Ayuntamiento de Pamplona
Iruñeko Udala

ZERBITZU-KARTA

UDALEKO GARAPENAREN ALDEKO LANKIDENTZA PROGRAMA

Ayuntamiento de Pamplona
Iruñeko Udala

ZERBITZU-KARTA
Udaleko Garapenaren aldeko Lankidetza Programa

AURKIBIDEA

1 IDENTIFICACIÓN....3
1.1 ÁREA....3
1.2 DESCRIPCIÓN GLOBAL DE LA ACTIVIDAD PRINCIPAL....3
2 MISIÓN, COMPETENCIAS Y VALORES....6
2.1 MISIÓN....6
2.2 COMPETENCIAS....7
2.3 VALORES....7
3 SERVICIOS, COMPROMISOS E INDICADORES DE CUMPLIMIENTO....7
4 GESTIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS....7
5 RELACIÓN NORMATIVA....11
6 DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS....11
7 COLABORACIÓN Y PARTICIPACIÓN EN LA MEJORA DE LOS SERVICIOS DEL ÁREA....11
8 SISTEMA DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES....12
9 DIRECCIONES Y HORARIOS DE ATENCIÓN AL PÚBLICO....12
10 UNIDAD RESPONSABLE....13

ZERBITZU-KARTA
Udaleko Garapenaren aldeko Lankidetza Programa

1 IDENTIFIKAZIOA

1.1 ALORRA:

Udaleko Garapenaren aldeko Lankidetza Programa Iruñeko Udaleko **Gizarte Ekintzako Alorra**ren programa bat da.

1.2 JARDUERA NAGUSIAREN DESKRIBAPEN OROKORRA

Iruñeko Udalak, Garapenaren aldeko Lankidetza Programaren (GLUP) bidez, bide ematen dio Udalak garapenerako lankidetzari eta nazioarteko elkartasunari eskaintzen dion babesari, baita Hegoaldeko herrialdeekin egiten diren larrialdietarako ekintzei eta ekintza humanitarioei ere; horiez gain, Udalak herritartasun globala kontzeptua bultzatzeko hezkuntza- eta sentsibilizazio-jarduerak sustatzen ditu.

Helburuak

1. Garapenari eta nazioarteko elkartasunari laguntza emateko udal-politika garatzea.
2. Behar handiena duten herrialde eta komunitateen egoeraren berri zein horiek egoera hori gainditzeko egiten dituzten ahaleginen berri ematea (sentsibilizazioa) bai eta garapenaren aldeko hezkuntza sustatzea ere, hiriko esparruan.
3. Laguntza ematea, Hegoaldeko herrialdeetan giza garapenerako programak egiteko.
4. Jarduketak sustatzea, hondamendi naturalek edo giza jatorriko gatazkek eragindako giza larrialdietako egoeretatik edo horien berehalako arriskutik datozen ondorioak arintzeko.
5. Egiten diren jarduketak ebaluatzeko lerro bat mantentzea, programaren berariazko zati bat bezala.
6. Komunikazio eta partaidetzarako bideak sustatzea, Iruñeko Udalaren eta garapenaren aldeko lankidetzaren eta nazioarteko elkartasunaren esparruan etenik gabe lan egiten duten GGKEen, taldeen eta erakundeen artean.

Ildo estrategikoak

Udaleko Garapenaren aldeko Lankidetza Programaren ildo estrategikoak datozen lau urteetarako honako hauek dira:

1. Hegoaldeko ekintzak orain baino iraunkortasun handiagokoak eta koherenteagoak izan daitezen ahalegintzea, eta enfasia jartzea tokian tokiko lanean.
2. Garapenerako hezkuntza eta sentsibilizazioa indartzea, GLUPren estrategia nagusi gisa.
3. GLUPk babesten dituen ekintzen kalitatea handitzea eta GGKEak indartzea, eragile garrantzitsu diren aldetik.

