

# ZK

Gobierno  
de Navarra



Nafarroako  
Gobernua



## ZERBITZU-KARTA

**NAFARROAKO GOBERNUKO INGURUMEN  
ZUZENDARITZA NAGUSIARENA**



EZAGUTU GAITZAZU

# Aurkibidea

- 01 Nor gara?
- 02 Misioa, ikuspegia, eskumenak eta balioak
- 03 Ematen diren zerbitzuen zerrenda
- 04 Konpromisoak eta adierazleak
- 05 Zerbitzu-kartaren kudeaketa
- 06 Prestazio eta zerbitzuei aplikatu beharreko arauen zerrenda
- 07 Erabiltzaileen eskubide eta betebeharrak
- 08 Langileek eta erabiltzaileek laguntza eman eta parte hartzea gure zerbitzuak hobetzeko
- 09 Iradokizunen eta erreklamazioen sistema
- 10 Jendea hartzeko helbideak eta ordutegiak
- 11 Zerbitzu-kartaren ardura duen unitatea



ZK

2021-2025

# 01 NOR GARA?

---

Ingurumen Zuzendaritza Nagusia (IZN) zuzendaritza-organo bat da Landa Garapeneko eta Ingurumeneko Departamentuaren egituraren, eta hauek dira, eskuarki, bere jardunaren ardatzak: biodibertsitatea kontserbatzea, oihaneko baliabideak planifikatu eta kudeatzea, baliabide hidrikoak planifikatzea, kutsadurari aurre egitea, klima-aldaketaren aurkako estrategia definitzea, klima-aldaketari egokitzeko ekimenak egitea eta ekonomia zirkularra sustatzea.

## **Ondoko zerbitzu hauetan dago egituratua:**

- a. Ekonomia Zirkularraren eta Klima Aldaketaren Zerbitzua.
- b. Biodibertsitatearen Zerbitzua.
- c. Basoen eta Ehizaren Zerbitzua.
- d. Ingurumen Kudeaketaren Kalitatearen eta Zaintzaren Zerbitzua.



# 02 MISIOA, IKUSPEGIA, ESKUMENAK ETA BALIOAK

**Gure misioa** da gure lurraldean Europako, estatuko eta Nafarroako araudia ezarri eta betearaztea, honako alor hauetan: biodibertsitatearen eta basoen kontserbazioa, klima-aldaketaren aurkako borroka, kutsaduraren prebentzioa eta ekonomia zirkularren sustapena. Horren guztiaren helburua da garapen jasangarria ziurtatzea eta Nafarroako herritarrek Nafarroako natura ondarea eta baliabideak oinordetzan hartu eta gozatzeko dituztela bermatzea.

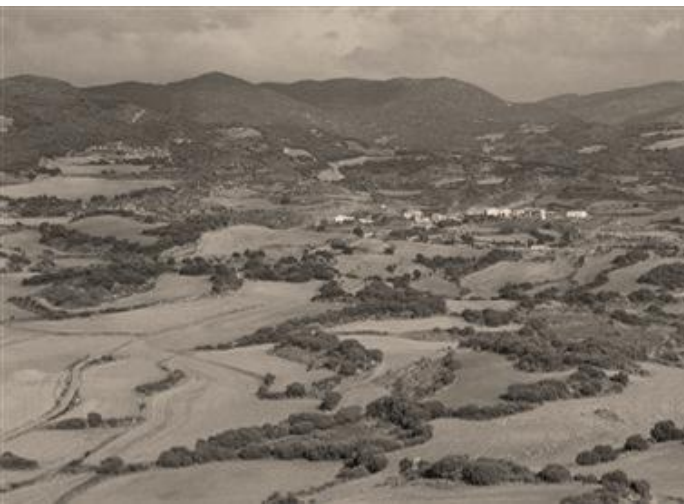
**Gure ikuspegia** da erreferentzia bat izatea garapen ekonomiko eta soziala Nafarroako ingurumena zaindu eta babestearekin bateragarri egiteari dagokionez.

**Honako balio** hauen gainean oinarritu eta garatu nahi ditugu gure jarduketak:

- › Erantzukizun publikoa: profesionaltasuna eta konpromisoa, IZNren jarduera guztietan.
- › Inpartzialtasuna eta gardentasuna, kudeaketan eta herritarrei zerbitzu ematean.
- › Herritarrei arreta eta aholkuak ematea eta entzutea, IZNren eskumenekoak diren gaietan.

**Gure eskumen** berriazkoei dagokienez, Landa Garapeneko eta Ingurumeneko Departamentuaren egitura organikoa ezartzen duen urriaren 23ko 258/2019 Foru Dekretuaren arabera, Ingurumen Zuzendaritza Nagusiak honako eskumen hauek ditu:

- a. Zehaztea klima-aldaketaren aurkako estrategia eta aldaketa horretara egokitzeko ekimenak.
- b. Ekonomia zirkularra sustatzea.
- c. Gai hauen gaineko planifikazioa: hondakinak, ur baliabideak, airearen kalitatea eta kutsaduraren prebentzioa.
- d. Gai hauen gaineko planifikazioa eta kudeaketa: baso ondarea, abelbideak, naturagune babestuak eta Natura 2000 Sarea, habitata eta basafauna.
- e. Azpiegitura berdea eta konektibitate eta lehengoratzeko ekologikoak zehaztea, planifikatzea eta kudeatzea.
- f. Ingurumenaren arloko ebaluazioa, kutsaduraren prebentzio eta kontrol integratuak, eta hondakinak ekoitzi eta kudeatzen dituzten jarduerak baimendu, zaindu, ikuskatu eta zehatzea.



