



Bilbao

Erriberako Merkatua



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
xedea 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 Azoken xedea da Bilboko herritarrei erraztasuna ematea
kalitatezko elikagai askotarikoak erosteko. Eta hori bitarteko
hauen bidez lortzen da:

- Merkatariek eta erabiltzaileek beren jarduera aurrera
eramateko behar dituzten espazio fisikoak.
- Kontzesioen kontratu administratiboen kudeaketa; hau da,
saltoki bat erabiltzeko baimena ematen dutenak.
- Udal arautegia betetzen dela zaintzea.

Zerbitzuen Agiriaren ardura duen unitatea:

BILBAO ZERBITZUAK

 Santimami Auzoa, 4. 48170 Zamudio

 944 231 019

 info@zbk.bilbao.eus

 www.bilbaozerbitzuak.bilbao.eus



ESKAITZEN DITUGUN ZERBITZUAK

1

Merkatuetako produktu freskoen eskaintza eskuragai jartzea

- . Elikagai fresko eta askotarikoak eskaintzeko, merkatarienezako kontzesioen edo baimenen kudeaketa.
- . Ezarritako orduetan azoka irekitzea eta ixtea.

Eraikinaren eta instalazioen mantenua eta garbiketa

- . Erabiltzaileek sartzeko eta mugitzeko behar dituzten instalazioen mantenua (igogailuak eta eskailera mekanikoak).
- . Eraikinaren eta instalazioen kontserbazioa eta garbiketa.

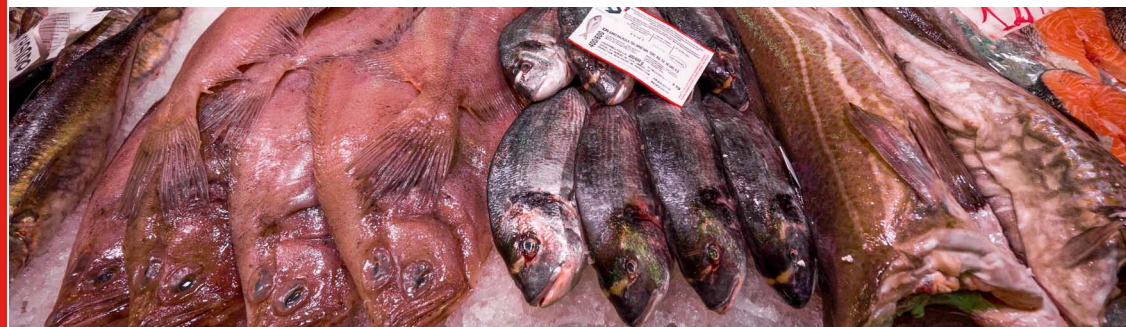
2

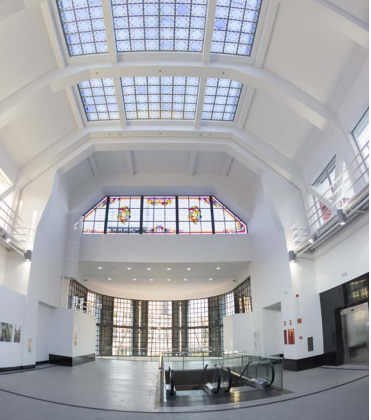


Erabiltzaile eta bisitarienezako oinarritzko informazioa

- . Informazio panelak solairu guztietan, zer saltoki dauden eta non dauden adierazteko.
- . Azokako ekitaldiei, sustapenei eta jarduerari buruzko informazioa emateko telebistak.

3





GURE KONPROMISOAK...

▶ Azokako produktu freskoen eskaintza eskuragarri izatea

KONPROMISOAK BETETZEN DIRELA NEURTZEKO. HAUEK EGIAZTATZEN DITUGU

4 Beste zerbitzu batzuk

- . Kontzesio edo baimenak kudeatzea produktu freskoen gunetik hurbil dauden ostalaritzako eta gastronomia edo elikagaien zerbitzuentzat.
- . Ekitaldiak antolatzeke gunek komunak erabiltzeko baimenak ematea.
- . Merkatariei eta ostalariei laguntza, bestelako zerbitzu osagarriak eman ditzaten.

Produktuen eskaintza zabala izatea eta une oro bermatuta izatea ohiko kontsumorako produktu freskoen saltokien aukera (arrainak, okelak, frutak, barazkiak, eta beste).

