



Ayuntamiento de  
**Pamplona**  
Iruñeko Udala

---

**ZERBITZU-GUTUNA**  
**HERRITARRENDAKO LAGUNTZA**  
**ZERBITZUA**

---

Hasierako onespina: 2012  
Azken berrikuspenaren onspina: 2014



## AURKIBIDEA

---

0	ZERBITZU-GUTUNAREN KONTZEPTUA ETA IRISMENA.....	3
1	EGINKIZUNA ETA ESKUMENAK .....	3
2	ZERBITZUAREN IDENTIFIKAZIOA ETA JARDUERA NAGUSIAREN DESKRIBAPEN OROKORRA .....	3
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 .....	6
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.....	8
11	ERANSKINAK.....	8

## ZERBITZU-GUTUNA

### Herritarrei Laguntzeko Zerbitzua

#### 0 ZERBITZU-GUTUNAREN KONTZEPTUA ETA IRISMENA

---

Gutun hau agiri publiko bat da eta honi buruzko informazioa ematen du:

- Herritarrendako Laguntza Zerbitzuak (HLZ) ematen dituen zerbitzuak;
- bere gain hartzen dituen kalitate-konpromisoak, jarraipen-adierazleen bidez;
- parte-hartzeko eta zerbitzua hobetzeko moduak, eta
- zerbitzua erabiltzen duten herritarren/erabiltzaileen eskubideak eta erantzukizunak.

Gutun hau zuzendua dago bai zerbitzua erabiltzen duten herritarrei/erabiltzaileei, bai Udaleko alor guztiei, eta eskatzen duenari berehalakoan eta dohainik igorriko zaio.

#### 1 EGINKIZUNA ETA ESKUMENAK

---

Udalaren eta herritarren artean komunikatzeko eta hitz egiteko bideak irekitzea da Herritarrendako Laguntza Zerbitzuaren **EGINKIZUNA**, bai eta Udalaren eta herritarren arteko harremanak erraztea ere.

Hona Zerbitzuaren helburu nagusiak, guztiak ere Zerbitzuaren Kalitate Eskuliburuan zehaztuak:

- Administrazioa herritarrengana hurbiltzea eta haienganako harremanak sustatzea, informazioaren eta kudeaketaren ikuspuntutik.
- Herritarrek maizen eskatzen dituzten zerbitzu-eskaerak zerbitzu bakar batean bildu eta kudeatzea, Alorren arteko elkarlana xede harturik.
- Giza baliabideak eta baliabide materialak ahalik eta hobekien erabiltzea, eskaerei erantzuteko ebazpenak arinduz eta herritarren joan-etorriak ahalik eta gehien gutxituz.
- Herritarren komunikazio- eta elkarlan-maila hobetzea.

Herritarrendako Laguntza Zerbitzua Herritarren Partaidetza, Gazteria eta Kirol Alorraren mendean dago, eta haren **ESKUMENAK**, Iruñeko Udalaren Administrazioa Antolatzeke 2011ko Ordenantzan jasota (2011ko 178. NAO, irailaren 8koa).

#### 2 ZERBITZUAREN IDENTIFIKAZIOA ETA JARDUERA NAGUSIAREN DESKRIBAPEN OROKORRA

---

Herritarrendako Laguntza Zerbitzua (HLZ) bide anitzeko plataforma bat da (aurrez aurrekoa, telefono bidezkoa eta telematikoa), eta herritarrei informazio-, izapide- eta kudeaketa-zerbitzu hauek ematen dizkie.

Zehazki, hona hemen zerbitzuak bidez bide zehazturik:



