



GOBIERNO
DE ESPAÑA

GOBERNUAREN
ORDEZKARITZA
EUSKAL AUTONOMIA
ERKIDEGOAN

GOBERNUAREN
ORDEZKARIORDETZA
ARABAN



Zerbitzuen karta 2024 - 2027

GOBERNUAREN ORDEZKARITZA
EUSKAL AUTONOMIA ERKIDEGOAN

GOBERNUAREN ORDEZKARIORDETZA ARABAN

365
24

Argitaratzen du: Lurralde Politikako eta
Memoria Demokratikoko Ministerioa
NIPO: 127-24-013-7
Argitaratze-urtea: 2024





AURKIBIDEA

Aurkezpena.....	3
Antolaketa eta funtzioak	4
Ematen diren zerbitzuak.....	5
Araudi erregulatzaileria	6
Herritarren eskubideak.....	7
Herritarrek zerbitzuak hobetzen laguntzeko eta parte hartzeko erak.....	8
Kexak eta iradokizunak.....	11
Berdintasun-, kalitate-, ingurumen babes-, irisgarritasun- eta lan-arriskuen prebentzio-planak eta neurriak	12
Kartaren unitate arduraduna	14





AURKEZPENA

Estatuaren Administrazio Orokorra lurraldean arduratzen da Estatuaren jardura modu deskontzentratuan gauzatzeaz. Gobernuaren Ordezkaritzaren titularrari dagokio Ordezkaritza hori autonomia-eremuan zuzentzea eta Autonomia Erkidegoko Administrazioarekin koordinatzea.

Beraz, Euskal Autonomia Erkidegoko Gobernuaren Ordezkaritzak, autonomia-eremuan, eta Arabako Gobernuaren Ordezkariordeztzak, probintzia-eremuan, biak Lurralde Politikako eta Memoria Demokratikoko Ministerioari atxikita, Sektore Publikoaren Araubide Juridikoaren urriaren 1eko 40/2015 Legean esleitutako eginkizun guztiak betetzen dituzte eta Estatuako Administrazio Orokorraren eta haren lurraldean dauden erakunde publikoen zerbitzu guztiak hobetzeko ekimenak koordinatu, gainbegiratu eta bultzatzen dituzte.

Testuinguru honetan, Euskal Autonomia Erkidegoko Gobernuaren Ordezkaritzarentzat eta Arabako Gobernuaren Ordezkariordeztarentzat, beren zerbitzuen kalitatearen kudeaketak leku nabarmena du herritarrekin dituen konpromisoen artean eta, horregatik, zerbitzuen karta hau barne-kudeaketako tresna garrantzitsua eta etengabeko hobekuntzaren eragilea da. Honek konpromisoak eta edukiak aldi berean behin berrikustea eskatzen du erakundearen errealitatera bereziki eta, oro har, Espainiako gizartearen egokitzeko.

Zerbitzuen karta honen helburua da honako hauek jakinaraztea:

- Aurrez aurre eta/edo telematikoki ematen diren zerbitzuak, horien kokapena eta sarbidea erraztuz.
- Hartutako konpromisoak eta kalitate-adierazleak, erabiltzaileen iradokizunei esker hobetu ahal izango direnak.
- Hartutako konpromisoak bete ezean eskaintzen diren zuzenketa-neurriak.

Horregatik guztiagatik, orain aurkezten den Zerbitzuen kartarekin, Euskal Autonomia Erkidegoko Gobernuaren Ordezkaritza honek eta Arabako Gobernuaren Ordezkariordeztak beren zerbitzuen prestazio eraginkorra eta kalitatezkoa eskaintzeko erronka berritzen dute, informazioaren teknologiak eta baliabideak haien kudeaketan erabiliz, eta gardentasun- eta gizarte-erantzukizunaren aldeko apustu irmoaren bidez, herritarren zerbitzura dagoen administrazio gisa jardun dezaten.

