

eman ta zabal zazu



Universidad
del País Vasco

Euskal Herriko
Unibertsitatea

NAZIOARTEKO
BIKAINASUN
CAMPUSA

CAMPUS DE
EXCELENCIA
INTERNACIONAL

Zerbitzuen karta

ZUZENDARITZA NAGUSIKO ZERBITZU JURIDIKOA

Idazkaritza Nagusia

Iraunaldia: 2018/2020

1go edizioa

Onarpen ofizialaren data 2018/06/04



Sarrera

Zerbitzu gutunaren bidez, EHUko zerbitzu juridikoek dituzten helburuen eta agindutak dituen ekintzen, zerbitzu eta jarduera hauen inguruan dagozkien eskubideen eta bere prestazioko kalitatearen konpromisoen gaineko informazioa luzatzen die erabiltzaileei.

Helburua

Idazkari nagusiaren zuzendaritzapean, unibertsitateko Lege Zerbitzuak laguntza eta aholku emango die zuzenbidearen arloan unibertsitateko organoei. Era berean, EHUren ordezkari eta interesen defendatzaile izango da edozein motatako pertsona eta erakunderen (pribatu zein publikoren) aurrean, bai eta jurisdikzioko organoen aurrean ere.

Jarduerak eta Hartzaileak

Jarduerak	Hartzaileak
<p>Legezko txostenak egitea Legezko txostenak burutzea, arautegi orokorrak edo unibertsitatearen arautegiak eskatzen duelako, baita Unibertsitateko organoek eskatzen dutenean ere, Lege Zerbitzuaren arautegiak zehaztutakoari jarraituz.</p>	Errektoretza Taldea, Ikastegietako Dekano edo Zuzendariak, eta saileko Zuzendariak.
<p>Arautegi, akordio, hitzarmen eta erabaki proposamenak egitea Dokumentu juridikoak burutzea, kasuan kasuko administrazio eta zerbitzu atalek legelaririk ez dutenean</p>	Errektoretza Taldea, Ikastegietako Dekano edo Zuzendariak, eta saileko Zuzendariak.
<p>Erreklamazioak, errekurtsioak, eta beste agiri batzuk egitea Erreklamazioak, errekurtsioak eta UPV/EHUren intereserako diren bestelako idazkiak burutzea, kasuan kasuko administrazio eta zerbitzu atalek legelaririk ez dutenean.</p>	Errektoretza Taldea, Ikastegietako Dekano edo Zuzendariak, eta saileko Zuzendariak.

Eskubideak

Egindako kontsultei ezarritako bideen bitartez erantzuna jasotzeko eskubidea.

Euskal Autonomi Erkidegoko hizkuntza ofizialak erabiltzeko eskubidea.

Gardentasunaren Araudiarekin bat etorritik informazioa lortu eta artxibo ezberdinetara sartzeko eskubidea.

Izaera pertsonaleko datuekiko babesa izateko eskubidea.

Zerbitzuko langileen aldetik modu adeitsuan eta begirunez aritzeko eskubidea.

Betebeharrak

Garaiz bideratu asmoz txostenak premura nahikoarekin eskatzeko obligazioa.

Zerbitzuarekin lankidetzan aritzeko obligazioa.

Zerbitzuko langileekiko hartu emanetan modu adeitsuan aritzeko obligazioa.

Zerbitzuko ordutegia errespetatzeko obligazioa.

