

Estatuko Administrazio Nagusian kalitatea hobetzeko esparru orokorraren barruan, Babes Zibilaren eta Larrialdien Zuzendaritza Nagusiaren zerbitzu-karta hau dago. Bere helburua da Zuzendaritza Nagusiak eskaintzen dituen zerbitzuen berri ematea herritarrei, bai eta zerbitzuak emateko era hobetzeko konprometitzea, bere gain hartuta kalitate-konpromisoak eta zerbitzu horiei dagokienez herritarrek parte hartzeko dituzten eskubideak eta moduak.

Eskainitako zerbitzuak

Arriskuak aztertzearekin eta proiektu pilotuak garatzearekin zerikusia duten azterlanak **gauzatzea**, larrialdiak eta hondamendiak prebenitzeko planak ezartze aldera, eta arriskuekin lotutako dokumentu teknikoak prestatzea eta argitaratzea.

Alderdi soziologiko, juridiko eta ekonomikoei buruzko azterlanak eta ikerketak egitea, babes zibileko eta larrialdietako

jardueretarako garrantzitsuak baitira.

Herritarrei zuzendutako azterlanak eta informazio-programak **egitea**, herritarren autobabesa sustatzea eta babes zibileko jardueretan gizartearen parte-hartzea bultzatzea.

Babes zibilarekin lotutako gaietan espezializatutako dokumentu-funts egokia **mantentzea**, azterlanak eta ikerketak egiteko oinarri gisa.

Babes zibileko Espainiako sistemako kideetan lanbide-gaitasunak eguneratuta mantentzeaz arduratzen den babes zibileko prestakuntza-sistema **zuzentzea**, beste estatu batzuetako sistemekin elkarlanean arituta. Estatuaren eskumeneko babes zibileko planak ez ezik gainerako administrazio publikoen plangintza-jarduera bideratzen duten jarraibideak **prestatzea**, Espainiako Gobernuak onar ditzan.

Autonomia-erkidegoetako planak homologatzeko eskumena duten kide anitzeko organoei informatzea eta aholkuak ematea. Plan horiek ezartzea, ariketak eta simulakroak prestatuta eta kudeatuta. Gainerako administrazio publiko eskudunen planak ezartzen laguntzea.

Ekintzak Koordinatzeko Zentroa, Erradioaktibitatearen Alerta Sarea eta larrialdi-kasuetan kudeaketa operatiboa errazteko larrialdiak komunikatzeko sare propioak **antolatzea eta mantentzea**.

Babes zibileko erakundeentzako eta, behar izanez gero, herritarrentzako alertak **prestatzea eta zabaltzea**.

Larrialdi-kasu batean beharrezkoa denean, Larrialdietako Unitate Militarrek esku hartzeko eskatzea, unitateak jarduteko ezarrita dituen protokoloak jarraitzea.

Ezbeharrek eta hondamendiek eragindako beharrei erantzuteko legez ematen diren laguntzak eta dirulaguntzak **kudeatzea**, bai eta estatu mailako babes zibileko planak ezartzen laguntzeko ematen direnak ere.

Espainiako Gobernuko ordezkariaren eta ordezkariordetzen eta babes zibilaren arloko unitateen jarduketa **koordinatzea**.

Babes zibilaren arloan eskumena duten autonomia-erkidegoetako eta toki-administrazioetako organoei ditugun harremanak **kudeatzea**, bai zuzenean bai Babes Zibilaren Estatu Batzordearen bidez; hain zuzen ere, lehendakiritza eta idazkaritza jarduten diren bidez.

Harreman teknikoak **mantentzea** beste herrialde batzuetako erakunde homologoei; bereziki, Europar Batasunekoekin, Mediterraneoaren eremukoekin eta Iberoamerikakoekin, eta babes zibilaren eta larrialdien arloan eskumenak dituzten nazioarteko erakundeetako bileretan eta lantaldeetan parte hartzea.



DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN CIVIL Y EMERGENCIAS

QUINTILIANO KALEA 21 – 28002 MADRID

Metroa: Avenida de América (4. línea), Cartagena (7. línea el Rayo (9.línea)

Autobusak: 72, 1, 9

Telefonoa: 91 537 31 00

Faxa: 91 562 89 24

Helbide elektronikoa: dgpc@procivil.mir.es

Webgunea: www.proteccioncivil.es

ESCUELA NACIONAL DE PROTECCIÓN CIVIL

SALMEDINA BIDEA Z/G – 28529 RIVAS-VACIAMADRID (MADRID)

Metroa: Rivas-Vaciamadrid

Telefonoa: 91 537 30 86

Helbide elektronikoa: enpc@procivil.mir.es

BESTE HELBIDE INTERESGARRI BATZUK

060 telefonoa: administrazio publiko guztien inguruko informazio orokorrerako telefonoa

Webgunea: www.060.es



ZERBITZU-KARTA

Babes Zibilaren eta Larrialdien
Zuzendaritza Nagusia



Dirección General de Protección Civil y Emergencias. NIF: 2619-097-8.