- g. Paisaia integratzea planen, programen eta proiektuen ingurumen-ebaluazioan.
- h. Ebaluatzea zer kalitate duten natura baliabideek –ura, airea eta lurra– eta biodibertsitateak.
- i. Basozainak-Ingurumena Zaintzeko Taldea, eta aplikatzea horren 2019-2022 aldirako Plan Zuzentzailea.
- j. Ikerketa, eta prestakuntzako eta heziketako jarduerak sustatzea, ingurumenarekin eta natura baliabideen aprobetxamendu jasangarriarekin zerikusia duten gaietan.
- k. Gai hauen gaineko koordinazioa: ingurumen-hezkuntza, ingurumen-osasuna, biosegurtasuna eta Foru Komunitateak ingurumenaren arloko politikan parte hartzeak dakartzan beste guztiak.
- l. Beste administrazio batzuekin lankidetzan aritzea ingurumenaren arloko gaietan.
- m. Koordinatzea ingurumen arloko ekimenekin (klimaren aldeko itunak) eta jasangarritasun estrategiekin (Garapen Jasangarrirako 2030 Agenda), hainbat esparrutan eta lurralde-mailatan.
- n. Indarrean dauden xedapenek Landa Garapeneko eta Ingurumeneko Departamentuari ematen dizkioten gainerako eginkizunak, zuzendaritza nagusi honen esparrukoak.



# 03 EMATEN DITUGUN ZERBITZUEN ZERRENDA



## Babestu beharreko fauna, flora eta naturaguneak



Egin eta gauzatzea naturaguneak kudeatzeko planak: Natura 2000 sarea, naturagune babestuak (NABAS) eta beste sare batzuetako espazioak (Ramsar, biosfera-erreserbak, etab.).

- ) Basa-espezieen eta habitat naturalen azterlanak, zentsuak eta monitorizazioa.
- ) Babestutako espezieak aktiboki kontserbatzeko eta natura habitatak hobetzeko jarduketak egitea.



Salbuespen gisa, basafloa eta basafaunako espezieen eta haien habitaten gaineko baimenak ematea (bereziki espezie mehatxatuen kasuan)

- ) Fauna eta florako espezie exotikoen kontrola eta jarraipena egitea.



Basafauna Sendatzeko Ilundaingo Zentroaren kudeaketa.

- ) Bertiz eta Urbasa-Andia natura parkeak kudeatzea.
- ) Basafaunako espezieek eragindako kalteen ordainak.



## Basoen eta mendien kudeaketa



Suaren erabilera, erreketak eta basosuteen prebentzioa.

- ) Erabilera aldaketak.
- ) Herri-basoak eta partikularrenak aprobetxatzeko eta hobetzeko planak.
- ) Zuhaitzak mozteko eta etxeko egurra eskuratzeko eskaerak.
- ) Mendiko jarduketak: sastrakak kentzea, inausketak, eta pista eta bideak hobetzea.

- ) Basoetako gaixotasun eta izurrien jarraipena eta kontrola egitea.
- ) Abelbideak eta baso jarduketak Donejakue bidean.
- ) Nafarroako Baso Ondareko finkak kudeatzea.
- ) Basoen plangintza estrategikoa, kontserbazioa, baso ziurtapena, baso zuraren eta biomasaren erabilera.
- ) Basoko lan eta obrak kontratatzea eta horien jarraipena egitea.



## Uraren, ibai-ingurunearen eta arrantzaren kudeaketa

- ) Ibai-ingurunea lehengoratzeko jarduerak: oztopoak eraistea eta ibai-jarraitutasuna.
- ) Ibai-ingurunekeo jarduketan baimenak eta txostenak.
- ) Arrantzaren antolamendua Nafarroan.
- ) Ur-espezieen populazioen jarraipena.
- ) Arrantzarako lizentziak
- ) Nafarroako Gobernuak dituen 3 arrain-haztegiak kudeatzea (horietan ekoizten dira amuarrainak eta izokinak birpopulatzeko).
- ) Uholdeen aurreikuspena eta horri buruzko aholkuak. Alarma-sistemak paratzea.
- ) Ur-emakidei buruzko txostenak egitea.





## Ehiza-kudeaketa/Ehiza

- › Ehizarako lizentziak.
- › Ehiza debekualdiei buruzko foru agindua.
- › Ehizaren arloko aholkularitza teknikoa.
- › Ehiztarien azterketa eta ehizazainen akreditazioa.
- › Falkoneria-erregistroa.
- › Ehiza-espezieen populazioen plangintza integrala eta aldizkako jarraipena.



## Klima-aldaketa arintzea, kutsadura prebenitu eta kontrolatzea, eta garapen jasangarria bultzatzea

- › Klima-aldaketa arintzeko neurriak sustatzea: [KLINA plana](#), [NADAPTA](#).
- › Klima-aldaketari eta Trantsizio Energetikoari buruzko Foru Legea bultzatzea.
- › Berotegi efektuko gasen isurketa kontrolatzea.
- › Hiri- eta landa-airearen kalitatea kontrolatzea. Datuak denbora errealean argitaratzea webgunean.
- › Argi- eta soinu-kutsadura kontrolatzea.



› [Tokiko Agenda 21](#)



## Ingurumen arloko esku-hartzearen menpean dauden jarduerak ikuskatzea eta horien jarraipena egitea

- › Ingurumen-baimenaren menpean dauden jardueretarako baimena.
- › Industriako eta abeltzaintzako jardueren ikuskapenak: urteko programa.



## Hondakinak eta ekonomia zirkularra

- › Hondakin arriskutsuen eta ez-arriskutsuen kontrola Nafarroan.
- › Baimenen emakida, txostena, izapideak eta jarraipena, hondakinen ekoizpenari eta kudeaketari dagokienez.
- › Zabortegien kontrola.
- › Lurzoru kutsatu deklaratzeko eta lehengoratzeko proiektuak.



