DOKUMENTU TEKNIKOA – GARBIGUNE-SAREAREN ZERBITZU-KARTA

Edizio zenbakia: 01

Data: 2024/01/26

PRESTAKETA	BERRIKUSKETA	ONARPENA
Kalitatearen Zuzendaritza / Barne Proiektuetako Teknikaria	**Zerbitzu Korporatiboen Zuzendaritza**	**Zuzendaritza Nagusia**

INDIZEA:

1 ATARIKOA – ADIERAZPEN INSTITUZIONALA ... 2
2 XEDEA ... 3
3 ERBITZU-KARTAREN ARDURA DUEN UNITATEA ... 4
4 ESKAINITAKO ZERBITZUAK ... 5
5 HELBIDEAK, ORDUTEGIAK ETA ZERBITZUAK ESKURATZEKO MODUA ... 6
6 ESKUBIDEAK ETA BETEBEHARRAK ... 9
7 ARAUTEGI ERREGULATZAILEA ... 10
8 KONPROMISIOAK BETE DIRELA ETA INDARREAN DIRAUTELA JAKINARAZTEKO MODUAK ... 11
9 ZERBITZUA HOBETZEKO PARTE-HARTZE MODUAK ... 12
10 NOLA AURKEZTU KEXAK, ERREKLAMAZIOAK ETA IRADOKIZUNAK ... 13
11 ZERBITZU-KARTAKO KONPROMISOAK ... 14
12 NEURRI ZUZENTZAILE ETA KONPENTSATZAILEAK ... 15
13 ALDAKETEN HISTORIKOA ... 16

1 ATARIKOA – ADIERAZPEN INSTITUZIONALA

Bizkaiko Foru Aldundiak —Bizkaiko Gardentasunari buruzko 2016ko otsailaren 17ko 1/2016 Foru Arauaren eta 2023-2025rako Bizkaiko Gardentasunaren eta Datu Irekien Foru Plana bitartez— zerbitzu-karta identifikatua du gardentasunerako tresna giltzarri modura, eta, hala, ezarria du nahitaezkoa dela informazioa modu eskuragarri eta ulerterraz batean argitaratzea, herritarrek eta zerbitzu publikoen erabiltzaileek modua izan dezaten zerbitzuon betetze-maila eta kalitatea ebaluatzeko.

Zerbitzu-karta honek agerian jartzen du Bizkaiko Foru Aldundiak bizkaitarrekin duen konpromisoa, eta apustu irmoa egiten du zerbitzuaren kalitatearen alde eta hobekuntza etengabearen alde. Hori guztia, kudeaketa-eredu aurreratu baten esparruan kokatzen da, zeinaren bidez lortu nahi baita herritarren eskaerei erantzutea edo are aurre hartzea, prozesu eta zerbitzu bikainak baliatuz horretarako

Helburu hori erdiesteko, beharrezkoa da eginiko zerbitzuak ezagutaraztea, Bizkaiko Foru Aldundiak bere gain harturiko konpromisoa kuantifikatzea eta publiko egitea, horrela izango baitute horren guztiorren berri hala herritarrek nola erabiltzaileek.

Bizkaiko Foru Aldundia

Garbikerren Zuzendaritza Nagusiak oso argi du geroz eta handiagoak direla herritarren eta zerbitzu publikoen erabiltzaileen eskaera eta eskakizun-maila Bizkaian sortzen diren hondakinen kudeaketari dagokionez, eta horrek ezin gehiago laguntzen duela gure lurraldearen ingurumenaren babesa.

Zerbitzu-karta honen bitartez, jendearen eskura jarri nahi ditugu garbigune-sarearen zerbitzuen erabiltzaileekin ditugun konpromisoak, horrela erantzuna eman ahal izateko haien eskaerei, beharrizanei eta gugandik espero dutenari. Era berean, zerbitzu-karta honek balio behar du elkarrekin lan egin dezagun —guk, administrazio zerbitzu-emaile gisa, eta zuek, erabiltzaile gisa—, ematen den zerbitzuaren kalitatea hobetzeko.

Garbikerren zuzendari nagusia

2 XEDEA

GARBIKER foru-enpresak kudeatutako «gune garbien» unitate funtzionalak osatzen du Bizkaiko Lurralde Historikoko garbiguneen sarea. Garbigune horiek modu estrategiko batean kokatuta daude, erabiltzaile-komunitateetatik gertu.

Herritarren eskura daude, ingurumen osasuntsua eta ekologikoki orekatua mantentzen laguntzeko, eta, horretarako, gaika biltzen dira, dohainik, birziklatu, berrerabili eta balioa eman ahal zaien etxeko hondakinak eta asimilagarriak.

