

**"BFAKO HONDARTZA-ZERBITZUA" ZERBITZU KARTA. 2021 URTEA**  
**KALITATE KONPROMISOEN BETETZE MAILARI BURUZKO JAKINARAZPENA**

KONPROMISOA	HELBURUA	EMAITZA	AZKEN EMAITZAREN DATA	OHARRAK
Erabiltzaileei ondo zaindu eta mantendutako hondartzak eskaintzea, ingurumen-balioen zaintza egokiarekin. Batez beste 7'5 puntu baino gehiago lortzea gogobetetasun-inkestan	> 7,5	7,98	2021ko ekaina - 2021ko iraila	Bete egin da.
Uda-sasoian webgunearen bidez egunero informazioa eman hauei buruz: <ul style="list-style-type: none"> <li>Hondartzak: nola heldu, uraren kalitatea, fauna eta flora, banderen kolorea, ziurtagiria, sorospen-zerbitzua duten hondartzak, bainua lagunduta egiteko aukera.</li> <li>Eguraldia eta itsasaldien ordutegia</li> <li>Gorabehereak eta gomendioak hondartzez modu egokian gozatzeko.</li> <li>Covid-ari dasokionez, hondartzaren segurtasun eta okupazio arauei buruzko informazioa.</li> </ul>	Bai	Bai	2021ko ekaina - 2021ko iraila	Bete egin da.
App bat izatea hondartzei buruzko informazioa kontsultatu ahal izateko (hondartzaren eta aparkalekuaren betetze-maila, banderaren kolorea, uraren eta giroraren temperatura, eguraldia, olatuak, haizea, gorabeherak, itsasaldien ordutegiak). Batez beste 7 puntu baino gehiago lortzea gogobetetasun-inkestan	Bai	Bai	2021ko ekaina - 2021ko iraila	Bete egin da.
	> 7	7,08	2021ko ekaina - 2021ko iraila	Bete egin da.
Sorosle eta hondartzain guztiak oinarritzko euskara-maila edukiko dute. Ondorioz, gogobetetasun-inkestan arazoan %5 baino gehiago ez egotea gai horri lotuta.	<%5	%1,3	2021ko ekaina - 2021ko iraila	Bete egin da.
Covid-aren aurrean prebentzioko neurriak ezartzea erabiltzaileak seguru sentitu daitezen bai hondarreen bai uretan. Erabiltzaileen %70ek baino gehiagok gogobetetasun-inkestan horri berrestea.	>%70	%89,3 (harea) %89,3 (ura)	2021ko ekaina - 2021ko iraila	Bete egin da.
Hondartzetako karteletan bidez, Covid dela eta arau orokorren eta hondartzan egoteko gomendioen berri ematea.	Bai	Bai	2021ko ekaina - 2021ko iraila	Bete egin da.
Erabiltzaileek sorosleen aldetik tratu atsegin eta profesionala jasotzea. Batez beste 8 puntu baino gehiago lortzea gogobetetasun-inkestan	> 8	8,93	2021ko ekaina - 2021ko iraila	Bete egin da.