Kalitate-konpromisoak

Informazio eguneratua

Egunero. Webgunearen bidez jakinarazten diren larrialdi-alertak.

Astero. BZENko prestakuntza-jardueren programazioan aldaketaren bat eginez gero, berehala eguneratuko da webgunean.

Hilero. Webgunean argitaratutako araudia, gehienez ere, hilean behin argitaratuko da, argitalpen ofizialen eta auzitegien epaien arabera.

Kontsultak erantzuteko epea

Telefono bidezkoak. Herritarrek momentuan erantzun ezin den informazioa eskatzen badute, BZLNtik deitu beharko zaie 7 egun balioduneko epean, erantzuna emateko.

Aurrez aurrekoak. Herritar bakoitzak, gehienez ere, 15 minutu itxaron beharko ditu arreta jasotzeko.

Idatzizkoak. Kontsulta egiteko erabili den bitarteko bera erabiliko da erantzuna emateko; postaz egin bada, gehienez, 15 egun balioduneko epean erantzungo da, eta, telematikoki egin bada, gehienez, 7 egun balioduneko epean.

Erabiltzaileekin lotutako gaiak

Babes Zibilaren eta Larrialdien Jarraipena egiteko eta Koordinatzeko Espainiako Zentroak eguneko 24 orduetan egiten du lan etenik gabe, eta oraindik webgunean ageri ez diren informazio-eskaera puntualei erantzungo die. Erantzuna, gehienez ere, 10 egun balioduneko epean emango da.

Prestakuntza-jardueretara bertaratzeko direnei ematen zaien material didaktikoa programan zehazten diren helburuetara egokituta eta eguneratuta egongo da. Prestakuntza-jarduerak irauten duen bitartean emango da.

BZENko prestakuntza-jardueren bertaratzeko ziurtagiriak prestakuntza-jardura amaitzen denean edo amaitu eta 15 egun balioduneko epearen barruan emango zaizkie bertaratu direnei, baldin eta ziurtagiriak lortzeko eskatzen diren baldintzak betetzen badituzte.

Merkataritza-helbururik ez duten argitalpen-eskaerei erantzuteko, postaz bidaliko da eskatzen den dokumentazioa, gehienez ere, 20 egun balioduneko epean. Ez badago alerik eskuragarri, epe horren barruan jakinaraziko zaio herritarri. Informazio hori ere webgunean egongo da eskuragarri.

Kalitate-adierazleak

1. Webgunera egindako bisita kopurua, guztira eta edukien arabera, eta konpromisoetan ezarritako epean aurretik –egunero, astero eta hilero– webguneko edukien eguneraketan ehunekoak.
2. Guztira erantzun diren aurrez aurreko kontsulten kopurua eta 15 minutu baino gutxiagoko denboran erantzun diren ehunekoak.
3. Larrialdietako Espainiako Aretoak informazio-eskaera puntualei eman dizkien erantzunen kopurua. Gehienez 10 eguneko epean eman diren erantzunen ehunekoak.
4. Jasotako telefono-deien kopurua, operadoreek eta informatzaileek erantzun dituzten deien batez besteko denbora eta ondoren erantzun diren kontsulten ehunekoak. Epearen barruan (10 egun) eman diren erantzunen kopurua.

5. Bai postaz bai posta elektronikoz jaso diren kontsulta idatzien kopurua eta 15 eguneko eta 7 eguneko epeetan erantzun diren kontsulten ehunekoak.
6. Bitarteko guztien bidez editatu diren argitalpenen kopurua, argitalpen-eskaera kopurua eta 20 eguneko epean erantzun diren eskaeren ehunekoak.
7. Prestakuntza-jardueretara bertaratu diren eta emandako material didaktikoarekin, jaso duten prestakuntzarekin eta abarrekin pozik dauden pertsonen kopurua, kontuan hartuta bertaratu egin zaizkien inkestak eta 15 eguneko epearen barruan eman diren bertaratzeko ziurtagiriak.

