

Araudia

- 10/1988 Foru Legea, abenduaren 29-koa, Nafarroako hondakin uren saneamendua arautzen duena.
- 82/1990 Foru Dekretua, apirilaren 5-ekoa; horren bidez onartzen da Nafarroako hondakin uren saneamendua arautzen duen 10/1988 Foru Legea garatzeko erregelamendua, abenduaren 29-koa.
- 35/2002 Foru Legea, azaroaren 20-koa, Lurraldearen Antolamenduari eta Hirigintzari buruzkoa.
- 4/2005 Foru Legea, martxoaren 22-koa, ingurumen babeserako esku-hartzea arautzen duena.
- 13/2007 Foru Legea, apirilaren 4-koa, Nafarroako Ogasun Publikoari buruzkoa.
- 11/2007 Foru legea, ekainaren 22-koa, herritarrek zerbitzu Publikoetara duten sarbide elektronikoa arautzen duena, seigarren xedapen gehigarria.
- 19/2011 Foru Legea, abenduaren 28-koa, Nafarroako Aurrekontuena, 7-garren xedapen gehigarria.
- 34/2013 Foru Legea, azaroaren 26-koa, Nafarroako hondakin uren saneamendua arautzen duen 10/1988 Foru Legea aldatzen duena.
- Usainak eragindako ingurumen kutsaduraren kontrola, UNE-EN 13725:2004 Europako araua.

Erabiltzaileen Eskubideak

- Informazio fidagarria eta azkarra jasotzeko eskubidea, gure gizarte helburuan sartutako zerbitzuei dagokionez.
- Zuregan eragina duten izapideak ezarritako kalitate estandarren barnean egiteko eskubidea.
- Instalazioen sustapenaren eta mantentze lanaren ondorioz eragindako kalteak ahalik eta txikiak izateko eskubidea.
- Komunikazio bide ezberdinak izateko eskubidea, baita horietako edozein erabiltzekoa ere.
- Profesionaltasunez hartua izateko eskubidea.

Laguntza eta partaidetza

Edozeinek Zerbitzu Kartaren hobekuntzan partehartu dezake bere partaidetzarekin, aipatutako komunikazio bideen zehar iradokizunak ekarriz (Informazioa eta harremanak ikusi).

Adierazleen helburua betetzen ez denean, zergatien azterketa bat egiten da, implikatutako pertsonen partaidetzarekin, eta helburuak lortzeko behar diren baliabideak ezarri.

Identifikazioa

NILSA Nafarroako Gobernuaren Landa Garapeneko, Ingurumeneko eta Toki Administrazioiko Departamentuari atxikia dagoen sozietate publikoa da. Koordinazio baliabide bat da Foru Administrazioa eta Toki Entitateen artean bere giza helburuan aipatzen diren asmoak lortu ahal izateko.

Eginkizuna, eskumenak eta baloreak

NILSA-ren eginkizuna toki izaerako azpiegitura publikoak ezartzea eta kudeatzea da, honako hauek esaterako: hondakin uren saneamendua, hiri hondakin solidoen tratamendua, eta edateko uren hornikuntza. Gure helburua zerbitzu hauek emateko orduan Foru Komunitatea eraginkortasun eredu izatea da, ingurumenarekiko begirunean eta baliabideen optimizazioan oinarrituta, Toki Entitateen eta Nafarroako Gobernuaren arteko koordinakuntza zuzenarekin. NILSA-ren Zerbitzu kartaren helburua eskeintzen dituen zerbitzuen berri ematea da, eta toki entitateen, industriaren eta herritarren aurrean bere gain hartzen dituen konpromisoak zabaltzea.

Zerbitzu Kartaren kudeaketa

NILSA-ren Zerbitzu Karta, enpresaren kudeaketa sistemaren barruan osatua dago, eta bertan aipatzen diren erantzukizunen konplimendua zuzendaritza taldeak hiruhilabetero gainbegiratzen ditu beren adierazleen zehar. Bi urtetik behin, Zerbitzu Kartaren ikuskaritza egiten da erantzukizunen eta erdietsi behar diren helburuen aktualizazioa egiten delarik.

Kexak eta Iradokizunak

NILSA-ren kudeaketa sistemaren barruan, Kexa eta Iradokizunen eta eskerren prozesu bat dago, bertan komunikazio kanalen bidez jasotako eskaerak tratatzen direlarik. Toki Entitateera eta enpresetara bidaltzen diren inkestetan agertzen den hutsune zurian, hauek, kexak eta iradokizunak jakinarazi ditzakete. Zuzendaritza taldeak ekarpen guztien tratamendua egiten du.

Arduradun Unitatea

NILSA-ko Zuzendaritza Taldea.