Araudi orokorra

Erabakia, 2016ko otsailaren 4koa, UPV/EHUko Gobernu Kontseiluarena, zeinaren bidez UPV/EHUren zerbitzuen kartaren eredurako arautegi berria onartzen baita.

www.jusap.ejgv.euskadi.eus/r47-bopvapps/es/p43aBOPVWebWar/VerParalelo.do?cd2016000709

3/2004 Legea, otsailaren 25ekoa, Euskal Unibertsitate Sistemarena.

www.euskadi.eus/y22-bopv/es/p43aBOPVWebWar/VerParalelo.do?cd2004001349

17/2011 Eusko Jaurlaritzako Dekretua, otsailaren 15ekoa, Universidad del País Vasco / Euskal Herriko Unibertsitatearen Estatutuak onartzen dituena.

www.euskadi.eus/y22-bopv/es/p43aBOPVWebWar/VerParalelo.do?cd2011000965

10/1982 Legea, azaroaren 24koa, Euskararen erabilera normalizatzeko oinarritzkoa.

www.euskadi.eus/y22-bopv/es/bopv2/datos/1982/12/8201955a.pdf

15/1999 Lege Organikoa, abenduaren 13koa, Datu Pertsonalak Babesteari buruzkoa.

www.boe.es/buscar/pdf/1999/BOE-A-1999-23750-consolidado.pdf

6/2001 Lege Organikoa, abenduaren 21ekoa, Unibertsitatekoa, 4/2007 Lege Organikoak aldatuta.

www.boe.es/buscar/pdf/2001/BOE-A-2001-24515-consolidado.pdf

19/2013 Legea, abenduaren 9koa, gardentasunari, informazio publikoa eskuratu ahal izateari eta aginte onari buruzkoa.

www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-2013-12887

39/2015 Legea, urriaren 1ekoa, Administrazio Publikoen Administrazio Prozedura Erkidearena.

<http://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2015-10565>

40/2015 Legea, urriaren 1ekoa, Sektore Publikoaren Araubide Juridikoarena.

www.boe.es/buscar/pdf/2015/BOE-A-2015-10566-consolidado.pdf

Erabakia, 2013ko uztailaren 18koa, Universidad del País Vasco / Euskal Herriko Unibertsitateko Gobernu Kontseiluarena, UPV/EHU Bitarteko Elektronikoen Erabilera Arautzeko eta Egoitza Elektronikoa Sortzeko Arautegia onartzeko dena.

<http://www.lehendakaritza.ejgv.euskadi.eus/r48-bopv2/es/p43aBOPVWebWar/VerParalelo.do?cd2013003846>

Erabakia, 2013ko uztailaren 18koa, Universidad del País Vasco / Euskal Herriko Unibertsitateko Gobernu Kontseiluarena, UPV/EHUko Prozedura Elektronikoen Katalogoa sortzeko arautegia onartzeko dena.

www.euskadi.eus/y22-bopv/es/p43aBOPVWebWar/VerParalelo.do?cd2013003885

Erabakia, 2013ko apirilaren 25ekoa, UPV/EHUko Gobernu Kontseiluarena, Universidad del País Vasco / Euskal Herriko Unibertsitatearen (UPV/EHU) Informazioaren Segurtasun Politika dokumentua onartzea.

<http://www.lehendakaritza.ejgv.euskadi.eus/r48-bopv2/es/p43aBOPVWebWar/VerParalelo.do?cd2013002239>

Arautegi espezifikoak

Lege Zerbitzuaren Arautegia

<https://www.euskadi.eus/y22-bopv/es/bopv2/datos/2005/10/0505066a.pdf>

Konpromisoa

Jarduera	Konpromisoa	Adierazlea
Legezko txostenak egitea	Jasotako kexen %100ei erantzutea	Igorritako txostenei dagokienez jasotako kexen erantzunen portzentaia
	Argibideak behar dituzten txosten juridikoen %20a ez gainditzea.	Argibideak behar dituzten txostenen portzentaia
	Txosten juridikoak burutzea 10 egun balioduneko epean, eskaera zerbitzu juridikora ailegatzen denetik zenbatzen hasita.	Txosten igorpenaren batz besteko denbora
Arautegi, akordio, hitzarmen eta erabaki proposamenak egitea	Zerbitzu juridikoak prestatutako araudi proposamenei, akordioei, ebazpenei edo hitzarmei eskatutako argibideak %20a ez dezatela gainditu.	Argibideak behar dituzten araudi proposamenen, akordioen, ebazpenen edo hitzarmenen portzentaia
	%100en dokumentuak beharrezkoak diren datarako prestatzea, baldin eta zerbitzu juridikoari eskatzen bazaio 10 egun balioduneko aurrerapen minimoarekin.	Epean prestatutako dokumentuen portzentaia
Erreklamazioak, errekurtsioak, eta beste agiri batzuk egitea	Beharrezkoa den datarako erreklamazio eta errekurtsioen %100en prestatzea, baldin eta zerbitzu juridikoari eskatzen bazaio 10 egun balioduneko aurrerapen minimoarekin.	Epean burututako erreklamazioen eta errekurtsioen portzentaia.

