

ZERBITZUEN KARTA

informazio bila?
¿buscas información?



larrako etxea



Iraunaldia: 2016/2018
2. edizioa



Sarrera

Universidad del País Vasco/Euskal Herriko Unibertsitateak, "Euskampus, Naziarteko Bikaintasun Campusa" proiektuak gidaturik, kalitate maila gorena lortzea du helburu unibertsitateko komunitate integratua osatzeko. Norabide horretan eman beharreko aurrepausotzat, "zerbitzuen karta" hau aurkezten du Bizkaiako Campuseko Errektoreordetzari atxikitako Larrako Etxea inforzioko bulegoak, unibertsitateko komunitate osoari eta, oro har, gizarte osoari, eskaintzen diogun hobekuntzarako konpromiso gisa. Konpromiso horetan, pertsona interesatuen eskura dauden zerbitzu guztiak zehaztu eta zerrendatzen ditugu, bai eta adierazle batzuk erantsi ere zerbitzuen betetzea balioesteko, eta gure lanaren eraginkortasun maila neurtu ahal izateko ere.

Helburua

Larrako Etxea Informazio Bulegoa jaio da UPV/EHU bertako erabiltzeileei nahiz kanpokoei hurbilarazteko, informazioa eta gestioak leihatila bakarrean zentralizatuz.



Jarduerak eta Hartzaileak

| Jarduerak | Hartzaileak |
|--|--|
| <p>UNIBERTSITATE TITULUA JASOTZEA</p> <p>Ikasleari edo legalki haren ordezkari denari ematen zaio ikaslearen titulu ofiziala, Arabako edo Gipuzkoako Ikastegietako idazkaritzetatik gure bulegora helarazi dutena.</p> | IKASLEAK |
| <p>OSTATU - BIZKAIKO CAMPUSEKO OSTATU ZERBITZUA</p> <p>Etxebizitzan eta gela jabeek zerbitzu honetan izena eman eta ikaslegoari, AZP eta IIPri beraien ostatua eskaini diezaiekete alokairuan.</p> | BIZTANLEAK ETORKIZUNEZKO IKASLEAK IKASLEAK |
| <p>KONTRATAZIO ETA EROSKETETARAKO ESKAINTZEN ERREGISTROA</p> <p>Enpresek eskaintza ezberdinak aurkezten dizkiote unibertsitateari lehiaketa publikoen deialdien barruan.</p> | ENPRESAK |
| <p>AUKERA ASKEKO KREDITUEN AITORTZEA KIROL JARDUERENGATIK</p> <p>Ikasleek kredituak onartzea eskatzen dute ikasturtean egindako kirol ekintzengatik. Aurrez-aurreko tramitea desagertuz doa, on-line bidez egiten delako.</p> | IKASLEAK |
| <p>DOKTOREGO TESIEN GORDAILUTZEA</p> <p>Ikasleek beren doktorego tesiari dagokion bi aleak eta CD bat gordailuan uzten dituzte.</p> | DOKTOREGAIK |
| <p>ERREGISTRO OROKORRA</p> <p>Ikasleek, irakasleek eta administrazio eta zerbitzuetako langileek dokumentazioa erregistratu ahal dute UPV/EHUko edozein organismori zuzentzeko.</p> | PUBLIKO OROKORRA AZP IIP |
| <p>BEREZKO TITULUEN ESKAERA</p> <p>Haien berezko titulua bukatu duten ikasleek erregistroaren bidez eskatzen diote titulua berezko tituluen bulegoari.</p> | IKASLEAK |
| <p>UNIBERTSITATE TXARTELAK PROZESUA</p> <p>Bidali eskatzen dizkiguten unibertsitateko txartelak Bizkaiako ikastegietara eta Master eta Doktorego eskolara, ikasleena zein langileenak.</p> | AZP IIP |
| <p>KIROL TXARTELA (BILBAO- KIROLAK)</p> <p>Unibertsitateko ikasleek eta langileek bakarrik on-line bidez eska dezakete unibertsitateko kirol txartela, 2015eko irailetik aurrera. Tramite hau, beraz, bakarrik kontu zenbakirik ez dutenentzat geratzen da.</p> | AZP IIP |
| <p>INFORMAZIO OROKORRA</p> <p>Planteatzen diren kontsultei erantzun behar zaie.</p> | PUBLIKO OROKORRA |



Eskubideak

Aipatutakoez gainera, azaroaren 26ko 30/1992 Legeak, Herri Administrazioen Araubide Juridikoaren eta Administrazio Prozedura Erkidearenak, 35. artikuluan jasotako eskubide eta betebeharrak guztiak.

Hobekuntzako proposamen errealistak, kexak eta iradokizunak planteatzeko eskubidea, eta emandako zerbitzua ebaluatzekoa.

