

# KALITATEA UDAL ZERBITZUETAN

2001 / 2003  
JARDUERA PLANA

ANTOLAKUNTZA ETA KALITATEA



## **1.- EGOERAREN BALANTZEA**

### **1.-Aurretik egindakoak**

Azken urte hauetan Irungo Udalak ekimen ugari gauzatu ditu udal gestioa berritu eta kalitatea sartzeko. Haien artean, honako hauek dira aipagarrienak:

- Hiritarrak Atenditzeko Zerbitzua (HAZ) sortu da, eta zerbitzu horrek, leihatila bakar gisa, berehala erantzuten dio hiritarrek Udalean eskatzen dituzten informazio eta tramitazio eskaeren %90ari.
- Bi bide arin eta azkar egokitu dira Hiritarren eta Udalaren arteko harremana bideratzeko, horietako bat hiritarren eskura dago erabat, hau da, 010 Telefonoa Telefono bidez Informazioa eskatu eta Tramiteak egiteko, eta bestea, [www.irun.org](http://www.irun.org) Web orri korporatiboa, aurrera doa, Irungo hiriarri buruzko informazio kopuru handiak, informazio estatikoa nahiz dinamikoa, on-line eskuratu ahal izateko.
- Kanpoko ia espediente guztien (norbaitek eskatuta) eta barneko batzuen normalizazioa, manualizazioa eta informatizazioa.
- Hainbat ekimen bideratu dira Kalitatearen Kudeaketaren alorrean:
  - . ISO 9002 ziurtagiria lortu du Hiritarrak Atenditzeko Zerbitzuak (HAZ)
  - . Zerbitzuetako langileek Kalitate-Taldeetan bildu eta egin duten lanaren emaitza gisa, hainbat Kalitate-konpromiso gauzatu dira: Artxiboa, Liburutegia, Gazte Informazio Bulegoa, HAZ, Enpresako Osasun Zerbitzua eta Hiri Mantenua (bidean).
- Hirigintza eta Ingurugiro arloan Lan-talde bat osatu da Hirigintza Diziplina eta Jardueren tramitazio prozesuak hobetu, arindu eta osatzeko eta prozesu horiek hiritarren eskarietara egokitzeko.



## **2.-Abisu, Kexa eta Iradokizunak egiteko sistemaren ondorioak**

Aztertu den 12 hilabeteko epean jasotako abisu eta kexa kopuruen datuak honako koadro honen arabera banatuta daude.

TXINGUDI	670	%37
UDALTZAINGOA	449	%25
OBRAK ETA MANTEN.	389	%21
HIRIGINTZA ETA INGUR.	178	%10
BESTE BATZUK	144	%7
<b>GUZTIRA</b>	<b>1.830</b>	<b>%100</b>

Gorabehera handienak dituzten alor edo zerbitzuak honako hauek dira:

<b>BIDEEN GARBIKETA</b>	<b>HIRI HONDAKINAK JASOTZEA</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>. Arratoiak hiltzea</li> <li>. Bide publikoak</li> <li>. Zikinkeria</li> <li>. Paperontziak</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>. Organikoak</li> <li>. Beira</li> <li>. Ontziak</li> </ul>
<b>UDALTZAINGOA</b>	<b>OBRAK ETA MANTENUA</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>. Ibilgailuak</li> <li>. Seinalizazioa</li> <li>. Oztopoak</li> <li>. Autobusak</li> <li>. Ziklomotoreak</li> <li>. Animaliak</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>. Argiak</li> <li>. Espaloiak</li> <li>. Asfaltatzea</li> <li>. Lorategiak</li> <li>. Zuhaztiak</li> </ul>
	<b>HIRIGINTZA ETA INGURUGIROA</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>. Obrak bide publikoan</li> <li>. Aldamioak, hesiak</li> <li>. Ingurugiroa</li> <li>. Zuhaztiak</li> </ul>

Abisuak, Kexak eta Iradokizunak egiteko Sistemak argi uzten du hiritarren iritziz hainbat eskasi daudela gure udal zerbitzuetan, eta kexa eta iradokizun horien bidez jarduteko ildoak zehazten dizkigute zerbitzu horien kalitatea hobetu ahal izateko.

Horrenbestez, Jarduera Plan honek gertakari horiei erantzun hobe eta azkarragoa emateko beharreko tresnak bilatu beharko ditu, eta konponbidea eman beharko die gehien errepikatzen diren eskasiei.



## **2.- HIRITARREN PARTEHARTZEA**

Udalaren “Kalitate Gidak” adierazten duen bezala, *“ezin da kalitatea kontzeptuarekin koherente izan bere tekniken artean udal zerbitzuak erabiltzen dituzten hiritar-erabiltzaileen beharrak, itxaropenak eta iritziak ezagutzeko aukera emango diguten teknikak ez badaude”*.

