

Zerbitzu karta

Ingurumen eta nekazaritza laborategia 2018-2019



FRAISORO



Gipuzkoako Foru Aldundia

Sarrera

Zerbitzuen karten bidez informazioa eman nahi dugu Gipuzkoako Foru Aldundiak kudeatzen dituen zerbitzuen ezaugarriei buruz, eta konpromisoa hartu nahi dugu kalitate maila jakin batzuk beteko direla zerbitzu horiek ematerakoan.

Halako ekimenekin eta zure laguntzarekin, erabiltzaileen beharrak asebetetzera bideratu nahi ditugu Foru Aldundiaren zerbitzu publikoak, eta horiek hobetzen aurrera jarraitu nahi dugu.

Markel Olano Arrese

Gipuzkoako diputatu nagusia

Ainhoa Aizpuru Murua

Ekonomia Sustapeneko, Landa Inguruneko
eta Lurralde Orekako foru diputatua

Xedea

Gipuzkoako Foru Aldundiaren laborategi publiko bat gara. Landa ingurunea garatzeko xedez, ingurumenari buruzko ebaluazio analitikoak eta aholkulari lanak egiten ditugu, eta bezero ditugu Ekonomia Sustapeneko, Landa Inguruneko eta Lurralde Orekako departamentua nahiz Gipuzkoako Foru Aldundiko beste departamentu batzuk, beste erakunde batzuk eta zerbitzua eska dezaketen zenbait partikular.

Zentroaren helburua da garai berrietara egokitzea zerbitzu hobea eskaintzeko, bezeroen premia eta itxaropenekin bat etorriko dena, eta Administrazioetik bultzatuko diren I+G+Bko proiektuetan laguntzea, bezeroak gure kudeaketaren helburutzat hartuz.

Ebaluaziorako bitarteko on bat izateko nahitaetzkoak dira analisia teknika aurreratuak, prestakuntza espezializatua eta instalazio egokiak. Horrela bakarrik neurtu daitezke eraginkortasun osoz ingurumenaren egoera eta gure inguruko nekazaritza jangaien kalitatea.

Araudia

Laborategiak eskaintzen dituen zerbitzuen prezio publikoak zuzentzen dituen araudia, gure web-orrian kontsulta daiteke: www.fraisoro.eus

Zein zerbitzu eskaintzen ditugu?

Emaitzak emateko epea, gehienez (lanegunak)

ESKAITZEN DIREN ZERBITZU ANALITIKOAK

Zerbitzuak	Azalpena	
Animalien osasuna	• Ganaduaren saneamendu kanpainetako, salerosketako, jarraipenetako eta diagnostikoetako laginen analisiak egitea.	4
Urak eta isurketak	• Analisi bidez kontrolatzea, alde batetik, euri, ibai, estuario eta abarretako ura, eta, bestetik, nekazaritza eta abeltzaintzako eta industriako isurien indar kutsatzailea. <i>Ez da kontsumoko uren edangarritasun diagnosirik egiten.</i>	15
Substratu eta zoruak	• Laborantzako substratuak, medegarri organikoak eta konposta: propietate fisiko eta kimikoak ebaluatzea.	20
	• Lurrak: nekazaritza eta basogintzako lurren eta lur kutsatuen analisi fisiko-kimikoa egitea.	15
	• Belar naturaleko kirol zelaiak: material eta nahasketen kontrola, zelaietako entseguak, etab. egitea.	20
Landareak	• Hostoen analisia egitea, fruta-arbolen, soropilen, barazkien, landare apaingarrien eta abarren nutrizio egoera ebaluatzeko.	15
Sagardoa eta txakolina	• Analisi bidez, sagardoen eta txakolinen kalitatea ezagutzea. Hartzidura prozesuaren kontrola aurrera eramateko erabiltzen dira. Horrez gain, produktuaren ezaugarrietan eragina duten parametroak kuantifikatzeko ere balio dute.	4
Animalien nutrizioa	• Bazka, pentsu eta lehengaien nutrizio balioa eta eransgarrien agerpena jakiteko analisi fisiko-kimikoak egitea.	-
Landare osasuna	• Analisi bidez landareen izurrite eta gaixotasunak aztertu eta zehaztea.	15
Zentzumen analisia	• Sagardoak dastatzea.	15
Beste analisi batzuk	Kontsultatu.	

