

ZERBITZUEN GUTUNA



**Defensor del Pueblo
de Navarra**

Nafarroako Arartekoa

**NAFARROAKO ARARTEKOAREN ZERBITZU
KARTA ONARTZEKO FORU KOMUNITATEKO
ARARTEKOAK EMANDAKO ERABAKIA**

Nafarroako Foru Komunitateko arartekoa Nafarroako Parlamentuaren goi mandataria da, eta Konstituzioak eta Nafarroako Foru Eraentza Birrezarri eta Hobetzeari buruzko Lege Organikoak babesturiko eskubideen eta libertateen alde egiteko eta horiek hobeki babesteko hautatu du Nafarroako Parlamentuak. Herritarrek Administrazioaren balizko abusu eta akatsen aurrean babestea du eginkizun nagusi.

Nafarroako arartekoak autonomiaz eta bere irizpidearen arabera betetzen ditu bere eginkizunak. Hala eta guztiz ere, horrek ez du oztopatzen, lagundu baizik, zerbitzu publikoen kalitatea balioztatzeko eta hobetzeko dauden teknika modernoetara jotzea erakundeak eta, bereziki, "Zerbitzu kartak" izenekoetara. Izan ere, karta horiek dokumentu publikoak dira, edonork eskura izateko modukoak. Erakunde batek ematen dituen zerbitzu publikoen gaineko informazioa ematen dute, eta zerbitzu horiek hobeki emateko hartutako konpromisoak eta horiek beteko direla ziurtatzen duten adierazleak hartzen dituzte.

Horretan, politika publikoak eta zerbitzu publikoen kalitatea balioztatzeko abenduaren 29ko 21/2005 Foru Legeak bultzatutako joerari gehitzen zaio erakundea. Eta era berean areago armatzen da Nafarroako administrazio publikoei eta horien mendeko erakundeei foru lege hori bete dezaten hertsiki eskatu ahal izateko. Izan ere, legediak onartzen dizkien eskubide subjektibo publikoak egiazko zerbitzu eta zerbitzu eraginkor bihurtzeko pentsatua dago foru lege hori.

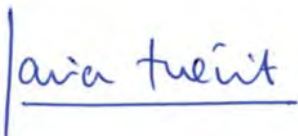
Nafarroako Foru Komunitateko Arartekoaren uztailaren 3ko 4/2000 Foru Legeak ematen dizkidan eginkizunekin bat,

ERABAKI DUT:

1. "Nafarroako Foru Komunitateko Arartekoaren Zerbitzu Karta" onartzea (erabaki honi atxikirik doa).
2. Erabaki hau eta atxikitako zerbitzu karta Nafarroako Parlamentuaren Aldizkari Ofizialean eta erakundearen webgune ofizialean argitaratzeko agintzea, denek izan dezaten horien berri.

Iruña, 2007 ko azaroaren 8

NAFARROAKO ARARTEKOA



Francisco Javier Enériz Olaechea

ERANSKINA

**NAFARROAKO FORU KOMUNITATEKO
ARARTEKOAREN ZERBITZU KARTA**

I. KAPITULUA

XEDAPEN NAGUSIAK

I. Helburuak

Erakunde honek ematen dituen zerbitzuen gaineko informazioa, zerbitzu-emate horretan hartzen diren kalitate konpromisoak eta, zerbitzu horiekin lotuta, herritarrek dituzten eskubideak hartzen ditu Nafarroako Foru Komunitateko Arartekoaren Zerbitzu Kartak.

Nafarroako Arartekoak gauzatu beharreko ekintzak gidatzen ditu kartak.