Parte hartzeko erak

Zerbitzu Juridikoen erabiltzaileek gure jardueran hobekuntzak proposatu ahal dituzte iritziak iradokizunak eta kekek luzatuz. Hauek bideratu ahal izango dituzte bai zerbitzuak dituen komunikazio sistemen bidez bai inkestak betetzen.

Iradokizunak egiteko erak

Zerbitzu Juridikoen erabiltzaileek gure jardueraren hobekuntzan lagundu dezakete iradokizunak hurrengo helbidera bidaliz: idadkaritza.nagusia@ehu.eus. Iradokizun horiek kontuan hartuko dira zerbitzuaren prozedurak berrikusten direnean, baldin eta helburuekin eta baliabideekin bateragarriak badira.

Kexak eta erreklamazioak aurkezteko erak

Hartutako konpromisoak ez betetzekotan, Idazkaritza Nagusiaren koordinazio arduradunari kekek eta erreklamazioak bidali ahal zaizkio (javier.delatorre@ehu.eus). Honek ez betetze hori aztertuko du eta erantzungo du kexa jaso den bide beretik.

Gizarte konpromisoa

Karta honen bidez, geure konpromisoa eta erantzukizuna plazaratu nahi ditugu administrazio publikoek izen eta izan behar dituzten nortasun sen horiekiko. Horrexegatik beragatik, lanean dihardugu, besteak beste, genero berdintasuna eta premia berezidun kidegoen erabilerraztasuna sustatu eta bermatzeko. Era berean, ingurumenarekiko eta lan arriskuen prebentziorako neurriak hartu ere hartzen ditugu, zerbitzu sostengarri, osasunezko eta segurua eskaini ahal izateko. Beste alde batetik, UPV/EHUK, arauen betepenetik haratago, bere estatutuetan erabaki eta xedatu du euskara eta gaztelania UPV/EHUren hizkuntza ofizialak direla. Hori horrela, UPV/EHUren iritziz, kalitateko zerbitzu bat eskaintzeko konpromisoari dagokionez, bi hizkuntzak erabiltzea kontuan hartu beharrekoa da eta, horretarako, euskararen eta gaztelaniaren erabilera orekatua bermatzeko, hainbat mekanismo ezarri da.

Zuzentze neurriak

Kartan bere egindako konpromisoetako beteko ez balitz, erabiltzaileak erreklamazioa aurkeztu ahal izango dio zerbitzuko arduradunari konpromisoak bete ez direlako. zerbitzuko arduradunak erantzunen dio erabiltzaileari erreklamazioa egiteko baliatu den hizkuntza berean eta bide berberetik. Konpromisoetako bat bete ez dela baleritzo, barkatzeko eskatuko zaio eta egindako akatsa zuzentzeko hartu diren neurrien berri emango.

