



Ayuntamiento de
Pamplona
Iruñeko Udala

ZERBITZU-GUTUNA
ZOONOSI-UNITATEA

Hasierako onespena: 2012
Azken berrikuspenaren onespena: 2014



AURKIBIDEA

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



1 IDENTIFIKAZIOA

1.1 ALORRA

Hirigintza, Etxebizitza eta Ingurumen Alorra

- Ingurumeneko Zuzendaritza
 - Elikagaien Ikuskaritza eta Zoonosi Zerbitzua
 - Zoonosi Unitatea

1.2 JARDUERA NAGUSIAREN DESKRIBAPEN OROKORRA

Animalia solteak, abandonatuak edo galduak hartu eta artatzea, eta hortik datozen jarduketak:

- Animalia hartzea eta behar diren prebentzio- eta terapia-tratamenduak ematea.
- Egiaztatzea hala animalia-identifikazioa, mikrotxipa edo beste metodo batzuk erabiliz, nola amorruren aurkako txertaketa-egoera (txakurren kasuan).
- Jabea aurkitzea eta animalia aurkitu izana jakinaraztea. Animalia jabeari itzultzea, aurrez txertoa jarrita eta identifikatuta (txakurrak), halakorik behar izanez gero.
- Bidezkoa bada, zehapen-espeditentea irekitzeko proposamena, jabeak animalia Animaliak Hartzeko Zentrotik ezarritako epeetan eramaten ez badu.

Animaliak adoptatzea:

- Animalien gaitasuna ebaluatzea, adopzioan emateko.
- Adopzioaren aurretik, albaitariak azterketa egitea.
- Animaliak esterilizatzea, albaitaritza-langileek beharrezkoa ikusten dutenean.

Esku-hartzea, hozka egiten duten animaliek eragindako jakinarazpenik edo salaketarik badago:

- Animalia horien osasuna aztertzea.
- Arrisku potentziala ebaluatzea eta indarrean dagoen araudian aurreikusitako neurriak hartzea.

Amorruren kontrako txertoa eta txakur-identifikazioa:

- Txakurrak identifikatu eta amorruren kontra txertatzearen aldeko urteko kanpaina egitea.
- Txakurrak identifikatu eta amorruren kontra txertatzeko zerbitzu etengabea.

Zaintzea pertsonen eta animalien elkarbizitzarako jarraibideak betetzen diren.

- Esku-hartzea, animaliek sortutako eragozpenek eragindako kontsulten, kexen eta salaketen kasuan.
- Administrazio-espeditenteak irekitzea, animalia edukitzeari buruzko araudia ez betetzeagatik.

Lizentziak tramitatzea, arriskutsuak gerta daitezkeen animaliak edukitzeko, eta arriskutsuak gerta daitezkeen animalien udal-erregistroa kudeatzea.

- Herritarrei bete beharreko baldintzen berri ematea.



- Arriskutsuak gerta daitezkeen animaliak izateko lizentziak eskatzeko espedienteak tramitatzea.
- Arriskutsuak gerta daitezkeen animalien Iruñeko lizentzia-fitxategia kudeatzea.
- Arriskutsuak gerta daitezkeen animalien erregistroa kudeatzea.

Animaliak Hartzeko Zentroaren (AHZ) instalazioak antolaketa- eta garbitasun-baldintza egokietan mantentzea.

Taconerako minizooa artatu eta mantentzea.

Animaliekin zerikusia duten gaietan zabalkunde- eta informazio-jarduerak egitea, eta kontsultei, salaketei eta eskaerei erantzutea.

- Prestakuntza-ekintzak, solasaldien bidez eta Animaliak Hartzeko Zentrora bisita gidatuak eginez.
- Arriskutsuak gerta daitezkeen animaliak edukitzeari buruzko argibidea.
- Animalien adopzioa sustatzea.
- Arreta aurrez eta telefonoz

Zerbitzu jakin batzuk ematea urtero onetsitako eta Nafarroako Aldizkari Ofizialean argitara emandako udal-tasen eta prezioen arabera dago tarifatua, Iruñeko Udalaren ordenantza fiskalen eta prezio publikoen ordenantzekin bat.

