

# **CARTA DE SERVICIOS DE LA RECAUDACIÓN MUNICIPAL** **DEL AYUNTAMIENTO DE BARAKALDO**

Esta CARTA DE SERVICIOS pretende ser la relación detallada de los servicios que los contribuyentes de Barakaldo pueden demandar, así como la expresión del nivel de calidad que la RECAUDACIÓN MUNICIPAL del AYUNTAMIENTO DE BARAKALDO se compromete a prestarlos.

## **1) Presentación**

Englobado en el ÁREA DE ECONOMÍA, HACIENDA, PATRIMONIO E INNOVACIÓN TECNOLÓGICA se encuentra la Tesorería municipal y de esta depende el Departamento de Recaudación de tributos municipales

Responsable: Tesorero Municipal

## **2) Misión**

Tiene como misión prestar al contribuyente todos los servicios administrativos que le corresponden para cumplir con sus obligaciones tributarias municipales.

## **3) Direcciones postales, telefónicas y telemáticas**

Ayuntamiento de Barakaldo, c/ Herriko Plaza 1, 48901, Barakaldo.

<b>SERVICIO</b>	<b>TELÉFONO</b>	<b>FAX</b>	<b>E.MAIL</b>
Recaudación	944789127	944789405	recaudacion@barakaldo.org
Aplazamientos y fraccionamientos	944789181		
Atención público	944789154		
Domiciliaciones y Pago a la carta	944789175		
Recaudación ejecutiva	944789185 944789186		

## **4) Cómo se prestan los servicios**

→ De forma **presencial**, en las oficinas municipales, todos los servicios excepto el servicio de caja, que se realiza a través de Entidades colaboradoras.

→ De forma **presencial**, en las oficinas de la Recaudación Municipal, para todo lo relacionado con recibos y liquidaciones en vía de apremio: cobro, domiciliación, fraccionamientos, etc.

→ A través de **entidades colaboradoras** (Bilbao Bizkaia Kutxa, Caja Laboral, Banco Santander, La Caixa), directamente en ventanilla, por transferencia desde otros bancos o por banca electrónica, para el pago de recibos y liquidaciones, en período voluntario o en vía de apremio. El recibo validado en las entidades colaboradoras tiene plena validez.

→ Por medio de la **Pasarela de pagos**, “Mi Pago”, creada por el Gobierno Vasco, para el pago de liquidaciones, autoliquidaciones y recibos, con tarjetas de crédito o desde banca electrónica.

→ Por **teléfono**, todo tipo de información y solicitudes de duplicados de recibos, fraccionamientos y pagos a la carta.

→ Por **fax**, solicitudes de domiciliación y duplicados de recibos, fraccionamientos y pagos a la carta.

→ Por **correo electrónico**, todo tipo de información y solicitudes de duplicados y domiciliaciones, fraccionamientos y pagos a la carta.

→ A través de la **web** municipal, pago de recibos y liquidaciones (Pasarela de Pagos), además de información general (Calendario Fiscal, Normativa aplicable, etc.). Se irán incorporando paulatinamente mejoras que faciliten el acceso de los ciudadanos a la información relacionada con la recaudación municipal, así como la posibilidad de realizar trámites que no requieren presencia física.

## **5) Objetivos**

→ Recaudación de los tributos municipales, sanciones y demás ingresos públicos.

