

# NAFARROAKO ARARTEKOAREN ERREGISTRO ELEKTRONIKOA

## Erabiltzailearen eskuliburua



## Aurkibidea

I. SARRERA.....	2
II. AURKEZPEN-PROZESUA .....	5
III. PROFILA OSATU .....	6
IV. ALBOKO MENUA .....	8
V. GOIKO MENUA.....	9
VI. KEXAK .....	10
VII. KONTSULTAK.....	12
VIII. BITARTEKARITZA.....	15
IX. HOBETZEKO PROPOSAMENAK .....	17
X. ESKAERA OROKORRA .....	20
XI. NIRE JAKINARAZPENAK.....	22



## I. SARRERA

Eskuliburu honek **Nafarroako Arartekoaren Erregistro Elektronikoa** deskribatzen du, eta Internet bidezko idazkiak modu seguru eta trazagarrian aurkezteko gida ematen die herritarrei.

Erregistro Elektronikoak aukera ematen du erakundeari **idazkiak, eskaerak eta komunikazioak bidaltzeko** modu digitalean, aurrez aurre egitera joan behar gabe eta balio juridiko osoarekin. **Eguneko 24 orduetan dago erabilgarri, urteko egun guztietan**, arrazoi teknikoek eragindako etenak daudenean izan ezik.

### **Eskuliburuaren hartzaileak eta irismena**

Eskuliburua Nafarroako Arartekoarekin bitarteko elektronikoen bidez komunikatu nahi duten **pertsona eta erakundeei** zuzenduta dago. Ziklo osoa hartzen du, sarbidetik eta identifikaziotik hasi eta **idazkiak aurkeztu** eta egoeraren **jarraipena** egin arte. Ondorengo ataletan, zerbitzu bakoitza, dokumentazioaren ekarpena eta jakinarazpenen erabilera zehaztuko dira.

### **Zertarako balio du?**

Erregistroaren bidez, herritarrak **Nafarroako Arartekoaren erakundearekin** harremanetan jar daitezke, honako zerbitzu hauek izapidetzeko:

- **Kexak**
- **Kontsultak**
- **Bitartekaritza zerbitzua**
- **Zerbitzu publikoak hobetzeko proposamenak**
- **Eskaera orokorra**, erakundeari zuzendutako beste idazki batzuetarako.

Aukera horiek Erregistroaren informazio-orrian eta sistemaren **mahaigain pertsonalean** agertzen dira, orrira sartu ondoren.

### **Sartzeko baldintzak**

Erregistroa erabiltzeko, bitarteko hauetakoren batekin **elektronikoki identifikatu** behar gara:

- **NAN elektronikoa**, edo
- **Diruaren eta Zerga-zigiluaren Fabrika Nazionalak–Monetaren Errege Etxeak (FNMT-RCM)** emandako **ziurtagiri digitala**.



Ziurtagiri aitortuaren bidez identifikatzeak bermatu egiten du bidaltzaileen nortasuna eta dokumentuen eta komunikazioen egiazkotasuna eta osotasuna.

NAN elektronikoa aukeratuz gero, softwarea esteka honetan aurki dezakezu instalatzeko, zehazki "Deskargen eremua > Windows" atalean: <https://www.dnielectronico.es/>.

Chrome eta Edge nabigatzaileetan ziurtagiri digitala erabiltzen baduzu, Windowsen ziurtagiriaren biltegia erabil dezakezu (lehenetsita dator), edo, bestela, Firefox nabigatzailean, "Segurtasun-gailuak" tresna erabili ahal izango duzu.

## Nola sar gaitezke?

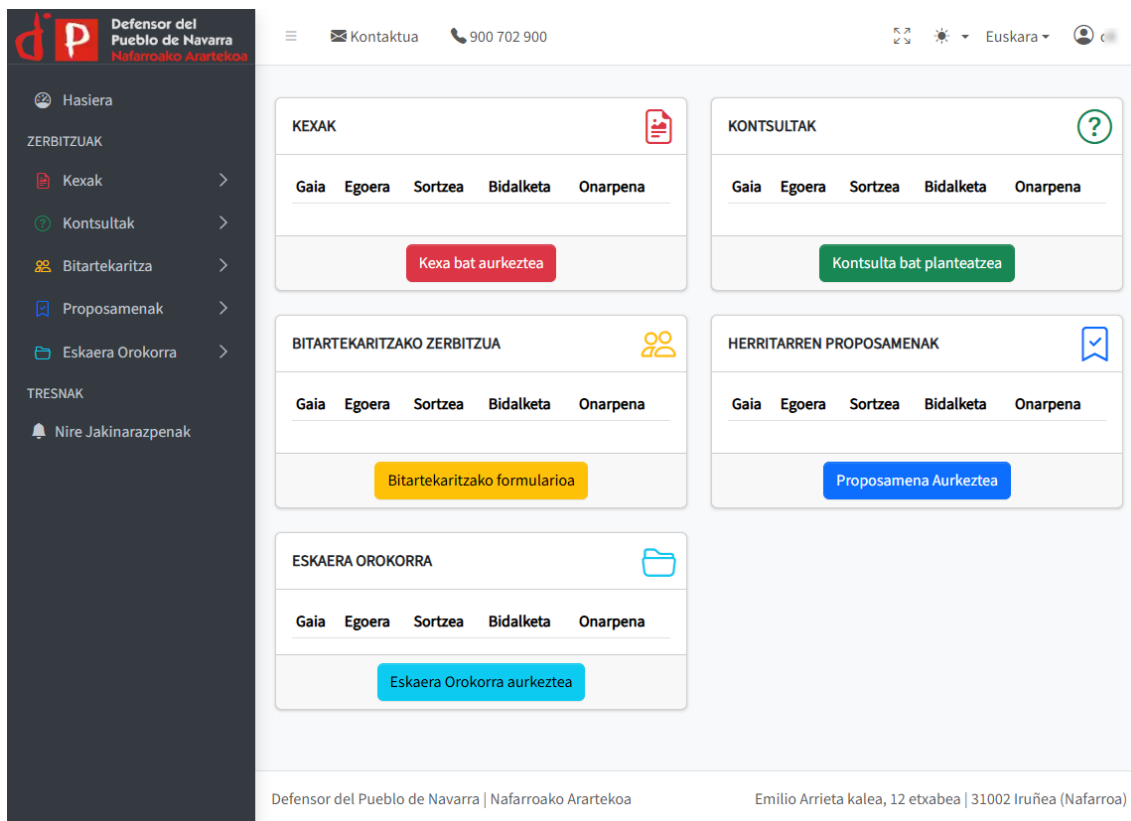
1. Sartu **Nafarroako Arartekoaren** webgunean (<https://www.defensonavarra.es/eu>). Goiburuan «**Erregistro elektronikoa**» esteka aurkituko duzu, Erregistroko informazio-atalera bidaliko zaituena.



Hemen «**ERREGISTRO ELEKTRONIKORAKO sarbidea**» botoia ikusi ahal izanen duzu:



2. Adierazitako edozein bitartekoren baten bidez sartu ondoren, sistemak zerbitzu bakoitzerako txartelak dituen **kontrol-panel** bat erakusten du:



3. Interfazearen **ikuspegi orokorra**:

- **Alboko menuan** (ezkerrean), alde batetik, **Zerbitzuak** agertzen dira, eta, bestetik, **Nire jakinarazpenak** tresna (Nafarroako Arartekoak zuri bidaltzen dizkizun komunikazioak kontsultatzeko).
- **Goiko barra** aplikazio osoan ikusten da, eta sarbide azkarrak eta erabilera-lehentasunak ditu.
- Kontrol-panelak, espedienteak daudenean, **Gaia, Egoera, Sorrera, Bidalketa eta Onarpena** zutabeak erakusten ditu, zerbitzu bakoitzean hasitako izapideen aurrerapena ezagutzeko balio dutenak.