Horrenbestez, honako parte hartzeko metodo hauek erabiltzea jasotzen du Jarduera Planak:

- Abisu, Kexa eta Iradokizunei erantzuteko sistema korporatiboa jardunean edukitzea.
- Interneten eztabaida/iritzi lekuak egokitzea Udalaren Web orriaren bidez.
- Foro Zibikoa erabiltzea, parte hartzeko tresna gisa, erabiltzaileek zerbitzuen inguruan dituzten iritziak jasotzeko aukera emango baitu.
- Urtero inkesta bat diseinatu eta egitea udal zerbitzuen kalitatea neurtzeko.
- Hiritar-erabiltzaileen asebetea neurtzea Plan honen arabera jardun behar den zerbitzuetan.



### **3.- KALITATEA KUDEATZEKO SISTEMAK**

Honako hauek dira Jarduera Plan honen arabera aplikatu beharreko Kalitatea Kudeatzeko Sistemak:

#### **1.- ISO 9000 Ziurtagiriak**

Arau horiek ziurtatzen dute lanerako funtsezko prozedura batzuk badaudela, behar bezala dokumentatuak eta kontrolatuak.

Sistema hori erabiliko da honako baldintza hauek betetzen dituzten jardueretan:

- . oinarrian araututako prozesuak.
- . prozedura betetzeak balio handia duen prozesuak.
- . informatizatu daitezkeen prozesuak.
- . beste prozesu batzuk, haien edukiak ekonomia-trafikoan eragina badu edo Instituzioarekiko harremanetan garrantzi handia badu.

#### **2.- Konpromiso / Kalitate Kartak**

Dokumentu idatziak dira, eta dokumentu horietan zerbitzuak ematerakoan Administrazioak bere egiten dituen konpromisoen berri ematen zaie hiritarrei.

Sistema hori erabiliko da zerbitzu pertsonalak deiturikoen esparruan bideratzen diren jardueretan (gizarte zerbitzuak, hezkuntza, kultura, kirola, eta abar.).

#### **3.- Hobekuntza taldeak**

##### **3.1. KALITATE-ZIRKULUAK**

Zerbitzuak hobetzeko taldeak dira, hau da, unitate bereko langile-talde batzuk, eta aldian behin biltzen dira parte hartzen duten lan-prozesuetan kalitatea hobetzeko dauden aukerak aztertzeko.

Plan honen araberako jardueretan Sistema hori erabiliko da Abisu, Kexa eta Iradokizunak egiteko Sistematik etorri ohi diren gorabeherei konponbidea emateko.

##### **3.2. PROIEKTU-TALDEAK**

Bigarren modalitatea proiektu-taldeak dira, eta talde horiek jarduera-arlo edo lan-prozesu bat hobetzeko eratzen dira bereziki.

Beren iraupena proiektua amaitzeko beharreko denboraren araberkoa izango da.



#### **4.- PRESTAKUNTZA**

Prestakuntza ezinbesteko osagaia da kalitatearen politikan, antolamendu guztiak ulertu eta partekatu behar baitu prestakuntza horrek zer dakarren eta praktikan nola jartzen den.

Jarduera Plan hau onartu ondoren, lan-taldeak osatzen dituzten kideak baieztatutakoan, Antolakuntza eta Kalitate Zuzendaritzak, Idazkaritza Nagusi eta Giza Baliabide arloaren laguntzarekin, prestakuntza programa bat abiaraziko du Lan-taldeetan ari diren langileei begira. Honako eduki hau izango du programa horrek:

- . Zer da kalitatea.
- . Administrazio Publikoan eta bere zerbitzuetan kalitatea aplikatzeko sistemak.
- . Metodologia eta lan-tresnak.
- . Pertsonen arteko trebetasunak garatzea (lana taldean, komunikazio eraginkorra, eta abar.).



## **5.- KALITATEAREN ANTOLAMENDUA**

Udal Zerbitzuetan Kalitatea eskaintzeari begira Jarduera Plan hau garatu ahal izateko, eragileek konpromiso handia hartu behar dute antolamenduaren maila guztietan.

Gure Udalean Kalitatea ezartzeko Gida Praktikoak, Gobernu Batzordeak 2000ko azaroaren 15ean onartu zuen gida hori, Kalitate Sistemaren egitura-euskarria zehazten du eta organo bakoitzari dagozkion ardurak zehazten dizkio (III. atala).

Proiektu Batzordeetan edo Plan honen hurrengo atalean zehaztutako ekintzei dagozkien Lan-taldeetan zuzenean parte hartzen duten agenteei begira, honako ardura hauek zehazten ditu Gidak:

### **Arlo-buruak eta Kalitate Proiektuen Arduradunak**

- Proiektua gauzatzeko egituran parte hartuko dute zuzenean proiektu horren arduradun gisa, edo bestela, batzordekide izango dira, edo arduradunen eta lan-taldean izendapenean parte hartuko dute.
- Proiektuaren identifikazio edo prestakuntzan parte hartuko dute.
- Proiektu-taldeak egiten duen diagnostikoa ezagutuko dute eta hartan parte hartuko dute.
- Hobetzeko proposamenak ezagutuko dituzte eta haietan parte hartuko dute.
- Hobekuntzak gauzatu eta martxan jartzeagatik duten erantzukizuna beren gain hartuko dute.
- Proiektuaren gauzatzea kontrolatu eta ebaluatuko dute, arloan duen zuzendaritza arduraren atal gisa.
- Behar izanez gero, proiektua aurrera eramaten lagunduko duten aholkulariak aukeratzen parte hartuko dute.

