

# Atarrabiako Udaltzaingoa

## ZERBITZUEN KARTA 17/18



**A**tarrabiako Udaltzaingoa herritarrentzako zerbitzua da, hiri-segurtasunaren babesla lortzea eta egungo legeria eta udal ordenantzak bete daitezen helburu duena. Bere nahia da, prebentzioaren eta sorospenaren bidez, herritarren bizi-kalitatea eta ongizatea hobetzea. Zerbitzuen karta honen bidez eskaintzen ditugun zerbitzuen eta herritarren aurrean hartu ditugun konpromisoen berri eman nahi diegu Atarrabiako herritarrei. Hori guztia, segurtasunaren eta babesaren arloetan herritarrek dituzten beharrei erantzuneko dien zerbitzu hurbilekoa emateko helburuarekin.

Mikel Oteiza Iza  
Atarrabiako Alkatea

### ATARRABIako UDALTZAINGOAK ZERBITZUOK EMATEN DITU:

#### ZERBITZU OROKORRAK ETA HERRITARRARI LAGUNTZEKOAK:

- Informazioa.
- Objektu galduak.
- Instalazioak ireki eta itxi.

#### PREBENTZIOA ETA HERRITARREN SEGURTASUNA:

- Herrian barna patruilatu delituzko ekintzak prebenitzeko.
- Esku-hartzea erasoetan eta ekintza bandalikoetan...
- Elkarlana beste poliziaekin.
- Ospakizunen kontrola.
- Udal agintariei babesla eta laguntza eman
- Udaletxerako sarreraren kontrola.
- Bide-segurtasunaren aurkako eta arau-hauste administratiboak salatu.
- Aktibitateen ordutegia kontrolatu.
- Liskar pribatuak konpontzeko bitartekaritza lana egin.

#### POLIZIA JUDIZIALA:

- Salaketak jaso ekintza penalen eta ikerketengatik, dituen eskumenen barruan.
- Genero Indarkeriaren biktimei laguntza eman.

#### TRAFIKOIA ETA MUGIKORTASUNA:

- Trafikoa antolatu eta arautu.
- Trafikoa antolatu ikastetxeetako sarbidetan.
- Trafiko istripuen argiketak bideratu.
- Hainbat ospakizunetako ibilbideen seinaleztapena eta antolaketa planifikatu.
- Ibilgailuak kaleetatik erretiratu.
- Abandonatutako ibilgailuen espedienteak bideratu.
- Bide-segurtasuneko kanpainak egin.

#### ADMINISTRAZIO IZAPIDEAK

- Espazio-erreserben, pasabideen, obra-baimenen... kontrola.
- Mugikortasuna mugatua duten pertsonen ibilgailuentzako aparkatze-txartelak ematea.
- Mugikortasunarekiko espedienteak.
- Txakur arrikutsuen baimenak.
- Zehapen-espedienteak kudeatu (trafikoa, ordenantzak).
- Tasak eta isunak kobratu.
- Administrazioaren jakinarazpenak herritarrei eman (epai-zitazioak eta beste administrazioetako isunak).

#### BABES ZIBILA:

- Pertsonen laguntza eman (istripuetan, hondamendietan...)
- Larrialdi egoerarako planak egitea.

### ESKAITZEN DITUGUN KONPROMISO KALITATEZKOAK:

**Zerbitzu orokorrek eta herritarri laguntzekoak:** Gertaera guztiak telefonoz artatuko dira eguneko 24 orduetan, administrazio izapideak izan ezik. Hauek astelehentik ostiralera artatuko dira, bulego orduetan, 08:30etatik 14:30etara. Urteko lanaldien %50an euskaraz artatu ahaliko da ahoz. Erabiltzaileak modu atsegin, arretatsu eta adeitsuan hartuak izanen dira. Harreran izandako adeitasunari buruzko herritarren balorazioa ontzat edota oso ontzat joko du %90eko kasutan. Urteko kexa kopura ezinen da bostekoa baino altuagoa izan.

**Prebentzioa eta herritarren segurtasuna:** Bi agentek, gutxienez, eman dute zerbitzua, eguneko 24 orduetan, urteko 365 egunetan. Premiazko abisuen %90 4 minutu baino lehen artatuko dira, patruila bat bertara bidalita. Berehalako artatzea eskatzen duten gainerakoetan beste poliziaekin elkarlanean arituko gara. Zerbitzuaren azkartasunari buruzko herritarren balorazioa ontzat edota oso ontzat joko du % 90eko kasutan.