4. Sendoago egitea GLUPk beste erakunde eta ekimen batzuekin duen koordinazioa eta elkarrekiko osagarritasuna.
5. GLUPren gaineko ezagutza eta gardentasuna handitzea herritarren artean eta Iruñeko Udaleko beste alor batzuetan.
6. GLUK berraktibatzea, Iruñeko lankidetzako eragile nagusiek eztabaidatzeko eta informazioa trukatzeko funtsezko foroa den aldetik.

Modalitateak

Iruñeko Udaleko Garapenaren aldeko Lankidetza Programaren jarduketak honako modalitate hauekin bat garatzen dira:

1. Lankidetza Hegoaldean

Giza garapenerako ekimenak beste herrialde batzuetan laguntzea da Iruñeko Udalak nazioarteko elkartasunaren alde egiten duen lanaren ardatz nagusietako bat. Lan ildo horren oinarria Hegoaldeko komunitate edo herrialdeetan gauzatzen diren **jarduketen kofinantziazioa** da. Aipatu jarduketek **giza garapena sustatzea** dute helburu, honako arlo hauetan: hezkuntza, osasuna, etxebizitza, prestakuntza, giza eskubideen defentsa, genero ikuspegiaren sustapena, ingurumenaren babesa, garapen ekonomikoa eta oinarrizko azpiegiturak.

Lagundutako giza garapenerako proiektuek honako bi printzipio hauetan oinarritzen dute lankidetza: mendetasun-harremanak ez sortzea eta herritar hartzaileen zein euren erakunde ordezkarien parte-hartze aktiboa eskatzea.

Mota horretako jarduketak gure hirian aktiboak diren Garapenaren Aldeko Gobernuz Kanpoko Erakundeen (GGKE) bidez garatzen dira, edo Nafarroako beste toki-erakunde batzuekin koordinatuta, honako hauen bidez kudeatuak:

- Diru-laguntzen deialdi publikoak:
  - Diru-laguntzetarako urteko deialdia, **Hegoaldeko herrialdeetan Garapenaren aldeko lankidetza proiektuak** egiteko.
  - Diru-laguntzetarako deialdia, **Hegoaldeko herrialdeetako toki-erakundeekin garapenaren aldeko zenbait urtetarako proiektuak egiteko**.
- Nafarroako Udalerri eta Kontzejuen Federazioak (NUKF) sustatzen duen Garapenaren aldeko Lankidetzako Nafarroako Toki Funtsean parte hartu eta horren alde egitea, Komunitateko toki-erakundeen artean ahaleginak bildu eta koordinatzeko, garapenaren aldeko lankidetzari dagokionez.

2. Herritartasun globalerako sentsibilizazioa eta hezkuntza

Hegoaldeko herrialdeen egoerari, egoera horren kausei eta egoera horretan bizi diren komunitateak egoera hori gainditzeko egiten ari diren ahaleginei buruz sentsibilizatzea eta prestakuntza ematea helburu duten jarduketak. Hala, helburua da **Iruñean garapenaren aldeko lankidetzan ari diren eragileen / erakundeen arteko sare-lana bultzatzea**, bertako herritarren artean elkartasun-konpromisoari lotutako jarrerak sustatuz, Iparraldearen eta Hegoaldearen arteko harreman justuago eta parekideagoen alde.

Jarduketa horiek zenbait informazio- eta prestakuntza-ekimenen bidezko kofinantziazioaz garatzen dira, eta honako hauen bidez kudeatuta:

- Diru-laguntzen deialdi publikoak:
    - Diru-laguntzen urteko deialdia, **herritartasun globalerako sentsibilizazio- eta hezkuntza-proiektuak** Iruñean gauzatzeko.
    - Diru-laguntzen urteko deialdia, **unean uneko sentsibilizazio-jarduketak** gauzatzeko (USJ).
    - Deialdia, **herritartasun globalerako zenbait urtetarako hezkuntza-proiektuetarako**.
- Lankidetza-hitzarmena:
    - Lankidetza Hitzarmena Nafarroako Gobernuz kanpoko Erakundeen Koordinakundearekin (CONGDN) GLUPko jardueren osagarriak diren jarduketak egiteko: Argibide Bulegoa, koordinazioa Garapenaren aldeko Nazioarteko Lankidetzan, eta abar.
- GLUPren berezko jarduketak
    - Esperientzien koordinazioa eta elkartrukea, finantzatutako ekimenen eta herritartasun globalerako sentsibilizazio- eta hezkuntza-arloko berezko jarduketen ebaluazioa (argazki-erakusketa, Hegoaldeari buruzko irakurketa-kluba, esperientzia-trukea tokiko kideekin eta Hegoaldeko udalekin, etab.)