Garbigune-sarearen bidez, herritarren artean ingurumen-sentsibilizazioa sustatu nahi da, herritarrek erantzukizuna beren gain har ditzaten eta kontrolik gabeko isurketa eta haren ikusmen- eta ingurumen-inpaktuaren murrizketan inplika daitezen, eta azken batean, horrekin giza osasuna bera ere zaintzen ari direla jakinda.

3 ERBITZU-KARTAREN ARDURA DUEN UNITATEA

GARBIKER M.P. A.B., S.A.

Gran Vía kalea, 44-1° ezk.

48011- BILBAO

Tel.: 94 403 40 90

garbiker@bizkaia.eus

www.garbiker.bizkaia.eus

4 ESKAINITAKO ZERBITZUAK

ZERBITZUAREN TITULUA:	HONDAKINEN GAIKAKO BILKETA
DESKRIPZIO ZEHATZA: • **Zerbitzuaren planifikazioa:** Hondakinen gaikako bilketa-zerbitzuaren ezaugarriak definitzea eta planifikatzea, erabiltzaileen beharrizanei eta haiek espero dutenari egokitzeko zerbitzua. • **Hondakinen bilketa:** Gaika biltzen dira herritarrek beren-beregi ezarritako guneetan uzten dituzten etxe-hondakinak eta asimilagarriak; hondakinak behar bezala kudeatzeko, horien ingurumen-inpaktua minimizatuz eta lehengaiak aurrezten lagunduz. • **Hondakinak kentzea:** Erabiltzaileek garbiguneetan utzitako hondakinak behar bezala kentzen direla bermatzen da (egoki garraiatzen eta tratatzen direla).	