## ZERBITZU-GUTUNA

### Herritarrei Laguntzeko Zerbitzua

ZERBITZUAK ETA ARRETA BIDEAK		TELEFONUZ	AURREZ AURREKOA	BIDE TELEMATIKOA
<b>INFORMAZIOA ETA LAGUNTZA</b>	Zerbitzuaren datu-basea aldi berean behin eta sistematikoki eguneratu eta mantentzea, interes orokorreko INFORMAZIOA eskaintzeko, askotariko alderdiei buruz. Hona hemen nabariak: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Udal-izapideak eta beste administrazio publiko batzuetakoak.</li> <li>- Entitateak, zerbitzuak eta hiri-ekipamenduak</li> <li>- Jardueren, deialdien, enplegu-eskaintzen eta abarren agenda.</li> <li>- Garraio publikoak</li> </ul>	X	X (*)	X
<b>TRAMITAZIOA</b> Beste udal-alar batzuentzat, bitartekari gisa balio du eta, are gehiago, zenbaitetan, izapidegile gisa ere bai.	Erroldatze Agiriak eta Ziurtagiriak	X		X
	Erroldatze-agiria (negatiboan)		X	
	Zirkulazio-ordainagiriaren kopiak	X		X
	Zirkulazio-zergaren ordainketa egunean izatearen gaineko agiria	X		X
	Prozedura betearazlean ordainketa egunean izatearen gaineko agiria	X		X
	Jabetzen titularitatea	X		X
	Hiri- eta landa-jabetzen konpultsak (PFEZ)	X		X
	Hiri- eta landa-jabetzen konpultsak urtebetara	X		X
	Jabetzen, ibilgailuen eta JEZaren konpultsak	X		X
	Hiri-jabetzen gabeziaren edota edukitzaren konpultsak	X		X
	JEZaren kontzeptuen konpultsak	X		X
	JEZaren kontzeptuen konpultsak (PFEZ)	X		
	Alta-ziurtagiria bikote egonkorren Erregistroan	X	X	
	Bikote egonkorren Erregistroan jasota ez egotearen ziurtagiria		X	
	Baja-ziurtagiria bikote egonkorren Erregistroan		X	
	Factura-e postontzien mantentze-lanak	X		
	Informazio-zerrendak	X		X
	Eskabide-, plegu- eta galdetegi-bidalketa	X		X
	Objektu galduak	X		X
	Garabia-alertarako harpidetza	X		X
	Gainbalioaren simulazioak	X		X
	Erroldaren gaineko kontsultak, hauteskunde garaian	X	X	X
	Erregistroa		X	X
Errolda: altak, bajak eta aldaketak		X		
Ezkontza zibilen kudeaketa		X		
Izatezko bikoteen erregistro-kudeaketa		X		
<b>KUDEAKETA</b>	Jardueretan izena ematea	X		X
	Hitzordua eskatzea	X		
	Inkestak	X		X
	Zerrendetara eta ohar interesgarrietara harpidetzea	X		X
	Bozketak	X		X
<b>HERRITARREN PARTAIDETZA</b>	Herritarrek udal-eskumeneko gaietan parte har dezaten sustatzea, oharrak, kexak eta iradokizunak jaso, erregistratu eta kasuan kasuko udal-zerbitzuetara bidaliz eta herritarrari erantzuna itzuliz.	X	X (**)	X
<b>TELEFONO GUNEA ETA KOMUNIKAZIOAK</b>	010 ohiko telefonogune-zerbitzuaren bitartez, hala deiak jasotzeko nola deiak egiteko.	X		
	Beste udal-alar batzuen telefono-deiak egiteko, SMSak bidaltzeko eta posta elektronikoko igortzeko zerbitzua.	X		

## ZERBITZU-GUTUNA

### Herritarrei Laguntzeko Zerbitzua

(\*) Informazio-zerbitzua: atezainak arduratzen dira mostradorera hurbiltzen diren pertsonak aholkatzeaz, eskatzen duten informazioa udalaren webean bilatuz.

(\*\*) Aurrez aurreko arretan kudeaketa egiten da, erregistroan eskabide orokorra aurkeztuta.

