

2021-2022

EDIZIOA: 00 / 2021eko EKAINA

ZERBITZU KARTA

GARDENTASUN ATARIA ETA INFORMAZIO PUBLIKOA ESKURATZEA

ZERBITZU KARTAREN UNITATE ARDURADUNA:

**Gobernamendu Onerako eta
Gardentasunerako 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, egin dituen edo eskuratu dituen edukiak edo dokumentuak dira (formatua edozein dela ere).

- Informazio publikoa eskuratzeko eskabidea gauzatzeko prozesua, eskatzaileen eskubideak eta eskubide horren mugak eta epeak kudeatzen ditugu.
- Informazio publikoa eskuratzeko eskabidearen ebazpenaren edo ukapenaren ondoriozko erreklamazioak kudeatzen ditugu.
- Informazio publikoa eskuratzeko ukatutako eskaerak argitaratzen ditugu.
- Gardentasunaren inguruko Erreklamazioen Batzorderako sarbideari 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

Erabiltzaileei informazio eguneratua ematea Gardentasun atarian, eta asebetetze inkestan, batez beste, 7tik gorako puntuazioa lortzea.

Erabiltzaileei Gardentasun atarian nabigatzeko kalitatea eskaintzea (abiadura, deskarga...), eta asebetetze inkestan, batez beste, 7,5etik gorako puntuazioa lortzea.

Erabiltzaileei Gardentasun atariko webgune erabilerraza ematea, eta asebetetze inkestan gai horri dagozkion galderetan, batez beste, 7tik gorako puntuazio lortzea.

NOLA NEURTZEN DUGU?

Erabiltzaileen asebetetze maila baloratuz, Gardentasun atariko informazio eguneratuari dagokionez.

Erabiltzaileen asebetetze maila baloratuz, Gardentasun atariko webgunean nabigatzeko kalitateari dagokionez (abiadura, deskarga...).

Erabiltzaileen asebetetze maila baloratuz, Gardentasun atariko webgunearen erabilerraztasunari dagokionez.

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

Erabiltzaileei beharrezko informazioa ematea informazio publikoa eskuratzeko eskaera erraz egin ahal izateko, eta asebetetze inkestan, batez beste, 7tik gorako puntuazioa lortzea.

Erabiltzaileei informazioa ematea informazio publikoa eskuratzeko egindako eskaeraren izapideen egoerari buruz, eta asebetetze inkestan, batez beste, 8,5etik gorako puntuazioa lortzea.

Asebetetze inkestan, batez beste, 7tik gorako puntuazioa lortzea informazio publikoa eskuratzeko eskabidearen zerbitzuarekiko asebetetze globalari buruzko galderan.

NOLA NEURTZEN DUGU?

Erabiltzaileen asebetetze maila baloratuz, informazio publikoa eskuratzeko eskaera egiteko emandako informazioari dagokionez.

Erabiltzaileen asebetetze maila baloratuz, informazio publikoa eskuratzeko egindako eskaeraren izapideen egoerari dagokionez.

Erabiltzaileen asebetetze maila baloratuz, informazio publikoa eskuratzeko eskabidearen zerbitzuari dagokionez.

ZERBITZU KARTAREN UNITATE ARDURADUNA:

**Gobernamendu Onerako eta
Gardentasunerako Zuzendaritza Nagusia**

—
www.bizkaia.eus/

www.gardentasuna.bizkaia.eus