5 HELBIDEAK, ORDUTEGIAK ETA ZERBITZUAK ESKURATZEKO MODUA

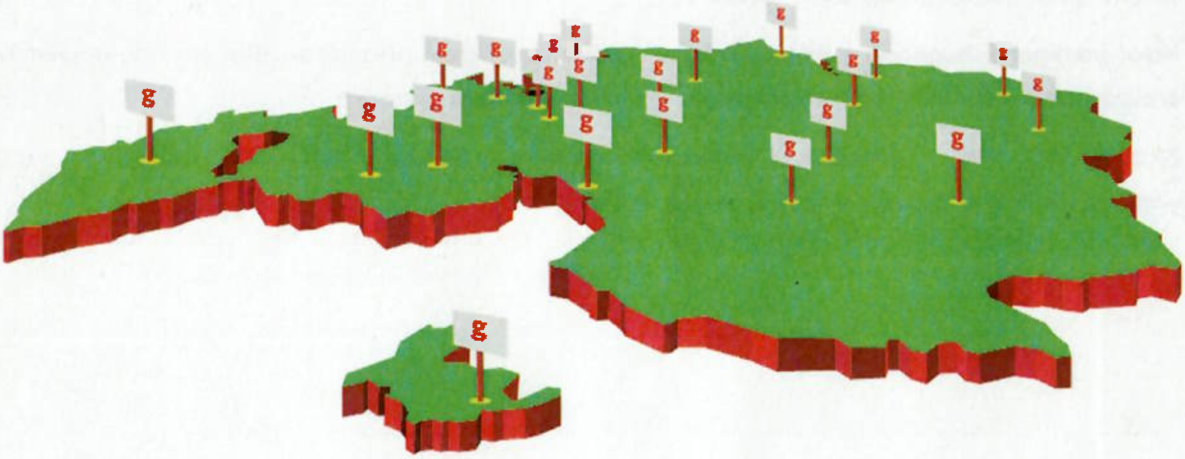
Nola eskuratu zerbitzuak

ZERBITZUA	KONTAKTOA			ORDUTEGIA	GARRAIOBIDEAK
	ZENTRAL	GARBIGUNEAK	HELBIDEA		
HONDAKINEN GAIKAKO BILKETA	Gran Vía kalea, 44-1º ezk. 48011- BILBAO Tel.: 94 403 40 90 garbiker@bizkaia.eus www.garbiker.bizkaia.eus	Barakaldo	Florida eta Resurreccion Maria de Azkue kaleen arteko elkargunea	**Astelehenetik larunbatera:** • 9:00etatik - 13:25etara • 15:30etatik - 18:00etara **Igandetan:** • 9:00etatik - 15:00etara	Erabiltzaileek garbiguneetara beren kabuz joango dira, baina beti errespetatu beharko dituzte Garbiguneen funtzionamendu-araudian ezarritako mugak.
		Basauri	San Migel Arkanjeluaren azoka-barrutia z/g		
		Durango	Motorretas poligonoa, 4		
		Erandio	La Avanzada errepidea, 10 km		
		Gernika-Lumo	San Pedro auzoa, z/g		
		Getxo	Makaletako etorbidea, 56		
		Güeñes	Otxandategi auzoa, 1 bis		
		Igorre	Olabarri auzoa, z/g		
		Markina	Ubilla-Uberuaga auzoa, z/g		
		Amorebieta-Etxano	Zalaieta zuzoa	**Astelehenetik ostiralera:** • 9:00etatik – 13:25etara • 15:30etatik – 18:00etara **Larunbatan:** • 9:00etatik – 13:25etara	Erabiltzaileek garbiguneetara beren kabuz joango dira, baina beti errespetatu beharko dituzte Garbiguneen funtzionamendu-araudian ezarritako mugak.
		Amoroto	Leigarreta auzoa		
		Bakio	Arza-Albe auzoa, 5-baj-Artzalde		
		Bermeo	Landabaso polígono industriala		
		Derio	Larrauri auzoa, z/g		
		Gautegiz Arteaga	Barrio Muruetagane, s/n		
		Mungia	Mungia-Plentzia errepidea, Elorduigoitia kalea 29		
		Muskiz	La Sonda auzoa, z/g		
		Karrantza Harana Valle de Carranza	Kontxa auzoa, z/g		
		Santurtzi	Cabieces auzoa. Los Hoyos bidea		
		Sestao	Vega Nueva kalea, z/g		
		Sopelana	Aita Gotzon, z/g		
		Urduña-Orduña	Santa Clara auzoa, z/g		
		Zalla	Basoaga auzoa, /g		

UDAKO ORDUTEGIA- ABUZTUA

Zentro guztien abuztuko egutegi eta ordutegia garbigune guztietan eta Garbikerren webgunean (www.garbiker.bizkaia.eus) egongo dira eskuragarri ekainean zehar.

Kokalekuen mapa



BASAURI	DERIO	GERNIKA-LUMO	KARRANTZA HARANA
ZALLA	SESTAO	AMOREBIETA -ETXANO	GÜEÑES
AMOROTO	BERMEO	SANTURTZI	ERANDIO
DURANGO	MUSKIZ	SOPELA	BAKIO
GETXO	MARKINA-XEMEIN	GAUTEGIZ ARTEAGA	IGORRE
BARAKALDO	URDUÑA	MUNGIA	

GARBIGUNE MÓVIL

Garbigune Mugikorraren xedea da Bizkaiko herritarrengandik hurbilago eta errazago egitea birziklatzearen kontzeptua; izan ere, zerbitzu horren helburua da erabiltzaileek ohiko garbigunetara joan beharrik ez izatea, udalerrian bertan egin ahal izatea baizik. Sei edukiontzi mugikor, ekimen honi atxikitako udalerrietan zehar txandakatzen direnak, etxeetan sortutako hondakinen hartzaileak izango dira, Udalekin aldez aurretik adostutako egutegi baten arabera.

Hala, garbigune mugikorra gutxienez bi aste egoten da udalerri bakoitzean, eta, oro har, udalerri horren erdigunean egoten da, ahalik eta pertsona gehienen sarbidea errazteko.

Zerbitzu honekin lotutako informazio guztia esteka honetan kontsulta daiteke: www.garbiker.bizkaia.eus/eu/garbigune-mugikorra.

6 ESKUBIDEAK ETA BETEBEHARRAK

Eskubideak

- Garbigune-sareak ematen duen zerbitzuari buruzko informazio orokorra eta/edo espezifikoa jasotzeko eskubidea, norberak aukeratzen duen hizkuntza ofizialean, eta zerbitzura jotzeko erabili den bitartekoa edozein izanda ere (telefonoa, Internet, garbigunea, eta abar).
- Garbiguneetan onarturik dauden hondakinak doan uzteko eskubidea (Garbiguneen funtzionamendu-araudian dauden jasota), gero Garbikerrek kudea ditzan.
- Instalazioetara norbere kabuz sartzeko eskubidea, hondakinak bertan utzi ahal izateko.
- Ematen diren datu pertsonalen konfidentzialtasuna bermaturik izateko eskubidea.
- Garbikerreko langileengandik tratu adeitsua hartzeko eskubidea, zerbitzuarekin zerikusia duten jarduera guztietan..