Euskal Autonomia Erkidegoko Ordezkaritzako eta
Arabako Gobernuaren Ordezkariordeztako titularra





ANTOLAKETA ETA FUNTZIOAK

Gobernuaren Ordezkaritzek eta Ordezkariordezek Sektore Publikoaren Araubide Juridikoaren urriaren 1eko 40/2015 Legean esleitutako eskumenak baliatzen dituzte Idazkaritza Nagusi baten bidez. Bere ardura da zerbitzu komunak kudeatzea, eta bere menpean ditu honako zerbitzu integratu hauek: Nekazaritza eta Arrantza Idazkaritza, Hezkuntza Goi-Ikuskaritza, Industria eta Energia, Osasuna eta Gizarte Politika, Lana eta Immigrazioa, Sustapena, eta Idazkaritza Nagusian sartutako beste zerbitzu edo unitate batzuk, hala nola Emakumearen aurkako Indarkeriaren aurkako Koordinazio Unitatea eta Babes Zibila.

Ordezkaritzen eta Ordezkariordezen titularren eskumenak honela sailkatzen dira:

- Estatuko Administrazio Orokorra eta haren erakunde publikoak zuzentzea eta koordinatzea.
- Gobernuaren jardunari buruzko informazioa eta herritarrei informazioa ematea.
- Beste administrazio publiko batzuekin koordinatzea eta lankidetzan aritzea.
- Jarduera publikoen legezotasuna kontrolatzea.
Politika publikoak hobetzeko proposatzea.
- Zehatzeko, desjabetzeko eta zehazten diren ahalmenak erabiltzea.
- Eskubide eta askatasunen erabilera askea eta segurtasun publikoaren bermea babestea, Estatuko Segurtasun Indar eta Kidegoen buruzagitza erabiliz.

Eskumen hauek gauzatzean, Idazkaritza Nagusiak erakundearen funtzionamendurako beharrezkoak diren unitate horizontalak zuzentzen ditu eta dagozkion ministerioen mende dauden lurraldearen gaineko eskumenak dituzten arloak koordinatzen ditu.

[Ministerioaren webgunean](#) Gobernuaren Ordezkaritzei eta Gobernuaren Ordezkariordezei eta Uharteetako Zuzendaritzei buruzko hainbat informazio kontsulta daiteke:

- Egitura, direktorioa eta kokapen-planoak.
- Aurretiko hitzordua eskatzea.
- Gaurkotasuneko albisteak.
- Proiektuak, kanpainak eta informazioa.
- Ematen diren zerbitzuak eta hauek eskatzeko izapideak.





EMATEN DIREN ZERBITZUAK

Euskal Autonomia Erkidegoko Gobernuaren Ordezkaritzan eta Arabako Gobernuaren Ordezkariordeztan zerbitzu ugari ematen dira, bai aurrez aurre bulegoetan bai telematikoki, dagokion egoitza elektronikoa bidez.

Emandako zerbitzuak kategoria hauetan taldekatzen dira, beren izaeraren arabera:

- 1 Herritarrei informazioa eta arreta.
- 2 Emakumearen aurkako indarkeria.
- 3 Espainian dauden etorkinei zuzendutako zerbitzuak.
- 4 Enpleguarekin edo emigranteekin lotutako zerbitzuak.
- 5 Unibertsitate-tituluak legeztatzea eta unibertsitate-tituluak eta profesionaltasun-ziurtagiriak jaso, erregistratu eta ematea.
- 6 Lehergailuekin eta pirotekniarekin lotutako espedienteak izapidetzea.
- 7 Desjabetzeak. Balio justuaren espedientea izapidetzea.
- 8 Estatuaren esku-hartzea larrialdi edo hondamendi egoeretan.
- 9 Nazioarteko txertaketa.
- 10 Farmazia-ikuskaritza.
- 11 Kanpo-osasuna.
- 12 Landare-osasuna: inportazio/esportazioaren kontrol fitosanitarioa.
- 13 Animalia-osasuna: inportazio/esportazioaren albaitari-kontrola.
- 14 Tasak itzultzea.
- 15 Garraioak.
- 16 Justizia.
- 17 Administrazio-zehapenei dagozkien espedienteak.
- 18 Administrazio-baimenen eskaerak.
- 19 Enpresentzako eta beste administrazio batzuentzako zerbitzuak.