### **Proiektu Batzordea**

- Bere lan-tresnak zehaztea eta egitekoak batzordekideen artean banatzea.
- Proiektuaren erreferentzia terminoak zehaztea, lortu beharreko helburuak eta proiektu horretatik espero diren kalitate etekinak adierazita.
- Proiektuaren garrantzia argi zehaztea, ukituriko unitateak eta prozesuak definituta.
- Proiektuak ukitzen dituen funtsezko aktoreak aztertzea eta beren inplikazioak zehaztea.
- Diagnostikoa eta gomendioak egiteko lan-metodoak aukeratzea.
- Diagnostikoaren prestaketan aktiboki parte hartzea eta diagnostiko hori bere egitea.
- Gomendioen zehaztapenean aktiboki parte hartzea eta gomendio horiek bere egitea.
- Arduradun politiko eta teknikoei proiektuari begira garrantzitsua den informazio guztia ematea.



### **Koordinatzailea**

Lanaren sustatzaile gisa jardungo du, inoiz ere ez da izango lan horren erantzule nagusia, hau da, ez du hierarkia-irizpideen arabera jardungo. Proiektuan jasotako gaiak ezagutzen dituzten eta lan horietan esperientzia duten pertsonen artean aukeratuko da ahal bada koordinatzailea. Era berean, kontuan edukiko dira pertsona horrek konbentzitzeko eta elkarrizketarako dituen gaitasunak, eta baita kalitatearen kudeaketan duen partehartzea ere. Honako egiteko hauek izango ditu, besteak beste:

- Batzordearen bileretarako deialdiak egingo du eta agenda eta banatu beharreko materialak prestatuko ditu.
- Batzordearen eztabaidak moderatuko ditu, ekarpenak kontuan hartu eta proiektuak aurrera egin dezan ahaleginak egingo ditu.
- Bileren emaitzak dokumentatuko ditu.
- Arduradun politiko eta teknikoei eta Kalitate Batzordeari proiektuaren bilakaeraren berri emango die.

### **Aholkularia**

Prozesuaren eta taldean bideratzen diren lan-metodoen aholkularia izango da, eta lanaren osaera eta izaerari begira egokienak diren eztabaida eta azterketa teknikak aukeratzen lagunduko dio taldeari. Gehienetan eta ahal duen neurrian, Antolakuntza eta Kalitate Zuzendaritzako kalitate-teknikari bati egokituko zaio funtzio hori.



## 6.- JARDUERA EREMUAK

Bi urtez behingo Plan honetan aurreikusten diren jarduerak azaltzen dira atal honetan, eta baita erabili beharreko Sistema eta jarduera horietako bakoitzarekin lotu nahi diren helburuak ere, honako eskema honen arabera:

EKINTZA	
IZENA	
HELBURUAK	
ARLO KUDEATZAILEA	
SISTEMA	
LAN-TALDEA edo PROIEKTU BATZORDEA	



**1.- IDAZKARITZA NAGUSI, GIZA BALIABIDE ETA  
KOORDINAZIO ZUZENDARITZA**

<b>EKINTZA</b>	<b>IZENA</b>
1 / 1	Espedienteak geldirik egoten diren denbora murriztea.
1 / 2	Kontratuen erregistroa sortzea.
1 / 3	Udal Artxiboko zerbitzuaren kalitatea hobetzea.



EKINTZA	1 / 1
<b>IZENA</b>	<b>ESPEDIENTEAK GELDIRIK EGOTEN DIREN DENBORA MURRIZTEA</b>
<b>HELBURUAK</b>	Espedienteak sinatu eta leku batetik bestera eramateko epeak arindu eta murriztea
<b>ARLO KUDEATZAILEA</b>	Idazkaritza Nagusia
<b>SISTEMA</b>	Proiektu-taldea
<b>PROIEKTU BATZORDEA</b>	<p><b>Zuzendaritza:</b> Idazkari Nagusia</p> <p><b>Kideak:</b> Administrari Buruak Jakinarazle 1</p> <p><b>Aholkularia:</b> Antolakuntza eta Kalitateko teknikari bat</p> <p><b>Koordinatzailea:</b> taldeko kideek eta kideen artean izendatuko da.</p>



EKINTZA	1 / 2
IZENA	<b>KONTRATUEN ERREGISTROA SORTZEA</b>
HELBURUAK	Kontratu eta hornitzaileen erregistro bat sortzea.
ARLO KUDEATZAILEA	Idazkaritza Nagusia
SISTEMA	Proiektu-taldea
PROIEKTU BATZORDEA	<p><b>Zuzendaritza:</b> Idazkari Nagusia</p> <p><b>Kideak:</b> Kontratazio Arduraduna Ogasuneko Ordezkarria</p> <p><b>Aholkularia:</b> Antolakuntza eta Kalitateko teknikari bat</p> <p><b>Koordinatzailea:</b> taldeko kideek eta kideen artean izendatuko da</p>