Bainatzen ari direnean erabiltzaileen segurtasuna kontrolatzea sorosleak etengabe pasieran ibiliz. Gogobetetasun-inkestan erabiltzaileen %90ek gutxienez, adieraziko dute seguru sentitzen direla bainatzen ari direnean	> %90	%94,55	2021ko ekaina - 2021ko iraila	Bete egin da.
Desorientatu diren umeen gurasoak aurkitzeko eskumuturrekoen sistema eta/edo megafonia erabiltzea, eta, asebetetze-inkestako arlo horri buruzko galderan, batez beste, 8tik gorako puntuazioa eskuratzea	Bai	Bai	2021ko ekaina - 2021ko iraila	Bete egin da.
	> 8	8,72	2021ko ekaina - 2021ko iraila	Bete egin da.
Hondartzen erabiltzaileei megafonia dagoela jakinaraziko zaie eta sistema horren bidez komunikatuko zaizkie: <ul style="list-style-type: none"> <li>Prebentzio-neurriak eta aholkuak</li> <li>Gomendio orokorrak eta Covid-ari buruzkoak</li> <li>Banderaren kolorea</li> <li>Giroaren temperatura</li> <li>Uraren kalitatea eta temperatura</li> <li>Itsasgoraren eta itsasbeheraren ordutegiak</li> </ul>	Bai	Bai	2021ko ekaina - 2021ko iraila	Bete egin da.
Erabiltzaileek hondartzainen aldetik arreta atsegin eta profesionala jasotzea. Batez beste 8 puntu baino gehiago lortzea gogobetetasun-inkestan	> 8	8,83	2021ko ekaina - 2021ko iraila	Bete egin da.
Hondartzaren erabiltzaileak sostengatzea hondartzainak etengabe pasieran ibiliz. Batez beste 7 puntu baino gehiago lortzea gogobetetasun-inkestan.	> 7	7,10	2021ko ekaina - 2021ko iraila	Bete egin da.
Hondartzen garbitasun-egoera egokia ziurtatzea erabiltzaileei. Batez beste 7'5 puntu baino gehiago lortzea gogobetetasun-inkestan	> 7,5	7,87	2021ko ekaina - 2021ko iraila	Bete egin da.
Hondartzako ekipamenduan kalterik gertatuz gero gehienez egun bateko epean konponduko da. Betiere konponketak ez baditu eskuragarri ez dauden materialak behar	<24 ordu	< 24 ordu	2021ko ekaina - 2021ko iraila	Bete egin da.
Paperontzi eta edukiontzi-kopuru nahikoa jartzea hondakinak botatzeko. Batez beste 7 puntu baino gehiago lortzea gogobetetasun-inkestan	> 7	7,35	2021ko ekaina - 2021ko iraila	Bete egin da.
Uda-sasoian egunero aztertzea hondarreen dauden elementuak (pasaguneak, dutxak...)	Bai	Bai	2021ko ekaina - 2021ko iraila	Bete egin da.

