

2024-2025

EDIZIOA: 00 / 2024ko MAIATZA

ZERBITZU KARTA

HERRITARRENTZAKO AURREZ AURREKO ARRETA EZ ESPEZIALIZATUA

ZERBITZU KARTAREN UNITATE ARDURADUNA:

**Herritarrentzako Arreta Zerbitzua /
Gobernamendu Onaren, Herritarrenganako Laguntzaren
eta Zerbitzu Digitalen Zuzendaritza Nagusia**

 **Bizkaia**
*foru aldundia
diputación foral*



GURE ZERBITZUAK



Zerbitzuei eta erabiltzaileen eskubideei eta betebeharrei buruzko araudia kontsultagarri dago Zerbitzu Karta osoa biltzen duen dokumentuan:

- www.gardentasuna.bizkaia.eus
- www.bizkaia.eus/aurrez-aurreko-arreta
- www.bizkaia.eus/nekazaritza-arreta
- www.bizkaia.eus/ogasuna-arreta
- www.bizkaia.eus/beste-sail-batzuk-bulegoak

ERREGISTROA



Herritarrek Bizkaiko Foru Aldundiari edo beste administrazio publiko batzuei zuzendutako idazkiak aurkez ditzakete.

Erregistro-prozesu honetan:

- Aurkeztutako dokumentazioa digitalizatzen dugu.
- Erabiltzaileei jatorrizko dokumentazioa itzultzen diegu. *
- Aurkeztutako dokumentazioa digitalizatzen dugu.

* 39/2015 Legean ezarritako salbuespenezko kasuetan izan ezik (16. artikuluan), kasu horietan erantsitako dokumentazioa jaso behar da.

INFORMAZIOA, ORIENTAZIOA ETA BIDERATZEA



- Eskatutako informazioa eman, orientatu eta/edo beste arreta-zerbitzu batera bideratzen dugu.
- Aurretiko hitzordua kudeatzen dugu.

GURE ZERBITZUAK



Zerbitzuei eta erabiltzaileen eskubideei eta betebeharrei buruzko araudia kontsultagarri dago Zerbitzu Karta osoa biltzen duen dokumentuan:

- www.gardentasuna.bizkaia.eus
- www.bizkaia.eus/aurrez-aurreko-arreta
- www.bizkaia.eus/nekazaritza-arreta
- www.bizkaia.eus/ogasuna-arreta
- www.bizkaia.eus/beste-sail-batzuk-bulegoak

ADMINISTRAZIO-IZAPIDEAK



- Gizarte-laguntzak kobratzeari/ez kobratzeari edo erabiltzailearen zerga-egoerari buruzko ziurtagiriak ematen ditugu.
- Iradokizunak eta kexak jaso eta kudeatzen ditugu.
- Gaitutako funtzionarioekin egiten diren ahalordetze presentzialen emakidak inskribatzen ditugu, bai eta errelokazioak, uko egiteak eta luzapenak ere.
- Bulegoan bertan jakinarazten dugu.
- Erabiltzaileari laguntza ematen diogu izapidetze elektronikoan:
 - Gaitutako funtzionarioek beren izenean egiten dute kudeaketa.
 - Erabiltzaileak izapideak bere kabuz egin ditzake Bilboko bulegoan eskuragarri dauden bi autozerbitzuko postuetan.
 - Identifikatzeko eta elektronikoki sinatzeko baliabideak ematen ditugu (B@kQ).

GURE KONPROMISOAK



Konpromisoen betetzea urtero argitaratzen da honako hauetan:

- www.gardentasuna.bizkaia.eus
- www.bizkaia.eus/aurrez-aurreko-arreta
- www.bizkaia.eus/nekazaritza-arreta
- www.bizkaia.eus/ogasuna-arreta
- www.bizkaia.eus/beste-sail-batzuk-bulegoak

Konpromisoak ez betetzeagatik egin nahi diren kexak edo iradokizunak arreta-bulegoetan edo BFAREN kanalen bitartez auzeratu ahal izango dira. Gehienez, 10 egun balioduneko epean erantzun zuzena eman daiteke.

Zuzentzeko neurriak kontsultagarri daude Zerbitzu Karta osoa biltzen duen dokumentuan.

ZERBITZU GUZTIETAN

GURE KONPROMISOAK

Erabiltzaileei honako hauek bermatzea:

- Harrera eta orientazioa egokia bulegora iristean.
- Arreta pertsonalizatua eta tratu atsegina.
- Eskareei eta beharrei erantzuteko jarrera ona izatea.
- Eskatutako kontsultak edo/eta izapideak eraginkortasunez ebatzea.
- Arreta profesionala, langile trebatu eta adituekin.
- Azalpen argiak, hizkera ulergarria eta egokia erabiliz.

Asebetetze-inkestan, batez beste, 8,25etik gorako puntuazioa lortuz.

Erabiltzaileei honako hauek ematea:

- Informazio argia eta eguneratua.
- Aurkeztu beharreko dokumentazioari buruzko informazioa eta orientazioa.

Asebetetze-inkestan, batez beste, 8,25etik gorako puntuazioa lortuz.

NOLA NEURTZEN DUGU?