**Kontsultatu hemen
zerbitzuen zerrenda
osoa**

Erabilgarri dauden zerbitzuen zerrenda osoak jasotzen ditu Euskal Autonomia Erkidegoko Gobernuaren Ordezkaritzan eta Arabako Gobernuaren Ordezkariordeztan ematen diren zerbitzu guztiak, prestazio modalitatea (presentziala eta/edo elektronikoa) eta zerbitzu jakin bakoitzerako lotura zuzena.



ZERBITZUETARA SARTZEKO ERA

Indarrean dagoen legediaren arabera, zenbait kolektibok harreman elektronikoaz erlazionatu behar izango dute Administrazioarekin.

Herritarrek, beren izenean jarduten, aukera dezakete zerbitzuetara sartzeko era. Ahal den guztietan, sarbide elektronikoa gomendatzen da, izapidetze arinagoa eta azkarragoa ziurtatzen delako.

1. Zerbitzu elektronikoetarako sarbidea

Zerbitzu elektronikoetara sartzeko, betekizun tekniko batzuk bete behar izango dira nabigatzaileari dagokionez eta erabiltzailearen identifikazio digitalari dagokionez, onartutako ziurtagiri, NAN, Ziurtagiri Digital edo cl@ve baten bidez. Elektronikoki sinatu behar den kasuetan, [AutoFirma](#) erabili behar izango da.



Betekizun tekniko eguneratuak honako esteka honetan kontsulta daitezke: [Requisitos técnicos - Administraciones Públicas \(administracionespublicas.gob.es\)](#).

2. Aurrez aurreko zerbitzuetarako sarbidea

Aurrez aurreko modalitateko zerbitzuak Euskal Autonomia Erkidegoko Gobernuaren Ordezkaritzaren bulegoetan eta Arabako Gobernuaren Ordezkariordeztan ematen dira.

[Ministerioaren webgunean](#) eskuragarri dagoen direktorioaren bidez kontsultatu ahal izango dituzu arreta-ordutegiak, posta-helbideak, telefonoak eta helbide elektronikoak.

Aurrez aurreko zerbitzu batzuek aurretiko hitzordua eska dezakete. Betekizun hau aurreko orrialdean aipatutako zerbitzu-zerrendan kontsulta daiteke.

ARAUDI ERREGULATZAILEA



Kontsultatu hemen
araudi erregulatzailea

Gobernuaren Ordezkaritzetan eta Gobernuaren Ordezkariordeztetan eta Uharteetako Zuzendaritzetan ematen diren zerbitzuak arautzen dituen araudia dokumentu erantsi batean jasotzen da.





HERRITARREN ESKUBIDEAK

Herritarrek Administrazio Publikoarekiko harremanetan dituzten eskubideak [Administrazio Publikoen Administrazio Prozedura Erkidearen urriaren 1eko 39/2015 Legearen 13. artikuluan](#) jasotzen dira, eta honako hauek dira::

- a) Administrazioarekin Sarbide-puntu elektronikoro orokor baten bidez komunikatzekoa.
- b) Bitarteko elektronikokoak erabiltzen lagundua izatekoa.
- c) Norberaren Autonomia Erkidegoko lurraldeko hizkuntza ofizialak erabiltzekoa.
- d) Informazio publikoa, artxiiboak eta erregistroak eskuratzekoa.
- e) Errespetuz eta begirunez tratatua izatekoa.
- f) Administrazioaren eta agintarien erantzukizuna eskatzekoa, hala dagokionean.
- g) Identifikaziorako eta sinadura elektronikorako bitartekoak lortzekoa eta erabiltzekoa.
- h) Datu pertsonalak babestekoa.

