

DOKUMENTU TEKNIKOA – GARBIGUNE-SAREAREN ZERBITZU-KARTA

Argitaraldi-zenbakia: 00

Data: 2021/02/03

PRESTAKETA	BERRIKUSKETA	ONARPENA
  Kalitatearen Gaitzesuen Zuzendaritza Gran Via 44, 1. Ezk. - 48011 BILBAO IFK A48212567 NIF	  Zerbitzu Korporazioaren Zuzendaritza Gran Via 44, 1. Ezk. - 48011 BILBAO IFK A48212567 NIF	  garbiker Gran Via 44, 1. Ezk. - 48011 BILBAO Zuzendaritza Nagusia IFK A48212567 NIF

INDIZEA:

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

1 ATARIKOA – ADIERAZPEN INSTITUZIONALA

Bizkaiko Foru Aldundiak —Bizkaiko Gardentasunari buruzko 2016ko otsailaren 17ko 1/2016 Foru Arauaren eta 2017-2019 Gardentasun Planaren bitartez 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 befetze-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 zerbitzuon erabiltzaileekin ditugun konpromisoak, horrela erantzuna eman ahal izateko haien eskaerei, beharritzaiei 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 esku daude, ingurumen osasuntsua eta ekologikoki orekatua lortzen laguntzeko, eta, horretarako, gaika biltzen dira, dohainik, birziklatu, berrerabili eta balioa eman ahal zaien etxeko hondakinak eta asimilagarriak..

Garbigune-sarearen bidez, ingurumenari buruzko sentsibilizazioa bultzatu nahi dugu herritarren artean, horrela herritarrek beren ardurak har ditzaten eta isurketa kontrolatugabea eta haren ikusizko inpaktua zein ingurumenaren gainekoa murrizten inplika daitezen. Azken batean, herritarrek konturatu behar dute horrela jokatzuz gizakien beren osasuna jagoten dabilzala

3 ZERBITZU-KARTAREN ARDURA DUEN UNITATEA

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

Gran Vía kalea, 44-1º esk.

48011- BILBAO

Tel.: 94 403 40 90

garbiker@bizkaia.eus

www.garbiker.bizkaia.eus

4 ESKAINITAKO ZERBITZUAK

ZERBITZUAREN TITULUA:	HONDAKINEN GAIKAKO BILKETA
<p>DESKRIPZIO ZEHATZA:</p> <p>Zerbitzuaren planifikazioa: Hondakinen gaikako bilketa-zerbitzuaren ezaugarriak definitzea eta planifikatzea, erabiltzaileen beharrezaneiei eta haiek espero dutenari egokitzeko zerbitzua.</p> <p>Hondakinen bilketa: Gaika biltzen dira herritarrek beren-beregi ezarritako guneetan uzten dituzten etxe-hondakinak eta asimilagarriak; horrela, hondakinak modu egokian kudeatu, hondakinon ingurumen- inpaktua minimizatu eta lehengaiak aurrezten laguntzen da.</p> <p>Hondakinak kentzea: Bermatzen da egokiro kentzen direla (egoki garraiatzen eta tratatzen direla) erabiltzaileek garbiguneetan utzitako hondakinak.</p>	