. Mota bakoitzeko postuen ehunekoa (arrainak, okelak, frutak, barazkiak, eta beste).

Saltokiek eta ostalaritzako gunek osasun baldintzak betetzen dituztela bermatzea, hamabost egunean behingo gutxienez ikuskapen bat eginda.

. Hamabosteroko ikuskapenak betetze-maila (%).

Azokako saltokien titulartasunaren eskualdaketak gehienez ere 15 eguneko epean kudeatzea, berriro lehenbailehen irekitzeko.

. 15 lanegun baino gutxiagoan egiten diren titulartasun idaketan ehunekoa.

Eraikina zabalik ordu askoan egon dadin bermatzea, gutxienez 13 orduz urteko egun guztietan*; gogobetetasun maila gutxienez 8koa izatea.

. Zabalik edukitzeko gutxienezko ordutegiaren betetze-maila (5)

. Zabalik edukitzeko ordutegiak daukan gogobetetasun maila.

*Urtean hurrengo 3 egunak izan ezik: Eguberri, Urteberri eta Errege-egunean.



GURE KONPROMISOAK...

Eraikinaren eta instalazioen mantenua eta garbiketa

KONPROMISOAK BETETZEN DIRELA NEURTZEKO, HAUEK EGIAZTATZEN DITUGU

Azoka barrura sartzeko irisgarritasun maila ona bermatzea; gogobetetasun maila gutxienez 8koa izatea.

. Azoka barrura sartzeko erraztasunak eragiten duen gogobetetasuna.

Eraikina eta azokako instalazioak egoera onean mantentzea, bitarteko hauekin:

- Guztien guneak eta komunak egunero garbituz.
- Hondakinak etenik gabe bilduz.

Azokaren garbitasuna dela-eta, gogobetetasun maila gutxienez 7,5koa izatea.

. Azokaren garbitasunak eragiten duen gogobetetasuna.

Azokako instalazioak erabiltzeko behar bezalako egoeran edukitzea; gogobetetasun maila gutxienez 7,5koa izatea.

. Instalazioak erabiltzeko erraztasunak eta haien egoerak eragiten duten gogobetetasuna.

Erabiltzaile eta bisitarientzako oinarrizko informazioa

KONPROMISOAK BETETZEN DIRELA NEURTZEKO, HAUEK EGIAZTATZEN DITUGU

Solairu bakoitzeko sarrera guztietan informazio panelak jartzea, xeheki azaltzeko, planoarekin batera, zer saltoki dauden eta non dauden.

. Informazio panelen kopurua.

Beste zerbitzu batzuk

KONPROMISOAK BETETZEN DIRELA NEURTZEKO, HAUEK EGIAZTATZEN DITUGU

Azokako ekitaldi eta sustapenen %100 erraztea, baimenak emanda eta guneak utzita.

Urtean gutxienez 12 ekitaldi egiten direla ziurtatzea.

. Egindako ekitaldien kopurua.



GOGOBEETASUN-INKESTAK

Erabiltzaileen lagin adierazgarri batek (generoa, adina eta lurraldea edo barrutia kontuan hartuta) agiri honetan dauden zerbitzuarekiko euren gogobetetasun-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.
- . Bilboko 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:

Bilbobus

Metroa:

Zazpikaleetako
geltokia, (Unamuno
plazako eta San
Nikolaseko irteerak)

Tranbia:

Atxuri, Ribera

ORDUTEGIA

► Produktu freskoen salmenta:

. **Neguan:**

Astelehenetik ostiralera:
8-14:30

Asteartetik ostiralera:
17-20

Larunbatetan:
8-15

. **Udan** (ekainaren 15etik irailaren 15era):

Astelehenetan:
8-14

Asteartetik ostegunera:
8-14:30

Ostiral eta jai bezperetan:
8-14:30
17-20

Larunbatetan:
8-15

► Ostalaritza zerbitzuak:

. **Neguan:**

Astelehenetik ostegunera:
8-00:30

Ostiral eta jai bezperetan:
8-01:30

Jaiegunetan:
9-00:30

. **Udan** (ekainaren 15etik irailaren 15era):

Asteartetik ostegunera:
8-1

Ostiral eta jai bezperetan:
8-2

Jaiegunetan:
9-1

