



Bilbao



BILBOKO UDAL
HILERRIA

CEMENTERIO MUNICIPAL
DE BILBAO

Bilboko Udal Hilerria



ZERBITZUEN AGIRIA

2021-2022

3. edizioa

www.bilbao.eus



Irakurketa Erraza

Zerbitzuen Agiriak dira
Bilboko Udalean erabiltzen ditugun agiriak,
urian bizi edo lan egin eta bisitan
etortzen diren pertsonen
gure zerbitzuen eta konpromisoen berri emateko
eta euren premiei eta itxaropenei erantzuteko.

Gainera, konpromisoak betetzen ditugula ziurtatzeko,
urtero eskatzen dugu Zerbitzuen Agirien auditoretza,
lortutako emaitzak argitaratu egiten ditugu
eta zerbitzuetan hobekuntzak identifikatu
eta ezartzen ditugu.

■ Bilboko Udala

XEDEA

Bilbao Zerbitzuak Enpresa Erakunde Publikoaren
xede da Bilbo Udalak azoka eta hilerrietan
duen udal eskumena kudeatzea.

Horretarako, gure zerbitzuak etenik gabe hobetzeko lan egiten
dugu, onura publikoa lortzeko, eta erabiltzaileak eta gure
erakundeko kideak asebetetzeko.

Udal Hilerrien xede da hilotzen, hilotz hondarren eta
pertsonen gorpuzkien tratamendu sanitarioa egitea, Bilboko
hiriaren beharrei erantzuteko.

Horrez gain, haien ardura da udal hilerrien, eta berauen
ondare historiko eta artistikoaren administrazioa, kudeaketa,
ustiaketa, mantenua eta kontserbazioa.

Zerbitzuen Agiriaren ardura duen unitatea:

BILBAO ZERBITZUAK

 Santimami Auzoa, 4. 48170 Zamudio

 944 231 019

 info@zbk.bilbao.eus

 www.bilbaozerbitzuak.bilbao.eus



ESKAINTZEN DITUGUN ZERBITZUAK



1

Kontzesioen kudeaketa

(panteoia, hilobia, hezurren horma-hilobia):

- . Bilboko hilerrian aldi baterako ematen diren kontzesio berrien edo haien berritzearen kudeaketa.
- . Kontzesioen titulartasunaren eskualdatzeak.
- . Kontzesioen titulartasun ziurtagiriak bidaltzea.

Lurperatze, hilobitik ateratze eta errausketa zerbitzuak

2

Lurperatzea

- . Hilotzak, gorpuzkiak eta errausak lurperatzea: panteoian, hilobian, horma-hilobian, hezurren horma-hilobian edo panteoi komunitarioan.

Hilobitik ateratzea

- . Hilotzak eta gorpuzkiak hilobitik ateratzea, bai ofizioz (epea gainditu delako edo beste arrazoi batengatik), bai familiak eskatu duelako.

Errausketa eta errautsen zabaltzea

- . Hilotzen eta gorpuzkien errausketa.
- . Errautsak zabaltzea Oroimenaren Basoan.

Horrez gain, orientabidea eta aholkularitza pertsonalizatua eskaintzen dizkiegu, bete beharreko baldintzez eta egin beharreko izapideez.

Hilerriak bisitatzeko sarbidea

3

- . Bisita orduetan irekita daude hilerriak.
- . Bisitarientzako informazioa eta orientabidea, jendearentzako arreta orduetan.
- . Gune komunen, pasabideen, eta interes historiko eta artistikoa duten ondasunen kontserbazio, mantenu eta garbiketa.

4

Ondarea ezagutaraztea

Bilboko hilerriak duen ondarea ezagutaraztea (arkitektonikoa, artistiko eta historikoa, eta zuhaitzena); horretarako bitarteko hauek ditugu: liburuxkak, norberak audiogidaz egin ditzakeen bisitak (jendearentzako arreta bulegoan eskatu behar dira) eta webgunea.

Oharrak

Honako zerbitzu hauek Bilbon bizi direnentzako, edo bertan jaio edo hil direnentzako baizik ez dira eskaintzen:

- . Panteoi komunitarioan edo lurlean lurperatzea.
- . Errautsak zabaltzea Oroimenaren Basoan (Bilboko hilerrian erraustutako pertsonak ere barne).

