



Ayuntamiento de
Pamplona
Iruñeko Udala

ZERBITZU-GUTUNA
HERRITARREN SEGURTASUNEKO
ALORRA

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



1 IDENTIFIKAZIOA

1.1 ALORRA

Herritarren Segurtasuneko Alorra

1.2 JARDUERA NAGUSIAREN DESKRIBAPEN OROKORRA

Herritarren Segurtasuneko Alorrek jarduera hauek egiten ditu:

Administrazio-kudeaketa

- Jendeari arreta egin eta informazioa ematea.
- Eremu publikoaren okupazioa kudeatzea.
- Objektu galduen bulegoa kudeatzea.
- Administrazio-espeditenteak izapidetzea (baimenak, ziurtagiriak, zehazpenak...)
- Udal Diziplina (salaketak hartzea, ikuskizunak kontrolatzea, aisia-jarduerak, etab.).
- Lizentziak egiaztatzea. Eremu publikoaren okupazioa egiaztatzea (karpak eta aldi baterako instalazioak).
- Merkatu txikia kudeatzea.

UDALTZAINGOA

Zirkulazioa antolatu eta zuzentzea

- Zirkulazioa kudeatzea:
 - Ibilgailuen zirkulazioa zaindu, kontrolatu eta erregulatzea.
 - Zirkulazioa antolatzea.
 - Bide-segurtasuna aztertu eta hobetzea.
 - Kontrolak (alkoholemia, kaskoak, dokumentazioa, etab.).
 - Ibilgailu abandonatuak erretiratu eta administratzea.
 - Ibilgailu-biltegia.
 - Garraio publikoa eta eskola-garraioa kontrolatzea.
- Ibilgailuak erretiratzeko garabi-zerbitzua kudeatzea.
- Zirkulazio-istripuen Biktimei Laguntzeko Bulegoa: Atestatuak eta istripu-laguntza kudeatzea eta istripuen biktimei jarraipen zehatza egitea.

Herritarren Segurtasuna

- Herritarren errekerimendu bakoitzari arreta egitea
- Delituari aurrea hartzeko zerbitzua.
- Delinkuentziaren prebentzioa. Prebentzio-eginbideak eta behar adina jarduketa egitea, delituek eragozteko, eta jendearen segurtasuna zaintzea.
- Etxeko indarkeriaren biktimak eta adingabeak artatzea.



ZERBITZU-GUTUNA HERRITARREN SEGURTASUNA

2013. urtea

- Honako kasu hauetan jardutea: erasoak, bandalismoa, delituak, alarmak, salaketak, zaratak eta drogak.
- Udal Ordenantzak eta Bandoak eremu publikoan bete daitezen zaintzea eta kontrolatzea.
- Administrazio-polizia gisa jardutea.
- Polizia Judizial gisa jardutea, hori eskatzen zaionean eta bere eskumenen arabera.
- Gatazka pribatuak ebazten laguntzea, herritarrek eskatzen dutenean.
- Honako hauekin elkarlanean aritzea:
 - Polizia Judizialarekin (legeetan ezarritakoarekin bat).
 - Bestelako Segurtasun Indar eta Kidegoekin ordena publikoari buruzko gaietan.
 - Anbulantzia- eta suhiltzaile-zerbitzuekin (laguntza).

BABES ZIBILA

- Larrialdietan jardutea: larrialdiak koordinatu eta zuzentzea.
- Gerta daitezkeen arriskuak prebenitzea eta prebentzio-ekintzak indartzea.
- Larrialdietarako segurtasun-dispositibo bat ezartzea, bere zerbitzuak ematea udal-mugapean gerta daitezkeen arrisku larriko kasuetan, hondamendietan eta edonolako larrialdietan.
- Iruñean diharduten Babes Zibileko Boluntario Elkarteekin elkarlanean aritzea eta laguntza teknikoa ematea.
- Prentsa Zerbitzuaren bidez, komunikabideen artean zabalkunde-kanpainak sustatzea, larrialdian nola jokatu gomendatzeko.
- Babes Zibileko Udal Planak sortu, eguneratu eta abian jartzea.
- Enpresen autobabeserako planak kontrolatu eta gainbegiratzea.
- Aurrekoekin zerikusia duten gaiak oro.