→ Garantizar una completa información en este ámbito sobre los derechos y deberes de los contribuyentes, y facilitar el cumplimiento de las obligaciones tributarias

## **6) Servicios que ofrece**

- Cobro de impuestos (IBI, IAE, IVTM) y tasas (paso de aceras, urbanísticas, etc.) de carácter periódico, por medio de padrón.
- Cobro de impuestos( ICIO, IIVTNU) y tasas por liquidación individualizada.
- Cobro de autoliquidaciones de impuestos y tasas municipales.
- Cobro de multas de tráfico y sanciones a ordenanzas municipales.
- Emisión de duplicados de recibos.
- Certificación de estar al corriente en el pago de impuestos y tasas municipales.
- Domiciliación de todo tipo de recibos, tanto periódicos como de liquidaciones individuales.
- Concesiones de fraccionamiento de pago de recibos periódicos de IBI e IVTM, en modalidades elegidas por los contribuyentes y sin intereses de demora (“Pago a la carta”).
- Aplazamientos y fraccionamientos de pagos.
- Dictar providencias de apremio y su notificación a deudores
- Realizar actuaciones contra el patrimonio de aquellos deudores a quienes se ha notificado la correspondiente providencia de apremio y no han pagado la deuda en el plazo previsto en la Ley: embargos de cuentas y derechos, embargos de sueldos y salarios, embargo de bienes inmuebles y otros.
- Subasta de bienes embargados
- Compensaciones de deudas en vía ejecutiva con derechos reconocidos por el Ayuntamiento a favor del deudor
- Reintegro de ingresos indebidos (con abono de intereses de demora).
- Comunicaciones con las entidades bancarias.
- Resolución recursos reposición
- Elaborar con suficiente tiempo, llevar a aprobación del órgano municipal correspondiente y publicar el Calendario Fiscal para el siguiente ejercicio.
- Otras actuaciones informativas para facilitar el cumplimiento de las obligaciones fiscales

## **7) Normativa reguladora**

### **Normativa general:**

- Norma Foral de Haciendas Locales del Territorio Histórico de Bizkaia (NF 9/2005)
- Norma Foral General Tributaria del Territorio Histórico de Bizkaia (NF 3/1986).
- Ley 30/1992 de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo (modificada por Ley 4/1999).
- Ley Orgánica de Protección de Datos de Carácter Personal (Ley 15/1999)
- Ley de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos (Ley 15/1999)
- Ley de Servicios de Pagos (Ley 16/2009)
- Específicamente para la recaudación de multas de tráfico y aparcamiento: Ley de Seguridad Vial (RDL 339/1990), modificada por la Ley 18/2009.

**Normativa local:**

- Ordenanza Fiscal de Recaudación del Ayuntamiento de Barakaldo
- Ordenanzas Fiscales municipales de cada uno de los tributos municipales.

**Normativa subsidiaria:**

- Reglamento de Recaudación del Territorio Histórico de Bizkaia (Decreto Foral 36/1997, de 18 de marzo)

Esta normativa local está a disposición en las oficinas municipales y en la web municipal.

**8) Derechos de las y los ciudadanos**

De acuerdo con la normativa vigente, las y los ciudadanos tienen derecho a:

- recibir información de interés general de forma presencial, telefónica o telemática;
- ser atendidos directamente y de forma personalizada;
- obtener la información de manera eficaz y rápida;
- obtener la información real veraz y pública;
- ser ayudados en la redacción formal de los documentos administrativos dirigidos a la administración.
- no presentar documentación que ya consta en poder de la administración.

## **9) Colaboración y participación de los ciudadanos**

Las y los ciudadanos pueden participar y colaborar en la mejora de los servicios, prestados por empleadas y empleados públicos, de las siguientes maneras:

- A través del buzón de quejas y sugerencias, que pueden presentar en las oficinas de SAC.
- Mediante carta dirigida a la Recaudación municipal, por correo ordinario.
- Mediante fax dirigido a la Recaudación municipal
- Mediante email a la dirección electrónica de Recaudación.
- Mediante llamada telefónica.

El departamento de Recaudación se compromete a responder a todas las sugerencias y quejas por el mismo medio por el que se reciban.

En caso de que la reclamación de lugar a la apertura de un procedimiento administrativo, la respuesta será necesariamente por escrito.