**Polizia judiziala:** Bortizkeria ekintzen aurrean egin beharreko interbentzioak, abisua jaso eta une berean egingen dira, %100ean.

**Trafikoa:** Trafikoa arautuko da, ikastetxeetan, irteera eta sarrera orduetan, eta merkataritza guneean, jende gehien den orduetan;

herritarren %80 normalizat edota positibotzat joko du zerbitzua. Trafiko-argiketen %75 eskaera egin eta 15 eguneko epea baino lehen burutuko dira, eta gainerakoak 30 egunekoan.

**Administrazio izapideak:** Mugikortasuna mugatua duten pertsonen ibilgailuentzako txartelen %90 24 orduko epea baino lehen bideratuko dira; gainerakoak 72 orduko baino lehenagokoan. Espazio-erreserbak 24 ordu baino lehen bideratuko dira. Kasu bietan, herritarren %90 ontzat edota oso ontzat joko du azkartasuna.

**Babes zibila:** Larrialdi egoerarako planak eta anean uneko egoerarako planak egingen dira (elurteak, jaiak, uholdeak). Emandako zerbitzuari buruzko herritarren balorazioa normalizat, ontzat edota oso ontzat joko du % 90eko kasutan. Plan hauen garapenari buruzko urteko kexa kopura ezinen da bostekoa baino altuagoa izan.

**Oharrak, kexak eta iradokizunak:** Udaltzaingoekin zerikusia duten oharrak, kexak eta iradokizunak 10 egun naturaleko apean erantzuteko konpromisoa hartzen dugu, %80an gutxienez. Gainerakoak, 15 egun naturaleko apean. Gainerakoak, 25 egun naturaleko epean gehienez ere.

### HERRITARREN PARTE-HARTZEA

- Edozein arrazoia medio Udaltzaingoak emandako zerbitzuaz gogobetirik geratzen ez bazara, jakinaraz diezaguzu. Gabeziak zuzentzeko edota zerbitzua hobetzeko ekarpenak egitera gonbidatzen zaitugu. Ekarpenera Udaltzaingoaren bulegoetan edota Herritarrek Hartzeko Bulegoan egin ahal ditzakezu, bertara joanda (kale Nagusia, 22), 948 136 390 edota 012 telefonoetara deituta, eta [admonpolicia@villava.es](mailto:admonpolicia@villava.es) eta [ayuntamiento@villava.es](mailto:ayuntamiento@villava.es) helbide elektronikoen bidez.
- Aldian-aldian iritzia eskatuko dizugu inkestaren bidez, zure gogobetetze-maila jakiteko.

### KALITATE ADIERAZLEAK

- Udaltzain kopurua txandako.
- Euskaraz artatzea ahal izan den lanaldi portzentajea.
- Herritarren balorazioa tratuaeren adeitasunaz, artapen arintasunaz, ikastetxeetan sarrera-irteeretako orduetan trafikoa arautzeko zerbitzuaz, administrazio-izapideetan izandako arintasunaz eta babes zibileko zerbitzuaz.
- Jasotako kexa kopurua, emandako tratuaeren adeitasunari buruz eta larrialdietako eta gertakizun berezien planen garapenari buruz.
- Epearen barruan artatutako abisuen portzentajea, prebentzioaren eta hiri-segurtasunaren arloetan.
- Abisua jaso eta une berean bortizkeria ekintzengatik esku-hartze eskaera kopuruaren portzentajea.
- Epearen barruan eginiko trafiko-argiketen portzentajea.
- Epearen barruan erantzundako abisu, kexa eta iradokizunen portzentajea.

### HERRITARREI ESKATZEN DIEGUNA

Egoki identifika daitezen hala eskatzen zaienean. Esku-hartzea eskatzen denean, gertakariaren nondik norakoak xehetasunez ematea (lekua, etab...).

Beharrezko agiriak aurkeztea, egin beharreko izapideak bideratu ahal izateko.

### HERRITARREN ESKUBIDEAK ETA BETEBEHARRAK

#### Herritarrek eskubidea dute:

- Egiten dituzten egintzetan agenteek euren burua identifika dezaten.
- Eskatutakoan artatuak izateko.
- Agenteek burututako egintzen gaineko informazioa eskatzeko (titularrak).
- Ekintza penalengatik salaketak parartzeko.
- Gizalegez eta zuzentasunez artatuak izateko.
- Udaltzaingoari euskaraz zuzentzeko eskubidea, Udalak honen inguruan xedatutakoari jarraiki. Halaber, inprimakiak eta formularioak gaztelera-euskara eredu elebidunean erabili ahaliko dira.
- Agenteen egintzei buruz, arduradunengandik informazioa jasotzeko.