MUGIKORTASUNA

- Espazio publikoaren erabilera antolatu eta arautzea, ibilgailuen zein oinezkoen mugikortasuna bermatze aldera.
- Xedapenak eta arauak egitea, ibilgailuen zirkulazioa, trafiko-seinaleak eta aparkatzekoak, eta bidaiarien zein salgaien garraioa arautzeko.
- Lankidetzan aritzea, mugikortasunaren aferetan zerbitzuak ematen dituzten edo eskumenak dauzkaten gainerako entitate publiko eta pribatuekin.
- Zirkulazioari eta mugikortasunari buruzko azterlanak egitea.
- Konpromisoak eta hitzarmenak sustatzea, erakunde publikoen zein pribatuen eta herritarren artean, mugikortasunari buruz.
- Mugikortasunarekin zerikusia duten alderdiak zehaztu eta horiei buruzko argibideak ematea, eremu eta espazio publikoak birmoldatzeko proiektuetan.
- Aparkatze Mugatuko eta Murriztuko eremuak kudeatzea.



ZERBITZU-GUTUNA HERRITARREN SEGURTASUNA

2013. urtea

- Guneen erreserba iraunkorrerako lizentziak kudeatzea.
- Udal-mugapean semaforoen erregulazioa kudeatzea.
- Udal-mugapea ukitzen dituzten mugikortasunari buruzko hitzarmen eta planak bete daitezen zaintzea.
- Zirkulazioa antolatzeko jarduketak zuzendu eta arautzea.
- Iruñeko zirkulazio-seinaleztapena kudeatzea.
- Harremanetan egotea hiriko mugikortasunari, zirkulazioari eta garraioei dagozkien aferetan zerbitzuak ematen dituzten edo eskumenak dauzkaten entitate publiko eta pribatuekin, betiere udal-mugapean edo haiek ukitzen badituzte.
- Azterlan eta analisiak egitea, ibilgailuen zirkulazioaren eta oinezkoenaren arteko orekarako irizpideak zehazte aldera.
- Aparkatzeko baimen bereziak ematea mugikortasun urriko pertsoneri, bai eta beste edozein baimen ere, baldin eta mugikortasunarekin zerikusirik badu eta hari buruzko eskumena beste inongo organori ez bazaio egotzi.

2 EGINKIZUNA ETA ESKUMENAK

2.1 EGINKIZUNA

Eskubide eta askatasunen erabilera libreba babestea eta herritarren segurtasuna bermatzea da Herritarren Segurtasun Alorraren eginkizuna, elkarbizitza baketsua zainduz eta pertsonak zein euren ondasunak legearekin bat babestuz, bai eta gerta daitezkeen larrialdi-egoeren ondorioak prebenitu eta ahalik eta gehien gutxitzea ere, eta, horren bitartez, herritarren bizi kalitatearen eta gizarte ongizatearen hobekuntza lortuz.

2.2 ESKUMENAK

Herritarren Segurtasuneko Alorraren eskumenak jasota daude Iruñeko Udalaren Administrazioa Antolatzeko Ordenantzan (2007ko 116. NAO, irailaren 17koa).

3 ZERBITZUAK, KONPROMISOAK ETA BETETZE-MAILAREN ADIERAZLEAK

Zerbitzuak	Konpromisoak	Betetze-mailaren adierazleak
Administrazio-kudeaketa:		
Objektu galduak jaso eta entregatzea.	Objektuen jabeei berehalakoan jakinaraztea, jabeak aurrez Udalari gauzakiaren galera edo lapurreta jakinarazitako kasuetan.	Aurkitutako eta jabeei jakinarazitako objektuen ehunekoak, Udalari jakinarazitako objektu galdu guztien gainean.
Eremu publikoaren okupazioa baimentzea	Eremu publikoa okupatzeko 24 ordu lehenago eskatutako eskaera guztiak berehala kudeatzea (etxe-aldaketak egiteko tokia erreserbatzea, etab.), betiere	Gutxienez 24 ordu lehenago egin eta berehalakoan kudeatutako eskaeren ehunekoak.



