



ZERBITZU KARTA

INGURUMEN ETA SEGURTASUN SAILA

MUSKIZKO UDALA

INGURUMEN ETA SEGURTASUN SAILA





ZERBITZU KARTA

INGURUMEN ETA SEGURTASUN SAILA

SARRERA

Zerbitzu kartaren bidez, Muskizko Udalak argi utzi nahi du KONPROMISO IRMOA daukala gure herriko bizilagun, bisitari eta langileekin.

Zerbitzu karta honek helburu bikoitza dauka: batetik, gure Ingurumen Saileko zerbitzuen berri ematea; eta, bestetik, gure herritarrekin hartzen ditugun konpromisoak argi adieraztea, betiere herritarren kezka nagusiak gogoan izanik.

Udala etengabe ari da lanean zerbitzu publikoen kudeaketa garden eta eraginkor baten alde, hori dela eta, aldian behin zerbitzu karta honetako edukiak ikuskatuko ditugu. Emaitzak neurtu eta argitaratuko ditugu, horrela, gure zerbitzuak etengabe aztertu eta hobetu ahalko ditugu.

Muskizko alkatea
Borja Liaño Abarrategi

Begi bistakoa da herritarrak gero eta kezkatuago daudela ongizate pertsonalean, ingurumenean eta segurtasunean; horrek, noski, lotura zuzena dauka arlo hauetako informazio eta kudeaketarekin. Horregatik, gure erabiltzaile guztien artean zabaldu nahi genuke zerbitzu karta hau, horrela, gero eta hurbilago egongo gara herritarrengandik eta gure inguruko kezkei ere lotuago egongo gara zerbitzuak kudeatzerakoan.

Muskizko Udalak herritar guztiekin dauzkan konpromisoak jaso ditugu zerbitzu karta honetan. Geuk ere, noski, lagundu nahi dugu gure herria ingurumenarekin konprometitutako komunitatea izan dadin, iraunkorra eta segurua. Ingurumenaz eta segurtasunaz herritarrek dauzkaten kezkei erantzun nahi die Udalak, zerbitzu hurbila eskainiz, irekia eta kalitatezkoa, batez ere, herritarren gaur egungo eskariei erantzuteko.

Ingurumen zinegotzia
Unai Landaburu Izar de la Fuente



ZERBITZU KARTA

INGURUMEN ETA SEGURTASUN SAILA

HELBURUA ETA ESKUMENA

Egungo legeek ingurumenari dagokionez tokiko korporazioei egozten dizkieten zerbitzuak eskaini behar ditu Muskizko Udaleko Ingurumen eta Segurtasun Sailak, horretaz gain, herrian izan daitezkeen larrialdi egoeretan herritarrek izan ditzaketen beharrei erantzun behar die, eta gure Udaleko jarduera edota instalazioetan izan daitekeen edozein lan gertakari aurreikusi.

Jarduera guztien helburua da hurbileko ingurumena babestea, jazotako larrialdiek pertsona eta ondasunei eragin diezazkieketen kalteak saihestu edo arintzea; eta gure zerbitzuekin harremanetan dauden langile eta herritarrek osasunean izan dezaketen edozein kalte aurreikustea.

Zerbitzu kartaren ardura duen Saila

Ingurumen eta Segurtasun Saila

Helbidea: San Juan, 2 - 48550 Muskiz (Bizkaia)

Telefonoa: 94 670 60 00 - Faxa: 94 670 63 63 - E-maila: ingurumena@muskiz.com

Honako sail hauek zuzenean parte hartzen dute dokumentu honetan jasotzen diren zerbitzuak eskaintzerakoan:

- Ingurumen eta Segurtasun Saila
- Alkatetza. Udaltzaingoa
- Lan eta Zerbitzuen Saila

Muskizko Udalak (aipatutako sailen bidez) kudeatu edota eskaintzen dituen jarduerari bakarrik erantzuten die zerbitzu karta honek.