II. KAPITULUA

ZERBITZUAK ETA ESKUBIDEAK

II. Zerbitzuen zerrenda

1. Erakundea arautzen duen foru legeak ezartzen dizkion eginkizunak betetzeko, Nafarroako Arartekoak honako zerbitzu hauek ematen ditu:
 - * Erakundeari berezko zaizkion eginkizunen eta hori baliatzeko moduen gaineko informazioa ematea.
 - * Administrazio publikoekiko harremanetan, herritarrek dituen eskubideen alde egiteko eta horiek babesteko maila hobetzeko aurreikusita dauden jardueri buruzko informazioa eta aholkuak ematea herritarrei.
 - * Erakunde honen eskumenetik kanpo dauden aferak egoki bideratzeko informazioa eta aholkuak ematea herritarrei.
 - * Administrazio publikoekiko harremanetan herritarrek dituzten eskubideei buruzko informazioa ematea eta zabaltzea, eta, intimitatea izateko eskubidea erregulatzen duten arauari loturik, jarduerak, azterketak eta informazio materialak hedatzea.
 - * Edozein pertsonak edo erakundeak kexatzeko aurkeztu dituen idatziak hartzea.
 - * Kexen izapideak egitea eta horiek erabakitzea, edo, bere kasuan, kexa aurkeztu duen pertsonari edo erakundeari kexa horren izapideak egitea eragozten duten arrazoiei buruzko informazioa ematea eta gidatzea.
 - * Herritarren eskubideak babesteko egintzak sustatzea eta bultzatzea.
 - * Nafarroako Arartekoko eta beste erakunde eta entitate batzuetako langileei eskubide eta askatasun publikoak babesteko eta horien alde egiteko gaietan prestakuntza ematea.

2. Zerbitzu horiek, funtsean, honako baliabide hauen bidez ematen dira:

- * Aurrez aurreko informazioa, arreta pertsonalizatuarekin.
- * Telefono bidezko informazioa, doakoa.
- * Informazio idatzia.
- * Informazio telematikoa.
- * Kexen eta eskaeren izapideak.
- * Argitalpenak, liburuxkak eta informazio euskarriak kaleratzea eta banatzea.
- * Jardunaldiak, kongresuak eta ikastaroak antolatzea.
- * Laguntza eta lankidetzak hitzarmenak egitea.

III. Herritarren eskubideak

Nafarroako Arartekoarekiko harremanetan, herritarrek honako eskubide hauek dituzte:

- * Erakundearen jardura nagusiaren gaineko informazio argia eta osoa izateko eskubidea.
- * Beren eskubide subjektiboan alde egiteko eta horiek babesteko erakundeak egiten dituen jardueren gaineko informazio ulergarria eta laburra izateko eskubidea.
- * Nafarroako Foru Komunitateko Arartekoari ez dagozkion aferak nola bideratu jakiteko informazioa izateko eskubidea.
- * Beren eskubide subjektibo publikoak urratu egin direla uste dutenean, kexak aurkezteko eskubidea.
- * Kexa bat aurkezteak eskatzen dituen baldintzei buruzko aholkuak jasotzeko eskubidea.
- * Nafarroako Arartekoari igortzen zaizkion kexak edo beste idatzi batzuk idazteko beharrezkoa den laguntza izateko eskubidea.
- * Kexatzeko egindako idatzia hartu izanaren adierazpena jasotzeko eskubidea.
- * Kexen izapideak Nafarroako Foru Komunitateko Arartekoa arautzen duen foru legeak xedatzen duenarekin bat bideratzeko eskubidea.
- * Kexaren gaia den aferaren gainean hartutako berariazko erabakia eta arrazoitua jakinarazteko eskubidea, edo, bere kasuan, kexa horren izapideak bideratzea eragozten duten arrazoien gaineko informazioa ematekoa.
- * Kexaren izapideak zertan diren edozein unetan jakiteko eskubidea eta espedientean dauden dokumentuetako edukiaren berri izatekoa (isilpekoak ez badira, behinik behin).
- * Erakundearen datu baseak, herritarrek begiratzeko modukoak direnak, kontsultatzeko eskubidea. Edonola ere, kexa aurkeztu duen pertsonaren isilpekotasuna bermatuko da, eta ikertutako egintzarekin, ez egitearekin, jokaerarekin edo zerbitzuekin loturarik ez duten partikularrei eta gainerako erakundeei buruzko zuhurtasun handiena gordeko da, ikerketak irauten duen bitartean.