ZERBITZU-GUTUNA HERRITARREN SEGURTASUNA

2013. urtea

	galdatutako betebeharrak betetzen dituztela.	
Zirkulazio-isunen kontrako errekurtsoak ebaztea	Isunen kontrako errekurtsoen % 70 gehienez ere 30 eguneko epean ebaztea.	Gehienez ere 30 eguneko epean ebatzitako isunen kontrako errekurtsoen ehunekoa.
Udaltzaingoa:		
Herritarren segurtasuna.	<p>Esparru publikoen babes eta segurtasuna hobetzea.</p> <p>Herritarren errekimenduaren erantzunaren denbora batez beste 5 minututik beherakoa izatea bermatzea.</p> <p>Genero- eta etxeko indarkeriaren biktima bakoitza artatzea.</p> <p>Gizalagearen kontrako portaerak eragindako arazo guztiei jarraipena egitea.</p>	<p>Prebentzio-adierazleak. Zenbat ordu prebentzio orokorreko eta bereziko patruilatze-lanetan.</p> <p>Erantzunaren batez besteko denbora deia jasotzen denetik lehen udaltzaina iristen den arte.</p> <p>Babes-agindua duten emakume guztiekin aldian behin harremanetan sartzeari.</p> <p>Zenbat erreklamazio egin dituzten herritarrek, arrazo horiek eraginda.</p> <p>Zenbat kontrol eratorri diren egintza horietatik.</p>
SMS mezu-zerbitzua - Garabi-alertak.	Udaltzaingoaren abisu-sisteman izena emandako guztiei ohartaraztea, haien ibilgailuarekin lotuta dauden gaiak direla-eta beharrezkoa denean.	Garabia iritsi aurretik beren ibilgailua kentzen duten titularren ehunekoa, SMSa jaso duten guztien gainean –zertarako eta jakinarazteko garabia atera dela ibilgailua kentzera–.
Zirkulazioa Kudeatzea: Zirkulazioa zaindu, kontrolatu eta erregulatzea.	Bide Segurtasuna hobetzea, ikastetxeen inguruetan abiadura-, alkoholemia- eta droga-kontrolak eginez eta zirkulazioa erregulatuz.	Zenbat ordu erabili diren ikastetxe inguruetakoz zirkulazioa erregulatzeke. Eskola Garraioko zenbat ibilgailu kontrolatu diren.
Bide Hezkuntzako prestakuntza.	Bide-segurtasunaren arloan, eskola-esparruan prestakuntza-ekintzak garatzea	Zenbat prestakuntza-ekintza urtean bide-segurtasunaren arloan, eskola-esparruan.
Arta ematea auto-istripuetan.	Jarraipena egitea 30 eguneko trafik-istripuen biktima larri guztiei. Atestatuak konpainientzat egiteko erantzunaren denbora 20 egunetik	Zenbat ikasle izan diren guztira Bide Segurtasuneko prestakuntza-ekintzetan. Zenbat kontaktu egin diren trafiko-istripuen biktima larriekin. Erantzunaren epea batez beste.



ZERBITZU-GUTUNA HERRITARREN SEGURTASUNA

2013. urtea

	beherakoa izatea. Istripuei buruzko azterlanak egitea bide-segurtasuna hobetzeko.	Zenbat istripu-azterlan egin diren urtean.
Herritarren erreklamazioak.	Herritarren kexei edo erreklamazioei gehienez ere 20 eguneko epean erantzutea.	Erantzunaren batez besteko epea jasotako kexen artean.
Babes Zibila		
Gerta daitezkeen arriskuak prebenitzea eta prebentzio-ekintzak indartzea.	Prebentzio-dispositibo bat ezartzea, ibilgailuen jabeei ohartaraztea eta ibilgailuak erretiratzea koordinatzeko, uholde-alerta dagoenean.	Zenbat SMS bidali zaizkien ibilgailuen jabeei, aurrez zerbitzu hori eskatu dutenen artean. Zenbat esku-hartze egin diren ibilgailuak erretiratzeko. Zenbat telefono-kontaktu egin diren uholde-arriskuko eremuetan kokaturiko ibilgailuen jabeei ohartarazteko, Iruñeko mugapean betiere.
Mugikortasuna		
Minusbaliatuei erabilera orokorreko aparkaleku-erreserbak ematea.	Minusbaliatuei erabilera orokorreko aparkaleku-erreserbak emateko eskaeren % 100 gehienez 30 eguneko epean izapidetuko dira.	Minusbaliatuei erabilera orokorreko aparkaleku-erreserbak emateko eskaeren ehunekoa, gehienez 30 eguneko epean izapidetuak.
Aparkatze Murriztuko Eremuak kudeatzea	Bizilagun-txartel berrien % 100 izapidetuko dira gehienez ere astebeteko epean (behar den dokumentazio guztia aurkezten bada).	Gehienez astebete izapidetu diren bizilagun-txartel berrien ehunekoa.