## **10) Compromisos de calidad**

Los servicios del área de recaudación de tributos recogidos en esta carta se prestarán con el siguiente compromiso de calidad:

→ **Atención bilingüe:** las y los ciudadanos serán atendidos, tanto en forma oral como por escrito, en aquel idioma oficial, euskara o castellano, que empleen habitualmente o que así lo deseen.

→ **Resolución:** los empleados municipales ayudarán a resolver todas las cuestiones planteadas por el ciudadano o ciudadana, orientándole sobre los trámites a seguir, aunque no sean del propio departamento, e intentando simplificar los procesos y el tiempo de permanencia. Los empleados se asegurarán que los ciudadanos hayan recibido lo que venían a solicitar.

→ **Ahorro de tiempo:** para reducir el tiempo de permanencia en dependencias municipales, y en concreto las colas, se habilitarán en cada momento las ventanillas adecuadas, dentro de las existentes. En el mismo sentido, para eliminar tiempo de espera se favorecerá el pago por medio de domiciliación bancaria y a través de internet.

- **Actualización y mantenimiento de la base de datos de domiciliaciones**, instando a las Entidades Colaboradoras a la comunicación de forma continua de las variaciones que se produzcan.
- **Mantenimiento actualizado del fichero de datos bancarios** de terceros que permita el correcto pago de las obligaciones tributarias.
- **Información**: el Departamento de Recaudación tendrá a disposición de las y los ciudadanos, en todo momento, la normativa legal existente. Esta normativa estará también a disposición a través de la web municipal.
- **Actualización periódica del página web de Recaudación**, incorporando mejoras que faciliten el acceso de los ciudadanos a la información que dependa de la Recaudación, así como la posibilidad de realizar trámites que no requieran la forma presencial.
- **Las quejas y sugerencias** serán atendidas y contestadas por el mismo sistema por el que se reciben, salvo que en la petición se solicite otra forma.
- **Protección de datos personales**: la información a disposición de este Departamento sólo será utilizada para aquellas finalidades para las que han sido recogidas.

### **11) Plazos de resolución**

Las solicitudes de aplazamiento o fraccionamiento de deudas tributarias se resolverán al momento y presencialmente, por medio de un procedimiento express, siempre que cumplan determinadas condiciones previstas en la Ordenanza. En caso de solicitudes recibidas por correo y que cumplan las condiciones anteriores, se resolverán en el plazo máximo de quince días desde la solicitud o desde la subsanación de deficiencias. En caso de fraccionamientos o aplazamientos que deban ser resueltas por Junta de Gobierno, se resolverán dentro de los plazos legales previstas en la Normativa Foral.

Las solicitudes de domiciliación, tanto de recibos de padrón como de liquidación, se aplicarán a los recibos pendientes de pago dentro del período voluntario en el momento mismo de la solicitud.

## **12) Indicadores de seguimiento**

Indicadores internos: informes periódicos cuantitativos sobre recibos cobrados, traspasados a Recaudación Ejecutiva y anulados; y análisis cualitativos sobre mejoras y problemas en la recaudación.

Evaluación externa, a partir del libro de quejas y sugerencias y otros procedimientos.

## **13) Horarios de atención al público**

### **Oficina de recaudación:**

- **Verano:** Del 1 de Junio al 30 de Septiembre, excepto festivos.
  - De Lunes a Viernes: 9:00 - 13:00
- **Invierno:** Del 1 de Octubre al 31 de Mayo, excepto festivos.
  - De Lunes a Viernes: 9:00 - 14:00

en las oficinas municipales, situadas en el piso 1º del Ayuntamiento, c/ Herriko Plaza 1, en Barakaldo.

### **Oficina de recaudación ejecutiva:**

- **Verano:** Del 1 de Junio al 30 de Septiembre, excepto festivos.
  - De Lunes a Viernes: 9:00 h. a 13:00 h.
- **Invierno:** Del 1 de Octubre al 31 de Mayo, excepto festivos.
  - De Lunes a Viernes: 9:00 h. a 14:00 h. y de 16:30 h. a 18:30 h

en las oficinas municipales situadas en el anexo a la Casa Consistorial, c/ Herriko Plaza 1, en Barakaldo.