DOKUMENTU TEKNIKOA - ZERBITZU-KARTA
GARBIGUNE-SAREA



Bizkaiko Foru Aldundia

Argitaraldi-zenbakia: 00 | Data: 2021/02/03

5 HELBIDEAK, ORDUTEGIAK ETA ZERBITZUAK ESKURATZEKO MODUA

Nola eskuratu zerbitzuak

Garbigune zentralak

ZERBITZUA	KONTAKTOA		ORDUTEGIA	GARRAIOBIDEAK
	ZENTRAL	GARBIGUNEAK		
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: <ul style="list-style-type: none"> 9:00etatik - 13:30etara 15:30etatik - 18:00etara Igandetan: <ul style="list-style-type: none"> 9:00etatik - 15:30etara Erabiltzaileek garbiguneetara beren kabuz joango dira, baina beti errespetatu behariko dituzte Garbiguneen funtzionamendu-araudian ezarritako mugak.
		Basauri	San Migel Arkanjeluaren azoka-barrutia z/g	
		Durango	Motoretas poligonoa, 4	
		Erandio	La Avanzada errepidea, 10 km	
		Gernika-Lumo	San Pedro auzoa, z/g	
		Getxo	Makaletoako etorbidea, 56	
		Güeñes	Otxandategi auzoa, 1 bis	
		Igorre	Olabarri auzoa, z/g	
		Markina	Ubilla-Uberuaga auzoa, z/g	

DOKUMENTU TEKNIKOA -ZERBITZU-KARTA
GARBIGUNE-SAREA



Bizkaiko Foru Aldundia

Argitaraldi-zenbakia: 00 | Data: 2021 / 02 / 03

Beste garbiguneak

ZERBITZUA	KONTAKTUA		ORDUTEGIA	GARRAIOBIDEAK
	ZENTRALA	GARBIGUNEAK		
HONDAKINEN GAIKAKO BILKETA	<p>Gran Vía kalea, 44-1º ezk. 48011 - BILBAO Tel.: 94 403 40 90 garbiker@bizkaia.eus www.garbiker.bizkaia.eus</p>	Amorebieta-Etxano	Zalaieta zuzoa	<p>Astelehenerdik ostiralera:</p> <ul style="list-style-type: none"> 9:00etatik – 13:30etara 15:30etatik – 18:00etara <p>Larunbatari:</p> <ul style="list-style-type: none"> 9:00etatik – 13:30etara <p>Erabiltzaileek garbiguneetara beren kabuz joango dira, baina beharke dituzte Garbiguneen funtzionamenduaraudian ezarritako mugak.</p>
		Amaroto	Leigairreta auzoa	
		Bakio	Arza-Albe auzoa, 5-baj-Artzaide	
		Bermeo	Landabaso polígono industrialia	
		Deiyo	Larrauri auzoa, z/g	
		Gautegiz Arteaga	Barrio Muruetagane, s/n	
		Mungia	Mungia-Plentzia errepidea, Elorduigotia 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			

DOKUMENTU TEKNIKOA -ZERBITZU-KARTA
GARBIGUNE-SAREA



Bizkaiko Foru Aldundia

Argitaraldi-zenbakia: 00 | Data: 2021 / 02 / 03

Udako orduteGia- Abuztua

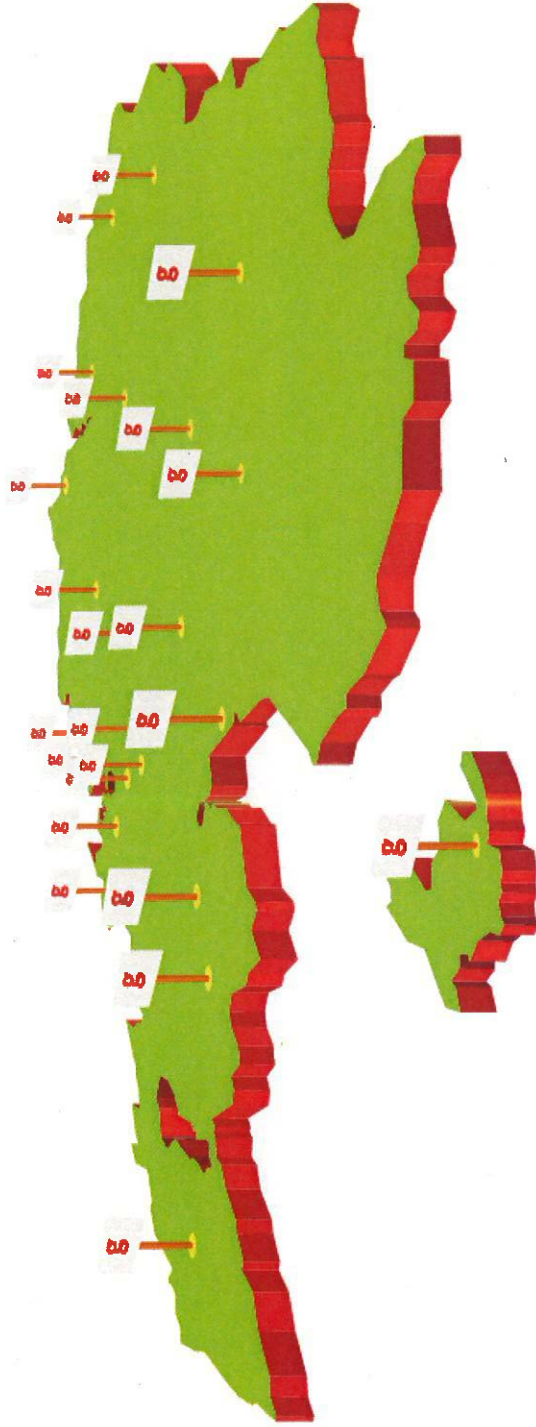
Garbigune guzietan eta web-orrian (www.garbiker.bizkaia.eus) garbiguneen udako ordutegia eta irekita dauden egundk kontsultatzeke egongo dira urtero uztailearen 15etik aurrera.