3. Larrialdietarako Laguntza Humanitarioko jarduketak (LLH)

Laguntza humanitarioa natur hondamendiek edo gizakiok sortutako gatazkek ekarritako muturreko egoerei dago zuzenduta, eta xede du ukitutako pertsonen eta komunitateen oinarrizko eta berehalako premiak asetzea.

Udal-lankidetzaren ezaugarriak kontuan hartuta –oinarrizko premiak berehala asetzekoez gain– aipatu arazoek ukitutako komunitateetako oinarrizko egiturak birgaitu eta berreraikitzeko jarduerak ere jotzen dira laguntza hauen jomugatzat.

Aipatu jarduketak helburu horretarako ekimenen kofinantziazioaz garatzen dira, nahiz eta jakitun izan halako egoeretan tokiko erakundeen erantzun-gaitasuna mugatua dela. Horretarako, honako baliabidea dago:

- Diru-laguntzen deialdi publikoak:
    - Diru-laguntzetarako urteko deialdia, Larrialdietarako Laguntza Humanitarioko jarduketak egiteko (LLH).

4. Beste jarduketa batzuk

Garapenaren aldeko Lankidetzaren berezko jarduketak lagundu eta babesteko jarduketak, honako alderdi hauei lotuak:

- Ebaluazioa eta hobekuntza.
- Erakunde arteko harremanen mantentzea.
- Koordinazio teknikoa.
- Partaidetza, informazioa eta komunikazioa.
- Prestakuntza eta dokumentazioa.

Jarduketa horiek honakoetan gauzatzen dira:

- Udaleko Garapenaren aldeko Lankidetzako Kontseiluaren (GLUK) koordinazioa.
- Garapenaren aldeko Lankidetzari buruzko argibide-bulegoa eta linea irekia GGKEekin.
- Udaleko Garapenaren aldeko Lankidetza Programaren hedapena eta komunikazioa, eta materialen erredakzioa.
- Erakunde arteko harremanen mantentzea.
- Koordinazio teknikoa.
- Diru-laguntzen ordenantza baten erredakzioa, Garapenaren aldeko Nazioarteko Lankidetzaren esparrurako.
- GLUPren zerbitzu-kartaren abiatzea.
- GLUPk bultzatutako jarduketen ebaluazioa, bereziki zenbait urtetarako jarduketena.
- Programa kudeatzen duen taldearen prestakuntza.
- Lotutako dokumentazioaren bilketa eta eguneratzea.

2 EGINKIZUNA, ESKUMENAK ETA BALIOAK

2.1 EGINKIZUNA

Udal politika garatzea hala nazioarteko garapenaren aldeko lankidetzaren eta elkartasunaren arloan nola herritartasun globalerako hezkuntzan, abiapuntu hartuta, udalerria herritarrengandik gertuen dagoen administrazio egitura izaki, bertatik jardun daitekeela lankidetza solidarioan, Iparraldea eta Hegoaldearen arteko harreman justu eta solidarioagoei bide emanez.

2.2 GAITASUNAK

Gizarte Ekintzako Alorraren eskumenak Udala Antolatzeko Dekretuan (DAL 30-OCT-17, 1/AL) bilduta daude, zeina 2017ko azaroaren 16ko 221. NAOn argitara eman baitzen.

2.3 BALIOAK

- Malgutasuna.
- Jarraitutasuna.