Zerbitzu kartako bertsio eguneratu eta osoena, aplika daitekeen legeriarekin eta herritarren beharrezanekin batera eskura daukazue Udaleko webgunean eta udaletxean bertan (Ingurumen eta Segurtasun Saila).

ESKAINITAKO ZERBITZUAK

1. Ingurumena

- Heztea eta sentsibilizatzea ingurumenean, eta herritarren segurtasun eta osasunean, orokorrean (eta berariaz, hezkuntza zentroetan)
- Ingurumenaren esparruan, udalerriko azpiegitura eta guneak direla eta egiten diren kexa eta eskakizunak kudeatu eta izapidetzea
- Udalerriko kutsadura akustikoa kontrolatzea
- Udaleko beste sailekin koordinatzea, saileko zerbitzuak egoki eskaintzen direla bermatze aldera (adibidez, azpiegitura, lan eta zerbitzuen mantentzea, zabor bilketa, bideen garbiketa...)
- Udaleko instalazioetako hondakinak edo instalazioen funtzionamendu/mantentzeak eragindako hondakinak egoki bildu, berezi eta kudeatzen direla bermatzea

2. Larrialdiak eta segurtasuna

- Udalerriko larrialdi egoerak kudeatzea eta larrialdi egoera horietan laguntzea
- Herritarrak informatzea larrialdi egoeren aurrean (ingurumen larrialdiak, eguraldiak eragindakoak...)
- Lan egitea Udaleko beste sailekin eta beste erakunde batzuekin (SOS 112, Ertzaintza, Babes Zibila...) larrialdi egoerei erantzun eta aurre egiterakoan
- Udalarekin lan egiten duten funtzionarioen, langileen eta hirugarrenen laneko segurtasun eta osasuna kudeatzea
- Udaleko instalazio eta jardueretan Lan Arriskuen Prebentzioari buruzko araudia betetzen dela bermatzea
- Egiten diren Udaleko jardueretan, azpiegiturretan eta guneetan segurtasun neurriak betetzen direla kontrolatu eta kudeatzea
- Udaleko instalazio eta azpiegiturretan aplikatu beharreko industria segurtasunari buruzko araudia egoki betetzen dela bermatzea

KONPROMISOAK
Konpromisoa
Betetze-mailaren neurketa
INGURUMENEKOAK

*Gutxienez, prestakuntza kanpaina bat urtean, udalerriko Lehen Hezkuntzako eta Bigarren Hezkuntzako zentro guztietan, ingurumenari buruz (hondakinak, energia eraginkortasuna, baliabide naturalak...)	Ingurumenari buruz urtean egiten diren prestakuntza kanpaina kopurua (hezkuntza zentroetakoak)
*Gutxienez 2 informazio/prestakuntza kanpaina udalerriko herritarrentzat, ingurumenaz eta segurtasun eta osasunaz.	Ingurumenaz eta segurtasun eta osasunaz urtean egiten diren prestakuntza kanpaina kopurua (herritarrentzat)
*Ingurumenarekin zerikusia duten kexa eta eskabideen % 90 izapidetzea 3 egun baliodunetan eta 15 egun baliodun pasa baino lehen erantzutea	Batez besteko denbora ingurumenarekin lotutako kexa eta eskabideak kudeatzeko (herritarrek jakinarazitakoa jasotzen denetik izapidetu edota erantzun arte) (%).
*Zaratari buruzko Udal Ordenantzari jarraiki, salaketarik badago, neurketa bat egingo da lehenengo 24 orduetan, egoera hori errepikatzen den aldiro, eta neurketa horren txostena egingo da, hurrengo 15 egun baliodunen barruan	Erantzuteko batez besteko denbora zaratari buruzko herritarren salaketetan (salaketa jasotzen denetik, neurketa egin eta horren ondorengo txostena egiten den arte).

