

**SAN KRISTOBALGO**  
**HILERRIA**  
Zerbitzu Gutuna



**ARRASATEKO UDALA**  
AYUNTAMIENTO DE MONDRAGÓN





# Aurkezpena

Arrasatear agurgarri hori:

Atsegin handiz aurkezten dizut udal honetako Zerbitzuen Gutun hau. Zerbitzuen Gutunak informazioa emateko agiriak dira, eta horien bidez administrazio unitateek eta administrazio organoek eta beste erakunde batzuek herritarrak informatzen dituzte, kudeatzen dituzten zerbitzuei buruz eta horiek ematean hartutako kalitate konpromisoei buruz.

Eskuetan duzun hau, hain zuzen ere, San Kristobal hilerriko Zerbitzu Gutuna da, eta helburu du zure eskubideak benetan erabili ditzazun bermatzea. Kalitatearen kultura sustatu nahi du eta udal kudeatzaileen erantzukizuna agerian jartzen du herritarren aurrean, informazioa eta zerbitzuak behar den moduan emateko orduan.

Hemen, informazio erabilgarria izateaz gain (ordutegiak, telefonoa, helbidea, eta abar), ematen ditugun zerbitzu nagusien zerrenda xehatua ere aurkituko duzu. Horrez gain, zerbitzu honek hartzen dituen kalitateko konpromisoak eta ezarrita dauden jarraipen eta jarduera adierazleak ere ikusiko dituzu.

Hortaz, nire asmoa da gutun honek balio dezala aurrez pentsaturik dugun helburua betetzeko, hau da, udal honek ematen dituen zerbitzu publikoen kalitatea hobetzeko.

Adeitasunez,

Izp.: ALKATEA  
Arrasate, 2018ko iraila

## Xedea

San Kristobal hilerria da Arrasateko hilerri orokorra 1994. urteaz geroztik.

Eraiki zen Javier Unzurrunzaga arkitektoaren proiektuaz, herriaren erdigunetik hurbil dagoen mendixka batean.

Kudeatzeaz arduratzen da Arrasateko Udala, eta, aldi berean, aukera ematen die herritarrei eskaintzen diren zerbitzuen izapideak egiteko:

**Beilatokia gorpuak beilatzeko, errausketa zerbitzua, gorpuak eta gorpuzkiak ehortzi eta hobitik atera, betiere higiene eta osasun baldintza egokietan.**

Hilerriaren mantentzea, garbitasuna eta kontserbazioa ere Arrasateko Udalak hartzen du bere gain, eta zerbitzuok ematen dira langileen profesionaltasun osoaz, eta erabiltzailearekin erakusten dute portaera etiko eta errespetukoa.

# Datu orokorrak gurekin harremanetan jartzeko



## INFORMAZIOA



**1** **OBRAK, ZERBITZUAK,  
MANTENTZEA eta AUZOAK**  
Sail arduraduna



943 25 20 06



zerbitzuak@arrasate.eus



9:00-15:00

**2** **BAZ**  
Eskaerak eta informazioa

ORDUTEGI BEREZIA:  
8:30-11:30

- Ehorzketak
- Errausketak
- Hileta ospakizunak  
gune publikoetan

Prestaketa lanak direla eta,  
goian aipatutako zerbitzuak  
eskatu beharko dira ordutegi  
horretan.



**Aurrez aurre:**  
Arano eta Garcia maisu-maistrak 8  
20500 Arrasate



943 25 20 00



baz@arrasate.eus



**Astelehenetik egubakoitzera: 8:30-19:00**  
**Zapatuan: 9:00-13:00**  
**Abuztuan, astelehenetik**  
**egubakoitzera: 8:30-14:00**

**3** **SAN KRISTOBAL  
HILERRIA**

Herritarrentzako  
arreta ordutegia:

**Astelehenetik**  
**egubakoitzera:**  
12:00-13:00



**Helbidea:**  
Jose Luis Iñarra pasealekua 39  
20500 Arrasate



**Bisita orduak: 8:00-20:00**



943 79 95 21  
696 49 91 61  
616 52 16 98



sankristobal@arrasate.eus



## EMATEN DITUGUN ZERBITZUAK

### KONTZESIOAK KUDEATZEA

- Panteoien edo hezurtegien kontzesioak adjudikatu eta berritzea
- Panteoien edo hezurtegien kontzesioen titulartasuna eskualdatzea
- Nitxoak lagatzea 10 urterako
- Kontzesioen titulartasun ziurtagiriak bidaltzea

### BEILATOKIA

- San Kristobal hilerrian

### HILETA OSPAKIZUNAK GUNE PUBLIKOETAN

- Orokortasunez eta Arrasateko udalerrian leku hauetan egingo dituzte ospakizunok: Aldaiko parkean eta San Kristobalگو hilerrian