4. Panel horretatik **izapide berri bat** has dezakezu, erabilgarri dagoen edozein zerbitzutan klik eginez:

- «Kexa aurkeztea»
- «Kontsulta aurkeztea»
- «Bitartekaritza-inprimakia»



- «Proposamena aurkeztea»
- «Eskaera orokorra aurkeztea»

Aurkeztutako izapideen egoera ikusi ahal izateaz gain, erakundeak bidaltzen dizkizun komunikazioak ere kontsultatu ahal izanen dituzu (Nire jakinarazpenak).

## II. AURKEZPEN-PROZESUA

Nafarroako Arartekoaren Erregistro Elektronikoa idazki bat aurkeztea prozesu lineala eta gidatua da. **Erregistro elektronikoa** sartu eta autentifikazioa egin ondoren, aukeratu alboko menuan dagokion zerbitzua (**kexa, kontsulta, bitartekaritza, proposamena edo eskaera orokorra**) eta edizio-inprimakia irekiko da.

Izapide bat bidali behar duzun lehen aldian, aplikazioak **zure kontaktu-profila osatzeko** eskatuko dizu. Leiho bat irekiko da, zure datu pertsonalak eta, bereziki, **jakinarazpenak jasotzeko helbide elektronikoa** adierazteko. Hori egin ezean, bidalketa ez dago baimenduta (hala ere, zure idazkia zirriborro gisa gorde ahal izanen duzu, eta geroago hartu). **Profilean** edozein unetan eguneratu ahal izanen dituzu datu horiek.

Profila beteta, bete inprimakia: gaiaren izenburua, gertaeren edo kontsultaren/proposamenaren azalpen argia, planteatzen duzun **eskaera** eta, hala badagokio, ordezkari-tituak. **Dokumentazioa erantsi** dezakezu fitxategiak arrastatuz edo zure ekipoa bilatuz (gehienez **10 fitxategi** onartzen dira, **10 MB** fitxategi bakoitzeko). Amaitzean, sakatu **Zirriborra gorde**; sistemak informazioa egiaztatuko du eta **bidalketa** gaituko du. Bidaltzean, bidali aurretik, laburpen bat ikusiko duzu.

Aurkezpena osatu bezain laster, sistemak egiaztatutako gisa **aurkeztutako idazkiaren PDF kopia bat** bidaliko du zure **profilean konfiguratutako helbide elektronikora**. Espedientea dagokion zerbitzuaren **zerrendan** ere agertuko da, kontsultatu eta egoera jarraitzeko.

Izapideak egin bitartean, Arartekoa zurekin harremanetan jarriko da aplikazioaren beraren bidez. **Erantzun edo komunikazio berri bat** dagoen bakoitzean, **mezu elektronikoa jasoko duzu, zuzeneko esteka** batekin. Esteka horretara sartu beharko duzu (alde aurretik autentifikazioa eginda), komunikazioaren **xehetasun guztiak irakurtzeko**.



**Jakinarazpen-adierazle** bat bistaratuko duen sisteman ere sar zaitezke, jakinarazpen berriak izanez gero. Jakinarazpenik egin gabe ez baduzu, "**Nire jakinarazpenak**" atalean sar zaitezke historia osoa kontsultatzeko.

Funtsezkoa da zure **helbide elektronikoa profilean eguneratuta** edukitzea abisurik ez galtzeko eta zure izapidearen jarraipen arina bermatzeko.

### III. PROFILA OSATU

Edozein izapide **bidali** aurretik, sistemak zure **kontaktu-profila osatzeko** eskatuko dizu. Urrats hori ezinbestekoa da behar bezala identifikatzeko eta izapideak egin bitartean jakinarazpenak bidali ahal izateko. Profila osatu gabe dagoen bitartean, **zirriborroak landu eta gorde** ahal izanen dituzu, baina bidalketa desgaituta geratuko da.

Inprimakiaren goiburuan abisu hori bat ikusiko duzu, «Zure profila osatu behar duzu...» testua eta **Osatu orain** botoia dituen.

Zure profila osatu behar duzu kexa bidali aurretik, edo gorde zirriborro gisa. [Osatu orain](#)

Sakatzean, **Osatu zure profila** leihoa irekiko da:

Osatu zure profila
✕

Izena (*) <input type="text" value="Guztegi"/>	Abizenak (*) <input type="text" value="G"/>
Posta elektronikoa (*) <input type="text" value="guztegi.guztegi@gmail.com"/>	NAN/AIZ (*) <input type="text" value="G123456789"/>
Helbidea (*) <input type="text"/>	Posta kodea (*) <input type="text"/>
Herria (*) <input type="text"/>	Probintzia (*) <input type="text"/>
Telefonia (*) <input type="text"/>	Erantzuteko modua (*) <input type="text" value="Posta Elektronikoa"/>



## Nola bete?

(\*) duten eremuak nahitaezkoak dira. Berrikusi aurrez kargatuta agertzen direnak eta eguneratu behar dena.

- **Izen-abizenak (\*)**. Identifikazio-datuak. Erabili zure nortasun-agirian agertzen den formatu bera.
- **Helbide elektronikoa (\*)**. Oharrak eta komunikazioak jasotzeko helbide balioduna. Egiaztatu ez duzula akats tipografikorik.
- **NAN/AIZ (\*)**. Sartu dagozkion letrak.
- **Helbidea, herria, probintzia eta posta-kodea (\*)**. Harremanetarako posta-datuak. Etxean, kalearen, zenbakiaren, atariaren eta pisuaren xehetasunak, hala badagokio. Posta-kodeak bost zifra izan behar ditu.
- **Telefonoa (\*)**. Espedientea izapidetzean argitu daitezkeen argibideetarako harremanetarako zenbakia.
- **Erantzuteko modua (\*)**. Aukeratu komunikazioak jasotzeko lehentasunezko kanala (besterik adierazi ezean, *posta elektronikoa*). Lehentasun horrek ez du ordeztzen Nire Jakinarazpenak postontzia, hor aurkituko baitituzu beti Erregistroko komunikazioak.

Amaitzean, sakatu **Gorde** aldaketak erregistratzeko. **Itxi** sakatuz gero, baztertu eginen dira.

## Gorde ondoren

Inprimakira itzultzean:

1. **Gorde izapidea zirriborro gisa.**
2. Ondoren, **"Bidali"** aukera gaituko da. Jarraitu pantailan adierazitako urratsak (berrikuspena eta sinadura elektronikoa, hala dagokionean).

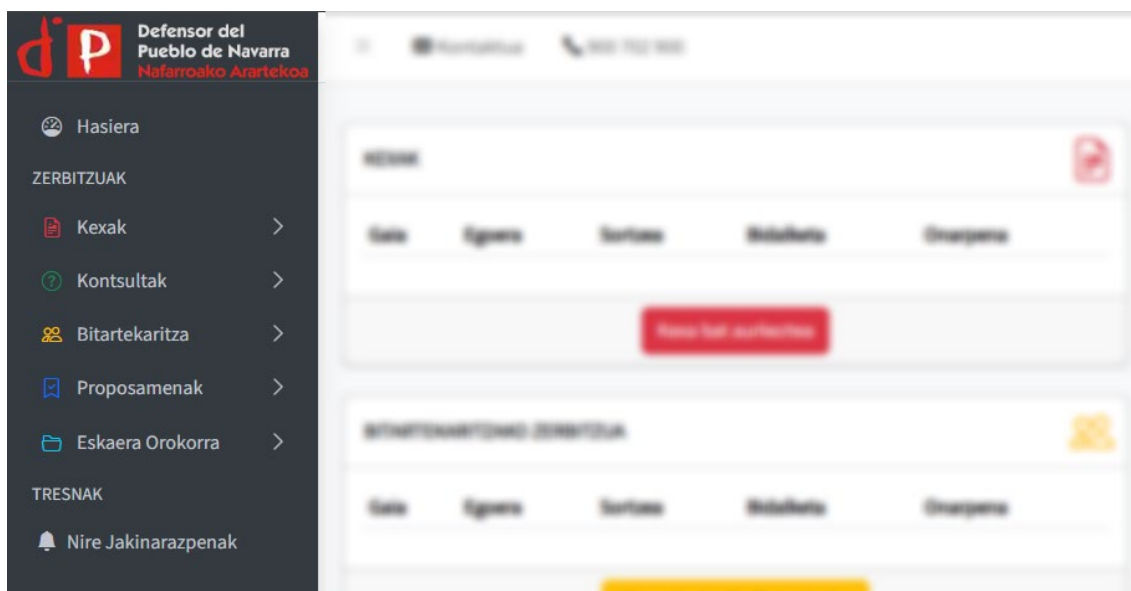
Profilaren datuak bete badituzu **"Profila editatu"** formulariotik (goiko eskuinaldean dagoen erabiltzaile-ikonoan), sartu dagokion zerbitzuaren **"Zerrendan"**, eta sistemak **bidaltzeko** aukera gaituko du (berrikuspenarekin eta, hala badagokio, sinadura elektronikoarekin).

