

2022-2023

EDIZIOA: 00 / 2022ko IRAILA

ZERBITZU KARTA

INTERBIAKEKO ERABILTZAILEEI ARRETA ESKAINTZEA ETA DIRULAGUNTZAK IZAPIDETZEA

ZERBITZU-KARTAREN UNITATE ARDURADUNA:

Interbiak Bizkaia, S.A. M.P. sozietatearen zuzendaritza

 **Bizkaia**
foru aldundia
diputación foral



GURE ZERBITZUAK



Zerbitzuei eta erabiltzaileen eskubide eta betebeharrei buruzko araudia kontsultagarri dago Zerbitzu Karta testu osoa jasotzen duen agirian:
• www.interbiak.bizkaia.eus

ERABILTZAILEEI ARRETA EMATEA



Erabiltzaileek gure zerbitzuari buruz egindako kontsultak, kexak, erreklamazioak eta iradokizunak identifikatzea, izapidetzea eta ebaztea.

DIRULAGUNTZAK IZAPIDETZEA



Pertsonei (zerga-egoitza Bizkaian dutenei) laguntzen diegu foru titutartasuneko eta foru-kudeaketa zuzeneko bidesaridun bide-azpiegiturak erabiltzeko dirulaguntzak izapidetzen.

GURE KONPROMISOAK



Urtero konpromiso horien betekizun maila argitaratzen da:

- www.interbiak.bizkaia.eus

Konpromisoak ez betetzeagatik egin nahi diren keak, erreklamazioak edo iradokizunak aurkezteko, Interbiak webgunearen bidez www.interbiak.bizkaia.eus/contacto, info@interbiak.eus helbidera posta elektronikoko mezu bat bidaliz, Interbiaken Bulegoa berariazko idazki baten bidez edo bulegoan eskuragarri dagoen formatua erabiliz, autobideko postuetan eskuragarri dauden kontsumoko erreklamazio-orrien bidez, edo BFAk horretarako dituen bestelako bideak erabiliz bideratu daitezke, eta 15 egun balioduneko epean, gehienez, erantzungo dira.

Zuzendu eta konpentsatzeko neurriak kontsultagarri daude Zerbitzu Kartaren testu osoa biltzen duen agirian.

ERABILTZAILEEI ARRETA EMATEA

GURE KONPROMISOAK

• Kontsultei 10 egun baliodun baino lehen erantzutea.

• Faktura-eskaera 7 egun baliodun baino lehen onartzea.

NOLA NEURTZEN DUGU?

• Kontsultei erantzuteko denbora.

• Faktura-eskaera onartzeko denbora.

DIRULAGUNTZEN IZAPIDETZA

GURE KONPROMISOAK

• Jasotako dirulaguntzen eskabideak dokumentazio osoa eskuratu eta 10 egun baliodun baino lehen izapidetzea.

NOLA NEURTZEN DUGU?

• Dirulaguntzen eskaerak izapidetzeko denbora, dokumentazio osoa eskuratzen denetik.

GURE KONPROMISOAK



Urtero konpromiso horien betekizun maila argitaratzen da:

- www.interbiak.bizkaia.eus

Konpromisoak ez betetzeagatik egin nahi diren keak, erreklamazioak edo iradokizunak aurkezteko, Interbiak webgunearen bidez www.interbiak.bizkaia.eus/contacto, info@interbiak.eus helbidera posta elektronikoko mezu bat bidaliz, Interbiaken Bulegoa berariazko idazki baten bidez edo bulegoan eskuragarri dagoen formatua erabiliz, autobideko postuetan eskuragarri dauden kontsumoko erreklamazio-orrien bidez, edo BFAk horretarako dituen bestelako bideak erabiliz bideratu daitezke, eta 15 egun balioduneko epean, gehienez, erantzun zuzena eman da.

Zuzendu eta konpentsatzeko neurriak kontsultagarri daude Zerbitzu Kartaren testu osoa biltzen duen agirian.

