

AURKEZPENA

Gobernuaren Nafarroako Foru Komunitateko Ordezkaritza Lurralde Politika eta Funtzio Publikoko Ministerioari atxikitako organoa da.

Erakunde honek kalitatezko konpromiso idatzi eta publikoa hartzen du eskaintzen dituen zerbitzuen erabiltzaileekin eta zerbitzatzen dituen herritarrekin, Estatuko Administrazio Orokorrean kalitatea hobetzeko esparru orokorra ezartzen duen uztailaren 29ko 951/2005 Errege Dekretuak adierazten duen bezala.

JENDEAURREKO ORDUTEGIA

- Herritarrentzako Informazio eta Arretarako Bulegoa eta Erregistro Orokorra
09: 00etatik 17: 30era, astelehenetik ostiralera
09: 00etatik 14: 00etara, larunbatetan.
Ekainaren 16tik irailaren 15era:
08: 00etatik 15: 00etara, astelehenetik ostiralera
09: 00etatik 14: 00etara larunbatetan
- Gainerako zerbitzuak:
09: 00etatik 14: 00etara, astelehenetik ostiralera.

ZERBITZU-ESKAINZAREN UNITATE ARDURADUNA

Gobernuak Nafarroako Foru Komunitatean duen Ordezkaritzaren Idazkaritza Nagusia da Zerbitzuen Kartaren Unitate arduraduna.

Hura arduratuko da hitzarmena betetzen dela zaintzeaz eta dagozkion hobekuntza-ekintzak egiaztatzeaz.

KOKAPEN PLANOA



SARBIDEAK: ESKUALDEKO AUTOBUS-LINEAK

- Gobernuaren Ordezkaritza - Sustapen Arloa - Industria Arloa - Nekazaritza Arloa - Osasunaren eta Gizarte Politikaren Arloa - Hezkuntza eta Goi Ikuskaritza Arloa	1,2,3,4,5,6,7,8,9,10,11,12,13,17,18,20,23
- Lan eta Atzerriartasun Arloa	8, 16

HELBIDE ELEKTRONIKO, TELEFONIKO ETA TELEMATIKOAK

► INFORMAZIO- ETA ERREGISTRO-BULEGOA

Paulino Caballero, 19.
Tel.: 948 979 100 - Faxa: 948 979 140.

registro.navarra@correo.gob.es

Ordutegia: astelehenetik ostiralera 9: 00etatik 17: 30era eta larunbatetan 9: 00etatik 14: 00etara.

Udako ordutegia: astelehenetik ostiralera 8: 00etatik 15: 00etara eta larunbatetan 09: 00etatik 14: 00etara..

► INDUSTRIA ARLOA

Merindades plaza, z/g.
Tel.: 948 979 173 - Faxa: 948 979 140.

industria.navarra@correo.gob.es

► LAN- ETA ATZERRI-ARLOA

Gipuzkoa etorbidea, 40.
Tel.: 948 979 200, 948 979 203 - Faxa: 948 979 235.

infoext.navarra@correo.gob.es

► HEZKUNTZA ETA GOI IKUSKARITZA ARLOA

Paulino Caballero, 19.
Tel.: 948 979 360 - Faxa: 948 979 140.

ainspeccion.navarra@correo.gob.es

► SUSTAPEN ARLOA

Merindades plaza, z/g.
Tel.: 948 979 169 - Faxa: 948 979 140.

fomento.navarra@correo.gob.es

► NEKAZARITZA ARLOA

Merindades plaza, z/g.
Tel.: 948 979 340 - Faxa: 948 979 140.

agricultura.navarra@correo.gob.es

► OSASUNAREN ETA GIZARTE POLITIKAREN ARLOA

Merindades plaza, z/g.
Tel.cita previa: 948 979 310 - Faxa: 948 979 140.

vacunas_internacionales.navarra@correo.gob.es

Egoitza Elektronikoa:

<https://sede.administracionespublicas.gob.es>

Webgunea:https://www.mptfp.gob.es/portal/delegaciones_gobierno/delegaciones/navarra.html