## Ingurumen-ebaluazioa eta baldintzatzaileen jarraipena programa, plan eta proiektuetan

- › Izapidetzea ingurumen-baimenaren menpeko jardueren sustatzaileek egiten dituzten eskaerak.
- › Programek, planek eta proiektuek duten inpaktuaren ingurumen-ebaluazioa egitea, baldin eta horiek, legedi indardunaren arabera, inpaktua izan badezakete ingurune naturalean.
- › Haien ingurumen-bideragarritasunerako baldintzak ezartzea.

# 03 RELACIÓN DE SERVICIOS QUE PRESTAMOS

- › Jarraipena egitea, ikusteko ea ezarritako neurri zuzentzaileak betetzen diren eta eraginkorrak diren.

## Europako proiektuak

- › Europako proiektuetarako aukerak hautematea, bazkide berriak identifikatzea eta Europako proiektuetan parte hartzen duten sozietate publikoak kofinantzatzea



## Laguntzak eta dirulaguntzak

- › Naturaguneen erabilera publikorako laguntzak.
- › Hegaztiak elektrokatatu ez daitezen, linea elektrikoak zuzentzeko laguntzak eta inbertsioak.
- › Laguntzak, toki erakundeek ibai-ingurunean ingurumen-arloko hobekuntzak egin ditzaten.
- › 2021eko Toki Agendendako laguntzak.
- › Laguntzak, toki-erakundeen eta industriren programa batzuetarako: beren hondakinen kudeaketa hobetzeko eta ekonomia zirkularra sustatzeko programendako, hain zuzen.
- › Partikularrei eta toki entitateei oihanelan egiteko laguntzak ematea, oihanen kudeaketa jasagarria egiteko.
- › Ehizako laguntzak.
- › Ingurumen-hezkuntzako laguntzak.



## Informazioa, boluntariora, ingurumen-kalitatea eta ingurumen-hezkuntza



Ingurumen Zuzendaritza Nagusiaren gaiei buruzko informazio-eskaerak kudeatzea.



Natura ezagutzeko zentroyen kudeaketa [\(CIN\)](#).

- › Ingurumen arloko hezkuntzaren eta boluntarioraren programak egin eta garatzea.
- › Ingurumen Zuzendaritza Nagusiak ematen dituen zerbitzu publikoen kalitatea etengabe hobetzeko sistemak abian jartzea.

## Ingurumenaren Araubide Juridikoa

Departamentuko Idazkaritza Tekniko Nagusiko Ingurumenaren Araubide Juridikoaren Atalarekin elkarlanean aritzea honako hauetan:

- › Ingurumen arloko araudia prestatzea
- › Ingurumeneko ondare-erantzukizuneko erreklamazioak, administrazio-errekurtsoak eta zehapen-espeditenteak ebaztea



## Basozainak / Ingurumena Zaintzeko Taldea

- › Zaindu, ikuskatu eta kontrolatzea landa-ingurunean egindako erabilera eta jarduerak, ingurumenarekin lotuta daudenak.
- › Baso aprobetxamenduen fase guztietan parte hartzea (ekintza baino lehen, hura egin bitartean eta gero).
- › Aktiboki parte hartzea IZNk ingurune naturalari dagokionez egiten dituen inbentario, errolda eta lanetan.
- › Ingurumenaren arloko aholkuak eta hezkuntza.
- › Ingurumen arloko larrialdietan laguntzea. Koordinatzea Babes Zibilarekin, Foruzaingoarekin eta Segurtasun Indar eta Kidegoekin.





Otsagabiko Natura Ezagutzeko Zentroa 🌿  
Erronkariko Natura Ezagutzeko Zentroa 🌿

Foz eta kareharrizko harkaitza  
Egilea: GAK-NIK 04/2003

# 04 KONPROMISOAK ETA ADIERAZLEAK

## Babestu beharreko fauna, flora eta naturaguneak

### Konpromisoak

- › Katalogatutako espezieen eta intereseko espezieen % 50en jarraipen-protokoloak garatzea.
- › Animaliak biltzearekin lotutako gorabeheren % 95 24 ordu baino lehen artatzea.
- › Herritarrei adieraztea zenbat animalia artatu diren urte osoan, webgunean horren berri emanda hurrengo urteko lehen lauhilekoan.
- › Espezie babestuek egindako kalteei buruzko eskaeren % 75i erantzutea bi hilabete igaro baino lehen.
- › Jakinaraztea salbuespenezko zer baimen eman diren basafloa, basafauna eta haien habitatak kaltetu ditzaketen jardueretarako.

### Adierazleak

- › Katalogatuta dauden eta jarraipen protokoloa duten florako eta faunako espezieen ehunekoa.
- › Basafauna Sendatzeko Zentroan jasotako eskaeren artean, 24 ordu igaro baino lehen erantzun zaienen ehunekoa.
- › Webgunean jartzea zenbat animalia artatu diren.
- › 2 hilabete igaro baino lehen erantzun zaien eskabideen ehunekoa.
- › Webgunean jarri diren salbuespenezko baimenak; alegia, basafloa, basafauna eta haien habitatak kaltetu ditzaketen jardueretarako baimenak.

## Basoen eta mendien kudeaketa

### Konpromisoak

- › Erreketei buruz egindako kontsulten edo zalantzen % 80 argitzea.
- › Baso-lurren erabilera aldatzeko eskaerei 6 hilabete baino lehen erantzutea.
- › Herritarrei adieraztea zer aldaketa eta sinplifikazio izan diren mendiei buruzko araudian.
- › Herritarrei adieraztea urtean zer jarduketa egiten diren basoko obra eta lanetan.
- › Herritarrei jakinaraztea Nafarroako baso-gaixotasunei eta izurrirei buruzko informazio esanguratsua.
- › Webgunean argitaratu da baso-gaixotasunei eta izurrirei buruzko informazio eguneratua.