LARRIALDIAK ETA SEGURTASUNA

*Gutxienez, prestakuntza kanpaina bat urtean Udalerriko DBHko Hezkuntza Zentro guztietan, Larrialdiak, Oinarrizko bizi euskarria eta KDEA arloan	Larrialdiei buruz egindako prestakuntza kanpaina kopurua urtean
*Udalerriko larrialdiei erantzuteko zerbitzua 24 orduetan urteko 365 egunetan, Larrialdietako Koordinatzaileak gidaturik	Eskatutako laguntza kopurua urtean / emandakoak (%)
*Larrialdi egoerara, batez beste, 10 minutu eta 20 minutu artean hurbiltzea honakoak: Larrialdietako Koordinatzailea edota Larrialdietako teknikari laguntzailea, Udaleko Babes Zibila edota Udaltzaingoa (112-SOSek kontrakorik ez badio)	Larrialdiei erantzuteko batez besteko denbora (Udaleko Zerbitzuetara abisua heltzen denetik, Udal Zerbitzuak larrialdi gunera iritsi arte)
*Larrialdiko/gertakizuneko gunea aseguratuta edo seinaleak jartzea, larrialdi/gertakizunaren berri eman denetik 60 minutuan, eta, gutxienez, egunean bi aldiz berrikustea, harik eta gertakizuna ebatzi edo izapidetu arte (berehala - egunean- ebatzen ez denean) – kasuen % 100ean	Erantzuteko batez besteko denbora (gune segurua) larrialdi/gertakizunetan (abisua hartzen denetik, Udaleko Zerbitzuek gunea aseguratuta arte). Eguneroko ikuskatzeak seinaleztatu edo aseguratutako guneetan
*Ingurumen larrialdirik edo eguraldiak eragindako larrialdirik badago, herritarrei horren berri emango zaie, 3	Batez besteko denbora (orduetan) SOS-112k larrialdi baten berri ematen



ZERBITZU KARTA

INGURUMEN ETA SEGURTASUN SAILA

ordu pasa baino lehenago, udaleko bide elektronikoak [duenetik herritarrei jakinarazi arte](#) erabiliz.

*Udalak antolatutako ekitaldi guztietan (udaleko [Udalak antolatutako ekitaldi kopurua / azpiegitura eta guneeetan](#)) Segurtasun operatibo bat [ekitaldi horietako akta arautzaile izango dute, gutxienez, Larrialdietako Koordinatzaile batek kopurua larrialdiei dagokienez](#) osatua

*Udal eraikinen instalazioen edota ekipamenduen [Udaleko eraikinetako gertakari/istripu mantentze urriak edota industria edota lan segurtasun kopurua urtean](#) neurri faltak eragindako 0 istripu/gertakari Udaleko eraikinetan



ZERBITZU KARTA

INGURUMEN ETA SEGURTASUN SAILA

KONPONTZEKO NEURRIAK, EZ BETETZEKOTAN

Zerbitzuak edo kanpoko aparteko arrazoiek eraginda, Zerbitzu Kartan jasotako konpromisoak egokitu beharko balira, sailak beharrezko neurriak hartuko ditu konpromisoak ez betetzeagatik pertsonak ez kaltetzeko eta ahal bezain azkar normaltasunera itzultzeko.

Era berean, edozein konpromiso ez betetzeak, berarekin dakar konpromiso horren ardura duten sail guztiek ikertu eta aztertzea; helburua da beharrezko neurri zuzentzaileak hartzea, berriro ere ez betetzea saihesteko.



ZERBITZU KARTA

INGURUMEN ETA SEGURTASUN SAILA

KONPROMISOEN BETETZE MAILA KOMUNIKATZEA

Urtero-urtero hartutako konpromisoak zenbateraino bete diren publikoki argitaratuko da. Konpromisoen betetze mailari buruzko emaitza horiek Muskizko Udaleko webgunean zintzilikatuko dira, eta, gainera, herritarrek eskura izango dituzte Muskizko Udaleko Segurtasun eta Ingurumen Sailean.