- * Errespetuz eta beren egoera pertsonalaren, sozialaren eta kulturalaren arabera tratatuak izateko eskubidea, eta Herritarrendako Laguntza Bulegora jotzen dutenean aldez aurretik hitzordua eskatu behar izan gabe egin ahal izatea.
- * Arreta egiten dien pertsona nor den jakiteko eskubidea. Horretarako, herritarrei arreta egiteko lanpostuetan aritzen diren pertsonak identifikatuko dira: beren izen-abizenak adieraziko dira.
- * Interes nagusiko informazioa aurrez aurre, idatziz, telefonoz, ordenagailuz edo modu telematikoan jasotzeko eskubidea.
- * Informazioa azkar eta modu eraginkorrean eskatzeko eta jasotzeko eskubidea.
- * Ezar daitekeen araudiarekin bat, beren datu pertsonalak babesteko eskubidea.
- * Bai idatzizko eta bai ahozko komunikazioetan herritar guztiek ulertzeko moduko hizkuntza erraza eta ulergarria erabiltzeko eskubidea.
- * Egiten zaizkien komunikazioak guztiz eta behar bezala ulertu ahal izateko beharrezkoak diren argibide guztiak eskatzeko eta jasotzeko eskubidea.
- * Erakundera idatziz jotzeko euskara baliatzeko eta erantzuna hizkuntza horretan jasotzeko eskubidea; alde batera utzirik kexa eremu mistotik eta eremu ez euskaldunetik datorrenean gaztelania erabiltzea erantzunean.
- * Erakundeak horretarako gaitua duen pertsonari euskaraz hitz egiteko eta horrek hizkuntza horretan erantzuteko eskubidea, betiere kontuan harturik pertsona horrek bulegoan egon behar duela.
- * Edonolako izanik ere beren ahalmen urritasuna, pertsona guztiek karta honetan onartutako eskubideak osorik erabili ahal izateko, baliabideak egokitzeko eta beharrezkoak diren neurriak hartzeko eskubidea.
- * Beren kexak amaitutzat emateko mementoan, erakundearen funtzionamenduari eta eraginkortasunari buruzko iritzia izena eman gabe emateko eskubidea.
- * Erakundearen funtzionamenduaren gaineko erreklamazioak eta iradokizunak egiteko eskubidea.

IV. Erakundeari laguntzeko eta horretan parte hartzeko moduak

Erakundearen zerbitzuak hobetzen laguntzeko eta horretan parte hartzeko, herritarrek honako baliabide hauek izango dituzte:

- * Informazio Bulegora jo ondoren edo dagokien aferaren gainean Nafarroako Foru Komunitateko arartekoak hartu duen erabakia jaso eta gero eskuratutako inkestetan, edo erakundearen webgunearen bidez eskuratutakoetan, beren iritzia adieraztea.
- * Zerbitzu karta honetan aurreikusitakoaren arabera, erreklamazioak, iradokizunak eta ekimenak adieraztea.
- * Nafarroako Arartekoaren webgunearen barnean, Erreklamazioen eta iradokizunen postontzian elektronikoki idatziak egitea.

- * Erakunde honen webgunean ageri diren eztabaidaguneetan eta iritzia emateko inkestetan parte hartzea.
- * Nafarroako Foru Komunitateko Arartekoak beste erakunde batzuekin, gizarte ekimenekin, korporazio entitateekin eta herritarrek parte hartzeko beste modu batzuekin lankidetzan aritzeko dituen bideak baliatzea.

III KAPITULUA

KALITATEARI DAGOZKION KONPROMISOAK

V. Eskaintako kalitate mailak

Nafarroako Arartekoak emandako zerbitzuen zerrenda eta karta honetan bildutako eskubideak honako kalitate konpromiso hauen arabera eman eta onartuko dira:

1. Kexak bideratzeko izapideei dagokienez:

- * Erakundera iritsi denetik aurrera zenbatuta, gehienez ere, zazpi eguneko epean bidaliko da kexa hartu izanaren adierazpena.
- * Jaso denetik aurrera zenbatuta, gehienez ere, hogeitau eguneko epean erabakiko da kexa horren gaineko izapideak egingo diren edo ez.
- * Kexaren espedienteari dagokion erabakia, gehienez ere, ikerketako zuzemenak amaitu eta hilabeteko epean hartuko da. Ikerketaren zuzementzat hartuko dira administrazio publiko batek edo interesdunak berak erantzutea eskatzen dutenak.
- * Lehenago aipatutako epe horietan erantzun formalak ematea eragozten duten salbuespenetako egoeretan, interesdunari horren berri emango zaio eta modu ulergarrian azalduko zaizkio atzerapen hori eragin eta justifikatu duten arrazoiak.

2. Kontsulta idatziei eta eskaerei dagokienez

- * Aurkeztu diren egunetik aurrera zenbatuta, gehienez ere, hamar eguneko epean erantzungo zaie.
- * Epe horretan idatziz erantzutea ezinezkoa bada arrazoiren batengatik, herritarrari modu egokian jakinarazi eta azalduko zaizkio atzerapen hori justifikatzen duten arrazoiak.

