

N9F6 #NI 9B'5 FH5
CbUfdYb'cZñ]UfYb`XUH&\$%\$#%&B-

informazio bila?
¿buscas información?



larrako etxea



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 jaiotako UPV/EHU bertako erabiltzeileei nahiz kanpokoei hurbilazteko, informazioa eta gestioak leihatila bakarrean zentralizatuz.

Jarduerak eta Hartzaileak

| | |
|---|--|
| UNIBERTSITATE TITULUA JASOTZEA | |
| Ikasleari edo legalki haren ordezkari denari ematen zaio ikaslearen titulu ofiziala, Arabako edo Gipuzkoako Ikastegietako idazkaritzetatik gure bulegora helarazi dutena. | Ikasleak |
| KONTRATAZIO ETA EROSKETETARAKO ESKAINTZEN ERREGISTROA | |
| Enpresek eskaintza ezberdinak aurkezten dizkiote unibertsitateari lehiaketa publikoen deialdien barruan | Enpresak |
| AUKERA ASKEKO KREDITUEN AITORTZEA KIROL JARDUERENGATIK | |
| Ikasleek kredituen aitortzea eskantzen dute akademi ikasturtean barrena egindako kirol jarduerengatik | Ikasleak |
| DOKTOREGO TESIEN GORDAILUTZEA | |
| Ikasleek beren doktorego tesiari dagokion hiru aleak gordailuan uzten dituzte. | Doktoregaiak |
| ERREGISTRO OROKORRA | |
| Ikasleek, irakasleek eta administrazio eta zerbitzuetako langileek dokumentazioa erregistratu ahal dute UPV/EHUko edozein organismori zuzentzeko. | Publiko orokorra Ikasleak AZP IIP |
| BEREZKO TITULUEN ESKAERA | |
| Haien berezko titulua bukatu duten ikasleek erregistroaren bidez eskatzen diote titulua berezko tituluen bulegoari. | Ikasleak |
| UNIBERTSITATE TXARTELAK PROZESUA | |
| Bizkaiko ikastegietara bidali unibertsitateko ikasleek eta langileek eskatzen dizkiguten unibertsitate txartelak. | Ikasleak AZP IIP |
| KIROL TXARTELA (BILBAO- KIROLAK) | |
| Unibertsitateko ikasleek eta langileek unibertsitatearen bitartez egin dezakete txartela. | Ikasleak AZP IIP |
| INFORMAZIO OROKORRA | |
| Planteatzen diren kontsultei erantzun behar zaie. | Publiko orokorra |



Ikasketak eta sartzeko bideak
Kultur eta kirol jarduerak
Udako ikastaroak
Bekak
Jarduerak oro har
Bestelakoak
Eregistro

Estudios y vías de acceso
Actividades culturales y deportivas
Cursos de verano
Becas
Actividades en general
Otras cuestiones
Registro

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 profesionalerik erantzun diezaieten eskubidea.

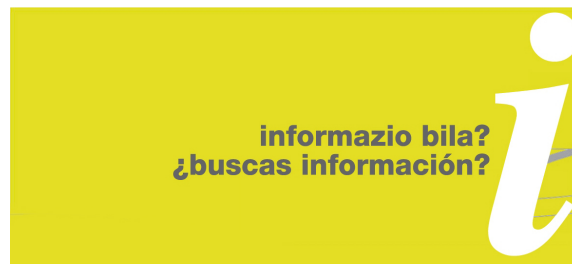
Betebeharrak

Aktiboki lagunduko dute beharrezkoa den informazio guztia eskatutako dokumentazioa emateko.

Errespetuz tratatuko dituzte gure langileak.

Jendaurreko ordutegia errespetatuko dute.

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



UPV/EHUko arautegiak

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

2/2004 Legea, otsailaren 25ekoa, Datu Pertsonaletarako Jabetza Publikoko Fitxategiei eta Datuak Babesteko Euskal Bulegoa Sortzeari buruzkoa.