#### Herritarren betebeharrak:

- Herritarrek ikusten duten delituzko ekintza oro jakinaraziko diote Udaltzaingoari.
- Agenteak eskatutako datuak emanen dizkio.
- Hala eskatzen zaionean herritarrek bere burua identifika behar du.
- Herritarrek, bere jardunean ari dela agenteak esandakoa bete beharko du.
- Herritarrek laguntza emanen du larrialdi- eta prebentzio-egoeratan.

Zerbitzu honetako zerbitzuei dagokien legeria aplikagarria Udaltzaingoaren bulegoetan (Kale Nagusia 22, Atarrabia) eta [www.villava.es](http://www.villava.es) web-orrian kontsulta daiteke.

### KONPROMISOAK BETE IZANAREN JAKINARAZPENA

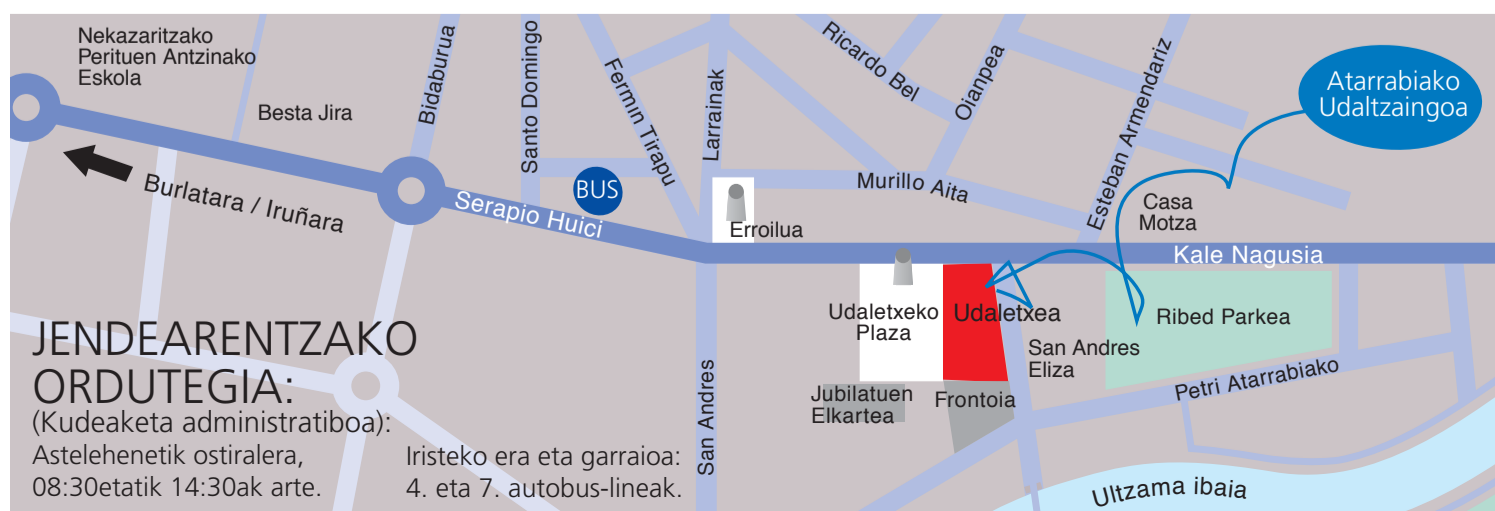
Konpromisoen betetze-mailari buruz, herritarrei urtero informazioa emateko konpromisoa hartzen dugu, Udalaren Informazio Aldizkariaren eta [www.villava.es](http://www.villava.es) web-orriaren bidez.

### INDARRALDIA

Indarrean sartuko den eguna: 2017ko urtarrilaren 1a. Indarraldia: 2 urte.

### NON GAUDE?

Kale Nagusia 22 • 31610 - Atarrabia (Nafarroa) • Telefonoak: 948 136 390 (08:30etatik 14:30etara), 608 973 030 (24 orduz) eta 900 700 092 (finkoetarako bakarrik) • Faxa: 948 136 070 • Helbide elektronikoa: [admonpolicia@villava.es](mailto:admonpolicia@villava.es) • Web-orria: [www.villava.es](http://www.villava.es)



### JENDEARENTZAKO ORDUTEGIA:

(Kudeaketa administratiboa):  
Astelehentik ostiralera, 08:30etatik 14:30ak arte. Iristeko era eta garraioa: 4. eta 7. autobus-lineak.