Hau guztia alde batera utzi gabe Konstituzioak eta legeek aitortutako eskubideak, eta administrazio-prozeduran interesa duten pertsonen eskubideak, [Administrazio Publikoen Administrazio Prozedura Erkidearen urriaren 1eko 39/2015 Legearen 53. artikuluan](#) jasotakoak, artikuluko horren bigarren atalean zehapen-prozeduretan ustez erantzukizuna duten pertsonen eskubide espezifikoek osatzen dituztenak.





HERRITARREK ZERBITZUAK HOBETZEN LAGUNTZEKO ETA PARTE HARTZEKO ERAK

Herritarrek, oro har, eta, bereziki, erakunde honetan ematen diren zerbitzuen erabiltzaileek jasotako zerbitzuak hobetzen lagundu eta parte har dezakete, besteak beste, honako bitarteko hauen bidez:

- a) **Gogobetetze-inkestak.** Erabiltzaileen gogobetetze-mailari buruzko azterlanak egiten dira aldizka, jasotako zerbitzuei buruz duten iritzia ezagutzeko eta hobetu beharreko alderdiak detektatzeko.
- b) **Kexak eta iradokizunak.** Kexak eta iradokizunak egin daitezke Zerbitzuen Karta honetako kexa eta iradokizunen atalean eta indarreko legerian aurreikusitakoaren arabera.
- c) **Idazki** edo komunikazio elektronikoak Zerbitzuen Karta honen unitate arduradunari zuzenduta.
- d) **Informazio-eskaerak,** Estatuko Administrazio Orokorraren Gardentasunaren Atarian aurreikusitako parte hartzeko mekanismoak erabiliz. Esteka honen bidez sar daiteke atari horretara.





KALITATE-KONPROMISOAK ETA ADIERAZLEAK

Ematen dituzten zerbitzuei dagokienez Euskal Autonomia Erkidegoko Gobernuaren Ordezkaritzak eta Arabako Gobernuaren Ordezkariordeztzak beren gain hartzen dituzten konpromisoak honela sailkatzen dira:

- **Prozedura-konpromisoak**, emandako zerbitzuen erantzun- eta izapidetze-epeekin lotuta.
- **Informazio-konpromisoak**, kontsultei erantzuteko denborak murriztuz eta teknologia berrien bidez herritarrei entzunez eta informatuz.

Jarraian, hartutako kalitate-konpromisoak eta horiek neurtzeko adierazleak agertzen dira.

PROZEDURA-KONPROMISOAK

KONPROMISOA	ADIERAZLEA
Ikasketak, tratamendu medikoa eta adingabeen oporrak bisetarako gobernu-txostenak izapidetzea, eskaera jasotzen denetik gehienez 15 egun balioduneko epean.	Hitzartutako epean izapidetutako txostenen %.
Nazioarteko adopzioetarako gobernu-txostenak izapidetzea eskaera jasotzen denetik gehienez 15 egun balioduneko epean.	Hitzartutako epean izapidetutako txostenen %.
Adituek egindako 100 kg-tik gorako artifizio piroteknikodun ikuskizunak egiteko baimen-eskaerak ebaztea, gehienez 6 egun balioduneko epean, nahitaezko txostenak jasotzen direnetik zenbatzen hasita.	Hitzartutako epean izapidetutako espedienteen %.
Edozein bide erabiliz jasotako kexei erantzutea Gobernuaren Ordezkaritzan eta Gobernuaren Ordezkariordeztan sartzen denetik gehienez 10 egun balioduneko epean.	Hitzartutako epean erantzundako kexen %.
Itzulitako Emigranteen Ziurtagiriak gehienez 15 egun balioduneko epean ematea eskaera jasotzen denetik zenbatzen hasita, baldin eta izapiderako behar den dokumentazio guztia badago.	Hitzartutako epean emandako ziurtagirien %.
Lehergailuak hornitzeko baimen-eskaerak gehienez 3 egun balioduneko epean ebaztea, eskaera jasotzen denetik zenbatzen hasita.	Hitzartutako epean ebatzitako espedienteen %.
Kanpo Osasuneko, Animalia-osasuneko eta Landare-osasuneko Ikuskaritzaren espedienteak ebaztea eskaera	Hitzartutako epean ebatzitako espedienteen %.





