

2021-2022

EDIZIOA: 00 / 2021eko EKAINA

ZERBITZU KARTA BFAko HONDARTZA ZERBITZUA

ZERBITZU-GUTUNAREN UNITATE ARDURADUNA:

**Ingurumena Lehengoratzeko Atala/
Ingurumeneko Zuzendaritza Nagusia**

 **Bizkaia**
*foru aldundia
diputación foral*



GURE ZERBITZUAK



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

- www.bizkaia.eus/hondartzak
- www.bizkaia.eus

ISTRIPUEI AUREA HARTZEA, SOROSPENA ETA LAGUNTZA

- Bainatzeko eremuak mugatu eta jagotzea, istripuei aurea hartzeko eta hondartzen erabilera eta gozamina ahalbidetzeko.
- Istripurik gertatuz gero erabiltzailearen salbamendu eta sorospenari ekitea, espezializatutako langileek egina eta beharrezko baliabide materialekin.
- Erabiltzaileei laguntza ematea ebakiak, intsektu eta arrainen ziztadak, zorabioak, digestio-etendurak eta abar gertatzen diren kasuetan, espezializatutako langileek egina eta beharrezko baliabide materialekin.

HONDARTZAINAK

- Beharrezko baliabide materialak eta espezializatutako langileak edukitzea:
 - hondartzetako zerbitzuei eta jardueri buruzko informazioa emateko
 - hauen gauzatze egokia kontrolatzeko
 - gorabeherak jasotzeko.

HONDARTZAK GARBITU ETA ATONTZEKO ZERBITZUA

- Hondartzen garbiketa eta hondakinen gaikako bilketa selektiboa (organikoa, papera, plastikoa, beira,..).
- Hareatzak mantentzea area nibelatu eta berdintzen duten makinak bidez.
- Hondartzako azpiegitura (dutzak, pasaguneak, posteak, komunak,..) jarri, mantendu eta kendu, erabilera eta funtzionamendu bikaina ziurtatzeko.

GURE KONPROMISOAK



Konpromisoen betetze-maila urtero argitaratzen da hemen:

- www.bizkaia.eus/hondartzak
- www.bizkaia.eus

Konpromisoak ez betetzeagatik edozein kexa edo iradokizun egin daitezke sorosleei eta hondartzainei beraiei eginda,
seccion.recuperacionambiental@bizkaia.eus, helbide elektronikoan, **944 068 000** telefonoan edo BFAk horretarako dituen bideak erabiliz ere.

Kasuen %90ean 15 eguneko epean erantzungo dira; gainontzeko kasuen %10ean, 30 eguneko epean.

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

KONPROMISO OROKORRAK

GURE KONPROMISOAK

Erabiltzaileei ondo zaindu eta mantendutako hondartzak eskaintzea, ingurumen-balioen zaintza egokiarekin. Batez beste 7'5 puntu baino gehiago lortzea gogobetetasun-inkestan.

Uda-sasoian webgunearen bidez egunero informazioa eman hauei buruz:

- Hondartzak: nola heldu, uraren kalitatea, fauna eta flora, banderen kolorea, ziurtagiria, sorospen-zerbitzua duten hondartzak, bainua lagunduta egiteko aukera.
- Eguraldia eta itsasaldien ordutegia
- Gorabehereak eta gomendioak hondartzez modu egokian gozatzeko.
- Covid-ari dagokionez, hondartzaren segurtasun eta okupazio arauetarako buruzko informazioa.

App bat izatea hondartzei buruzko informazioa kontsultatu ahal izateko (hondartzaren eta aparkalekuaren betetze-maila, banderaren kolorea, uraren eta giroraren tenperatura, eguraldia, olatuak, haizea, gorabeherak, itsasaldien ordutegiak). Batez beste 7 puntu baino gehiago lortzea gogobetetasun-inkestan.

NOLA NEURTZEN DITUGU

Erabiltzaileek adierazitako gogobetetasuna hondartzen ingurumen kontserbazioari dagokionez.

Webgunearen bitartez jakinarazitako informazioa eta gaurkotze-epea.

- BizkaiUp App-ren bidez emadako informazioa.
- Erabiltzaileek adierazitako gogobetetasun BizkaiUp App-ri dagokionez.

