

2019-2020

Carta de Servicios completa en www.bizkaia.eus y www.garbiker.bizkaia.eus

CARTA DE SERVICIOS RED DE GARBIGUNES

UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA DE SERVICIOS:
GARBIKER AB, S.A.



 **Bizkaia**
foru aldundia
diputación foral

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.bizkaia.eus ● www.garbiker.bizkaia.eus

SERVICIO 1: Recogida Selectiva de Residuos

PLANIFICACIÓN DEL SERVICIO:

Definición y planificación de las características del servicio de recogida selectiva de residuos con objeto de ajustar la prestación del mismo a las necesidades y expectativas de las personas usuarias.

RECOGIDA DE RESIDUOS:

Recogida selectiva de los residuos domésticos y asimilables depositados por la ciudadanía en los puntos de recogida definidos a tal efecto, para una correcta gestión de los residuos minimizando el impacto ambiental asociado a estos y contribuyendo al ahorro en materias primas.

RETIRADA DE RESIDUOS:

Asegurar una correcta gestión de la retirada (transporte y tratamiento) de los residuos depositados por las personas usuarias en los Garbigunes.

NUESTROS COMPROMISOS



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

• www.bizkaia.eus • 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 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 completo de Carta de Servicios.

SERVICIO 1: Recogida Selectiva de Residuos

NOS COMPROMETEMOS A

- 1.1.** Proporcionar a las personas usuarias de los Garbigunes una atención amable y profesional, obteniendo una puntuación media superior al 8,6 en la pregunta correspondiente de la Encuesta de Satisfacción.
- 1.2.** Señalización del 100% de los contenedores de residuos con el nombre y foto de los residuos a depositar.
- 1.3.** Localización del 100% de los Garbigunes indicando en la página web de Garbiker la dirección y coordenadas de cada uno de ellos, facilitando la localización de los Garbigunes a las personas usuarias.
- 1.4.** Disponer en todos los Garbigunes y en la página web el Reglamento de funcionamiento de los Garbigunes así como el horario y días de apertura de estos.
- 1.5.** Facilitar a las personas usuarias en el depósito de los residuos, obteniendo una puntuación media superior al 8 en la pregunta correspondiente de la Encuesta de Satisfacción.
- 1.6.** El 100% de los Garbigunes se encuentren en buen estado, limpios, cuidados y mantenidos correctamente, obteniendo una puntuación media superior al 8,5 en la pregunta correspondiente de la Encuesta de Satisfacción.

CÓMO LO MEDIMOS

- 1.1.** Encuesta satisfacción de personas usuarias, atributo de amabilidad y predisposición del personal.
- 1.2.** % de contenedores señalizados.
- 1.3.** % de Garbigunes señalizados en la página web.
- 1.4.** % de Garbigunes en los que está disponible el reglamento de funcionamiento de los Garbigunes.
- 1.5.** Encuesta de satisfacción de las personas usuarias, atributo de accesibilidad de los contenedores.
- 1.6.** Encuesta de satisfacción de las personas usuarias, atributo de orden y limpieza.

UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA DE SERVICIOS:

GARBIKER AB, S.A.

—

C/Gran Vía, 44-1ºizq.

48011- BILBAO

Tel.: 94 403 40 90

garbiker@bizkaia.eus

www.garbiker.bizkaia.eus

