



GOBIERNO  
DE ESPAÑA

GOBERNUAREN  
ORDEZKARITZA  
EUSKAL AUTONOMIA  
ERKIDEGOAN

GOBERNUAREN  
ORDEZKARIORETZA  
BIZKAIAN



# Gobernuaren Ordezkariordeztza Bizkaian

## Zerbitzuen Karta

**2016-2019**



NIPO: 785-17-062-0

Babestu ingurunea. Ez inprimatu beharrezkoa ez bada.

## EmatEn DirEn Zerbitzuak

- ▶ **HERRITARRENTZAKO INFORMAZIO ETA ARRETA BULEGOA. 060 BULEGOA.** Orientazioa herritarrari, Estatuko Administrazio Orokorraren zerbitzu eta administrazio prozeduretan. Herritarrentzat interes orokorrekoak diren gaiei buruzko informazioa eta argibideak. Agirien erregistroa.
- ▶ **HERRITARREN ESKUBIDEAK.** Armak, lehergailuak eta piroteknia edukitzea eta erabiltzea. Zehapen espedienteen izapidetzea (herritarren segurtasuna, trenak).
- ▶ **NAHITAEZKO DESJABETZE EPAIMAHAI PROBINTZIALA.** Epaimahaiaren Idazkaritza. Desjabetze Espedienteen izapidetzea.
- ▶ **HERRI BABESA.** Jardueren koordinazioa eta aholkularitza tenikoa interes nazionalako larrialdietan.
- ▶ **SEXU INDARKERIA.** Sexu indarkeria egoeretan, jarduerak prestatu eta euren jarraipena egin.
- ▶ **OSASUNA ETA GIZARTE POLITIKA.** Kanpoko Osasun arloko estatu eskumenak garatzea (salgai eta nazioarteko garraiobideen osasun kontrola, nazioarteko txertaketa, gorpuen nazioarteko lekualdatzeak, farmazia ikuskapenak eta drogen kontrola, Europar Elkarteko osasun tituluen egokitzapena).
- ▶ **NEKAZARITZA ETA ARRANTZA.** Arlo honetan dauden estatu eskumenak garatzea (arrantza ikuskapenak, animalia-osasun eta landare-osasun ikuskapenak).
- ▶ **LUR-GARRAIOAK.** Salgaiak eta bidaiariak errepidez garraiatzeko baimenak, garraiolarien erretirorako laguntzak, linea erregularretako bidaiarien erreklamazioak.
- ▶ **INDUSTRIA ETA ENERGIA.** Txostenak eta ebazpenak lehergailu, armategi, piroteknia eta energia instalazioen kontuetan.
- ▶ **LANA ETA INMIGRAZIOA.** Arreta itzuli diren etorkinei, gizarterlan eta izapide-aldiko soldaten argibidea. Informazio orokorra eta espedienteen bideraketa atzeritartasun gaian baimenak lortzeko.
- ▶ **EUSKADIKO GARRAIO TARTEKARITZA BATZA:** Eztatidak garraio kontratuetan.

## Herritar Eta Erabiltzaileen Eskubideak

Herri Administrazioen Araubide Juridikoaren eta Administrazio Prozedura Erkidearen 2015/39 Legean ezarritakoarekin bat etorrituz, herritarrek, indarreango aginduek, burutu nahi dituzten proiektu, jarduera edo eskabideei ezartzen dizkieten legezko betebeharrak buruzko informazioa eta orientazioa jasotzeko eskubidea daukate.

## Kalitate Konpromisoak

1. Bertan egiten diren kontsultak, gehienez 15 minutuko itxaronaldiaren ondoren erantzun\*.
2. Telefono deiak, gehienez 2 minutuko itxaronaldiaren ondoren erantzun\*.

3. Argibide orokorreko eskabideak gehienez 15 laneguneko epean erantzun idatzizko agiriak badira, eta 3 lagunetan, posta elektronikoa badira.
4. Kexak eta iradokizunak gehienez 10 laneguneko epean erantzun, horiek jaso eta hurrengo egunetik zenbatzen hasita.
5. Bidegabeko tasak itzultzeko izapideak gehienez 2 laneguneko epean egin.  
\*Atzerritarren Bulegoan izan ezik.
6. Atzerritarren Bulegoko aurretiazko hitzorduak, gehienez 15 egunen buruan eman.
7. Nazioarteko Txertaketa Zentruko aurretiazko hitzorduak, gehienez 10 laneguneko epean eman (ekainaren 1etik irailaren 30 bitarteko denboraldian salbu).
8. Dokumentatutako merkantzien osasun bidalketa eta bere ebazpenaren izapideak gehienez 24 orduko epean egin.
9. Artilleroko kartilak gehienez, 3 laneguneko epean luzatu.
10. Hondamendirik gertatuz gero laguntzak emateko espedienteak, eskabidea egin eta gehienez hurrengo 2 hilabetetan ebatzi.
11. Arma, lehergai, kartutxo eta piroteknia gaietako prozedurak, gehienez 15 laneguneko epean bideratu eta ebatzi.
12. Arma kontuetan, berreztertze errekurtsoak gehienez, 3 asteko epean ebatzi.
13. Tartekaritza Batzaren aurrean erreklamazioa egiteko behar diren inprimakiak, eskabidea egiten den egun berean igorri.