## **14) Quejas y sugerencias**

Las sugerencias y quejas pueden ser dirigidas tanto al Tesorero Municipal como al Alcalde.

# **BARAKALDOKO UDALEKO UDAL ZERGAK BILTZEKO**

## **DEPARTAMENTUAREN ZERBITZU GUTUNA**

ZERBITZU-GUTUN honen helburua da zehatz-mehatz zerrendatzea zer zerbitzu eska diezazkioketen Barakaldoko zergadunek UDAL-ZERGAK BILTZEKO BARAKALDOKO UDALEKO DEPARTAMENTUARI eta zehaztea hark zer konpromiso duen zerbitzuen kalitate-mailaren aldetik.

### **3) Aurkezpena**

EKONOMIA, OGASUNA, ONDAREA ETA BERRIKUNTZA TEKNOLOGIKOA ARLOAREN barnean, Udal Altxortegia dago, eta, haren mendean, Udal Zergak Biltzeko Departamentua.

Arduraduna udal-diruzaina da.

### **4) Eginkizuna**

Udal Zergak Biltzeko Departamentuaren eginkizuna da udal-zergak ordaintzeko betebeharrari dagozkion administrazio-zerbitzu guztiak ematea zergadunei.

### **3) Helbideak, telefono- eta fax-zenbakiak eta helbide elektronikoak**

Barakaldoko Udala, Herriko Plaza 1, 48901, Barakaldo.

<b>ZERBITZUA</b>	<b>TELEFONO-ZENBAKIA</b>	<b>FAX-ZENBAKIA</b>	<b>HELBIDE ELEKTRONIKOA</b>
Bilketa	944789127	944789405	recaudacion@barakaldo.org
Gerorapenak eta zatikapenak	944789181		
Herritarrekiko harremana	944789154		
Helbideratzeak eta neurrirako ordainketa	944789175		
Nahitaezko bilketa	944789185 944789186		

### **7) Nola ematen ditu Departamentuak zerbitzuak?**

→ **Zuzenean**, udal-bulegoetan. Zerbitzu guztiak, kutxa-zerbitzua izan ezik. Erakunde laguntzaileek ematen dute kutxa-zerbitzua.



→ **Zuzenean**, Udal Zergak Biltzeko Departamentuaren bulegoetan. Premiamendu-bidean dauden likidazioekin eta ordainagiriekin zerikusia duten zerbitzu guztiak (kobrua, helbideratzea, zatikapena...).

→ **Erakunde laguntzaileen** (Bilbao Bizkaia Kutzaren, Euskadiko Kutzaren, Santander Bankuaren eta Caixaren) bidez, leihatilan bertan. Beste banku batzuetatik edo banku elektroniko bidezko transferentzia bidez, ordainagiriak eta likidazioak ordaintzeko zerbitzuak, nork bere borondatez ordaintzeko epean eta premiamendu-bidean. Erakunde laguntzaileek baliozkotzen dituzten ordainagiriak baliodunak dira erabat.

→ “Nire Ordainketa” Euskal Administrazioaren **Ordainketa Pasabidearen** bidez –Eusko Jaurlaritzak sortutakoa da–. Kreditu-txartelen eta banku elektroniko bidez, likidazioak, autolikidazioak eta ordainagiriak ordaintzeko zerbitzuak.

→ **Telefonoz**. Nolanahiko informazioa eskuratzeko eta ordainagirien kopiak, zatikapenak eta neurrirako ordainketak eskatzeko zerbitzuak.

→ **Faxeaz**. Helbideratzeak, ordainagirien kopiak, zatikapenak eta neurrirako ordainketak eskatzeko zerbitzuak.