- › Astelehenetik egubakoitzera:  
18:00-20:00
- › Zapatuan: 12:00-14:00

### GORPUAK, GORPUZKIAK ETA ERRAUTSAK EHORZTEA

- San Kristobal hilerrian:
  - › Panteoietan: gorpuak, gorpuzkiak eta errautsak
  - › Nitxoetan: gorpuak
  - › Hezurtegien: gorpuzkiak eta errautsak
- Auzoetako hilerrietan:
  - › Garagartzan, Bedoñan eta Udalan gorpuak
  - › Gesalibarren gorpuak, gorpuzkiak eta errautsak

### ERRAUSKETA

- Astegunetan 3 errausketa gehienez
- Zapatuan 2 errausketa gehienez

### HOBITIK ATERATZEA

- Programatua
- Ez programatua



# Kalitate KONPROMISOAK



## KONPROMISOA

## ZELAN NEURTZEN DUGUN

1	Titularrari bidaltzea kontzesio berrien kontratua, panteoi eta hezurtegie-na, beharrezkoa den dokumentazioa eskatzaileak aurkezten duenetik 45 egun balioduneko epean gehienez.	Epe barruan bidalitako kontra-tuen ehunekoak.
2	Errausketa guztietan zerbitzua ber-matuko dugu, nahiz eta errausketa labean gertatu arazo teknikoren bat edo bestelakorik.	Emandako errausketa zerbitzu kopurua.
3	Programatzen denean gorpuzkiak ateratzea hobitik, senideei jakinara-ziko zaie, gutun baten bidez, betiere jakinez gero nori bidali.	Bidalitako jakinarazpen kopurua.
4	Abisuak, kexak eta iradokizunak erantzutea gehienez 20 egun balio-duneko epean .	Epe barruan erantzuten diren abisu, kexa eta iradokizunen ehu-nekoa.
5	Ehorzketa eta errausketa zerbitzuak emango ditugu, aurretiaz finkatu-tako ordutegia beteta.	Inkestan erabiltzaileek zer gogo-betetze maila erakusten duten, eta hori dago lotua puntualta-sunari; hortaz, kexarik ez jasotzea horri buruz.
6	Zerbitzua ematen duten langileek tratu duina eta adeitsua erakutsiko diete erabiltzaileei.	Galdeketan erabiltzaileek tratuari dagokionez zer asebetetze maila erakusten duten, eta kexarik ez aurkeztea horri buruz.



## KONPROMISOA

## ZELAN NEURTZEN DUGUN

**7** Instalazioen mantentze eta garbitasun maila ona izango da.

Gai honi buruz erreklamaziorik ez jasotzea, eta galdeketan erabiltzaileek zer asebetetze maila erakusten duten.

**8** Arduratuko gara lorategien eta berdeguneen mantentzeaz.

Gai honi buruz kezarik ez jasotzea, eta galdeketan erabiltzaileek zer gogobetetze maila erakusten duten.

## Modu bat konpromisoak

# BETETZEN DIRELA JAKINARAZTEKO



Udalaren webgunean urtero argitaratuko dugu konpromisoak zer neurritan edo zelan betetzen diren; eta, konpromisoren bat ez bada betetzen, zergatia aztertuko da eta neurriak hartuko dira, horrelakorik berriro ez gertatzeko.



## Erabiltzaileen

# ESKUBIDEAK ETA BETEBEHARRAK



Erabiltzaileen eskubideak eta betebeharrak, zerbitzuei dagokienez, kontsultatu daitezke San Kristobal hilerriko barne araudian.



## Aplikatu daitekeen

# LEGEZKO ARAUDIA



- › 2263/1974 Dekretua, uztailaren 20koa, onartzen duena Hilotzen Sanitate alderdiei buruzko Erregelamendua.
- › 202/2004 Dekretua, urriaren 19koa, Euskal Autonomia Erkidegoko Hilotzen Sanitate-alderdiei buruzko Erregelamendua onartzen duena.
- › San Kristobal hilerriaren barne araudia.
- › Udal ordenantza, arautzen duena hileta ospakizunak baimendu eta egitea gune publikoetan.
- › Ordenantza fiskalak.