3. Aurrez aurreko informazioa honako baldintza hauetan emango da:

- * Erakundearen egoitzan, orokorki, eta hurrengo puntuak ezarritakoa alde batera utzirik, ordutegia honako hau izango da: astelehena eta osteguna bitartean, 08:30-14:30 eta 16:00-18:00, eta ostiraletan, 08:30-14:30.
- * Ekainaren 16a eta irailaren 15a artean (biak barne), herritarrak hartzeko udako ordutegia hau izango da: 08:30-14:30.
- * Kontsulta landu duten langileek ondoren jardutea eskatzen duen informazioa gero emango da, idatziz, telefonoz edo modu telematikoa, eta ahalik eta azkarrena.

4. Telefono bidezko informazioa honako baldintza hauetan emango da:

- * Telefono bidez arreta egitea eta informazioa ematea dagokien unitateek lineen erabilgarritasunaren arabera erantzungo diete deiei.
- * Telefono deiak, orokorki, eta hurrengo puntuak ezarritakoa alde batera utzirik, honako ordutegi honetan erantzungo dira: astelehena eta osteguna bitartean, 08:30-14:30 eta 16:00-18:00, eta ostiraletan, 08:30-14:30.
- * Ekainaren 16a eta irailaren 15a artean (biak barne), herritarrak hartzeko udako ordutegia hau izango da: 08:30-14:30.
- * Behin bulegoa itxi denean, erantzungailu bat egongo da martxan. Erantzungailu horretan, bai mezuak eta bai hurrengo lanegunean bulegoko langileek eskaerari erantzun ahal izateko harremanetan jartzeko moduak ere grabaturik utzi ahal izango dituzte.
- * Nolanahi ere, luzaroan zain egon behar izatea saihestuko da.
- * Herritarrak eskatu duen informazioa ezin bazaio une horretan bertan eman beste nolabaiteko jarduera eskatzen duelako, geroago emango zaio. Horretarako, edo bulegoko langileek telefonoz deituko diote, edo, eskatzaileari horrela jakinarazi bazaio, idatziz edo modu telematikoa igorriko zaio.

5. Informazio telematikoa honako baldintza hauetan emango da:

- * Interneteko zerbitzuak eguneko 24 orduetan eta urteko egun guztietan funtzionatuko du.
- * Modu honetan egindako informazio kontsultak eta eskaerak, gehienez ere, hamar eguneko epean egingo dira.
- * Dena den, interesdunaren ordenagailura mezua irakurri dela adierazten duen mezu automatikoa bidaliko da. Horretarako jakinarazpen gisa baliatuko du mezu hori Nafarroako Arartekoaren bulegoak.
- * Modu honetara ezin bazaio erantzun informazio eskaerari, eskatzailearentzat egokiena eta azkarrena den moduan egingo da.
- * Horretarako hitzarmena izenpetzen duten erakundeekin eta pertsonekin, bideo konferentzia bidez egingo da.

6. Dokumentazio eta hedatze jarduerari dagokienez:

- * Dokumentazio zerbitzuan interesa duten erabiltzaileei arreta pertsonalizatua eta aholkuak emango zaizkie.
- * Jaso den egunetik aurrera zenbatuta, gehienez ere, astebeteko epean erantzungo zaie argitalpenei buruzko eskaerei.
- * Argitalpenak dohainik igorriko zaizkie erakundeei, irabazteko asmorik ez duten erakundeei, argitalpenen hartzaileen datu basean ageri diren pertsonen edo eskatzen dutenei, baldin eta argitalpen horien alerik badago.
- * Liburuxkak eta dibulgazio materialak dohainik emango zaizkie erakundeei eta eskatzen duten

pertsoneri, baldin eta argitalpen horien alerik badago.

* Dokumentazio unitatean eta liburutegian dokumentu funtsak eta datu baseak kontsultatzeko aukera dago, baldin eta funts eta datu base horiek herritarrek kontsultatzekoak badira.

* Erakundearen argitalpen, liburuxka eta dibulgazio material guztiak kontsultatzeko aukera Nafarroako Arartekoaren webgunean bertan. Kontsultatu eta horien kopia egin ahal izango da.

* Herritarrek kontsultatu ahal dituzten datu baseetan dagoen informazioa etengabe berrituko da informazio iturria jaso den dataren eta eragiten dion informazio bolumenaren arabera. Kasu horietan, dagokien datu baseek berriaz adieraziko dute horiek aldatzeko aurreikusita dauden epeak eta azken aldaketak zein datatan egin diren.

