

2021-2022

EDIZIOA: 00 / 2021eko UZTAILA

# ESKUALDEKO NEKAZARITZA- BULEGOEN ZERBITZU-KARTA

ZERBITZU-KARTAREN UNITATE ARDURADUNA:

**Landa Garapenerako Zerbitzua /  
Nekazaritza Zuzendaritza Nagusia**

 **Bizkaia**  
*foru aldundia  
diputación foral*



# GURE ZERBITZUAK



Zerbitzuei buruzko araudia eta erabiltzaileen eskubideak eta betebeharrak kontsulta daitezke Zerbitzu Karta osoan:

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

## AHOLKULARITZA ETA INFORMAZIOA

- Arreta, informazioa eta aholkularitza ematea eskualdeko lehen sektoreari, Iraunkortasuna eta Ingurune Naturala Zaintzeko Sailaren eskumenekoak diren gaietan. Orokorrean zabaldu lehen sektorearen eta Nekazaritza Eskualdeko Unitate (NEU) bakoitzari dagokion landa-inguruneko herritarren artean.
- - Aholkuak ematea nekazaritzako praktika onen inguruan.  
- Teknika berrien dibulgazioa egitea: nekazaritza eta abeltzaintza-ustiategiatarako eta mendien baso-kudeaketa iraunkorrerako.

## IZAPIDEAK ETA DERIBAZIOA

- Nekazaritza-ustiategia hobetu nahi duten herritar nekazariak Inbertsiorako Laguntza Plana eskatzeko aukera dute. Laguntza plan hori Foru Aldundiak finantzatzen du, Europar Batasunaren kofinantziarioarekin. Bulegoan azterlan tekniko-ekonomikoak eta inbertsioen ingurukoak egiten dira.
- Aholkularitza eta jarraipena egitea hauen inguruan:
  - Europar Batasunak finantzaturako prima-eskabideak.
  - Azaleraren aitortpenak.
- Iraunkortasun eta Ingurune Naturala Zaintzeko Sailari dagozkion administrazio-espeditenteen datuak informatikoki grabatzea.
- Iraunkortasuna eta Ingurune Naturala Zaintzeko Sailaren zerbitzuetako agirien sarrera eta irteera-erregistroak egitea bulegoan.
- Nekazaritza sektoreari Iraunkortasuna eta Ingurune Naturala Zaintzeko Sailaren jarduketari buruz informazioa emateko kudeaketa egitea. Horretarako, beharrezko diren harremanak izatea Saileko gainerako unitateekin eta beste entitate eta erakunde publiko batzuekin.

# GURE KONPROMISOAK



Adierazleen betekizun maila urtero argitaratzen da hemen:

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

Konpromisoak ez betetzeagatik edozein keza edo iradokizun aurkez daiteke Eskualdeko Nekazaritza-Bulogoetan edo BFAREN bide ezberdinak erabiliz.

Gehienez ere 15 eguneko epean erantzungo dira.

Zuzentzeko eta konpentsatzeko neurriak kontsulta daitezke zerbitzu-kartaren dokumentu osoan.

## AHOLKULARITZA ETA INFORMAZIOA

### GURE KONPROMISOAK

Erabiltzaileei arreta adeitsua, profesionala eta eraginkorra eskaintzea, hizkera argia erabiliz. Batez beste, 8,5 puntu baino gehiago lortzea gogobetetasun-inkestan.

### NOLA NEURTZEN DITUGU

Erabiltzaileek adierazitako gogobetetasunaren balorazioa, ENBetako langileen arreta adeitsuari, profesionalari eta eraginkorrari dagokionez, eta hizkera argia erabiltzeari dagokionez.

## IZAPIDEAK ETA DERIBAZIOA

### GURE KONPROMISOAK

Erabiltzaileei beren izapide eta kudeaketetan konfidentzialtasuna bermatzea; eta asebetetze-inkestan batez beste 8tik gorako puntuazioa lortzea.

### NOLA NEURTZEN DITUGU

Erabiltzaileen asebetetzea baloratuz, beren izapide eta kudeaketetako konfidentzialtasunari dagokionez.

ENBetan egiten diren eskaera guztiak kudeaketa-zerbitzura helaraztea, gehienez ere 5 eguneko epean.

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

# GURE KONPROMISOAK



Adierazleen betekizun maila urtero argitaratzen da hemen:

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

Konpromisoak ez betetzeagatik edozein kexa edo iradokizun aurkez daiteke Eskualdeko Nekazaritza-Bulogoetan edo BFaren bide ezberdinak erabiliz.

Gehienez ere 15 eguneko epean erantzungo dira.

Zuzentzeko eta konpentsatzeko neurriak kontsulta daitezke zerbitzu-kartaren dokumentu osoan.

## ZERBITZU GUZTIAK

### GURE KONPROMISOAK

- Erabiltzaileei zerbitzu fidagarri eta akatsik gabekoa eskaintzea; eta asebetetze-inkestan batez beste 8tik gorako puntuazioa lortzea.
- Informazio, laguntza tekniko eta administratibo argia ematea erabiltzaileei. Batez beste, 8 puntu baino gehiago lortzea gogobetetasun-inkestan.
- Erabiltzaileei bulego garbiak eta ondo zainduak eskaintzea; eta asebetetze-inkestan batez beste 8tik gorako puntuazioa lortzea.
- Erabiltzaileei bulegoetan egoera egokiak eskaintzea, argiztapenari, temperaturari, zaratari ... dagokienez; eta asebetetze-inkestan batez beste 8tik gorako puntuazioa lortzea.

### NOLA NEURTZEN DITUGU

- Erabiltzaileen asebetetzea baloratu, zerbitzu fidagarri eta akatsik gabekoari dagokionez.
- Erabiltzaileen asebetetzea baloratu, informazio eta aholkularitza tekniko eta administratiboaren argitasunari dagokionez.
- Erabiltzaileen asebetetzea baloratu, bulegoetako garbitasunari eta mantentze-lanei dagokienez.
- Erabiltzaileen asebetetze-maila baloratu asebetetze-inkestan, bulegoko ingurumen-egoera egokiei dagokienez (argiztapena, temperatura, zarata).

ZERBITZU-KARTAREN UNITATE ARDURADUNA:

**Landa Garapenerako Zerbitzua /  
Nekazaritza Zuzendaritza Nagusia**

—  
Lehendakari Aguirre kalea, 9-2

48014- BILBAO

Tel.: 94 406 8000

[web.bizkaia.eus/eu/bulego-espezializatuak](http://web.bizkaia.eus/eu/bulego-espezializatuak)