Zerbitzuko langileek modu atseginez eta profesionalerantzun diezaieten eskubidea.

Betebeharrak

Aktiboki lagunduko dute beharrezkoa den informazio guztia eskatutako dokumentazioa emateko.

Errespetuz tratatuko dituzte gure langileak.

Jendaurreko ordutegia errespetatuko dute.

Zerbitzua gainezka dagoenean, itxaron behar duten denbora ulertzea.

Zerbitzuak jarritako bide ofizialak erabiltzeko eskubidea, kexa edo iradokizun bat planteatzerakoan.

informazio bila?
¿buscas información?



Araudi orokorra

ERABAKIA, 2016ko otsailaren 4koa, UPV/EHUko Gobernu Kontseiluarena, zeinaren bidez UPV/EHUren zerbitzuen kartaren eredurako arautegi berria onartzeko baita.

19/2013 Legea, abenduaren 9koa, gardentasunari, informazio publikoa eskuratu ahal izateari eta agente onari buzuzkoa.

17/2011 Eusko Jaurlaritzako Dekretua, otsailaren 15ekoa, Universidad del País Vasco / Euskal Herriko Unibertsitatearen Estatutuak onartzeko dituenak.

4/2007 Lege Organikoa, apirilaren 12koa, Unibertsitateko 6/2001 Lege Organikoa aldatzekoa.

3/2007 Lege Organikoa, martxoaren 22koa, emakumeen eta gizonen arteko berdintasun eragingarriko.

3/2004 Legea, otsailaren 25ekoa, Euskal Unibertsitate Sistemarena.

6/2001 Lege Organikoa, abenduaren 21ekoa, Unibertsitatekoa.

15/1999 Lege Organikoa, abenduaren 13koa, Datu Pertsonalak Babesteari buruzkoa.

30/1992 Legea, azaroaren 26koa, Herri Administrazioen Araubide Juridikoaren eta Administrazio Prozedura Erkidearena.

10/1982 Legea, azaroaren 24koa, Euskararen erabilera normalizatzeko oinarrikoa.

Arautegi espezifikoak

OSTATU Arautegia-Reglamento



Konpromisoa

| Jarduera | Konpromisoa | Adierazlea |
|--|---|--|
| UNIBERTSITATE TITULUA JASOTZEA | UNIBERTSITATE TITULUA JASOTZEA: Arreta profesionala, inkestetan, gutxien dela, 4ko balorazioa lortuz atal honetan. | Profesionaltasuna balioesteko maila (1etik 6ra bitarteko mailaketa). |
| | UNIBERTSITATE TITULUA JASOTZEA: Arreta atsegina, inkestetan, gutxien dela, 4ko balorazioa lortuz atal honetan. | Atsegintasuna balioesteko maila (1etik 6ra bitarteko mailaketa). |
| OSTATU - BIZKAIKO CAMPUSEKO OSTATU ZERBITZUA | OSTATU - BIZKAIKO CAMPUSEKO OSTATU ZERBITZUA: Kontsulta guztiei aurre egiteko prest egongo gara, bai aurrez-aurre, bai telefonoz, bai mezu elektronikoen bidez. | Jasotzen ditugun usuarioen kopurua. |
| KONTRATAZIO ETA EROSKETETARAKO ESKAINTZEN ERREGISTROA | KONTRATAZIO ETA EROSKETETARAKO ESKAINTZEN ERREGISTROA: Arreta profesionala, inkestetan, gutxien dela, 4ko balorazioa lortuz atal honetan. | Profesionaltasuna balioesteko maila (1etik 6ra bitarteko mailaketa). |
| | KONTRATAZIO ETA EROSKETETARAKO ESKAINTZEN ERREGISTROA: Arreta atsegina, inkestetan, gutxien dela, 4ko balorazioa lortuz atal honetan. | Atsegintasuna balioesteko maila (1etik 6ra bitarteko mailaketa). |
| AUKERA ASKEKO KREDITUEN AITORTZEA KIROL JARDUERENGATIK | AUKERA ASKEKO KREDITUEN AITORTZEA KIROL JARDUERENGATIK: Arreta profesionala, inkestetan, gutxien dela, 4ko balorazioa lortuz atal honetan. | Profesionaltasuna balioesteko maila (1etik 6ra bitarteko mailaketa). |
| | AUKERA ASKEKO KREDITUEN AITORTZEA KIROL JARDUERENGATIK: Arreta atsegina, inkestetan, gutxien dela, 4ko balorazioa lortuz atal honetan. | Atsegintasuna balioesteko maila (1etik 6ra bitarteko mailaketa). |
| DOKTOREGO TESIEN GORDAILUTZEA | DOKTOREGO TESIEN GORDAILUTZEA: Arreta profesionala, inkestetan, gutxien dela, 4ko balorazioa lortuz atal honetan. | Profesionaltasuna balioesteko maila (1etik 6ra bitarteko mailaketa). |
| | DOKTOREGO TESIEN GORDAILUTZEA: Arreta atsegina, inkestetan, gutxien dela, 4ko balorazioa lortuz atal honetan. | Atsegintasuna balioesteko maila (1etik 6ra bitarteko mailaketa). |
| ERREGISTRO OROKORRA | ERREGISTRO OROKORRA: Arreta profesionala, inkestetan, gutxien dela, 4ko balorazioa lortuz atal honetan. | Profesionaltasuna balioesteko maila (1etik 6ra bitarteko mailaketa). |
| | ERREGISTRO OROKORRA: Arreta atsegina, inkestetan, gutxien dela, 4ko balorazioa lortuz atal honetan. | Atsegintasuna balioesteko maila (1etik 6ra bitarteko mailaketa). |
| BEREZKO TITULUEN ESKAERA | BEREZKO TITULUEN ESKAERA: Arreta profesionala, inkestetan, gutxien dela, 4ko balorazioa lortuz atal honetan. | Profesionaltasuna balioesteko maila (1etik 6ra bitarteko mailaketa). |
| | BEREZKO TITULUEN ESKAERA: | Atsegintasuna balioesteko maila |

