

2024-2025

EDIZIOA: 00 / 2024ko MARTXOA

ESKUALDEKO NEKAZARITZA- BULEGOAREN 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
- www.bizkaia.eus/eu/ingurune-naturala-eta-nekazaritza-sustapena

AHOLKULARITZA ETA INFORMAZIOA

- Arreta, informazioa eta aholkularitza ematea eskualdeko lehen sektoreari, Ingurune Naturala eta Nekazaritza Sustatzeko 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-ustategietarako eta mendien baso-kudeaketa iraunkorrerako.

IZAPIDEAK ETA DERIBAZIOA

- Nekazaritza-ustategia hobetu nahi duten herritar nekazariak Inbertsiorako Laguntza Plana eskatzeko aukera dute. Laguntza plan hori Foru Aldundiak finantzatzen du, Europar Batasunaren kofinantziazioarekin. Eskualdeko Nekazaritza Bulegoak (ENB) azterketa tekniko-ekonomikoak eta inbertsioei buruzkoak egiten ditu.
- Aholkularitza eta jarraipena egitea hauen inguruan:
 - Europar Batasunak finantzatutako laguntzen (primen) eskaera.
 - Azaleraren aitortpenak.
- Ingurune Naturala eta Nekazaritza Sustatzeko Sailari dagozkion administrazio-espedienteen datuak informatikoki grabatzea.
- Ingurune Naturala eta Nekazaritza Sustatzeko Sailaren zerbitzuetako agirien sarrera eta irteera-erregistroak egitea bulegoan.
- Nekazaritza sektoreari Ingurune Naturala eta Nekazaritza Sustatzeko Sailaren jarduketei 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
- www.bizkaia.eus/eu/ingurune-naturala-eta-nekazaritza-sustapena

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

Gehienez ere 15 eguneko epean erantzun zuzena eman daiteke.

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, bulegoko 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.

Nekazaritza Zuzendaritzarekin zerikusia duten kudeaketa guztiak aurrez aurre egiteko aukera bermatzea.

Nekazaritza Zuzendaritzarekin zerikusia duten eta aurrez aurre egin daitezkeen kudeaketen ehunekoa.

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

Zenbat denbora behar den eskabidea igortzeko (eskaera jaso den eguna, zerbitzuan eskaera jaso den datari dagokionez).

GURE KONPROMISOAK



Adierazleen betekizun maila urtero argitaratzen da hemen:

- www.bizkaia.eus/zerbitzugutunak
- www.bizkaia.eus/eu/ingurune-naturala-eta-nekazaritza-sustapena

Konpromisoak ez betetzeagatik edozein kexa edo iradokizun aurkez daiteke Eskualdeko Nekazaritza-Bulegoan 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 garbia eta ondo zaindua eskaintzea; eta asebetetze-inkestan batez beste 8tik gorako puntuazioa lortzea.
- Erabiltzaileei bulegoa baldintza egokiekin eskaintzea, argiztapen, tenperatura, zaratari ... dagokienez; eta asebetetze-inkestan batez beste 8tik gorako puntuazioa lortzea.
- Erabiltzaileei bulego eroso eskaintzea; eta asebetetze-inkestan batez beste 8,5etik 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, bulegoko garbitasunari eta mantentzeari dagokienez.
- Erabiltzaileen asebetetze-maila baloratu asebetetze-inkestan, bulegoko ingurumen-egoera egokiei dagokienez (argiztapena, tenperatura, zarata).
- Erabiltzaileen asebetetzea baloratu, bulegoaren erosotasunari dagokienez..

ZERBITZU KARTAREN UNITATE ARDURADUNA:

**Landa Garapenerako Zerbitzua /
Nekazaritza Zuzendaritza Nagusia**

—
Lehendakari Aguirre kalea, 9-2

48014- BILBAO

Tel.: 94 406 8000

www.bizkaia.eus/eu/aurrez-aurreko-arreta

