

2019-2020

Carta de Servicios completa en [www.bizkaia.eus](http://www.bizkaia.eus) y [www.garbiker.bizkaia.eus](http://www.garbiker.bizkaia.eus)

# CARTA DE SERVICIOS RED DE GARBIGUNES

UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA DE SERVICIOS:  
**GARBIKER M.P. A.B., S.A.**



 **Bizkaia**  
*foru aldundia*  
*diputación foral*



Carta de servicios certificada conforme la  
UNE-EN 93200: 2008 (nº CDS-2007/0002)

# NUESTROS SERVICIOS



Consulta la normativa aplicable a los servicios y los derechos y obligaciones de las personas usuarias en la carta de servicio completa, en:

- [www.garbiker.bizkaia.eus](http://www.garbiker.bizkaia.eus)

## RECOGIDA SELECTIVA DE RESIDUOS

### PLANIFICACIÓN DEL SERVICIO:

Diseñar y planificar un tipo de servicio de recogida selectiva de residuos domésticos y asimilables adecuado a las necesidades y expectativas de las personas usuarias.

### RECOGIDA DE RESIDUOS:

Recoger de forma selectiva los residuos que las personas usuarias depositan en los puntos establecidos (Garbigunes).

Una correcta gestión de residuos que permite reducir el impacto ambiental y el ahorro en materias primas.

### RETIRADA DE RESIDUOS:

Retirar de los Garbigunes los residuos depositados por las personas usuarias de una forma correcta en su transporte y tratamiento.

# NUESTROS COMPROMISOS



Anualmente se publica el cumplimiento de los indicadores de compromisos en:

- [www.garbiker.bizkaia.eus](http://www.garbiker.bizkaia.eus)

Cualquier queja, reclamación o sugerencia por incumplimiento de los compromisos, se podrá realizar en los propios garbigunes, en el mail [garbiker@bizkaia.eus](mailto:garbiker@bizkaia.eus) o en el teléfono **94 403 40 90** y serán respondidas en un plazo máximo de 15 días.

Las medidas de subsanación y compensación se pueden consultar en el documento técnico completo de Carta de Servicios.

## RECOGIDA SELECTIVA DE RESIDUOS

### NOS COMPROMETEMOS A

- Atender de forma amable y profesional a las personas usuarias de los Garbigunes, con una puntuación media superior a 8,6 en la encuesta de satisfacción.
- Señalizar el 100% de los contenedores de residuos con el nombre y la imagen de los residuos a depositar.
- Facilitar la información de dónde se encuentra el 100% de los Garbigunes; a través de la página web de Garbiker (dirección y coordenadas).
- Disponer para consulta del Reglamento de funcionamiento, horario y días de apertura de los Garbigunes, en todos ellos y en la web de Garbiker.
- Facilitar a las personas usuarias el acceso a los contenedores de residuos, obteniendo una puntuación media superior al 8, en la pregunta correspondiente de la encuesta de satisfacción.
- Disponer del 100% de los Garbigunes en buen estado, limpios y cuidados, con una puntuación media superior al 8,5 en la encuesta de satisfacción.

### CÓMO LO MEDIMOS

- Valorando la satisfacción de las personas usuarias con la atención del personal.
- Porcentaje (%) de contenedores señalizados.
- Porcentaje (%) de Garbigunes cuya localización aparece en la web de Garbiker.
- Porcentaje (%) de Garbigunes en los que está disponible el reglamento de funcionamiento de los Garbigunes.
- Valorando la satisfacción de las personas usuarias con la accesibilidad de los contenedores.
- Valorando la satisfacción de las personas usuarias con el orden y la limpieza de los Garbigunes.

UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA DE SERVICIOS:

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

—

C/Gran Vía, 44-1ºizq.

48011- BILBAO

Tel.: 94 403 40 90

garbiker@bizkaia.eus

www.garbiker.bizkaia.eus