2 EGINKIZUNA ETA ESKUMENAK

2.1 EGINKIZUNA

Hiriko higiena, osasuna eta ingurumena etengabe hobetzea du eginkizun Ingurumeneko Zuzendaritzak, ekintza hauen bidez:

- informazio-, sentsibilizazio- eta hezkuntza-ekintzak, ingurumenari eta osasunari lotutako alderdietan
- prebentzio- eta kontrol-ekintzak, ofiziotako ikuskapenen eta kasuan kasuko analisisien bitartez, ingurumenaren eta osasunaren arloetan
- ekintza zuzentzaileak, kexa eta salaketetatik eratorritakoak, errekerimendu eta zehapen-neurrien bitartez.

2.2 ESKUMENAK

Hirigintza, Etxebizitza eta Ingurumen Alorreko Ingurumeneko Zuzendaritzaren 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
Txakur solteak, abandonatuak edo galduak hartu eta artatzea, eta hortik datozen jarduketak	Txakurraren jabeari gehenez ere 24 ordu balioduneko epean jakinaraztea, jabea nor den baieztatzen eta kasuaren inguruabarrak baloratzen direnetik aurrera. Albaitariak egunero egiaztatu eta erregistratzea hala Zentroan dauden animalia guztien egoera nola animalien ostatu- eta mantenu-baldintzak.	Animaliak aurkitu izana epe barruan jakinarazi diren abisuen ehunekoa hilean, aipatu baldintzak betetzen dituzten aurkitutako animalia guztien gainean Egunero egindako egiaztatze-erregistroen ehunekoa hilean, Animaliak Hartzeko Zentroan sarturik dauden animalia guztien gainean
Animaliak adoptatzea	Adopziorako animalia guztien osasun-egoera aztertzea, gehenez ere 24 ordu balioduneko epean Animaliak Hartzeko Zentroan sartzen direnetik aurrera Zoonosi Unitateko langileek erabiltzaileari arreta pertsonalizatua egitea, bai eta tratu atsegin eta adeitsua ematea ere; erabiltzaileek adierazitako arazoak konpontzeko interesa agertzea eta inkestetan 3ko edo 3tik gorako gogobetetze-maila lortzea (0 eta 5 arteko eskala batean)	24 ordu baliodunean adopziorako ebaluatu diren animalien ehunekoa, Animaliak Hartzeko Zentroan sarturik dauden animalia guztien gainean Batez besteko balioespena, 3ko edo 3tik gorako puntuazioarekin, 0 eta 5 arteko baremo batean, erabiltzaileen gogobetetze-inkestan arretari eta tratuari emana
Esku-hartzea, hozka egiten duten animaliek eragindako jakinarazpenik edo salaketarik badago	Animaliak pertsonari hozka egindako kasu guztiei arreta egitea, informazio ofiziala baldin badago (Udaltzaingoaren atestatua edo agiri medikoa).	Zenbat kasuri egin zaien arreta urtean
Animaliek kutsa ditzaketen gaixotasunak begiratu eta kontrolatzea.	Urteko kanpaina eta txakurrak identifikatzeko zein amorraren aurka txertatzeko zerbitzu etengabea gauzatzea.	Zenbat txip ezarri diren urtean Zenbat txerto jarri diren urtean
Lizentziak tramitatzea, arriskutsuak gerta daitezkeen animaliak edukitzeko, eta arriskutsuak gerta daitezkeen animalien udal-erregistroa kudeatzea.	Arriskutsuak izan daitezkeen animalien lizentziatarako txosten teknikoak egitea, gehenez ere 15 eguneko epean, Zerbitzuak dokumentazio guztia eskura duenetik aurrera.	Epe barruan egindako txosten teknikoan ehunekoa hiru hilez behin, eskatutako lizentzia guztien gainean.



Zerbitzuak	Konpromisoak	Betetze-mailaren adierazleak
Animaliak Hartzeko Zentroaren (AHZ) instalazioak antolaketa- eta garbitasun-baldintza egokietan mantenduko dira.	Higiene- eta osasun-baldintza egokiak bermatzea Animaliak Hartzeko Zentroan dauden animalientzat, egunero kontrolak eginez, eta inkestetan 3ko edo 3tik gorako gogobetetze-maila lortzea (0 eta 5 arteko eskala batean).	Emaitza zuzena izan duten kontrolen ehunekoa, kontrol guztien artean. Erabiltzaileen gogobetetze-inkestan Animaliak Hartzeko Zentroaren antolaketari eta garbitasunari bana beste emandako balioespena.