ZERBITZU KARTA

INGURUMEN ETA SEGURTASUN SAILA

HERRITARREK PARTE HARTZEKO MODUAK

Herritar guztiok lagundu ahal duzue Zerbitzu Kartan jasotakoa hobetzeko prozesuan. Horretarako, harremanetan jarri behar duzue Muskizko Udaleko Ingurumen Sailarekin, ingurumena@muskiz.com helbide elektronikora idatzita. Ingurumen Sailak kontuan hartuko ditu egindako ekarpen guztiak, dokumentu honen hurrengo berrikusketak egiterakoan.

Muskizko Ingurumen Sailera iradokizunak eta kexak helarazita ere parte hartu ahal duzue, bai eta saileko langileekin bilerak egiteko eskatuta ere; helburua da saileko zerbitzua eta funtzionamendua hobetzea.



IRADOKIZUN, KEXA ETA ERREKLAMAZIOAK AURKEZTEA

Herritar guztiok lagundu dezakezue dokumentu honetan jasota dauden saileko zerbitzuak etengabe hobetzen. Nahi baduzue, zuen iritzia eman ahal dizkiguzue; horretarako, eskabideak (iradokizunak), kexak edo erreklamazioak egin ahal dituzue eta nahiago duzuen bidea erabilia helarazi:

- Herritarrei Laguntzeko Bulegoan, Udaletxeko beheko solairuan, aurrez aurre (horretarako dauden inprimakiak bete behar dituzue), gutunez edo e-mailez
- Udaleko webgunea erabilia (www.muskiz.org, Zerbitzuak atala "[Ingurumena-Larrialdiak](#)").
- Arretako telefonora deituta: 94.670.60.00.

Jasotako eskabide (iradokizun), erreklamazio eta kexa guztiei erantzungo diegu, 15 egun baliodun igaro aurretik.

ZERBITZUEN SARBIDEAK HELBIDEAK ETA ORDUTEGIAK

Zentroa	Helbidea-Kontaktua	Ordutegiak
Larrialdiak 24 orduz	112	24 ordu x 365 egun
Muskizko Udala Herritarrei Laguntzeko Zerbitzua	San Juan, 2. 48550 Muskiz. Tel.: 946.706.000 E-maila: muskiz@muskiz.com	astelehenetik ostiralera 08:00-15:00
Ingurumen Saila	San Juan, 2. 48550 Muskiz. Tel.: 946.706.000 E-maila: ingurumena@muskiz.com Twitter: @muskizMA	astelehenetik ostiralera 08:00-15:00
Udaltzaingoa	San Juan, 2. 48550 Muskiz. Tel.: 946.707.925 Sakelakoa: 656.792.787 E-maila: policiamunicipal@muskiz.com	astelehenetik ostiralera: 07:00-22:00 larunbat eta igandean: 08:00-20:00



HERRITARREN ESKUBIDEAK

Azaroaren 26ko 30/1992 Legearen arabera, Herri Administrazioen Araubide Juridikoaren eta Administrazio Prozedura Erkidearena, Administrazio Publikoekiko harremanetan herritarrek eskubide hauek dituzte:

- a) Prozeduratako izapideen egoerari buruz, interesdun izaera duten pertsonak informazioa jaso eta espediente horretan jasota dauden agirien kopia eskuratzeko eskubidea dute.
- b) Prozedurak izapidetzeko ardura duten Herri Administrazioetako zerbitzuko agintari edo langileak identifika ditzakete.
- c) Aurkezten dituzten agirien kopia zigilatua izan dezakete, kopia jatorrizko agiriarekin eramaten badute, eta jatorrizko agiri horiek berreskura ditzakete, salbu eta prozeduran erabili behar badira.
- d) Norberaren autonomia-erkidegoko lurraldean ofizialak diren hizkuntzak erabil ditzakete, lege honetan eta gainerako ordenamendu juridikoan ezarritakoaren arabera.
- e) Alegazioak eta agiriak aurkez ditzakete prozeduraren edozein alditan, betiere, entzunaldiaren izapidea izan aurretik, eta organo eskudunak kontuan izan behar ditu ebazpen proposamena idazterakoan.
- f) Ez dute aurkeztu behar kasuan kasuko prozedurari aplikatu dakizkiokeen arauetan eskatzen ez den agiririk, ezta horretan diharduen administrazioak dagoeneko bere esku duen agiririk.
- g) Argibideak eta aholkuak lor ditzakete, hain zuzen ere, indarrean dauden xedapenen arabera, proiektuak, jarduna edo eskabideak egiterakoan zein baldintza juridiko eta tekniko bete behar dituzten jakiteko.
- h) Informazio publikoan, artxiboetan eta erregistroan sar daitezke.
- i) Errespetua eta begirunea erakutsi behar diete agintariek eta funtzionarioek, eta laguntza eman, eskubideez baliatu eta eginbeharrak betetzeko.
- j) Herri Administrazioen eta bertako langileen erantzukizuna eska dezakete, legez hala behar duenean.
- k) Konstituzioak eta legeek aitortzen dizkieten gainerako eskubideak.

Era berean, apirilaren 2ko 7/1985 Legeak, toki-araubidearen oinarriak arautzekoak, herritarrek parte hartzeaz eta informazioaz hau adierazten du:

1. Toki korporazioek ahalik eta informaziorik zabalena emango dute beren jardueri buruz eta herriko kontuetan herritarren partaidetza bultzatuko dute (69. artikulua).
2. Herritar guztiek dute toki-korporazioen erabakiak eta horien aurrekariak egiaztatzeko kopia eta ziurtagiriak eskuratzeko eskubidea, baita artxibo eta erregistroetara jotzeko ere, Konstituzioko 105. artikuluko b) idatz-zatia garatzeko legedian xedatutako eran.

APLIKATU BEHARREKO OINARRIZKO ARAUDIA

Administrazio zuzenbidea

- 30/1992 Legea, azaroaren 26koa, Herri Administrazioen Araubide Juridikoaren eta Administrazio Prozedura Erkidearena
- 7/1985 Legea, apirilaren 2koa, Toki Araubidearen Oinarriak arautu dituen

Ingurumena

- 3/1998 Legea, otsailaren 27koa, Euskal Herriko ingurugiroa babesten duena
- 27/2006 Legea, uztailaren 18koa, ingurumenaren alorrean, informazioa eskuratzeko, herritarrek parte hartzeko eta justiziara sarbidea izateko eskubideak arautzen dituena
- 22/2011 Legea, uztailaren 28koa, hondakin eta lurzoru kutsatuei buruzkoa
- 1/2014 Legegintzako Dekretua, apirilaren 15koa, Euskal Autonomia Erkidegoko Natura Kontserbatzeko Legearen testu bategina onartzen duena

Larrialdiak

- 2/1985 Legea, urtarrilaren 21koa, Babes Zibilari buruzkoa
- 1/1996 Legea, apirilaren 3koa, larrialdiak kudeatzekoa
- 393/2007 Errege Dekretua, martxoaren 23koa, larrialdi egoerak sor ditzaketen jardueretan aritzen diren zentro, establezimendu eta dependentzien autobabeserako oinarrizko araua onartzen duena
- 277/2010 Dekretua, azaroaren 2koa, zenbait jarduera, zentro edo establezimenduren autobabes-betebeharrak arautzen dituen, larrialdiei aurre egiteko (Euskadi)

Laneko Segurtasuna eta Osasuna

- 31/1995 Legea, azaroaren 8koa, Laneko Arriskuen Prebentzioari buruzkoa
- 39/1997 Errege Dekretua, urtarrilaren 17koa, Prebentzio Zerbitzuen Araudia