Fraisoroko Ingurumen eta nekazal laborategiak ENACek (Egiatzapeneko Erakunde Nazionala) emandako egiaztapena du, eta UNE EN ISO 17025 araua betetzen dela bermatzen du (Saiakuntza eta kalibrazio laborategien gaitasunari buruzko baldintza orokorrak), eta hirugarrenen aurrean bere aginpide teknikoa bermatzen du.

UNE-EN ISO/IEC 17025 arauaren arabera gure irismena gure web orrian kontsulta daiteke. www.fraisoro.eus.

Ingurumen eta nekazal laborategiak, Gipuzkoako Foru Aldundiko zerbitzua denez, ingurumena kudeatzeko sistema bat ezarria du, UNE-EN ISO 14.001 arauaren bidez ziurtatua, eta halaber, laneko eta segurtasuneko kudeaketa sistema (OHSAS 1001), Bureau Veritasek ziurtatuta.

BESTELAKO ZERBITZUAK

Zerbitzuak	Azalpena
Neiker laborategira bidaltzea	• Laginak bidaltzea analisiak egiteko (kasu klinikoak, baieztapenak, etab.) www.fraisoro.eus webgunean argitaratuko egutegiaren arabera.
Materiala banatzea	• Ganaduaren saneamenduaren eta abarren kanpainarako materiala banatzea.
Bilera aretoa	• Aldez aurretik eskatua, zerbitzuarekin zerikusia duten pertsonak bilera aretoa erabiltzeko aukera izango dute.

Zein dira gure konpromisoak?

Nola neurtzen dugu?

- | | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none">• Gure bezeroen beharretara egokitutako zerbitzu aukera izatea. | <ul style="list-style-type: none">• Bezeroaren asebetetze maila ebaluatzeko galdetegiko erantzunetan, gure zerbitzuei buruzko erantzunen puntuazioa aztertuz. Puntuazioa: $\geq 7,5$ |
| <ul style="list-style-type: none">• Analisien emaitzen fidagarritasun maila % 99,9 inguruan mantentzea. | <ul style="list-style-type: none">• Bezeroaren asebetetze maila ebaluatzeko galdetegiko erantzunetan, gure emaitzen fidagarritasunari buruzko erantzunen puntuazioa aztertuz. Puntuazioa: $\geq 7,5$ |
| <ul style="list-style-type: none">• Saiakeren % 95ean laborategien arteko saiakeretan emaitza onak lortzea eta gure web orrian argitaratzea. (Analisien kanpo kalitate kontrola). | <ul style="list-style-type: none">• Adostasun teknikorik ezak eragindako determinazio kopurua aztertuz. \leq % 0,1 |
| <ul style="list-style-type: none">• Gure zerbitzu eskaintza handitzeko beste laborategiekiko lankidetzak bultzatzea eta jarduera onak elkarren artean trukatzeko, urtean gutxienez 4 bilera eginez. | <ul style="list-style-type: none">• Saiakeren emaitzak aztertuz eta web orrian jartzen direla egiaztatuz. |
| <ul style="list-style-type: none">• Praktikan dauden ikasleak modurik egokienean hezteko, tratua ona eta gure lankideen aldetik inplikazioa bermatuz. | <ul style="list-style-type: none">• Lankidetzak bilerak kuantifikatuz. |
| <ul style="list-style-type: none">• Eskaintzen ditugun zerbitzuen artean ez dauden analisi eskaeren % 85i irtenbidea aurkitu edo kudeatzea. | <ul style="list-style-type: none">• Lankidetzaren ondoriozko proiektu berriak kuantifikatuz. |
| <ul style="list-style-type: none">• Zerbitzu karta honetan jasotako emate epeak betetzea saiakeren % 95ean. | <ul style="list-style-type: none">• Asebetetze galdetegietan ateratako emaitzak aztertuz. Puntuazioa: ≥ 8 |
| <ul style="list-style-type: none">• Saiakerak errepikatzea eskatzen ez duten erreklaazioen % 95 bi egun baldiodun baino lehenago ebatzea. | <ul style="list-style-type: none">• Prestatutako ikasleak zenbatuz. |
| <ul style="list-style-type: none">• Gure bezeroei arreta modu egokian eta banan-banan ematea, gure langileen gaitasun profesionala eta arreta ona bermatuz, hartara asebetetze maila 10etik 8 baino hobea izateko. | <ul style="list-style-type: none">• Analizatu diren eskaera guztien artetik, erabaki gabekoak ehunekoak aztertuz. |
| <ul style="list-style-type: none">• Gure bezeroen asebetetze maila emaitzen txostenak jasotzeko epearen inguruan, helburua izanik asebetetze maila, gutxienez, 10etik 7 izatea. | <ul style="list-style-type: none">• Emaitzak entregatzeko batez besteko denbora aztertuz. Denbora-tarte horrek hitz emandako epea baino laburragoa izan behar du laginen % 95ean. |
| <ul style="list-style-type: none">• Urteko aurrekontuaren %15 punta-puntako ekipamenduetan inbertitzea eta gure prozesuen ahalmen etengabea bermatzea. | <ul style="list-style-type: none">• Zehaztutako epean aztertutako erreklaazio kopurua egiaztatuz. |
| <ul style="list-style-type: none">• Laborategiko atal guztietan 5S metodologiari eustea. | <ul style="list-style-type: none">• Bezeroaren asebetetze maila ebaluatzeko galdetegiko erantzunetan, honako hauei buruzko erantzunen puntuazioa aztertuz:<ul style="list-style-type: none">a) Langileen jarrera.b) Tratua atsegina eta egokia.c) Telefono bidezko arreta. |
| <ul style="list-style-type: none">• Kudeaketa hobetzeko lanean jarraitzea, gure jardueraremuarekin bat datozen eredu desberdinak erabiliz. | <ul style="list-style-type: none">• Bezeroaren asebetetze maila ebaluatzeko galdetegiko erantzunetan, emandako epeei buruzko erantzunen puntuazioa aztertuz. |
| | <ul style="list-style-type: none">• Ekipamendu berria erosteko inbertsioaren ehunekoak zehaztuz aurrekontuaren zenbateko osoarekiko. |
| | <ul style="list-style-type: none">• Urtean, gutxienez, 5Sren auditoria bat eginez. |
| | <ul style="list-style-type: none">• Urtean gutxienez 5 auditoria eginez. |