- Ikuspegi errealista.
- Osagarritasuna.
- Sarea-lanaren sendotzea.
- Udalerriak sendotzeko prozesuen aldeko apustua, Hegoaldeko toki-erakundeekin.
- Babesa, Herritartasun globalerako Hezkuntza eta Sentsibilizazio jarduketei.
- Garapenaren aldeko nazioarteko Lankidetzaren arloko elkarte-sarearekin parte hartzearen aldeko apustua, Garapenaren aldeko Lankidetzarako Udal Kontseiluaren bidez eta lanerako beste guneen bidez.
- Esfortzua, herritarrei gertutasuna eta gardentasuna eskaintze aldera.

3 ZERBITZUAK, KONPROMISOAK ETA BETETZE-MAILAREN ADIERAZLEAK

<table>
<tr><th colspan="3">A) IRUÑEKO UDALEKO GARAPENAREN ALDEKO LANKIDETZA PROGRAMAREN KUDEAKETA</th></tr>
<tr><th>Ematen diren zerbitzuak</th><th>Hartutako konpromisoak</th><th>Betetze-mailaren adierazleak</th></tr>
<tr><td>Iruñeko Udaleko Garapenaren aldeko Lankidetza Programaren (GLUP) kudeaketa.</td><td>GLUPren ahalmen eta baliabideak indartzea hiriak lankidetzaren arloan duen konpromisoari aurre egiteko, udal-aurrekontuan horretarako bideratzen den ehunekoa handituz (balio objektiboa: 2018an, % 0,74; 2019an, % 0,76; 2020an, % 0,78; 2021ean, % 0,80).</td><td>- Udal-aurrekontuan GLUPri bideratutako ehunekoa.</td></tr>
<tr><td rowspan="3">Iruñeko Udaleko Garapenaren aldeko Lankidetza programara (GLUP) iristen diren kontsulten eta argibide-zein elkarlan-eskaeren arta.</td><td rowspan="3">Garapenaren aldeko Lankidetzaren arloari loturik GLUPrengana iristen diren argibide-edo elkarlan-eskaera guztiei arta ematea 5 egun balioduneko epean (oporraldietan salbu), baldin eta arlo horretan Udalak egiten dituen jarduketekin lotura badute (koordinazioa Udalaren beste zerbitzu edo programekin eta erakundeekin, ordezkarien bisitak, Hegoaldeko herrialdeen alkateak eta GGKEak).</td><td>- Zenbat eskaera jaso diren.
- Zenbat eskaera artatu diren.</td></tr>
<tr><td>- Epe barruan erantzundako eskaeren ehunekoa.</td></tr>
<tr><td>- Zenbat erakunde edo erakunderekin aritu da elkarlanean ikerketak eta txostenak egiteko.</td></tr>
</table>