KONPROMISOA	ADIERAZLEA
jasotzen denetik gehienez egun baliodun bateko epean, betiere kontrol edo dokumentazio gehigarri behar ez bada.	
Erregistro Arloko Laguntza Bulegoan arreta emateko aurretiatzko hitzordua esleitzea, gehienez 5 egun balioduneko epean, eskaera jasotzen denetik zenbatzen hasita.	Hitzartutako epean emandako hitzorduen %.
Dokumentu akademikoetan sinadurak onartzeko izapideak egiteko aurretiatzko hitzordua ematea eskaera jasotzen denetik gehienez 5 egun balioduneko epean, sinadura horiek beste Estatu batzuetan ondorioak izan ditzaten legeztatu aurreko izapide gisa.	Hitzartutako epean emandako hitzorduen %.

INFORMAZIO-KONPROMISOAK

KOMPROMISOA	ADIERAZKEA
Informazioa eskatzen duten mezu elektronikoei erantzutea, Atzerriartasun Bulegoarenak izan ezik, posta jaso eta gehienez 2 egun balioduneko epean.	Hitzartutako epean erantzundako mezu elektronikoen %.
Atzerriartasun Bulegoari informazioa eskatzen duten mezu elektronikoei gehienez 3 egun balioduneko epean erantzutea, mezua jasotzen denetik zenbatzen hasita.	Hitzartutako epean erantzundako mezu elektronikoen %.
Genero-indarkeriaren biktimei gehienez 2 egun balioduneko epean arreta ematea eskatzen denetik zenbatzen hasita.	Hitzartutako epean artatutako biktimen %
Sare sozialen bidez aurkeztutako informazio-eskaerei gehienez egun baliodun bateko epean erantzutea.	Hitzartutako epean erantzundako eskaeren %.



Kontsultatu hemen
konpromisoen betetze-
maila

Aldian behin, Karta honetan hartutako **konpromisoen betetze-maila** argitaratuko da, konpromiso horien jarraipena eta kontrola egiteko ezarritako adierazleen arabera, bai eta, hala badagokio, hartutako neurri zuzentzaileen arabera ere.





KONPROMISOAK EZ BETETZEAGATIK ZUZENTZEKO NEURRIAK

Karta honetan adierazitako konpromisoren bat betetzen ez bada, erabiltzaileek Kartaren ardura duen unitatera jo ahal izango dute idazki edo posta elektronikoa bidez, argi eta garbi zehaztuta::

- Bete ez den konpromisoa.
- Ez-betetze hori eragin duten gertakariak.
- Erantzuteko harreman-modu bat.

Kartaren ardura duen unitateak ez-betetze posiblearen arrazoiak eta, hala badagokio, hartutako jarduketa eta neurrien berri emango dio interesdunari.

Karta honetan hartutako konpromisoak ez betetzeagatik egindako erreklamazioek ez dute, inola ere, Administrazioaren ondare-erantzukizunik ekarriko.

KEXAK ETA IRADOKIZUNAK

Uztailaren 29ko 951/2005 Errege Dekretuaren IV. kapituluaren ezarritakoaren arabera (irailaren 3ko BOE), herritarrek kexak eta iradokizunak aurkez ditzakete Gobernuaren Euskal Autonomia Erkidegoko Ordezkaritzaren eta Arabako Gobernuaren Ordezkariordeztaren unitateen jardura zehatzei buruz, edo funtzionamendu orokorrari buruz, honako leku eta modu hauetan:

- Aurrez aurre, Herritarren Informazio eta Arretarako Bulegoan edo Erregistro arloko Laguntza Bulegoan (OIAC/OAMR) eskuragarri dagoen kexa-iradokizun inprimakia betez.
- Posta arruntez.
- Posta elektronikoz quejasysugerencias.alava@correo.gob.es helbidera.
- Lurralde Politikako eta Memoria Demokratikoko Ministerioaren egoitza elektronikoa eskuragarri dagoen formularioaren bidez.