* Dokumentuak Internet bidez eskatzeko aukera dago.

7. Prestakuntza jarduerari dagokionez:

* Erakundeko langileek prestakuntza hartzeko eskubidea dute. Gutxienez, urtean bi ikastaro egin ahal izango dituzte, eta, erakundeak dituen premien arabera, ikastaro gehiago egiteko baimena eman ahal izango da.

* Beka duten ikasleei edo erakunde honetan praktikak egiten ari direnei tutoretza pertsonalizatua eta aholkularitza espezializatua emango zaie.

8. Laguntza eta lankidetzat jarduerari dagokionez:

* Erakunde honek izenpetzen dituen laguntza eta lankidetzat hitzarmenak Nafarroako Arartekoaren webgunean emango dira argitaratuta.

9. Nafarroako arartekoaren gai zerrendari eta erakunde jarduerari dagokionez.

* Erakundearen buruak egiten dituen erakunde jarduerari nagusiak Nafarroako Arartekoaren webgunean kaleratuko dira.

10. Herritarren eskaerei dagokionez.

* Nafarroako Arartekoa dela eta, herritarrek dituzten premiak eta itxaropenak zein diren identifikatuko ditu.

VI. Kalitatea ziurtatzeko sistemak

Hitzartutako kalitate maila horiek ziurtatzeko, Nafarroako Arartekoak honako tresna hauek izango ditu:

* Espedienteak modu automatikoan kudeatzeko eta bideratzeko, eta dokumentuak erregistratzeko sistema informatikoa. Datu pertsonalei dagokienez, legez babesteko eskatzen diren mailak bete beharko ditu sistema horrek.

* Datu baseak. Aldian behin berrikusiko dira, horietan ageri den informazioa eguneratua izateko.

* Hartutako zerbitzuen kalitatea dela eta, askietsirik ote dauden eta zer-nolako iritzia duten jakiteko, erabiltzaileen artean egiteko inkestak.

* Lan arriskuei aurrea hartzeko sistema eta aurrea hartzeko planak egitea.

* Zerbitzuen kalitatea balioztatzea. Hain zuzen ere, balioztatze horrek honako adierazle nagusi hauek izango ditu: dagokien pertsonak gogobeteta ote dauden neurtzekoak, kudeaketa profesionalizatua izan den neurtzekoak, etengabeko prestakuntza eta prozesuak guztiz hobetzea neurtzekoak, eta pertsona guztiak heldu ahal izateko baldintzak hobetzea neurtzekoak.

* Erakundearen funtzionamenduaren gaineko eraginkortasun ikuskatzeak.

VII. Kalitate adierazleak

Nafarroako Arartekoak karta honetan hartutako konpromisoetan lortutako maila egiaztatzeko asmoz, erakunde honek emandako zerbitzuen kalitate eta eraginkortasun mailaren adierazle hauek ezarri dira:

1. Denbora adierazleak.

* Hartu izanaren adierazpenak igortzeko batez besteko denbora.

* Izapideak egiteko onartu diren kexen batez besteko denbora.

* Kexa amaitu arte behar den batez besteko denbora.

* Kontsulta idatziei erantzuteko batez besteko denbora.

* Erreklamazioei eta iradokizunei erantzuteko batez besteko denbora.

2. Zenbakizko adierazleak.

* Aurkezpena.

* Aurkeztutako kexen kopurua.

* uskaraz aurkeztutako kexen kopurua.

* Posta arruntaren bidez igorritako kexen kopurua.

* Internet bidez aurkeztutako kexen kopurua.

* Bulegoan bertan norberak aurkeztutako kexen kopurua.

* Faxez aurkeztutako kexen kopurua.

A) Izapideak.

* Onartutako kexen kopurua.

* Bideratzeko onartu ez diren kexen kopurua.

* Bideratzen ari diren kexen kopurua (aurkeztuak eta amaitutzat emateko zain daudenak).

* Gorte Nagusietako Arartekoari igorritako kexen kopurua.

* Autonomia erkidegoetako parlamentuetako goi mandatariei bidalitako kexen kopurua.

B) Amaitutzat ematea.

* Ezezkoa emandako kexak.

* Aintzat hartutako kexak, erabakiren bat dutenak.

* Aintzat hartutako kexak, erabakirik ez dutenak.