EKINTZA	1 / 3
<b>IZENA</b>	<b>UDAL ARTXIBOKO ZERBITZUEN KALITATEA HOBETZEA</b>
<b>HELBURUAK</b>	Konpromisoen betetze maila zaintzea eta Kalitate Karta hobetzea.
<b>ARLO KUDEATZAILEA</b>	Idazkaritza Nagusia
<b>SISTEMA</b>	Kalitate Karta
<b>LAN-TALDEA</b>	<p><b>Kideak:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>. Zerbitzu Orokorretako Burua</li> <li>. Artxiboko Burua</li> <li>. Artxiboko Laguntzailea</li> <li>. 2 erabiltzaile (barnekoa eta kanpoko)</li> </ul> <p><b>Aholkularia:</b> Antolakuntza eta Kalitateko teknikari bat</p> <p><b>Koordinatzailea:</b> taldeko kideek eta kideen artean izendatuko da.</p>



## 2.- ANTOLAKUNTZA ETA KALITATE ZUZENDARITZA

EKINTZA	IZENA
2 / 1	HAZaren 2. Fasea garatzea, Udal Leihatila bakarraren eredura ahalik eta gehien hurbilduz.
2 / 2	HAZ: zerbitzuaren kalitatea etengabe hobetzea.
2 / 3	IruNet XXI : Udala etxean
2 / 4	Komunikazio-eskuliburua



EKINTZA	2/ 1
IZENA	<b>HAZaren 2. FASEA GARATZEA, UDAL LEIHATILA BAKARRAREN EREDURA AHALIK ETA GEHIEN HURBILDUZ.</b>
HELBURUAK	<ul style="list-style-type: none"> <li>. Egungo tramitazio denborak murriztea.</li> <li>. Ogasun, Erakunde Autonomo eta elkarteetatik etorritako informazio eta tramitaziorako zerbitzu berriak jasotzea.</li> </ul>
ARLO KUDEATZAILEA	Antolakuntza eta Kalitatea
SISTEMA	Proiektu-taldea
PROIEKTU BATZORDEA	<p><b>Zuzendaritza:</b> Antolakuntza Arloko Zuzendaria</p> <p><b>Kideak</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>. Ogasuneko teknikari bat</li> <li>. Idazkaritzako teknikari bat</li> <li>. Erakunde Autonomo eta Elkarte bakoitzeko kide bat.</li> <li>. HAZko arduraduna</li> </ul> <p><b>Aholkularia:</b> Antolakuntza eta Kalitateko teknikari bat</p> <p><b>Koordinatzailea:</b> taldeko kideek eta kideen artean izendatuko da</p>



EKINTZA	2 / 2
<b>IZENA</b>	<b>HAZ: ZERBITZUAREN KALITATEA ETENGABE HOBETZEA</b>
<b>HELBURUAK</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>. Adierazleak zehaztea.</li> <li>. Konpromisoen betetze maila zaintzea eta Kalitate Karta hobetzea.</li> <li>. Kalitatea ziurtatzeko sistema mantentzea.</li> <li>. Kalitatea ziurtatzeko Sistema Iso 9002/2000 Araura egokitzea</li> </ul>
<b>ARLO KUDEATZAILEA</b>	Antolakuntza eta Kalitatea
<b>SISTEMA</b>	Kalitate Karta ISO 9002 Arau Ziurtagiria
<b>LAN-TALDEA</b>	<p><b>Kideak:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>. Antolakuntza Arloko Zuzendaria</li> <li>. Antolakuntza eta Kalitateko teknikari bat</li> <li>. HAZko arduraduna</li> <li>. HAZko Agente bat</li> </ul> <p><b>Aholkularia:</b> Antolakuntza eta Kalitateko teknikaria</p> <p><b>Koordinatzailea:</b> taldeko kideek eta kideen artean izendatuko da.</p>



EKINTZA	2 / 3
IZENA	<b>IRUNET XXI : UDALA ETXEAN</b>
HELBURUAK	ITBak aplikatzea (Internet) hiritarrak atenditzeko zerbitzua hobetzeko.
ARLO KUDEATZAILEA	Antolakuntza eta Kalitatea
SISTEMA	Proiektu-taldea
PROIEKTU BATZORDEA	<p><b>Zuzendaritza:</b> Informatikako Burua</p> <p><b>Kideak*:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>. Antolakuntza Arloko Zuzendaria</li> <li>. Informatikako teknikari bat</li> <li>. Ogasuneko teknikari bat</li> <li>. Idazkaritzako teknikari bat</li> <li>. Kulturako teknikari bat</li> <li>. Kirol Patronatuko gerentea</li> </ul> <p><b>Aholkularia:</b> Antolakuntza eta Kalitateko teknikari bat</p> <p><b>Koordinatzailea:</b> taldeko kideek eta kideen artean izendatuko da.</p>

\* Ekintzaren izaera horizontala kontuan harturik, Proiektu Batzordean beste arlo batzuetako teknikariek parte hartu ahal izango dute lantzen diren gaien arabera.