Aurrerago zure helbide elektronikoa, telefonoa edo harremanetarako beste edozein datu aldatzen baduzu, **eguneratu profila** abisuak jasotzen dituzula bermatzeko.



## IV. ALBOKO MENUA

**Alboko menua** da aplikazioaren nabigazio-panel nagusia. Ezkerraldean dago ikusgai, eta aukera guztiak **Zerbitzuen** eta **Tresnen** arabera antolatzen ditu. Hemendik izapide berriak has ditzakezu, dagoeneko sortutakoen zerrendara itzuli eta zure jakinarazpenen postontzian sartu.



### Hasiera

Itzul mahaigainera zerbitzu bakoitzaren laburpen-txartelekin.

### Zerbitzuak

Bildu eskura dauden bost izapide motak. Elementu bakoitzak **zabalgarri** (►) bat du, bi sarbide dituena:

- **Aurkeztu...**: ireki izapide berri bat sortzeko formularioa.
- **Zerrenda**: zerbitzu horretan dituen espedienteak erakusten ditu (zirriborroak, bidaliak, onartuak, etab.).

Izapide berri bat hasi behar baduzu, erabili beti **Aurkeztu...**; lehendik dagoen bat jarraitu edo berrikusi nahi baduzu, sartu **Zerrenda** atalaren bidez.

### Tresnak

**Nire jakinarazpenak**: Erregistroko komunikazioak eta abisuak jasotzeko postontzia. Aldizka berrikustea gomendatzen da.



## V. GOIKO MENUA

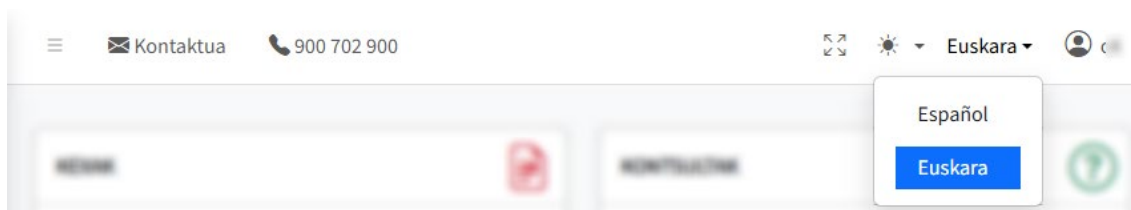
**Goiko barra** aplikazio osoan ikusten da, eta sarbide azkarrak eta erabilera-lehentasanak ditu. Aukera ematen dizu alboko menua zabaltzeko edo ezkutatzeko, harremanetarako datu instituzionalak kontsultatzeko, **gai bisuala** aldatzeko, interfazearen **hizkuntza** aldatzeko eta **saioa** kudeatzeko (profila eta saioaren itxiera).



Barraren elementuak:

- **Alboko menua (☰).** Lehenengo ikonoak, ezkerrean, aplikazioaren nabigazio-panela erakusten edo ezkututzen du. Baliagarria da pantaila txikietan edo formulario luzeak betetzen ari garenean.
- **Kontaktua eta telefonoa.** Ondoren, Kontaktua esteka eta herritarrei arreta emateko 900 702 900 doako zenbakia aurkituko dituzu.
- **Pantaila osoa.** Lau izkinako ikonoak pantaila osoa aktibatzen/desaktibatzen du, lan-eremua handituz.
- **Interfazearen gaia.** Eguzki-ikonoa duen hautagailuak argia, iluna edo automatikoa aukeratzeko aukera ematen du. *Automatikoarekin*, aplikazioak sisteman edo nabigatzailean konfiguratutako lehentasunera egokitzen du gaia. Aplikazioak zure aukera gogoraraziko du, sartzen zaren bakoitzean konfiguratuta beharrik izan ez dezazun.
- **Hizkuntza.** Gaztelania/Euskara zabalgarriak interfazearen hizkuntza aldatzen du (menuak, botoiak, mezuak). Idazten dituzun testuak ez dira automatikoki itzultzen. Aplikazioak zure hizkuntza-lehentasuna gordeko du, etorkizuneko sarbideetan automatikoki aplikatzeko.

Hizkuntza aldatu ondoren, saioan lehentasun hori mantenduko da eta edozein unetan alda daiteke.



- **Erabiltzaile-menua.** Eskuinean, identifikatzailearen avatarra agertzen da. Sakatzean, panel bat irekiko da zure izenarekin eta aukerekin: **Profila** eta **saioa itxi**.