## Kalitate adierazieak

1. 15 minututan erantzundako bertoko kontsulten ehunekoa\*.
2. 2 minututan erantzundako telefono deien ehunekoa\*.
3. 15 lanegunetan (idatzizkoak) eta 3 lanegunetan (posta elektronikoa) erantzundako eskabideen ehunekoa.
4. 10 lanegunetan erantzundako kexa eta iradokizunen ehunekoa.
5. 2 lanegunetan burututako bidegabeko tasen itzulketen ehunekoa\*.  
\* Atzerritarren Bulegoan izan ezik.
6. Atzerritarren Bulegoan hamabost egunetan gehienez emandako aurretiazko hitzorduen ehunekoa.
7. NTZ-an nazioarteko 10 lanegunetan gehienez emandako aurretiazko hitzorduen ehunekoa (udaldian, hau da, ekainaren 1etik irailaren 30era izan ezik).
8. Aurkeztutako merkantzien osasun bidalketa eta beren ebazpena gehienez 24 orduetan bideratu den ehunekoa.
9. 3 lanegunetan gehienez luzatutako kartilen ehunekoa.
10. Hondamendi egoeragatiko laguntza-eskaera egin eta gehienez hurrengo 2 hilabeteetan ebatzi diren espedienteen ehunekoa.
11. 15 lanegunetan gehienez bideratutako arma, lehergai, kartutxo eta piroteknia gaietako prozeduren ehunekoa.

12. Arma kontuetan, 3 astetan ebatzitako berrettertzeko errekurtsoen ehunekoak.
13. Tartekaritza Batzaren aurrean erreklamazioa egiteko, eskabidea egiten den egun berean igorritako informazio eta inprimakien ehunekoak.

## **ZuEntZE nEurriak, Kalitate aDiEraZIEak aitortu DirEn Konpromisoak bEtE EZEan**

Gutun honetan aitortutako konpromisoak ez betetzeagatiko erreklamazioak, bere arduraduna den unitatera bidal daitezke. Erakundeko arduradunak herritarrari, burututako jardueraz eta horrela badagokio, hartutako neurriez informatuko dio. Era berean, aipatutako erreklamazioetan akatsik egon dela ikusten bada, parkamena eskatuko du.

Gutun honetan aitortutako konpromisoak ez betetzeagatiko erreklamazioek ez dute inoiz Administrazioaren ondare-erantzunkizunik ekarriko.

## **Herritarrek Eta Erabiltzaileek parte HartZEko MoDuak**

Gobernuaren Ordezkariordeztako Zerbitzuak erabiltzen dituzten herritarrek eta erabiltzaileek, zerbitzua hobetzen lagundu ahalko dute, honako baliabide hauen bidez:

1. Euren iritziak, aldizka egiten diren inkestetan adieraziz.
2. Kexak eta iradokizunak, Karta honetan aurreikusitakoaren arabera eginez.

## **KExak Eta İradokİZunak**

Herritarrek, Gobernuaren Ordezkariordeztako Zerbitzuen funtzionamenduari buruz dauzkaten kexak eta iradokizunak, honako modu hauetan aurkeztu ahalko dituzte:

- Herritarrentzako Informazio eta Arreta Bulegoan eta jendaurreko gainontzeko unitateetan eskuragarri dagoen Kexa eta Iradokizun Orria betez.
- Postaz.
- Posta elektronikoz, [secretario\\_general.bizkaia@correo.gob.es](mailto:secretario_general.bizkaia@correo.gob.es) helbidera bidaliz edo honako egoitza elektronikoko bidez: <https://sede.administracionespublicas.gob.es>

## AURKEZPENA

Gobernuaren Bizkaiko Ordezkariordeztza, Gobernuaren Euskal Autonomia Erkidegoko Ordezkaritzaren organoa da, Bizkaiko probintzian, zuzenean Ordezkariordearen menpe aritzen dena.

Gobernuaren Ordezkariordezek Espainiako geografia osatzen duten probintzietan daukaten helburua, herritarrei zerbitzua ematea eta bertan lan egiten duten langile eta arduradunena, zerbitzu horren kalitatea etengabe hobetzea da.

Zerbitzuen Kartak, Ogasun eta Herri Arduralaritzen Ministerioak, administrazio zerbitzuen kalitatea hobetzeko daukan plangintzaren barruan sustatu dituen eboluzio-jardueren taldean integratuta daude Administrazio berria eraikitzeko helburuaz eta, aipatutako horretan, eraginkortasun, gardentasun eta erabakien xede bihurtu nahi duten herritarrei zerbitzu egokia emate printzipioak nagusi izango dira.

## HELBIDEAK ETA TELEFONOAK

### GOBERNUAREN ORDEZKARIORDEZTA BIZKAIAN

Federico Moyua Plaza, 5.

Herritarrentzako Informazio eta Arreta Bulegoa eta Erregistro Orokorra  
Elcano kalea, 10.

