

NAFARROAKO GOBERNUA

GARAPEN EKONOMIKOA

ESKUBIDE SOZIALAK

OGASUNA ETA FINANTZA POLITIKA

LEHENDAKARITZA, FUNTZIO  
PUBLIKOA, BARNEA ETA JUSTIZIA

**HERRITARREKIKO ETA  
ERAKUNDEEKIKO HARREMANAK**

HEZKUNTZA

OSASUNA

KULTURA, KIROLA ETA GAZTERIA

LANDA GARAPENA, INGURUMENA  
ETA TOKI ADMINISTRAZIOA

SEGURTASUNA ETA LARRIALDIAK

## Herritarrak Artatzeko Zerbitzuak 290.000 kontsulta baino gehiago artatu zituen 2018. urtean, 2017an baino %7,4 gehiago

*Zerbitzua 012, posta elektronikoa, txat eta sare sozialen bitartez ematen du*

Ostirala, 2019.eko otsailak 1

Nafarroako Gobernuak Herritarrak Artatzeko duen Zerbitzuak 290.000 kontsulta baino gehiago artatu zituen 2018. urtean; hau da, 2017an baino %7,4 gehiago (20.000). Herritarrak artatzeko erabilitako bideen artean, herritarrek batez ere telefonoa erabiltzen jarraitzen dute Foru Administrazioaren harremanetan jartzeko (012 zerbitzua), nahiz eta [Twitter](#) (@navarra) edo [Facebook](#) edo [txat](#) bidezko kontsultak eta informazio-eskaerak ere gehitu 2017ko urtearekin alderatuta.

Artatutako 291.314 kontaktutatik 277.127 kasu 012 telefonokoak dira. Kopuru horretan sartzen dira ia erdibana toki-erakundeen inguruko gaien gainean jasotako deiak (%50,04) eta Nafarroako Gobernuaren eskumenekoak (%49,81). 012 zerbitzuan 2017an baino %4,47 kontsulta gehiago egin ziren.

Horrez gain, 012 zerbitzuaren arreta baloratzeko egindako asebetetze-inkestaren arabera, inkesta egindakoen %99,3ak zerbitzua gomendatuko luke.

### Herritarrak artatzeko bideak

Nafarroako Gobernuarengana zuzentzeko dauden bideak gogoratu behar dira. Edozein kontsulta egiteko posta elektronikoa erabili nahi dutenek [navarra@navarra.es](mailto:navarra@navarra.es) helbidea erabili behar dute. Txat bideari dagokionean, [esteka hau](#) erabil daiteke. Horrez gain, Herritarrak Artatzeko Zerbitzuak herritarrekin harremanetan jartzeko bi profil ditu: [Twitter](#) (@navarra), egun 24.164 jarraitzaileekin eta [Facebook](#), profila jarraitzen duten 5.924 pertsonarekin.

### %8,9 followers gehiago Twitter kanalean eta “atsegin dut” bikoitza Facebook-ean

Foru Administrazioarekiko komunikazio telematikoa gorantz doa. Herritarrak Artatzeko Zerbitzuak 13.348 posta elektronikoa artatu zituen, 2017an baino %2,48 gutxiago, baina 2018an Errenta Kanpainaren inguruko kontsultak Ogasunaren zerbitzuak artatu zituen. Txata 839 alditan erabili zen (aurreko urtean baino %23,75 gehiago); eta %8,9 gehitu zen followers kopurua @navarra Twitter kontuan, 24.000 atxikimendurekin. Facebook-en profilak jarraitzaileen 5.701 “atsegin dut” gehitu ditu, aurreko urtean baino %97 gehiago.

Herritarrak Artatzeko Zerbitzuak urteko txostenean bildutako datuen

arabera, 012 zerbitzuan egunero batez beste 1.506 telefono-dei jasotzen dira, eta horietatik 1.108tan pertsona bakoitzarekin batez beste bi minutu eta erdi igarotzen dira.

Toki-erakundeekin zerikusia duten gaien inguruan 012ra egindako deien arrazoi ohikoenen artean honako hauek nabarmendu behar dira: inskripzioak (43.914); erroldarekin, katastroarekin edo helbideratzeekin loturiko izapideak (16.714); aurretiko zitak (11.372); sarreraren salmentak (1.915) edo kexak eta iradokizunak (705).