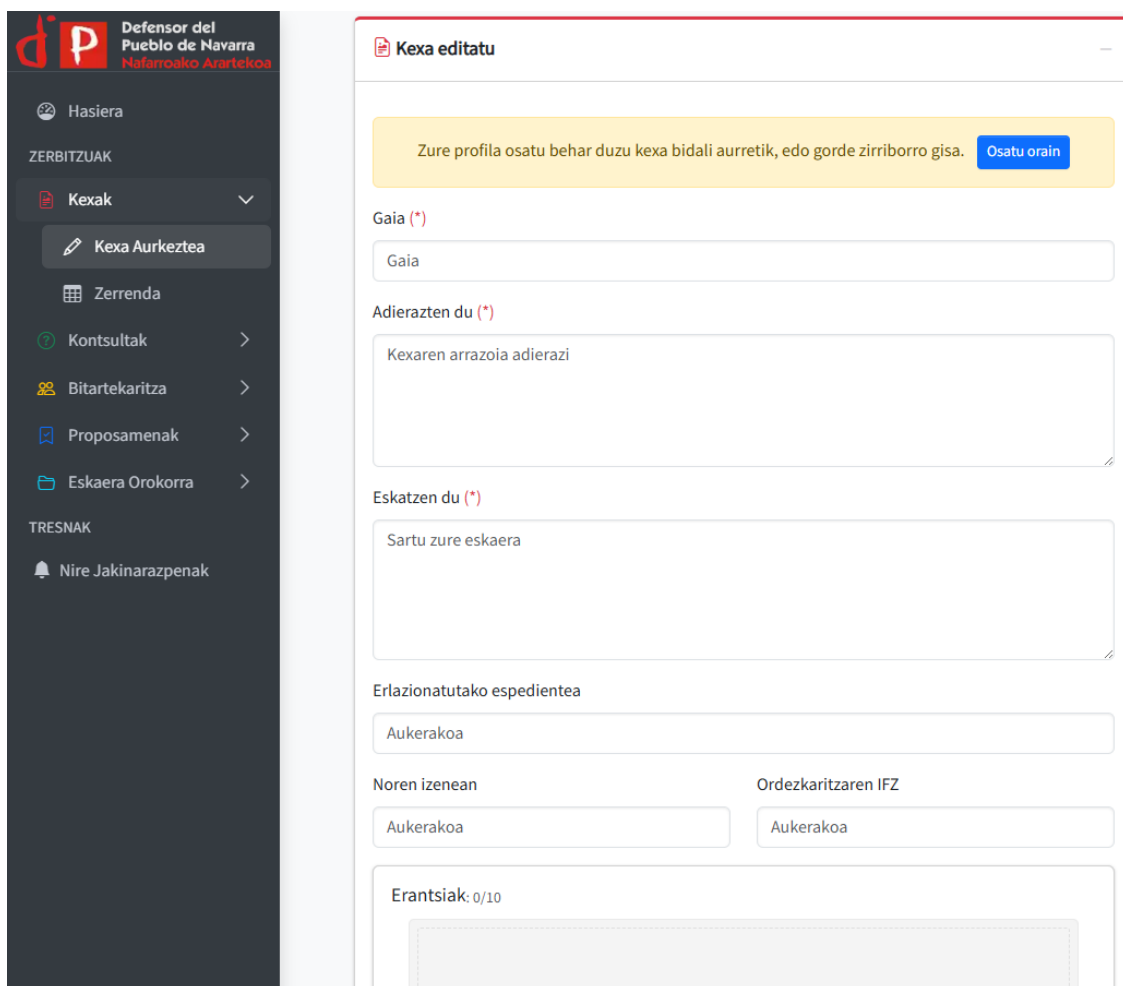


- **Profilak** harremanetarako fitxa irekitzen du, datuak berrikusteko edo eguneratzeko (posta, helbidea, telefonoa, etab.) aukerarekin, eta lehentasunez erantzuteko modua aukeratzeko (posta elektronikoa edo posta-helbidea).
- **Saioa ixteak** aplikaziorako sarbide segurua amaitzen du. Horrez gain, **nabigatzailea ixtea** gomendatzen da, ziurtagiriaren hautaketa nabigatzaileak gorde ez duela ziurtatzeko.

## VI. KEXAK

### 6.1. Izapidean sartzea

Ezkerreko paneletik hautatu **Kexak** → **Kexa aurkeztea**. **Kexa editatu** inprimakia irekiko da. Kexak hasita badituzu, **Kexak** → **Zerrenda** atalean kontsulta ditzakezu.



The screenshot shows the 'Kexa editatu' (Edit Request) form. On the left is a dark sidebar with the 'dip' logo and navigation options: 'Hasiera', 'ZERBITZUAK' (with a dropdown for 'Kexak' containing 'Kexa Aurkeztea', 'Zerrenda', 'Kontsultak', 'Bitartekaritza', 'Proposamenak', 'Eskaera Orokorra'), and 'TRESNAK' (with 'Nire Jakinarazpenak').

The main form area is titled 'Kexa editatu' and contains the following fields:

- A yellow banner with the text: 'Zure profila osatu behar duzu kexa bidali aurretik, edo gorde zirriborro gisa.' and a blue button 'Osatu orain'.
- 'Gaia (\*)' (Subject): A text input field containing 'Gaia'.
- 'Adierazten du (\*)' (What you are reporting): A large text area containing 'Kexaren arrazoia adierazi'.
- 'Eskatzen du (\*)' (What you are requesting): A large text area containing 'Sartu zure eskaera'.
- 'Erlazionatutako espedientea' (Related file): A text input field containing 'Aukerakoa'.
- 'Noren izenean' (In the name of): A text input field containing 'Aukerakoa'.
- 'Ordezkaritzaren IFZ' (IFZ of the office): A text input field containing 'Aukerakoa'.
- 'Erantsiak: 0/10' (Attachments): A section for uploading files, currently empty.

## 6.2. Hasi aurretik: profila osatu

Formularioaren goiko aldean ohar bat agertuko da zure **profila osorik ez badago**: «Zure profila osatu behar duzu bidali aurretik, edo gorde zirriborro gisa»  
**Osatu orain** estekarekin.

Profila osatu gabe dagoen bitartean, **ezin izanen duzu kexa bidali. Zirriborro gisa gorde** dezakezu, eta geroago hartu.

Jakinarazpenetarako behar dituen identifikazio- eta harreman-datuak biltzen ditu profilak.

## 6.3. Inprimakia nola osatu

Inprimakia eremu sinpleetan antolatuta dago. (\*) dutenak nahitaezkoak dira.

- **Gaia (\*)**: kexaren izenburu labur eta deskribatzailea. Zerrendan identifikatzen laguntzen du (*adib.:* «*Alokairurako laguntza-eskaerari emandako erantzuna atzeratzea*»).
- **Adierazten du (\*)**: argi eta ordenatuta idatz itzazu gertakariak: zer gertatu den, zein administrazio edo erakunderekin gertatu den, data garrantzitsuak, espediente-zenbakiak, halakorik balego, eta aurretiazko jarduerak (aurkeztutako erreklamazioak, jasotako erantzunak, etab.).
- **Eskatzen du (\*)**: adierazi zehatz-mehatz zer eskatzen diozun erakundeari (adibidez, organo bati erantzuteko eskatzea, prozedura bat berrikustea, etab.).
- **Erlazionatutako espediente** (aukerakoa): erabili zure kexa Nafarroako Arartekoaren aurretiko espediente bati lotuta badago.
- **Noren izenean** eta **Ordezkaritzaren IFZ** (aukerakoa): bete itzazu beste pertsona edo erakunde baten izenean jarduten baduzu. Kasu horretan, erantsi ordezkaritza egiaztatzen duen dokumentua ere.
- **Erantsiak**: justifikazio-dokumentazioa sar dezakezu, fitxategiak koadrora arrastatuz edo Fitxategiak arakatu erabiliz. Sistemak gehienez 10 fitxategi onartzen ditu, eta gehienez 10 MB fitxategi bakoitzeko. Saiatu dokumentuak irakurtzeko modukoak izan daitezen, eta, ahal bada, bateratu PDF bakar batean eranskin luzeak.

## 6.4. Idazteko gomendioak

- Idatzi **argi, zehatz** eta ordena **kronologikoan**.



- Saihestu bereziki sentikorrek diren datuak, kasu horretarako ezinbestekoak direnean izan ezik.
- Egiaztatu **eskaera** bat datorrela deskribatutako gertakariekin.
- Fitxategi erantsiak izendatzeko: («*udal\_ebazpena\_2024-05-12.pdf*»).

## 6.5. Gorde eta berriro hasi

Beheko aldean ekintza hauek aurkituko dituzu:

- **Gorde zirriborroa** (botoi gorria): gorde informazioa eta hartu aurrerago **Kexak** → **Zerrenda** atalean. Inprimakiak berak adierazten du «*Gorde ezazu zirriborroa bidalketa gaitzeko*».
- **Itxi**: inprimakia uzteko (gorde ez baduzu, aldaketak galduko dituzu).

## 6.6. Kexa bidaltzea

1. Osatu zure **profila** oraindik egin ez baduzu (oharraren *Bete orain* esteka).
2. **Gorde** kexa **zirriborro** gisa.
3. Ondoren, "**Bidali**" aukera gaituko da. Jarraitu pantailan adierazitako urratsak (berrikuspena eta sinadura elektronikoa, hala dagokionean).

Profilaren datuak bete badituzu "**Profila editatu**" formulariotik (goiko eskuinaldean dagoen erabiltzaile-ikonoan), sartu kexen "**Zerrendan**", eta sistemak **bidaltzeko** aukera gaituko du (berrikuspenarekin eta, hala badagokio, sinadura elektronikoarekin).

