



Ayuntamiento de  
**Pamplona**  
Iruñeko Udala

---

**ZERBITZU-GUTUNA**  
**ELKARTEEN ETXEA**

---

Hasierako onespina: 2012

---

## AURKIBIDEA

---

1	IDENTIFIKAZIOA.....	3
1.1	ALORRA.....	3
1.2	JARDUERA NAGUSIAREN DESKRIBAPEN OROKORRA.....	3
2	EGINKIZUNA, ESKUMENAK .....	3
2.1	EGINKIZUNA.....	3
2.2	ESKUMENAK.....	3
3	ZERBITZUAK, KONPROMISOAK ETA BETETZE-MAILAREN ADIERAZLEAK .....	4
4	ZERBITZU-GUTUNAREN KUDEAKETA.....	5
5	ARAU ETA LEGEEN ZERRENDA.....	5
6	ZERBITZUEN ERABILTZAILAILEEN ESKUBIDEAK ETA BETEBEHARRAK.....	5
7	LANKIDETZA ETA PARTE-HARTZEA, ALORRAREN ZERBITZUAK HOBETZEKO.....	5
8	IRADOKIZUN- ETA ERREKLAMAZIO-SISTEMA.....	6
9	JENDEARI ARRETA EGITEKO HELBIDEAK ETA ORDUTEGIAK.....	6
10	UNITATE ARDURADUNA.....	7



---

## 1 IDENTIFIKAZIOA

---

### 1.1 ALORRA

Herritarren Partaidetza, Gazteria eta Kirola.

### 1.2 JARDUERA NAGUSIAREN DESKRIBAPEN OROKORRA

Elkarte guztiei argibidea ematea haien funtzionamendurako interes handiena duten alderdien eta aukeren gainean.

Elkarte guztiei arreta egitea, haien tipologia, interes eta tamaina desberdinak kontuan hartuta, sektorerik ahulenetan arreta berezia jarrita.

Informazioa ematen duten udal-zerbitzu eta -departamentuekin koordinatzea, baliabideak ahalik eta hobekien erabiltze aldera.

Iruñeko elkarteentzat interesgarria izan daitekeen informazio guztia bildu eta haiei zabaltzea; hots, edozein taldek edo elkartek sortzen duena, eta bereziki, elkarteek berek sortzen dutena.

Aurrez aurreko eta telefono bidezko arreta eta argibide orokor eta berariazkoak ematea, etxeko zerbitzuen eta baliabideen gainean edozein kontsulta eskatzen duen jende orori.

Elkarteei eta taldeei laga ahal zaizkien esparru eta baliabideen erabilera koordinatu, jarraipena egin eta kontrolatzea.

Jarraipen eta mantentze-lan prebentiboa, Udalaren mantentze- eta segurtasun-zerbitzu guztiekin elkarlanean.

---

## 2 EGINKIZUNA, ESKUMENAK

---

### 2.1 EGINKIZUNA

Mugimendu asoziatiboa indartzea, haren eguneroko kudeaketa eta jarduna erraztuz, bai eta aukera-berdintasunerako printzipioa ere. Halaber, elkarteek eta taldeek elkarren artean ezagut dezaten sustatzea, eta hainbat balio bultzatzea, hala nola partaidetza demokratikoa eta jendearen eskubideak, betiere elkarteek hiriko gizarte- eta kultura-prozesu guztietan parte har dezaten sustatzen saiatuz.

Elkarteen kudeaketa hobetzeko laguntza ematea, prestakuntza eta aholkularitza emanez, hala maila orokorrean nola berariazkoan, eta zerbitzuak, bitartekoak eta elkarteen jarduketa-aukerak handitzea.

### 2.2 ESKUMENAK

Herritarren Partaidetza, Gazteria eta Kirol Alorraren jasota daude Iruñeko Udalaren Administrazioa Antolatzeko 2011ko Ordenantzan (2011ko 178. NAO, irailaren 8koa).



