

AURKEZPENA

Gobernuaren Bizkaiko Ordezkariordeztza, zuzenean Gobernuaren Euskal Autonomia Erkidegoko Ordezkararen menpe aritzen den Estatuko Administrazio Orokorren organoa da.

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

Zerbitzuen Kartak, Lurralde Politika eta Funtzio Publikoko Ministerioak, administrazio zerbitzuen kalitatea hobetzeko daukan plangintzaren barruan sustatu dituen eboluzio-jardueren taldean integratuta daude Administrazio berria erakitzekeko helburuaz eta, aipatutako horretan, eraginkortasuna, gardentasuna eta erabakien xede bihurtu nahi duten herritarrei zerbitzu egokia emateko printzipioak nagusi izango dira.

JENDAUERREKO ORDUTEGIAK

Informazioa eta Herritarrari Arreta emateko Bulegoa eta Erregistro Orokorra

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

Ekainaren 16tik irailaren 15era:

- 08:00etatik 15:00etara astelehenetik ostiralera

Gainerako zerbitzuak:

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

ZERBITZUEN KARTAREN UNITATE ARDURADUNA

Estatuko Administrazio Orokorren Gobernuaren Ordezkariordeztako Idazkaritza Nagusia, Zerbitzuen Kartaren Unitate arduraduna da.

Aipatutako Karta betetzen dela zaintzeaz eta dagozkion hobetze-neurriak konprobatzeaz arduratuko da.

Helbidea: Federico Moyua Plaza, 5 - 48071 Bilbao
Telefonoa: 944 509 016

Posta elektronikoa: secretario_general.bizkaia@correo.gob.es

Zure eskura daukazu agiri honen gaztelerazko bertsioa

KOKAPEN PLANOA



NOLA HELDU:

Metroz, hiri-autobusez (01, 10, 13, 18, 26, 27, 31, 38, 48, 56, 62, 72, 76 y 77 autobuslineak) eta hiriarteko autobusez. Abando-Indalecio Prieto aldiriko tren geltokia (Plaza Biribila, 2) eta Garellano - Termibus autobus geltokia (Gurtubay Kalea, 1).

HELBIDEAK, TELEFONOAK ETA HELBIDE ELEKTRONIKOAK

GOBERNUAREN ORDEZKARIORDEZTZA BIZKAIAN

Federico Moyua Plaza, 5

Informazioa eta Herritarrari Arreta emateko Bulegoa eta Erregistro Orokorra Elcano kalea, 10

UNITATEA	TELEFONOA	POSTA ELEKTRONIKOA
TELEFONOAGUNEA	944 509 000	telecomunicaciones.bizkaia@correo.gob.es
FAXA	944 509 161	
Idazkaritza Nagusia	944 509 016	secretario_general.bizkaia@correo.gob.es
Idazkariordeztza Nagusia	944 509 018	vicesecretaria_general.bizkaia@correo.gob.es
Erregistroa	944 509 485	informacion_registro.bizkaia@correo.gob.es
Herritarren Eskubideak	944 509 019	personal_sanciones.bizkaia@correo.gob.es
Nahitaezko Desjabetze Epaimahai Probintziala	944 509 018	
Emakumearenganako Indarkeriaren kontrako Unitatea	944 509 337	jurado_expropiacion.bizkaia@correo.gob.es
Herrri Babesa	944 509 486	unidades_violencia.bizkaia@correo.gob.es
Industria	944 509 010	proteccion_civil.bizkaia@correo.gob.es
Nekazaritza eta Arrantza	944 509 021	industria_energia.bizkaia@correo.gob.es
Lana	944 509 435	dependencia_agricultura.bizkaia@correo.gob.es
Atzeritarren Bulegoa	944 509 435	dependencia_trabajo.bizkaia@correo.gob.es
Osasuna	944 509 020	sanidad_exterior.bizkaia@correo.gob.es
Muga Ikuskapen Postua (MIP)	944 509 150	dependencia_sanidad.bizkaia@correo.gob.es
Lur-garraioak	944 509 246	administracion-pif.bizkaia@correo.gob.es
Garraioen Arbitraje	944 509 325	unidad_transportes.bizkaia@correo.gob.es
Batza	944 509 014	junta_arbitral.bizkaia@correo.gob.es
Lurralde Administrazioa	944 509 014	administracion_territorial.bizkaia@correo.gob.es

Egoitza elektronikoa:

<https://sede.administracionespublicas.gob.es>

Webgunea:

https://www.mptfp.gob.es/portal/delegaciones_gobierno/delegaciones/paisvasco/sub_bizkaia.html



Gobernuaren Ordezkariordeztza Bizkaian

Zerbitzuen Karta

2019-2022

Edita: Ministerio de Política Territorial y Función Pública
NIPO: 277-19-068-3



EMATEN DIREN ZERBITZUAK

► **INFORMAZIO BULEGOA ETA HERRITARREI ARRETA EMATEKO BULEGOA.** Herritarrari, Estatuko Administrazio Orokorraren zerbitzu eta administrazio prozeduretan lagundu. Herritarrentzat interes orokorrekoak diren gaietarako buruzko informazioa eta argibideak. Agirien erregistroa

► **HERRITARREN ESKUBIDEAK ETA HERRITARREN SEGURTASUNA.** Zehapen espedienteen izapidea (herritarren segurtasuna, trenak).

► **ADMINISTRAZIO BAIMENAK:** Arma, lehergai eta piroteknia kontuetan.

