

2019-2020

Zerbitzu-gutun osoa eskuragarri dago honako webgune honetan:  
[www.bizkaia.eus/hondartzak](http://www.bizkaia.eus/hondartzak)

# ZERBITZU- GUTUNA

## **BFAko HONDARTZA- ZERBITZUA**

ZERBITZU-GUTUNAREN 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)

## 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.

## HONDARTZAINAK



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

## HONDARTZAK GARBITU ETA ATONTZEKO ZERBITZUA



- Hondartzen garbiketa eta hondakinen gaikako bilketa selektiboa (organikoa, papera, plastikoa, beira,..).
- Hareatzak mantentzea area nibelatu eta berdintzen duten makinak bidez.
- Hondartzako azpiegitura (dutzak, pasaguneak, posteak, komunak,..) jarri, mantendu eta kendu, erabilera eta funtzionamendu bikaina ziurtatzeko.

# GURE KONPROMISOAK



Konpromisoen betetze-maila urtero argitaratzen da hemen:

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

Konpromisoak ez betetzeagatik edozein kexa edo iradokizun egin daitezke sorosleei eta hondartzainei beraiei eginda, [seccion.recuperacionambiental@bizkaia.eus](mailto:seccion.recuperacionambiental@bizkaia.eus), helbide elektronikoan, **944 068 000** telefonoan edo BFAk horretarako dituen bideak erabiliz ere.

Gehenez ere erantzungo dira 15 eguneko epean (kasuen %90ean) eta 30 eguneko epean (gainontzeko kasuen %10ean).

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 horri buruzko galderan gogobetetasun-inkestan
- Uda-sasoian webgunearen bidez egunero informazioa eman 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
  - Gorabehereak 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 oinarrizko euskara-maila edukiko dute. Ondorioz, gogobetetasun-inkestan arazoaren %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)

Konpromisoak ez betetzeagatik edozein kexa edo iradokizun egin daitezke sorosleei eta hondartzainei beraiei eginda, [seccion.recuperacionambiental@bizkaia.eus](mailto:seccion.recuperacionambiental@bizkaia.eus), helbide elektronikoan, **944 068 000** telefonoan edo BFAk horretarako dituen bideak erabiliz ere.

Gehenez ere erantzungo dira 15 eguneko epean (kasuen %90ean) eta 30 eguneko epean (gainontzeko kasuen %10ean).

Zuzentzeko eta konpentsatzeko neurriak kontsulta daitezke zerbitzu-kartaren dokumentu osoan.

## KONPROMISO ESPEZIFIKOAK

### GURE KONPROMISOAK

### NOLA NEURTZEN DITUGU

#### ISTRIPUEI AURREA HARTZEA, SOROSPENA ETA LAGUNTZA

- |   |   |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Erabiltzaileek sorosleen aldetik tratu atsegin eta profesionala jasotzea. Batez beste 7'5 puntu baino gehiago lortzea horri buruzko galderan gogobetetasun-inkestan.</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Erabiltzaileen gogobetetasuna baloratuz sorosleen aldetik jasotako tratu atsegin eta profesionalari dagokionez.</li> </ul> |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bainatzen ari direnean erabiltzaileen segurtasuna kontrolatzea sorosleak etengabe pasieran ibiliz. Gogobetetasun-inkestan erabiltzaileen %90ek gutxienez, adieraziko dute seguru sentitzen direla bainatzen ari direnean.</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Seguru sentitzen direla adierazten duten erabiltzaileen %a.</li> </ul>   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Desorientatu diren umeen gurasoak aurkitzeko eskumutur- edota megafonia-sistemak erabiliko dira.</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Desorientatu diren umeen gurasoak aurkitzeko erabilitako sistemak.</li> </ul>  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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</li> <li>• giroaren tenperatura</li> <li>• uraren kalitatea eta tenperatura</li> <li>• itsasgoraren eta itsasbeheraren ordutegiak.</li> </ul> </li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Megafoniaren bitartez igorritako mezuak.</li> </ul>  |

# GURE KONPROMISOAK



Konpromisoen betetze-maila urtero argitaratzen da hemen:

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

Konpromisoak ez betetzeagatik edozein kexa edo iradokizun egin daitezke sorosleei eta hondartzainei beraiei eginda, [seccion.recuperacionambiental@bizkaia.eus](mailto:seccion.recuperacionambiental@bizkaia.eus), helbide elektronikoan, **944 068 000** telefonoan edo BFAk horretarako dituen bideak erabiliz ere.