**3 ZERBITZUAK, KONPROMISOAK ETA BETETZE-MAILAREN ADIERAZLEAK**

Zerbitzuak	Konpromisoak	Betetze-mailaren adierazleak
<p><b>Aholkularitza juridiko espezializatua:</b> Eratzte bidean dauden elkarteei eta eraturakoei aholkularitza ematea zerga-, kontularitza- eta kudeaketa-gaiei buruz, bai aurrez aurre, bai posta elektronikoz.</p>	<p>Kontsultaren unean aurrez aurre ebatz ez daitezkeen aholkularitza juridiko espezializatua jasotzeko eskaerei dagokienez, gehienez ere astebeteko epean (7 lanegun) emanen zaie erantzuna guztiei.</p>	<p>Astebetean (7 lanegun) edo astebetean baino epe laburragoan e-posta bidez ebatzi diren erantzunen ehunekoa.</p> <p>E-posta bidezko zenbat eskaerei erantzun zaien hilean.</p> <p>Aurrez aurreko zenbat eskaera kudeatu diren hilean.</p>
<p><b>Baliabide Teknikoen Kudeaketa:</b> honako bitarteko tekniko hauek entitateen eskura jartzea:</p> <p>Fotokopiagailua, tolesteko makina, agiri-gillotina.</p> <p>Agiri-eskanerra</p> <p>Informatika-tresnak, Internet konexiorekin, eta hainbat informatika-pakete.</p> <p>Kutxatilategiak.</p> <p>Dokumentazio-gunea.</p> <p>Iragarki-ohola.</p>	<p>Entitate erabiltzaileen eskura jarritako baliabide guztien berehalako erabilera eskaintzen da.</p>	<p>Zenbat aldiz erabili den baliabide bakoitza hilean.</p>
<p><b>Espazioak lagatzea:</b> Elkarteen Etxeak dituen espazioak lagatzen dira, erabil daitezten.</p> <p>Bilera-aretoa (16 lagunentzat, gehienez).</p> <p>Langela.</p>	<p>Espazioa erreserbatzeko jasotako eskaera guztiei 24 orduan (lanegun bat) erantzutea.</p>	<p>Zenbat aldiz laga diren aretoak hilean.</p> <p>Espazioak lagatzeko eskaeretan, zenbat kudeatu diren egun batean, ehunekoetan adierazita.</p>
<p><b>Prestakuntza:</b> Elkartegintzari lotutako gaietan berriazko prestakuntza eskaintzea:</p>	<p>Urtean gutxienez ere 60 prestakuntza-ordu eskaintzea.</p>	<p>Urtean zenbat ordu eskaini diren.</p>
	<p>Ikastaroetan eskainitako postuen % 70en okupazioa lortzea.</p>	<p>Zenbat ikastaro egin diren</p> <p>Okupatu diren postu guztien ehunekoa, postu guztiak kontuan hartuta.</p>
	<p>Egindako ikastaroak ebaluatzeko inkestetan, bana beste 3ko edo 3tik 5era bitarteko gogobetetze-maila lortzea.</p>	<p>Ikastaroari 3ko nota edo 3tik gorakoa eman dioten erabiltzaileen ehunekoa.</p>
<p><b>Informazio- eta kontsulta-zerbitzua:</b> entitate erabiltzaileek dituzten zalantzak aurrez aurre, telefonoz edo bide</p>	<p>Aurrez aurre egiten diren kontsulta guztiei emanen zaie erantzuna kontsultak eskatzen diren egun berean.</p>	<p>Eskaera-egun berean erantzun diren kontsulten ehunekoa.</p>



telematikoz ebaztea.	Gehienez ere hiru laneguneko epean emanen zaie erantzuna posta elektronikoz jasotako kontsulta guztiei.	Hiru lanegunean edo epe laburragoan e-posta bidez erantzun diren kontsulten ehunekoa.
	Jasotako dei berean berehalako erantzuna emanen zaio edo entitate eskudunera bideratuko da.	Zenbat informazio-arreta kudeatu diren hilean telefonoz

#### **4 ZERBITZU-GUTUNAREN KUDEAKETA**

Herritarren Partaidetza, Gazteria eta Kirol Alorreko Zuzendaritzaren ardura da behar diren neurriak hartzea konpromisoak gauzatzeko, eta, era berean, adierazleak urtean nola bilakatzen diren jarraitzeko eta kontrolatzeko. Alorrak aukeratzen duen jarraipen-sistema edozein den ere, gutxienez honako jarduketa hauek eginen dira:

- Adierazleen bilakaerari jarraitzeko bilerak, sei / hiru hilez behin.
- Urteko Auditoretzak, konpromisoen betetze-maila bere osoan edo zati batean egiaztatzeko, adierazleen jarraipena ikusteko eta arduradunek urte osoan zehaztutako ekintzen kudeaketa egiaztatzeko.

Hori guztia gauzatu da *Zerbitzu-Gutunen kudeaketarako eta jarraipenerako Gidan* ezarritakoaren arabera.

#### **5 ARAU ETA LEGEEN ZERRENDA**

- Euskararen erabilera eta sustapena arautzen dituen Ordenantza
- Herritarren Partaidetza arautzen duen Iruñeko Udalaren Erregelamendu Organikoa

#### **6 ZERBITZUEN ERABILTZAILIEN ESKUBIDEAK ETA BETEBEHARRAK**

Zerbitzuen erabiltzaileen eskubideak eta betebeharrak dira hala ***Iruñeko herritarrek beren Udal Administrazioaren aurrean dituzten Eskubide eta Betebeharren Gutunean bilduta daudenak*** nola aurreko idatzi-zatian azaldutako arau indardunetatik datozenak.