ZERBITZU GUZTIAK

GURE KONPROMISOAK

- Erabiltzaileei tratu atsegina eskaintzea, gogobetetasunari buruzko inkestan batez beste 8 puntu baino gehiago lortuz.
- Erabiltzailea interesarekin eta izapidearekiko laguntza emateko borondatearekin tratatzea, gogobetetasunari buruzko inkestan batez beste 8 puntu baino gehiago lortuz.
- Pertsonen zerbitzu egokia eskaintzea, gogobetetasunari buruzko inkestan batez beste 8 puntu baino gehiago lortuz.
- Erabiltzaileei azalpen errazak eta argiak ematea, gogobetetasunari buruzko inkestan batez beste 8 puntu baino gehiago lortuz.
- Lana egiteko behar bezala prestatutako langileak izatea, gogobetetasunari buruzko inkestan batez beste 8 puntu baino gehiago lortuz.
- Web orri erraza eta arazorik ematen ez duena izatea, eta arlo horri dagokionez gutxienez erabiltzaileen eta enpresen % 80 pozik edo ados egitea.

NOLA NEURTZEN DUGU?

- Gogobetetasunari buruzko inkestan erabiltzaileek interesarekiko eta laguntzeko borondatearekiko duten gogobetetzea baloratzea.
- Gogobetetasunari buruzko inkestan erabiltzaileek zerbitzuarekiko duten gogobetetzea baloratzea.
- Gogobetetasunari buruzko inkestan erabiltzaileek azalpenen erraztasunarekiko eta argitasunarekiko duten gogobetetzea baloratzea.
- Gogobetetasunari buruzko inkestan erabiltzaileek langileen prestakuntzarekiko duten gogobetetzea baloratzea.
- Gogobetetasunari buruzko inkestan erabiltzaileek web-orriaren erabilgarritasunarekiko duten gogobetetzea baloratzea.
- Gogobetetasunari buruzko inkestan erabiltzaileek web-orriaren erabilgarritasunarekiko duten gogobetetzea baloratzea.

GURE KONPROMISOAK



Urtero konpromiso horien betekizun maila argitaratzen da:

- www.interbiak.bizkaia.eus

Konpromisoak ez betetzeagatik egin nahi diren keak, erreklamazioak edo iradokizunak aurkezteko, Interbiak webgunearen bidez www.interbiak.bizkaia.eus/contacto, info@interbiak.eus helbidera posta elektronikoko mezu bat bidaliz, Interbiaken Bulegoa berariazko idazki baten bidez edo bulegoan eskuragarri dagoen formatua erabiliz, autobideko postuetan eskuragarri dauden kontsumoko erreklamazio-orrien bidez, edo BFAk horretarako dituen bestelako bideak erabiliz bideratu daitezke, eta 15 egun balioduneko epean, gehienez, erantzungo dira.

Zuzendu eta konpentsatzeko neurriak kontsultagarri daude Zerbitzu Kartaren testu osoa biltzen duen agirian.

TODOS LOS SERVICIOS

GURE KONPROMISOAK

- Informazio argia eta osoa duen web orria izatea eta arlo horri dagokionez gutxienez erabiltzaileen % 80 pozik edo ados egitea.
- Izapideak kudeatzeko web orri erabilgarria izatea, eta arlo horri dagokionez gutxienez erabiltzaileen eta enpresen % 80 pozik edo ados egitea.
- Informazioa ematea eta izapideak behar bezala egitea, gogobetetasunari buruzko inkestan batez beste 8 puntu baino gehiago lortuz.
- Izapideak denbora egokian egitea, gogobetetasunari buruzko inkestan batez beste 8 puntu baino gehiago lortuz.
- Instalazio egokiak eskaintzea, gogobetetasunari buruzko inkestan batez beste 8 puntu baino gehiago lortuz.

NOLA NEURTZEN DUGU?

- Gogobetetasunari buruzko inkestan erabiltzaileek web-orriaren erabilgarritasunarekiko duten gogobetetzea baloratzea.
- Gogobetetasunari buruzko inkestan erabiltzaileek web-orriaren erabilgarritasunarekiko duten gogobetetzea baloratzea.
- Gogobetetasunari buruzko inkestan erabiltzaileek informazioarekiko eta izapideen kudeaketarekiko duten gogobetetzea baloratzea.
- Gogobetetasunari buruzko inkestan erabiltzaileek izapideak egiten emandako denborarekiko duten gogobetetzea baloratzea.
- Gogobetetasunari buruzko inkestan erabiltzaileek instalazioekiko duten gogobetetzea baloratzea.

ZERBITZU-KARTAREN UNITATE ARDURADUNA:

Dinterbiak Bizkaia, S.A. M.P.
sozietatearen zuzendaritza

—
Kanariar uharteak 19, 1.a
48015 BILBO (Bizkaia)
Tlfnoa: 900 840 048
www.interbiak.bizkaia.eus