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

Arautegi espezifikoak

Tituluen jasotzeko araudia

Konpromisoa

| Jarduera | Konpromisoa | Adierazlea |
|--|--|--|
| UNIBERTSITATE TITULUA | Arreta profesionala, inkestetan, gutxien dela, 4ko balorazioa lortuz atal honetan. | Profesionaltasuna balioesteko maila (1etik 6ra bitarteko mailaketa). |
| | Arreta atsegina, inkestetan, gutxien dela, 4ko balorazioa lortuz atal honetan. | Atsegintasuna 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). |
| | 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). |
| | Arreta profesionala, inkestetan, gutxien dela, 4ko balorazioa lortuz atal honetan. | Profesionaltasuna balioesteko maila (1etik 6ra bitarteko mailaketa). |
| DOKTOREGO TESIEN GORDAILUTZEA | Arreta profesionala, inkestetan, gutxien dela, 4ko balorazioa lortuz atal honetan. | Profesionaltasuna balioesteko maila (1etik 6ra bitarteko mailaketa). |
| | Arreta atsegina, inkestetan, gutxien dela, 4ko balorazioa lortuz atal honetan. | Atsegintasuna 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). |
| | Arreta profesionala, inkestetan, gutxien dela, 4ko balorazioa lortuz atal honetan. | Profesionaltasuna balioesteko maila (1etik 6ra bitarteko mailaketa). |
| BEREZKO TITULUEN ESKAERA | Arreta atsegina, inkestetan, gutxien dela, 4ko balorazioa lortuz atal honetan. | Atsegintasuna balioesteko maila (1etik 6ra bitarteko mailaketa). |
| | Arreta profesionala, inkestetan, gutxien dela, 4ko balorazioa lortuz atal honetan. | Profesionaltasuna balioesteko maila (1etik 6ra bitarteko mailaketa). |
| UNIBERTSITATE TXARTELAK PROZESUA | Eskaturiko txartel guztiak, oro bat, asteko azken lanegunean igorriko ditugu. Kasu presazkoetan edo behar puntualetan, lehenago egingo dugu. | Inprimatutako txartelen kopurua. |
| KIROL TXARTELA (BILBAO-KIROLAK) | Atención amable, obteniendo en las encuestas una valoración mínima de 4 en este apartado. | Atsegintasuna balioesteko maila (1etik 6ra bitarteko mailaketa). |
| | Arreta profesionala, inkestetan, gutxien dela, 4ko balorazioa lortuz atal honetan. | Profesionaltasuna balioesteko maila (1etik 6ra bitarteko mailaketa). |
| INFORMAZIO OROKORRA | Arreta profesionala, inkestetan gutxien dela, 4ko balorazioa lortuz atal honetan. | Profesionaltasuna balioesteko maila (1etik 6ra bitarteko mailaketa). |
| | 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.

Erabiltzaileek iradokizunak, kexak eta erreklamazioak aurkez ditzakete ezarritako bideak erabiliz.



Iradokizunak egiteko erak

Hobetzen lagunduko digute zeure iradokizunek. Postontzi elektronikoan edo gure bulegoetan tramita ditzakezu, sarreran emango dizuten inprimakiaren bidez.

Kexak eta erreklamazioak aurkezteko erak

Postontzi elektronikoan edo gure bulegoetan tramita ditzakezu, sarreran emango dizuten inprimakiaren bidez.

Bide beretik tramita daitezke baita, zergatik ez, zorionak emateak ere.

Aldian behin inkesta bat egiten diegu erabiltzaileei nola ari garen baloratzeko, eskerrak ematen dizkizuegu zuen laguntzagatik.