#### **7 LANKIDETZA ETA PARTE-HARTZEA, ALORRAREN ZERBITZUAK HOBETZEKO**

Iruñeko Udalak hainbat tresna erabiltzen ditu, Udalak berak ematen dituen zerbitzuen gainean bukaerako erabiltzaileek zer balioespen eta zer iritzi duten jakitea sustatzeko. Hona hemen tresnak:

- Gogobetetze-inkestak, arreta-guneetan eta webgunean ([www.pamplona.es](http://www.pamplona.es)) herritarren eskura jarritakoak, Udalak ematen dituen zerbitzuen gainean herritarrek zer-nolako gogobetetze-maila duten jakiteko.
- Sistema bat ezarria dago kexa edo iradokizun bat egiteko, dela 010 telefonoaren bidez, dela [www.pamplona.es](http://www.pamplona.es) webgunearen bidez, dela aurrez aurre, Herritarrendako Laguntza Zerbitzuan (HLZ), jendaurreko ordutegian.



## 8 IRADOKIZUN- ETA ERREKLAMAZIO-SISTEMA

Iruñeko Udalak Oharrak, Kexak eta Iradokizunak udal-zerbitzuetan aurkezteko sistema bat jarri du erabiltzaileen eskura. Hona hemen zer bide dauden eskura:

<b>Aurrez aurrekoa</b>	<b>Erregistro Orokorra / Herritarrendako Laguntza Bulegoa (Kondestablearen Jauregia, Kale Nagusia, 2 – 31001 – Iruña)</b>
	Iruñeko Udalaren erregistro osagarriak (ikus <a href="http://www.pamplona.es">www.pamplona.es</a> )
<b>Telefonoz</b>	☎ 010 (Iruña) ☎ 948 420 100 (Iruñeaz kanpotik deituz gero)
<b>Bide telematikoa</b>	<a href="#">Iradokizun-postontzia</a> eta <a href="#">Erregistro Elektronikoa</a> , Iruñeko Udalaren webgunean kokatua: <a href="http://www.pamplona.es">www.pamplona.es</a>

Iradokizuna edo erreklamazioa zer bidetatik jaso den, bide berbera erabiliko da haiei erantzuteko, gehienez ere 15 egun balioduneko epean. Epe horretan erantzun osorik ematerik ez badago, herritarrari jakinaraziko zaio zer jarduketa egiten ari diren eta zer datatan aurreikusia dagoen erantzutea.

Hori guztia eginen da Udalaren Ohar, Kexa eta Iradokizunak kudeatzeko Prozeduran ezarritakoarekin bat.

## 9 JENDEARI ARRETA EGITEKO HELBIDEAK ETA ORDUTEGIAK..

<b>Elkarteen Etxea</b>		
<b>Helbidea</b>	San Gregorio k., 28, behea. 31001 Iruña.	
<b>Ordutegia</b>	<b>Aurrez aurrekoa</b>	Astelehenetik ostiralera (11:00 – 13:30 eta 17:00 – 21:00). Abuztua: astelehenetik ostiralera (09:00 – 14:00), eta astearte eta ostegunetan (17:00 – 19:00). Itxita: uztailearen 6tik uztailearen 31ra.
	<b>Telefonoz</b> ☎ 010 (Iruña) ☎ 948 420100 (Iruñeaz kanpotik deituz gero)	Astelehenetik ostiralera (8:00 – 19:00). Larunbatetan (09:30 – 13:30). Sanferminetan: Egunero (09:30 – 13:30). Udako gainerako asteetan (07/15etik 09/11ra): Astelehenetik ostiralera (08:00 – 15:00).
<b>Harremanetarako:</b>	<b>Bulegoetako telefonoa</b>	☎ 948-226326
	<b>Bulegoetako faxa</b>	☎ 948-226328
	<b>Helbide elektronikoa</b>	✉ <a href="mailto:c.asociaciones@pamplona.es">c.asociaciones@pamplona.es</a>



	Webgunea	<a href="http://www.centro.asociacionespamplona.es">http://www.centro.asociacionespamplona.es</a> <a href="http://www.pamplona.es">http://www.pamplona.es</a>
--	----------	--

## 10 UNITATE ARDURADUNA

### Herritarren Partaidetza, Gazteria eta Kirol Alorreko Zuzendaritza

Udaletxe plaza, zk.g., 4. solairua 31001 Iruña

☎ 948-420266 / 948-420150 📠 948-420716

🌐 [www.pamplona.es](http://www.pamplona.es)