Betebeharrak

- Erabiltzaileek NANarekin identifikatu behar dira, edo, bestela, sarreran eskatzen zaien dokumentua erakutsiz, zein hondakin uztera joan diren arabera (obra-lizentziaren kopia, eraikuntzako eta eraispeneko hondakinak badira).
- Erabiltzaileek, Garbiguneko langileek ematen dizkieten jarraibideak bete behar dituzte une oro.
- Hondakinak modu ordenatuan utzi behar dituzte, zein bere edukiontzian, hondakin-motaren arabera.
- Hondakinak uzteko gunea garbi utzi behar dute, hondakinik edukiontzietatik kanpo utzi gabe.
- Ahalik eta azkarren utzi behar dituzte hondakinak edukiontzietan, eta sarbidea libre utzi gainerako erabiltzaileei.

7 ARAUTEGI ERREGULATZAILEA

- UNE 93200:2008 Araua, Zerbitzu-karten betekizunak.
- 5/2019 Foru Araua, abenduaren 11koa, Bizkaiko Lurralde Historikoaren 2019rako Aurrekontu Orokorrei buruzko abenduaren 27ko 8/2018 Foru Araua aldatzen duena.
- 10/2022 FORU ARAUA, abenduaren 29koa, Bizkaiko Lurralde Historikoaren 2024ko aurrekontu orokorrei buruzkoa. BAO-249 – (2023/12/30).
- 5/2013 FORU DEKRETU ARAUEMAILEA, abenduaren 3koa, zeinaren bidez onartzen baita Aurrekontuei buruzko 2006ko abenduaren 29ko 5/2006 Foru Arauaren testu bategina (BAO, abenduaren 13a).
- 1/2010 Legegintzako Errege Dekretua, uztailaren 2koa, Kapital Sozietateei buruzko Legearen testu bategina onesten duena.
- 9/2017 Legea, azaroaren 8koa, Sektore Publikoko Kontratuena, Europako Parlamentuaren eta Kontseiluaren 2014ko otsailaren 26ko 2014/23/EB eta 2014/24/EB zuzentarauen transposizioa egiten duena Espainiako ordenamendu juridikora.
- 39/2015 Legea, urriaren 1ekoa, Administrazio Publikoen Administrazio Prozedura Erkidearena (2015eko 236. BOE, urriaren 2koa).
- 2016/679 (EB) Erregelamendua, Europako Parlamentuaren eta Kontseiluarena, 2016ko apirilaren 27koa, datu pertsonalen tratamenduari dagokionez pertsona fisikoen babesari eta datu horien zirkulazio askeari buruzko arauak ezartzen dituena eta 95/46/EE Zuzentaraua (Datuak babesteko Erregelamendu Orokorra) indargabetzen duena.
- 3/2018 Lege Organikoa, abenduaren 5ekoa, Datu pertsonalak babesteari eta eskubide digitalak bermatzeari buruzkoa.
- 11/2012 Legea, 2012ko abenduaren 19koa, ingurumenaren arloko premiazko neurriei buruzkoa.
- 7/2022 Legea, apirilaren 8koa, hondakinei eta lurzoru kutsatuei buruzkoa.
- 10/2021 Legea, abenduaren 9koa, Euskadiko Ingurumen Administrazioarena.
- Bizkaiko Hiri Hondakinak Kudeatzeko 2005-2016 Plan Integrala, 2005eko abenduaren 16ko 10/2005 Foru Arauan jasoa (2006ko 9. BAO, urtarrilaren 13koa).
- Garbiguneen funtzionamendu-erregelamendua.

8 KONPROMISIOAK BETE DIRELA ETA INDARREAN DIRAUTELA JAKINARAZTEKO MODUAK

Urtero jakinarazten da konpromisoak bete direla, emaitza horiek Garbikerren webgunean www.garbiker.bizkaia.eus/eu/hasiera eta Bizkaiko Foru Aldundiaren Gardentasunaren Atariko zerbitzu eta politika sektorialen atalean argitaratuz, www.gardentasuna.bizkaia.eus webgunean.

Kartaren bertsiorik gaurkotuena eskuragarri dago Garbikerren webgunean www.garbiker.bizkaia.eus/eu/hasiera eta Bizkaiko Foru Aldundiaren Gardentasunaren Atariko zerbitzu eta politika sektorialen atalean argitaratuz, www.gardentasuna.bizkaia.eus webgunean.