4 ZERBITZU-GUTUNAREN KUDEAKETA

Herritarren Segurtasuneko Alorreko Zuzendaritzaren ardura da behar diren neurriak hartzea konpromisoak gauzatzeko, eta, era berean, adierazleak urtean nola bilakatzen diren jarraitzeko eta kontrolatzeko. Alorrek aukeratzeko duen jarraipen-sistema edozein den ere, gutxienez honako jarduketak hauek egingen dira:

- Adierazleen bilakaerari jarraitzeko bilerak, sei 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

Udaltzaingoaren eskumenetan:

- 2/1989 Foru Legea, martxoaren 13koa, Ikuskizun Publiko eta Josteta Jardueri buruzkoa (33. NAO, 1989/03/17koa).



ZERBITZU-GUTUNA HERRITARREN SEGURTASUNA

2013. urtea

- 8/2007 Foru Legea, martxoaren 23koa, Nafarroako Poliziei buruzkoa (2007/04/02ko NAO).
- 15/2010 Foru Legea, urriaren 25ekoa, Nafarroako Poliziei buruzko martxoaren 23ko 8/2007 Foru Legea aldatzen duena. (2008/10/22ko 133. NAO).
- 4/2005 Foru Legea, martxoaren 22koa, Ingurumena Babesteko Esku hartzeari buruzkoa (39. NAO, 2005/4/1ekoa).
- 1/92 Lege Organikoa, otsailaren 21ekoa, Hiritarren Segurtasunari buruzkoa (46. NAO, 1992/2/22koa).
- **Trafikoaren eta Mugikortasunaren eskumenetan:** 18/2009 Legea, azaroaren 23koa, Trafikoari, Motordun Ibilgailuak Zirkulatzeari eta Bide Segurtasunari buruzko Legearen testu artikulatua aldatzen duena, zehapengaiak arautzen dituen martxoaren 2ko 339/1990 Errege Dekretu Legegilearen bidez onetsia (283. EAO, 2009ko azaroaren 24koa).
- 339/1990 Errege Dekretu Legegilea, Trafikoari, Motordun Ibilgailuak Zirkulatzeari eta Bide Segurtasunari buruzko Legearen testu artikulatua onesten duena (63. EAO, 1990/03/14koa).
- 13/1992 Errege Dekretua, Zirkulazioaren Erregelamendu Orokorra onesten duena (27. EAO, 1992/01/31koa).
- 772/1997 Errege Dekretua, Gidarien Erregelamendu Orokorra onesten duena (135. EAO, 1997/06/6koa).
- 2822/1998 Errege Dekretua, Ibilgailuen Erregelamendu Orokorra onesten duena (22. EAO, 1999/01/26koa).
- Iruñeko zirkulazioari buruzko Udal Ordenantza.
- Aparkatze Mugatuko eta Murriztuko Eremuak arautzen dituen Ordenantza
- 51/2003 Legea, abenduaren 2koa, desgaitasuna duten pertsonen aukera-berdintasunari, bereizkeriarik ezari eta irisgarritasun unibertsalari buruzkoa.
- 1544/2007 Errege Dekretua, azaroaren 23koa, desgaitasuna duten pertsonendako garraio-moldeetan sartzeko eta erabiltzeko irisgarritasunaren eta bereizkeriarik ezaren oinarritzko baldintzak arautzen dituena.
- 5/2010 Foru Legea, apirilaren 6koa, Pertsona guztiendako irisgarritasun unibertsalari eta diseinuari buruzkoa.
- 4/1988 Foru Legea, uztailaren 11koa, Hesi fisiko eta sentsozialei buruzkoa.
- Ekainaren 29ko 154/1989 Foru Dekretua. Hesi fisiko eta sentsozialei buruzko uztailaren 11ko 4/1988 Foru Legea garatu eta aplikatzeko erregelamendua.
- 57/1990 Foru Dekretua, martxoaren 15ekoa, Garraioetako hesi fisiko eta sentsozialak ezabatzeko erregelamendua onesten duena.