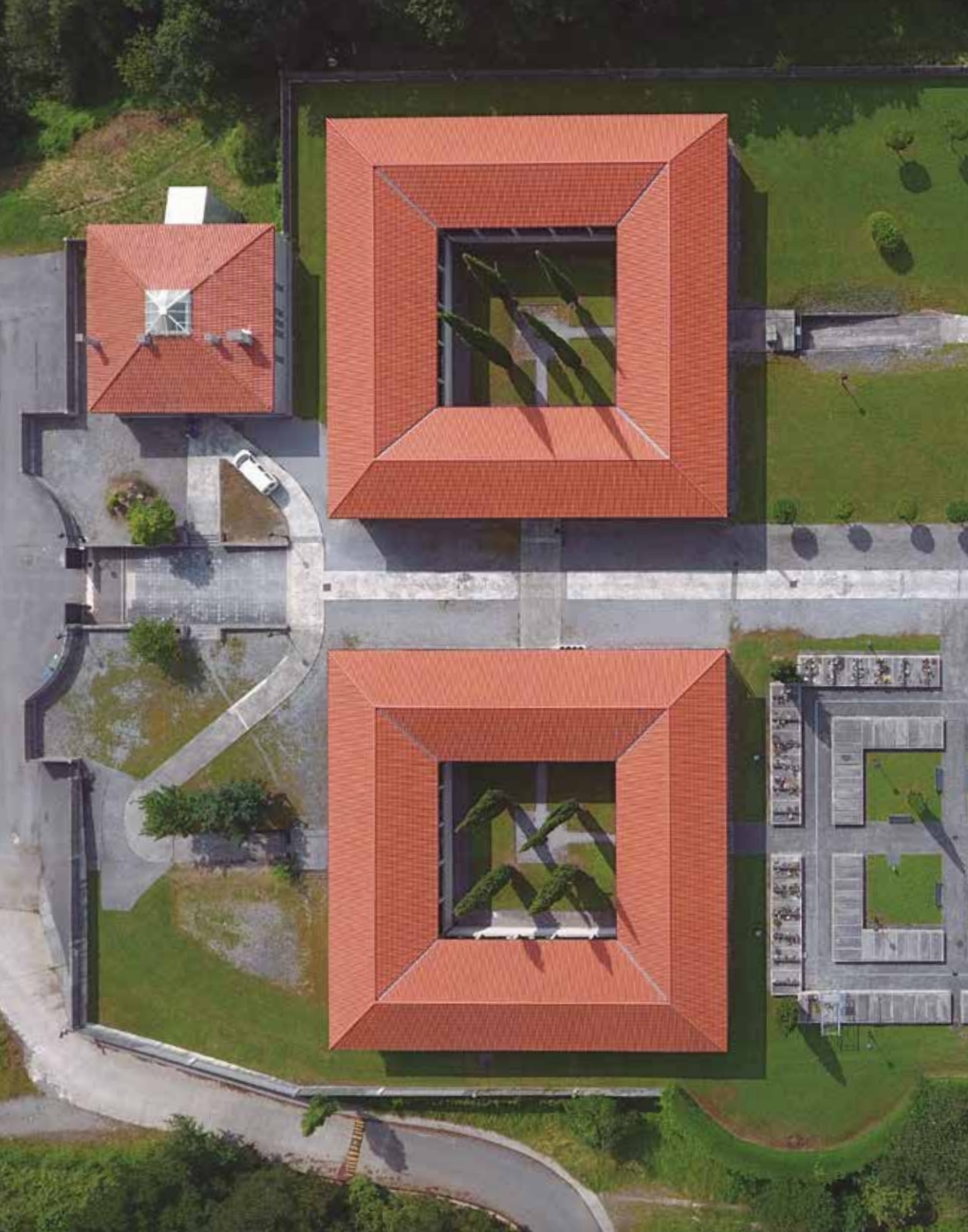
## Gutunaren

# IRAUNALDIA



Zerbitzu Gutun hau berrikusiko da urte bi barru. Edozelan ere, epe hori amaitu aurretik aldaketa nabarmenen bat egonez gero zerbitzuetan, zerbitzuen kudeaketan, edota herritarren premietan, Zerbitzu Gutuna aztertu eta eguneratu egingo da.





Zelan parte hartu?

# ZELAN LAGUNDU GURI HOBETZEN?



Abisuak, kexak eta iradokizunak.

Helarazi guri zure abisuak, kexak eta iradokizunak, ematen ditugun zerbitzuei buruz.

**1**

Gurekin zuzenean:



943 25 20 06



zerbitzuak@arrasate.eus  
sankristobal@arrasate.eus

**2**

BAZera etorrira edo  
gutun bat bidalita:



Arano eta Garcia maisu-maistrak 8  
20500 Arrasate



943 25 20 00



baz@arrasate.eus

**3**

Udalaren webgunea  
erabilita:



**4**

Whatsapp / Telegram  
zerbitzuak erabilita:



688 73 24 63

Kontuan izango ditugu abisuak, kexak eta iradokizunak, eta erantzungo ditugu gehienez 20 egun balioduneko epean.



## ZELAN PARTE HARTU?

Jakin gura dugu herritarrek zer iritzi eta premia daukaten, udal hilerriak eskaintzen dituen zerbitzuen kalitatea bermatzeko, eta etengabeko hobekuntzaren kultura sustatzeko. Horretarako, udalak aldizka egingo ditu asebetetze inkestak zerbitzua erabili duten hainbat herritarren artean. Galdeketa horiek banan-banan egingo ditugu, eta zurekin harremanetan jartzen bagara, parte hartzera animatuko zaitugu.