### Adierazleak


- › Erreketei buruzko kontsulten artean, irtenbidea eman zaienen ehunekoa.
- › Baso-lurren erabilera aldatzeko eskaerei 6 hilabete baino lehen emandako erantzunak.
- › Mendien araudian izandako aldaketa eta sinplifikazioei buruzko argitalpenak webgunean, prentsa oharretan, sare sozialetan eta basoei buruzko aldizkarietan.
- › Webgunean argitaratu da urte naturalean zenbat obra eta lan egin diren basoetan.
- › Webgunean argitaratu da baso-gaixotasunei eta izurrirei buruzko informazio eguneratua.
- › Nafarroako Baso Agendaren jarraipenari buruzko txostena argitaratu da.

## Uraren, ibai-ingurunearen eta arrantzaren kudeaketa

### Konpromisoak

- ) Ibai-ingurunea hobetzeko laguntza-eskaeren % 100 ebatzea gehienez ere 2 hilabeteko epean.
- ) Arrantzarako lizentzien % 100 tramitatzea gehienez ere 2 laneguneko epean.
- ) Arrantzaren web-orria eguneratuta edukitzea legedi indardunari buruzko informazioarekin, eta bertan argitaratzea IZNk espezieei buruz egindako txostenak eta arrantzari buruzko beste gai interesgarri batzuk.
- ) Udalei jakinaraztea, 7 egun baino lehen, bainatzeko uraren kalitatean gorabeherak hautematen direnean.
- ) Nafarroako uraren kalitatearen eta kantitatearen urteko txostena webgunean jartzea eta mankomunitateei igortzea hurrengo urteko martxoa amaitu baino lehen.

### Indicadores

- ) 2 hilabete igaro baino lehen ebatzi diren eskabideen ehunekoa.
- ) 2 laneguneko epean ebatzi diren arrantzarako lizentzien ehunekoa.
-  ) Arrantzaren web-orria eguneratuta dago.
- ) Epe horren barruan udalei egindako jakinarazpen eta gomendioen ehunekoa.
- ) Nafarroako uraren kalitatearen eta kantitatearen urteko txostena webgunean jarri da eta mankomunitateei igorri zaie.



### Ehiza-kudeaketa/Ehiza

#### Konpromisoak

- › Ehizari buruzko alderdi guztiak hartzen dituen araudia sinplifikatu eta eguneratzea.
- › Ehiza-espezieek eragindako kalteei buruzko araudia egokitzea, espedienteak arinago izapidetzeko eta, horri esker, izapidetzen ari diren espedienteen kopurua % 80 murrizteko.

#### Adierazleak

- › Ehizari buruzko foru legea onetsi da.
- › Ehiza-espezieek eragindako kalteei buruzko araudia egokitu da Izapidetzen ari diren espedienteen murrizketaren ehunekoa.

### Klima-aldaketa arintzea, kutsadura prebenitu eta kontrolatzea, eta garapen jasangarria bultzatzea

#### Konpromisoak

- › Herritarrei jakinaraztea Nafarroan BEGen<sup>1</sup> zer isurketa egiten diren, isurketen urteko txostena argitaratuz hurrengo urteko martxoaren 31 baino lehen.
- › KLINA programa ezagutaraztea, 2021-23 hirurtekorako neurriak dituena.

[1] BEG: berotegi efektuko gasak.

#### Adierazleak

- › Berotegi efektuko gasen isurketen urteko txostena webgunean argitaratu da, martxoan 31 baino lehen.
- › KLINA programa –hiru urtetarako neurriak dituena– prestatu da, eta webgunean argitaratu.

### Ingurumen arloko esku-hartzearen menpean dauden jarduerak ikuskatzea eta horien jarraipena egitea

#### Konpromisoak

- › Enpresen ikuskapenari eta monitorizazioari buruzko txostenak eguneratuta argitaratzea.

#### Adierazleak

- › Enpresen ikuskapenari eta monitorizazioari buruzko txostenak webgunean argitaratu dira.

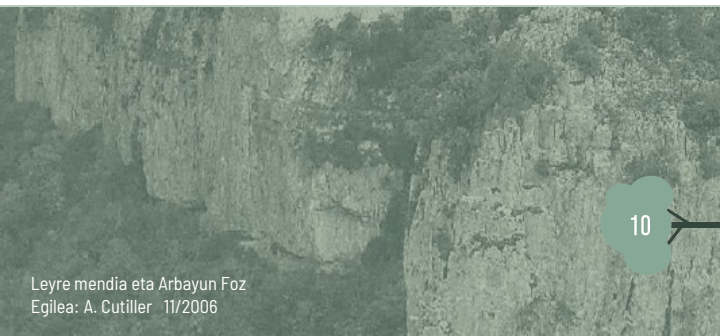
### Hondakinak eta ekonomia zirkularra

#### Konpromisoak

- › Prestatu eta argitaratzea Nafarroako hondakinen kudeaketari buruzko urteko informazioa.

#### Adierazleak

- › Nafarroako hondakinen kudeaketari buruzko urteko txostena argitaratu da.



## Ingurumen-ebaluazioa eta baldintzatzaileen jarraipena programa, plan eta proiektuetan

### Konpromisoak

- ) IEE<sup>2</sup>: gutxienez ere espedienteen % 90 ebaztea 4 hilabeteko epean gehienez, espedientea osorik jasotzen denetik aitzina.
- ) IIE<sup>3</sup>: gutxienez ere espedienteen % 90 ebaztea 4 hilabeteko epean gehienez, espedientea osorik jasotzen denetik aitzina.
- ) IUE<sup>4</sup>: gutxienez ere espedienteen % 90 ebaztea 3 hilabeteko epean gehienez, espedientea osorik jasotzen denetik aitzina.