Babes Zibilaren eskumenetan:

- Babes Zibilari buruzko 2/1985 Legea (1985eko urtarrilaren 25eko EAO).
- 1378/1985 Errege Dekretua, arrisku larriko, hondamendiko edo hondamen publikoko larrialdietan jarduteko behin-behineko neurriei buruzkoa.
- 407/1992 Errege Dekretua, Babes Zibilari buruzko Oinarritzko Araua onesten duena.
- 8/2005 Foru Legea, Nafarroako Larrialdien Kudeaketari buruzkoa.
- 14/2008 Foru Dekretua, Nafarroako Babes Zibileko Batzordea arautzen duena.



- 393/2007 Errege Dekretua, larrialdi-egoerak eragin ditzaketen jarduerak egiten dituzten zentro, establezimendu eta egoitzetako Autobabeserako Oinarrizko Araua onesten duena.

6 ZERBITZUEN ERABILTZAILAILEEN 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:

- 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	Herritarrendako Laguntza Bulegoa (Kale Nagusia 2, Kondestablearen Jauregia)
Telefonoz	☎ 010 (Iruña) ☎ 948 420 100 (Iruñeaz kanpotik deituz gero)
Bide telematikoa	Iradokizun-postontzia , Iruñeko Udalaren webgunearen <i>Izapiderik eskatuena</i> atalean kokatua: www.pamplona.es

Iradokizuna 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 iradokizunak kudeatzeko Prozeduran ezarritakoarekin bat.



9 JENDEARI ARRETA EGITEKO HELBIDEAK ETA ORDUTEGIAK

Herritarren Segurtasuneko Alorra	
Helbidea	Iratxeko monasterioaren k. 2, behea - 31011 Iruña.
Ordutegia	Aurrez aurrekoa Astelehenetik ostiralera (08:30 – 14:30 (*). Sanferminetan: Egunero, 24 orduetan. (* Bulego irekia salaketak, kexak eta erreklamazioak eguneko 24 orduetan jasotzeko.
	Telefonoz ☎ 010 (Iruña) ☎ 948 420100 (Iruñetik kanpo deituz gero) Astelehenetik ostiralera (8:00 – 19:00). Larunbatetan (09:30 – 13:30). Sanferminetan: Egunero (09:30 – 13:30). Udako gainerako asteetan (07/15etik 08/31ra): Astelehenetik ostiralera (08:00 – 15:00).
Harremanetarako:	Bulegoetako telefonoa ☎ 948 420601 (Administrazio Orokorra) ☎ 948 420612 (Objektu galduak) 948 420608 (Trafiko-isunen kontrako alegazioak) 948 420636 (Trafiko-isunen kontrako errekursoak) ☎ 092 (Udaltzaingoa- LARRIALDIAK 24 orduz)
	Bulegoetako faxa ☎ 948 420 666
	Helbide elektronikoa ✉ pamplona@pamplona.es
	Webgunea 🌐 http://www.pamplona.es

10 UNIDADE ARDURADUNA

Herritarrendako Segurtasuneko Alorreko Zuzendaritza

Herritarren Segurtasuneko Alorraren Administrazio Kudeaketarako Unitatea

Iratxeko monasterioaren k. 2, behea - 31011 Iruña.

☎ 948 420 601 ☎ 948 420 666

✉ pamplona@pamplona.es, 🌐 <http://www.pamplona.es>