean jardun dugu lanean. Eskerrik asko, beraz, horiei guztiei.</p> <p>Oharra: Honako testu hau jendarterako dokumentua da. Bertan ageri diren arauen aipamenak orientagarriak dira soilik eta gerta liteke indarrean dauden araudiekin bat ez etortzea.</p>	<p>Markina, Aizarnazabal, Elgeta, Antzuola.... Gracias a todos ellos.</p> <p>Nota: El Presente texto es un documento de divulgación. Las referencias normativas son meramente orientativas y podrían no corresponder con la normativa actualizada.</p>
--	--