DOKUMENTU TEKNIKOA -ZERBITZU-KARTA
GARBIGUNE-SAREA

Bizkaiko Foru Aldundia

Argitaraldi-zenbakia: 00 | Data: 2021 / 02 / 03

Kokalekuen mapa



BASAURI
ZALLA
AMOROTO
DURANGO
GETXO
BARAKALDO

DERIO
SESTAO
BERMEO
MUSKIZ
MARKINA-XEMEIN
URDUINA

GERNIKA-LUMO
AMOREBIETA-ETXANO
SANTURTZI
SOPELA
GAUTEGIZ ARTEAGA
MUNGIA

KARRANTZA HARANA
GÜENES
ERANDIO
BAKIO
IGORRE

6 ESKUBIDEAK ETA BETEBEHARRAK

Eskubideak

- Garbigune-sareak ematen duen zerbitzuari buruzko informazio orokorra eta/edo espezifikoa jasotzeko eskubidea, norberak aukeratzen duen hizkuntza ofizialean, eta zeinahi delarik ere zerbitzura jotzeko erabili den bitartekoa (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 dute, edo, bestela, sarreran eskatzen zaien dokumentua erakutsiz, zein hondakin uztera joan diren (obra-lizentziaren kopia, eraikuntzako eta eraispeneko hondakinak badira).
- Garbiguneko langileek ematen dizkieten jarraibideak bete behar dituzte erabiltzaileek.
- Modu ordenatuan utzi behar dira hondakinak, zein bere edukiontzian, hondakin-motaren arabera.
- Garbi utzi behar dute hondakinak uzteko gunea, 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 2019. urteko aurrekontu orokorre buruzko 2018ko abenduaren 27ko 8/2018 Foru Araua aldatzen duena
- 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 dituen eta 95/46/EE Zuzentaraua (Datuak babesteko Erregelamendu Orokorra) indargabetzen duena.
- 3/2018 Lege Organikoa, abenduaren 5koa, Datu pertsonalak babesteari eta eskubide digitalak bermatzeari buruzkoa.
- 22/2011 Legea, uztailaren 28koa, Hondakinei eta Lurzoru Kutsatuei buruzkoa (2011ko 181. BOE, uztailaren 29koa).
- 11/2012 Legea (2012/12/19), hirugarren artikulua. 11/2012 Legea, ingurumenaren aitorreko premia neurri buruzkoa, zeinaren bidez aldatzen baita 22/2011 Legea, uztailaren 28koa, Hondakinei eta zoru kutsatuei buruzkoa (2012ko 305. BOE, abenduaren 20koa).
- 3/1998 LEGEA, otsailaren 27koa, Euskal Herriko ingurugiroa babesteko lege orokorra (1998ko 59. EHAA, martxoaren 27koa).
- 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 ematen da konpromisoak bete izanaren berri, emaitzak Garbikerren web-orrian publikatuta (garbiker.bizkaia.eus).

