

2019-2020

Zerbitzu-karta osoa: www.bizkaia.eus

ESKUALDEKO NEKAZARITZA- BULEGOEN ZERBITZU-KARTA

ZERBITZU-KARTAREN ARDURA DUEN UNITATEA:

**Landa Garapenerako Zerbitzua /
Nekazaritza Zuzendaritza Nagusia**

 **Bizkaia**
*foru aldundia
diputación foral*



ESKAINTZEN DITUGUN ZERBITZUAK



1. ARRETA, AHOIKULARITZA ETA INFORMAZIOA.

2. IZAPIDEAK ETA DERIBAZIOA.

Zerbitzuei dagokion arautegia eta erabiltzaileen eskubide eta betebeharrak kontsulta ditzakezu zerbitzu-karta osoan:

- www.bizkaia.eus

1. ZERBITZUA: Arreta, Aholkularitza eta Informazioa

1.1 Aholkularitza eta laguntza tekniko orokorra ematea eskualdeko lehen sektoreari. Lehen sektorearen kontsultei erantzun eta haren inguruko informazioa eman eta bitartekari gisa aritu, orokorrean sailaren eskumeneko informazioa zabalduz eskualdeko nekazaritza-unitate bakoitzari dagokion landa-inguruneko herritarren artean.

1.2 Aholkuak ematea nekazaritzako praktika onen inguruan, eta teknika berrien dibulgazioa egitea hala nekazaritza- eta abeltzaintza-ustiategietarako nola mendien baso-kudeaketa iraunkorrerako.

2. ZERBITZUA: Izapideak eta Deribazioa

2.1 Azterlan tekniko-ekonomikoak eta inbertsioen inguruko analisiak egitea, inbertsiorako Laguntza Planaren barruan nekazaritza-ustiategiaren hobekuntzan inbertitzeko asmoa duten nekazariarentzat. Laguntza Plan hori Foru Aldundiak finantzatzen du, eta Europar Batasunaren kofinantziakoa du.

2.2 Kontrola, jarraipena eta aholkularitza Europar Batasunak finantzaturako prima-eskabideen inguruan, bai eta urteko azaleraren aitortzea egin eta nekazaritza-ustiategiak erregistratzerakoan ere.

2.3 Sailari dagozkion administrazio-espedituek tramitatu eta informatikoki grabatzea.

2.4 Iraunkortasuna eta Ingurune Naturala Zaintzeko Sailaren zerbitzuetako agirien sarrera- eta irteera-erregistroak egitea bulegoan.

2.5 Beharrezko zuzemenak egitea lehen sektoreari informazioa emateko sailaren jarduketari buruz, eta, horretarako, beharrezko diren harremanak izatea Iraunkortasuna eta Ingurune Naturala Zaintzeko Saileko gainerako unitate batzuekin nahiz beste entitate eta erakunde publiko batzuekin.

GURE KONPROMISOAK



Konpromisoen betetze-mallaren adierazleak www.bizkaia.eus web-orrian publikatzen dira urtero.

Bitarteko hauek baliatuz aurkez daitezke kexak eta iradokizunak:

- Eskualdeko Nekazaritza-Bulegoetan: Kexak eta iradokizunak aurkezteko BFAren inprimakia.
- Foru Aldundiaren Erregistroa eta Herritarrenganako Laguntza Bideratzeko Bulegoan.
- BFAren web-orriko kexen atalean: www.bizkaia.eus

15 egun baliodunen epean erantzungo dira kexa eta iradokizun guztiak.

Neurri zuzentzaile eta konpentsatzaileak kontsulta daitezke zerbitzu-kartaren dokumentu osoan.

1. ZERBITZUA: Arreta, Aholkularitza eta Informazioa

GURE KONPROMISOAK

1.1.

Eskualdeko nekazaritza-bulegoetako langileek arreta adeitsua, profesionala eta eraginkorra eskaintzea erabiltzaileei, hizkera argia erabiliz, eta, batez beste, 8,5 puntu baino gehiago lortzea horri buruzko galderan gogobetetasun-inkestan.