**"BFAKO HONDARTZA-ZERBITZUA" ZERBITZU KARTA. 2020 URTEA**  
**KALITATE KONPROMISOEN BETETZE MAILARI BURUZKO JAKINARAZPENA**

KONPROMISOA	HELBURUA	EMAITZA	AZKEN EMAITZAREN DATA	OHARRAK
Erabiltzaileei ondo zaindu eta mantendutako hondartzak eskaintzea, ingurumen-balioen zaintza egokiarekin. Batez beste 7'5 puntu baino gehiago lortzea horri buruzko galderan gogobetetasun-inkestan	> 7,5	8,13	2020ko ekaina - 2020ko iraila	Bete egin da.
Uda-sasoian webgunearen bidez egunero informazioa eman hauei buruz: <ul style="list-style-type: none"> <li>Hondartzak: nola heldu, uraren kalitatea, fauna eta flora, banderen kolorea, ziurtagiria, sorospenez-zerbitzua duten hondartzak, bainua lagunduta egiteko aukera.</li> <li>Eguraldia eta itsasaldien ordutegia</li> <li>Gorabehereak eta gomendioak hondartzez modu egokian gozatzeko.</li> </ul>	Bai	Bai	2020ko ekaina - 2020ko iraila	Bete egin da.
Sorosle eta hondartzain guztiek oinarritzko euskara-maila edukiko dute. Ondorioz, gogobetetasun-inkestan arazoan %5 baino gehiago ez egotea gai horri lotuta.	< %5	1,4%	2020ko ekaina - 2020ko iraila	Bete egin da.
Erabiltzaileek sorosleen aldetik tratatu atsegina eta profesionala jasotzea. Batez beste 7'5 puntu baino gehiago lortzea horri buruzko galderan gogobetetasun-inkestan.	> 7,5	8,76	2020ko ekaina - 2020ko iraila	Bete egin da.
Bainatzen ari direnean erabiltzaileen segurtasuna kontrolatzea sorosleak etengabe pasieran ibiliz. Gogobetetasun-inkestan erabiltzaileen %90ek gutxienez, adieraziko dute seguru sentitzen direla bainatzen ari direnean.	> %90	92,15%	2020ko ekaina - 2020ko iraila	Bete egin da.
Desorientatu diren umeen gurasoak aurkitzeko eskumutur- edota megafonia-sistemak erabiliko dira.	Bai	Bai 8,71	2020ko ekaina - 2020ko iraila	Bete egin da.
Hondartzen erabiltzaileei megafonia dagoela jakinaraziko zaie eta sistema horren bidez komunikatuko zaizkie: <ul style="list-style-type: none"> <li>prebentzio-neurriak eta aholkuak</li> <li>banderaren kolorea • giroaren tenperatura</li> <li>uraren kalitatea eta tenperatura</li> <li>itsasgoraren eta itsasbeheraren ordutegiak.</li> </ul>	Bai	Bai 7,46	2020ko ekaina - 2020ko iraila	Bete egin da.
Erabiltzaileek hondartzainak aldetik arreta atsegina eta profesionala jasotzea. Batez beste 7'5 puntu baino gehiago lortzea horri buruzko galderan gogobetetasun-inkestan.	> 7,5	8,44	2020ko ekaina - 2020ko iraila	Bete egin da.
Hondartzaren erabiltzaileak sostengatzea hondartzainak etengabe pasieran ibiliz. Batez beste 7 puntu baino gehiago lortzea horri buruzko galderan gogobetetasun-inkestan.	> 7	7,50	2020ko ekaina - 2020ko iraila	Bete egin da.
Hondartzen garbitasun-egoera egokia ziurtatzea erabiltzaileei. Batez beste 7'5 puntu baino gehiago lortzea horri buruzko galderan gogobetetasun-inkestan.	> 7,5	8,13	2020ko ekaina - 2020ko iraila	Bete egin da.
Hondartzako ekipamenduan kalterik gertatuz gero gehienez egun bateko epean konponduko da. Betiere konponketak ez baditu eskuragarri ez dauden materialak behar.	24 ordu	< 24 ordu	2020ko ekaina - 2020ko iraila	Bete egin da.
Paperontzi eta edukiontzi-kopuru nahikoa jartzea hondakinak botatzeko. Batez beste 7 puntu baino gehiago lortzea horri buruzko galderan gogobetetasun-inkestan.	> 7	7,24	2020ko ekaina - 2020ko iraila	Bete egin da.
Dutxa-kopuru nahikoa jartzea erabiltzaileen eskura. Batez beste 7 puntu baino gehiago lortzea horri buruzko galderan gogobetetasun-inkestan.	> 7	6,36	2020ko ekaina - 2020ko iraila	Ez da bete. Covid-19 neurrien ondorioz dutxa gutxiago egon dira. Asebetetze-maila hobetzeko konponbideak aztertuko dira.
Uda-sasoian egunero aztertzea hondarrean dauden elementuak (pasaguneak, dutxak...).	Bai	Bai	2020ko ekaina - 2020ko iraila	Bete egin da.

