



RESOLUCIÓN DE 3 DE MAYO DE 2012 DE LA VICECONSEJERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Y DEL VICECONSEJERO DE FUNCIÓN PÚBLICA, POR LA QUE SE ESTABLECEN LOS HORARIOS DE ATENCIÓN AL PÚBLICO EN LAS OFICINAS DE LA ADMINISTRACIÓN GENERAL DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE EUSKADI.

En las Mesas de Negociación del personal funcionario y del personal laboral al servicio de la Administración General y sus Organismos Autónomos se ha revisado el actual modelo de jornadas y horarios y se ha acordado la implantación de un nuevo modelo que se estructura alrededor de tres tipos de jornada normalizada: la jornada partida, la jornada mixta y la jornada continua.

Por otra parte, desde el año 2011 el horario de atención al público está fijado con carácter general de lunes a jueves de 9:00 a 13:00 horas y de 15:00 a 16:00 horas y los viernes, de 9:00 a 14:00 horas. Con el nuevo modelo de jornada, es posible que la atención al público en ocasiones no pueda cubrirse durante el tramo horario de la tarde, si el personal que realiza estas funciones opta por la jornada continua o la jornada mixta.

Por ello, es necesario que se de una solución a este problema, de forma que se posibilite el ejercicio de los derechos reconocidos en del Acuerdo Regulador y en el Convenio Colectivo en relación con la jornada y el horario, sin que ello suponga una merma de la calidad del servicio que se presta a la ciudadanía.

Ello obliga a la fijación de un tramo horario para la atención al público en el que se pueda garantizar que el servicio será atendido adecuadamente, sea cual sea el horario de trabajo que realice el personal que desarrolla estas funciones. Con este objetivo se dicta esta Resolución por la que se fijan nuevos horarios de atención al público en las oficinas de los distintos departamentos y organismos autónomos de la Administración General de la Comunidad Autónoma de Euskadi.

La atención al público en las oficinas y dependencias de los departamentos y organismos autónomos se complementa con los servicios de información y atención general a la ciudadanía de carácter centralizado y multicanal que presta el servicio de atención ciudadana Zuzenean. Este servicio cuenta con un horario especial, más amplio e ininterrumpido, con la finalidad de ofrecer un servicio adaptado a las necesidades de la ciudadanía.

En su virtud, de conformidad con lo establecido en el Decreto 472/2009, de 28 de agosto, por el que se establece la estructura orgánica y funcional del Departamento de Justicia y Administración Pública, en su art. 20.g) que atribuye a la Viceconsejería de Función Pública la función de establecer los criterios de común aplicación para los Departamentos y Organismos Autónomos en la gestión ordinaria del personal en ejecución de la política general que el Gobierno apruebe en esta materia, y en su art. 15.a) y d) que atribuye a la Viceconsejería de Administración Pública el impulso y desarrollo de los trabajos sobre racionalización, mejora y modernización de la Administración Pública y de mecanismos, instrumentos y servicios de información y atención general a la ciudadanía de carácter centralizado y multicanal.

RESUELVO:

Primero.- El horario de atención al público en las oficinas de la Administración General de la Comunidad Autónoma de Euskadi y sus Organismos Autónomos será de lunes a viernes de 8:30 a 14:00 horas

Segundo.- El horario de atención al público del servicio de atención ciudadana Zuzenean, tanto en las agencias de Bilbao, Donostia y Vitoria-Gasteiz como a través del teléfono 012, será de 8:00 a 20:00 de manera ininterrumpida, de lunes a viernes, salvo durante el mes de agosto, cuyo horario será de 8:00 a 14:30 horas.

En Vitoria-Gasteiz, a 3 de mayo de 2012.

LA VICECONSEJERA DE
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA.
Elena Pérez Barredo.

EL VICECONSEJERO DE FUNCIÓN
PÚBLICA.

Juan Carlos Ramos Rodriguez.

Funtzio Publikoaren Sailordetza

DEPARTAMENTO DE JUSTICIA
Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA
Viceconsejería de Función Pública

Nota: En 2013 se modificó el horario de atención al público del servicio de atención ciudadana Zuzenean, tanto en el canal presencial como a través del teléfono 012. El horario es ininterrumpido, de 8:00 a 19:30, de lunes a viernes, excepto en agosto, que es de 8:00 a 14:30 h.



EBAZPENA, 2012KO MAIATZAREN 3KOA, HERRI ADMINISTRAZIOKO SAILBURUORDEARENA ETA FUNTZIO PUBLIKOKO SAILBURUORDEARENA, EUSKAL AUTONOMIA ERKIDEGOKO ADMINISTRAZIO OROKORREKO BULEGOETAN JENDEA HARTZEKO ORDUTEGIAK EZARTZEN DITUENA.

Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazioaren eta haren Erakunde Autonomoen zerbitzura diharduten funtzionarioen eta lan-kontratadun langileen Negoziazio-Mahietan egungo ordutegi eta lanaldi eremua berrikusi da eta eremu berria ezartzea hitzartu da. Eremu berri hori hiru lanaldi normalizatu motatan egituratzen da: lanaldi zatitua, lanaldi mistoa eta lanaldi jarraitua.

Bestalde, 2011. urteaz geroztik jendea hartzeko orokorrean finkatuta dagoen ordutegia astelehenetik ostegunera, 9:00etatik 13:00etara eta 15:00etatik 16:00etara eta ostiraletan, 9:00etatik 14:00etarakoa da. Lanaldi-eredu berriarekin, gerta liteke arratsaldeko ordu-tartean jendeari zerbitzua eman ahal ez izatea. Langileek, lanaldi jarraitua edo lanaldi mistoa aukeratzen dutenean gertatuko da hori.

Hori dela-eta, arazoari konponbidea eman behar zaio, akordio arautzaileak eta hitzarmen kolektiboak lanaldi eta ordutegiaren arloan aitortzen dituzten eskubideak baliatzea ahalbidetuz eta aldi berean herritarrei eskaintzen zaien zerbitzuaren kalitateari eutsiz.

Horretarako, langileen ordutegia edozein izanik ere zerbitzu egokia emango duen jendea hartzeko ordu-tarte bat ezarri beharra dago. Horretarako eman da, hain zuzen ere, Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio Orokorreko sail eta erakunde autonomoen bulegoetan jendea hartzeko ordutegiak ezartzen dituen ebazpen hau.

Osagarriak dira sail eta erakunde autonomoen bulegoetan jendea hartzeko zerbitzua eta herritarrentzako Zuzenean zerbitzuak modu zentralizatu eta kanal anitzekoaren bidez herritarrei informazioa eta harrera orokorra emateko zerbitzuak. Zuzenean zerbitzuaren helburua herritarren beharrezanetara egokitutako zerbitzua ematea da eta, horregatik, ordutegi berezia dauka, zabalagoa eta etengabekoa.

Horiek horrela, Justizia eta Herri Administrazio Sailaren egitura organikoa eta funtzionala ezartzen dituen abuztuaren 28ko 472/2009 Dekretuarekin bat etorritik, izan ere 20. g) artikulua Funtzio Publikoaren Sailburuordetzari agintzen baitio langileen ohiko kudeaketan sailetarako eta erakunde autonomoetarako aplikazio erkideko irizpideak ezartzea, Jaurlaritzak arlo honetarako onartzen duen politika orokorra betez; eta 15.a) eta d) artikuluek Herri Administrazio Sailburuordetzari ezartzen baitiote herri-administrazioa arrazionalizatu, hobetu eta eraberritzeko lanak nahiz herritarrei informazioa eta arreta emateko mekanismo, tresna eta zerbitzu zentralizatua eta bide anitzekoa bultzatu, zuzendu eta garatzeko ardura, honako hau

EBATZI DUT:

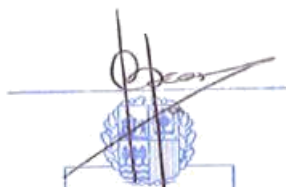
Lehenengoa.- Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio Orokorraren eta haren Erakunde Autonomoen bulegoen jendea hartzeko ordutegia hauxe izango da: astelehenetik ostiralera, 8:30etatik 14:00etara.

Bigarrena.- Herritarrentzako Zuzenean zerbitzuaren jendea hartzeko ordutegia, Bilbo, Donostia eta Gasteizeko bulegoetan nahiz 012 telefono-zenbakian, hauxe izango da: 8:00etatik 20:00etara, etenik gabe, astelehenetik ostiralera, abuztuan izan ezik. Hilabete horretan ordutegia 8:00etatik 14:30etara izango da.

Vitoria-Gasteiz, 2012ko maiatzaren 3.



HERRI ADMINISTRAZIOKO
SAILBURUORDEA
Elena Pérez Barredo.




EUSKO JAURLARITZA
GOBIERNO VASCO
FUNTZIO PUBLIKOKO
SAILBURUORDEA
JUSTIZIA ETANERAN
ADMINISTRAZIO SAILA
Funtzio Publikoaren Sarbidera
Juan Carlos Ramos Rodríguez.

DEPARTAMENTO DE JUSTICIA
Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA
Viceconsejería de Función Pública

Oharra: 2013. urtean herritarrei arreta zerbitzuko ordutegia aldatu zen, aurrez aurreko zerbitzuan zein 012 telefono bidezko arretan. Harrezkero, etenik gabeko ordutegia ondorengo da: astelehenetik ostiralera 8:00etatik 19:30ak arte, abuztuan izan ezik (8:00etatik 14:30ak arte).