Kexa edo iradokizuna jaso ondoren, horien kudeaketaz arduratzen den unitateak egindako jardueren berri emango dio interesdunari 20 egun balioduneko epean.

Epe hori eten ahal izango da interesdunari izapideak behar bezala egiteko beharrezko argibideak 10 egun balioduneko epean eman ditzan eskatu behar zaionean. Ezarritako epea igarota, Administrazioaren erantzunik jaso ez badu, herritarrek Estatuko Administrazio Orokorren Lurraldeko Zerbitzuen Ikuskaritza Orokorreara jo dezake erantzunik ez ematearen arrazoiak ezagutzeko eta, hala badagokio, Ikuskaritza horrek organo eskudunei neurri egokiak hartzeko proposatzeko.

Aurkeztutako kexak ez dira inola ere administrazio-errekurtsotzat joko, horiek aurkezteak ere ez ditu etengo indarrean dagoen araudian ezarritako epeak, ez eta ez du inola ere baldintzatuko





ere, prozedura bakoitza arautzen duen araudiaren arabera, interesduntzat jotzen diren pertsonen egikaritu ditzaketen gainerako ekintzak edo eskubideak erabiltzea.

BERDINTASUN-, KALITATE-, INGURUMEN BABES-, IRISGARRITASUN- ETA LAN-ARRISKUEN PREBENTZIO-PLANAK ETA NEURRIAK

KALITATE-PLANA

Euskal Autonomia Erkidegoko Gobernuaren Ordezkaritzak eta Arabako Gobernuaren Ordezkariordeztzak modu desberdinetan parte hartzen dute kalitatea kudeatzeko sistema normalizatuak ezartzen:

- Estatuan, Estatuko Administrazio Orokorrak Lurraldean duen Plan Estrategiko Integralean ezarritakoa zehazten duten zerbitzuak etengabe hobetzeko helburuak betez.
- CYKLOS ereduak aplikatuz Euskal Autonomia Erkidegoko Gobernuaren Ordezkaritzaren eta Arabako Gobernuaren Ordezkariordeztzaren kalitatea kudeatuz, aldizkako autoebaluazioak eginez hobetzeko arloak ezagutu eta lehenetsi ahal izateko.
- Zerbitzuen erabiltzaileen gogobetetzeari buruzko inkestak eginez eta jasotako kexak eta iradokizunak aztertuz.

BERDINTASUN-PLANA

Genero-berdintasunak dakar gizonen eta emakumeen eskubide, onura eta aukera berberak jaso behar izatea bizitzaren alderdi guztietan. Horretarako, Euskal Autonomia Erkidegoko Gobernuaren Ordezkaritzak eta Arabako Gobernuaren Ordezkariordeztzak genero-berdintasuna bere gain dute beren jardueretan, honako hauen bidez:

- Gizonen eta emakumeen arteko berdintasun eraginkorra bermatzeko neurriak garatzeaz, bai langileen artean, bai herritar guztientzako berdintasunezko tratuan.
- Hizkuntza inklusiboa eta ez-sexista erabiltzeaz dokumentu guztietan.
- Berdintasunaren arloko arduradun bat izendatzeaz, Legean xedatutakoa betetzen dela eta proiektu guztietan berdintasun-printzipioa eta genero-zeharkakotasuna benetan aplikatzen dela arduratuz.

LAN-ARRISKUEN PREBENTZIO-PLANA

Lan-arriskuen prebentzioari buruzko legeria betez, Euskal Autonomia Erkidegoko Gobernuaren Ordezkaritzak eta Arabako Gobernuaren Ordezkariordeztzak prebentzio-politika bat garatzen dute beren zerbitzura dauden enplegatu publikoen segurtasuna eta osasuna bermatzeko lanarekin zerkusia duten alderdi guztietan. Babes hori bermatzeko hartu beharreko neurrien





artean, honako hauek nabarmentzen dira: osasunaren zaintza, lanpostuen lan-arriskuen ebaluazioa eta prebentzio-jardueraren plangintza, larrialdi- eta ebakuazio-plan bat mantentzea eta ebakuazio-simulazioak egitea, bai eta langile publikoen prestakuntza ere arlo horretan.