UNITATEA	TELEFONOA	POSTA ELEKTRONIKOA
TELEFOGUNEA FAXA	944 509 000 944 509 161	<a href="mailto:telecomunicaciones.bizkaia@correo.gob.es">telecomunicaciones.bizkaia@correo.gob.es</a>
Idazkaritza Nagusdia	944 509 016	<a href="mailto:secretaria_general.bizkaia@correo.gob.es">secretaria_general.bizkaia@correo.gob.es</a>
Idazkariordeztza Nagusia	944 509 018	<a href="mailto:vicesecretaria_general.bizkaia@correo.gob.es">vicesecretaria_general.bizkaia@correo.gob.es</a>
060 Bulegoa eta Erregistroa	944 509 485	<a href="mailto:informacion_registro.bizkaia@correo.gob.es">informacion_registro.bizkaia@correo.gob.es</a>
Herritarren Eskubideak	944 509 019	<a href="mailto:personal_sanciones.bizkaia@correo.gob.es">personal_sanciones.bizkaia@correo.gob.es</a>
Nahitaezko Desjabetze Epaimahai Probintziala	944 509 018	<a href="mailto:jurado_expropiacion.bizkaia@correo.gob.es">jurado_expropiacion.bizkaia@correo.gob.es</a>
Sexu Indarkeriaren kontrako Unitatea	944 509 337	<a href="mailto:unidades_violencia.bizkaia@correo.gob.es">unidades_violencia.bizkaia@correo.gob.es</a>
Herri Babesa	944 509 486	<a href="mailto:proteccion_civil.bizkaia@correo.gob.es">proteccion_civil.bizkaia@correo.gob.es</a>
Industria eta Energia	944 509 010	<a href="mailto:industria_energia.bizkaia@correo.gob.es">industria_energia.bizkaia@correo.gob.es</a>
Nekazaritza eta Arrantza	944 509 021	<a href="mailto:dependencia_agricultura.bizkaia@correo.gob.es">dependencia_agricultura.bizkaia@correo.gob.es</a>
Lan eta Inmigrazioa – Atzeritarren Bulegoa	944 509 435	<a href="mailto:dependencia_trabajo.bizkaia@correo.gob.es">dependencia_trabajo.bizkaia@correo.gob.es</a>
Osasuna eta Gizarte Politika	944 509 020	<a href="mailto:sanidad_exterior.bizkaia@correo.gob.es">sanidad_exterior.bizkaia@correo.gob.es</a> <a href="mailto:dependencia_sanidad.bizkaia@correo.gob.es">dependencia_sanidad.bizkaia@correo.gob.es</a>
Muga Ikuskapen Puntua (MIP)	944 509 150	<a href="mailto:administración-pif.bizkaia@correo.gob.es">administración-pif.bizkaia@correo.gob.es</a>
Lur-Garraioak	944 509 246	<a href="mailto:unidad_transportes.bizkaia@correo.gob.es">unidad_transportes.bizkaia@correo.gob.es</a>
Garraio Tartekaritza Batza	944 509 325	<a href="mailto:junta_arbitral.bizkaia@correo.gob.es">junta_arbitral.bizkaia@correo.gob.es</a>
Lurralde Administrazioa	944 509 014	<a href="mailto:administracion_territorial.bizkaia@correo.gob.es">administracion_territorial.bizkaia@correo.gob.es</a>

## KOKAPEN PLANOA



### NOLA HELDU:

Gobernuaren Ordezkariordeztara garraio publikoz, metroz eta hiri-autobusez (01, 10, 13, 18, 26, 27, 31, 38, 48, 56, 62, 72, 76 y 77 autobuslineak) eta hiriarteko autobusez hel daiteke. Gainera, gure egoitzatik ez oso urrun, Abando-Indalecio Prieto aldiriko tren geltokia (Plaza Biribila, 2) eta Garellano - Termibus autobus geltokia (Gurtubay Kalea, 1) daude.

## JENDAURREKO ORDUTEGIAK

### Herritarrentzako Informazio eta Arreta Bulegoa eta Erregistro Orokorra

09:00 etatik 17:30 etara, astelehenetik ostiralera.

09:00 etatik 14:00 etara, larunbatetan.

#### **Ekainaren 16 tik irailaren 15 era:**

08:00 etatik 15:00 etara astelehenetik ostiralera.

09:00 etatik 14:00 etara, larunbatetan.

#### **Gainontzeko zerbitzuak:**

09:00 etatik 14:00 etara, astelehenetik ostiralera.

## ZERBITZUEN KARTAREN UNITATE ARDURADUNA

Estatuko Administrazio Orokorraren Gobernuaren Ordezkariordeztako Idazkaritza Nagusia, Zerbitzuen Kartaren Unitate arduraduna da. Aipatutako Karta betetzen dela zaintzeaz eta dagozkion hobetze- neurriak konprobatzeaz arduratuko da.



GOBERNUAREN  
ORDEZKARITZA  
EUSKAL AUTONOMIA  
ERKIDEGOAN

GOBERNUAREN  
ORDEZKARIORDEZTA  
BIZKAIAN