[2] IEE: plan eta programen ingurumen-ebaluazio estrategikoa.

[3] IIE: ingurumen-inpaktuaren ebaluazioa.

### Adierazleak

- ) IEEko<sup>2</sup> espedienteen artean, espedientea osorik jaso denetik aitzina 4 hilabete baino lehen ebatzi direnen ehunekoa.
- ) IIEko<sup>3</sup> espedienteen artean, espedientea osorik jaso denetik aitzina 4 hilabete baino lehen ebatzi direnen ehunekoa.
- ) IUEko<sup>4</sup> espedienteen artean, espedientea osorik jaso denetik aitzina 3 hilabete baino lehen ebatzi direnen ehunekoa.

[4] IUE: ingurumen-ukipenen ebaluazioa.

## Laguntzak eta dirulaguntzak

### Konpromisoak

- ) Honako laguntza hauetarako erabilgarri dagoen urteko aurrekontuaren % 95 gauzatzea: lineak zuzentzeko inbertsioak egiteko laguntzak, hegaztiak elektrokutatu ez daitezen.
- ) Honako laguntza hauetarako erabilgarri dagoen urteko aurrekontuaren % 95 gauzatzea: toki-erakundeendako laguntzak, naturaguneez erabilera publikoa izan dezaten.
- ) Honako laguntza hauetarako erabilgarri dagoen urteko aurrekontuaren % 95 gauzatzea: toki-erakundeendako laguntzak, ibai-inguruneak ingurumenaren aldetik hobetu ditzaten.

### Adierazleak

- ) Lineak -hegaztiak elektrokutatu ez daitezen- zuzentzeko inbertsioei laguntzeko erabilgarri dagoen aurrekontuaren ehuneko gauzatua.
- ) Naturaguneez erabilera publikoa izan dezaten, toki-erakundeendako laguntzetarako erabilgarri dagoen aurrekontuaren ehuneko gauzatua.
- ) Ibai-inguruneak ingurumenaren aldetik hobetu ditzaten, toki-erakundeendako laguntzetarako erabilgarri dagoen aurrekontuaren ehuneko gauzatua.



## Informazioa, boluntariotza, ingurumen-kalitatea eta ingurumen-hezkuntza

### Konpromisoak

- › Barne-antolaketari buruzko araudia egokitzea ingurumenaren arloko informazioaren eskaerak hobeki kudeatzeko.
- › Gutxienez ere IZNren 15 protokolo eta prozedura egitea urte natural bakoitzean.
- › Gutxienez ere 12 prestakuntza ekintza antolatzea IZNko teknikari eta zaintzaileendako.

### Adierazleak

- › Eskumenei buruzko foru dekretuaren onespena.
- › IZNren zenbat protokolo eta prozedura dokumentatuta dauden.
- › Zenbat prestakuntza ekintza antolatu diren IZNko teknikari eta zaintzaileendako.

## Basozainak / Ingurumena Zaintzeko Taldea

### Konpromisoak

- › Etxeko egurraren espedienteen % 95 urte naturalaren barruan markatzea.
- › Arrantzako eta ehizako espezie babestuen urteko zentsuen % 95 egitea.
- › Ingurumen hezkuntzaren arloan aurreikusten diren jardueren % 95 gauzatzea.
- › Suteen protokoloa abiaraztea haien berri jaso eta ordubete gabe.
- › Jendea bilatzeko abisu guztiei erantzutea horren berri jaso eta ordubete gabe.

### Adierazleak

- › Etxeko egurraren espedienteen artean, urte naturalaren barruan markatu direnen ehunekoa.
- › Arrantzako eta ehizako espezie babestuen zentsuen artean, egin diren zentsuen ehunekoa.
- › Ingurumen hezkuntzaren arloan aurreikusita zeuden jardueren artean, egin direnen ehunekoa.
- › Sute operatiboen zer ehuneko abiarazi den ordubete gabe.
- › Abisuen zer ehunekori erantzun zaion ordubete gabe.





Arroiletako Natura Ezagutzeko Zentroa 🌿

Bertizko Natura Ezagutzeko Zentroa 🌿

Orkatza emea  
Egilea: Eduardo Blanco Mendizábal 09/2017

🌿 Urbasa-Andia

🌿 Pitillasko aintzirako behatokia

Errege mirua

Egilea: Eduardo Blanco Mendizábal 12/2006



# 05 ZERBITZU-KARTAREN KUDEAKETA

Karta hau Ingurumen Zuzendaritza Nagusiak kudeatzen du, bertako zuzendaritza-organo gorenaren, zuzendari nagusiaren eta zerbitzu-zuzendaritzen ardurapean.

Ingurumen Kudeaketaren Kalitatearen Bulegoak eginen du zerbitzu-kartaren jarraipena eta kontrola

Urtero, zerbitzu bakoitzeko zuzendaritzarekin batera, konpromisoen eta adierazleen betetze-maila berrikusiko da, eta txosten bat eginen, IZNko kideei eta herritarrei jakinarazteko.

Onetsi eta lau urte igaro ondoren, urteko berrikuspenaz gain, egiaztatuko da ea aldaketarik izan den zerbitzu-kartaren informazio orokorreko ataletan, eta berrikusiko da kalitate-konpromisoen multzoa, dauden konpromisoak aldatu eta berriak sartu behar diren erabakitzeke. Horrekin guztiarekin zerbitzu-kartaren beste bertsio bat eginen da.





# 06 ARAUEN ZERRENDA

IZNren zerbitzuak arautzen dituen Europako, estatuko eta Nafarroako araudiak oso katalogo luze eta askotarikoa eratzen du; gainera, oso zabala eta era askotakoa da, eta maiz aldatzen dute; horregatik, jarraian emanen ditugu gure jarduera eta zerbitzuak erregulatzen dituzten arau nagusiak.