IRISGARRITASUN-NEURRIAK

Euskal Autonomia Erkidegoko Gobernuaren Ordezkaritzak eta Arabako Gobernuaren Ordezkariordeztzak desgaitasunen bat duten pertsonentzako zerbitzuetarako erabateko irisgarritasuna lortu nahi dute, horrela, komunikazio- eta mugikortasun-oztopoak kenduz horrela egin daitekeen instalazioetan, zerbitzua emateko baldintzak erraztuz eta hobetuz.

Helburu honekin, jendeari arreta emateko espazioen beharrezko egokitzapenak egin dira, hala nola arrapalak eta igogailuak, desgaituentzako komunak eta entzumen-arazoak dituzten pertsonentzako begizta magnetikoak.

Era berean, Lurralde Politikako eta Memoria Demokratikoko Ministerioaren web-orriaren eta bestelako egoitza elektronikoko batzuenen edukia kudeatzen duten pertsonen erantzukizuna da desgaitasun-mota desberdinak (ikusmena, hizketa, mugikortasuna, kognitiboa, etab.) eta beste muga funtzional batzuk dituzten pertsonen zerbitzu elektronikoen irisgarritasuna arautzen duen araudia betetzea.

INGURUMENAREN BABESA

Sortutako kontsumoen eta hondakinen ingurumen-kudeaketa egokirako hainbat neurri ezarri ditu. Horien artean, hauek bereiz ditzakegu:

- Kontsumoa kontrolatzeko energia aurrezteko neurriak
 - ✓ *Energia elektrikoa*: barruko eta kanpoko argiztapena tenporizadorez, eraikinak ordu jakin batean ixtea, pantailak itzaltzea, aire-giroitzea automatikoki etetea ordu batzuetan zehar.
 - ✓ *Erregaiak*: auto hibridoak eta/edo elektrikoak erabiltzea ibilgailu ofizial gisa, karga-puntuak jarriz.
 - ✓ *Ura*: kontsumoa aurrezteko komunitateko txorrotetan difusoreak erabiliz.
- Hondakinak tratatzeko neurriak.
 - ✓ Paperaren eta kartoiaren gaikako bilketa.
 - ✓ Tonerren, pilen eta informatikako kontsumigarrien gaikako bilketa.
 - ✓ Erabiltzen ez den materiala ezarritako "garbiguneetara" eramatea.





KARTAREN UNITATE ARDURADUNA

Zerbitzuen kartaz arduratzen den unitatea arduratuko da zerbitzuen kartan jasotako konpromisoak, planak eta neurriak betetzen direla zaintzeaz, bai eta dagozkion hobekuntza-ekintzen ezarpena eta emaitza egiaztatzeaz ere.

Euskal Autonomia Erkidegoko Gobernuaren Ordezkaritzan eta Arabako Gobernuaren Ordezkariordeztan Kartaren unitate arduraduna honako hau da:

Euskal Autonomia Erkidegoko Gobernuaren Ordezkaritzaren Idazkaritza Nagusia

Posta helbidea: Frai Frantzisko ibilbidea, 17 – 01071 Vitoria-Gasteiz

Helbide elektronikoa: secretario_general.paisvasco@correo.gob.es

Telefonoa: 945 759 005 (ordutegia: 9:00etatik 14:30era)

Euskal Autonomia Erkidegoko Gobernuaren Ordezkaritzaren eta Arabako Gobernuaren Ordezkariordeztaren helbideak eta telefonoak kontsulta daitezke Ministerioaren webgunean dagoen direktorioan: [Ministerioaren web orrian](#).

