

2023-2024

EDIZIOA: 00 / 2023ko IRAILA

ZERBITZU KARTA

GARDENTASUN ATARIA ETA INFORMAZIO PUBLIKOA ESKURATZEA

ZERBITZU KARTAREN UNITATE ARDURADUNA:

**Gobernamendu Onaren eta Herritarrenganako
Laguntzaren eta Zerbitzu Digitalen 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
- www.gardentasuna.bizkaia.eus

GARDENTASUN ATARIA (PUBLIZITATE AKTIBOA)

Bizkaia Gardena gardentasun atariak honako informazio hau jartzen du herritarren eskura:

- Informazio publiko garrantzitsua, eguneratua eta erabilerraza, Foru Administrazio Publikoaren jarduerari buruz.
- Informazio publiko garrantzitsua, eguneratua eta erabilerraza, foru sektore publikoa osatzen duten gainerako erakundeen jarduerari buruz.
- Beharrezko informazioa eta baliabideak herritarrek informazio publikoa eskuratzeko eskabidea balia dezaten.

INFORMAZIO PUBLIKOA ESKURATZEKO ESKABIDEA (PUBLIZITATE PASIBOA)

Pertsona guztiek dute informazio publikoa eskuratzeko eskubidea. Informazio publikoa Administrazio Publikoak dituen edukiak edo dokumentuak dira, sortu dituelako edo eskuratu dituelako (formatua edozein dela ere).

- Informazio publikoa eskuratzeko eskabidea gauzatzeko prozesua, eskatzaileen eskubideak eta eskubide horren mugak eta epeak kudeatzen ditugu.
- Informazio publikoa eskuratzeko eskabidearen ondoriozko erreklamazioak kudeatzen ditugu, eskatzailea jasotako erantzunarekin bat ez badago.
- Informazio publikoa eskuratzeko ukatutako eskaerak argitaratzen ditugu.
- Gardentasunaren inguruko Erreklamazioen Batzordeari buruzko informazioa ematen dugu, bai eta horren ebazpenak eta urteko memoriak ere.

GURE KONPROMISOAK



Adierazleen betekizun maila urtero argitaratzen da hemen:

- www.bizkaia.eus
- www.gardentasuna.bizkaia.eus

Konpromisoak ez betetzeagatik egin nahi diren kexak, erreklamazioak edota iradokizunak arreta bulegoetan bideratu daitezke, baita BFAk horretarako dituen bideak erabiliz ere. 10 egun balioduneko epean, gehienez, erantzungo dira.

Zuzendu eta konpentsatzeko neurriak kontsulta daitezke Zerbitzu Kartaren testu osoa biltzen duen dokumentuan.

GARDENTASUN ATARIA

GURE KONPROMISOAK

Gardentasun Atarian informazio zehatza eta eguneratua ematea honako gaiari buruz: kontratazio eta dirulaguntzak, zerbitzu eta politika sektorialak, giza baliabideak, ekonomiari, finantzei eta ondareari buruzko informazioa, informazio instituzionala eta informazio juridiko normatiboa; asebetetze inkestan, batez beste, 8 baino gehiagoko puntuazioa lortzea.

Eduki argia duen webgune bat eskaintzea; Asebetetze Inkestan, batez beste, 8 baino gehiagoko puntuazioa lortzea.

Webgunean, informazioa erraz eta modu intuitiboan aurkitu ahal izatea; Asebetetze Inkestan, batez beste, 8 baino gehiagoko puntuazioa lortzea.

Webgunearen bilatzaileak, egindako bilaketari egokitutako informazioa ematea; Asebetetze Inkestan, batez beste, 8 baino gehiagoko puntuazioa lortzea.

NOLA NEURTZEN DUGU?

Erabiltzaileek gardentasun-atariaren informazio zehatz eta eguneratuarekin duten gogobetetasuna baloratuz.

Erabiltzaileek webguneako eduki argiarekin duten gogobetetasuna baloratuz.

Erabiltzaileek webgunean informazioa erraz eta modu intuitiboan aurkitzearekin duten gogobetetasuna baloratuz.

Erabiltzaileek webgunearen bilatzaileak egindako bilaketen egokitasunarekin duten gogobetetasuna baloratuz.

GURE KONPROMISOAK



Adierazleen betekizun maila urtero argitaratzen da hemen:

- www.bizkaia.eus
- www.gardentasuna.bizkaia.eus

Konpromisoak ez betetzeagatik egin nahi diren kexak, erreklamazioak edota iradokizunak arreta bulegoetan bideratu daitezke, baita BFAk horretarako dituen bideak erabiliz ere. 10 egun balioduneko epean, gehienez, erantzungo dira.

Zuzendu eta konpentsatzeko neurriak kontsulta daitezke Zerbitzu Kartaren testu osoa biltzen duen dokumentuan.

INFORMAZIO PUBLIKOA ESKURATZEKO ESKABIDEA

GURE KONPROMISOAK

Informazio publikoaren eskaera webgunearen bidez betetzeko identifikazio elektronikoa erraztea; Asebetetze Inkestan, batez beste, 7,5 baino gehiagoko puntuazioa lortzea.

Webgunearen bidez informazio publikoa eskatzeko formularioa betetzeko erraza izatea; Asebetetze Inkestan, batez beste, 7,5 baino gehiagoko puntuazioa lortzea.

Bizkaia Gardena atalean modu errazean azaltzea nola egin informazio publikoa eskuratzeko eskaera; Asebetetze Inkestan, batez beste, 7 baino gehiagoko puntuazioa lortzea.

NOLA NEURTZEN DUGU?

Erabiltzaileek webgunean informazio publikoaren eskaera betetzeko identifikazio elektronikoa erraztearekin duten gogobetetasuna baloratu.

Erabiltzaileek informazio publikoa eskuratzeko formularioarekin duten gogobetetasuna baloratu.

Erabiltzaileek informazio publikoa eskuratzeko eskaera egiteko muduarekin duten gogobetetasuna baloratu.

ZERBITZU KARTAREN UNITATE ARDURADUNA:

**Gobernamendu Onaren eta Herritarrenganako
Laguntzaren eta Zerbitzu Digitalen Zuzendaritza Nagusia**

—
www.bizkaia.eus

www.gardentasuna.bizkaia.eus