Zerbitzu honetatik guztira 285.731 komunikazio bidali zaizkie herritarrei, 2017an baino %6,83 gehiago. Informazio horietako gehienak SMS-ak dira (278.400), 4.432 posta elektronikoa eta 1.635 telefono-dei.

### **SMS, Enpleguaren komunikazioa**

Beste urte batez, Zerbitzuak esku hartu du Nafar Lansare-Nafarroako Enplegu Zerbitzura zuzendutako deiak artatzen, eta guztira 114.156 komunikazio egin dira: horietako 65.542 kasu enplegua berritzearen eta eskatzearen ingurukoak izan dira edo arlo horretako kontsultak. NL-NEZen izenean emandako erantzunei dagokienez, 012 Zerbitzuak 50.642 SMS bidali zituen; herritarrekin komunikatzeko baliabide hori enplegu-arloan %563,03 gehitu zen 2017arekin alderatuta.

2018. urtean, halaber, babesa eman zaie Laneko Arriskuak Prebenitzeko Zerbitzuari, Nafarroako Osasun Publikoaren eta Lan Osasunaren Institutuari eta Haur eta Lehen Hezkuntzan aurre-matrikulazioa egiteko kanpainari, beste izapide batzuen artean. Laneko Prebentzioaren inguruko komunikazioan, 2.550 dei egin ziren. Osasun Publikoak egindako polen-kanpainan, 3.863 komunikazio burutu ziren (2017an baino %30,59 gehiago), batik bat SMS eta posta elektronikoen bitartez. Telefono bidezko testu-mezuei dagokienean (zerbitzu horretarako aurrez harpidetu egin behar da), aireko polen-mailei buruzko informazioa ematen da, maila jakin bat gainditzean. Harpidetu nahi duten pertsonak posta elektronikoa idatzi dezakete [navarra@navarra.es](mailto:navarra@navarra.es) helbidera.

Orobat, Herritarrak Artatzeko Zerbitzuarekin telefono bidez harremanetan jar daiteke 012ra edota [948 012 012](tel:948012012) zenbakira deituta. Zenbaki horretara dei daiteke telefonia mugikorreko konpainia guztietatik, Nafarroatik kanpo (lehen ez da operatiboa konpainia batzuekin), eta doakoa da telefoniako tarifa lauak dituzten erabiltzaile guztientzat (mugikorrek nahiz finkoak).

Herritarrak artatzeko neguko ordutegia (euskaraz eta gazteleraz) honako hau da: 8:00etatik 19:00etara, astelehenetik ostiralera. Nafarroako Gobernuak eta hara atxikitako toki-erakundeek bultzaturiko 012 zerbitzuak estaldura ematen die 160 kontzeju barne dituzten 63 Udalari.

### **Inkesta egindako pertsonen %99,3ak 012 zerbitzua gomendatuko luke**

012 zerbitzuaren artapena baloratzeko egindako inkestaren arabera, 600 pertsonako taldea hartuta, oro har 8,94 puntu ematen dizkie Herritarrak Artatzeko Zerbitzuari. Eta inkesta egindako pertsonen % 99,3ak zerbitzua gomendatuko luke.

Inkesta egindako herritarrek baloratutako alderdi guztietan, 2017an baino kalifikazio handiagoa lortu da, harremanetan jartzeko egindako dei-kopuruan izan ezik.

Herritarrek gehien baloratutako alderdien artean aipatzekoak dira arretan erabilitako hizkuntza ulertzea eta langileen adeitasuna eta profesionaltasuna. Jasotako 76 iradokizunetatik nabarmentzekoa da telefono-linea gehiago eskatzea inskripzio-garaietan, zerbitzua doakoa izatea eta telefonoz artatzeko langile euskaldun gehiago egotea.

Harremanen herena (%31,3) lehen deiarekin osatzen da, eta %19,5ak 2 eta 4 dei artean behar ditu zerbitzuarekin harremanetan jarri ahal izateko.

Inkesta 30 eta 44 urte arteko erabiltzaileei egin zaie, eta %63,5a emakumeak izan dira.