

2019-2020

Zerbitzu-karta osoa: [www.bizkaia.eus](http://www.bizkaia.eus) - [www.garbiker.bizkaia.eus](http://www.garbiker.bizkaia.eus)

# ZERBITZU-KARTA GARBIGUNE SAREA

ZERBITZU-KARTAREN ARDURA DUEN UNITATEA:  
**GARBIKER AB, S.A.**



 **Bizkaia**  
*foru aldundia*  
*diputación foral*

# ESKAITZEN DITUGUN ZERBITZUAK



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

• [web.bizkaia.eus](http://web.bizkaia.eus) • [www.garbiker.bizkaia.eus](http://www.garbiker.bizkaia.eus)

## 1. ZERBITZUA: Hondakinen gaikako bilketa:



### ZERBITZUAREN PLANIFIKAZIOA:

Hondakinen gaikako bilketa-zerbitzuaren ezaugarriak definitzea eta planifikatzea, erabiltzaileen beharrezaneiei eta haiek espero dutenari egokitzeko zerbitzua.

### HONDAKINEN BILKETA:

Gaika biltzen dira herritarrek beren-beregi ezarritako guneeetan uzten dituzten etxe-hondakinak eta asimilagarriak; horrela, hondakinok modu egokian kudeatu, hondakinon ingurumen-inpaktua minimizatu eta lehengaiak aurrezten laguntzen da.

### HONDAKINAK KENTZEA:

Bermatzen da egokiro kentzen direla (egoki garraiatzen eta tratatzen direla) erabiltzaileek garbi-guneetan utzitako hondakinak.

# GURE KONPROMISOAK



Konpromisoen betetze-mallaren adierazleak [www.bizkaia.eus](http://www.bizkaia.eus) eta [www.garbiker.bizkaia.eus](http://www.garbiker.bizkaia.eus) web-orrian publikatzen dira urtero.

Bitarteko hauek baliatuz aurkez daitezke keak, erreklamazioak eta iradokizunak: garbigune guztietan, [garbiker@bizkaia.eus](mailto:garbiker@bizkaia.eus) e-mailen bidez, edo honako zenbaki honetara deituta: **94 403 40 90**. 15 egun balioduneko epearen barruan emango zaie erantzuna.

Neurri zuzentzaile eta konpentsatzaileak kontsulta daitezke zerbitzu-kartaren dokumentu osoan.

## 1. ZERBITZUA: Hondakinen gaikako bilketa

### GURE KONPROMISOAK

#### 1.1.

Arreta adeitsua eta profesionala eskaintzea garbiguneen erabiltzaileei, eta, batez beste, 8,6 puntu baino gehiago lortzea horri buruzko galderan gogobetetasun-inkestan.

#### 1.2.

Hondakin-edukiontzi guztietan jartzea seinaleak, bertan utzi beharreko hondakinen izenarekin eta argazkiarekin.

#### 1.3.

Garbigune guztien kokalekua zehaztea, Garbikerren web-orria bakoitzaren helbidea eta koordinatuak adieraziz, horrela erabiltzaileek errazago topa ditzaten garbiguneak.

#### 1.4.

Garbigune guztietan eta web-orrian jartzea garbiguneen funtzionamendu-erregelamendua, bai eta haien ordutegiak eta irekita dauden egunak ere.

#### 1.5.

Garbigune guztietan eta web-orrian jartzea garbiguneen funtzionamendu-erregelamendua, bai eta haien ordutegiak eta irekita dauden egunak ere.

#### 1.6.

Garbigune guztiak egotea egoera onean, garbi, zainduak eta egoki mantenduak, eta, batez beste, 8,5 puntu baino gehiago lortzea horri buruzko galderan gogobetetasun-inkestan.

### NOLA NEURTZEN DITUGU

#### 1.1.

Gogobetetasun-inkestan erabiltzaileek adierazitako gogobetetasunaren balorazioa, langileen adeitasunari eta laguntzeko prestutasunari dagokionez.

#### 1.2.

Seinaleztatutako edukiontziak, %-tan.

#### 1.3.

Web-orrian seinalaturiko garbiguneak, %-tan.

#### 1.4.

Zenbat garbigunetan dagoen eskuragarri Garbiguneen funtzionamendu-erregelamendua, %-tan.

#### 1.5.

Edukiontzien irisgarritasunari dagokionez, gogobetetasun-inkestan erabiltzaileek adierazitako gogobetetasunaren balorazioa.

#### 1.6.

Gogobetetasun-inkestan erabiltzaileek adierazitako gogobetetasunaren balorazioa, ordenari eta garbitasunari dagokionez.

ZERBITZU-KARTAREN ARDURA DUEN UNITATEA:

**GARBIKER AB, S.A.**

—

Gran Vía kalea, 44-1. ezk.

48011- BILBAO

Tel.: 94 403 40 90

garbiker@bizkaia.eus /

www.garbiker.bizkaia.eus