1.2.

Eskualdeko nekazaritza-bulegoetako langileek informazio, laguntza tekniko eta administratibo argia ematea erabiltzaileei, eta, batez beste, 8,5 puntu baino gehiago lortzea horri buruzko galderan gogobetetasun-inkestan.

1.3.

Eskualdeko nekazaritza-bulego guztiak egotea egoera onean, garbi eta egoki mantenduak, erabiltzaileak eroso egon daitezen, eta, batez beste, 8 puntu baino gehiago lortzea horri buruzko galderan gogobetetasun-inkestan.

NOLA NEURTZEN DITUGU

1.1.

Gogobetetasun-inkestan erabiltzaileek adierazitako gogobetetasunaren balorazioa, ENBetako langileen arreta adeitsuari, profesionalari eta eraginkorrari dagokionez, eta hizkera argia erabiltzeari dagokionez.

1.2.

Gogobetetasun-inkestan erabiltzaileek adierazitako gogobetetasunaren balorazioa, ENBetako langileen arreta adeitsuari, profesionalari eta eraginkorrari dagokionez, eta hizkera argia erabiltzeari dagokionez.

1.3.

Gogobetetasun-inkestan erabiltzaileek adierazitako gogobetetasunaren balorazioa ENBen egoera, garbitasun, mantentze-lan eta erosotasunari buruz.

GURE KONPROMISOAK



Konpromisoen betetze-mallaren adierazleak www.bizkaia.eus web-orrian publikatzen dira urtero.

Bitarteko hauek baliatuz aurkez daitezke kexak eta iradokizunak:

- Eskualdeko Nekazaritza-Bulegoetan: Kexak eta iradokizunak aurkezteko BFAren inprimakia.
- Foru Aldundiaren Erregistroa eta Herritarrenganako Laguntza Bideratzeko Bulegoan.
- BFAren web-orriko kexen atalean: www.bizkaia.eus

15 egun baliodunen epean erantzungo dira kexa eta iradokizun guztiak.

Neurri zuzentzaile eta konpentsatzaileak kontsulta daitezke zerbitzu-kartaren dokumentu osoan.

2. ZERBITZUA: Izapideak eta Deribazioa

GURE KONPROMISOAK

2.1.

Aukera eskaintzea erabiltzaileari izapide guzti-guztiak bulegoetan egiteko.

2.2.

Sarrera-erregistro bat ematea erabiltzaileari, non eskatutako izapide guzti-guztiak jasoko diren, eta zerbitzu fidagarria eskaintzea, akatsik gabea; horrela, 8,5 puntu baino gehiago lortzea, batez beste, horri buruzko galderan gogobetetasun-inkestan.

2.3.

Eskualdeko nekazaritza-bulegoetan egiten diren eskaerak zerbitzura igorriko dira, astebete igaro aurretik izapidetu daitezten.

NOLA NEURTZEN DITUGU

2.1.

Erabiltzaileek bulegoetan egiten dituzten izapideak, %-tan adierazia.

2.2.

Identifikatutako desbideratze-kopurua, ez delako eman sarrera-erregistrorik izapide baten eskaera egitean.

Gogobetetasun-inkestan erabiltzaileek adierazitako gogobetetasunaren balorazioa, ENBetan emaniko zerbitzuaren fidagarritasunari eta akatsik ezari.

2.3.

Zenbat denbora behar den eskabidea igortzeko (eskabidearen jasotze-data vs zerbitzuak eskabidea jasotzen duen eguna).

ZERBITZU-KARTAREN ARDURA DUEN UNITATEA:

**Landa Garapenerako Zerbitzua /
Nekazaritza Zuzendaritza Nagusia**

—
Lehendakari Aguirre kalea, 9-2

48014- BILBAO

Tel.: 94 406 8000

web.bizkaia.eus/eu/bulego-espezializatuak