→ **Posta elektronikoz**. Nolanahiko informazioa eskuratzeko eta ordainagirien kopiak, helbideratzeak, zatikapenak eta neurrirako ordainketak eskatzeko zerbitzuak.

→ Udalaren **web** gunearen bidez. Ordainagiriak eta likidazioak ordaintzeko zerbitzuak (Ordainketa Pasabidea) eta informazio orokorra (egutegi fiskala, aplikatu beharreko araudia, etab.) eskuratzekoak. Pixkanaka, hobekuntzak egingo dituzte web gunean, herritarrek errazago eskura dezaten udal-zergen bilketari buruzko informazioa eta zuzenean egin behar ez dituzten zuzemenak Internet bidez egiteko aukera izan dezaten.

## **8) Helburuak**

→ Udal-zergak, isunak eta gainerako diru-sarrera publikoak biltzea.

→ Zergadunek alor honetan dituzten eskubideei eta betebeharrei buruzko informazio osoa bermatzea eta zerga-betebeharrak betetzen laguntzea.

## 9) **Departamentuak ematen dituen zerbitzuak**

- Aldian behin ordaindu beharreko zergak (OHZ, EJZ eta TMIZ) eta tasak (espaloï gaineko pasabideen gaineko tasak, hirigintzako tasak, etab.) biltzea, errolda erabiliz.
- Zergak (EILZ eta HLBGZ) eta tasak biltzea, bana-banako likidazio bidez.
- Udal-zergen eta -tasen autolikidazioak kobratzea.
- Zirkulazio-isunak eta udal-ordenantzak ez betetzeagatiko isunak kobratzea.
- Ordainagirien kopiak egitea.
- Udal-zergen eta -tasen ordainketa egunean dagoen egiaztagiriak egitea.
- Nolanahiko ordainagiriak (bai aldian behin ordaindu beharrekoak, bai bana-banako likidazioak) helbideratzea.
- Zergadunek aukeratzen duten moduan eta berandutze-interesik ezarri gabe ("neurritza"), OHZren eta TMIZren aldizkako ordainagirien ordainketa zatikatzea.
- Ordainketak geroratzea eta zatikatzea.
- Premiamendu-erabakiak hartzea eta zordunei jakinaraztea.
- Dagokion premiamendu-erabakiaren jakinarazpena hartu eta zorra legediak xedatzen duen epean ordaintzen ez duten zordunen ondarearen kontrako neurriak hartzea: kontuak eta eskubideak bahitzea, soldatak eta ordainsariak bahitzea, ondasun higiezinak bahitzea...
- Bahitutako ondasunak enkantean jartzea.
- Betearazpen-bidean dauden zorrak berdintzea, Udalak zordunaren aldeko eskubideak aitortuz.
- Oker egindako diru-sarrerak itzultzea (eta berandutze-interesak ordaintzea).
- Bankuekin harremanetan egotea.
- Berraztertze-errekurtsoak ebaztea.
- Hurrengo ekitaldiko egutegi fiskala garaiz prestatzea; dagokion udal-organoari helaraztea, onartu egin dezan; eta argitaratzea.
- Zerga-betebeharrak betetzen laguntzeko bestelako informazioa ematea.

## 7) **Araudia**

### **Araudi orokorra:**

- 9/2005 Foru Araua, Bizkaiko Lurralde Historikoko Toki Ogasunei buruzkoa.

- 3/1986 Foru Araua, Bizkaiko Lurralde Historikoko Zergei buruzkoa.
- 30/1992 Legea, Herri Administrazioen Araubide Juridikoaren eta Administrazio Prozedura Erkidearena (4/1999 Legeak aldatua).
- 15/1999 Lege Organikoa, Izaera Pertsonaleko Datuak Babesteari buruzkoa.
- 11/2007 Legea, Herritarrek Zerbitzu Publikoetan Sarbide Elektronikoa izateari buruzkoa.
- 16/2009 Legea, Ordainketa Zerbitzuei buruzkoa.
- Zirkulazio-isunak biltzeari dagokionez bereziki, 339/1990 Legegintzako Errege Dekretua, Trafikoari, Ibilgailu motordunen zirkulazioari eta Bide-segurtasunari buruzko legearen testu artikulatua onartzeko dena (18/2009 Legeak aldatua).