GURE KONPROMISOAK



Konpromisoen betetze-maila urtero argitaratzen da hemen:

- www.bizkaia.eus/hondartzak
- www.bizkaia.eus

Konpromisoak ez betetzeagatik edozein kexa edo iradokizun egin daitezke sorosleei eta hondartzainei beraiei eginda, seccion.recuperacionambiental@bizkaia.eus, helbide elektronikoan, **944 068 000** telefonoan edo BFAk horretarako dituen bideak erabiliz ere.

Kasuen %90ean 15 eguneko epean erantzungo dira; gainontzeko kasuen %10ean, 30 eguneko epean.

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

HONAKO ZERBITZUENTZAKO KONPROMISOAK

ISTRIPUEI AURREA HARTZEA, SOROSPENA ETA LAGUNTZA / HONDARTZAINAK

GURE KONPROMISOAK

Sorosle eta hondartzain guztiek oinarritzko euskara-maila edukiko dute. Ondorioz, gogobetetasun-inkestan arazoek %5 baino gehiago ez egotea gai horri lotuta.

Covid-aren aurrean prebentzioko neurriak ezartzea erabiltzaileak seguru sentitu daitezzen bai hondarreen bai uretan. Erabiltzaileen %70ek baino gehiagok gogobetetasun-inkestan horri berrestea.

Hondartzetako karteletan bidez, Covid dela eta arau orokorren eta hondartzan egoteko gomedioen berri ematea.

NOLA NEURTZEN DITUGU

Gogobetetasun-inkestan euskaraz komunikatzeko arazoak izan dituzten erabiltzaileen %a.

Covid dela eta, bai hondarreen bai uretan seguru sentitzen direla adierazten %a.

Hondartzetako karteletan Covid-ari buruz erabilgarri dagoen informazioa.

GURE KONPROMISOAK



Konpromisoen betetze-maila urtero argitaratzen da hemen:

- www.bizkaia.eus/hondartzak
- www.bizkaia.eus

Konpromisoak ez betetzeagatik edozein kexa edo iradokizun egin daitezke sorosleei eta hondartzainei beraiei eginda, seccion.recuperacionambiental@bizkaia.eus, helbide elektronikoan, **944 068 000** telefonoan edo BFAk horretarako dituen bideak erabiliz ere.

Kasuen %90ean 15 eguneko epean erantzungo dira; gainontzeko kasuen %10ean, 30 eguneko epean.

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

KONPROMISO ESPEZIFIKOAK

GURE KONPROMISOAK

NOLA NEURTZEN DITUGU

ISTRIPUEI AURREA HARTZEA, SOROSPENA ETA LAGUNTZA

Erabiltzaileek sorosleen aldetik tratu atsegin eta profesionala jasotzea. Batez beste 8 puntu baino gehiago lortzea gogobetetasun-inkestan.

Erabiltzaileen gogobetetasuna baloratzuz sorosleen aldetik jasotako tratu atsegin eta profesionalari dagokionez.

Bainatzen ari direnean erabiltzaileen segurtasuna kontrolatzea sorosleak etengabe pasieran ibiliz. Gogobetetasun-inkestan erabiltzaileen %90ek gutxienez, adieraziko dute seguru sentitzen direla bainatzen ari direnean.

Seguru sentitzen direla adierazten duten erabiltzaileen %a.

Desorientatu diren umeen gurasoak aurkitzeko eskumuturrekoen sistema eta/edo megafonia erabiltzea, eta, asebetetze-inkestako arlo horri buruzko galderan, batez beste, 8tik gorako puntuazioa eskuratzea.

- Desorientatu diren umeen gurasoak aurkitzeko erabilitako kanalak.
- Asebetetze-inkestan erabiltzaileek adierazitako asebetetze-mailaren balorazioa, desorientatu diren umeen gurasoak aurkitzeko erabilitako kanalei dagokienez.

Hondartzen erabiltzaileei megafonia dagoela jakinaraziko zaie eta sistema horren bidez komunikatuko zaizkie:

- prebentzio-neurriak eta aholkuak
- gomendio orokorrak eta Covid-ari buruzkoak
- banderaren kolorea
- giroaren tenperatura
- uraren kalitatea eta tenperatura
- itsasgoraren eta itsasbeheraren ordutegiak.

