



GOBIERNO
DE ESPAÑA

GOBERNUAREN
ORDEZKARITZA
NAFARROAKO FORU
ERKIDEGOAN



Zerbitzu Elektronikoen Karta 2021-2024

GOBERNUAREN ORDEZKARITZA NAFARROAKO FORU
ERKIDEGOAN

365 egun
24 ordu



Aurkezpena.

Gobernu Ordezkaritzak zuzentzen du Estatuko Administrazioa Nafarroako Foru Erkidegoan, eta dagoeneko finkatuta duen **Zerbitzu Kartan** jasotzen diren zerbitzu-eskaintza zabala eskaintzen die herritarrei.

Horren osagarri gisa, zerbitzu elektronikoak, osorik edo partzialki, gero eta gehiago tramitatu ahal direnez, Zerbitzu Elektronikoen Karta hau aurkezten da, herritarrei administrazioarekin edozein unetan bitarteko elektronikoen bidez komunikatzea errazteko. Horretarako, Ordezkaritzak honako hauek eskaintzen ditu:

INFORMAZIO GUNEAK

WEB ataria



SARE SOZIALAK

Twitter



RR.SS.



secretaria_general.navarra@correo.gob.es



948.97.91.00

IZAPIDETZE ETA KUDEAKETA PUNTUAK EGOITZA ELEKTRONIKOAK



Eskaintzen diren zerbitzu elektronikoak.

Delegazioan, osorik edo partzialki modu elektronikoan ematen diren zerbitzuen kopurua, gero eta handiagoa da.

Zerbitzu elektronikoaren zerrenda zehatza eta abian jartzeko prozedura ikusi aurretik, hasteko edo izapidetzeko bertan aurki daitezkeen zerbitzu moten zerrenda labur bat jasotzen da:

- Herritarrei informazioa eta arreta ematea.
- Espainiako etorkinei zuzendutako zerbitzuak.
- Enpleguarekin edo etorkinekin lotutako zerbitzuak.
- Atzerriko titulu akademikoaren homologazioa/baliokidetasuna eta Tituluak ematea.
- Lehergaiekin eta pirotekniarekin lotutako espedienteak izapidetzea.
- Estatuan esku hartzea larrialdi edo hondamendi egoeretan.
- Nazioarteko txertoa.
- Farmaziako ikuskapena.
- Kanpo osasuna.
- Landare osasuna eta Produktuak inportatzeko/esportatzeko beharrezkoa den kontrol fitosanitarioa.
- Animalia jatorriko produktuen eta
- Animalien elikaduren beharrezko albaitaritza kontrola.
- Kudeaketa ekonomikoa.
- Administrazio zehapenei dagozkien espedienteak.
- Administrazio baimenak eskatzea.
- Enpresentzako eta beste administrazio batzuentzako zerbitzuak.

Eskuragarri dauden zerbitzu elektronikoaren zerrenda eguneratu osoa, hau da:





konpromisoak eta horien

egiaztapena.

Epeak betetzeari buruzko legezko betebeharrak alde batera utzita, Gobernuaren Ordezkaritzak konpromiso batzuk hartzen ditu, eta horiek, etengabe hobetzeko helburuaren arabera, eta Karta honen indarraldiaren barruan, eguneratzen joango dira, ematen diren zerbitzu elektronikoekin bat etortzeko.

Hemen kontsulta daitezke hartutako konpromisoak eta horien betetze-mailaren hiru hilean behingo eguneratzea:





onexio betekizunak.

Gaur egun, nabigazio programa desberdinekin, segurtasun maila desberdineko konexioekin eta abarrekin lan egiten duten hainbat ekipamendutatik (ordenagailuak, telefonoak, tabletak) sar daiteke zerbitzu elektronikoetara.

Sarbide horrek, kasu batzuetan, erabiltzailearen identifikazio digitala eskatuko du, hainbat baliabideren bidez; horien artean, gaur egun, **CL@VE** plataforma nabarmentzen da. Era berean, beste kasu batzuetan elektronikoki sinatu beharko da, eta, horretarako, egungo **AUTOFIRMA** eta **@FIRMA** bezalako plataformak erabili beharko dira, nahiz eta etorkizunean aldaketak egin ahal izango diren. Aldaketa horiek erantsitako dokumentuan islatuko dira.

Nolanahi ere, egungo bilakaera teknologikoa kontuan hartuta, eskakizun tekniko espezifikoak erantsitako fitxategi batean jasotzen dira, eta Administrazioak fitxategi hori eguneratuko du gertatzen diren aldaketa teknologikoekin.



Zuzentzeko neurriak, konpromisoak betetzen ez badira

Karta honetan hartutako konpromisoak betetzen ez badira, erabiltzaileek Karta honen ardura duen unitatera jo ahal izango dute, idatziz, posta elektronikoz edo **bide telematikoz, Kexa edo Iradokizun gisa tratatuta**, eta zehaztu beharko dute zer konpromiso ez den bete eta zergatik ez den bete.

Erakundeko arduradunak ez betetzearen zergatien berri emango dio herritarrari, bai eta, hala badagokio, hartutako jardueren eta neurrien berri ere. Era berean, barkamena eskatuko du erreklamazio horien inguruan hutsunerik antzemanaz gero.

Karta honetan adierazitako konpromisoak ez betetzeagatiko erreklamazioek ez dute inola ere ekarriko Administrazioaren ondare erantzukizunik.



Unitate arduraduna

Zerbitzu Elektronikoen Karta honen unitate arduraduna honako hau da:

Gobernuaren Nafarroako Ordezkaritzako Idazkaritza Nagusia.

Merindadeen Plaza z.g. Iruñea

Posta elektronikoa: secretaria_general.navarra@correo.gob.es

Telefonia 948.97.91.61

Unitate hori arduratuko da hura betetzen dela zaintzeaz eta dagozkion hobekuntza ekintzak egiaztatzeaz.



artaren

argitalpena

eta

indarraldia.

Zerbitzu Elektronikoen Karta hau, gutxienez, hemen argitaratuko da:

- Lurralde Politikako eta Funtzio Publikoko Ministerioaren web-atarian.
- Gardentasun Atarian
- Gobernuaren Nafarroako Ordezkaritzaren web atarian
- Lurralde Politikako eta Funtzio Publikoko Ministerioaren egoitza elektronikoa.
- Estatuko Administrazioaren Irispide Puntu Orokorrean.

El periodo de vigencia de esta Carta será de 3 años (2021 - 2024)