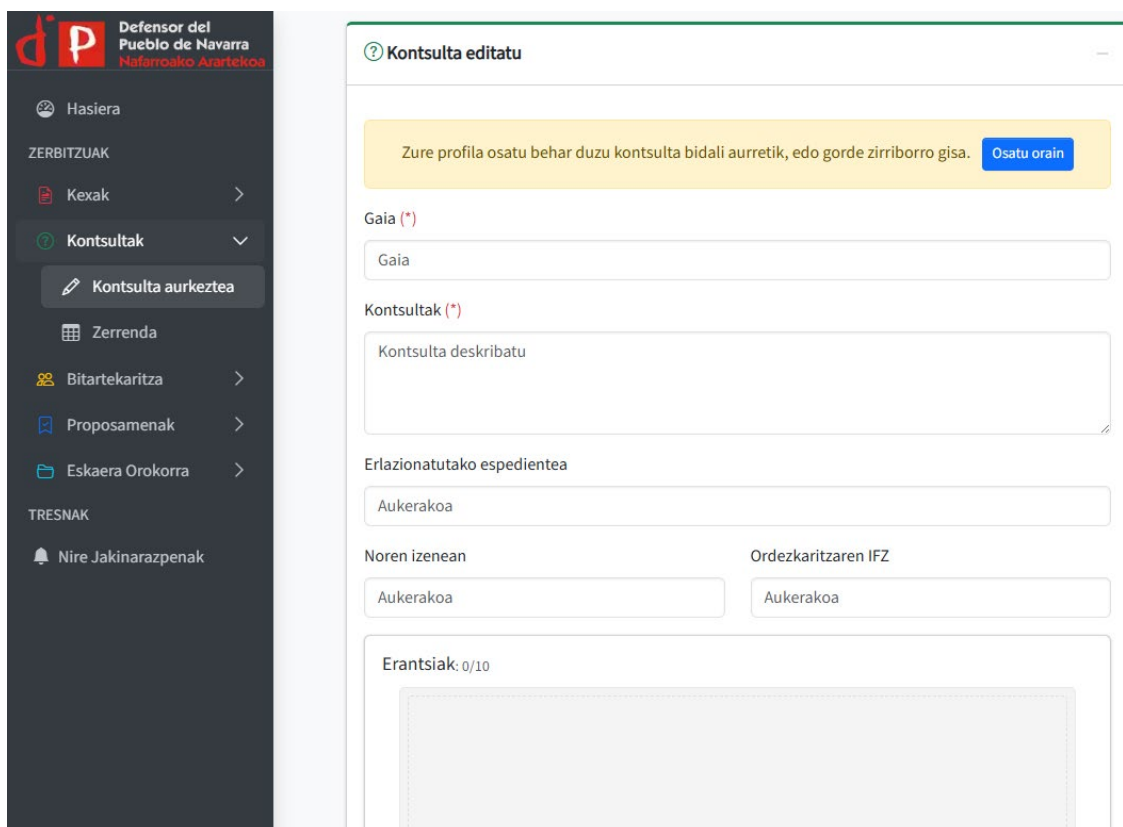
Bidali ondoren, kexaren **egoera kontsultatu** ahal izanen duzu zerrendan, eta Nafarroako Arartekoaren komunikazioak jasoko dituzu **Nire jakinarazpenak** atalean.

# VII. KONTSULTAK

## 7.1. Izapidean sartzea

Alboko menuan hautatu **Kontsultak** → **Kontsulta aurkeztea**. **Kontsulta editatu** inprimakia irekiko da. Kontsultak hasita badituzu, **Kontsultak** → **Zerrenda** atalean kontsulta ditzakezu.





## 7.2. Hasi aurretik: profila osatu

Formularioaren goiko aldean ohar bat agertuko da zure **profila osorik ez badago**: «Zure profila osatu behar duzu bidali aurretik, edo gorde zirriborro gisa» **Osatu orain** estekarekin.

Profila osatu gabe dagoen bitartean, **ezin izanen duzu kontsulta bidali**. **Zirriborro gisa gorde** dezakezu, eta geroago hartu.

Jakinarazpenetarako behar dituen identifikazio- eta harreman-datuak biltzen ditu profilak.

## 7.3. Inprimakia nola osatu

Inprimakia eremu sinpleetan antolatuta dago. (\*) dutenak nahitaezkoak dira.

- **Gaia (\*)**: Idatzi zalantza laburbiltzen duen izenburu labur bat. Testu hori erreferentzia izanen da zerrendan. (Adib.: « *Udal likidazio bati errekurtoa jartzeko epea* »).
- **Kontsulta (\*)**: Argi deskribatu zer jakin nahi duzun. Taldeak orientazioa eman ahal izateko gutxieneko testuingurua azaldu: inplikaturako administrazioa, egindako jarduerak, data gakoak eta dokumentu garrantzitsuak.



- **Erlazionatutako espedientea** (aukerakoa): erabili zure kontsulta Nafarroako Arartekoaren aurretiko espediente bati lotuta badago.
- **Noren izenean** eta **Ordezkaritzaren IFZ** (aukerakoak). Bete itzazu kontsulta beste pertsona edo erakunde baten izenean aurkezten baduzu. Erantsi, hala badagokio, ordezkari itza egiaztatzen duen agiria.
- **Erantsiak**: Dokumentazioa sar dezakezu, fitxategiak eremu grisera arrastatuz edo Fitxategiak arakatu erabiliz. Sistemak gehienez 10 fitxategi onartzen ditu, eta 10 MB fitxategi bakoitzeko. Lehenetsi PDFak eta izen deskribatzaileak («*kontsulta\_plaza\_ebazpen\_errekurtsua\_2024-05-12.pdf*»).

#### 7.4. Idazteko gomendioak

- Idatzi **argi, zehatz** eta ordena **kronologikoan**.
- Saihestu bereziki sentikorrek diren datuak, kasu horretarako ezinbestekoak direnean izan ezik.
- Egiaztatu **eskaera** bat datorrela deskribatutako gertakariekin.
- Fitxategi erantsiak izendatzeko: («*udal\_ebazpena\_2024-05-12.pdf*»).

#### 7.5. Gorde eta berriro hasi

Beheko aldean ekintza hauek aurkituko dituzu:

- **Zirriborroa gorde** (botoi berdea): gorde informazioa eta hartu aurrerago («*Gorde zirriborro gisa bidalketa gaitzeko*» oharra ikusiko duzu).
- **Itxi**: inprimakitik ateratzeko.

#### 7.6. Kontsulta bidaltzea

1. Osatu zure **profila** oraindik egin ez baduzu (oharraren *Bete orain* esteka).
2. **Gorde** kontsulta **zirriborro** gisa.
3. Ondoren, "**Bidali**" aukera gaituko da. Jarraitu pantailan adierazitako urratsak (berrikuspena eta sinadura elektronikoa, hala dagokionean).

Profilaren datuak bete badituzu "**Profila editatu**" formulariotik (goiko eskuinaldean dagoen erabiltzaile-ikonoan), sartu kontsulteran "**Zerrendan**", eta sistemak **bidaltzeko** aukera gaituko du (berrikuspenarekin eta, hala badagokio, sinadura elektronikoarekin).



Bidali ondoren, kontsultaren **egoera kontsultatu** ahal izanen duzu zerrendan, eta Nafarroako Arartekoaren komunikazioak jasoko dituzu **Nire jakinarazpenak** atalean.

## VIII. BITARTEKARITZA

Bitartekaritza Zerbitzuak pertsona edo erakunde baten eta administrazio publiko baten arteko gatazka bat konpontzen saiatzeko lankidetzaz bide bat eskaintzen du, elkarriketa eta akordioaren bilaketa erraztuz. Ez du kexa ordezkatzeko berriazko bide bat da, ulermena posible denean.

### 8.1. Izapidean sartzea

Alboko menuan hautatu **Bitartekaritza** → **Bitartekaritza aurkeztea**. **Bitartekaritza editatu** inprimakia irekiko da. Bitartekaritzak hasita badituzu, **Bitartekaritza** → **Zerrenda** atalean kontsulta ditzakezu.

The screenshot shows the 'Bitartekaritza editatu' form. The sidebar on the left contains the following items:

- Hasiera
- ZERBITZUAK
  - Kexak
  - Kontsultak
  - Bitartekaritza
- TRESNAK
  - Nire Jakinarazpenak

The main form fields are:

- Gaia (\*)
- Adierazten du (\*)
- Eskatzen du (\*)
- Bitartekaritzaren hizkuntza (\*)
- Erlazionatutako espedientea
- Noren izenean
- Ordezkaritzaren IFZ

At the bottom, there is a section for 'Erantsiak: 0/10'.

## 8.2. Hasi aurretik: profila osatu

Formularioaren goiko aldean ohar bat agertuko da zure **profila osorik ez badago**: «Zure profila osatu behar duzu bidali aurretik, edo gorde zirriborro gisa»  
**Osatu orain** estekarekin.

Profila osatu gabe dagoen bitartean, **ezin izanen bitartekaritza bidali. Zirriborro gisa gorde** dezakezu, eta geroago hartu.

