

| | | | |
|--|---------------------------|-------------------|--------------|
|  BORTZIRIETAKO HIRI-HONDAKINEN MANKOMUNITATEA | <h1>ZERBITZUEN KARTA</h1> | KODEA | OR. |
| | | 2 ERANSKINA MC | 1/ |
| | | Data | Berr. |
| | | 2006ko iraila | 1 |

EMATEN DITUEN ZERBITZUAK, HARTU DITUEN KONPROMISOAK ETA BETETZE ADIERAZLEAK

| ZERBITZUA | | XEHETASUNAK | ERABILTZAILAK | MAIZTASUNA/ ORDUTEGIA |
|---|------------------------------|--|--|---|
| Gai organikoen eta gainerakoek bilketa | Edukiontzi berdea | Hiri-hondakinak: -Etxeko jakien eta kontsumorako gaien hondakinak -Etxeko berogailuen errautsak -Herritarrek espaloiak garbitzean bildutako hondakinak. | Etxeak | Astean hirutan (astearteetan, ostegunetan eta larunbatetan) Etxalarren, Igantzin eta Arantzan. |
| | | Hiri-hondakintzat har daitezkeen hondakinak | Dendak, Industria, Ostalaritza eta Osasun Etxeak | Astean bostetan (astelehenetan, astearteetan, asteazkenetan, ostiraletan eta larunbatetan) Beran eta Lesakan. |
| Gaikako bilketa | Edukiontzi urdina | Papera/ kartoia, egoki tolestu edo zatitua eta plastiko, egur, metal eta abarrik gabe. | Etxeak | Astean behin |
| | Igloo edukiontzi berdea | Poltsa, estalki eta tapoirik gabeko beirak | Dendak, Ostalaritza eta Osasun Etxeak (hiri-hondakintzat har daitezkeenak) | Hilean behin |
| | Edukiontzi horia | Ontziak: metala, plastikoa, brika | | Astean behin |
| | Pilak botatzeko edukiontziak | Pilak, bateria txikiak | | Edukinontziak beterik daudenean jasoko dira |



BORTZIRIETAKO
HIRI-HONDAKINEN MANKOMUNITATEA

ZERBITZUEN KARTA

KODEA

OR.

2 ERANSKINA
MC

2/

Data

Berr.

2006ko iraila

1

| ZERBITZUA | | XEHETASUNAK | ERABILTZAILEAK | MAIZTASUNA/ ORDUTEGIA |
|-------------------------|----------------------------------|---|-----------------------------------|---|
| Bilketa bereziak | Etxean/ aterik ate | Papera/ kartoia | Dendak eta industriak | Astean behin |
| | | Tamaina handiko gauzak (altzariak, traste zaharrak...) | Etxeak eta bulegoak | Astean behin. Mankomunitateari aldeztu aurretik dei egin behar zaio |
| | | Siloetako plastikoak | Nekazaritza ustiaketak | Mankomunitateari aldeztu aurretik dei egin behar zaio |
| | Ibilgailu ibiltaria | Etxeko hondakin arriskutsuak: olioak, fluoreszenteak, pinturak, disolbatzaileak, bateriak, medikamentuak, ... | Etxeak | Hilean behin |
| | Erabilera eskusiboko edukiontzia | Hiri-hondakintzat har daitezkeen hondakinak | Industriak, zerbitzuak eta dendak | Banakako hitzarmenen arabera |
| | Zabortegia | Erabilitako pneumatikoak | Etxeak | Interesatuak eraman behar du |
| | Besterik | Abandonatutako ibilgailuak | Etxeak | Udalak aldeztu aurretik eskatu behar du |
| | Besterik | Etxeko animalia hilak | Etxeak | |

| | | | |
|---|---------------------------|-------------------|-------|
|  <p>BORTZIRIETAKO HIRI-HONDAKINEN MANKOMUNITATEA</p> | <h2>ZERBITZUEN KARTA</h2> | KODEA | OR. |
| | | 2 ERANSKINA MC | 3/ |
| | | Data | Berr. |
| | | 2006ko iraila | 1 |

ZERBITZUA: *bilketa (gai organikoak, sailkatua eta bereziak)*

| Konpromisoa | Adierazlea |
|---|---|
| Mankomunitateari atxikitako udalerrietan bilketa sailkatua bultzatzea | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Aitzineko urtean bildutako kg kopurua handitzea ▪ ECOEMBES enpresatik jasotako aurrekontua handitzea ▪ Aitzineko urteekin alderatuta, saldutako paper kopurua handitzea |
| Bilketa modalitate bakoitzerako ezarritako maiztasuna/ ordutegia betetzea | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Zerbitzuaren gaineko erreklamazio/ gorabehera kopurua |
| “Berezien” bilketari dagokionez, aldez aurretik eskatu beharko du partikularrak zerbitzua | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Zerbitzuaren gaineko erreklamazio/ gorabehera kopurua ▪ Erantzundako erreklamazio kopurua |
| Hondakin arriskutsuak: urte oro jakinaraziko dira bilketa egunak eta orduak, zerbitzuaren biztanle onuradunei urte oro bidaliko zaien egutegiaren bidez | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Zerbitzuaren berri emateko urte oro bidalitako argitalpen kopurua |
| Jakinartzea, ezinbertzeko kasuetan, hondakinen bilketa aitzinera eramateko ezintasuna, bere izaera edozein izanik ere, udal bandoaren edota tokiko prentsaren bidez | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Erreklamazio kopurua |
| Zerbitzuan esku hartzen duten enpresa esleipendunen kalitate maila ikuskatzea | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Enpresa esleipendunek emaniko zerbitzuetan izaniko gorabehera/ ezadostasun kopurua ▪ Enpresa esleipendunaren kudeaketa ezegokiarengatik bezeroek aurkeztutako erreklamazio kopurua |
| Mankomunitateak emaniko jarraibideak behar bezala betetzen direla zaintzea eta aipaturiko arauak betetzen ez dituen erabiltzailea oro zehatzea | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Zehapen kopurua |