EKINTZA	2 / 4
<b>IZENA</b>	<b>KOMUNIKAZIO-ESKULIBURUA</b>
<b>HELBURUAK</b>	Hiritarrei eskaintzen zaien komunikazioa hobetzea, eta horretarako, komunikaziorako ildo eta prozedura batzuk zehaztu eta ezartzea arlo eta zerbitzu guztientzat.
<b>ARLO KUDEATZAILEA</b>	Antolakuntza eta Kalitatea
<b>SISTEMA</b>	Proiektu-taldea
<b>PROIEKTU BATZORDEA</b>	<p><b>Zuzendaritza:</b> Antolakuntza Arloko Zuzendaria</p> <p><b>Kideak:</b> . Prentsa Teknikaria</p> <p>. Arlo bakoitzeko Teknikari bat</p> <p><b>Aholkularia:</b> Kanpoko aholkularia</p> <p><b>Koordinatzailea:</b> taldeko kideek eta kideen artean izendatuko da.</p>



### 3.- EKONOMIA ETA OGASUN ZUZENDARITZA

EKINTZA	IZENA
3 / 1	Zergak Kudeatzeko prozedurak hobetzea eta kalitatea ziurtatzea.
3 / 2	Diru-bilketa: Zerbitzuaren kalitatea hobetzea



EKINTZA	3 / 1
IZENA	<b>ZERGAK KUDEATZEKO PROZEDURAK HOBETZEA ETA KALITATEA ZIURTATZEA</b>
HELBURUAK	<ul style="list-style-type: none"> <li>. Prozeduren manualizazioa eta informatizazioa</li> <li>. Kalitatea ziurtatzea</li> </ul>
ARLO KUDEATZAILEA	Ogasuna
SISTEMA	ISO 9002 Ziurtagiria
LAN-TALDEA	<p><b>Kideak:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>. Ogasuneko Zuzendaria</li> <li>. Errenta Administ.-Burua</li> <li>. Diruzaina</li> <li>. Antolakuntza Arloko teknikaria</li> </ul> <p><b>Aholkularia:</b> Kanpoko aholkularia</p> <p><b>Koordinatzailea:</b> taldeko kideek eta kideen artean izendatuko da</p>



EKINTZA	3 / 2
IZENA	<b>DIRU-BILKETA: ZERBITZUAREN KALITATEA HOBETZEA</b>
HELBURUAK	<p>. Zerbitzuak aztertu eta hobetzea.</p> <p>. Konpromisoak eta adierazleak zehaztea.</p>
ARLO KUDEATZAILEA	Ogasuna
SISTEMA	ISO 9002 Ziurtagiria
LAN-TALDEA	<p><b>Kideak:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>. Diruzaina</li> <li>. Diru-bilketako arduraduna</li> <li>. Diru-bilketako administraria</li> <li>. Errenta Administ.-Burua</li> <li>. Antolakuntza Arloko teknikaria</li> </ul> <p><b>Aholkularia:</b> Kanpoko aholkularia</p> <p><b>Koordinatzailea:</b> taldeko kideek eta kideen artean izendatuko da.</p>



#### 4.- UDALTZAINGOA

EKINTZA	IZENA
4 / 1	Udaltzaingoak eskaintzen dituen zerbitzuak berriro antolatu eta hobetzea.
4 / 2	Isunak jartzeko prozeduraren kalitatea ziurtatzea.
4 / 3	Abisu, Kexa eta Iradokizunen Kudeaketa.



EKINTZA	4 / 1
<b>IZENA</b>	<b>UDALZAINGOAK ESKAINTZEN DITUEN ZERBITZUAK BERRIRO ANTOLATU ETA HOBETZEA</b>
<b>HELBURUAK</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>. Udaltzaingoaren eskuduntzen inguruan gogoeta egitea.</li> <li>. Egungo zerbitzuak aztertzea.</li> <li>. Zerbitzuak berriro diseinatzea eta zerbitzu horiek aurrera eramateko baliabideak zehaztea.</li> <li>. Kalitate Karta egitea.</li> </ul>
<b>ARLO KUDEATZAILEA</b>	Udaltzaingoa
<b>SISTEMA</b>	Proiektu-taldea Kalitate Karta
<b>PROIEKTU BATZORDEA</b>	<p><b>Zuzendaritza:</b> Hiritarren Segurtasuna eta Lehendakariak.</p> <p><b>Kideak:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>. Udaltzain Burua</li> <li>. Idazkaria</li> <li>. Antolakuntza Arloko Zuzendaria</li> <li>. Idazkaritza eta Giza Baliabideetako teknikaria.</li> <li>. Langileen ordezkariak</li> <li>. Antolakuntza Arloko teknikaria</li> </ul> <p><b>Aholkularia:</b> Kanpoko aholkularia</p> <p><b>Koordinatzailea:</b> taldeko kideek eta kideen artean izendatuko da.</p>