Herritarren eskubideak

- Dena delako prozeduretan interesdunak badira, edozein unetan izapideak zertan diren jakiteko eskubidea, eta prozedura horietako agirien kopia lortzekoa.
- Prozedurak izapidetzeko ardura duten administrazio publikoetako agintariak eta langileak identifikatzeko eskubidea.
- Norberaren autonomia-erkidegoko lurraldean ofizialak diren hizkuntzak erabiltzeko eskubidea, ordenamendu juridikoan ezarritakoaren arabera. Hala ere, Estatuko Administrazio Orokorren prozedurak gaztelaniaz izapidetuko dira.
- Prozeduraren edozein fasetan (betiere entzundaldiaren izapidearen aurretik) alegazioak eta dokumentuak aurkezteko eskubidea. Organo eskudunak kontuan hartu behar ditu alegazio eta dokumentu horiek ebazpen-proposamena idaztean.
- Kasuan kasuko prozeduran aplika daitezkeen arauetan eskatzen ez den edo jarduneko administrazioak dagoeneko bere esku duen dokumenturik ez aurkezteko eskubidea.
- Egin beharreko proiektuei, jardunei edo eskaerei indarrean dauden xedapenetan ezarritako baldintza juridikoei eta teknikoei buruzko informazioa eta orientazioa lortzeko eskubidea.
- Hainbat saili zuzenduta babes zibilarekin lotutako gaien inguruan aurrez aurre, telefonoz, postaz nahiz posta elektronikoz edo web-zerbitzariaren bidez egindako kontsultei buruzko informazioa izateko eskubidea.
- Orientabide positiboa jasotzeko eskubidea.
- BZLNren zerbitzuak jaiotza, arraza, sexu, erlijio, iritzi nahiz inguruabar pertsonal zein sozialagatiko bereizkeriarik egin gabe emateko eskubidea.
- Agintarien eta funtzionarioen aldetik errespetuzko eta begirunezko tratamendua jasotzeko eskubidea, bai eta eskubideak baliatzeko eta eginbeharrak betetzeko laguntza izateko ere.
- Euren datu pertsonalek lege aurreikusitako tratamendua eta bermea izateko eskubidea.
- Administrazio publikoen eta bertako langileen erantzukizunak eskatzeko eskubidea, legez hala behar duenean.
- BZLNren zerbitzuak etengabe hobetzen laguntzea, iradokizunak eta kexak aurkeztuta, honako zerbitzu-karta honetan aurreikusitakoaren arabera.
- Espainiako Konstituzioak eta legeek aitortzen dizkieten gainerako eskubide guztiak.

Herritarren parte-hartzea

- Parte-hartze zuzena, kasu bakoitzean ezartzen den moduan, babes zibileko taldeen bitartez; edo erakunde eskudunek antolatzen dituzten ariketa eta simulakroetan; edo lege ezarritako moduan eskatzen bada.
- BZLNren webgunearen bidez zerbitzuaren funtzionamenduari buruzko kexak eta iradokizunak aurkeztuta edo idatziz, honako zerbitzu-karta honetan aurreikusitakoaren arabera.
- Zuzendaritzari edo zerbitzu-kartaren ardura duen unitateari zuzendutako idatzien bitartez, bai postaz bai BZLNren webgunearen bidez.
- Aldian behin egiten diren edo Babes Zibilaren Eskola Nazionalako prestakuntza-jardueren amaieran ematen diren inkestetan euren iritzia adierazita.

Kexak eta iradokizunak

Herritarrek zerbitzuen funtzionamenduari buruzko ekimenak, iradokizunak, kexak eta erreklamazioak aurkeztu ahalko dituzte. Horretarako, aukera hauek izango dituzte:

Aurrez aurre: Barne Ministerioaren mendeko herritarren arretarako zentro eta bulego guztietan dagoen kexak eta iradokizunak idatzeko liburuan eta Estatuko Administrazio Orokorren agiri-sarreraren eta -irteeraren erregistroetan.

<http://www.interior.gob.es/es/web/interior/> webguneari lotutako helbide elektronikora idatzita nahiz <https://sede.mir.gob.es/quejas> erregistro telematikoa erabilita. Bi kasuetan, sinadura elektronikoen bidez izenpetuko da.

Postaz, helbide honetara: **Dirección General de Protección Civil y Emergencias C/Quintiliano, 21 - 28002 Madrid.**

Zuzenketa-neurriak

Zerbitzu-karta honetan adierazitako konpromisoak ez betetzeagatik erreklamazioa aurkeztu nahi duten erabiltzaileek posta arruntez edo posta elektronikoz idatzi beharko diote azterlanen eta dokumentazioaren arloko arduradunari. Babes Zibilaren eta Larrialdien Zuzendaritzako titularrak idatziz erantzungo die erreklamazioari. Behar izanez gero, barkamena eskatuko die, eta hartutako zuzenketa-neurrien berri emango die.

Konpromisoak ez betetzeagatik egindako erreklamazioek, 951/2005 Errege Dekretuaren 9.c) artikulatuaren arabera, ez dute ekarriko Administrazioaren ondare-erantzukizunik.

Zerbitzu-kartaren arduraduna

Azterlanen eta dokumentazioaren arloko arduraduna

Quintiliano kalea 21 – 28002 Madrid

Telefonoa: **91 537 33 00/01** Helbide elektronikoa: **secdg@procivil.mir.es**