

SARRERA eta IRISMENA

ZERBITZU KARTAk Bermeoko Udalak Bermeon, bizi, lan egin zein bisitan etortzen diren pertsona guztiei eskaintzen deutsezan zerbitzuen eta horiek eskaintzeko moduan hartutako konpromisoez jakinarazten dien dokumentua da, euren premiei eta itzaropenei erantzuteko helburuarekin.

Gainera, konpromisoak betetzen ditugula ziurtatzeko, bi hilabetero horien azterketa egin eta emaitzetaz web gunean informatu ez ezik, urte birik behin Zerbitzuen Agiriaren ebaluaketa egiten du udalak, hobekuntza beharriaznak identifikatu eta zerbitzuak garatzeko.

Zerbitzu Kartaren ardura duen unitatea: Merkataritza Saileko BEHARGINTZA DA.
Zerbitzu karta honek, Behargintzak egiten duen kudeaketari dagokion irismena dauka.
2020ko abenduak XX TGBak onartu du eta urte biko indarraldia dauka, web gunean jakinarazita geldituko litezkeen egin beharreko aldaketen kalte barik.

1.-XEDEA

Busturialdeko eta tokiko garapen ekonomikoa sustatzea.

Gure bezero nagusia hurrengo da:

1. Enpresak (ertainak, txikiak edo..)
2. Merkatariak eta ostalariak (merkatariak,zerbitzu profesioanalak..)
3. Ekintzaileak

2.- ESKAINTZEN DITUGUN ZERBITZUAK

ZERBITZU OROKORRA	ZERBITZUA - EKINTZA
Ekintzailatza bultzatzea	<ul style="list-style-type: none">• Formazioa• Aholkularitza• Informazioa
Merkataritza eta Ostalaritza dinamizatzea	<ul style="list-style-type: none">• Formazioa• Aholkularitza• Informazioa
Enpresen lehiakortasuna sustatzea	<ul style="list-style-type: none">• Formazioa• Aholkularitza• Informazioa



3.-GURE KONPROMISOAK

ZERBITZU OROKORRA	ZERBITZUA EKINTZA	KONPROMISOAK	NOLA NEURTU
Ekintzailatza bultzatzea	Formazioa	Urtean behin egitea	Egindako ikastaroen kopurua
	Aholkularitza	%70a 6 hilabetetan bukatuta edukitzea	Lkuskaritza(igaroden hileak)
	Informazioa	Arreta atsegina eta informazioa eguneratuta mantentzea	Gogobetetze inkestan 10tik 8 lortzea
Merkataritza eta Ostalaritza dinamizatzea	Formazioa	Urtean behin egitea	Egindako ikastaroen kopurua
	Aholkularitza eta dinamizazioa	%50 proiektuen kudeaketa	Urtean zehar egindako proiektu kopurua
	Informazioa	Arreta atsegina eta informazioa eguneratuta mantentzea	Gogobetetze inkestan 10tik 8 lortzea
Enpresen lehiakortasuna sustatzea	Formazioa	Urtean behin egitea	Egindako ikastaroen kopurua
	Aholkularitza	%60 proiektuen kudeaketa	%60 proiektuen kudeaketa
	Informazioa	Arreta atsegina eta informazioa eguneratuta mantentzea	Gogobetetze inkestan 10tik 8 lortzea

3.1.- KONPROMISOEN JARRAIPENA

Goian adierazitako konpromisoen jarraipena egiteko ta horien betepen mailaz jabetzeko, Udalak, bi hilero, horien lanketa egin, datuak aztertu, konpromisoen betepen maila zehaztu eta desbideraketarik egotekotan, ekintza zuzentzaileak martxan jartzen ditu.

Herritarra Koodinazio gunea bi hilero bildu eta udaleko zerbitzu karta guztien konpromisoak lantzen ditu. Lanketa horretatik eratorritako emaitzak, publiko egiten dira, herritarrek, adierazleen emaitzak ezagutu, desbideraketataz jabetu eta azken horiekiko hartutako neurri zuzentzaileak zein proposatutako hobekuntzak aztertu ahal izateko.

Zerbitzu Karta honetan agertzen den konpromisoren bat bete ez dela antzematen badu herritarrak edo erabiltzaileak, erreklamazioa idatziz aurkeztu ahal izango du bai arreta zuzeneko bulegoan zein Egoitza Elektronikoan.

Kexa edo erreklamazio horiek guztiak lan talde berean aztertuko dira baina Zerbitzuko Arduradunak idatziz erantzungo dio, horretarako Udalak duen prozeduraren baitan, konpromiso hori zergatik ezin izan den bete jakinarazteko eta desbideratze hori zuzentzeko hartuko diren neurrien barri emateko.

3.2.-NON JAKINARAZTEN DUGU KONPROMISOAK BETE DIREN ALA EZ?



Udalak **Zerbitzu Kartak deitzen den atalean**, hile birik behin, Udaleko zerbitzu karta guztien jarraipenari dagozkion emaitzak publikatuko ditu. http://www.bermeo.eus/zerbitzuen_agiria.html

Atal berean, honakoak ere kontsultu ahal izango dira:

- 1.- Legedia aplikagarria
- 2.- Herritarren eskubide eta Ardurak
- 3.- Zerbitzu Karta honen edozein aldaketa.

3.3.- ZELAN HAR DEZAKET PARTE?

Herritarrek Zerbitzuen Agiri honen etengabeko hobekuntzan lagun dezakete eta berriuspenetan parte har dezakete.

Interesdunek Bermeoko Udalaren Antolakuntza Sailera jo beharko dute, helbide elektronikoa honen bidez: antolakuntzatek@bermeo.eus

3.4.-NON AURKEZ DAITEZKE KEXAK ETA IRADOKIZUNAK?

KEXAK ETA IRADOKIZUNAK aurkezteko moduak:

AURREZ AURRE: behaz bulegoan
UDAL WEB ORRIAN: bermeo.eus
TELEFONOZ: 010 / 946179100 (herritik kanpo)
KORREO ELEKTRONIKO BIDEZ: 010@bermeo.eus

PROZEDURA:

Identifikaturik aurkezten diran kexak eta iradokizunak, sarrera erregistroarekin Kexen eta iradokizunen liburuan sartzen dira, eta gehienez **15 egunetan** sail arduradunaren erantzuna jasoten dabe, erantzuteko interesdunak adierazitako modua jarraituta.

Kexaren edo iradokizunaren idatzia zein erantzuna, Kexen Liburuan artxibaturik gelditzen da.

Interesdunaren identifikazioa bermatzea ezinezkoa dan kasuetan, edukia sail erantzulearengana bideratzen da, kasu hauetan erantzutea ezinezkoa izanda ere, kontuan izateko.

Saileko arduradunak aste betetan erantzun ez badu, sailburu teknikoak eta politikoak abisu bat jasotzen dute, epea aurrera doala jakin dezaten.

Udal guztiko kexa eta iradokizunen egoera, bi hilerik behin Herritarrak koordinazio bileran aurkezten da eta Zuzendaritza Batzordean berri ematen da. Desbideraketaren bat egotekotan neurriak hartu eta publiko eginda.

4.- NON GAUDE?

Helbidea: Udal azokan Zubiaur tar kepa 26-28, 1^ogo solairua, 48370 Bermeo

ORDUTEGIA

HARREMANETARAKO DATUAK



Astelehenetik eguenera: 9:00-14:00
Barikuetan: 10:30-14:00

e-posta: behargintza@bermeo.eus
Tel.: 94 617 91 90