Nafarroako
Gobernua



Gobierno
de Navarra



ZERBITZUEN
KARTA
2017-2018



INFORMAZIOA ETA HARREMANA

Zentroa **Iruña**
Posta Helbidea **Baranaingo etorbidea, 22 behea, 31008 Iruña**
Telefonoa **848 430 800** Faxa **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.
Urritik Maiatzara: Astelehenetik Ostegunera,
de 8:00-etatik 17:00-etara eta
Ostiraletan 8:00-etatik 15:00-etara.

Zer zerbitzu ematen ditugu?

Zein dira gure konpromisoak?

Nola neurtzen dugu?

INSTALAZIOEN SUSTAPENA ETA MANTENTZE LANA

LANKIDETZA:

- Proiektuak idaztea
- Lanak sustatzea eta egitea
- Instalakuntzen operazio eta mantentze zerbitzua ematea

KUDEAKETA ZUZENA:

- Laguntza teknikoa eta proiektuak gainbegiratzea
- Laguntza teknikoa eta gainbegiratzea lanak egin bitartean
- Laguntza teknikoa eta operazioa zein mantentze lanen gainbegiratzea

Obraren planifikazioa egin bitartean jasotako informazioa egokia ematea. Informazioaren balorazioa $\geq 8,50$ izango da

Obra egin bitartean eragozpenak ahalik eta txikienak izatea. Honen balorazioa $\geq 8,50$ izango da

Obrak dagokion epe barruan bukatzea. Toki Entitatearen balorazioa epe betetzeari dagokionez $\geq 8,50$ izango da

Arazketa sistemaren funtzionamenduari dagozkion eragozpenak ahalik eta txikienak izatea eta arazoan **ebazpenetan erantzun eraginkorra ematea.** Alderdi hauen balorazioa $\geq 8,50$ izango da

100% Arazketa instalakuntzen erabilgarri egotea, gutxienez, orduen %98 izango da

Obren **izapideen** %95-i 21 egun baino gutxiagoan erantzutetako, eta %100ari 40 egunetan

Toki entitateak kudeaketa zuzeneko obretan egindako **gainbegiraketa eta euskarri tekniko** egokia izatea. Emandako zerbitzuaren balorazioa $\geq 8,50$ izango da.

Gogobetetze maila (inkestak toki erakundeei)

Eragozpen maila (inkestak toki erakundeei)

Toki entitatearen balorazioa epeak betetzeari dagokionez (inkestak toki erakundeei)

Eragozpen maila (inkestak toki erakundeei)

Instalazioen erabilgarritasuna > orduen %98 (barne kontroleko sistemak)

Erantzunen % epean (barne kontroleko sistemak)

Gogobetetze maila (inkestak toki erakundeei)

SANEAMENDU KANONAREN BILKETA

Saneamendu Kanonaren bilketa ura banatzen duten entitateen bidez edo zuzenean entitate pribatuetan

Bildutako **saneamendu kanonaren** %100 ezarritako epeetan jasotzea

Fakturazioan izandako gorabeherak urtekoaren %2 baino gutxiago izatea

Lehen seihilekoan **saneamendu kanonaren helburua** argitaratzekoa

Bildutako saneamendu **kanonaren** % (barne kontroleko sistemak)

Eragina duten fakturen % (barne kontroleko sistemak)

Argitaratze data

INDUSTRIA HONDAKIN BATERAGARRIAK

Industria hondakin bateragarrien isurketa tratatzea

Industriari **izapideen** %95-i 21 egun baino gutxiagoan erantzutetako, eta % 100ari 40 egunetan

Industriariei emandako zerbitzua egokia izatea. Industriariei emandako zerbitzuaren balorazioa $\geq 8,50$ izango da

Erantzunen % epean (barne kontroleko sistemak)

Gogobetetze maila (inkestak industriei)

INGURUMEN HEZIKETA

Ingurumen heziketaren zerbitzua ematea hondakin urak arazteari buruz

Ingurumen heziketa programaren garapena erabiltzaileentzat egokia izatea. Heziketa prestakuntzaren balorazioa $\geq 9,00$ izango da

Gogobetetze maila (inkestak bertaratutakoei)

INFORMAZIO OROKORRA

Arreta eskaintzea gure gizarte helburuan sartutako zerbitzuei buruzko kontsultei

Biltzeko eskarien %100-i 7 egun baino gutxiagoan erantzutetako
Bitartekoei emandako arreta pertsonala egokia izatekoa. Arreta pertsonalaren balorazioa $\geq 8,50$ izango da

Erantzunen % epean (barne kontroleko sistemak)

Gogobetetze maila (inkestak zerbitzuen hartzaileei)