Honako zerbitzu hauek Bilboko hilerrian eskaintzen dira soilik:

- . Errausketa eta errautsak zabaltzea.
- . Bisitariari informazioa eta orientabidea ematea.
- . Kontzesioak eskuratzeko izapideak.

Erabiltzaileek eskuragai dituzte gorpil aulkiak. Bezero arretarako bulegoan eskatu behar dira.

Zerbitzu hauen prezioak udal tasen arabera kalkulatzeko dira, zeinak ordenantza fiskalen eta prezio publikoen arautegiari jarraiki, urtero onartzen baitira eta Bizkaiko Aldizkari Ofizialean argitaratzen.

GURE KONPROMISOAK...

Kontzesioen kudeaketa

Titulartasun kontzesioen agiriak gehienez ere 20 laneguneko epean bidaltzekoa, beharrezko dokumentazioa ematen denetik.

Oharra: Aste Santu, uztaila, abustu eta Gabonetako opor-garaietan izan ezik.

KONPROMISOAK BETETZEN DIRELA NEURTZEKO, HAUEK EGIAZTATZEN DITUGU

. Gehienez 20 laneguneko epean bidaltzen diren kontzesioen ehunekoa.

Titulartasunaren eskualdaketa agiriak gehienez ere 20 laneguneko epean bidaltzekoa, beharrezko dokumentazioa ematen denetik.

Oharra: Aste Santu, uztaila, abustu eta Gabonetako opor-garaietan izan ezik.

. Gehienez 20 laneguneko epean bidaltzen diren titulartasun aldaketen ehunekoa.

Lurperatze, hilobitik ateratze eta errausketa zerbitzuak

Lurperatzeak eta errausketak duintasunez eta errespetuz egiten direla ziurtatzea, pertsonak tratatu atsegina jasotzen dutela, eta haien gogobetetasun maila gutxienez 7,5ekoa izatea.

KONPROMISOAK BETETZEN DIRELA NEURTZEKO, HAUEK EGIAZTATZEN DITUGU

. Ospakizunaren duintasunarekin eta errespetuarekin, eta jasotako tratuaren atseginarekin duten gogobetetasuna.

Ofiziotik lurretik ateratze bat egiten denean, dagokien pertsona guztiei pertsonalki jakinaraztea (gutunez edo telefonoz), webgunean eta bertako prentsaren bidez, familiakoak bertan izatea errazteko.

. Jakinarazpenen betetze-maila (%).

GURE KONPROMISOAK...

┐ Lurperatze, hilobitik ateratze eta errausketa zerbitzuak

Errausketak eta lurperatzeak gehienez ere 48 orduko epean* egitea, eskaera jaso denetik.

(*) Familiak epe luzeagoa eskatzen duenean izan ezik.

Errausketa egin eta gero hautsak uzteko aukera ezberdinak eskaintzea (familiari uztea, kontzesio bidez lurperatzea, Oroimenaren Basoa edo haiei uko egitea), eta gogobetetasun maila gutxienez 7,5ekoa izatea.

Hilerriaren barruan leku bat uztea errauskak zabaltzeko, gogobetetze-inkestan gutxienez 7,5 puntu.

KONPROMISOAK BETETZEN DIRELA NEURTZEKO, HAUEK EGIAZTATZEN DITUGU

. Epe barruan egindako errausketen ehunekoa.

. Epe barruan egindako lurperatzen ehunekoa.

. Errauskak non utzi erabakitzeko aukeragatik duten gogobetetasuna.

. Gogobetetze-maila "Oroimenaren Basoa" zerbitzuarekin

┐ Hilerrirako bisitak

Bilboko Hilerria bisitatzeko, gutxienez 10 orduz irekita edukitzea neguan eta 12 orduz udan, urteko egun guztietan.

Bisitariei doako liburuxka bat eskaintzea Bilboko Hilerriaren planoa duena, eta dituen zerbitzu eta instalazioen berri emateko.

Izan behar duten erabilerarako instalazio egokiak bermatzea, itxura onean, beharrezko mantenua dutenak, eta hilerriko paisaia eta arkitektura behar bezala zainduta; gogobetetasun maila gutxienez 7,5ekoa izatea.

KONPROMISOAK BETETZEN DIRELA NEURTZEKO, HAUEK EGIAZTATZEN DITUGU

. Bisita ordutegien betetze-maila (%).

. Eskatutako planoa ematearen betetze-maila (%).

. Itxurarekin, mantenu lanarekin, eta paisaiaren eta arkitekturaren balioarekin dagoen gogobetetasuna.

