



Ayuntamiento de
Pamplona
Iruñeko Udala

ZERBITZU-GUTUNA

ETXEBIZITZAK ETA ERAIKINAK
ZAHARBERRITZEKO BULEGOA

Hasierako onespina: 2014

ZERBITZU-GUTUNA ETXEBIZITZAK ETA ERAIKINAK ZAHARBERRITZEKO BULEGOA

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.....	5
5	ARAU ETA LEGEEN ZERRENTA.....	5
6	ZERBITZUEN ERABILTZAILAILEEN ESKUBIDEAK ETA BETEBEHARRAK.....	6
7	LANKIDETZA ETA PARTE-HARTZEA, ALORRAREN ZERBITZUAK HOBETZEKO.....	6
8	IRADOKIZUN- ETA ERREKLAMAZIO-SISTEMA.....	7
9	JENDEARI ARRETA EGITEKO HELBIDEAK ETA ORDUTEGIAK.....	7
10	UNITATE ARDURADUNA.....	8



ZERBITZU-GUTUNA

ETXEBIZITZAK ETA ERAIKINAK ZAHARBERRITZEKO BULEGOA

1 IDENTIFIKAZIOA

1.1 ALORRA

Hirigintza, Etxebizitza eta Ingurumen Alorra

- Hirigintza eta Etxebizitzako Zuzendaritza
 - Etxebizitzak eta Eraikinak Zaharberritzeko Bulegoa

1.2 JARDUERA NAGUSIAREN DESKRIBAPEN OROKORRA

1. Hiria zaharberritzeko sustapen-eginkizuna garatzea, honako hauen bidez:

- Laguntza teknikoa eta lege- nahiz administrazio-laguntza emanez eraikinak zaharberritzeko espedienteak ongi aholkatzeko, eraikinak ahalik eta gehien egokitu daitezen irisgarritasun, eraginkortasun energetiko eta bizigarritasun arloko araudira.
- Bereziki, aholkularitza Lehentasunez Zaharberritzeko bi Eremuetako eraikinak zaharberritzeko jarduketan gainean egiten da (Alde Zaharra eta Zabalgunekak), eraikinak pixkana-pixkana egokitu daitezen indarrean dagoen araudiak ezarritakora eta, era berean, eraikuntza-elementuak interes historiko-artistikoarekin bat babesteko.
- Nafarroako Gobernuak eraikinak eta etxebizitzak zaharberritzeko dituen laguntzen espedientea bideratzea.
 - Sustatzaileei zuzeneko diru-laguntzak ematea.
 - Mailegu subsidiatuak ematea.
- Eraikinak zaharberritzeko udal-laguntzen espedienteak bideratzea.
 - Sustatzaileei zuzeneko diru-laguntzak ematea.
 - Berariazko laguntzak diru-baliabide gutxiko pertsoneri.
 - Aldamioak lagatzea
 - Berrostatatzeak udal-eraikinetan.
- Hiria zaharberritu, birsortu eta berritzeko jarduketak bultzatu eta kudeatzea, eraginkortasun energetikoarekin eta irisgarritasunarekin bat, eta auzo zaurgarrietan hiri-irudia hobetzea, partikular ukituekin hitzarmenak eginez.

2. Administrazioak eraikuntzan eta lurzorua erabileran duen esku-hartzea garatzea Iruñeko Alde Zaharra Babesteko eta Erreformatzeko Plan Bereziaren aplikazio-eremuan, eta Lehen eta Bigarren Zabalgunearen Barne Erreformatzeko Plan Bereziaren aplikazio-esparruan.

- Hirigintza-lizentziak: kasuan kasuko lizentziak izapidetuz, eta hala bada, emanez, obrak eta instalazioak gauzatze aldera, betiere Lurraldearen Antolamenduari eta Hirigintzari buruzko 35/2002 Foru Legeak ezarritakoarekin bat.