► **NAHITAEZKO DESJABETZE EPAIMAHAI PROBINTZIALA.** Epaimahaiaren idazkaritza. Desjabetze Espedienteen izapidea,

► **HERRI BABESA.** Jardueren koordinazioa eta aholkularitza teknikoa interes nazionalako larrialdietan.

► **EMAKUMEAREN GANAKO INDARKERIAREN KONTRAKO UNITATEA.** Genero indarkeria egoeretan, jarduerak prestatu eta euren jarraipena egin.

► **OSASUNA.** Kanpoko Osasun arloko estatu eskumenak garatzea (salgai eta nazioarteko garraiobideen osasun kontrola, nazioarteko txertaketa, gorpuen nazioarteko lekualdatzeak, farmazia ikuskapenak eta drogen kontrola, Europar Elkartearen 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 errekamazioak.

► **EUSKADIKO GARRAIOEN ARBITRAJE BATZA:** Eztabaidak garraio kontratuetan.

► **INDUSTRIA:** Zenbait kontutan (piroteknia, lehergaiak), baimenak eta urteko eta aparteko ikuskapenak egiteko bisitak.

► **LANA ETA INMIGRAZIOA.** Arreta itzuli diren etorkinei eta izapide-aldiko soldatak. Informazio orokorra eta espedienteen bideraketa atzeritartasun gaian baimenak lortzeko.

HERRITARREN ESKUBIDEAK

Administrazio Publikoaren Administrazio Prozedura Erkidearen 39/2015 Legean ezarritakoarekin bat etorri, 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. (Atzeritarren Bulegoan izan ezik).
2. Telefono deiak, gehienez 2 minutuko itxaronaldiaren ondoren erantzun. (Atzeritarren Bulegoan izan ezik).

3. Argibide orokorreko idatzizko eskabideak gehienez 15 laneguneko epean erantzun.
4. Posta elektronikoz egiten diren argibide orokorreko eskabideak gehienez 3 laneguneko epean erantzun.
5. Paperean aurkeztutako kexak eta iradokizunak gehienez 10 laneguneko epean erantzun.
6. Bidegabeko tasak itzultzeko izapideak gehienez 2 laneguneko epean egin. (Atzeritarren Bulegoan izan ezik).
7. Atzeritarren Bulegoko aurretiazko hitzorduak, gehienez 15 laneguneko buruan eman
8. Nazioarteko Txertaketa Zentroko aurretiazko hitzorduak, gehienez 10 laneguneko epean eman ekainaren 1etik irailaren 30 bitarteko denboraldian salbu.
9. Dokumentatutako merkantzien osasun bidalketa eta bere ebazpenaren izapideak gehienez 24 orduko epean egin.
10. Artilleroko kartilak gehienez, 3 laneguneko epean luzatu.
11. Hondamendirik gertatuz gero laguntzak emateko espedienteak gehienez 60 laneguneko epean ebatzi.
12. Arma, lehergai, kartutxo eta piroteknia gaietako prozedurak, gehienez 15 laneguneko epean bideratu eta ebatzi.
13. Arma kontuetan, berretzertzeko errekursoak gehienez, 21 laneguneko epean ebatzi
14. Garraioen Arbitraje Batzaren espedienteak gehienez, 3 hilabeteko epean ebatzi.

KALITATE ADIERAZLEAK

1. 15 minututan erantzundako bertoko kontsulten ehunekoa. (Atzeritarren Bulegoan izan ezik).
2. 2 minututan erantzundako telefono deien ehunekoa. (Atzeritarren Bulegoan izan ezik).
3. 15 laneguneko erantzundako informazio orokorreko idatzizko eskabideen ehunekoa.
4. Posta elektronikoz bidali eta 3 laneguneko erantzundako informazio orokorreko eskabideen ehunekoa.
5. 10 laneguneko erantzundako kexa eta iradokizunen ehunekoa.
6. 2 laneguneko burututako bidegabeko tasen itzulketen ehunekoa. (Atzeritarren Bulegoan izan ezik).
7. Atzeritarren Bulegoan 15 laneguneko gehienez emandako aurretiazko hitzorduen ehunekoa.
8. Nazioarteko Txertaketa Zentroan 10 laneguneko gehienez emandako aurretiazko hitzorduen ehunekoa, ekainaren 1etik irailaren 30era izan ezik.
9. Aurkeztutako merkantzien osasun bidalketa eta beren ebazpena gehienez 24 orduko epean bideratu den ehunekoa.
10. 3 laneguneko gehienez luzatutako artilleroko kartilak ehunekoa.
11. Hondamendi egoeratik laguntza-eskaera egin eta gehienez 60 laneguneko ebatzi diren espedienteen ehunekoa.
12. 15 laneguneko gehienez bideratutako arma, lehergai, kartutxo eta piroteknia gaietako prozeduren ehunekoa.

13. Arma kontuetan, 21 laneguneko epean ebatzitako berretzertzeko errekursoen ehunekoa
14. 3 hilabeteko epean ebatzitako espediente ehunekoa.

ZUZENTZE NEURRIAK, KALITATE ADIERAZLEAK AITORTU DIREN KONPROMISOAK BETE EZEAN

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

Gutun honetan aitortutako konpromisoak ez betetzeagatik errekamazioek 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 IRADOKIZUNAK

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

- Informazio Bulegoan eta Herritarrari Arreta emateko Bulegoan eta jendaurreko gainontzeko unitateetan eskuragarri dagoen Kexa eta Iradokizun Orria betez.
- Postaz.
- Posta elektronikoz, secretario_general.bizkaia@seap.minhap.es helbidera bidaliz.
- Jarraiko egoitza elektronikoko honen bitartez: <https://sede.administracionespublicas.gob.es>