Garbiguneetan ere izaten da komunikazio horren kopia bat.

Kartaren bertsiorik eguneratua Garbikerren web-orrian kontsulta daiteke (garbiker.bizkaia.eus).

Indarraldia (urte 2 gehienez ere): 2021-2022

9 ZERBITZUA HOBETZEN PARTE HARTZEKO MODUAK

Garbigune-sarearen erabiltzaileek jasotzen duten zerbitzua hobetzen lagun dezakete, beren iritzia adieraziz gogobetetasun-inkestetan eta/edo beren kexak nahiz iradokizunak jakinaraziz, kontuan hartuta zer ezartzen den zerbitzu-karta honen «Nola aurkeztu kexak, erreklamazioak eta iradokizunak» atalean.

10 NOLA AURKEZTU KEXAK, ERREKLAMAZIOAK ETA IRADOKIZUNAK

Bitarteko hauek baliatuz aurkez daitezke kexak eta iradokizunak::

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

15 egun baliioduneko epearen barruan emango zaie erantzuna kexa eta iradokizun guztiei, eta gainerako % 10ari gehienez ere 30 egun baliioduneko epea, Garbikerren bulego nagusian jasotzen direnetik aurrera.

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 baino gehiago lortzea horri buruzko galderan gogobetetasun-inkestan	Gogobetetasun-inkestan erabiltzaileek adierazitako gogobetetasunaren balorazioa, langileen adetasunari eta laguntzeko prestutasunari dagokionez
	Hondakin-edukiontzi guztietan jartzea seinaleak, bertan utzi beharreko hondakinen izenarekin eta argazkiarekin	Seinaleztatutako edukiontziak, %-tan
	Garbigune guztien kokalekua zehaztea, Garbikerren web-orria bakoitzaren helbidea eta koordinatuak adieraziz, horrela erabiltzaileek errazago topa ditzaten garbiguneak.	Web-orrian seinalaturiko garbiguneak, %-tan
	Garbigune guztietan eta web-orrian jartzea garbiguneen funtzionamendu-erregelamendua, bai eta haien ordutegiak eta irekita dauden egunak ere kontsultatzeko.	Zenbat garbigunetan dagoen eskuragarri Garbiguneen funtzionamendu-erregelamendua, %-tan
	Errazago bihurtzea erabiltzaileei garbigunean hondakinak uztea, eta, batez beste, 8 puntu baino gehiago lortzea horri buruzko galderan gogobetetasun-inkestan.	Edukiontzien irisgarritasunari dagokionez, gogobetetasun-inkestan erabiltzaileek adierazitako gogobetetasunaren balorazioa
	Garbigune guztiak egotea egoera onean, garbi, zainduak eta egoki mantenduak, eta, batez beste, 8,5 puntu baino gehiago lortzea horri buruzko galderan gogobetetasun-inkestan.	Edukiontzien irisgarritasunari dagokionez, gogobetetasun-inkestan erabiltzaileek adierazitako gogobetetasunaren balorazioa

12 NEURRI ZUZENTZAILE ETA KONPENTSATZAILEAK

Erabiltzaileen batek uste badu ez dela bete goian jasotako konpromisoetarikoren bat, horren berri eman ahal izango du, iradokizunak eta erreklamazioak jasotzeko ezartzen diren kanalen bitartez. Konpromisoren bat bete ez dela egiaztatuz gero, idazki bat igorriko zaio, ez-betetzearen arrazoiaren berri emateko, eta hori zuzentzeko zer neurri hartu diren jakinaraziko zaio.