| | | | |
|---|---------------------------|-------------------|-------|
|  <p>BORTZIRIETAKO HIRI-HONDAKINEN MANKOMUNITATEA</p> | <h2>ZERBITZUEN KARTA</h2> | KODEA | OR. |
| | | 2 ERANSKINA MC | 4/ |
| | | Data | Berr. |
| | | 2006ko iraila | 1 |

| Konpromisoa | Adierazlea |
|--|--|
| <p>Udalerrii ekipamenduz eta azpiegituraz hornitzea, bilketa sailkatuaren kalitatea eta kantitatea handitzeko</p> <p>Edukiontzia:</p> <ul style="list-style-type: none"> Edukiontzi mota, kopurua eta egokitasuna aztertu eta jarraipena egitea. Kalteak jaso dituzten edukiontziak konpontzea 72 orduko epean, batez berte. | <ul style="list-style-type: none"> Erreklamazio/ gorabehera kopurua Edukiontziak/ biztanleak ratioa Desbideratzeen ehunekoa, ezarritako batez bertzeko denborarekiko |
| <p>Bilketa tokiak:</p> <ul style="list-style-type: none"> Biltzeko tokien kokapen eta kopuruaren egokitasuna aztertu eta jarraipena egitea. Ukitutako auzokideei aldaketak eta bilketa toki berriak jakinaraztea. Bilketa zerbitzuak ingurumenean duen eragina (zaratak, usainak, zikinkeria...) murriztea. Bilketa tokien garbitasuna eta txukuntasuna kontrolatzea, aldi behingo ikuskapenen bidez. | <ul style="list-style-type: none"> Arrazoi horrengatik jasotako erreklamazioak gutxitzea Enpresa esleipendunaren garbiketa planaren betetze maila Eginiko ikuskapen kopurua Atzemandako ez-betetze kopurua |

ZERBITZUA: tramitazioak (altak, bajak, tasak kobratzea)

| Konpromisoa | Adierazlea |
|--|--|
| Udalekin batera, zerbitzuaren erabiltzaileen datuak etengabe eguneratzea, altak eta bajak erraztu ahal izateko, datuen konfidentzialtasuna bermatuz betiere. | <ul style="list-style-type: none"> Tasak kobratzean, erabiltzaileen alta edota bajetan aurkitutako akats kopurua Jasotako erreklamazio kopurua |
| Zerbitzuaren eskaerak eta/edo bertzelako eskaerak modu atseginean eta profesionalean egitea. | <ul style="list-style-type: none"> Bezeroaren gogobetetze maila |
| Iradokizun eta erreklamazioak jaso eta idatziz erantzutea 72 orduko epean. | <ul style="list-style-type: none"> Erreklamazioak erantzuteko batez bertzeko denbora |
| Zerbitzuen tasak jakinaraztea urtero, NAOean argitaratuta, bandoen bidez eta/edo prentsa idatzian argitara emanik. | <ul style="list-style-type: none"> Garaiz argitaratzea |
| Zerbitzuarekin zerikusia duen informazio eguneratua eskuratzeko aukera erraztea erabiltzaileari (araudia, noraino heltzen den, maiztasunak eta bilketa egunak, harremanetarako telefonoak...), web orriaren bidez edo bertzelakoak erabilia (telefonoa, aurrez aurrekoa, posta elektronikoa...). | <ul style="list-style-type: none"> Web orriaren eguneratze maila |

| | | | |
|---|---------------------------|-------------------|-------|
|  <p>BORTZIRIETAKO HIRI-HONDAKINEN MANKOMUNITATEA</p> | <h2>ZERBITZUEN KARTA</h2> | KODEA | OR. |
| | | 2 ERANSKINA MC | 5/ |
| | | Data | Berr. |
| | | 2006ko iraila | 1 |

ZERBITZUA: Informazioa/ dibulgazioa

| Konpromisoa | Adierazlea |
|---|---|
| Ahalik eta herritar kopuru handiena informatu eta sentsibilizatzea hondakinak modu egokian kudeatzeri buruz, beren laguntzaren garrantzia azpimarratuz. | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Zerbitzuaren erabiltzaileei igorritako eskuorri eta dibulgaziorako materialen kopurua |
| Birziklapena bultzatzea, gaiaren inguruan dauden helburuak eta araudia betetze aldera. | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Bilketa sailkatua handitzea, aitzineko urtearekin alderatua |
| Bertze erakunde batzuekin elkarrekin lan egitea gure eskualdean informazioa zabaltzeko ekintzetan. | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Abian jarritako ekimen kopurua |
| Datuak urtero argitaratzea (web orria, Ttipi-Ttapa, tokiko irratia,...) : <ul style="list-style-type: none"> ✓ Bilketa zerbitzuaren eragina eskualdean. ✓ Karta honetan hartutako konpromisoen betetze maila. | |
| Ondokoek eskaturiko informazioa ematea: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Administrazioak eskaturikoa, ezarritako epea betez. ✓ Enpresak edo herritarrek eskaturikoa, ahalik eta denborarik laburrenean. | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Epeen betetze maila ▪ Erantzuteko erabilitako denboraren batez bestekoa |