EKINTZA	4 / 2
<b>IZENA</b>	<b>ISUNAK JARTZEKO PROZEDURAREN KALITATEA ZIURTATZEA</b>
<b>HELBURUAK</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>. Isunak jartzeko prozeduren manualizazioa.</li> <li>. Kalitatea ziurtatzea</li> </ul>
<b>ARLO KUDEATZAILEA</b>	Udaltzaingoa
<b>SISTEMA</b>	ISO 9002 Arau Ziurtagiria
<b>LAN-TALDEA</b>	<p><b>Kideak:</b> . Plangintza eta Trafiko Unitateko Burua</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>. Unitate Administratiboko Administ.-Burua</li> <li>. Idazkaritzako Teknikaria</li> <li>. Diruzaina</li> <li>. Antolakuntza Arloko Teknikaria</li> </ul> <p><b>Aholkularia:</b> Kanpoko aholkularia</p> <p><b>Koordinatzailea:</b> taldeko kideek eta kideen artean izendatuko da.</p>



EKINTZA	4 / 3
<b>IZENA</b>	<b>ABISU, KEXA ETA IRADOKIZUNEN KUDEAKETA</b>
<b>HELBURUAK</b>	<p>. Abisu, kexa eta iradokizunen alorrean arloari dagozkion gorabeherak hilerok berrikustea.</p> <p>. Neurri zuzentzaileak zehaztu eta ezartzea.</p>
<b>ARLO KUDEATZAILEA</b>	Udaltzaingoa
<b>SISTEMA</b>	Kalitate-zirkulua
<b>LAN-TALDEA</b>	<p><b>Kideak:</b> . Hiritarren Partehartzea arloko zinegotzia</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>. Udaltzain Burua</li> <li>. Unitateetako Buruak</li> <li>. HAZko arduraduna</li> <li>. Erreferentia HAZrako</li> </ul> <p><b>Aholkularia:</b> Antolakuntza eta Kalitateko teknikari bat</p> <p><b>Koordinatzailea:</b> taldeko kideek eta kideen artean izendatuko da.</p>



## 5.- OSASUNA ETA GIZARTE ZERBITZUAK ARLOA

EKINTZA	IZENA
5 / 1	Gizarte zerbitzuak berriro antolatu eta hobetzea.
5 / 2	KIUB (Kontsumitzaileak Informatzeko Udal Bulegoa): Kalitatea hobetzea / hiritarren eskariei erantzutea
5 / 3	Udal Egoitzan ematen diren zerbitzuen kalitatea hobetzea eta ziurtatzea



EKINTZA	5 / 1
IZENA	<b>GIZARTE ZERBITZUAK BERRIRO ANTOLATU ETA HOBETZEA</b>
HELBURUAK	<p>. Gizarte laguntza emateko espedienteen normalizazioa, manualizazioa eta informatizazioa.</p> <p>. Unitatearen kudeaketa eta informazioa antolatu eta informatizatzea.</p>
ARLO KUDEATZAILEA	Osasuna eta Gizarte Zerbitzuak
SISTEMA	Proiektu-taldea
PROIEKTU BATZORDEA	<p><b>Zuzendaritza:</b> Osasuna, Gizarte Zerbitzuak eta Lehendakaritzako ordezkariak</p> <p><b>Kideak:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>. Arlo-burua</li> <li>. Idazkaria</li> <li>. Antolakuntza Arloko Zuzendaria</li> <li>. Idazkaritza eta Giza Baliabideetako teknikaria.</li> <li>. Langileen ordezkaria.</li> </ul> <p><b>Aholkularia:</b> Antolakuntza eta Kalitateko teknikaria</p> <p><b>Koordinatzailea:</b> taldeko kideek eta kideen artean izendatuko da.</p>



EKINTZA	5 / 2
<b>IZENA</b>	<b>KIUB: KALITATEA HOBETZEA / HIRITARREN ESKARIEI ERANTZUTEA</b>
<b>HELBURUAK</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>. Zerbitzuak aztertu eta hobetzea.</li> <li>. Adierazleak eta konpromisoak zehaztea.</li> </ul>
<b>UNITATE KUDEATZAILEA</b>	Udal Kontsumo Bulegoa
<b>SISTEMA</b>	Kalitate Karta
<b>LAN-TALDEA</b>	<p><b>Kideak:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>. Arlo-burua</li> <li>. KIUBko Burua</li> <li>. KIUBko Laguntzailea</li> </ul> <p><b>Aholkularia:</b> Antolakuntza eta Kalitateko teknikari bat</p> <p><b>Koordinatzailea:</b> taldeko kideek eta kideen artean izendatuko da.</p>



