

Araudia

- Nafarroako Hondakin Uren Saneamenduari buruzko abenduaren 29ko 10/1988 Foru Legea.
- 82/1990 Foru Dekretua, apirilaren 5ekoa, Nafarroako Hondakin Uren Saneamenduari buruzko abenduaren 29ko 10/1988 Foru Legearen erregelamendua onesten duena.
- Lurraldearen Antolamenduari eta Hirigintzari buruzko azaroaren 20ko 35/2002 Foru Legea.
- Ingurumena Babesteko esku-hartzeari buruzko martxoaren 22ko 4/2005 Foru Legea.
- Nafarroako Ogasunari buruzko apirilaren 4ko 13/2007 Foru Legea.
- Herritarrek Zerbitzu Publikoetan Sarbide Elektronikoa izateari buruzko ekainaren 22ko 11/2007 Foru Legea, seigarren xedapen gehigarria.
- 2012ko Nafarroako Aurrekontuei buruzko abenduaren 28ko 19/2011 Foru Legea, zazpigarren xedapen gehigarria.
- 34/2013 Foru Legea, azaroaren 26koa, Nafarroako Hondakin Uren Saneamenduari buruzko abenduaren 29ko 10/1988 Foru Legea aldatzen duena.
- Ingurumenaren kutsaduraren kontrola usainen bidez. Europako araua: UNE-EN 13725:2004.

Erabiltzaileen eskubideak

- Gure helburu sozialeko zerbitzuen inguruko informazio fidagarria eta azkarra jasotzeko eskubidea.
- Eragiten dioten tramitazioak ezarritako kalitate-estandarren barruan egiteko eskubidea.
- Instalazioen mantentze- eta sustatze-lanek sortutako eraginak gutxitzeko eskubidea.
- Komunikazio-kanalak izateko eta erabiltzeko eskubidea.
- Modu profesionalean artatua izateko eskubidea.

Elkarlana eta parte-hartzea

Edozeinek lagun dezake zerbitzu-gutuna hobetzen bere iradokizunak adierazitako kanalen bidez bidaliz (ikus harremanetarako informazioa).

Adierazleetako batean helburua lortzen ez bada, kausen analisisa egiten da; inplikaturako pertsonak hartzen dute parte eta helburuak lortu ahal izateko beharrezko baliabideak jartzen dira.

Identifikazioa

NILSA Nafarroako Gobernuko Lurralde Kohesiorako Departamentuari atxikitako sozietate publikoa da. Nafarroako Administrazioaren eta toki-entitateen arteko koordinaziorako tresna da, helburu sozialean aipatutako xedeak lortzeko.

Xedea, eskumena eta balioak

NILSAren xedea tokiko azpiegitura publikoak abiaraztea eta kudeatzea da, hala nola hondakin-uren saneamendua, hiri-hondakin solidoen tratamendua eta edateko uraren hornikuntza. Gure helburua Nafarroa zerbitzu horien prestazioan eraginkortasun-eredu izatea da, ingurumenarekiko errespetuan eta baliabideen optimizazioan oinarrituz eta toki-entitateen eta Nafarroako Gobernuaren arteko koordinazio egokiaren bidez. NILSAren zerbitzu-gutunaren xedea eskaintzen dituen zerbitzuen berri ematea eta toki-entitateen, enpresen eta herritarren aurrean bere gain hartzen dituen konpromisoak zabaltea da.

Zerbitzu-gutunaren kudeaketa

NILSAren zerbitzu-gutuna enpresaren kudeaketa-sistemaren baitan dago, eta, hiru hilabete behin, zuzendaritza-taldeak konpromisoen betetze-maila gainbegiratzen du adierazleen bidez. Bi urtean behin, bestetik, azterketa zorrotz-zorrotza egiten da eta konpromisoak eta lortu beharrezko helburuen balioak eguneratzen dira.

Kexak eta iradokizunak

NILSAren kudeaketa-sistemaren barruan kexa-, iradokizun- eta eskertze-prozesu bat dago, eta, bertan, ezarritako kanalen bidez, sozietatean jasotzen diren eskaera guztiak kudeatzen dira. Toki-entitateei eta enpresei bidaltzen zaizkien inkestetan atal txuri bat dago, eta, hor, kexak adierazi edo haien ustez beharrezkoak diren iradokizunak egin ditzakete. Ekarpene guztiak NILSAko zuzendaritza-taldeak kudeatzen ditu eta idatziz erantzuten dira gehienez ere 21 egunen buruan.

Unitate arduraduna

NILSAko zuzendaritza-taldea.