Indarraldia (gehienez 2 urte): 2023-2024

9 ZERBITZUA HOBETZEKO PARTE-HARTZE MODUAK

Garbigune-sarearen erabiltzaileek jasotako zerbitzua hobetzen lagun dezakete, beren iritzia adieraziz gogobetetze-inkestetan eta/edo beren kexak nahiz iradokizunak jakinaraziz, zerbitzu-karta honen «Nola aurkeztu kexak, erreklamazioak eta iradokizunak» atalean ezarritakoaren arabera.

10 NOLA AURKEZTU KEXAK, ERREKLAMAZIOAK ETA IRADOKIZUNAK

Kexak eta iradokizunak honela aurkez daitezke:

- Garbigune guztietan erabiltzaileen eskura dagoen erantzun-kupoia betez (aukera dago garbigunean bertan aurkezteko edo autofrankeoa duen kupoia postaz bidaltzeko).
- Posta elektronikoz bidaliz, honako helbide honetara: garbiker@bizkaia.eus.
- Telefonoz, honako zenbaki honetara deituta: 94 403 40 90.

Kexa eta iradokizun guztiei gehienez ere 15 egun baliodunekoepean erantzungo zaie, Garbikerreko bulego zentraletan jasotzen direnetik.

11 ZERBITZU-KARTAKO KONPROMISOAK

ZERBITZU	KONPROMISOA	KONPROMISOAREN BETETZE-MAILAREN ADIERAZLEA
Hondakinen gaikako bilketa	Arreta adeitsua eta profesionala eskaintzea garbiguneen erabiltzaileei, eta, batez beste, 8,6 puntu gorako puntuazioa lortzea gogobetetze-inkestan.	Erabiltzaileen gogobetetzearen balorazioa, langileen adeitasunari eta aurretiko jarrerari buruzko gogobetetze-inkestan.
	Garbiguneetako langileek erabiltzaileei hondakinak birziklatzeko informazio egokia ematea, gogobetetze-inkestako galderan 8tik gorako batez besteko puntuazioa lortuz.	Erabiltzaileen gogobetetzearen balorazioa, birziklatzeko informazioari dagokion gogobetetze-inkestan.
	Erabiltzaileei hondakinak uzteko aukera ematea, gogobetetze-inkestako galderan 8 puntutik gorako batez besteko puntuazioa lortuz.	Erabiltzaileen gogobetetzearen balorazioa, edukiontzien irisgarritasunari buruzko gogobetetze-inkestan
	Garbiguneen %100 egoera onean, garbi eta zainduta egotea, eta batez beste 8,5etik gorako puntuazioa lortzea gogobetetze-inkestako galderan.	Erabiltzaileen gogobetetzearen balorazioa, ordenari eta garbitasunari buruzko gogobetetze-inkestan
	Hondakinen edukiontzien % 100 seinalizatzea, bertan utzi beharreko hondakinen izena eta argazkia ipiniz.	Seinalatutako edukiontzien %
	Garbiguneen %100 lokalizatzea, horietako bakoitzaren helbidea eta koordenatuak adieraziz Garbikerren webgunean, erabiltzaileei Garbiguneen kokapena erraztuz.	Web-orrian seinalatutako garbiguneen %
	Garbigune guztietan eta webgunean Garbiguneen funtzionamendu-araudia edukitzea, baita horiek irekitzeko ordutegia eta egunak ere.	Garbiguneen funtzionamendu-araudia eskuragarri duten garbiguneen %.
	Garbigune mugikorreko zerbitzu bat izatea, eta 7,5etik gorako batez besteko puntuazioa lortzea gogobetetze-inkestan.	Erabiltzaileen gogobetetzearen balorazioa, zerbitzuaren erabilgarritasunari buruzko gogobetetze-inkestan.
	Garbigune mugikorreko zerbitzua izatea atxikitako udalerri guztietan, gutxienez bi astez.	Zerbitzuari atxikita dauden eta eskuragarri dauden udalerrien %

12 NEURRI ZUZENTZAILE ETA KONPENTSATZAILEAK

Arestian jasotako konpromisoren bat bete ez dela uste duen erabiltzaileak, horren berri eman ahal izango du, iradokizunak eta erreklamazioak jasotzeko ezarri diren bideen bitartez. Konpromisoren bat bete ez dela egiaztatuz gero, idazki bat igorriko zaio, ez-betetzearen arrazoien berri emateko, eta hori zuzentzeko zer neurri hartu diren jakinaraziko zaio.

13 ALDAKETEN HISTORIKOA

EDIZIOA	DATA	ALDAKETA
00	2023.03.01	Lehen edizioa.
01	2024.01.26	Dokumentuaren berrikuspena.