EKINTZA	5 / 3
IZENA	<b>UDAL EGOITZAN EMATEN DIREN ZERBITZUEN KALITATEA HOBETZEA ETA ZIURTATZEA</b> <b>(Gizartekintzaren dirulaguntza)</b>
HELBURUAK	<ul style="list-style-type: none"> <li>. Zerbitzuak aztertzea.</li> <li>. Hobetzeko proposamenak.</li> <li>. Kalitatea ziurtatzea.</li> </ul>
UNITATE KUDEATZAILEA	Osasuna eta Gizarte Zerbitzuak
SISTEMA	ISO 9002 Arau Ziurtagiria
LAN-TALDEA	<p><b>Kideak:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>. Osasuna eta Gizarte Zerbitzuak Arloko Burua.</li> <li>. Egoitzako Burua</li> <li>. Langileen ordezkaria</li> <li>. Antolakuntza Arloko Teknikaria</li> </ul> <p><b>Aholkularia:</b> Kanpoko aholkularia</p> <p><b>Koordinatzailea:</b> taldeko kideek eta kideen artean izendatuko da.</p>

**6.- HEZKUNTZA, KULTURA ETA GAZTERIA ARLOA**

<b>EKINTZA</b>	<b>IZENA</b>
6 / 1	Zerbitzuen kalitatea hobetzea.
6 / 2	Liburutegia: Zerbitzuaren kalitatea etengabe hobetzea.
6 / 3	Gazte Informazio Bulegoa: Zerbitzuaren kalitatea etengabe hobetzea.
6 / 4	Jarduerak bide publikoan



EKINTZA	6/ 1
<b>IZENA</b>	<b>ZERBITZUEN KALITATEA HOBETZEA</b>
<b>HELBURUAK</b>	<p>Zerbitzuak aztertu eta hobetzea.</p> <p>Adierazleak eta konpromisoak zehaztea</p>
<b>ARLO KUDEATZAILEA</b>	Hezkuntza, Kultura eta Gazteria
<b>SISTEMA</b>	Kalitate Karta
<b>LAN-TALDEA</b>	<p><b>Kideak:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>. Arlo-burua</li> <li>. Arloko Teknikariak</li> <li>. Unit. Admin. Administr.-Burua.</li> <li>. Antolakuntza Arloko Teknikaria</li> </ul> <p><b>Aholkularia:</b> Kanpoko aholkularia</p> <p><b>Koordinatzailea:</b> taldeko kideek eta kideen artean izendatuko da.</p>



ACCIÓN	6 / 2
<b>IZENA</b>	<b>LIBURUTEGIA: ZERBITZUAREN KALITATEA ETENGABE HOBETZEA</b>
<b>HELBURUAK</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>. Adierazleak zehaztea</li> <li>. Konpromisoen betetze maila zaintzea.</li> <li>. Kalitate Karta hobetzea</li> </ul>
<b>ARLO KUDEATZAILEA</b>	Hezkuntza, Kultura eta Gazteria
<b>SISTEMA</b>	Kalitate Karta
<b>LAN-TALDEA</b>	<p><b>Kideak:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>. Liburuzaina</li> <li>. Liburutegiko Administraria</li> <li>. Kulturako Teknikaria</li> </ul> <p><b>Aholkularia:</b> Antolakuntza eta Kalitateko teknikari bat.</p> <p><b>Koordinatzailea:</b> taldeko kideek eta kideen artean izendatuko da.</p>



EKINTZA	6 / 3
IZENA	<b>GAZTE ZERBITZUAREN HOBETZEA</b> <b>INFORMAZIO KALITATEA</b> <b>BULEGOA: ETENGABE</b>
HELBURUAK	<ul style="list-style-type: none"> <li>. Adierazleak zehaztea</li> <li>. Konpromisoen betetze maila zaintzea.</li> <li>. Kalitate Karta hobetzea</li> </ul>
UNITATE KUDEATZAILEA	Kultura eta Gazteria
SISTEMA	Kalitate Karta
LAN-TALDEA	<p><b>Kideak:</b>      . Gazte Informazio Bulegoko Arduraduna</p> <p>                         . Kulturako Teknikaria</p> <p><b>Aholkularia:</b> Antolakuntza eta Kalitateko teknikari bat.</p> <p><b>Koordinatzailea:</b> taldeko kideek eta kideen artean izendatuko da.</p>



EKINTZA	6/ 4
IZENA	<b>JARDUERAK BIDE PUBLIKOAN</b>
HELBURUAK	Parte hartzen duten unitate funtzionalen artean egon beharreko koordinazioa ziurtatuko duen tramitazio-prozedura zehaztea.
UNITATE KUDEATZAILEA	Hezkuntza, Kultura eta Gazteria
SISTEMA	Proiektu-taldea
LAN-TALDEA	<p><b>Zuzendaritza:</b> Arlo-burua</p> <p><b>Kideak:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>. Arloko Administr.-Burua</li> <li>. Antolakuntza Arloko Teknikaria</li> <li>. Udaltzaingoko Ofizialordea</li> <li>. Kirol Patronatuko Ordezkarria</li> <li>. Jarduera Teknikaria</li> <li>. Euskara-burua</li> <li>. Osasun Arloko Burua</li> <li>. Lankidetzarako Laguntzailea</li> </ul> <p><b>Aholkularia:</b> Antolakuntza Arloko teknikaria</p> <p><b>Koordinatzailea:</b> taldeko kideek eta kideen artean izendatuko da.</p>



## 7.- HIRIGINTZA ETA INGURUGIRO ARLOA

EKINTZA	IZENA
7 / 1	Hirigintza Diziplina eta Jardueren prozeduren kalitatea hobetu eta ziurtatzea.
7 / 2	Abisu, Kexa eta Iradokizunen kudeaketa.



