



Ayuntamiento de
Pamplona
Iruñeko Udala

ZERBITZU-KARTA

**“JESUS ETA MARIA” TURISTA ETA
ERROMESEN ATERPETXEA**

2016. URTEA



AURKIBIDEA

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



1. IDENTIFIKAZIOA

1.1. ALORRA

Ogasuna, Gizarte Ekonomia, Enplegua, Merkataritza eta Turismoa

- Turismoa

1.2. JARDUERA NAGUSIAREN DESKRIBAPEN OROKORRA

1. Done Jakue bideko erromesei aterpe eman maiatzetik irailera bitartean, eta urteko gainerako garaietan baita turistei ere, kasu horretan aldez aurretiko erreserba egitea posible delarik.
2. Done Jakue bidearekin zerikusia duten erakusketa, kontzertu, eta abarrentzako aretoak erabilgarri izan
3. Erromes eta turistei arta egin, honako zerbitzu hauek eskainiz:
 - informazio orokorra: posta-bulego, osasun zentro, farmazia, telefonotegi edo denden kokapena, meza ordutegiak, etab.
 - turismo-argibideak: hiriaren planoak eman eta Iruñeko Udalaren Turismo Bulegora bideratu.
4. Erromesari Done Jakue bidea egitea errazteko motxila, maleta, ekipajea edo beste edozein artikulua garraiatu, kanpo-enpresa baten bidez.
5. Erromesen ziurtagiriak saldu eta zigilatu

2. EGINKIZUNA ETA ESKUMENAK

2.1. EGINKIZUNA

Iruñeko Udalarena den “Jesus eta Maria” turista eta erromesen aterpetxearen eginkizuna da Done Jakue Bideko erromesei eta hirira datozen turistei ostatu ematea, hiriak eskaintzen dituen hainbat zerbitzuri buruzko informazioa ematea eta kultur eta aisialdi jardueri buruzko informazio eskaerak Turismo Bulegora bideratzea.

2.2. ESKUMENAK

Iruñeko Udaleko UDAL-ANTOLAKETARI BURUZKO DEKRETUAN jasota daudenak dira haren eskumenak (DAL 15-SEP-15-215. NAO, 15/10/29 egunekoak).

2.3. BALIOAK

- Errespetu pertsonala
- Berdintasuna
- Zerbitzua
- Gardentasuna



3. ZERBITZUAK, KONPROMISOAK ETA BETETZE-MAILAREN ADIERAZLEAK

Zerbitzuak	Konpromisoak	Betetze-mailaren adierazleak
Ostatua	Egunean 112 ohe eskaintzea	Eskaintako ohe-kopurua
	Egonaldia erosoagoa egiteko, beharrezkoa den ekipamendua erabiltzaileen eskura jartzea, hala nola arropa-garbigailuak eta -lehorgailuak, bitrozeramika-sukaldea, mikrouhin-labea, labea, hozkailua, ile-lehorgailua, esekitokiak, internet zerbitzua duten ekipoak, doaneko wifia, egongela eta bizikletak aparkatzeko euskarriak	Aterpetxean erabilgarri dagoen ekipamendua
	Turisten erreserba eskaerak 24-48 orduko tartean erantzutea	Jasotako eskaera guztietatik, epe barruan erantzundako erreserba-eskaeren hilabeteko ehunekoak
	Eraikinaren eta instalazioen mantentze egokia eta eguneko garbiketa bermatzea, eguneroko garbiketa-kontrolen bidez	Eguneko lan-plangintzan jasotako garbiketa-ordu kopurua egun bakoitzeko 3ko edo 3tik beherako balorazioa duten (0tik 4era bitarteko eskala batean) irizpide kopurua, ordena eta garbiketari buruzko hilean behingo kanpoko audiotretzan Batez besteko balorazioa 3koa izatea (0tik 4era bitarteko eskala batean) garbiketa eta instalazioei dagokion puntuan, bezeroen gogobetetze-maila neurtzeko inkestan
Done Jakue bidearekin zerikusia duten erakusketak eta kontzertuak	Done Jakue bidearekin zerikusia duten eta Udalaren oniritzia jaso duten erakusketa, kontzertu eta abarretarako aretoa eskura jartzea	Urtean egiten diren erakusketa, kontzertu, eta abarren kopurua
Erromesari eta turistari laguntza eta argibideak ematea	Aterpetxeari buruzko material inprimatua izatea gaztelaniaz, euskaraz, ingelesez eta frantsesez	Aterpetxean eskuragarri dagoen informazio-material eguneratua
	Erabiltzaileak adeitasunez, begirunez eta atsegintasunez informatu eta tratatzea	Batez besteko balorazioa 3tik gorakoa izatea (0tik 4era bitarteko eskala batean) jasotako arreta adeitsuari dagokion puntuan, bezeroen gogobetetze-maila neurtzeko inkestan