## Baso kudeaketa

- 13/1990 Foru Legea, abenduaren 31koa, Nafarroako Oihan Ondarea Babestu eta Garatzeari buruzkoa.
- 59/1992 Foru Dekretua, otsailaren 17koa, Nafarroako Oihan Ondarea Babestu eta Garatzeari buruzko abenduaren 31ko 13/1990 Foru Legea garatzearen Mendien Erregelamendua onesten duena.
- 43/2003 Legea, azaroaren 21ekoa, Mendiei buruzkoa.
- 222/2016 Foru Agindua, ekainaren 16koa, Landa Garapeneko, Ingurumeneko eta Toki Administrazioako kontseilariak emana, sua lurzoru urbanizaezinean nola erabili arautzen duena, oihaneko suteak prebenitzeko.
- 36/1994 Foru Dekretua, otsailaren 14koa, zeinaren bidez arautzen baitira lurzoru urbanizaezinean ibilgailu motordunekin egiten diren jarduerak eta ibilgailu motordunen zirkulazio librea.
- 226/1993 Foru Dekretua, uztailaren 19koa, kanpaldi librearen ingurumen-baldintzak arautzen dituena.
- 19/1997 Foru Legea, abenduaren 15ekoa, Nafarroako Abelbideei buruzkoa.



### Ehiza eta arrantza

- 17/2005 Foru Legea, abenduaren 22koa, Nafarroako Ehizari eta Arrantzari buruzkoa.
- 48/2007 Foru Dekretua, ekainaren 11koa, Nafarroako Ehizari eta Arrantzari buruzko abenduaren 22ko 17/2005 Foru Legea garatu eta betearazteko Erregelamendua onetsi zuena.
- Ehiza debekualdiei buruzko urteko xedapen orokorra.
- Arrantza debekualdiei buruzko urteko xedapen orokorra.

### Biodibertsitatea

- 2/1993 Foru Legea, martxoaren 5koa, Basa Fauna eta haren Habitatak Babestu eta Kudeatzeari buruzkoa.
- 9/1996 Foru Legea, ekainaren 17koa, Nafarroako Naturguneei buruzkoa.
- 42/2007 Legea, abenduaren 13koa, Natura Ondareari eta Biodibertsitateari buruzkoa.
- 21/2013 Legea, abenduaren 9koa, Ingurumen Ebaluazioari buruzkoa.
- 254/2019 Foru Dekretua, urriaren 16koa, zeinaren bidez Babes Bereziko Basa Espezieen Nafarroako Zerrenda ezartzen baita, Nafarroako Florako Espezie Mehatxatuen Katalogo berria ezartzen baita eta Nafarroako Faunako Espezie Mehatxatuen Katalogoa eguneratzen baita.

### Ingurumen-ebaluazioa

- 17/2020 Foru Legea, abenduaren 16koa, Ingurumenean Eragina duten Jarduerak arautzen dituena.
- 129/1991 Foru Dekretua, apirilaren 4koa, zeinaren bidez arau teknikoak ezartzen baitira instalazio elektrikoetarako, abifauna babesteko.

- 1432/2008 Errege Dekretua, abuztuaren 29koa, zeinaren bidez neurriak ezartzen baitira hegaztiak babesteko goi tentsioko linea elektrikoak jo eta elektrokutatzetik.

### Ekonomia zirkularra eta klima-aldaketa

- 1/2016 Legegintzako Errege Dekretua, abenduaren 16koa, Kutsaduraren Prebentzio eta Kontrol Integratuari buruzko Legearen testu bategina onesten duena.
- 21/2013 Legea, abenduaren 9koa, Ingurumen Ebaluazioari buruzkoa.
- 34/2007 Legea, azaroaren 15koa, Airearen Kalitateari eta Atmosferaren Babesari buruzkoa.
- 26/2007 Legea, urriaren 23koa, Ingurumen Erantzukizunari buruzkoa.
- 12/2006 Foru Dekretua, otsailaren 20koa, urak saneamenduko kolektore publikoetara isurtzen ahal dituzten jarduerak ezartzeko eta funtzionatzeko baldintza teknikoak ezartzen dituena.
- 148/2003 Foru Dekretua, ekainaren 23koa, abeltzaintzako instalazioek Nafarroako Foru Komunitatean ingurumenaren aldetik bete beharreko baldintza teknikoak ezartzen dituena.
- 6/2002 Foru Dekretua, urtarrilaren 14koa, atmosferara kutsatzaileak botatzeko gai diren jardueren ezarpenari eta funtzionamenduari aplikatu beharreko baldintzak ezartzen dituena.
- 14/2018 Foru Legea, ekainaren 18koa, Hondakinei eta haien Fiskalitateari buruzkoa.
- 22/2011 Legea, uztailaren 28koa, Hondakin eta Lurzoru Kutsatuei buruzkoa.

- 646/2020 Errege Dekretua, uztailaren 7koa, hondakinak hondakindegira eramanez ezabatzea arautzen duena.
- 49/2020 Foru Dekretua, uztailaren 15ekoa, Hondakinen Funtza arautzen duena.
- 23/2011 Foru Dekretua, martxoaren 28koa, Nafarroako Foru Komunitateko lurraldean eraikuntza eta eraispenetako hondakinen sorrera eta kudeaketa arautzen dituena.
- 37/2003 Legea, azaroaren 17koa, zaratari buruzkoa.
- 1367/2007 Errege Dekretua, urriaren 19koa, Zaratari buruzko azaroaren 17ko 37/2003 Legea garatzen duena soinu-eremuen banaketari, kalitate-helburuei eta emisio akustikoei dagokienez.
- 1513/2005 Errege Dekretua, abenduaren 16koa, Zaratari buruzko azaroaren 17ko 37/2003 Legea garatzen duena ingurumen-zarataren ebaluazioari eta kudeaketari dagokienez.
- 135/1989 Foru Dekretua, ekainaren 8koa, zaratak edo bibrazioak sorrarazten dituzten jarduerak bete beharreko baldintza teknikoak ezartzen dituena.