EKINTZA	7 / 1
<b>IZENA</b>	<b>HIRIGINTZA DIZIPLINA ETA JARDUEREN PROZEDUREN KALITATEA HOBETU ETA ZIURTATZEA.</b>
<b>HELBURUAK</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>. Prozeduren manualizazioa eta informatizazioa.</li> <li>. Kalitatea ziurtatzea.</li> </ul>
<b>ARLO KUDEATZAILEA</b>	Hirigintza eta Ingurugiroa
<b>SISTEMA</b>	ISO 9002 Arau Ziurtagiria
<b>LAN-TALDEA</b>	<p><b>Kideak:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>. Hirigintza Diziplina Unitate Administratiboko Burua.</li> <li>. Hirigintza Diziplina Unitate Teknikoko Burua.</li> <li>. Hirigintza Diziplinako Teknikaria.</li> <li>. Jarduera Teknikaria.</li> <li>. Antolakuntza Arloko Teknikaria</li> </ul> <p><b>Aholkularia:</b> Kanpoko aholkularia</p> <p><b>Koordinatzailea:</b> taldeko kideek eta kideen artean izendatuko da.</p>



EKINTZA	7 / 2
<b>IZENA</b>	<b>ABISU, KEXA ETA IRADOKIZUNEN KUDEAKETA.</b>
<b>HELBURUAK</b>	<p>. Abisu, kexa eta iradokizunen alorrean arloari dagozkion gorabeherak hileroko berrikustea.</p> <p>. Neurri zuzentzaileak zehaztu eta ezartzea.</p>
<b>ARLO KUDEATZAILEA</b>	Hirigintza eta Ingurugiroa.
<b>SISTEMA</b>	Kalitate-zirkulua.
<b>LAN-TALDEA</b>	<p><b>Kideak:</b> . Hiritarren Partehartzea arloko zinegotzia.  . Hirigintza Diziplina Unitate Teknikoko Burua.  . Jarduera Teknikaria.  . HAZko arduraduna.  . Arloko erreferentea HAZrako.</p> <p><b>Aholkularia:</b> Antolakuntza eta Kalitateko teknikaria</p> <p><b>Koordinatzailea:</b> taldeko kideek eta kideen artean izendatuko da.</p>



## 8.- OBRAK ETA HIRI MANTENUA ARLOA

EKINTZA	IZENA
8 / 1	Hiri Mantenua: Kalitatea hobetzea eta hiritarren eskariei erantzutea.
8 / 2	Abisu, Kexa eta Iradokizunen kudeaketa



EKINTZA	8 / 1
IZENA	<b>HIRI MANTENUA: KALITATEA HOBETZEA ETA HIRITARREN ESKARIEI ERANTZUTEA</b>
HELBURUAK	<ul style="list-style-type: none"> <li>. Zerbitzuak aztertu eta hobetzea.</li> <li>. Adierazleak eta konpromisoak zehaztea.</li> </ul>
ARLO KUDEATZAILEA	Obrak eta Hiri Mantenua.
SISTEMA	Kalitate Karta
LAN-TALDEA	<p><b>Kideak:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>. Hiri Mantenuko Burua.</li> <li>. Industria Instalazioetako Burua.</li> <li>. Obra eta Lorazaintzako Arduradunak.</li> <li>. Unitate Administratiboko Administraria.</li> <li>. Zerbitzuko langileen ordezkariak.</li> <li>. Antolakuntza Teknikaria.</li> </ul> <p><b>Aholkularia:</b> Kanpoko aholkularia</p> <p><b>Koordinatzailea:</b> taldeko kideek eta kideen artean izendatuko da.</p>



EKINTZA	8 / 2
<b>IZENA</b>	<b>ABISU, KEXA ETA IRADOKIZUNEN KUDEAKETA</b>
<b>HELBURUAK</b>	<p>. Abisu, kexa eta iradokizunen alorrean arloari dagozkion gorabeherak hileroko berrikustea.</p> <p>. Neurri zuzentzaileak zehaztu eta ezartzea.</p>
<b>ARLO KUDEATZAILEA</b>	Obrak eta Hiri Mantenua.
<b>SISTEMA</b>	Kalitate-zirkulua.
<b>LAN-TALDEA</b>	<p><b>Kideak:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>. Hiritarren Partehartzea arloko zinegotzia.</li> <li>. Hiri Mantenuko Burua.</li> <li>. Staff Teknikoko Burua</li> <li>. Obra-brigadako Arduraduna.</li> <li>. HAZko Arduraduna.</li> <li>. HAZko Erreferentea</li> </ul> <p><b>Aholkularia:</b> Antolakuntza eta Kalitateko teknikaria.</p> <p><b>Koordinatzailea:</b> taldeko kideek eta kideen artean izendatuko da.</p>