Erabiltzaileek honako hauekin duten asebetetze-maila baloratuz:

- Harrera eta orientazio egokia bulegora iristean.
- Arreta pertsonalizatua eta tratu atsegina.
- Eskareei eta beharrei erantzuteko jarrera ona izatea.
- Eskatutako kontsultak edo/eta izapideak eraginkortasunez ebatzea.
- Arreta profesionala, langile trebatu eta adituekin.
- Azalpen argiak, hizkera ulergarria eta egokia erabiliz.

Erabiltzaileek honako hauekin duten asebetetze-maila baloratuz:

- Informazio argia eta eguneratua.
- Aurkeztu beharreko dokumentazioari buruzko informazioa eta orientazioa.

GURE KONPROMISOAK



Konpromisoen betetzea urtero argitaratzen da honako hauetan:

- www.gardentasuna.bizkaia.eus
- www.bizkaia.eus/aurrez-aurreko-arreta
- www.bizkaia.eus/nekazaritza-arreta
- www.bizkaia.eus/ogasuna-arreta
- www.bizkaia.eus/beste-sail-batzuk-bulegoak

Konpromisoak ez betetzeagatik egin nahi diren kexak edo iradokizunak arreta-bulegoetan edo BFAren kanalen bitartez auzatu ahal izango dira. Gehienez, 10 egun balioduneko epean erantzun dira.

Zuzentzeko neurriak kontsultagarri daude Zerbitzu Karta osoa biltzen duen dokumentuan.

ZERBITZU GUZTIETAN

GURE KONPROMISOAK

Herritarrek kontsultak, kudeaketak eta izapideak egiteko bulego bat izango dutela bermatzea, asebetetze-inkestan, batez beste, 8,25etik gorako puntuazioa lortuz.

Aurretiko hitzordua duten arretetan, bulego guztietan itxaroteko denbora bermatzea (hitzorduaren ordutik* eta arreta jasotzeko deia unera arte):

- 10 minututik beherakoa, gutxienez, kasuen % 85ean.
- 30 minututik beherakoa kasu guztietan**.

* Baldin eta erabiltzailea itundutako orduan joaten bada.

** Salbuespenezko egoeretan izan ezik, arreta guztien %1 baino gehiago ez badira.

Informazio-telefono bat gaitu eta iragartzea, bulegora joan aurretik erabiltzaileak deitu ahal izan dezan informatzeko edo zalantzak argitzeko, asebetetze-inkestan, batez beste, 8tik gorako puntuazioa lortuz.

NOLA NEURTZEN DUGU?

Erabiltzaileek duten asebetetze-maila baloratu, kontsultak, kudeaketak eta izapideak egiteko bulego bat edukitzeko aukerari dagokionez.

Aurretiko hitzorduekin arreta emateko itxaronaldia..

Erabiltzaileek duten asebetetze-maila baloratu, informazioa jaso edo zalantzak argitzeko informazio-telefono bat izateari dagokionez.

GURE KONPROMISOAK



Konpromisoen betetzea urtero argitaratzen da honako hauetan:

- www.gardentasuna.bizkaia.eus
- www.bizkaia.eus/aurrez-aurreko-arreta
- www.bizkaia.eus/nekazaritza-arreta
- www.bizkaia.eus/ogasuna-arreta
- www.bizkaia.eus/beste-sail-batzuk-bulegoak

Konpromisoak ez betetzeagatik egin nahi diren kexak edo iradokizunak arreta-bulegoetan edo BFAREN kanalen bitartez auzeratu ahal izango dira. Gehienez, 10 egun balioduneko epean erantzunak eman dira.

Zuzentzeko neurriak kontsultagarri daude Zerbitzu Karta osoa biltzen duen dokumentuan.

ZERBITZU GUZTIETAN

GURE KONPROMISOAK

- Honako instalazio eta ekipamenduak bermatzea:
- Irigarriak izatea eta arreta-guneak argi seinaleztatuta egotea.
 - Ordenatuak eta garbiak.
 - Erosoak eta ingurune-baldintza egokiek (argia, tenperatura, altzariak, materialak...).
 - Panel bereizleak edo bestelako soluzioak behar bezala antolatuta egotea, konfidentziasuna bermatzeko, espazio irekietan bateragarriak izanik.

Asebetetze-inkestan, batez beste, 8,25etik gorako puntuazioa lortuz.

NOLA NEURTZEN DUGU?

- Erabiltzaileek honako hauekin duten asebetetze-maila baloratuz:
- Irigarritasuna eta espazioen seinaleztapena.
 - Ordena eta garbitasuna.
 - Erosotasuna eta ingurune baldintzak (argia, tenperatura, altzariak, materialak...).
 - Konfidentziasuna arretan, panel bereizleak eta beste soluzio batzuekin.

ZERBITZU KARTAREN UNITATE ARDURADUNA:

**Herritarrentzako Arreta Zerbitzua /
Gobernamendu Onaren, Herritarrenganako
Laguntzaren eta Zerbitzu Digitalen
Zuzendaritza Nagusia**

- www.gardentasuna.bizkaia.eus
- www.bizkaia.eus/aurrez-aurreko-arreta
- www.bizkaia.eus/nekazaritza-arreta
- www.bizkaia.eus/ogasuna-arreta
- www.bizkaia.eus/beste-sail-batzuk-bulegoak



Irakurketa Erraza