Ematen diren zerbitzuak	Hartutako konpromisoak	Betetze-mailaren adierazleak
Garapenaren aldeko Lankidetzako Udal Kontseiluaren (GLUK) kudeaketa.	Garapenaren aldeko Lankidetzako Udal Kontseiluaren (GLUK) 2 bilera egitea urtean, gutxienez.	- Urteko bilera-kopurua.
B) HEGOALDEAN EGITEN DIREN LANKIDETZA- ETA LARRIALDI-PROGRAMEN KUDEAKETA		
Laguntza, Hegoaldeko Giza Garapen Jasangarriaren aldeko Lankidetzako **urteko proiektuei**	Hegoaldean urteko lankidetza-proiektuei laguntza ematea, toki-garapeneko proiektu malgu eta irekiak diruz laguntzeko egiten den **urteko deialdia**ren bidez, zeinera Iruñeko GGKE guztiak aurkez baitaitezke.	- Urteko zenbat deialdi onetsi eta ebatzi diren.
	GLUPren aurrekontu osoaren % 55 Hegoaldeko **urteko** lankidetza-proiektuetara bideratzea.	- GLUPren aurrekontuaren zer ehuneko bideratu den Hegoaldeko **urteko** lankidetza-proiektuetara - Zenbat proiektu lagundu diren
Laguntza, Garapenaren aldeko Lankidetzako **zenbait urtetarako proiektuei**	Laguntza ematea toki-garapenaren aldeko zenbait urtetarako proiektuei, zeinetan Hegoaldeko toki-erakundeen parte-hartze berezia ematen baita, **zenbait urtetarako** diru-laguntzen **deialdia**ren bidez.	- Zenbait urtetarako zenbat deialdi onetsi eta ebatzi diren.
	Hegoaldeko Toki Erakundeekin lankidetzan aritzeko zenbait urtetarako programek duten pisua handitzea (Helburua: 2018an, % 9; 2019an, % 10; 2020an, % 11; 2021ean, % 12).	- GLUPren guztizko aurrekontuaren zer ehuneko bideratu den zenbait urtetarako Hegoaldeko lankidetza-programetara.
Hegoaldeko Toki Erakundeen indartzea	Hegoaldeko toki-erakundeak indartzeko eta eskubideen ikuspegiko elementuak areagotzea **programetan oro har** (Helburua: 2019an, % 20; 2020an, % 30; 2021ean, % 40).	- Toki-erakundeak indartzen dituzten proiektuen ehunekoa, Hegoaldean egiten diren proiektu guztien gainean
	Hegoaldeko toki-erakundeak indartzeko eta eskubideen ikuspegiko elementuak areagotzea, **zenbait urtetarako** programetan (zenbait urtetarako programen balio objektiboa: % 100).	- Toki-erakundeak indartzen dituzten proiektuen ehunekoa, Hegoaldean egiten diren zenbait urtetarako proiektu guztien gainean

Ematen diren zerbitzuak	Hartutako konpromisoak	Betetze-mailaren adierazleak
Laguntza, Larrialdietarako Laguntza Humanitarioko (LLH) jarduketei	Urteko diru-laguntza deialdi bat egitea, Iruñeko GGKE guztiei zuzendua	- Zenbat urteko deialdi onetsi eta ebatzi diren. - Zenbat larrialdietarako proiektu humanitario finantzatu diren.
Aurreko urteetan finantzatutako proiektuen gauzatzearen jarraipena eta kontrola	Urtero, abenduaren 31n, diru-laguntza deialdi bakoitzaren Jarraipen-txosten bat, gutxienez, egongo da egina, gastuen justifikazioa onesteko eta deialdia ixteko dagokien Ebazpenaz: – *Garapenaren aldeko lankidetza proiektuetarako diru-laguntzen urteko deialdia* – *Diru-laguntzen zenbait urtetarako deialdia, Hegoaldeko toki-erakundeekin lankidetzako proiektuak gauzatzeko* – *Larrialdietarako Laguntza Humanitarioko jarduketetarako diru-laguntzen urteko deialdia*	- Abenduaren 31n zenbat jarraipen-txosten dauden eginda
C) HERRITARTASUN GLOBALERAKO SENTSIBILIZAZIO ETA HEZKUNTZA PROGRAMEN KUDEAKETA		
Jardueren kudeaketa, Hegoaldeko herrietako komunitateen egoeraren, horren eragileen eta hura gainditzeko egiten ari diren ahaleginen berri ematera bideratutako jarduerena.	Herritartasun globalerako Hezkuntza eta Sentsibilizazio ekintzen aurrekontua handitzea (helburuak: 2018an, % 10; 2019an, % 11; 2020an, %12, 2021ean, % 12).	- GLUPren aurrekontuan Herritartasun globalerako Hezkuntza eta Sentsibilizazio ekintzetara bideratzen den ehunekoa.
	Diru-laguntzen **urteko** deialdi bat egitea Herritartasun globalerako Hezkuntza eta Sentsibilizazioko proiektuetarako	- Zenbat urteko deialdi onetsi eta ebatzi diren.
	Diru-laguntzen **urteko** deialdi ireki bat egitea Unean uneko Sentsibilizazio Jarduketetarako (USJ)	- Zenbat urteko deialdi onetsi eta ebatzi diren.
	2019ko abenduaren 31rako egina edukitzea diru-laguntzen **zenbait urtetarako** deialdi bat, Herritartasun globalerako Sentsibilizazio eta Hezkuntza proiektuetarako	- Zenbait urtetarako zenbat deialdi onetsi eta ebatzi diren 2019ko abenduaren 31rako
	Hegoaldeko zenbait urtetarako proiektuen % 75ean txertatzea Iruñeko Herritartasun globalerako Sentsibilizazio eta Hezkuntzarako zenbait osagai	- Iruñean sentsibilizazio-jarduerak txertatzen dituzten **zenbait urtetarako** programen ehunekoa