┐ Ondarea ezagutaraztea (arkitektonikoa, landareena eta historikoa)

Bilboko Hilerriaren ondare historiko-artistikoa ezagutarazteko xedez, doako liburuxka bat eta audiogida bat eskaintzea bisitariei, euskaraz, gaztelaniaz eta ingelesez, beren kabuz bisita egin ahal izateko.

KONPROMISOAK BETETZEN DIRELA NEURTZEKO, HAUEK EGIAZTATZEN DITUGU

. Liburuxkak eta audiogidak ematearen betetze-maila (%).

GOGOBETETASUN-INKESTAK

Erabiltzaileen lagin adierazgarri batek (generoa, adina eta lurraldea edo barrutia kontuan hartuta) agiri honetan dauden zerbitzuarekiko euren ogobetetasun-maila baloratuko ditu, 0tik 10era bitarteko eskala erabiliz.



ZER EGITEN DUGU KONPROMISOREN BAT EZ BADA BETETZEN?

Zerbitzuari egotzi ez dakizkiokeen barruko edo kanpoko arrazoiengatik zerbitzuen agiriko konpromiso batzuk edo guztiak betetzen ez badira, Udalak neurriak hartuko ditu egoera konpontzeko eta zerbitzuaren erabiltzaileek okerrikez izateko.

Kasu horietan, talde arduradunak gorabeherak konponduko ditu, zerbitzuak berriro normaltasunez funtziona dadin (eraginen bat egon nahiz etenda izan).

NON JAKINARAZTEN DUGU KONPROMISOAK BETE DIREN ALA EZ?

Urtero argitaratzen da konpromisoen betetze-mailaren emailtza www.bilbao.eus webgunean.

Udalaren webgunean (www.bilbao.eus) hauek ere kontsulta daitezke:

- . **Araudi aplikagarria.**
- . Zerbitzuko erabiltzaileen **eskubideak** eta **betebeharrak**.
- . Agiri honen **aldaketak**.

NOLA PARTE HAR DEZAKETE ERABILTZAILEEK?

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

Interesdunek Bilboko Udalaren **Kalitatearen** eta **Ebaluazioaren Kabinetera** jo beharko dute, helbide elektroniko honen bidez: esankalitateari@bilbao.eus

NON AURKEZ DAITEZKE KEXAK ETA IRADOKIZUNAK?

Erabiltzaileek zerbitzuen etengabeko hobekuntzan lagun dezakete, kexak eta iradokizunak aurkeztuta:

- . info@zbk.bilbao.eus helbidera posta elektronikoa bidalita.
- . **Bilbao Zerbitzuak**-en webgunean: QR kodea erabiliz edo emandako inprimakiaren bidez.
- . **Bilbao Zerbitzuak**-en bulegoetan.
- . Bilboko Udalaren **Erregistroaren** bulegoetan.
- . Udalaren webgunean www.bilbao.eus (Zure udalak aditzen dizu).
- . **010** informazioko udal telefonoan.



Jasotako kexa eta iradokizunen %70ari gehienez ere hilabeteren barruan erantzungo zaio, inoiz ez **3 hilabeteko** epea igaro ondoren.



NON GAUDE?

SAILA

► Bilbao Zerbitzuak

KONTAKTUA

 Santimami Auzoa, 4
48170 **Zamudio**

 944 231 019

 info@zbk.bilbao.eus

HELTZEKO ERA



Autobusa:
Bizkaibus



Euskotren:
E3 linea
Kukullaga/Etxebarri-
Lezama
(irteera Derion)

ORDUTEGIA

► Hilerriaren ordutegia:

. **Neguan:**

Astelehenetik igandera:
8-18

. **Udan** (ekaina, uztaila,
abuztua eta irailean):
Astelehenetik igandera:
8-20

► Jendearentzako arreta:

. **Neguan:**

Astelehenetik ostiralera:
8:30-14

. **Udan** (ekaina, uztaila,
abuztua eta irailean):
Astelehenetik ostiralera:
8:30-13

Lurperatze, hilobitik ateratze, errausketa eta errausak zabaltzeko zerbitzuak urteko egun guztietan eskaintzen ditugu, ordutegi honekin:

Neguan:

Astelehenetik ostiralera: 8:30-14

Larunbat, igande eta jaiegunetan: 8:30-13

Udan (ekaina, uztaila, abuztua eta irailean):

Astelehenetik igandera: 8:30-13