GOBERNUAREN
ORDEZKARITZA
NAFARROAKO
FORU
ERKIDEGOAN



Gobernuaren Ordezkaritza Nafarroako Foru Erkidegoan

Zerbitzuen Eskaintza 2020-2023



Edita: Ministerio de Política
Territorial y Función Pública
NIPO: 277-21-007-1

	GOBIERNO DE ESPAÑA	DELEGACIÓN DEL GOBIERNO EN LA COMUNIDAD FORAL DE NAVARRA
--	-----------------------	--

ZERBITZUEN EMATEA

- **HERRITARRENTZAKO INFORMAZIO- ETA ARRETA-BULEGOA:** herritarrei orientazioa ematea Administrazio Publikoaren administrazio-zerbitzu eta -prozedurei buruz. Dokumentuen erregistroa. FNMT sinadura elektronikoa eta CI@ve sistema lortzea.
- **HERRITARREN ESKUBIDEAK ETA HERRITARREN SEGURTASUNA:** oinarritzko eskubideak: biltzeko eta manifestatzeko oinarritzko eskubideak erabiltzeko eta herritarren segurtasuna mantentzeko bermea.
- **ADMINISTRAZIO-BAIMENAK:** armak, lehegailuak eta piroteknia edukitzea eta erabiltzea, segurtasun pribatua, ordena publikoa eta bide-segurtasuna.
- **BABES ZIBILA:** babes zibilaren eta larrialdien arloko jarduerak koordinatzea eta aholkularitza teknikoa ematea.
- **GENERO-INDARKERIAKO UNITATEA:** genero-indarkeriako egoerei buruzko jardueren jarraipena eta prestaketa.
- **OSASUNA ETA POLITIKA ETA GIZARTEA:** Estatuaren eskumenak gauzatzea Kanpo Osasunaren arloan (salgaien eta nazioarteko garraio bideen osasun-kontrola, nazioarteko txertaketa, gorpuen nazioarteko lekualdaketak, ikuskaritza farmazeutikoa eta drogen kontrola, Europar Batasuneko osasun-tituluak gaitzea).
- **NEKAZARITZA:** Estatuak arlo horretan dituen eskumenak baliatzea (animalien osasunaren eta landareen osasunaren ikuskapenak).
- **SUSTAPENA:** sustapenaren arloko espedienteak izapidetzea.
- **INDUSTRIA ETA ENERGIA:** goi-tentsioko linea elektrikoak, gasbideak, azpiestazio elektrikoak eta lehegailuen eta piroteknikaren arlokoak martxan jartzeko baimenak.
- **HEZKUNTZAKO GOI IKUSKARITZA:** atzerriko unibertsitate-ikasketak eta unibertsitateaz kanpoko ikasketak homologatzeko eta baliozkotzeko espedienteak izapidetzea.
- **LANA ETA IMMIGRAZIOA:** itzulitako emigranteen arreta, informazio sozioralora eta tramitaziozko soldatak. Atzeritartasunaren arloko baimenak emateko informazio orokorra eta espedienteen izapidetzea.
- **ATZERRITARTASUN BULEGOA:** atzeritartasun arloko baimenak emateko informazio orokorra eta espedienteen tramitazioa.

HERRITARREN ESKUBIDEAK

Administrazio Publikoaren Administrazio Prozedura Erkidearen urriaren 1eko 39/2015 Legean xedatutakoaren arabera, herritarrek eskubidea dute informazioa eta orientazioa jasotzeko indarrean dauden xedapenek egin nahi diren proiektu, jarduketa edo eskaerei ezartzen dizkieten baldintza juridiko edo teknikoei buruz.

KALITATE-KONPROMISOAK

- Informazio eta Erregistro Bulegoan aurrez aurreko informazioa eta arreta emateko itxaronaldiak 10 minutukoak izango dira gehienez.
- Establezimendu jakin batzuetako segurtasun-neurriei buruzko administrazio-baimenak eta segurtasun pribatuarekin lotutakoak gehienez ere 15 eguneko epean ebaztuko dira.
- Landare- eta animalia-jatorriko produktuak, mahastizaintza- eta ardogintza-produktuak eta animaliak elikatzeko produktuak hirugarren herrialdeetara esportatzeko ziurtagiriak emango ditugu (ez EB), gehienez ere 3 egunetan.
- Europako Erkidegokoak ez diren herrialdeetatik giza erabilerarako eta kontsumorako inportatutako salgaien osasun-kontrola egun baliodun batean egingo da, gehienez ere.
- Hileta-baimenak egun baliodun batean emango ditugu, gehienez ere.
- Atzerriko ikastaroen eta unibertsitate-tituluen eta unibertsitateaz kanpoko tituluen baliokidetasunak egun baliodun batean izapidetuko dira, gehienez ere.
- Berehala emango ditugu derrigorrezko bigarren hezkuntzako titulutik beherako ikasketen baliokidetasunak.
- Dokumentu akademikoetan sinadurak aitortuko ditugu, legeztatu aurretik, beste estatu batzuetan ondorioak izan ditzaten, gehienez ere 2 egun balioduneko epean.
- Herritarren kexa eta iradokizunei gehienez ere 15 eguneko epean erantzun zaitza.
- Egunean bertan erantzun zaitza Atzerriaren Bulegoan egin beharreko edozein izapideri buruzko kontsultei.
- Gehienez ere 4 eguneko epean erantzun zaitza diegu posta elektronikoz egindako informazio-eskaerei.
- Gehienez ere 4 eguneko epean ebaztuko ditugu ikasketak egiteko hasierako baimen-eskaerak, atzerrian aurkeztutakoak.
- Itzulitako emigratzailearen ziurtagiriak gehienez ere 3 eguneko epean emango ditugu.