### Basozainak/Guarderío de Medio Ambiente

7/2019 Foru Dekretua, urtarrilaren 30ekoa, basozainak/Guarderío de Medio Ambiente kolektiboko langileen araubide berariazkoa arautzen duena.

#### Ondorengo estekan dago bildua legedi espezifikoa:





Las Cañasko urtegiko behatokia 🌿

Errege Bardea 🌿

*Ophrys lutea* (erle orkidea)  
Egilea: GAN-NIK 05/2015

🌿 Leurtzako urtegia

🌿 Orgiko oihana

*Arnica montana*  
Egilea: GAN-NIK 05/2017



# 07 ZERBITZUEN ERABILTZAILEEN ESKUBIDEAK ETA BETEBEHARRAK

## Eskubideak

Pertsonak honako eskubide hauek dituzte Ingurumen Zuzendaritza Nagusiarekiko harremanetan:

- › Prestakuntza espezializatua duten langileek adetasunez, arduraz eta errespetuz, baldintza berdinetan eta modu arin eta profesionalean artatzeko eskubidea.
- › Uneoro, antolamendu juridiko indardunari lotzen zaion zerbitzua jasotzekoa.
- › IZNren jarduketa eta zerbitzuei buruzko informazioa aurrez aurre, telefonoz edo telematikoki hartzekoa.
- › Langileengandik arreta egokia jasotzekoa, profesional horiek uneoro erakusten dutela zerbitzari publikoak direla eta beren bokazioa komunitateari zerbitzua ematea dela.
- › Eskatzen dituzten gaiak langileek arduraz izapidetzekoa eta beraiek interesdunak diren prozeduren izapideak zertan diren jakitekoa.
- › Ingurumen Zuzendaritza Nagusiaren funtzionamenduari buruzko iradokizunak, erreklamazioak eta/edo esker-emateak egitekoa, eta horien erantzuna jasotzekoa.

## Betebeharrak

Jendeak, Ingurumen Zuzendaritza Nagusia Kiko-rekin duen harremanean, honako hau egin behar du:

- › Harreman zuzen eta errespetuzkoa izatea IZNko langileekin.
- › Identifikazio-datuak, informazioa eta behar diren dokumentuak ematea, administrazio-prozedurak izapidetu eta ongi amaitzeko.
- › Datu basea eguneratzen laguntzea, datuetan gertatutako aldaketen berri emanez aldaketak izaten direnean (bizitokia, telefonoa, banketxea eta abar).
- › Beren jarduketa eta jardueretan hautemandako akatsak zuzentzea, bereziki IZNk eskatzen dienean.



# 08

## LANGILEEK ETA ERABILTZAILEEK LAGUNTZA EMAN ETA PARTE HARTZEA IZNREN ZERBITZUAK HOBETZEKO

INZk jakin nahi du zer iritzi duten eta zer balorazio egiten duten zerbitzuen erabiltzaileek eta zerbitzuak ematen dituzten langileek; izan ere, horrela jakinen du zer puntu hobetu ditzakeen zerbitzuak ematerakoan.

Beraz, laguntza eskatzen du, eta eskertzen haiek modu hauetan eman dioten laguntza:

- › Gogobetetzeari buruzko galde-sortan emandako iruzkinen bidez; galde-sorta hori eskuragai dago jendeari arreta emateko guneetan, dokumentu honetan eta departamentuaren web-gunean.

- › IZNko langileekin izandako harreman zuzenaren bidez.
- › Kexak/iradokizunak/aitortzak aurkeztuz, karta honetako 9. puntuan zehazten den gisan.

# 09

## IRADOKIZUNEN ETA ERREKLAMAZIOEN SISTEMA

Ingurumen Zuzendaritza Nagusiaren zerbitzuen erabiltzaileek zerbitzu horiei buruzko kexak, iradokizunak eta aitortzak aurkezten ahal dituzte.

**Iradozikunak:** izapidetu ondoren, zuzendaritza organoak iradokizun horiei buruzko erabakia hartuko du.

**Erreklamazioak:** izapidetu ondoren, zuzendaritza organoak erreklamazio horiei buruzko erabakia hartuko du; hartutako erabakiaren berri emanen dio idatziz, gehienez ere bi hilabeteko epean, erreklamazioa egin duenari, baldin eta behar bezala identifikatu bada.

Honako bide hauek erabilia aurkez daitezke:



### Bertan aurkeztuta

Dokumentua iradokizunen buzoian utzita; buzoi hori IZNk berariaz jarria du bulego nagusietan.

*González Tablas 9, beheko solairua, 31005 Iruña*



### Posta arruntez

Gutuna Iradokizunen buzoira igorritz

*González Tablas kalea 9, 31005 Iruña*



### Posta elektronikoaren bidez

Helbide honetara mezu elektronikoko bat bidaliz:

[dgma@navarra.es](mailto:dgma@navarra.es)