**Tokiko araudia:**

- Barakaldoko Udaleko Bilketa Ordenantza Fiskala.
- Udal-zerga bakoitzari buruzko udal-ordenantza fiskalak.

**Araudi subsidiarioa:**

- 36/1997 Foru Dekretua, martxoaren 18koa, Bizkaiko Lurralde Historikoko Zergabilketari buruzko Araudia onartzeko dena.

Tokiko araudia udal-bulegoetan eta Udalaren web gunean eskura daiteke.

**8) Herritarren eskubideak**

Indarrean dagoen araudiarekin bat, eskubide hauek dituzte herritarrek:

- Zuzenean, telefonoz edo posta elektronikoz, interes orokorreko informazioa eskuratzeko eskubidea.
- Administrazioarekin zuzeneko harreman pertsonalizatua izateko eskubidea.
- Informazioa modu eraginkorrean eta azkar eskuratzeko eskubidea.
- Informazio erreal, egiazko eta publikoa eskuratzeko eskubidea.
- Administrazioarentzako administrazio-dokumentuak alde formaletik betetzeko laguntza izateko eskubidea.
- Administrazioaren esku dauden dokumentuak berriz aurkeztu behar ez izateko eskubidea.

**9) Herritarren laguntza eta parte-hartzea**

Langile publikoek ematen dituzten zerbitzuak hobetzen lagun eta parte har dezakete herritarrek, honela:

- Kexak eta iradokizunak aurkezteko postontziaren bidez. Herritarrentzako Arreta Zerbitzuaren bulegoetan dago postontzia.
- Udal Zergak Biltzeko Departamentuarentzako gutun baten bidez. Posta arruntez igorri behar da gutuna.
- Udal Zergak Biltzeko Departamentuarentzako fax baten bidez.
- Udal Zergak Biltzeko Departamentuarentzako mezu elektronikoko baten bidez.
- Telefonoz.

Helarazten dizkieten bide beretik, iradokizun eta kexa guztiei erantzuteko konpromisoa du Udal Zergak Biltzeko Departamentuak.

Administrazio-prozedurarik hasten bada erreklamazio baten ondorioz, Departamentuak idatziz erantzun behar dio nahitaez erreklamazioari.

## **10) Kalitate-konpromisoak**

Udal Zergak Biltzeko Departamentuak kalitate-konpromiso hauek hartu ditu zerbitzuak emateko:

→ **Bi hizkuntzetan egitea.** Bai ahoz, bai idatziz, Departamentuak erabili ohi edo erabili nahi duten hizkuntza ofizialean (euskaraz edo gaztelaniaz) egin behar die herritarrei.

→ **Ebazpena.** Udal-langileek herritarrek planteatzen dituzten gai guztiak ebazten lagundu behar dute eta, horretarako, orientabidea eman behar diete egin beharreko zuzemenei buruz, Departamentukoak bertakoak izan ez arren, eta prozesuak sinplifikatzen eta prozesuen iraupena laburtzen saiatu behar dute. Langileek ziurtatu behar dute nahi dutena lortzen dutela herritarrek.

→ **Denbora aurreztea.** Herritarrek udal-bulegoetan denbora gutxiago emateko eta, zehazki, ilarak laburtzeko, unean-unean behar adina leihatilak egon behar dute zabalik. Ildo berean, herritarrek denbora gutxiago itxaroteko, ordainketak bankuko helbideratze bidez edo Internet bidez egiteko aukera eman behar da.