Zerbitzuak	Konpromisoak	Betetze-mailaren adierazleak
Erromesen ziurtagiriak saltzea edota zigilatzea	Erromesentzako ziurtagiriak izatea	Urtean zehar saldutako ziurtagiri kopurua

4. ZERBITZU-KARTAREN KUDEAKETA

Enpleguko, Merkataritzako eta Turismoko Alorreko Zuzendaritzaren ardurua 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 bilakaerren jarraipen-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-Kartaren kudeaketarako eta jarraipenerako Gidan* ezarritakoaren arabera.

5. ARAU ETA LEGEEN ZERRENDA

- Barne Funtzionamendurako Erregelamendua.
- 140/2005 Foru Dekretua, abenduaren 5ekoa, Nafarroako Turismoko Aterpetxeak antolatzeke Erregelamendua onesten duena (152. NAO, 2005eko abenduaren 21ekoa).
- Done Jakue bideko Aterpetxeen erabilera-arauak.
- Izaera Pertsonaleko Datuak babesteari buruzko abenduaren 13ko 15/1999 Lege Organikoa eta Legearen garapen-erregelamendua onesten duen 1720/2007 Errege Dekretua.
- 6/2006 Foru Legea, ekainaren 9koa, Kontratu Publikoei buruzkoa.

6. ZERBITZUEN ERABILTZAILEEN ESKUBIDEAK ETA BETEBEHARRAK

Zerbitzuaren erabiltzaileen eskubideak eta betebeharrak dira [Iruñeko herritarrek beren Udala Administrazioaren aurrean dituzten Eskubide eta Betebeharren Gutunean](#) bilduta daudenak eta 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 erabiltzaileen balorazioa eta iritziak jakitea sustatzeko. Hona hemen tresnak:



- Gogobetetze-inkestak, arreta-guneetan eta webgunean (www.pamplona.es) herritarren eskura jarritakoak, ematen diren zerbitzuen gainean herritarrek zer-nolako gogobetetze-maila duten jakiteko.
- Sistema bat ezarria dago kexak edo iradokizunak egiteko, dela 010 telefonoaren bidez, dela www.pamplona.es webgunearen bidez, dela aurrez aurre, Herritarrendako Arreta 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	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, herritarri 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 ARTA EGITEKO HELBIDEAK ETA ORDUTEGIAK

“JESUS ETA MARIA” TURISTA ETA ERROMESEN ATERPETXEA		
Helbidea	Compañía k. 4, behea. 31001 Iruña	
Ordutegia	Aurrez aurrekoa	Astelehenetik igandera ,12:00 – 23:00. <i>Urte osoan zabalik, salbuespenekin: abenduaren 23tik Errege egunaren osteko lehen astelehenera arte eta sanferminetan (uztailaren 5etik 14ra) aterpetxea itxita dago.</i>



	Telefonoz: ☎ 010 (Iruña) ☎ 948 420 100 (Iruñeaz kanpotik edo sakelako telefono batetik deituz gero, edo deitzen duenak tarifa laua badu telefono finkoetara deitzeko)	Astelehenetik ostiralera, 8:00 – 19:00. Larunbatetan, 09:30 – 13:30. Sanferminetan: Egunero (09:30 – 13:30). Udan (07/15etik 09/11ra): Astelehenetik ostiralera, 08:00 – 15:00.
Harreman etarako	Bulegoetako telefonoa	☎ 948 22 26 44 648 008 932
	Bulegoetako faxa	☎ 948 22 26 44
	Webgunea	🌐 http://www.pamplona.es 🌐 http://www.turismodepamplona.es
	Helbide elektronikoa	jesusymaria@aspacenavarra.org

10. UNITATE ARDURADUNA

Ogasuneko, Gizarte Ekonomiako, Enpleguko, Merkataritzako eta Turismoko Alorreko Zuzendaritza

Udaletxe plaza, zk.g. 31001 Iruña

☎ TELEFONOA 948 420 734 ☎ FAXA 948 420 732

✉ E-MAILA comercioyturismo@pamplona.es

🌐 WEBGUNEA <http://www.turismodepamplona.es>