



GOBIERNO
DE ESPAÑA

GOBERNUAREN
ORDEZKARITZA
NAFARROAKO
FORU ERKIDEGOAN



Gobernuaren Ordezkaritza Nafarroako Foru Erkidegoan

Zerbitzuen eskaintza

2017-2020



Edita: PRA
NIPO: 785-17-062-0

ESKAITZEN DIREN ZERBITZUAK

- ▶ **HERRITARREN ARRETA ETA INFORMAZIO BULEGOA:** Herri-tarrei, Administrazio Publikoak eskaintzen dituen zerbitzu eta prozedura administratiboen azalpenak emateko bulegoa. Dokumentuen erregistroa. Sinadura elektronikoaren lorpena FNMT eta Cl@ve sistema.
- ▶ **HERRITARREN ESKUBIDEAK ETA SEGURTASUNA:** Oinarrizko eskubideak: bilera eta manifestazio oinarrizko eskubideak bermatzea eta herritarren segurtasunaren mantenua egitea.
- ▶ **ADMINISTRATIBO BAIMENAK:** armak eta lehegailuak izateko eta erabiltzeko, pirotekniarako, segurantzaren pribaturako, ordena publikorako eta bide segurtasunerako.
- ▶ **BABES ZIBILA:** Babes zibila eta larrialdietako eremuetan beharrezkoak diren ekintzen koordinaketa eta aholkularitza.
- ▶ **GENERO INDARKERIAREN UNITATEA:** Genero indarkeriaren egoeratan egin beharreko ekintzen prestaketa eta kasuen jarraipena.
- ▶ **OSASUN ETA GIZARTE POLITIKA:** Atzerriko Osasun eremuan, estatuak dituen eskumenen erabilera (merkantzien eta garraiabide internazionalen osasun kontrola, txerto internazionalak, hildakoen transferentzia internazionalak, farmazia ikuskaritza, drogen kontrola eta Europar Batasuneko Osasun Tituluen kualifikazioa).
- ▶ **NEKAZARITZA:** Estatuak eremu honetan dituen eskumenen erabilera (Abereen eta barazkien osasun Ikuskaritza).
- ▶ **SUSTAPENA:** Sustapen arloko espedienteen izapidetzea.
- ▶ **INDUSTRIA ETA ENERGIA:** Elektra-indar altuko lerroak, gas-hodiak, elektrizitaterako azpi-estazioak eta piroteknia nahiz lehegailu arlotako instalazioak martxan jartzeko baimenak. Halaber teknologia, berrikuntza proiektuak eta ikerketa proiektuen jarraipena egingo da.
- ▶ **HEZKUNTZAREN GOI IKUSKARITZA:** Atzerrian gauzatutako kurtsoen baliokidetasuna eta unibertsitate, nahiz ez unibertsitate tituluen homologapenen izapidetzea.
- ▶ **LANA ETA ATZERRITARTASUNA:** Etorkinen arreta, soldata eta gizarte-laneko informazioa. Informazio orokorra eta atzerritartasun arloan baimenak lortzeko espedienteen izapidetzea.

HERRITARREN ESKUBIDEAK

Administrazio Publikoko prozedura administratibo arrunten 39/2015 legearen arabera, herritarrek gogoko dituzten ekintzen edo proiektuetan, nahitaezkoak diren lege eta teknika baldintzen berri jakiteko eta informazioa nahiz orientazioa lortzeko, eskubidea daukate.

KALITATE KONPROMISOAK

- ▶ Gure bulegoetan, informazioa eta aurrez aurreko arreta jasotzeko herritarrek itxaron beharko duten denbora 10 minutukoa izango da gehienez ere.

- ▶ Zenbait establezimenduen segurtasun neurrien administrazio baimenak eta segurtasun pribatuarekin erlazionatuta daudenak, gehienez, 15 eguneko epean ebatziko dira.
- ▶ Barazki, abere, ardogintza eta abereen sanitatearen inguruko ikuskaritza kontrola eta hirugarren herrialdeetara (E.B. salbu) esportatzeko ziurtagiriak gehienez, 3 eguneko epean adieraziko dira.
- ▶ Berrikuntza eta ikerketa proiektuentzako laguntza espedienteak gehienez 15 egun baliodunetan ebatziko ditugu.
- ▶ Europar Batasunaz kanpoko herrialdeetatik datozen giza erabilera eta kontsumorako ondasunen osasun-kontrolak gehienez egun baliodun batean egingo dira.
- ▶ Hilen igarobaimenak eta irteera baimenak gehienez egun baliodun batean adieraziko dira.
- ▶ Atzerrian gauzatutako kurtsoen baliokidetasuna eta unibertsitate, nahiz unibertsitatekoak ez diren tituluen homologapenak gehienez egun baliodun batean igorriko dira.
- ▶ D.B.H Titulua baino baxuagoak diren mailen baliokidetasunak, momentuan adieraziko dira.
- ▶ Dokumentu akademikoek, atzerrian balioa izateko nahitaezkoa daukaten legalizazio prozesurako, sinaduren aurre ezagupena, gehienez 2 egun baliodunetan egingo da.
- ▶ Aurkeztutako iradokizun eta kexak gehienez 15 eguneko epean erantzungo dira.
- ▶ Atzerritartasun bulegoan egiten diren izapideen kontsultak egunean hartuko dira.
- ▶ Posta elektronikoz egindako informazio eskaerak gehienez 4 eguneko epean erantzungo dira.
- ▶ Ikasketak direla eta, atzerrian aurkeztu diren hasierako bizileku baimen eskaerak, gehienez 4 eguneko epean ebatziko dira.
- ▶ Itzulitako etorkinen ziurtagiriak 3 eguneko epean igorriko dira.