- C) Erabakiak.
- * Emandako erabakien kopurua.
 - * Gomendioak, iradokizunak edo legezko betebeharren gogorazpenak dituzten erabakien kopurua.
 - * Administrazioak erantzundako eta onartutako erabakien kopurua.
 - * Administrazioak erantzundako eta ez onartutako erabakien kopurua.
 - * Administrazioaren erantzunaren zain dauden erabakien kopurua.
 - * Onartutako erabakien kopurua, ondoren erabaki hori bete ote den egiaztatu den kasuak.
- D) Kontsultak eta hizketaldiak.
- * Interesdunek Nafarroako arartekoarekin eta aholkulariekin izandako hizketaldien kopurua.
 - * Arreta egindako kontsulta pertsonalen kopurua.
 - * Arreta egindako kontsulta idatzien kopurua.
 - * Arreta egindako telefono kontsulten kopurua.
 - * Arreta egindako Interneteko kontsulten kopurua.
 - * Interneteko webgunera sartutako pertsonen kopurua.
- E) Txostenak.
- * Nafarroako Parlamentuari aurkeztutako txosten berezien kopurua.
 - * Txosten berezietan egindako iradokizunen kopurua.
 - * Urteko txostena Nafarroako Parlamentuari aurkezteko data.
- F) Beste jarduera batzuk.
- * Bere kasa edo beste erakunde batzuekin lankidetzan antolatutako jardunaldi, kongresu eta ikastaro kopurua.
3. Erabiltzaileen gogobetetze mailari dagozkion adierazleak.
- * Erabiltzaileak gogobetarik ote dauden balioztatzea.
4. Kexekin lotuta erakundeak duen eraginkortasun mailari dagozkion adierazlea.
- * Administrazioak onartutako kexen kopurua arartekoak aintzat hartutako kexen kopuruaren proportzioan (arrazoia duen herritarraren eta onartzen duen administrazioaren artean arartekoak duen bitarteko rola zehaztea).

IV KAPITULUA

ERREKLAMAZIOAK ETA IRADOKIZUNAK

VIII. Erreklamazioak eta iradokizunak

Nafarroako Arartekoak emandako zerbitzuen funtzionamenduaren gainean erreklamazioak eta iradokizunak egiteko herritarrek duten eskubidea onartzen du karta honek.

IX. Erreklamazioak eta iradokizunak erregistratzea

1. Nafarroako Arartekoaren Erreklamazio eta Iradokizun Erregistroaren helburua erakunde honek ematen dituen zerbitzuen funtzionamendua dela eta herritarrek egoki jotzen dituzten erreklamazioak, iradokizunak eta ekimenak idatziz jasotzea da.
2. Nafarroako Arartekoaren webgunean erreklamazioak, iradokizunak eta ekimenak adieraztea errazteko, Erreklamazioen eta iradokizunen postontzia jarriko da. Erraz identifikatzeko modukoa izango da. Gainera, erakundearen bulegoan egiazko postontzi bat egongo da erreklamazioak eta iradokizunak bertan sartu ahal izateko.

X. Erreklamazioak

1. Erakunde honen zerbitzuen funtzionamenduari lotutako arretarik eza, atzerapena edo beste edozein irregularitasuna dela eta, edonork aurkeztu ahal izango du erreklamazioa. Idatziz eta sinaturik aurkeztu beharko da, edozein formatutan edo euskarritan. Igorlearen identifikazio datuak eta harremanetan jarri ahal izateko helbidea idatzi beharko dira.
2. Kasuak hala eskatzen badu, erakundeko langileek erreklamazioa idazten lagunduko dute. Hori horrela egiten bada, nahi izanez gero, erreklamazioak sinatu besterik ez du egin beharko, ados dagoela adierazteko.
3. Behin erreklamazioa jasota, dagokion erregistroan jasoko da. Erreklamazioari hori egin dela adieraziko zaio, eta azkar erantzutea eta dagokien zerbitzuetako erantzukizun nagusia onartzen duten organoek horren berri izatea bermatuko duten egintzak hasiko dira.
4. Helburu horietarako, erantzukizuna dagokion erakunde honetako organoak egokiak diren jarduerak egingo ditu eta, beharrezkoa izanez gero, beharrezkoak diren azalpenak eskatuko dira. Bere kasuan, bidezko neurriak hartuko ditu edo dagokion nagusiari har ditzala proposatuko dio.
5. Erreklamazioa aurkeztu denetik aurrera zenbatuta, gehienez ere, hogeita hamar eguneko epean –dagozkion erabiltzaileari edo beste batzuei azalpenak emateko eskatu ez bazaie- jakinaraziko zaizkio erreklamazioari egindako jarduerak eta, bere kasuan, hartutako neurriak.