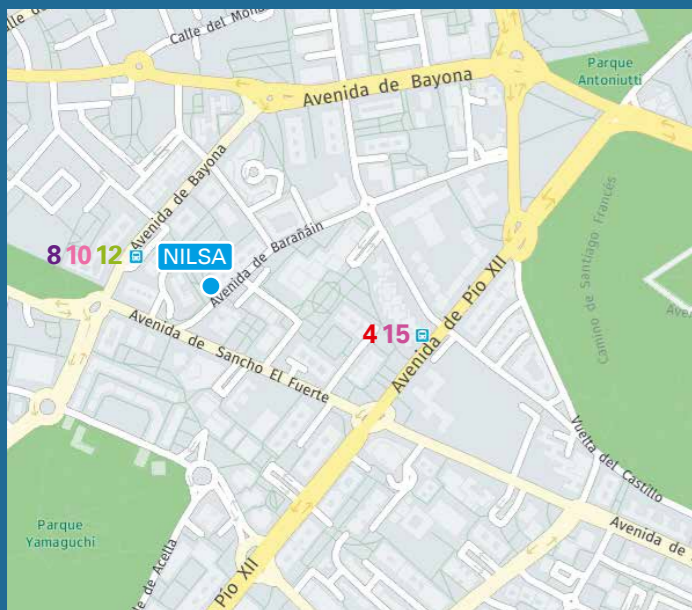
 Gobierno de Navarra
Nafarroako Gobernua

 NILSA

2021-2022
ZERBITZU
GUTUNA

AENOR

Servicio
Certificado
Cartas de servicios



HIRI AUTOBUSA: 4, 8, 10, 12, 15

INFORMAZIOA ETA HARREMANA

Zentroa Iruña
Posta Helbidea Baranaingo etorbidea, 22 behe, 31008 Iruña
Telefonia 848 430 800 Faxe 848 430 832
Webgunea www.nilsa.com
Posta elektronikoa nilsa@nilsa.com
Arreta ordutegia
Ekainetik Irailera: Astelehenetik Ostiralera,
de 8:00-etatik 15:00-etara.
Urtetik Maiatzara: Astelehenetik Ostegunera,
de 8:00-etatik 17:00-etara eta
Ostiraletan 8:00-etatik 15:00-etara.

Zer zerbitzu ematen ditugu?

INSTALAZIOEN SUSTATZEA ETA MANTENTZEA

LANKIDETZA:

- Proiektuak idaztea
- Obren sustapena eta exekuzioa
- Instalazioen eragiketa- eta mantentze-zerbitzuen prestazioa

KUDEAKETA ZUZENA:

- Aholkularitza tekniko eta proiektuen ikuskapena
- Aholkularitza tekniko eta proiektuen ikuskapena obrak exekutatu bitartean
- Aholkularitza tekniko eta eragiketaren eta mantentze-lanen ikuskapena

Zein dira gure konpromisoak?

Obraren planifikazio-prozesuan zehar informazio egokia emateko konpromisoa. Balorazioa hau izango da: $\geq 8,50$

Obrak egin bitartean eragozpenak gutxitzeko konpromisoa. Balorazioa hau izango da: $\geq 8,50$

Obrak ezarritako epean amaitzeko konpromisoa. Toki-entitateen balorazioa hau izango da: $\geq 8,50$

Instalazioen funtzionamenduak eragin ditzakeen eragozpenak gutxitzeko eta arazoak konpontzeko erantzun eraginkorra emateko konpromisoa. Balorazioa hau izango da: $\geq 8,50$

Instalazioen % 100, denboraren % 98an gutxienez, erabilgarri dagoela ziurtatzea

Nola neurtzen dugu?

[Gogobetetze-maila. Toki-entitateei egindako inkestak]

[Eragozpen-maila. Toki-entitateei egindako inkestak]

[Epeak betetzeari buruzko toki-entitatearen ebaluazioa. Toki-entitateei egindako inkestak]

[Eragozpen-maila. Toki-entitateei egindako inkestak]

[Instalazioen erabilgarritasuna: orduen > % 98. Barne-kontrolerako sistemak]

SANEAMENDU KANONAREN BILKETA

Saneamendu-kanonaren diru-bilketa entitate ur-banatzailen bidez edo zuzenean entitate pribatuei

Kanonaren % 100 ezarritako epean biltzeko konpromisoa

Kanonaren fakturazioan gorabeherak gutxitzeko konpromisoa, % 2aren azpitik

Kanonaren helmuga 1. seihilekoan jakitera emateko konpromisoa

[Bildutako kanonaren %. Barne-kontrolerako sistemak]

[Gorabehera izandako fakturen %. Barne-kontrolerako sistemak]

[Argitaratze-data]

HONDAKIN INDUSTRIALEN TRATAMENDUA ETA GUTXIAGOTZEA

Isuri industrial bateragarrien tratamendua

Industriei zerbitzu egokia eskaintzeko konpromisoa. Balorazioa hau izango da: $\geq 8,50$

[Gogobetetze-maila. Industriei egindako inkestak]

INGURUMEN-HEZIKETA

Hondakin-uren arazketari buruzko ingurumen-heziketa zerbitzua ematea kutsaduraren prebentziorako (www.nilsa.com)

Parte-hartzaileentzako egokia den ingurumen-heziketa programa bat garatzeko konpromisoa. Balorazioa hau izango da: ≥ 9

[Gogobetetze-maila. Parte-hartzaileei egindako inkestak]

INFORMAZIO OROKORRA

Gure helburu sozialeko zerbitzuekin lotutako galderei erantzutea

Hirugarrenei arreta egokia emateko konpromisoa. Balorazioa hau izango da: $\geq 8,50$

[Gogobetetze-maila. Zerbitzuaren hartzaileei egindako inkestak]

GOGOBESETASUN OROKORRA

Gure objektu sozialaren barne diren zerbitzu multzoen prestazioa

Hirugarrenei arreta egokia emateko konpromisoa. Balorazioa hau izango da: $\geq 8,50$

[Gogobetetze-maila. Zerbitzuaren hartzaileei egindako inkestak]