KALITATEAREN ADIERAZLEAK

- ▶ 10 minutu baino lehenagoko epean arreta emandako hiritarren ehunekoa.
- ▶ 15 egun baino lehenagoko epean ebatzitako, segurtasun neurri eta segurtasun pribatuari buruzko baimen administratiboaren ehunekoa.
- ▶ 3 egun baino lehenagoko epean igorritako, barazki, abere, ardogintza eta abereen sanitatearen inguruko esportatze ziurtagiriaren ehunekoa.
- ▶ 15 egun baino lehenagoko epean ebatzitako, berrikuntza eta ikerketa proiektuentzako laguntza espedientearen ehunekoa.
- ▶ Egun baliodun batean egindako, Europar Batasunaz kanpoko herrialdeetatik datozen giza erabilera eta kontsumorako ondasunen osasun-kontrolaren ehunekoa.
- ▶ Egun baliodun batean egindako, hilen igarobaimen eta irteera baimenen ehunekoa.
- ▶ Egun baliodun batean egindako, atzerrian gauzatutako kurtsoen baliokidetasuna eta unibertsitate, nahiz unibertsitatekoak ez diren tituluen homologapenen ehunekoa.

- ▶ Momentuan igorritako, D.B.H. Titulua baino baxuagoak diren mailen baliokidetasunen ehunekoak.
- ▶ 2 egun baliodun baino lehenagoko epean igorritako, dokumentu akademikoek atzerrian balioa izateko nahitaezkoa daukaten legalizazio prozesurako, sinaduren aurre ezagupenen ehunekoak.
- ▶ 15 egun baino lehenagoko epean erantzundako, iradokizun eta kexen ehunekoak.
- ▶ Egunean erantzundako, atzerritartasun bulegoan egiten diren izapideen kontsulten ehunekoak.
- ▶ 4 egun baino lehenagoko epean erantzundako, posta elektronikoz egindako informazio eskaeren ehunekoak.
- ▶ 4 egun baino lehenagoko epean erantzundako, ikasketak dirrela eta, atzerrian aurkezten diren hasierako bizileku baimen eskaeren ehunekoak.
- ▶ 3 egun baino lehenagoko epean igortzen diren itzulitako etorkinen ziurtagirien ehunekoak.

HARTUTAKO KONPROMISOAK EZ BETETZEKOTAN - ZUZENKETA NEURRIAK

Eskaintza honetan hartutako konpromisorik ez betetzekotan, herritarrak erreklamazioak zuzendu ahal izanen dizkio arduradun unitateari. Organismoko arduradunak gutun baten bidez herritarrari jakinaraziko dizkio, akatsa zuzentzeko hartutako neurriak. Halaber, erreklamazio horiekiko gabeziak aurkitu ez gero, barkamen puntuala eskatuko lioke herritarrari.

Hartutako konpromisoak ez betetzeagatik suertatzen diren erreklamazioek, kasu bakar batean ere, ez dute Administrazioarekiko ondare erantzukizunik ekarriko.

HERRITARREK ETA ERABILTZAIEEK PARTE HARTZEKO MODUAK

Gobernuaren Ordezkaritzako zerbitzuen erabiltzaile diren herritarrek zerbitzuen hobekuntza prozesuetan parte har dezakete, hurrengo bi moduetan:

1. Aldiro egiten diren inkestetan iritziak emanez.
2. Gutun honek arautzen duen moduan iradokizunak eta kexak azalduz.

IRADOKIZUN ETA KEXAK

Herritarrek, Gobernuaren Ordezkaritzako zerbitzuen funtzionamenduari buruzko kexa eta iradokizunak azaldu ahalko dituzten, hurrengo moduetan:

- Herritarrentzako Informazio eta Erregistro Bulegoan lortuko duten iradokizun eta kexa inprimakiaren bidez.
- Posta arruntez.
- Egoitza elektronikoa:

<https://sede.administracionespublicas.gob.es> Bide hau erabiltzeko derrigorrezkoa da NAN elektronikoa edo indarrean dagoen ziurtagiri elektronikoa izatea.