### 3 ZERBITZUAK, KONPROMISOAK ETA BETETZE-MAILAREN ADIERAZLEAK.

ZERBITZUAK	KONPROMISOAK	AURREZ AURREKOA	TELEFONOZ	BIDE TELEMATIKOA	BETETZE-MAILAREN ADIERAZLEAK
INFORMAZIOA ETA LAGUNTZA	AURREZ AURREKO arreta-emateetan, itxaronaldia, bana beste, 8 minututik beherakoa izanen da, eta, gutxienez, % 70 10 minutukoak izanen dira, gehienez	X			Aurrez aurreko itxaronaldia, bana beste 10 minututik beherako itxaronaldia izan duten arreten ehunekoa
	Jasotako deien % 90ri emanen zaie erantzuna.		X		Erantzundako deien ehunekoa, guztira jaso diren deien gainean
	Itxaronaldia, bana beste, 20 segundotik beherakoa izanen da DEIEN % 80ren kasuan.		X		Deien itxaronaldia, bana beste Zenbat dei guztira Gehienez 20 segundoko itxaronaldia izan duten deien ehunekoa
	Telefonoz ematen diren informazioa eta dokumentazioa doan bidaliko da gehienez ere 48 lanorduko epean, bidea edozein den ere.		X	X	Epe barruan bidali diren informazio-eskaerak (% 100) (laginketa)
	Erabiltzaileari eskaintzen zaion toki-esparruko eta izaera publikoko informazio guztia eguneratua izatea, eta datu-basean ez badago, bilatu egiten da.	X	X	X	Eguneratutako fitxen ehunekoa, fitxa guztien gainean
	Jasotako zerbitzuari, tratuari, hizkuntzari eta erantzunen eraginkortasunari buruzko gogobetetze-maila batez beste gutxienez 7,5 izatea (1etik 10erako eskalan).	X	X	X	Jasotako zerbitzuari buruzko gogobetetze-maila, bana beste (inkesta)
	Erregistroak, Erroldan alta ematea eta errolda-agiriak unean bertan egiten dira.	X	X		Zenbat agiri-erregistro, -alta eta -jaulkipen.
HERRITARREN PARTAIDETZA	Herritarrek jakinarazitako ohar, kexa eta iradokizunen % 92 24 orduko epean igorriko dira kasuan kasuko udal-alorrera.		X	X	Epe barruan alorretara bidalitako Ohar, Kexa eta Iradokizunen ehunekoa
	Ohar, kexa eta iradokizunen % 90 gehienez ere 5 laneguneko epean erantzunen zaizkie herritarrei, kasuan kasuko alorraren erantzuna jaso eta hortik aitzina.		X	X	Epe barruan erabiltzaileari erantzundako Ohar, Kexa eta Iradokizunen ehunekoa



## ZERBITZU-GUTUNA

### Herritarrei Laguntzeko Zerbitzua

#### 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. Alorrek aukeratzen duen jarraipen-sistema edozein den ere, gutxienez honako jarduketa hauek egingen dira:

- Adierazleen bilakaerari jarraitzeko bilerak, sei hilez behin.
- Urteko Barne 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

- Herritarren Partaidetza arautzen duen Iruñeko Udalaren Erregelamendu Organikoa.
- Deialdi publikoa arautzen duten oinarriak, herritarren partaidetzaren esparruko irabazi-asmorik gabeko herritarren elkarte eta entitateei diru-laguntzak emateko.
- Diru-laguntzei buruzko 38/2003 Lege Orokorra, azaroaren 17koa.
- Diru-laguntzei buruzko ordenantza orokorra.
- 57/2003 Legea, abenduaren 16koa, Tokiko gobernua modernizatzeko neurriei buruzkoa (301. NAO, 2003/12/17koa).
- 6/2006 Foru Legea, ekainaren 9koa, Kontratu Publikoei buruzkoa (72. NAO, 2006/06/16koa).
- Izaera Pertsonaleko Datuak babesteari buruzko abenduaren 13ko 15/1999 Lege Organikoa (298. EAO, 1999/12/14koa).

#### 6 ZERBITZUEN ERABILTZAILEEN 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.

Besteak beste **eskubide** hauek dituzte:

- Herritarrek eskubidea dute arreta adeitsu, arduratsu eta begirunezkoa jasotzeko, baldintza berberetan eta inolako bazterkeriarik gabe, eta zalutasunez zein erabilerraztasunez.
- Herritarrek eskubidea dute informazioa aurrez aurre, telefonoz edo bide telematikoz jasotzeko Udalaren jarduera, kudeaketa eta funtzionamenduari buruz eta Udalak ematen dituen zerbitzuei buruz. Era berean, eskubidea dute zer egoiztatara jo behar duten jakiteko, bai eta Udalak zer konpromiso hartzen dituen jakiteko eskubidea ere, zerbitzuak emateko.
- Herritarrek eskubidea dute arreta baldintza berberetan jasotzeko, zerbitzu publikoak erabiltzerakoan, indarreko araudiarekin bat jaso ere.