→ **Helbideratzeen datu-basea eguneratzea eta mantentzea.** Erakunde laguntzaileek datu-baseetan gertatzen diren aldaketak jakinarazi behar dizkiote Departamentuari, jarraituki.

→ Zergadunen **bankuko datuen fitxategia eguneratuta mantentzea**. Hartara, zergadunek behar bezala bete ditzakete zerga-betebeharrak.

→ **Informazioa**. Betiere, indarrean dagoen legezko araudia herritarren eskura jarri behar du Udal Zergak Biltzeko Departamentuak, are Udalaren web gunean.

→ **Departamentuaren web orria aldizka eguneratzea**. Departamentuak hobekuntzak egin behar ditu web gunean, herritarrek errazago eskura dezaten Departamentuaren ardurapeko informazioa eta zuzenean egin behar ez dituzten zuzemenak Internet bidez egiteko aukera izan dezaten.

→ **Kexak eta iradokizunak**. Eskaerek beste modu batean erantzuteko eskatzen ez badute, modu berean erantzun behar die Departamentuak.

→ **Datu pertsonalak babestea**. Departamentuaren esku dagoen informazioa bilketaren helburuetarako bakarrik erabil daiteke.

### **11) Ebazpena emateko epeak**

Zergen zorren ordainketa geroratzeko edo zatikatzeko eskaerak unean-unean eta zuzenean ebatzi behar dira, prozedura espres baten bitartez, herritarrak Ordenantzak xedatzen dituen baldintza jakin batzuk betetzen baditu betiere. Postaz heltzen diren eskaerak eskaera egin edo akatsak zuzendu eta hamabost eguneko epean ebatzi behar dira gehienez, eskaerek aipatutako baldintzak betetzen badituzte betiere. Gobernu Batzarrak ebatzi behar dituen gerorapenak eta zatikapenak foru-araudiak xedatzen dituen legezko epeen barnean ebatzi behar dira.

Eskaerak egiterakoan nork bere borondatez ordaintzeko epearen barnean eta ordaintzeko dauden ordainagiriei ere dagozkie erroldako ordainagiriak zein likidazioak helbideratzeko eskaerak.

### **12) Jarraipena egiteko adierazleak**

Barne-adierazleak: kobratutako, Nahitaezko Bilketa Departamentuari igorritako eta baliogabetutako ordainagiriei buruzko aldizkako txosten kuantitatiboak; eta bilketaren hobekuntzei eta arazoei buruzko analisi kualitatiboak.

Kanpo-adierazleak: kanpo-ebaluazioa, kexa- eta iradokizun-liburuan eta beste prozedura batzuetan oinarrituz.

### **13) Jendearentzako ordutegiak**

#### **Bilketa Bulegoa:**

- **Udan**, ekainaren 1etik irailaren 30era bitartean, jaiegunetan izan ezik,
  - Astelehenetik ostiralera, 09:00etatik 13:00etara.
- **Neguan**, urriaren 1etik maiatzaren 31ra bitartean, jaiegunetan izan ezik,
  - Astelehenetik ostiralera, 09:00etatik 14:00etara.

Udaletxeko lehen solairuko udal-bulegoak (Barakaldoko Herriko Plaza 1).

#### **Nahitaezko Bilketa Bulegoa:**

- **Udan**, ekainaren 1etik irailaren 30era bitartean, jaiegunetan izan ezik,
  - Astelehenetik ostiralera, 09:00:etatik 14:00etara eta 16:30etik 18:30era.
- **Neguan**, urriaren 1etik maiatzaren 31ra bitartean, jaiegunetan izan ezik,
  - Astelehenetik ostiralera, 09:00etatik 14:00etara.

Udaletxearen ondoko eraikineko udal-bulegoak (Barakaldoko Herriko Plaza 1).

### **14) Kexak eta iradokizunak**

Herritarrek udal-diruzainari zein alkateari helaraz diezazkiekete kexak eta iradokizunak.