ZERBITZU-GUTUNA ETXEBIZITZAK ETA ERAIKINAK ZAHARBERRITZEKO BULEGOA

- Aholkularitza, kontsulten ebazpena, eta aldaketak Lehentasunez Zaharberritzeko Eremuetan indarrean dagoen planeamenduaren gainean, (Alde Zaharreko BBBPB eta Zabalguneetako BBBPB).
- Gauzapen-aginduak: higiezinaren egoera gainbegiratzuz, eta hala bada, higiezinaren jabeek eskatuz behar diren obrak egin ditzatela, erabilera-, kontserbazio- eta zaharberritze- betebeharrak betetze aldera, bai eta ingurunera egokitu beharra ere, Foru Lege horren 87. eta 88. artikuluetan ezarritakoarekin bat.
- Aurri-egoera deklarazioa: eraikinen egoera aztertuz eta, hala bada, higiezinaren aurri-egoera deklaratu (egiturazkoa, funtzionala edo ekonomikoa), erakinek ordezkatzeko aldera edo zaharberritze aldera, hirigintza-aurreikuspenen arabera.
- Irigarritasun Plan Bereziak bideratzea, etxebizitza-erakinetan igogailuak jartzea sustatze aldera, Nafarroan etxebizitza izateko eskubideari buruzko 10/2010 Foru Legean ezarritakoarekin bat.

2 EGINKIZUNA ETA ESKUMENAK

2.1 EGINKIZUNA

- Hiri finkatuaren hiri-kalitatea hobetzera bideratutako jarduketak sustatzea, eta hiriko ondare historiko-artistikoa babestea; betiere, Iruñeko Alde Zaharra Babesteko eta Erreformatzeko Plan Bereziaren aplikazio-eremuan, eta Lehen eta Bigarren Zabalgunearen Barne Erreformatzeko Plan Bereziaren aplikazio-esparruan arreta berezia jarrita.
- Herritarrei arreta zuzeneko, pertsonala eta espezializatua ematea, argibidea eta behar den laguntza teknikoa nahiz juridikoa emanez, hiria birgaitzeko, berronertzeko eta berritzeko jarduketak egite aldera.

2.2 ESKUMENAK

Etxebizitzak eta Eraikinak Zaharberritzeko Bulegoaren jasota daude Iruñeko Udalaren Administrazioa Antolatzeko 2011ko Ordenantzan (2011ko 178. NAO, irailaren 8koa).

ZERBITZU-GUTUNA ETXEBIZITZAK ETA ERAIKINAK ZAHARBERRITZEKO BULEGOA

3 ZERBITZUAK, KONPROMISOAK ETA BETETZE-MAILAREN ADIERAZLEAK

Zerbitzuak	Konpromisoak	Betetze-mailaren adierazleak
Herritarrari laguntza eta argibidea ematea	Tramitatze elektronikoaren erabilerari buruzko argibidea ematea, herritarrek gehiago erabil dezaten	Zenbat informazio-arreta egin diren hilean.
	Zaharberritze arloko galderak posta elektronikoz aurkezteko aukera ematea, .	Zenbat kontsulta jaso diren hilean posta elektronikoz. 24 orduan (lanegun bat) edo 24 orduan baino epe laburragoan e-posta bidez erantzun diren kontsulten ehunekoa.
	Kontsultak 24 orduetan jasotzeko aukera zabaltzea, erantzungailu bat jarritz, eta gehienez ere 24 orduko epean (lanegun bat) erantzutea guztiei.	Zenbat kontsulta jaso diren erantzungailuan. 24 orduan (lanegun bat) edo 24 orduan baino epe laburragoan erantzun diren kontsulten ehunekoa (<i>ebatziak edo teknikari arduradunari helaraziak</i>), erantzungailuan jaso direnen artean.

4 ZERBITZU-GUTUNAREN KUDEAKETA

Zaharberritze Bulegoaren 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. Bilera bat lauhilabetekoan 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 gauzatu da *Zerbitzu-Gutunen kudeaketarako eta jarraipenerako Gidan* ezarritakoaren arabera.

5 ARAU ETA LEGEEN ZERRENDA

- Herri Administrazioen Araubide Juridikoaren eta Administrazio Prozedura Erkidearen 30/1992 Legea.
- 7/1985 Legea, Toki Araubidearen Oinarri buruzkoa.
- Birgaitzeari, Hiri-berronertzeari eta -berrikuntzari buruzko ekainaren 26ko 8/2013 Legea.
- Toki Administrazioari buruzko 6/1990 Foru Legea.

