




## DOKUMENTU TEKNIKOA – GARBIGUNE-SAREAREN ZERBITZU-KARTA

Argitaraldi-zenbakia: 03

Data: 2018/10/01

PRESTAKETA	BERRIKUSKETA	ONARPENA
 <b>Kalitatearen eta Prozesuen Zuzendaritza</b>	 <b>Zerbitzu Korporatiboen Zuzendaritza</b>	 <b>Bizkaia Garbiketa SA</b> Gran Via 49 - 1. Ezk. 48011 BILBAO C.I.F.: A48212567 <b>Zuzendaritza Nagusia</b>

### 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 .....	9
7	ARAUTEGI ERREGULATZAILEA .....	10
8	KONPROMISIOAK BETE DIRELA ETA INDARREAN DIRAUTELA JAKINARAZTEKO MODUAK .....	11
9	ZERBITZUA HOBETZEN PARTE HARTZEKO MODUAK .....	12
10	NOLA AURKEZTU KEXAK, ERREKLAMAZIOAK ETA IRADOKIZUNAK.....	13
11	ZERBITZU-KARTAKO KONPROMISIOAK .....	14
12	NEURRI ZUZENTZAILE ETA KONPENSATZAILEAK .....	15

## 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 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, beharritan 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 dabiltzala

### 3 ZERBITZU-KARTAREN ARDURA DUEN UNITATEA

**GARBIKER AB, S.A.**

Gran Vía kalea, 44-1º ezk.

48011- BILBAO

Tel.: 94 403 40 90

garbiker@bizkaia.eus

www.garbiker.bizkaia.eus

#### 4 ESKAINITAKO ZERBITZUAK

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

**5 HELBIDEAK, ORDUTEGIAK ETA ZERBITZUAK ESKURATZEKO MODUA**

**Nola eskuratu zerbitzuak**

**Garbigune zentralak**

ZERBITZUA	KONTAKTOA			ORDUTEGIA	GARRAIOBIDEAK
	ZENTRAL	GARBIGUNEAK	HELBIDEA		
<b>HONDAKINEN GAIKAKO BILKETA</b>	Gran Vía kalea, 44-1º ezk.  48011- BILBAO  Tel.: 94 403 40 90  garbiker@bizkaia.eus  www.garbiker.bizkaia.eus	Barakaldo	Florida eta Resurreccion María de Azkue kaleen arteko elkargunea	<b>Astelehenetik larunbatera:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 9:00etatik – 13:30etara</li> <li>• 15:30etatik – 18:00etara</li> </ul> <b>Igandetan:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 9:00etatik – 15:30etara</li> </ul>	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	Makaletake etorbidea, 56		
		Güeñes	Otxandategi auzoa, 1 bis		
		Igorre	Olabarri auzoa, z/g		
		Markina	Ubilla-Uberuaga auzoa, z/g		

