

Estatuko Administrazio Nagusian kalitatea hobetzeko esparru orokorraren barruan, Babes Zibilaren eta Larrialdien Zuzendaritza Nagusiaren (BZLN) 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.

Eskaintako 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.

Babes zibileko eta larrialdietako jardueretarako garrantzitsuak diren alderdi soziologikoei, juridikoei eta ekonomikoei buruzko azterlanak eta ikerketak garatzea, eta baita herritarrei informazioa emateko azterlanak eta programak, herritarren autobabesa sustatzea eta babes zibileko jardueretan gizartearen parte-hartzea sustatzea ere.

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 Militarrak esku hartzeko eskatzea, unitateak jarduteko ezarrita dituen protokoloak jarraikiz.

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 jarduketara **koordinatzea**.

Babes zibilaren arloan eskumena duten autonomia-erkidegoetako eta toki-administrazioetako organoekin ditugun harremanak **kudeatzea**, bai zuzenean bai Babes Zibilaren Estatu Batzordearen bidez; hain zuzen ere, lehendakiritzan eta idazkariritzan jarduten direnen bidez.

Harreman teknikoak **mantentzea** beste herrialde batzuetako erakunde homologoekin; bereziki, Europar Batasunekoekin, Mediterraneoaren eremukoekin eta Iberoamerikakoekin, eta babes zibilaren eta larrialdien arloan eskumenak dituzten nazioarteko erakundeetako bileretan eta lantaldeetan parte hartzea. Babes zibileko eta larrialdietako jardueretarako garrantzitsuak diren alderdi soziologiko, juridiko eta ekonomikoei buruzko azterlanak eta ikerketak egitea.



BABES ZIBILAREN ETA LARRIALDIEN ZUZENDARITZA NAGUSIA

Quintiliano kalea 21 – 28002 Madrid

Metroa: Avenida de América (4. linea), Cartagena (7. linea), Cruz del Rayo (9. linea)

Autobusak: 72, 1, 9

Telefona: 91 537 31 00

Faxa: 91 562 89 24

Helbide elektronikoa: dgpcce@procivil.mir.es

Webgunea: www.proteccioncivil.es

BABES ZIBILAREN ESKOLA NAZIONALA

Salmedina bidea z/g – 28529 Rivas-Vaciamadrid (Madril)

Metroa: Rivas-Vaciamadrid

Telefona: 91 537 30 86

Helbide elektronikoa: enpc@procivil.mir.es

BESTE HELBIDE INTERESGARRI BATZUK

060 telefona: administrazio publiko guztien inguruko informazio orokorrerako telefona

Webgunea: www.060.es

Babes Zibilaren eta Larrialdien Zuzendaritza Nagusia. NIPQ (online): 126-21-054-9



DIRECCIÓN GENERAL
DE PROTECCIÓN CIVIL
Y EMERGENCIAS

ZERBITZU-KARTA

Babes Zibilaren eta Larrialdien
Zuzendaritza Nagusia



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DEL INTERIOR



Kalitate-konpromisoak

Informazio eguneratua

Egunero. Webgunearen bidez jakinarazten diren larrialdi-alertak.

Astero. BZENko prestakuntza-jardueren programazioan aldaketaren bat eginez gero, gehienez ere, ezarritako epean eguneratuko da webgunea.

Hilero. Araudi erregulatuak ez ezik, arloko epaiak eta argitalpen ofizialak eguneratuko dira webgunean, gehienez ere, ezarritako epean.

Kontsultak erantzuteko epea

Telefono bidezkoak. Herritarrari ulean bertan eman ezin zaien informazioa, BZLNren aldetik emango zaie ondoren, herritarrari telefonoz deituta, 7 egun balioduneko gehieneko epean.

Aurrez aurrekoak. Herritar bakoitzak, gehienez ere, 15 minutu itxaroen 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

Larrialdien Jarraipenerako eta Koordinaziorako 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.

BZENko prestakuntza-jardueren bertaratu-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, baldin eta nahikoak badaude biltegiatuta. Ez badago alerik eskuragarri, epe horren barruan jakinaraziko zaio herritarrari. Informazio hori webgunean ere egongo da eskuragarri, Argitalpenak/Katalogo Orokorra/Argitalpen agortuak atalean.

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. 7 egun balioduneko epean jasotako deien kopurua eta erantzundakoen 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, hurrenez hurren, erantzun diren kontsulten ehunekoak.

6. Bitarteko guztien bidez editatu diren argitalpenen kopurua, argitalpen-eskaera kopurua eta 20 eguneko epean erantzun diren eskaeren ehunekoak.

7. Ezarritako epean emandako bertaratu-ziurtagiriaren ehunekoak.

Herritarren eskubideak

- Dena delako prozeduratan 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 entzundariaren 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.
- BZLNren zerbitzuak jaiotza, arraza, sexu, erlijio, iritzi nahiz inguruabar pertsonal zein sozialengatiko bereizkeriarik egin gabe emateko eskubidea.
- Agintariaren eta funtzionarioaren aldetik errespetuzko eta begirunezko tratamendua jasotzeko eskubidea, bai eta eskubideak baliatzeko eta eginbeharrak betetzeko laguntza izateko ere.
- Euren datu pertsonalek legez 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, 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 legez ezarritako moduan eskatzen bada.
- BZLNren webgunearen bidez edo idatziz zerbitzuaren funtzionamenduari buruzko kexak eta iradokizunak aurkeztuta, Karta honetan aurreikusitakoaren arabera.

- Zuzendaritzari edo/eta Kartaren ardura duen unitateari zuzendutako idatzien bitartez, bai postaz bai era elektronikoz BZLNren webgunearen bidez.

- Aldian behin egiten diren edo Babes Zibilaren Eskola Nazionalen prestakuntza-jardueren amaieran ematen diren inkestetan euren iritzia adierazita.

Kexak eta iradokizunak

Herritarrek zerbitzuaren funtzionamenduari buruzko ekimenak, iradokizunak, kexak eta erreklamazioak aurkeztu ahal izan 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.

Bitarteko elektronikoen bitartez, Barne Ministerioaren Egoitza Elektronikoa nagusiaren bidez, helbide honetan: <https://sede.mir.gob.es/opencms/export/sites/default/es/procedimientos-y-servicios/formular-queja-o-sugerencia/index.html>.

Posta bidez, helbide honetara idatziz: 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 zuzendu beharko zaizkio azterlan eta dokumentazio arloko arduradunari. Babes Zibilaren eta Larrialdien Zuzendaritzako titularrak idatziz erantzungo die erreklamazioak. Behar izanez gero, barkamena eskatuko die, eta hartutako zuzenketa-neurrien berri emango die.

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

Zerbitzu-kartaren arduraduna

Azterlan eta dokumentazio arloko arduraduna

Quintiliano kalea 21 – 28002 Madrid
Telefonoa: 91 537 33 00 /01. secdg@procivil.mir.es

Babes Zibilaren eta Larrialdien Zuzendaritza Nagusia

Quintiliano kalea 21 – 28002 Madrid
Telefonogunea: 91/537 31 00. Faxa: 91/562 89 41

Babes Zibilaren Eskola Nazionala

Salmedina bidea z/g – 28529 Rivas-Vaciamadrid (Madrid)
Telefonoa: 91 537 30 86. enpc@procivil.mir.es

Beste helbide interesgarri batzuk

060 telefonoa: Administrazio publiko guztien inguruko informazio orokorrerako telefonoa
Webgunea: www.060.es