AURKEZPENA

Gobernuaren Ordezkaritza Nafarroan, Estatuko Administrazio Orokorreko Organo bat da, Gobernuko Delegatuaren menpekotasun zuzenean jokatzeko duena.

Espainiar geografia osatzen duten probintzia desberdinetako Gobernuaren Ordezkaritzen helburua herritarrak zerbitzea da, eta zerbitzu honen kalitatea iraunkorki hobetzea da langileen eta arduradunen helburua.

Zerbitzuen Eskaintza dokumentuak, Lurraldeen Administrazioarako Lehendakaritza Ministerioaren administrazio zerbitzuen hobetze planaren barruan bultzatutako eraldakuntza ekintzen multzoaren barruan daude. Helburua, Administrazio berri bat eraikitzea da, non eraginkortasuna, efizientzia eta gardentasuna oinarritzko printzipioak diren, herritarra erabakien erdigunean kokatuz.

POSTA, TELEFONO ETA TELEMATIKO HELBIDEAK

INFORMAZIO ETA ERREGISTRO BULEGOA

Paulino Caballero kalea, 19
Tel.: 948 979 100 - Fax: 948 979 140
registro.navarra@correo.gob.es

INDUSTRIA SAILA

Merindadeetako Enparantza, z/g
Tel.: 948 979 173 - Fax: 948 979 140
industria.navarra@correo.gob.es

LAN ETA ATZERRITARTASUN SAILA

Gipuzkoako Etorbidea, 40
Tel.: 948 979 200, 948 979 203 - Fax: 948 979 235
infoext.navarra@correo.gob.es

HEZKUNTZA ETA GOI IKUSKARITZA SAILA

Paulino Caballero kalea, 19
Tel.: 948 979 360 - Fax: 948 979 140
ainspeccion.navarra@correo.gob.es

SUSTAPEN SAILA

Merindadeetako Enparantza, z/g
Tel.: 948 979 169 - Fax: 948 979 140
fomento.navarra@correo.gob.es

NEKAZARITZA SAILA

Merindadeetako Enparantza, z/g
Tel.: 948 979 340 - Fax: 948 979 140
agricultura.navarra@correo.gob.es

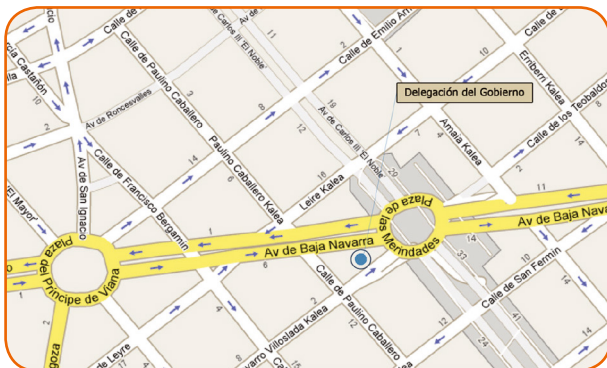
OSASUN ETA GIZARTE POLITIKA SAILA

Merindadeetako Enparantza, z/g
Hitzordurako Tel.: 948 979 310 - Faxes: 948 979 140
vacunas_internacionales.navarra@correo.gob.es

EGOITZA ELEKTRONIKOA

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

KOKAPEN PLANOA



Gobernuaren Ordezkaritza Nafarroako Foru Erkidegoan

Nola heldu: Eskualdeko autobus ibilbideak

- Gobernuaren Ordezkaritza, Sustapen Saila, Industria Saila, Nekazaritza Saila, Osasun eta Gizarte Politika Saila, Hezkuntza eta Goi Ikuskaritza Saila: 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 17, 18, 20, 23
- Lan eta Atzerritarren Saila: 8, 16

HIRITARREN ARRETA ORDUTEGIAK

HERRITARREN ARRETA ETA INFORMAZIO BULEGOA ETA ERREGISTRO OROKORRA

- Astelehenetik Ostiralera 9.00 etatik 17.30 etara
- Larunbatak: 9.00 etatik 14.00 etara
- Ekainak 16.etik irailak 15.a arte:
- Astelehentik Ostiralera 8:00 etatik 15:00 etara
- Larunbatak: 8:00 etatik 14:00 etara

BESTE ZERBITZU GUZTIAK:

- Astelehenetik Ostiralera 9.00 etatik 14.00 etara

ZERBITZU ESKAINTZAREN UNITATE ARDURADUNA

Zerbitzu Eskaintza honen Unitate arduraduna Gobernuaren Ordezkaritzako Idazkaritza Nagusia da.

Bera izango da, honen betetzeazte eta honengan egingo diren hobetze jardueren egiaztapena bermatu behar dituen.



GOBIERNO
DE ESPAÑA

GOBERNUAREN
ORDEZKARITZA
NAFARROAKO
FORU ERKIDEGOAN