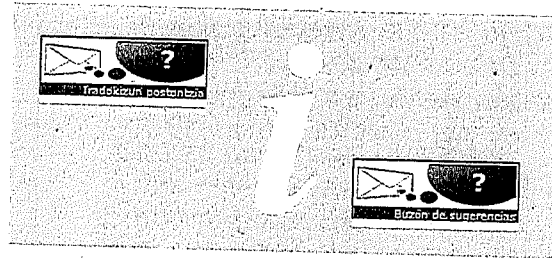


| Jarduera | Konpromisoa | Adierazlea |
|----------------------------------|---|--|
| | Arreta atsegina, inkestetan, gutxien dela, 4ko balorazioa lortuz atal honetan. | (1etik 6ra bitarteko mailaketa). |
| UNIBERTSITATE TXARTELAK PROZESUA | UNIBERTSITATE TXARTELAK PROZESUA: Eskaturiko txartel guztiak, oro bat, asteko azken lanegunean igorriko ditugu. Kasu presazkoetan edo behar puntaletan, lehenago egingo dugu. | Inprimatutako txartelen kopurua. |
| KIROL TXARTELA (BILBAO-KIROLAK) | KIROL TXARTELA (BILBAO-KIROLAK): Arreta atsegina, inkestetan, gutxien dela, 4ko balorazioa lortuz atal honetan. | Atsegintasuna balioesteko maila (1etik 6ra bitarteko mailaketa). |
| | KIROL TXARTELA (BILBAO-KIROLAK): Arreta profesionala, inkestetan, gutxien dela, 4ko balorazioa lortuz atal honetan. | Profesionaltasuna balioesteko maila (1etik 6ra bitarteko mailaketa). |
| INFORMAZIO OROKORRA | INFORMAZIO OROKORRA: Arreta profesionala, inkestetan gutxien dela, 4ko balorazioa lortuz atal honetan. | Profesionaltasuna balioesteko maila (1etik 6ra bitarteko mailaketa). |
| | INFORMAZIO OROKORRA: Arreta atsegina, inkestetan, gutxien dela, 4ko balorazioa lortuz atal honetan. | Atsegintasuna balioesteko maila (1etik 6ra bitarteko mailaketa). |



Parte hartzeko erak

Gero eta zerbitzu hobea eskaini nahi dugunez, bideak eta bitartekoak jarri ditugu gure unitateak eskaintzen dituen zerbitzuen prestazioa hobetzen lagundu dezaten. Erabiltzaleek iradokizunak, kexak eta erreklamazioak aurkez ditzakete ezarritako bideak erabiliz.



Iradokizunak egiteko erak

Iradokizunak egiteko erak

Zure iradokizunak edo ekarpenak egiteko, gure bulegoetan aurkez ditzakezu, gure webgunean erabilgarri dagoen postontzi elektronikoa (<http://go.ehu.eus/larrako>) erabil dezakezu, edo vicer-bi@ehu.eus helbide elektronikora bidali.

Konpromisoa hartzen dugu jasotako ekarpen guztiak balioetsi eta ahalik eta eperik motzenez erantzuteko, eta beti aste bat baino lehenago.

Aldian-aldian, inkesta bat egingo dugu erabiltzaileen artean jakitearren nola ari garen, eta horretan parte hartzea eskertuko genizueke.

