



Ayuntamiento de
Pamplona
Iruñeko Udala

ZERBITZU-GUTUNA
HARRESIEN INTERPRETAZIO ZENTROA

Hasierako onespina: 2014



AURKIBIDEA

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



ZERBITZU-GUTUNA HARRESIEN INTERPRETAZIO ZENTROA

1 IDENTIFIKAZIOA

1.1 ALORRA

Iruñeko gotorlekuen interpretazio zentroa Iruñeko Udalaren ENPLEGU, MERKATARITZA eta TURISMO alorraren mendean dago.

1.2 JARDUERA NAGUSIAREN DESKRIBAPEN OROKORRA

1.2.1. Interpretazio-zentroari buruzko **argibidea** eta bisitariari **arreta egitea**. Zentroan argibidea ematen da barruti gotortuari buruz nahiz interpretazio-zentroari berari buruz, eta zentrorra doazen bisitariari arreta egiten die.

.- Herritarrek, turistek eta abarrek egiten dituzten galderei e-postaz eta telefonoz erantzutea.

.- Ikastetxeetara mailinga egitea

1.2.2 **Turismo-argibidea** Iruñeko turismo-baliabideei buruz eta hirian antolatzen diren jardueri buruz.

- Turismo-planoak ematea.

1.2.3 Gotorlekuei buruzko **berariazko argitalpenak** saltzea

1.2.4 **Bisita gidatuak** barruti gotortuan barrena: asteartetik igandera, 18:00etan. Gutxienekoa. 5 leku.

1.2.5 **Sare sozialak kudeatzea** (webgunea, Facebook).

2 EGINKIZUNA, ESKUMENAK ETA BALIOAK

2.1 EGINKIZUNA

Interpretazio Zentroaren eginkizuna da hiriko baliabide turistikorik garrantzitsuenetako baten balioa nabarmendu eta erakustea, hots, *Iruñeko gotorlekuak*, bertakoek nahiz bisitariak ezagut dezaten.

Gainera, Iruñeko turismo-eskaintza zabaldu nahi da.

2.2 ESKUMENAK

Enplegu, Merkataritza eta Turismo Alorraren eskumenak jasota daude Iruñeko Udalaren Administrazioa Antolatzeko Ordenantzan (2007ko 116. NAO, irailaren 17koa).

2.3 BALIOAK

Ondare gotortuaren balioa nabarmentzea.

Ikastetxeekin elkarlanean aritzea, ikasleak prestatzeko (lehen hezkuntza, bigarren hezkuntza, unibertsitate-ikasketak, hala nola Arkitektura Fakultatea, Ondarearen Kudeaketa,...) eta ikasle atzerritarrak prestatzeko.

Harresiak dinamizatzen laguntzea, bisita gidatuak eginez.



ZERBITZU-GUTUNA HARRESIEN INTERPRETAZIO ZENTROA

3 ZERBITZUAK, KONPROMISOAK ETA BETETZE-MAILAREN ADIERAZLEAK

Zerbitzuak	Konpromisoak	Betetze-mailaren adierazleak
Argibidea ikasleentzat, oro har, eta ikastetxeentzat		
Argibidea bisitari orokorrarentzat Argibidea ikastetxeentzat	Jasotako eskari guztiei 24 orduko epean erantzutea, jasotzen direnetik.	Zenbat eskari jaso diren epealdian Erantzunaren epea batez beste. Zenbat eskariri erantzun zaien epe barnean.
BISITA GIDATUAK		
Bisita gidatuak egitea.	Behar adina jende biltzen bada, bisita gidatu bat eskainiko da barruti gotortuan barrena, asteartetik igandera.	Zenbat bisita gidatu egin diren. Parte-hartzaileen kopurua, guztira

4 ZERBITZU-GUTUNAREN KUDEAKETA

Enplegu, Merkataritza eta Turismo 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 egingen dira:

- Adierazleen bilakaerari jarraitzeko bilerak, 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

- 6/1990 Foru Legea, uztailaren 2koa, Nafarroako Toki Administrazioari buruzkoa.
- 2/1995 Foru Legea, martxoaren 10ekoa, Nafarroako Toki Ogasunei buruzkoa.
- Herri Administrazioen Araubide Juridikoaren eta Administrazio Prozedura Erkidearen 30/1992 Legea.
- 6/2006 Foru Legea, ekainaren 9koa, Kontratu Publikoei buruzkoa.
- 1/2007 Foru Legea, otsailaren 14koa, Nafarroako Toki Administrazioari buruzkoa, lan-kontratazioaren arloan.
- Euskararen erabilera eta sustapena arautzen dituen Ordenantza.



ZERBITZU-GUTUNA HARRESIEN INTERPRETAZIO ZENTROA

- Izaera Pertsonaleko Datuak babesteari buruzko abenduaren 13ko 15/1999 Lege Organikoa eta Legearen garapen-erregelamendua onesten duen 1720/2007 Errege Dekretua.
- 11/2007 Legea, ekainaren 22koa, Herritarrek Zerbitzu Publikoetan Sarbide Elektronikoa izateari buruzkoa.
- Jabetza Intelektualari buruzko Legearen Testu Bategina onesten duen 1/1996 Errege Dekretu Legegilea, apirilaren 12koa.
- ISBNaren Espainiar Agentzia arautzen duen Ministerio Agindua, 1987ko martxoaren 25ekoa
- Kontsumitzaile eta Erabiltzaileen Defentsari buruzko 7/2006 Foru Legea, ekainaren 20koa.

6 ZERBITZUEN ERABILITZAILEEN 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.

Iruñeko Gotorlekuen Interpretazio Zentroko barne-funtzionamendurako arauak.

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.

Gainera, zentrorra joandako bisitariaren gogobetetze-maila neurtzeko konpromisoarekin, aipatu zentroa kudeatzen duen enpresak protokolo bat ezarria du, bisitariaren gogobetetze-maila neurtzeko prozesua zehazte aldera, eta hartan, zentroko langileek bete beharreko jarraibideak ezarrita daude, hori guztia zerbitzuaren kalitatea neurtzeko eta, era berean, jarraibideak lortzeko, bisitarien beharrei aurrea hartzeko eta/edo egokitze aukera izan dezagun.

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:



ZERBITZU-GUTUNA HARRESIEN INTERPRETAZIO ZENTROA

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

Iradokizuna edo erreklamazioa zer bidetatik jaso den, bide berbera erabiliko da haiei erantzuteko, gehienez ere 7 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

Harresien Interpretazio Zentroa	
Helbidea	Arrieta k., zk.g. (Aralar kalearen kantoian)
Ordutegia	Aurrez aurrekoa
	Telefonoz ☎ 948 211554
Harremanetarako:	Bulegoetako telefonoa ☎
	Bulegoetako faxa ☎
	Helbide elektronikoa ✉
	Webgunea 🌐 http://www.pamplona.es http://www.turismodepamplona.es

10 UNITATE ARDURADUNA

Enplegu, Merkataritza eta Turismo Alorreko Zuzendaritza

Udaletxe plaza, zk.g. 31001 Pamplona

☎ TELEFONOA: 948420734, ☎ FAXA: 948420732

✉ E-POSTA: comercioyturismo@pamplona.es

WEBGUNEA: www.turismodepamplona.es