Gehenez ere erantzungo dira 15 eguneko epean (kasuen %90ean) eta 30 eguneko epean (gainontzeko kasuen %10ean).

Zuzentzeko eta konpentsatzeko neurriak kontsulta daitezke zerbitzu-kartaren dokumentu osoan.

## KONPROMISO ESPEZIFIKOAK

### GURE KONPROMISOAK

#### HONDARTZAINAK

Erabiltzaileek hondartzainen aldetik arreta atsegin eta profesionala jasotzea. Batez beste 7'5 puntu baino gehiago lortzea horri buruzko galderan gogobetetasun-inkestan.

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

### NOLA NEURTZEN DITUGU

Erabiltzaileen gogobetetasuna baloratzuz hondartzainen aldetik jasotako tratu atsegin eta profesionalari dagokionez.

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

# GURE KONPROMISOAK



Konpromisoen betetze-maila urtero argitaratzen da hemen:

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

Konpromisoak ez betetzeagatik edozein kexa edo iradokizun egin daitezke sorosleei eta hondartzainei beraiei eginda,

**seccion.recuperacionambiental@bizkaia.eus**, helbide elektronikoan, **944 068 000** telefonoan edo BFAk horretarako dituen bideak erabiliz ere.

Gehenez ere erantzungo dira 15 eguneko epean (kasuen %90ean) eta 30 eguneko epean (gainontzeko kasuen %10ean).

Zuzentzeko eta konpentsatzeko neurriak kontsulta daitezke zerbitzu-kartaren dokumentu osoan.

## KONPROMISO ESPEZIFIKOAK

### GURE KONPROMISOAK

### NOLA NEURTZEN DITUGU

#### HONDARTZAK GARBITU ETA ATONTZEKO ZERBITZUA

- |   |   |   |
|---|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Hondartzaren garbitasun-egoera egokia ziurtatzea erabiltzaileei. Batez beste 7'5 puntu baino gehiago lortzea horri buruzko galderan gogobetetasun-inkestan.</li> </ul>     | → | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Erabiltzaileen gogobetetasuna baloratu, hondartzaren garbitasun-egoerari dagokionez.</li> </ul>        |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Hondartzako ekipamenduan kalterik gertatuz gero gehenez egun bateko epean konponduko da. Betiere konponketak ez baditu eskuragarri ez dauden materialak behar.</li> </ul>  | → | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kaltea konpotzeko erabiltzen den denbora-tartearen jakinarazpena jasotzen denetik.</li> </ul>          |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Paperontzi eta edukiontzi-kopuru nahikoa jartzea hondakinak botatzeko. Batez beste 7 puntu baino gehiago lortzea horri buruzko galderan gogobetetasun-inkestan.</li> </ul> | → | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Erabiltzaileen gogobetetasuna baloratu, paperontzi eta edukiontzi erabilgarriei dagokionez.</li> </ul> |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dutxa-kopuru nahikoa jartzea erabiltzaileen eskura. Batez beste 7 puntu baino gehiago lortzea horri buruzko galderan gogobetetasun-inkestan.</li> </ul>                    | → | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Erabiltzaileen gogobetetasuna baloratu, dutxen kopuruari dagokionez.</li> </ul>                        |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Uda-sasoian egunero aztertzea hondarrean dauden elementuak (pasaguneak, dutxak...).</li> </ul>   | → | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Elementuak aztertu diren aldien %a, planifikatutako zenbatekoari dagokionez.</li> </ul>                |

ZERBITZU-GUTUNAREN UNITATE ARDURADUNA:

**Ingurumena Lehengoratzeko Atala/  
Ingurumeneko Zuzendaritza Nagusia**

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

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