Gizarte konpromisoa

Karta honen bidez administrazio publiko baten ezaugarriak izan behar duten alderdiekiko gure konpromisoa eta ardua 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

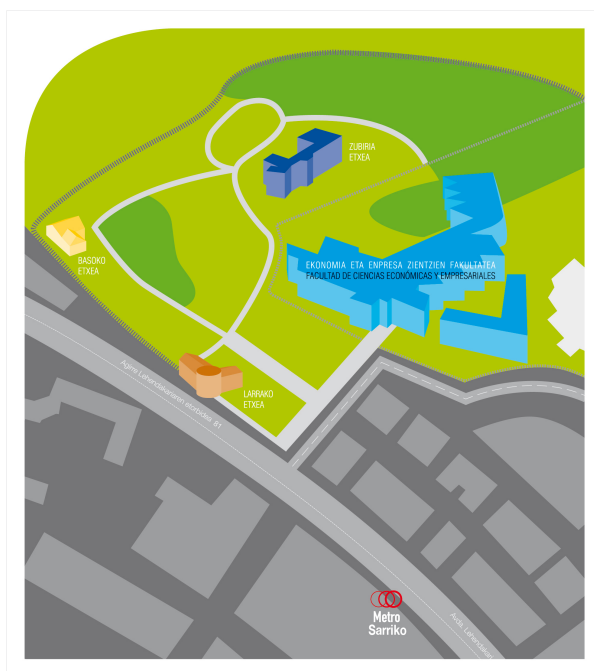
94 601 7120
94 601 7149

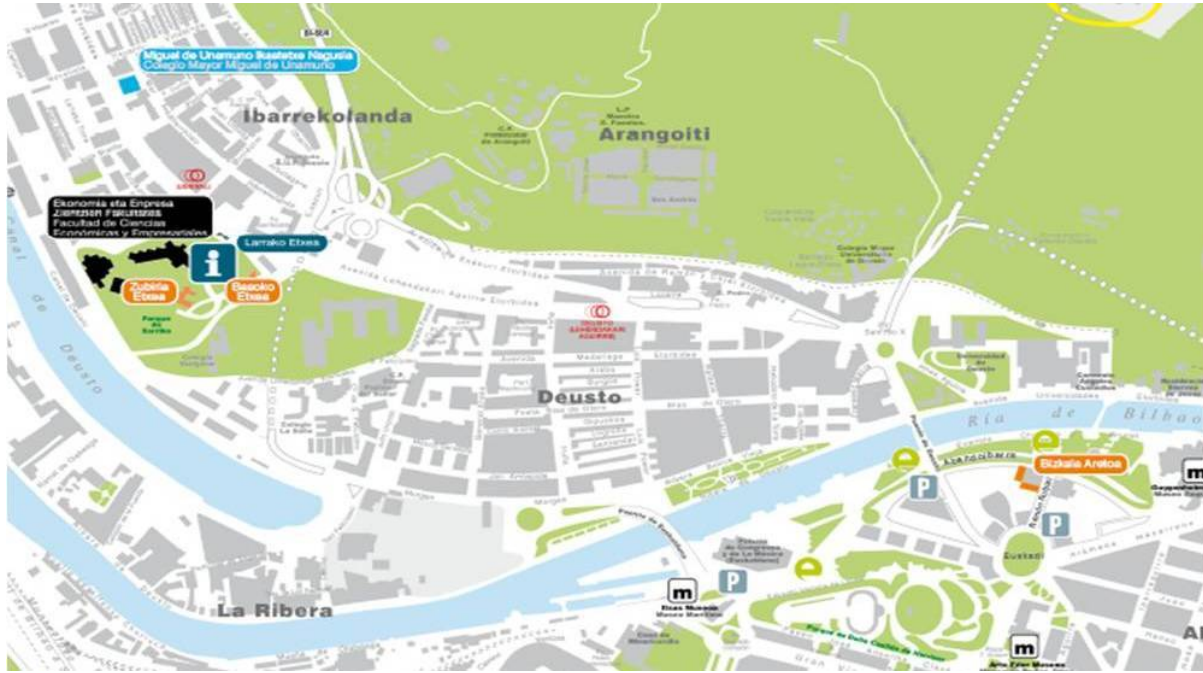
Fax 94 601 7117

Posta elektronikoa vicer-bi@ehu.es

Web <http://go.ehu.es/larrako>

Kokagunea eta Sarbideak





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