Ematen diren zerbitzuak	Hartutako konpromisoak	Betetze-mailaren adierazleak

	Urtero gutxienez jarduera bat egitea Herritartasun globalerako Sentsibilizazio eta Hezkuntzako jarduketak indartzea xede hartuta, betiere GLUPren berezko jardueren barruan (hitzaldiak, dibulgazio-jarduerak, Hegoaldeko kideen bisitak dituzten ekitaldiak, etab.)	- GLUPk berezko dituen urteko Sentsibilizazio-jardueren kopurua
	Urtero, abenduaren 31n, diru-laguntza deialdi bakoitzaren Jarraipen-txosten bat, gutxienez, egongo da egina, gastuen justifikazioa onesteko eta deialdia ixteko dagokien Ebazpenaz: – *Diru-laguntzen urteko deialdia Herritartasun globalerako Hezkuntza eta Sentsibilizazioko proiektuetarako* – *Diru-laguntzen urteko deialdia Unean uneko Sentsibilizazio Jarduketetarako*	- Abenduaren 31n zenbat jarraipen-txosten dauden eginda
D) BESTE ERAKUNDE ETA EKIMENEKIKO KOORDINAZIOA ETA OSAGARRITASUNA		
Erakundeekiko elkarlana eta Nafarroako Gobernuko Lankidetza Zerbitzuarekiko aldian behingo komunikazioa.	Urtean gutxienez bi bilera instituzional egitea Nafarroako Gobernuko Lankidetza Zerbitzuarekin.	- Egin diren bilera-kopurua.
Laguntza, Nafarroako Udal eta Kontzejuen Federazioaren Lankidetzako Toki Funtsari.	Ekarpena egitea, funtsen bidez, Lankidetzarako Nafarroako Toki Funtsari.	- GLUPren aurrekontuaren zer ehuneko bideratu den NUKFren Lankidetzarako Toki Funtsera.
Laguntza Nafarroako GGKEen Koordinakundeari, Iruñeko GGKEen organo ordezkari nagusia den aldetik.	GLUPren aurrekontuaren % 2 bideratzea Nafarroako GGKEen Koordinakundeari, dagokion hitzarmenaren bidez.	- GLUPren aurrekontuaren zer ehuneko bideratzen den Nafarroako GGKEen Koordinakundea laguntzera.

4 ZERBITZU-KARTAREN KUDEAKETA

Gizarte Ekintzako Alorreko Zuzendaritzaren zeregina da, Garapenaren aldeko Lankidetzarako Udal Programaren bidez, behar diren neurriak hartzea bai hartutako konpromisoak gauzatzeko bai adierazleak urtean zehar nola bilakatzen diren jarraitzeko eta kontrolatzeko. Alorrak aukeratzen duen jarraipen-sistema edozein den ere, gutxienez honako jarduketa hauek egingo dira:

- Adierazleen bilakaerari jarraitzeko bilerak, sei hilez behin.
- Urteko auditoretzak, konpromisoen betetze-maila egiaztatzeko, adierazleen jarraipena ikusteko eta arduradunek urte osoan zehaztutako ekintzen kudeaketa egiaztatzeko.

Hori guztia gauzatuko da *Zerbitzu Karten kudeaketarako eta jarraipenerako Gida*n ezarritakoaren arabera.