Kexak eta erreklamazioak aurkezteko erak

Kexak eta erreklamazioak aurkezteko moduak

Gure zerbitzuaz kexa edo erreklamazioren bat baduzu, gure webgunean (<http://go.ehu.eus/larrako>) dagoen postontzi elektronikoa bidez helaraz diezagukezu, vicer-bi@ehu.eus helbide elektronikora idatzi edo gure bulegoetara aurkeztu (inprimaki bat emango dizugu mostradorean).

Konpromisoa hartzen dugu jasotako kexa eta erreklamazio guztiak aztertzeke eta ahalik eta eperik motzenez erantzuteke, eta beti aste bat baino lehenago.

Metodo berria erabilita, tramita daitezke, zergatik ez, esker on eta zorion adierazpenak ere.



Gizarte konpromisoa

Karta honen bidez administrazio publiko baten ezaugarriak izan behar duten alderdiekiko gure konpromisoa eta ardura erakusten ditugu. Horregatik egiten dugu lan genero berdintasuna eta behar bereziak dituzten kolektiboen erabilerraztasuna sustatu eta bermatzeko. Era berean, ingurumen neurriak eta laneko arriskuen prebentziokoak hartzen ditugu zerbitzu iraunkor, osasungarri eta seguru bat eskaintzeko. Bestalde, UPV/EHUK, arauak betearazi baino harantzago, euskara eta gastelania ezartzen ditu UPV/EHUKo hizkuntza ofizial gisa bere estatutuetan. Hori horrela, UPV/RHUren iritziz, kalitateko zerbitzu bat eskaintzeko konpromisoari dagokionez, bi hizkuntzak erabiltzea kontuan hartu beharrekoa da. Horretarako, hainbat mekanismo jartzen dira euskararen eta gastelaniaren erabilera orekatua bermatzeko.

Zuzentze neurriak

Kartan onartutako konpromisoetatik baten bat bete ez bada, erabiltzaileak erreklamazio bat aurkez diezaioke unitateko arduradunari, eta horrek bitarteko eta hizkuntza ofizial berbera erabiliz eranzungo dio. Konpromisoren bat ez dela bete ulertzen bada, barkamena eskatu eta aurkitutako akatsa zuzentzeko hartutako neurrien berri emango zaio.

Emaitzen argitalpena

Zerbitzu kartak, haien izaera eta xedeagatik, etengabe berraztertu beharko dira, baldin eta deklaraturako konpromisoekiko desbideratzeak zuzenduko dira.

Konpromisoekiko betetze maila gure webgunean egongo dira eskuragarri.



Helbidea, iristeko erak eta ordutegiak

Helbidea:

LARRAKO ETXEA.
C/Lehendakari Agirre, 81
48015 BILBO

Ordutegiak:

Astelehenetik ostegunera, 09:00etatik 13:00etara, eta 15:00etatik 16:30etara.
Ostiraletan, udako ordutegian, gabonetan eta aste santuan, 09:00etatik 13:00etara.

Telefonoa:

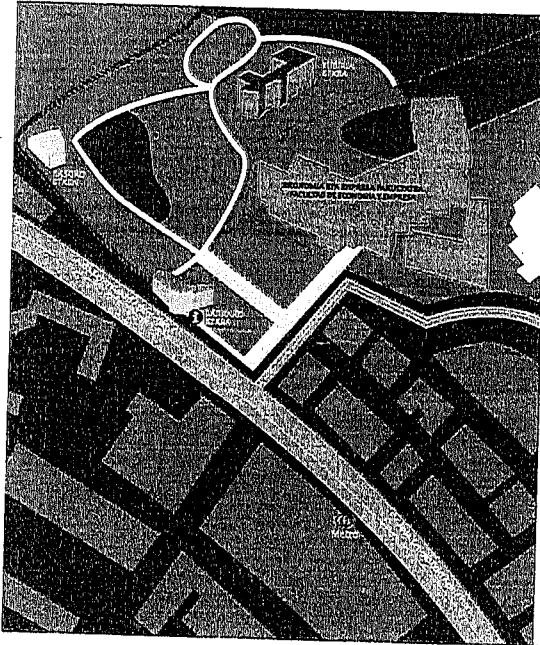
94 601 7120
94 601 7149

Fax: 94 601 7117

Posta elektronikoa:

Web:

Kokagunea eta Sarbideak:



METRO: SARRIKO

AUTOBUSAK:

BILBOBUS. LINEAK 10, 13, 18 ETA 71.

BIZKAIBUS. LINEAK 2314 ETA 3411

Sarbide Datuak

Lehendakari Agirre etorbidea 81 (48015 Bilbo), metroaren ondoan (Sarriko geltokia)