KALITATE-ADIERAZLEAK

- Informazio eta Erregistro Bulegoan 10 minutu baino lehen artatutako herritarren ehunekoak.
- 15 egun baino lehen ebaztutako segurtasunari eta segurtasun pribatuari buruzko administrazio-baimenen ehunekoak
- 3 egun baino lehen emandako landare- eta animalia-jatorriko produktuen, mahastizaintzako eta ardogintzako produktuen eta animalien elikadurarako produktuen esportazio-ziurtagiriaren ehunekoak.
- Europako Erkidegokoak ez diren herrialdeetatik giza erabilerarako eta kontsumorako inportatutako salgaien osasun-kontrolen ehunekoak, egun baliodun 1 baino lehen egindakoak.
- Hileta-baimenen eta irteera-baimenen ehunekoak egun baliodun bat baino lehen.
- Atzerrian ikastaroak egiteko eta unibertsitateko eta unibertsitateaz kanpoko tituluen homologatzeko egun baliodun 1 baino lehen izapidetutako eskaeren ehunekoak.
- Unean bertan emandako egungo derrigorrezko bigarren hezkuntzako titulutik beherako ikasketen baliokidetasunen ehunekoak.

- Dokumentu akademikoetan sinatutako aitortpenen ehunekoak, legeztatu aurreko izapide gisa, beste estatu batzuetan eragina izan dezaten, gehienez ere 2 egun balioduneko epean.
- 15 egun baino lehen herritarrek aurkeztutako kexen eta iradokizunen ehunekoak.
- Atzerriaren Bulegoan egin beharreko izapideei buruz egunean erantzundako kontsulten ehunekoak.
- Gehienez ere 4 egunetan erantzun diren posta elektronikoz egindako informazio-eskaeren ehunekoak.
- Atzerrian aurkeztutako ikasketengatiko hasierako egonaldi-baimenen eskaeren ehunekoak, gehienez ere 4 egunetan ebaztuta.
- Itzulitako emigratzailearen ziurtagiriaren ehunekoak, gehienez ere 3 egunetan emana.

ZUZENTZEKO NEURRIAK, ADIERAZITAKO KONPROMISOAK BETETZEN EZ BADIRA, KALITATE-ADIERAZLEAK

Gutun honetan hartutako konpromisoren bat ez betetzeagatik erreklamazioak gutun honen arduraren duen unitateari zuzendu dakizkioke. Erakundeko arduradunak egindako jardueren eta, hala badagokio, hartutako neurrien berri emango dio herritarri. Era berean, barkamena eskatuko du erreklamazio horien inguruan hutsunerik antzemanaz gero.

Gutun honetan adierazitako konpromisoak ez betetzeagatik erreklamazioek ez dute inola ere ekarriko Administrazioaren ondare-erantzukizunik.

HERRITARREK ETA ERABILTZAILEEK PARTE HARTZEKO MODUAK

Herritarrek eta Gobernuaren Ordezkaritzako zerbitzuen erabiltzaileek zerbitzua hobeto ematen lagundu ahal izango dute, honako bitarteko hauen bidez:

1. Aldian behin egiten diren inkestetan iritziak emanez.
2. Gutun honetan aurreikusitakoaren arabera kexak eta iradokizunak eginez.
3. Zerbitzu-karta honen arduraren duen unitateari zuzendutako idazki edo komunikazio elektronikoen bidez.

KEXAK ETA IRADOKIZUNAK

Herritarrek Gobernuaren Ordezkaritzako zerbitzuen funtzionamenduari buruzko kexak eta iradokizunak aurkeztu ahal izango dituzte, modu hauetan:

- Herritarrentzako Informazio eta Arretarako Bulegoan gaitutako kexen eta iradokizunen formularioan.
- Postaz.
- Helbide honetara mezu elektronikoa bat bidaliz: secretaria_general.navarra@correo.gob.es
- Egoitza elektronikoa honen bidez: <https://sede.administracionespublicas.gob.es>