DOKUMENTU TEKNIKOA -ZERBITZU-KARTA  
GARBIGUNE-SAREA



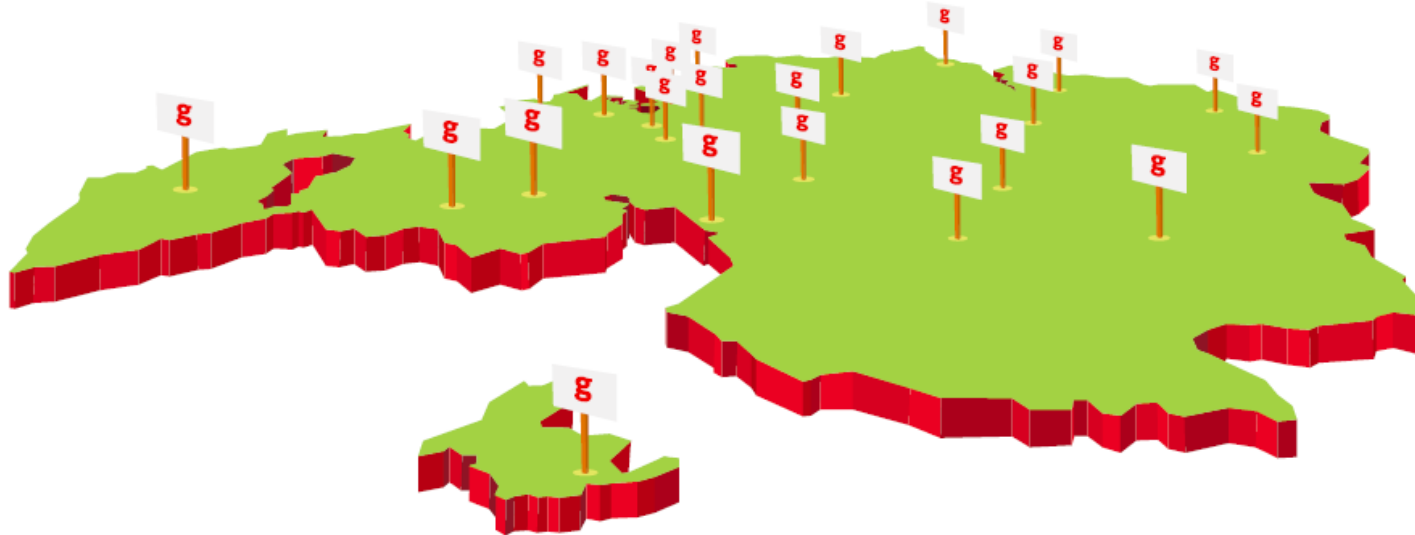
Bizkaiko Foru Aldundia

Argitaraldi-zenbakia:: 03 | Data: 2018/10/01

**Beste garbiguneak**

ZERBITZUA	KONTAKTUA			ORDUTEGIA	GARRAIOBIDEAK
	ZENTRALA	GARBIGUNEAK	HELBIDEA		
<b>HONDAKINEN GAIKAKO BILKETA</b>  Gran Vía kalea, 44-1º ezk. 48011- BILBAO Tel.: 94 403 40 90 garbiker@bizkaia.eus www.garbiker.bizkaia.eus	Amorebieta-Etxano	Zalaieta zuzoa		<b>Astelehenefik ostiralera:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 9:00etatik – 13:30etara</li> <li>• 15:30etatik – 18:00etara</li> </ul> <b>Larunbatan:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 9:00etatik – 13:30etara</li> </ul>	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				

**Kokalekuen mapa**



BASAURI  
ZALLA  
AMOROTO  
DURANGO  
GETXO  
BARAKALDO

DERIO  
SESTAO  
BERMEO  
MUSKIZ  
MARKINA-XEMEIN  
URDUÑA

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 konfidentziasuna 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 eraispenerako 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
- 4/2017 FORU ARAUA, abenduaren 28koa, Bizkaiko Lurralde Historikoaren 2018. urteko Aurrekontu Orokorrei buruzkoa. (2017ko 247. BAO, abenduaren 29koa).
- 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).
- 15/1999 Lege Organikoa, abenduaren 13koa, Izaera Pertsonaleko Datuak Babesteari buruzkoa (1999ko 298. BOE, abenduaren 14koa).
- 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 alorreko premiazko neurriei 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](http://garbiker.bizkaia.eus)).

Garbiguneetan ere izaten da komunikazio horren kopia bat.

Kartaren bertsiorik eguneratua Garbikerren web-orrian kontsulta daiteke ([garbiker.bizkaia.eus](http://garbiker.bizkaia.eus)).

Indarraldia: bi urte

## 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](mailto:garbiker@bizkaia.eus)
- Telefonoz, honako zenbaki honetara deituta: 94 403 40 90.

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

**11 ZERBITZU-KARTAKO KONPROMISOAK**

ZERBITZU	KONPROMISOA	KONPROMISOAREN BETETZE-MAILAREN ADIERAZLEA
<b>Hondakinen gaikako bilketa</b>	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.	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 arrazoiari berri emateko, eta hori zuzentzeko zer neurri hartu diren jakinaraziko zaio.