## ZERBITZU-GUTUNA

### Herritarrei Laguntzeko Zerbitzua

- Herritarrek eskubidea dute Udal Administrazioaren funtzionamenduari buruzko erreklamazioak, kexak eta iradokizunak egin zein horietarako erantzunak jasotzeko.

Iruñeko herritarrek, aldi berean, **betebehar** hauek dituzte:

- Udalaren edo administrazioaren arau, ordenantza eta erregelamenduek ezarritako betebeharrak betetzea, bai eta eragiten dizkieten ebazpen edota erabakiak ere.
- Eskatzen dizkieten datuak eta informazioa ematea, indarreko legeriarekin bat, baldin eta justifikatuta badago beharrezkoak direla, administrazioko prozedurak izapidetu eta haiei modu egokian buru emateko.
- Errespetua erakutsi eta tratu egokia ematea Udal Administrazioa osatzen duten langileei eta bertako agintariei, Udaleko langileek eta agintariek herritarrei erakutsi behar dizkieten begirunearen eta adeitasunaren truke.
- Haien jarduketa edo jardueretan atzemandako hutsuneak konpondu eta zuzentzea, bereziki Udal Administrazioak hori egiteko eskatzen badie.

#### 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>Herritarrendako Laguntza Bulegoa</b> (Kale Nagusia 2, 31001 - Iruña)
<b>Telefonoz</b>	☎ 010 (Iruña) ☎ 948 420 100 (Iruñeaz kanpotik deituz gero)
<b>Bide telematikoa</b>	<b>Iradozikun-postontzia</b> , Iruñeko Udalaren webgunearen <b>izapiderik eskatuenak</b> atalean kokatua: <a href="http://www.pamplona.es">www.pamplona.es</a>

Iradozikunak edo erreklamazioak zer bidetatik jaso diren, bide berbera erabiliko da haiei erantzuteko, gehienez ere 15 egun balioduneko epean. Epe horretan erantzun osorik ematerik ez badago, herritarrei jakinaraziko zaie zer jarduketa egiten ari diren eta zer datatan aurreikusia dagoen erantzutea.

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



## ZERBITZU-GUTUNA

### Herritarrei Laguntzeko Zerbitzua

#### 9 JENDEARI ARRETA EGITEKO HELBIDEAK ETA ORDUTEGIAK

Herritarrendako Laguntza Zerbitzua				
<b>Aurrez aurrekoa</b>	HLB (Herritarrendako Laguntza Bulegoa)	Helbidea	Kale Nagusia, 2 - 31001 Iruña	
		Ordutegia	Astelehenetik ostiralera (08:30 – 14:30).	
<b>Telefonoz</b>	010.	Harreman etarako:	Telefonoz	
			☎ 010 (Iruñetik deituz gero). Prezioaren deia, operadorearen tarifaren arabera.	
		☎ 948 420 100 (Iruñeaz kanpotik edo sakelako telefono batetik deituz gero, edo deitzen duenak tarifa laua badu telefono finkoetara deitzeko)		
		Faxa: 📠 948 420 420		
		Ordutegia	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 (8:00 – 15:00).	
<b>Bide telematikoa</b>	Helbide elektronikoa	✉ <a href="mailto:pamplona@pamplona.es">pamplona@pamplona.es</a>		
	Webgunea	🌐 <a href="http://www.pamplona.es">www.pamplona.es</a>	Sare Soziala	<a href="http://twitter.com/#!/010_Pamplona">http://twitter.com/#!/010_Pamplona</a>
	Ordutegia	24 orduetan, 7 egunez astean		

#### 10 UNITATE ARDURADUNA

##### Herritarren Partaidetza, Gazteria eta Kirol Alorreko Zuzendaritza

Udaletxe plaza zk.g., 4.a - 31001 - IRUÑA

☎ 948 420 266, 📠 948 420 716

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

#### 11 ERANSKINAK

- Herritarrendako Laguntza Zerbitzuaren adierazleen definizioa.