Jakinarazpenetarako behar dituen identifikazio- eta harreman-datuak biltzen ditu profilak.

## 8.3. Inprimakia nola osatu

Inprimakia eremu sinpleetan antolatuta dago. Nahitaezko eremuak markatuta daude (\*).

- **Gaia (\*)**: Bitartekaritza identifikatuko duen izenburu laburra. Zerrendan erreferentzia gisa balioko du.
- **Adierazten du (\*)**: deskribatu gatazka modu objektiboan: zer gertatu den, zer administrazio edo erakunderekin gertatu den, egindako kudeaketak eta aurretiazko jarduerak eta egunen egoera. Adierazi datak eta, baldin badaude, espediente-zenbakiak.
- **Eskatzen du (\*)**: adierazi zer emaitza espero duzun bitartekaritza-tatik.
- **Bitartekaritzarako hizkuntza (\*)**: aukeratu prozesurako hizkuntza lehenetsia (gaztelania, euskara, biak edo zeinu-hizkuntza). Hautaketa horrek programatzen diren komunikazioak eta saioak bideratzen ditu.
- **Erlazionatutako espedientea** (aukerakoa): erabili bitartekaritza Nafarroako Arartekoaren aurretiko espediente bati lotuta badago.
- **Noren izenean** eta **Ordezkaritzaren IFZ** (aukerakoak): bete itzazu beste pertsona edo erakunde baten izenean jarduten baduzu. Erantsi ordezkaritza egiaztatzen duen dokumentua, hala badagokio.
- **Erantsiak**: Dokumentazioa sar dezakezu, fitxategiak eremu grisera arrastatuz edo Fitxategiak arakatu erabiliz. Sistemak gehienez 10 fitxategi onartzen ditu, eta gehienez 10 MB fitxategi bakoitzeko. PDFa lehenestea eta izen deskribatzaileak erabiltzea gomendatzen da.

## 8.4. Bitartekaritza behar bezala eskatzeko aholkuak

- Idatzi **argi, zehatz** eta ordena **kronologikoan**.



- Saihestu bereziki sentikorrek diren datuak, kasu horretarako ezinbestekoak direnean izan ezik.
- Egiaztatu **eskaera** bat datorrela deskribatutako gertakariekin.
- Fitxategi erantsiak izendatzeko: («*udal\_ebazpena\_2024-05-12.pdf*»).
- Bitartekaritza **borondatezkoa** da, eta inplikaturako administrazioaren laguntza behar du; bidezkoa ez bada, taldeak **kexa**-bideari buruz orientatu ahal izanen zaitu.

## 8.5. Gorde eta berriro hasi

Beheko aldean ekintza hauek aurkituko dituzu:

- **Zirriborroa gorde** (botoi horia): gorde informazioa eta hartu aurrerago («*Gorde zirriborro gisa bidalketa gaitzeko*» oharra ikusiko duzu).
- **Itxi**: inprimakia uzteko (gorde ez baduzu, aldaketak galduko dituzu).

## 8.6. Bitartekaritza bidaltzea

1. Osatu zure **profila** oraindik egin ez baduzu (oharraren *Bete orain* esteka).
2. **Gorde** bitartekaritza-eskaera **zirriborro** gisa.
3. Ondoren, "**Bidali**" aukera gaituko da. Jarraitu pantailan adierazitako urratsak (berrikuspena eta sinadura elektronikoa, hala dagokionean).

Profilaren datuak bete badituzu "**Profila editatu**" formulariotik (goiko eskuinaldean dagoen erabiltzaile-ikonoan), sartu bitartekaritzen "**Zerrendan**", eta sistemak **bidaltzeko** aukera gaituko du (berrikuspenarekin eta, hala badagokio, sinadura elektronikoarekin).

Bidali ondoren, bitartekaritza-eskaeraren **egoera kontsultatu** ahal izanen duzu zerrendan, eta Nafarroako Arartekoaren komunikazioak jasoko dituzu **Nire jakinarazpenak** atalean.

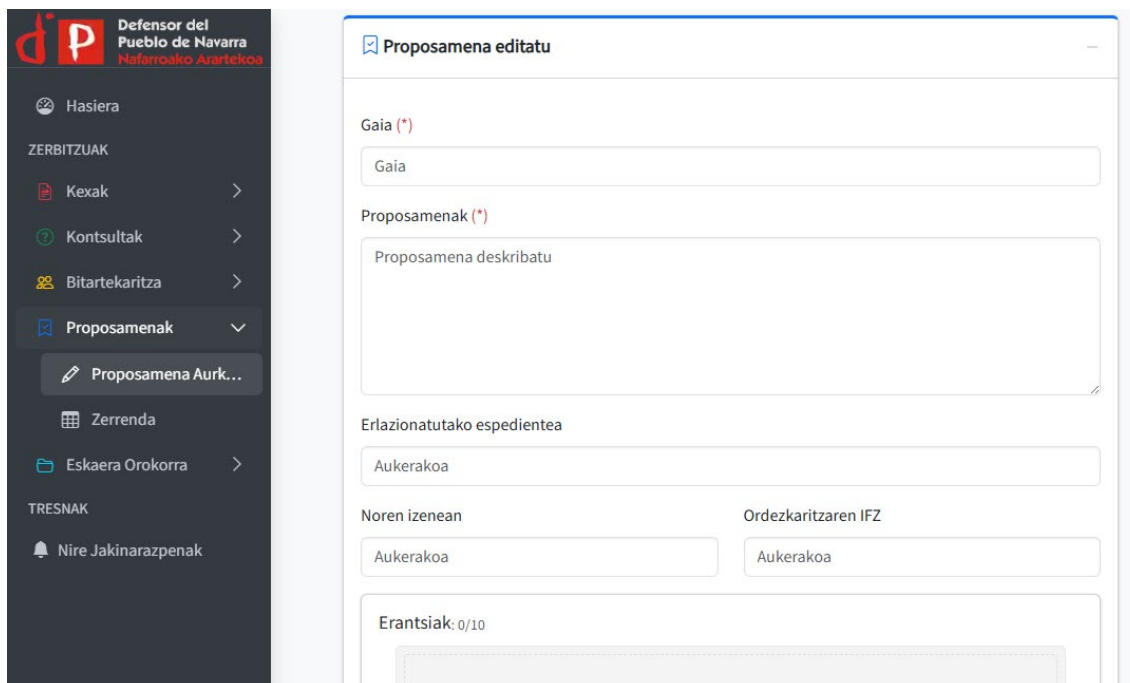
## IX. HOBETZEKO PROPOSAMENAK

Zerbitzu horri esker, herritarrek parte har dezakete, Nafarroako administrazio publikoek ematen dituzten **zerbitzu publikoak hobetzeko proposamenak aurkeztuta**. Ez da kexa edo kontsulta bat: bere helburua ideia eraikitzaileak ematea da, erakundeak azter ditzan eta, hala badagokio, administrazio eskudunei helaraz diezazkien.



## 9.1. Sarbidea eta aldez aurreko baldintza

Ezkerreko paneletik hautatu **Proposamenak** → **Proposamena aurkeztea**. **Proposamena editatu** inprimakia irekiko da. Proposamenak hasita badituzu, **Proposamenak** → **Zerrenda** atalean kontsulta ditzakezu.



The screenshot shows the 'Proposamena editatu' form. On the left is a dark sidebar with the 'dip' logo and navigation options: 'Hasiara', 'ZERBITZUAK' (Kexak, Kontsultak, Bitartekaritza, Proposamenak, Proposamena Aurk...), 'Zerrenda', 'Eskaera Orokorra', 'TRESNAK' (Nire Jakinarazpenak). The main form area has the following fields:

- Gaia (\*)**: A text input field.
- Proposamenak (\*)**: A large text area for describing the proposal.
- Erlazionatutako espedientea**: A text input field.
- Noren izenean** and **Ordezkaritzaren IFZ**: Two text input fields.
- Erantsiak: 0/10**: A section for attachments.

