

2023-2024

EDIZIOA: 00 / 2023ko MAIATZA

# ZERBITZU KARTA

# BFAko HONDARTZA ZERBITZUA

ZERBITZU KARTAREN 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](http://www.bizkaia.eus/hondartzak)
- [www.bizkaia.eus](http://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.
- Zerbitzua ematearekin lotutako abisuak ematea.

## HONDARTZAINAK

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

# GURE ZERBITZUAK



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

- [www.bizkaia.eus/hondartzak](http://www.bizkaia.eus/hondartzak)
- [www.bizkaia.eus](http://www.bizkaia.eus)

## HONDARTZAK GARBITU ETA ATONTZEKO ZERBITZUA

- Hondartzen garbiketa eta hondakinen gaikako bilketa selektiboa.
- Hareatzak mantentzea area nibelatu eta berdintzen duten makinaren bidez.
- Hondartzako azpiegitura (dutxak, pasaguneak, posteak, komunak,..) jarri, mantendu eta kendu, erabilera eta funtzionamendu bikaina ziurtatzeko.

## LAGUNDUTAKO BAINUA

Sei hondartzatan emandako zerbitzua, erabiltzaile guztiek, baita mugikortasunean eta autonomia pertsonalean mugak dituztenek ere, itsasoan bainatzeko aukera izan dezaten.

- Zerbitzu honek bainurako laguntza barne hartzen du, baita beharrezkoa den materiala ematea ere, autonomia pertsonal nahikoa duten eta material lagungarria baino behar ez duten pertsonei: aulki anfibioak, garabiak, eskorgak, makuluak, txalekoak, etab.

# GURE KONPROMISOAK



Konpromisoen betetze-maila urtero argitaratzen da hemen:

- [www.bizkaia.eus/hondartzak](http://www.bizkaia.eus/hondartzak)
- [www.bizkaia.eus](http://www.bizkaia.eus)

Konpromisoak ez betetzeagatik edozein kexa edo iradokizun egin daitezke sorosleei eta hondartzainei beraiei eginda, [hondartzak@bizkaia.eus](mailto:hondartzak@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 ematea 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
- Gorabeherak eta gomendioak hondartzez modu egokian gozatzeko.

### NOLA NEURTZEN DITUGU

Erabiltzaileek adierazitako gogobetetasuna hondartzen ingurumen kontserbazioari dagokionez.

Webgunearen bitartez jakinarazitako informazioa eta gaurkotze-epea.

## HONAKO ZERBITZUENTZAKO KONPROMISOAK

### ISTRIPUEI AURREA HARTZEA, SOROSPENA ETA LAGUNTZA / HONDARTZAINAK

### GURE KONPROMISOAK

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

### NOLA NEURTZEN DITUGU

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

# GURE KONPROMISOAK



Konpromisoen betetze-maila urtero argitaratzen da hemen:

- [www.bizkaia.eus/hondartzak](http://www.bizkaia.eus/hondartzak)
- [www.bizkaia.eus](http://www.bizkaia.eus)

Konpromisoak ez betetzeagatik edozein kexa edo iradokizun egin daitezke sorosleei eta hondartzainei beraiei eginda, [hondartzak@bizkaia.eus](mailto:hondartzak@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.

## ISTRIPUEI AURREA HARTZEA, SOROSPENA ETA LAGUNTZA

### GURE KONPROMISOAK

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

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

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

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

- prebentzio-neurriak eta gomendio orokorrak
- giroaren tenperatura
- uraren kalitatea eta tenperatura
- itsasgoraren eta itsasbeheraren ordutegiak.

### NOLA NEURTZEN DITUGU

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

Seguru sentitzen direla adierazten duten erabiltzaileen %a.

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

Megafoniaren bitartez igorritako mezuak.

# GURE KONPROMISOAK



Konpromisoen betetze-maila urtero argitaratzen da hemen:

- [www.bizkaia.eus/hondartzak](http://www.bizkaia.eus/hondartzak)
- [www.bizkaia.eus](http://www.bizkaia.eus)

Konpromisoak ez betetzeagatik edozein kexa edo iradokizun egin daitezke sorosleei eta hondartzainei beraiei eginda, [hondartzak@bizkaia.eus](mailto:hondartzak@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.