XI. Iradokizunak

1. Erakunde honen funtzionamenduari lotutako iradokizunak eta ekimenak adierazi ahal izango dituzte herritarrek. Edozein bide edo euskarri idatzi baliatu ahal izango dute, eta betiere igortzen duen pertsonaren identifikazio datuak idatzi beharko dituzte.
2. Kasuak hala eskatzen badu, erakundeko langileek iradokizuna edo ekimena idazten lagunduko dute. Hori horrela egiten bada, nahi izanez gero, iradokitzen duen pertsonak sinatu besterik ez du egin beharko, ados dagoela adierazteko.
3. Behin iradokizuna edo ekimena jaso denean, dagokion erregistroan jasoko da. Igorleari hori egin dela jakinaraziko zaio, eta, dagokion organoaren bidez izapideak bideratuko dira. Izan ere, dagokien organoek berehala azter dezaten eta horri buruzko erabakia har dezaten lortu nahi da.
4. Iradokizuna edo ekimena aurkeztu denetik aurrera zenbatuta, gehienez ere, hogeita hamar eguneko epean –beste jarduerarik egin behar ez bada edo

azalpenik eskatu behar ez bada- erakundeak gai horretan duen iritzia edo jarrera bidaliko dio igorleari.

V KAPITULUA

JARRAIPENA ETA ALDAKETA

XII. Kartari jarraipena egitea

Nafarroako Foru Komunitateko arartekoak izendatzen dituen langileak arduratuko dira karta honetan aldarrikatutako konpromisoak betearazteaz. Horretarako, honako hauek egitea egokituko zaie:

- * Kartan onartzen diren konpromisoak eraginkorrak izan daitezen beharrezkoak diren jarduerak eta neurriak gauzatzea.
- * Herritarrei eta erabiltzaileei zerbitzu eta arreta hobea eman ahal izateko beharrezkoak diren hobekuntza egintzak bultzatzea.
- * Erreklamazioen eta Iradokizunen Erregistroa egokitzea eta horri eustea.
- * Datu eta informazio baseak eguneratuta eta berrikusita izatea bultzatzea.
- * Erabiltzaileek inkestak egitea eta parte hartzea sustatzea.
- * Nafarroako arartekoaren ordezkari gisa, adierazten diren erreklamazioei, iradokizunei eta ekimenei erantzutea.

XIII. Karta aldatzea

Karta aldatu ahal izateko, Nafarroako Foru Komunitateko arartekoak horren gaineko erabakia eman beharko du.

Erakundearen webgunean beti agertuko da zerbitzu kartaren azken bertsio eguneratua eta eraberritua.

VI KAPITULUA

INFORMAZIO OSAGARRIA

ETA PUBLIZITATEA

XIV. Posta helbideak, telefono zenbakiak eta helbide telematikoak

Karta honetan Nafarroako Arartekoak azaltzen dituen zerbitzuak hartu ahal izateko, herritarrek honako helbide hauetara jo dezakete:

- * Bulegoa: Emilio Arrieta kalea, 12, behea. 31002 Iruña
- * Telefono bidezko informazioa, doakoa: 900 702 900
- * Fax zenbakia: 948 20 35 49
- * Interneteko helbidea: info@defensornavarra.es
- * Helbide elektronikoa: www.defensornavarra.es
- * Erreklamazioen eta iradokizunen postontzia. Bada bat bulegoan bertan —erreklamazioak eta iradokizunak idatziz edo telefonoz aurkeztu ahal dira- eta beste bat Interneteko webgunean.

XV. Karta jendaurrean ezagutaraztea

Nafarroako Arartekoak beharrezkoak diren neurriak hartuko ditu karta honek ahalik eta publizitate handiena duela bermatzeko. Izan ere, dokumentu hau hartzen duen liburuxka bat emango da argitara eta erakundearen webgunean kaleratuko da:

<http://www.defensornavarra.es>



**Defensor del Pueblo
de Navarra**
Nafarroako Arartekoa

Bulegoaren kokapena

Bulegoa: Emilio Arrieta kalea, 12. Behea. 31002 Iruña



Defensor del Pueblo de Navarra Nafarroako Arartekoa