## 9.2. Hasi aurretik: profila osatu

Formularioaren goiko aldean ohar bat agertuko da zure **profila osorik ez badago**: «Zure profila osatu behar duzu bidali aurretik, edo gorde zirriborro gisa» **Osatu orain** estekarekin.

Profila osatu gabe dagoen bitartean, **ezin izanen proposamena bidali**. **Zirriborro gisa gorde** dezakezu, eta geroago hartu.

Jakinarazpenetarako behar dituen identifikazio- eta harreman-datuak biltzen ditu profilak.

## 9.3. Inprimakia nola osatu

Inprimakia eremu sinpleetan antolatuta dago. (\*) dutenak nahitaezkoak dira.

- **Gaia (\*)**: proposamenaren izenburu labur eta deskribatzailea. Zerrendan identifikatzen lagunduko du (*adib.:* «Mendekotasun-izapideetarako aurrez aurreko arretako ordutegiak zabaltzea»).
- **Proposamena (\*)**: deskribatu hobekuntza-proposamena argi eta garbi: zer arazo detektatu duzun, zer irtenbide iradokitzen duzun eta zer onura



espero dituzun (eraginkortasuna, irisgarritasuna, sinpletasuna, denbora aurreztea, etab.). Adierazi eragindako administrazioa eta irismena.

- **Erlazionatutako espediente** (aukerakoa): erabili proposamena aurretiko espediente bati lotuta badago.
- **Noren izenean** eta **Ordezkaritzaren IFZ** (aukerakoak): bete itzazu beste pertsona edo erakunde baten izenean aurkeztu baduzu. Erantsi, hala badagokio, ordezkaritza egiaztatzen duen agiria.
- **Erantsiak**: Dokumentazioa sar dezakezu (memoriak, konparazioak, irudiak, etab.), fitxategiak eremu grisera arrastatuz edo Fitxategiak arakatu erabiliz. Sistemak gehienez 10 fitxategi onartzen ditu, eta gehienez 10 MB fitxategi bakoitzeko. Lehenetsi PDFa eta jarri izen deskribatzaileak.

#### 9.4. Idazteko gomendioak

- Idatzi **argi, zehatz** eta ordena **kronologikoan**.
- Saihestu bereziki sentikorrek diren datuak, kasu horretarako ezinbestekoak direnean izan ezik.
- Egiaztatu **eskaera** bat datorrela deskribatutako gertakariekin.
- Fitxategi erantsiak izendatzeko: («*udal\_ebazpena\_2024-05-12.pdf*»).

#### 9.5. Gorde eta berriro hasi

Beheko aldean ekintza hauek aurkituko dituzu:

- **Gorde zirriborroa** (botoi urdina): gorde informazioa eta hartu aurrerago **Proposamenak** → **Zerrenda** atalean. Inprimakiak berak adierazten du «*Gorde ezazu zirriborroa bidalketa gaitzeko*».
- **Itxi**: inprimakia uzteko (gorde ez baduzu, aldaketak galduko dituzu).

#### 9.6. Proposamena bidaltzea:

1. Osatu zure **profila** oraindik egin ez baduzu (oharraren *Bete orain* esteka).
2. **Gorde** proposamena **zirriborro** gisa.
3. Ondoren, "**Bidali**" aukera gaituko da. Jarraitu pantailan adierazitako urratsak (berrikuspena eta sinadura elektronikoa, hala dagokionean).

Profilaren datuak bete badituzu "**Profila editatu**" formulariotik (goiko eskuinaldean dagoen erabiltzaile-ikonoan), sartu proposamenen



“Zerrendan”, eta sistemak **bidaltzeko** aukera gaituko du (berrikuspenarekin eta, hala badagokio, sinadura elektronikoarekin).

Bidali ondoren, proposamenaren **egoera kontsultatu** ahal izango duzu zerrendan, eta Nafarroako Arartekoaren komunikazioak jasoko dituzu **Nire jakinarazpenak** atalean.

## X. ESKAERA OROKORRA

**Eskaera Orokorra** Nafarroako Arartekoari zuzendutako beste **idazki edo komunikazio** batzuk aurkezteko bidea da, kexa-, kontsulta-, bitartekaritza- edo proposamen-zerbitzuetan berariaz sartzen ez direnak.

### 10.1. Sarbidea eta profilaren abisua

Ezkerreko paneletik, hautatu **Eskaera orokorra** → **Eskaera aurkeztea**. **Eskaera orokorra editatu** inprimakia irekiko da. Beste instantzia batzuk erregistratuta badituzu, **Eskaera Orokorra** → **Zerrenda** atalean kontsulta ditzakezu.

The screenshot shows the 'Eskaera orokorra editatu' form. The sidebar on the left contains the following items: 'Hasiera', 'ZERBITZUAK' (with sub-items: 'Kexak', 'Kontsultak', 'Bitartekaritza', 'Proposamenak', 'Eskaera Orokorra', 'Eskaera Aurkeztea', 'Zerrenda'), and 'TRESNAK' (with sub-item: 'Nire Jakinarazpenak'). The main form fields are: 'Gaia (\*)' (text input), 'Adierazten du (\*)' (text area), 'Eskatzen du (\*)' (text area), 'Erlazionatutako espedientea' (text input), 'Noren izenean' (text input), 'Ordezkaritzaren IFZ' (text input), and 'Erantsiak: 0/10' (file upload area).

### 10.2. Hasi aurretik: profila osatu

Formularioaren goiko aldean ohar bat agertuko da zure **profila osorik ez badago**: «Zure profila osatu behar duzu bidali aurretik, edo gorde zirriborro gisa» **Osatu orain** estekarekin.



Profila osatu gabe dagoen bitartean, **ezin izango eskaera bidali. Zirriborro gisa gorde** dezakezu, eta geroago hartu.

Jakinarazpenetarako behar dituen identifikazio- eta harreman-datuak biltzen ditu profilak.

### 10.3. Inprimakia nola osatu

Inprimakia eremu sinpleetan antolatuta dago. (\*) dutenak nahitaezkoak dira.

- **Gaia (\*)**: eskaeraren izenburu labur eta deskribatzailea.
- **Adierazten du (\*)**: idatzi zure komunikazioaren arrazoia: aurrekariak, gertaera garrantzitsuak, datak eta testuingurua ulertzen lagunduko duten erreferentziak.
- **Eskatzen du (\*)**: adierazi zehaztasunez zer eskatzen diozun erakundeari.
- **Erlazionatutako espedientea** (aukerakoa): erabili eskaera Nafarroako Arartekoaren aurretiko espediente bati lotuta badago.
- **Noren izenean eta Ordezkaritzaren IFZ** (aukerakoak): bete itzazu beste pertsona edo erakunde baten izenean jarduten baduzu. Kasu horretan, erantsi ordezkaritza egiaztatzen duen dokumentua ere.
- **Erantsiak**: justifikazio-dokumentazioa sar dezakezu, fitxategiak koadrora **arrastatuz** edo Fitxategiak arakatu erabiliz. Sistemak gehienez 10 fitxategi onartzen ditu, eta gehienez 10 MB fitxategi bakoitzeko. Saiatu dokumentuak irakurtzeko modukoak izan daitezen, eta, ahal bada, bateratu PDF bakar batean eranskin luzeak.

### 10.4. Idazteko gomendioak

- Idatzi **argi, zehatz** eta ordena **kronologikoan**.
- Saihestu bereziki sentikorrak diren datuak, kasu horretarako ezinbestekoak direnean izan ezik.
- Egiaztatu **eskaera** bat datorrela deskribatutako gertakariekin.
- Fitxategi erantsiak izendatzeko: («*udal\_ebazpena\_2024-05-12.pdf*»).

### 10.5. Gorde eta berriro hasi

Beheko aldean ekintza hauek aurkituko dituzu:



- **Gorde zirriborrea** (botoi turkesa) gorde informazioa eta hartu aurrerago **Eskaera orokorra**→ **Zerrenda** atalean. Inprimakiak berak adierazten du «*Gorde ezazu zirriborrea bidalketa gaitzeko*».
- **Itxi**: inprimakia uzteko (gorde ez baduzu, aldaketak galduko dituzu).