**"BFAKO HONDARTZA-ZERBITZUA" ZERBITZU KARTA. 2019 URTEA**

**KALITATE KONPROMISOEN BETETZE MAILARI BURUZKO JAKINARAZPENA**

KONPROMISOA	HELBURUA	EMAITZA	AZKEN EMAITZAREN DATA	OHARRAK
Erabiltzaileei ondo zaindu eta mantendutako hondartzak eskaintzea, ingurumen-balioen zaintza egokiarekin. Batez beste 7'5 puntu baino gehiago lortzea horri buruzko galderan gogobetetasun-inkestan	> 7,5	9,84	2019ko ekaina - 2019ko iraila	Bete egin da.
Uda-sasoian webgunearen bidez egunero informazioa eman hauei buruz: • Hondartzak: nola heldu, uraren kalitatea, fauna eta flora, banderen kolorea, ziurtagiria, sorospenez-berbitzua duten hondartzak, bainua lagunduta egiteko aukera. • Eguraldia eta itsasaldien ordutegia • Gorabehereak eta gomendioak hondartzez modu egokian gozatzeko.	Bai	Bai	2019ko ekaina - 2019ko iraila	Bete egin da.
Sorosle eta hondartzain guztiek oinarritzko euskara-maila edukiko dute. Ondorioz, gogobetetasun-inkestan arazoan %5 baino gehiago ez egotea gai horri lotuta.	< %5	%2,4	2019ko ekaina - 2019ko iraila	Bete egin da.
Erabiltzaileek sorosleen aldetik tratu atsegina eta profesionala jasotzea. Batez beste 7'5 puntu baino gehiago lortzea horri buruzko galderan gogobetetasun-inkestan.	> 7,5	8,63	2019ko ekaina - 2019ko iraila	Bete egin da.
Bainatzen ari direnean erabiltzaileen segurtasuna kontrolatzea sorosleak etengabe pasieran ibiliz. Gogobetetasun-inkestan erabiltzaileen %90ek gutxienez, adieraziko dute seguru sentitzen direla bainatzen ari direnean.	> %90	%90,86	2019ko ekaina - 2019ko iraila	Bete egin da.
Desorientatu diren umeen gurasoak aurkitzeko eskumutur- edota megafonia-sistemak erabiliko dira.	Bai	Bai 8,96	2019ko ekaina - 2019ko iraila	Bete egin da.
Hondartzen erabiltzaileei megafonia dagoela jakinaraziko zaie eta sistema horren bidez komunikatuko zaizkie: • prebentzio-neurriak eta aholkuak • banderaren kolorea • giroaren tenperatura • uraren kalitatea eta tenperatura • itsasgoraren eta itsasbeheraren ordutegiak.	Bai	Bai 7,65	2019ko ekaina - 2019ko iraila	Bete egin da.
Erabiltzaileek hondartzainen aldetik arreta atsegina eta profesionala jasotzea. Batez beste 7'5 puntu baino gehiago lortzea horri buruzko galderan gogobetetasun-inkestan.	> 7,5	8,59	2019ko ekaina - 2019ko iraila	Bete egin da.
Hondartzaren erabiltzaileak sostengatzea hondartzainak etengabe pasieran ibiliz. Batez beste 7 puntu baino gehiago lortzea horri buruzko galderan gogobetetasun-inkestan.	> 7	7,77	2019ko ekaina - 2019ko iraila	Bete egin da.
Hondartzaren garbitasun-egoera egokia ziurtatzea erabiltzaileei. Batez beste 7'5 puntu baino gehiago lortzea horri buruzko galderan gogobetetasun-inkestan.	> 7,5	8,15	2019ko ekaina - 2019ko iraila	Bete egin da.
Hondartzako ekipamenduan kalterik gertatuz gero gehienez egun bateko epean konponduko da. Betiere konponketak ez baditu eskuragarri ez dauden materialak behar.	24 ordu	< 24 ordu	2019ko ekaina - 2019ko iraila	Bete egin da.
Paperontzi eta edukiontzi-kopuru nahikoa jartzea hondakinak botatzeko. Batez beste 7 puntu baino gehiago lortzea horri buruzko galderan gogobetetasun-inkestan.	> 7	8,19	2019ko ekaina - 2019ko iraila	Bete egin da.
Dutxa-kopuru nahikoa jartzea erabiltzaileen eskura. Batez beste 7 puntu baino gehiago lortzea horri buruzko galderan gogobetetasun-inkestan.	> 7	6,84	2019ko ekaina - 2019ko iraila	Ez da bete. Asebetetze-maila hobetzeko ekintza posibleak aztertuko dira.
Uda-sasoian egunero aztertzea hondarrean dauden elementuak (pasaguneak, dutxak...).	Bai	Bai	2019ko ekaina - 2019ko iraila	Bete egin da.