# 10 JENDEA HARTZEKO HELBIDEAK ETA ORDUTEGIAK

## Bulego nagusiak



Tel. 848 42 66 98



González Tablas 9, 31005 Iruña

Jendea hartzeko ordutegia: **08:00 etatik 14:30 arte.**

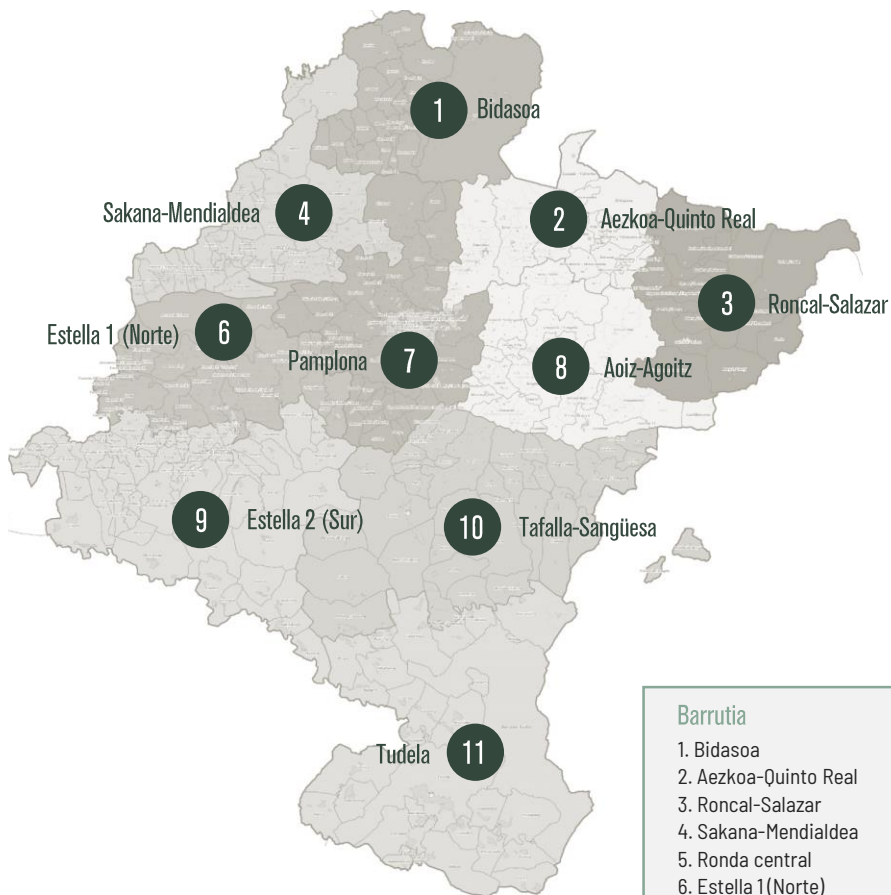


rdeparti@navarra.es



Webgunea

## Basozainen barrutiak



**GEIAGO IKASI!**

### Barrutia

### Tel. mugikorra

### Hebilde elektronikoa

1. Bidasoa	608 24 58 12	gmabidasoa@navarra.es
2. Aezkoa-Quinto Real	686 50 29 27	gmaaezkoa@navarra.es
3. Roncal-Salazar	699 30 76 98	gmaroncal@navarra.es
4. Sakana-Mendialdea	699 30 76 98	gmsakana@navarra.es
5. Ronda central	686 50 27 21	gmcentral@navarra.es
6. Estella 1 (Norte)	686 50 43 45	gmestellanorte@navarra.es
7. Pamplona	608 06 26 49	gmapamplona@navarra.es
8. Aoiz-Agoitz	608 06 26 69	gmaaoiz@navarra.es
9. Estella 2 (Sur)	608 06 26 39	gmaestellasur@navarra.es
10. Tafalla-Sangüesa	609 90 70 84	gmatafalla@navarra.es
11. Tudela	609 90 49 57	gmatudela@navarra.es

# 11

## ZERBITZU-KARTAREN **ARDURA** **DUEN UNITATEA**

---

Ingurumen Kudeaketaren Kalitatearen Bulegoa arduratzen da zerbitzu-karta egiteaz, haren jarraipena egiteaz eta eguneratzeaz; unitate hori dago Ingurumen Kudeaketaren Kalitatearen eta Zaintzaren Zerbitzuan.



*González Tablas 9, 31005 Iruña*



Tel. 848 42 62 56 /  
848 427 595



[n.calidad@navarra.es](mailto:n.calidad@navarra.es)





# GALDE-SORTA, INGURUMEN ZUZENDARITZA NAGUSIAREN ZERBITZUEN ERABILTZAILEEK DUTEN GOGOBETETASUNARI BURUZKOA

## EMAN DEN ZERBITZUA

Adierazi, mesedez, X batekin

- › Babestu beharreko fauna, flora eta naturaguneak
- › Basoen eta mendien kudeaketa
- › Uraren, ibai-ingurunearen eta arrantzaren kudeaketa
- › Ehiza-kudeaketa/Ehiza
- › Klima-aldaketa arintzea, kutsadura prebenitu eta kontrolatzea, eta garapen jasangarria bultzatzea
- › Ingurumen arloko esku-hartzearen menpean dauden jarduerak ikuskatzea eta horien jarraipena egitea
- › Hondakinak eta ekonomia zirkularra
- › Ingurumen-ebaluazioa eta baldintzatzaileen jarraipena programa, plan eta proiektuetan
- › Laguntzak eta dirulaguntzak
- › Informazioa, boluntariora, ingurumen-kalitatea eta ingurumen-hezkuntza
- › Basozainak / Ingurumena Zaintzeko Taldea

## ZERBITZUAREN KALITATEAREN BALORAZIOA

Adierazi, mesedez, X batekin

1: Oso desegokia | 5: Oso egokia

- |  |   |   |   |   |   |
|--|---|---|---|---|---|
| 1. Langileek erakutsi duten adeitasuna                 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2. Tramitatzeko arintasuna                             | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3. Jasotako informazioaren argitasuna                  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 4. Zuk azaldutako arazoaren eta gaiaren konponbidea    | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 5. Zein da zerbitzuari buruz duzun balorazio orokorra? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

Iruzkina

---

---

---

---

# ZK

Gobierno  
de Navarra  Nafarroako  
Gobernua



EZAGUTU GAITZAZU 