ZERBITZU-GUTUNA ETXEBIZITZAK ETA ERAIKINAK ZAHARBERRITZEKO BULEGOA

- Lurraldearen Antolamenduari eta Hirigintzari buruzko 35/2002 Foru Legea.
- Nafarroan etxebizitza izateko eskubideari buruzko 10/2010 Foru Legea.
- 142/2004 Foru Dekretua, martxoaren 22koa, Nafarroako Foru Komunitateko etxebizitzetan bizi ahal izateko gutxieneko baldintzak arautzen dituena.
- 5/2010 Foru Legea, apirilaren 6koa, Pertsona guztiendako irisgarritasun unibertsalari eta diseinuari buruzkoa.
- 154/1989 Foru Dekretua, ekainaren 29koa, Oztopo Fisiko eta Zentzumenezkoei buruzko uztailaren 11ko 4/1988 Foru Legea garatu eta aplikatzeko erregelamendua onesten duena.
- 4/2006 FORU DEKRETUA, urtarrilaren 9koa, Etxebizitzaren arloko jarduketa babesgarriak eta etxebizitzetarako eraikinen sustapena arautzen dituena.
- Udal Plana. Udal Planaren Hirigintza Araudia.
- 1984ko Plan Orokorreko ordenantzak: Eraikuntzari buruzko Ordenantza Orokorra, Urbanizatzeari buruzko Ordenantza Orokorra, Hirigintza Prozedurari buruzko Ordenantza, Irisgarritasunari buruzko Ordenantza orokorra.
- Obra txikiak egiteko hirigintzako lizentziak arautzen dituen Udal Ordenantza.
- Eraikinak zaharberritzen laguntzeko Udal Ordenantza
- Iruñeko Alde Zaharra Babesteko eta Erreformatzeko Plan Berezia.
- Lehen eta Bigarren Zabalgunearen Barne Erreformatzeko Plan Berezia.

6 ZERBITZUEN ERABILTZAILIEN ESKUBIDEAK ETA BETEBEHARRAK

Zerbitzuen erabiltzaileen eskubideak eta betebeharrak dira hala ***Iruñeko herritarrek a beren Udal Administrazioaren aurrean dituzten Eskubide eta Betebeharren Gutunean bilduta daudenak Municipal*** 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.

ZERBITZU-GUTUNA ETXEBIZITZAK ETA ERAIKINAK ZAHARBERRITZEKO BULEGOA

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	Iradozikun-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 eginen da Udalaren Ohar, Kexa eta Iradozikunak kudeatzeko Prozeduran ezarritakoarekin bat.

9 JENDEARI ARRETA EGITEKO HELBIDEAK ETA ORDUTEGIAK

Etxebizitzak eta Eraikinak Zaharberritzeko Bulegoa		
Helbidea	Eslava kalea 1Bis, behea, 31001-Iruña	
Ordutegia	Aurrez aurrekoa	Astelehenetik ostiralera (08:30 – 14:30).
	Telefonoz ☎ 010 (Iruña) ☎ 948 420 100 (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	☎ 948 420 980 / 948 420 981, astelehenetik ostiralera: 08:30 - 14:30 Gainerako orduetan, arreta erantzungailuan zenbaki beretan
	Bulegoetako faxa	☎ 948 420 892
	Webgunea	🌐 http://www.pamplona.es
	Helbide elektronikoa	orve@pamplona.es



ZERBITZU-GUTUNA ETXEBIZITZAK ETA ERAIKINAK ZAHARBERRITZEKO BULEGOA

10 UNITATE ARDURADUNA

Hirigintza eta Etxebizitzako Zuzendaritza

Armada etorbidea, 2-5. sol. – 31002 - Iruña

☎ 948-420.380/381 📠 948-420.389

🌐 <http://www.pamplona.es>

Etxebizitzak eta Eraikinak Zaharberritzeko Bulegoa

Eslava kalea 1Bis, behea, 31001-Iruña

☎ 948-420.980/981 📠 948-420.892

🌐 <http://www.pamplona.es>