## 10.6. Eskaera orokorra bidaltzea:

1. Osatu zure **profila** oraindik egin ez baduzu (oharraren *Bete orain* esteka).
2. **Gorde** eskaera **zirriborro** gisa.
3. Ondoren, "**Bidali**" aukera gaituko da. Jarraitu pantailan adierazitako urratsak (berrikuspena eta sinadura elektronikoa, hala dagokionean).

Profilaren datuak bete badituzu "**Profila editatu**" formulariotik (goiko eskuinaldean dagoen erabiltzaile-ikonoan), sartu eskaeren "**Zerrendan**", eta sistemak **bidaltzeko** aukera gaituko du (berrikuspenarekin eta, hala badagokio, sinadura elektronikoarekin).

Bidali ondoren, eskaera orokorraren **egoera kontsultatu** ahal izango duzu zerrendan, eta Nafarroako Arartekoaren komunikazioak jasoko dituzu **Nire jakinarazpenak** atalean.

## XI. NIRE JAKINARAZPENAK

**Nire jakinarazpenak** atala Erregistro Elektronikoaren barruko postontzia da. Hemen aurkituko dituzu Nafarroako Arartekoak bere espedienteak izapidetzen ari den bitartean bidaltzen dizkion **komunikazio guztiak**.

Kontagailu bat ere ikusiko duzu, goiko barran eta alboko paneleko **Nire jakinarazpenak** menuaren ondoan irakurtzeke dauden mezuen kopuruarekin.

### 11.1. Posta bidezko abisuak eta sarbidea

Arartekoak komunikazio bat bidaltzen dizunean, sistemak **abisu-mezu elektroniko** bat bidaliko dizu **profilean konfiguratutako helbidera**, jakinarazpenerako zuzeneko **esteka** batekin. Xehetasun guztiak irakurtzeko:

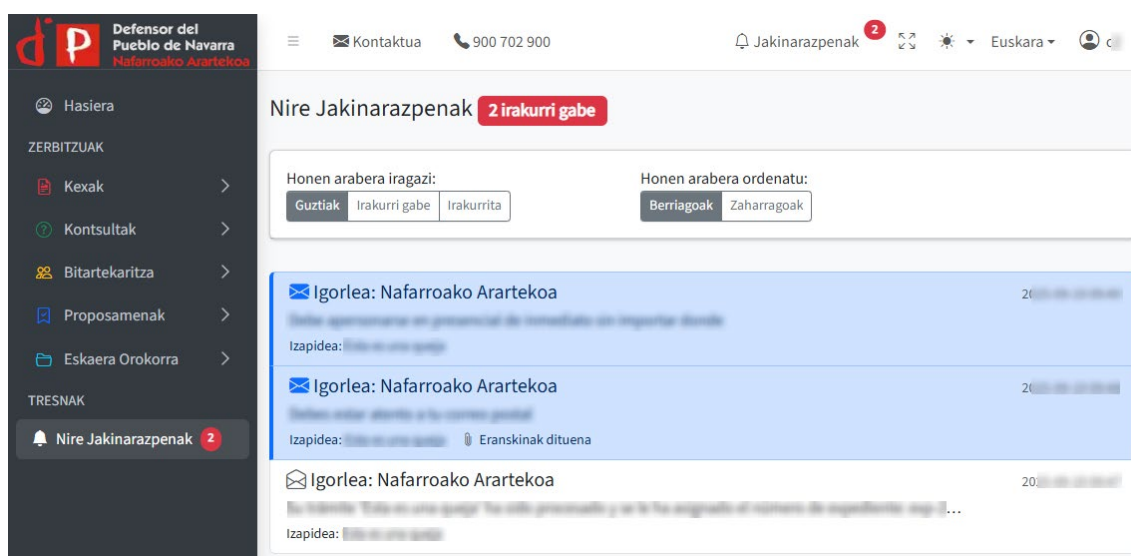
1. Sakatu postaren esteka.
2. **Autentifikazioa egin** erregistro elektronikoan.
3. Dagokion jakinarazpena irekiko da **Nire jakinarazpenak** atalean.



Nahiago baduzu, edozein unetan sar zaitezke Erregistro elektronikoan, eta **Nire jakinarazpenak** atalean sartu. Horretarako, **Irakurri gabeak** filtratu dezakezu, irakurtzeke dauden mezuak aurkitzeko.

## 11.2. Nire jakinarazpenen ikuspegi nagusia

Ikuspegi nagusiak **zerrenda** ordenatua erakusten du, lehenespenez, berrienetatik zaharrenetara.



Ilara bakoitzean honako hauek daude:

- **Igorlea** eta mezuaren **gaia**.
- Jakinarazpena lotuta dagoen **izapidea**.
- Bidalketaren **data eta ordua**.
- «**Eranskinekin**» adierazlea mezuak dokumentuak dituenean.
- **Irakurri gabe/irakurrita** egoera (irakurri gabekoak nabarmenduta agertzen dira eta «**irakurri gabe**» oharrean kontaktzen dira).

Goiko aldean hauek ditu:

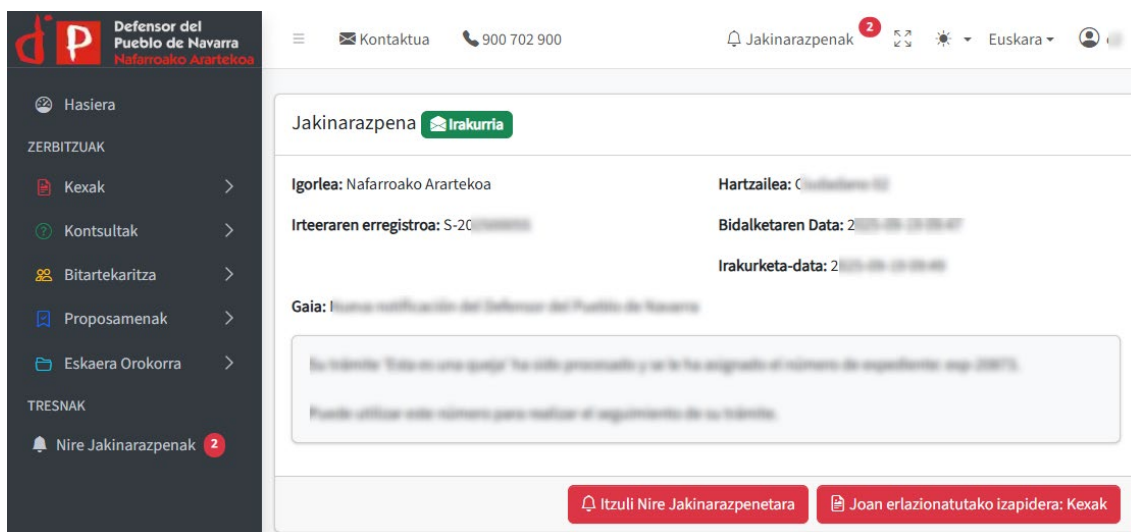
- **Iragazi honen arabera:** *Guztiak, Irakurri gabe* edo *Irakurrita*.
- **Honela ordenatuta:** *Berriagoak / Zaharragoak*.

Egin klik errenkada batean jakinarazpena **irekitzeko**.

## 11.3. Jakinarazpen baten edukia

Jakinarazpen bat irekitzean, bere fitxa osoa ikusiko du:





- **Igorlea eta hartzailea.**
- **Irteera-erregistroaren zenbakia.**
- **Bidalketa-data** eta **irakurketa-data** (irekitzean *Irakurrita* bezala erregistratuta geratzen da).
- Mezuaren **gaia** eta **edukia**, kasuaren informazioarekin edo jarraibideekin.
- **Eranskinik** badago, adierazi eginen da eta pantaila honetatik deskargatu ahal izanen dira.

Behealdean nabigazio-ekintzak agertzen dira:

- **Jakinarazpenetara itzuli** zerrendara itzultzeko.
- **Izapide motara itzuli, espedientea** irekitzeko.