Emaitzen argitalpena

Zerbitzu kartak, haien beren izaera eta xedeagatik, etengabe berraztertu beharko dira, bereziki, baldin eta deklaraturako konpromisoekiko desbideratzeak zuzenduko badira. Horregatik, hain zuzen, konpromisoa hartzen dugu konpromisoen betetze maila etengabe kontrolatzeko, xede horrekin ezarritako adierazleen bidez. Halaber, konpromisook ez betetzeagatik jasotako keak aztertu eta analizatuko ditugu eta erabiltzaileen gogobetetzea balioetsiko dugu. Jasotako datuak aztertuta, urteko jarraipen txostena egingo du, konpromisoen betetze mailaren, zerbitzu hobea eskaintzeko abian jarrita litezkeen neurrien eta, beharrezkoa izan bada, akatsak zuzentzeko hartuta leudekeen neurrien berri emanik. Konpromisoekiko betetze maila gure webgunean egongo da eskuragarri.

Helbidea, iristeko erak eta ordutegiak

Helbidea:

Universidad del País Vasco/Euskal Herriko Unibertsitatea

Errektoretza eraikina

Sarriena auzoa, z/g

48940 Leioa (Bizkaia)

Ordutegiak:

Astelehenetik ostegunera 8:00 etatik 13:00era eta 15:00etatik 17:00etara

Ostiralak 8:00etatik 15:00etara

Telefonia:

Responsable de Coordinación de la Secretaría General/Idazkaritza Nagusiaren Koordinazio Arduraduna: 94 601 5066

Letrados Asesores/Lege aholkulariak: 94 601 2117 - 94 601 5074

Jefe de Técnicos Letrados/Lege teknikarien burua: 94 601 8358

Técnicos Letrados/Lege teknikariak: 94 601 2138 - 94 601 2163 -94 6015357

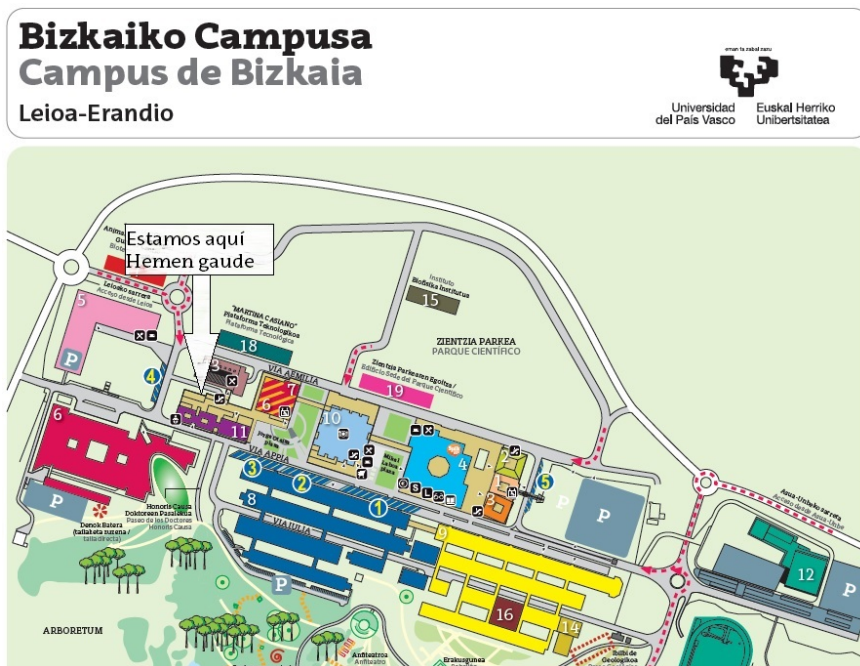
Auxiliar administrativo/ Administrazio laguntzailea: 94 601 2103

Fax: 94 601 2159

Posta elektronikoa: idazkaritza.nagusia@ehu.eus

Web: <https://www.ehu.eus/eu/web/idazkaritza-nagusia/lege-zerbitzua>

Kokagunea eta Sarbideak:



<http://www.ehu.eus/eu/web/bizkaia/nola-iritsi>

UPV/EHU

eman ta zabal zazu



Universidad del País Vasco Euskal Herriko Unibertsitatea

NAZIOARTEKO BIKAIN TASUN CAMPUSA CAMPUS DE EXCELENCIA INTERNACIONAL