4 ZERBITZU-GUTUNAREN KUDEAKETA

Ingurumeneko Zuzendaritzaren ardua 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. Bilera bat sei hilabetekoan behin.
- Urteko Auditoretza, konpromisoen betetze-maila bere osoan edo zati batean egiaztatzeko, adierazleen jarraipena ikusteko eta arduradunek urte osoan zehaztutako ekintzen kudeaketa egiaztatzeko.

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

5 ARAU ETA LEGEEN ZERRENDA

- Herri Administrazioen Araubide Juridikoaren eta Administrazio Prozedura Erkidearen azaroaren 26ko 30/1992 Legea, eta kasu zehatz bakoitzari aplikatzekoa zaion berriazko Araudia.
- Osasungintzari buruzko apirilaren 25eko 14/1986 Lege Orokorra
- Osasunari buruzko azaroaren 23ko 10/1990 Foru Legea
- Animaliak babesteari buruzko 7/1994 Foru Legea.
- Abereen Osasunari buruzko apirilaren 24ko 8/2003 Legea.
- Epizootiei buruzko Erregelamendua onesten duen 1955eko otsailaren 4ko Dekretua.
- Nafarroako Foru Komunitateko txakurren identifikazioa arautzen duen azaroaren 9ko 370/1002 Foru Dekretua.
- 1994ko irailaren 19ko Foru Agindua, Osasun kontseilariak emana, amorraren kontrako txertaketa arautu eta 370/1992 Foru Dekretua garatzen duena.
- Arriskugarri gerta daitezkeen animaliak edukitzeko araubideari buruzko abenduaren 23ko 50/1999 Legea.
- 287/2002 Errege Dekretua, martxoaren 22ko 50/1999 Legea garatzen duena.
- Xedapen orokorrak, araubide juridikoa eta zehapen prozedura administratiboa arautzen dituen 1. Osasun Ordenantza.
- Animaliak hirian edukitzeari buruzko 13. Osasun Ordenantza.



- 104/2013 FORU AGINDUA, apirilaren 12koa, Landa Garapeneko, Ingurumeneko eta Toki Administrazioako kontseilariak emana, Nafarroako gune zoologikoen baimena, sailkapena, erregistroa eta kontrol zoosanitarioa arautzen dituen (92. NAO, 2013ko maiatzaren 16koa).

6 ZERBITZUEN ERABILTZAILAILEEN ESKUBIDEAK ETA BETEBEHARRAK

Zerbitzuen erabiltzaileen eskubideak eta betebeharrak dira hala ***Iruñeko herritarrek beren Udal Administrazioaren aurrean dituzten Eskubide eta Betebearren 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) 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 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:

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

Iradozikuna edo erreklamazioa zer bidetatik jaso den, bide berbera erabiliko da haiei erantzuteko, gehienez ere 30 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 egingen da Udalaren Ohar, Kexa eta Iradokizunak kudeatzeko Prozeduran ezarritakoarekin bat.



9 JENDEARI ARRETA EGITEKO HELBIDEAK ETA ORDUTEGIAK..

Elikagaien Ikuskaritza eta Zoonosi Zerbitzua		
Helbidea	San Saturnino k. 2, lehen solairua - 31001 Iruña	
Ordutegia	Aurrez aurrekoa	Astelehenetik ostiralera (08:30 – 14:30).
	Telefonoz ☎ 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).
Harremanetarako:	Bulegoetako telefonoa	☎ 948-420430
	Bulegoetako faxa	☎ 948-420404
	Webgunea	🌐 http://www.pamplona.es

Animaliak Hartzeko Zentroa		
Helbidea	Unibertsitateko errepidea, zk.g. (Iruñeko mendebaldeko ingurabidearen zubiaren ondoan).	
Ordutegia	Aurrez aurrekoa	Astelehenetik ostiralera (12:30 – 13:30).
	Telefonoz ☎ 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).
Harremanetarako:	Bulegoetako telefonoa	☎ 948 420996
	Bulegoetako faxa	☎ 948 420997
	Helbide elektronikoa	✉ zoonosis@pamplona.es
	Webgunea	🌐 http://www.pamplona.es



10 UNITATE ARDURADUNA

Ingurumeneko Zuzendaritza

San Saturnino k. 2, lehen solairua - 31001 Iruña

☎ 948-420400, 📠 948-420404

🌐 <http://www.pamplona.es>