5 ARAU ETA LEGEEN ZERRENDA

- Uztailaren 7ko 23/1998 Legea, Garapenaren aldeko Nazioarteko Lankidetzari buruzkoa.
- 5/2001 Foru Legea, martxoaren 9koa, Garapenaren aldeko Lankidetzari buruzkoa.
- Diru-laguntzei buruzko azaroaren 17ko 38/2003 Lege Orokorra eta Diru-laguntzei buruzko Lege Orokorraren Erregelamendua arautzen duen uztailaren 21eko 887/2006 Errege Dekretua.
- 794/2010 Errege Dekretua, ekainaren 16koa, Nazioarteko lankidetzaren arloko laguntzak eta diru-laguntzak arautzen dituena.
- Garapenaren aldeko Nazioarteko Lankidetzarako Espainiako Agentziaren Presidentziaren Ebazpena, 2011ko urriaren 31koa, garapenaren aldeko lankidetzarako hitzarmen, proiektu eta jarduketak egiteko eman diren diru-laguntzen jarraipena eta justifikazioa egiteko kudeatze-arauak onesten dituena.
- Iruñeko Udalaren Garapenaren aldeko Nazioarteko Lankidetzaren I. Plan Zuzentzailea (2018-2021).
- Nafarroako Lankidetzaren III. Plan Zuzentzailea (2018-2021).
- Espainiako Lankidetzaren V. Plan Zuzentzailea (2018-2021).
- Iruñeko Udalaren Diru-laguntzei buruzko Ordenantza Orokorra.
- Osoko Bilkuraren erabakia, PLE 16-ABR-99 (19/CC), Garapenaren aldeko Lankidetzako Udal Kontseiluaren Erregelamendua behin betiko onesten duena.
- Osoko Bilkuraren erabakia, PLE 01-MAR-18 (4/CC), Garapenaren aldeko Nazioarteko Lankidetzaren Plan Zuzentzailea onesten duena.
- Garapen Jasangarrirako 2030eko Agenda (Garapen Jasangarrirako helburuak)

6 ZERBITZUEN ERABILTZAILEEN ESKUBIDEAK ETA BETEBEHARRAK

Zerbitzuen erabiltzaileen eskubideak eta betebeharrak dira hala ***Iruñeko herritarrek Udal Administrazioan dituzten eskubide eta betebeharren gutuna*** agirian bilduta daudenak nola aurreko atalean 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 www.pamplona.es webgunean 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, edo aurrez aurre, Herritarrendako Arreta Zerbitzuan (HAZ), 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 aurre	**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)
Telematika bidez	***Iradokizun-postontzia*** ***eta*** ***Erregistro elektronikoa*** , Iruñeko Udalaren webgunean (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 ARTA EGITEKO HELBIDEAK ETA ORDUTEGIAK

Garapenaren aldeko Lankidetza Programa		
Helbidea	Udaleko Garapenaren aldeko Lankidetza Programa Zapateria k., 40, 4. solairua - 31001 IRUÑA	
Ordutegia	Aurrez aurre	Astelehenetik ostiralera, 08:30etik 14:30era.
	Telefonoz ☎ 010 (Iruña) ☎ 948 420100 (Iruñeaz kanpotik deituz gero)	Astelehenetik ostiralera, 08:00etatik 19:00etara. Larunbatetan, 09:30etik 13:30era. Sanferminetan: egun guztietan, 09:30etik 13:30era. Udan (07/15etik 09/11ra): astelehenetik ostiralera, 08:00 – 15:00.
Harreman etarako	Bulegoetako telefonoa	☎ 948 420 522
	Bulegoetako faxa	🖷 948 420 540
	Helbide elektronikoa	✉ cooperacioninternacional@pamplona.es
	Webgunea	🌍 http://www.pamplona.es

10 UNITATE ARDURADUNA

Gizarte Ekintzako Alorra
Zapateria k., 40, 4. solairua - 31001 IRUÑA
☎ 948 420 520, 🖷 FAX 948 420 540
✉ @pamplona.es, 🌍 http://www.pamplona.es/