

GOBIERNO DE NAVARRA

ECONOMÍA, HACIENDA, INDUSTRIA Y EMPLEO

CULTURA, TURISMO Y RELACIONES INSTITUCIONALES

PRESIDENCIA, JUSTICIA E INTERIOR

EDUCACION

DESARROLLO RURAL, MEDIO AMBIENTE, Y ADMINISTRACIÓN LOCAL

SALUD

POLÍTICAS SOCIALES

FOMENTO

SEGURIDAD Y EMERGENCIAS

## 948 012 012, Nafarroako Gobernuak eta toki-erakundeek herritarrei arreta emateko telefono zenbaki berria

*Telefono mugikorretatik ere erabilgarria, doan izango da telefoniako tarifa finkoa duten erabiltzaileentzat eta 012 tradizionalarekin batera erabiliko da*

Martes, 23 de septiembre de 2014

El 948 012 012, "Informazio guztia zenbaki bakar batean", erraz memorizatzeko zenbaki berria da, eta bertatik Nafarroako Gobernuaren nahiz zerbitzuari atxikitako Foru Komunitateko 70 toki-erakundeen 012 herritarrentzako telefonozko arreta emango da.

Zenbaki berriari esker, gailu mugikorretatik eta Nafarroatik at deiak egin ahalko dira (012 zenbakia ezin zen konpainia batzuekin erabili), eta doan izango da telefoniako (mugikorrak nahiz finkoak) tarifa finkoak dituzten erabiltzaile guztientzat, telefoniako erabiltzaileen artean gehienak direnak.

Zenbaki berria 012 ezagunari gehituko zaio Nafarroako herritarrei arreta emateko, hau da, zerbitzua bi zenbakietatik emango da astelehenetik ostiralera,

08:00etatik 19:00etara, gaztelaniaz eta euskaraz. 012 zerbitzuarekin, informazioa jaso daiteke, izena eman eta izapideak egin edo herritarrek ekarpenak egin ditzakete Nafarroako administrazio publikoen politiketan.

Zenbaki berri honen alde onak, dagoeneko erabilgarri dagoena, honako hauek dira:

- **telefono mugikorretarako balio du:** 012 zenbakia telefono



finkoekin eta mugikorretan konpainia batzuekin erabil daiteke. 948 012 012 zenbaki berriak arazo tekniko hori gainditzeko du.

- **doako telefono-zenbakia** tarifa finkoa duten telefono guztietarako, finkoak edo mugikorrak izan. Jasotako azken datuen arabera, Espainiako telefono-trafikoaren bi heren tarifa finkoko telefonoetatik egiten da.

- **Nafarroa kanpotik erabil daiteke**, mugikorretarako nahiz finkoetarako, eta, hala, Nafarroatik kanpo bizi direnek beren intereseko izapideak egin eta informazioa jaso dezakete (sarreraren salmenta-adibidez), eta herritar nafarrei zerbitzuaren jarraipen bat egiteko aukera ematen die ere oporregatik edo lanagatik Foru Komunitatetik kanpora joaten denean

- **egungo 012 zenbakiarekin osagarria**; zenbaki hori erabilgarri izaten jarraituko du, haren tarifa finkoak, 0,34 dei bakoitzeko (deiaren iraupenari erreparatu gabe), abantaila handia izaten segitzen baitu tarifa finkorik gabeko telefono finkoetatik deitzen dutenentzat (2013an bi minutu ingurukoa zen dei-motatarako)

Foru Gobernuak eta [70 udalerrik](#) (hauetan dauden 121 kontzejuei ere arreta ematen die) kofinantzatutako 948 012 012 telefonozko arreta-zerbitzuan, azken bi ekitaldietan hilean 15.000 deiri arreta eman zaie batez beste: haietatik % 62 toki-erakundeen informazio nahiz izapideei lotutakoa zen, eta % 38 Nafarroako Gobernurako deiak.

Herritarrek zerbitzu horren 8,56eko balorazio orokorra egin dute (10 puntu, gehienez ere), zerbitzu baloratuenak honako hauek izanik: izen-emateak, ordua eskatzea eta sarreraren salmenta (8,60) eta izapideak (8,57). Inkestatutako herritarren % 98k gomendatuko luke eta % 68,7k ziurtatu du dei bakar batekin erantzun egokia jaso duela.

### **Nafarroako Gobernuarekin elkarrekintza izateko beste zenbait era**

Herritarrek informatzeko, izapideak egiteko edo Nafarroako Gobernuaren aurrean ekarpenak egiteko lau bide nagusi ditu: telefonozko arreta, informazio honetan jadanik aipatu dena; [navarra.es](#) ataria; sare sozialak; eta aurrez aurrekoa bertako bulego-sarean.

Ordenagailua erabiliz Nafarroako Gobernuarekin harremanetan jarri nahi duenak [navarra.es](#) Interneteko atariaren bidez egin dezake; bertan [zerbitzu eta izapideen katalogo](#) bat azpimarra daiteke, eta hura erabiliz on-line bidezko kudeaketa ohikoenak eta eskatuenak egin daitezke. [navarra@navarra.es](mailto:navarra@navarra.es) posta elektronikoa ere erabil dezakete ([nafarroa@navarra.es](mailto:nafarroa@navarra.es) euskarazko bidalketarako) edo [txat](#) bidez komunika daiteke, astelehenetik ostiralera arreta ematen zaiona 08:30etik 14:40era.

Gainera, Nafarroako Gobernu sare sozial nagusietan dago, profil orokorren nahiz gaikako profilen bidez. [Gobernua dagoen sare sozialen direktorioak](#) Twitter-en presentzia handiagoa du, Foru Gobernuaren 17 profil daude erabilgarri, gehienak izaera sektorialekoak. Halaber, Nafarroako Gobernu gaikako profilekin ere beste sare batzuetan ageri da: Facebook (9), Youtube (3) eta Vimeo (2), bai eta hiru blog sektorialetan bidez ere.

Azkenik, [Nafarroako Gobernuko bulego-sareari](#) esker, herritarrekin aurrez aurreko elkarrekintza egin daiteke Iruñeko bulegoan (Nafarroako Jauregiko Informazio eta Erregistroko Bulegoa); Tuterakoan (Foruen plazan dagoen Herritarren Arretarako Bulegoa); Elizondo, Lizarra, Irurtzun, Erriberri, San Adrian, Zangoza eta Tafallako eskualde-bulegoetan, gaur egun herritarrei arreta integrala ematen dieten garai bateko nekazaritza-bulegoak; bai eta Iruñean dauden hogeitabat erregistro-bulegotan ere.