## HONDARTZAINAK

### GURE KONPROMISOAK

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

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

### NOLA NEURTZEN DITUGU

Erabiltzaileen gogobetetasuna baloratu, hondartzainen aldetik jasotako tratu eta arreta atsegin eta profesionalari dagokionez.

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

# GURE KONPROMISOAK



Konpromisoen betetze-maila urtero argitaratzen da hemen:

- [www.bizkaia.eus/hondartzak](http://www.bizkaia.eus/hondartzak)
- [www.bizkaia.eus](http://www.bizkaia.eus)

Konpromisoak ez betetzeagatik edozein kexa edo iradokizun egin daitezke sorosleei eta hondartzainei beraiei eginda, [hondartzak@bizkaia.eus](mailto:hondartzak@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.

## HONDARTZAK GARBITU ETA ATONTZEKO ZERBITZUA

### GURE KONPROMISOAK

Hondartzen garbitasun-egoera egokia ziurtatzea erabiltzaileei. Batez beste 8 puntu baino gehiago lortzea gogobetetasun-inkestan.

Hondartzako ekipamenduan kalterik gertatuz gero gehienez egun bateko epean konponduko da. Betiere konponketak ez baditu eskuragarri ez dauden materialak behar.

Paperontzi eta edukiontzi-kopuru nahikoa jartzea hondakinak botatzeko. Batez beste 7 puntu baino gehiago lortzea gogobetetasun-inkestan.

Uda-sasoian egunero aztertzea hondarrean dauden elementuak (pasaguneak, dutxak...).

### NOLA NEURTZEN DITUGU

Erabiltzaileen gogobetetasuna baloratu, hondartzaren garbitasun-egoerari dagokionez.

Kaltea konpotzeko erabiltzen den denbora-tartea jakinarazpena jasotzen denetik.

Erabiltzaileen gogobetetasuna baloratu, paperontzi eta edukiontzi erabilgarriei dagokionez.

Elementuak aztertu diren aldien %a, planifikatutako zenbatekoari dagokionez.

# GURE KONPROMISOAK



Konpromisoen betetze-maila urtero argitaratzen da hemen:

- [www.bizkaia.eus/hondartzak](http://www.bizkaia.eus/hondartzak)
- [www.bizkaia.eus](http://www.bizkaia.eus)

Konpromisoak ez betetzeagatik edozein kexa edo iradokizun egin daitezke sorosleei eta hondartzainei beraiei eginda, [hondartzak@bizkaia.eus](mailto:hondartzak@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.

## LAGUNDUTAKO BAINUA

### GURE KONPROMISOAK

Erabiltzaileek lagundutako bainu zerbitzua eskaintzen duten langileen aldetik arreta eta tratu atsegina eta profesioala jasotzea. Batez beste 7,5 puntu baino gehiago lortzea gogobetetasun-inkestan.

Lagundutako bainu zerbitzurako beharrezko materialak eta ekipamendua eskaintzea. Batez beste 7,5 puntu baino gehiago lortzea gogobetetasun-inkestan.

### NOLA NEURTZEN DITUGU

Erabiltzaileen gogobetetasuna baloratu, lagundutako bainu zerbitzua eskaintzen duten langileen aldetik jasotako arreta eta tratu atsegina eta profesionalari dagokionez.

Erabiltzaileen gogobetetasuna baloratu, lagundutako bainu zerbitzuan erabilitako material eta ekipamenduari dagokionez.



ZERBITZU KARTAREN UNITATE ARDURADUNA:

**Ingurumena Lehengoratzeko Atala/  
Ingurumeneko Zuzendaritza Nagusia**

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

—  
[hondartzak@bizkaia.eus](mailto:hondartzak@bizkaia.eus)  
[www.bizkaia.eus/hondartzak](http://www.bizkaia.eus/hondartzak)

