

1.1. Herritarrei informazioa eta orientabidea ematea

Epediente kodea: HEIO

Zer da? Zertarako da?

- Herritarrei udalarekin eta, oro har, udalerriarekin zerikusia duen edozein gairi buruzko informazioa eta orientabidea ematea.
- Herritarrei udaletik kanpoko tramiteak egiteko orientabidea ematea.

Nork eska dezake?


Edozein pertsonak, bere izenean edo beste norbaiten legezko ordezkari gisa.

Aurkeztu beharreko agiriak

Agiri lagungarriak

-[eskaera orria](#), eskaera erregistratzea nahi bada
-[ordezkaritza idatzia](#) beste norbaiten ordezkari gisa eskaera erregistratzeko

Nola eskatzen da?

 **Aurrez aurre:** hhz-Herritarren Harrera Zerbitzuan (Udaletxeko beheko solairuan). Astelehen, asteazken eta ostiralean : **08:00 – 14:00**.

Astearte eta ostegunetan **08:00-18:30**

Uztaila eta Abuztuan astelehenetik ostiralera **08:00-14:00**

☎ **Telefonoa:** ezin da telefonoz eskatu. Dena den informazio gehiago eska dezakezu, edo eskaera eta informazio-orria etxera bidaliko dizkizugu, **943 337000** telefonora deituz.

: **Internet:** udalaren www.hernani.eus web orriko egoitza elektronikoa

✉ **Posta arrunta:** ezin da postaz eskatu

Zenbat kostatzen da?

Doan

Prozeduraren epea

Aurreikusitako epea: Eskaera egiten den unean

Eskaera jaso ondoren jarraitu beharreko prozedura

- Informazioa ematea eskura dauden tresnak baliatuz (Administrazio Prozeduren Eskuliburua, eskaera-orri normalizatuak, Espedienteen Kudeaketa Programa, Usoa, Erregistroak...)
- Tramiteak egiteko eskaintzen diren bideen berri ematea. (Aurrez aurre, telematikoki, telefonoz, posta elektronikoz, posta arruntez eta faxez.)
- Informazio zehatza behar izanez gero, dagokion arloko teknikariek harremanetan jartzeko modua adieraziko da.

Prozeduraren tramiteak

Kasu bakoitzean dagokiona

1.1. Información y orientación a la ciudadanía

Código de expediente: HEIO

¿Qué es? ¿En qué consiste?

- Facilitar información y orientación a la ciudadanía sobre cualquier tema relacionado con el Ayuntamiento o el municipio en general.
- Facilitar orientación a la ciudadanía en trámites extramunicipales.

¿Quién lo puede solicitar?


Toda persona interesada o su representante legal

Documentación a aportar

Documentos adicionales

[Impreso general](#) si se quiere registrar la solicitud
[Escrito de representación](#), en el caso de registro mediante representante

¿Cómo se puede solicitar?

 **Presencialmente:** En el Servicio de Atención del Ayuntamiento-**hhz** (Casa Consistorial, planta baja)

Lunes, miércoles y viernes: **08:00 – 14:00**

Martes y jueves **08:00-18:30**

Julio y Agosto de lunes a viernes; **08:00-14:00**

☎ **Teléfono:** No puede solicitarse. Puedes solicitar que se te envíen por correo a tu casa la información y la hoja de solicitud normalizada llamando al teléfono **943 337000**

: **Internet:** a través de la sede electrónica de la qeb municipal www.hernani.eus

✉ **Correo postal:** no se puede solicitar por correo

Coste

Ninguno

Plazo del procedimiento

Plazo estimado: En el momento de la solicitud

Procedimiento a seguir después de la solicitud

- Facilitar la información con las herramientas de que se dispone (Manual del Procedimiento Administrativo, impresos de solicitud normalizados, Programa de Gestión de Expedientes, Usoa, Registros...)
- Informar sobre los distintos canales de tramitación (presencial, telemático, teléfono, correo electrónico, correo postal y fax)
- En caso de precisar información específica se facilitará la relación con el personal técnico del área correspondiente.

Trámites del procedimiento

Lo que resulte en cada caso



Oharrak

Beharrezkoa bada, langileak herritarrari lagunduko dio inprimakiak betetzen edo Zerbitzu Telematikoen bidez tramitatzen.

Araudi aplikagarria

- 7/1985 Legea, Toki Araubidearen oinarriak arautzen dituen (69.artikulua)
- 11/2007 Legea, Herritarrek zerbitzu publikoetan sarbide elektronikoa izateari buruzkoa (37.artikulua)

Observaciones

El o la funcionaria ayudará, si es necesario, en la cumplimentación de impresos o en la tramitación vía telemática.

Marco Legal

- Ley 7/1985, Reguladora de las Bases de Régimen Local. (artículo 69)
- Ley 11/2007 de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos. (artículo 37)