Megafoniaren bitartez igorritako mezuak.

GURE KONPROMISOAK



Konpromisoen betetze-maila urtero argitaratzen da hemen:

- www.bizkaia.eus/hondartzak
- www.bizkaia.eus

Konpromisoak ez betetzeagatik edozein kexa edo iradokizun egin daitezke sorosleei eta hondartzainei beraiei eginda,
seccion.recuperacionambiental@bizkaia.eus, helbide elektronikoan,
944 068 000 telefonoan edo BFAk horretarako dituen bideak erabiliz ere.

Kasuen %90ean 15 eguneko epean erantzungo dira; gainontzeko kasuen %10ean, 30 eguneko epean.

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

KONPROMISO ESPEZIFIKOAK

GURE KONPROMISOAK

NOLA NEURTZEN DITUGU

HONDARTZAINAK

Erabiltzaileek hondartzainen aldetik arreta atsegin eta profesionala jasotzea. Batez beste 8 puntu baino gehiago lortzea gogobetetasun-inkestan.

Erabiltzaileen gogobetetasuna baloratzuz hondartzainen aldetik jasotako tratu atsegin eta profesionalari dagokionez.

Hondartzaren erabiltzaileak sostengatzea hondartzainak etengabe pasieran ibiliz. Batez beste 7 puntu baino gehiago lortzea gogobetetasun-inkestan.

Erabiltzaileen gogobetetasuna baloratzuz, herritarren segurtasunari (ebasketak eta lapurretak) dagokionez.

GURE KONPROMISOAK



Konpromisoen betetze-maila urtero argitaratzen da hemen:

- www.bizkaia.eus/hondartzak
- www.bizkaia.eus

Konpromisoak ez betetzeagatik edozein kexa edo iradokizun egin daitezke sorosleei eta hondartzainei beraiei eginda,
seccion.recuperacionambiental@bizkaia.eus, helbide elektronikoan,
944 068 000 telefonoan edo BFAk horretarako dituen bideak erabiliz ere.

Kasuen %90ean 15 eguneko epean erantzungo dira; gainontzeko kasuen %10ean, 30 eguneko epean.

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

KONPROMISO ESPEZIFIKOAK

GURE KONPROMISOAK

NOLA NEURTZEN DITUGU

HONDARTZAK GARBITU ETA ATONTZEKO ZERBITZUA

- | | |
|--|--|
| <p>• Hondartzaren garbitasun-egoera egokia ziurtatzea erabiltzaileei. Batez beste 7'5 puntu baino gehiago lortzea gogobetetasun-inkestan.</p> | <p>• Erabiltzaileen gogobetetasuna baloratu, hondartzaren garbitasun-egoerari dagokionez.</p> |
| <p>• Hondartzako ekipamenduan kalterik gertatuz gero gehienez egun bateko epean konponduko da. Betiere konponketak ez baditu eskuragarri ez dauden materialak behar.</p> | <p>• Kaltea konpotzeko erabiltzen den denbora-tartearen jakinarazpena jasotzen denetik.</p> |
| <p>• Paperontzi eta edukiontzi-kopuru nahikoa jartzea hondakinak botatzeko. Batez beste 7 puntu baino gehiago lortzea gogobetetasun-inkestan.</p> | <p>• Erabiltzaileen gogobetetasuna baloratu, paperontzi eta edukiontzi erabilgarriei dagokionez.</p> |
| <p>• Uda-sasoian egunero aztertzea hondarrean dauden elementuak (pasaguneak, dutxak...).</p> | <p>• Elementuak aztertu diren aldien %a, planifikatutako zenbatekoari dagokionez.</p> |

ZERBITZU KARTAREN UNITATE ARDURADUNA:

**Ingurumena Lehengoratzeko Atala/
Ingurumeneko Zuzendaritza Nagusia**

—
Rekalde Zumardia Kalea 30, 3.solairua.
48009- BILBAO
Tel.: 944 068 000

—
seccion.recuperacionambiental@bizkaia.eus
www.bizkaia.eus/hondartzak