Herritarren eskubideak eta betebeharrak

Foru Aldundiarekiko harremanetan herritarrek dituzten eskubideak 4. artikuluan zerrendatzen ditu 2005eko apirilaren 26ko 26/2005 Foru Dekretuak (GAO, 101. zk., 2005-05-31).

<https://egoitza.gipuzkoa.eus/eu/arreta/herritarren-eskubideak>

Herritarrek Foru Aldundiarekiko dituzten betebeharrak helbide honetan jasotzen dira:

<https://egoitza.gipuzkoa.eus/eu/arreta/herritarren-betebeharrak>

Partaidetza, kexak eta iradokizunak

Gipuzkoako Foru Aldundiak badu kexak eta iradokizunak egiteko sistema bat, zeinaren bitartez herritarrek aukera izan baitezakete beren iritzia bidaltzeko karta honetan eskainitako zerbitzuez eta bere gain hartutako konpromisoez.

Kexak eta iradokizunak Foru Aldundiaren edozein erregistrotan edo posta bidez aurkez daitezke, edota Internet bidez, web orrialde honetan:

<https://egoitza.gipuzkoa.eus>: Kontsultak, kexak eta iradokizunak

Gipuzkoako Foru Aldundiak 30 egun balioduneko epea du erreklamazioei erantzuteko.

Eskertuko genizuke zerbitzuak hobetzen laguntzea, Zentroak bezeroen esku jartzen dituen lankidetzak bidez erabiliz: asebetetze inkestak, ate irekiko jardunaldiak, foroak, eta bezeroekin egindako bilera bereziak, eta abar.

Konpromisoak betetzea

Zerbitzu karta honetako konpromisoak zenbateraino betetzen diren ezagutzeko, kontsultatu urteko emaitzak honako web orri hauetan:

www.fraisoro.eus

<https://egoitza.gipuzkoa.eus/eu/arreta/zerbitzu-kartak>

Arreta guneak eta ordutegia

Posta helbidea, helbide telefonikoa eta helbide telematikoa

Ingurumen eta nekazal laborategia

Fraisoro Finka, z/g
20159 ZIZURKIL (Gipuzkoa)
Telefonoa 943 - 113 636
Faxa 943 - 693 304

laboratorio@gipuzkoa.eus

www.fraisoro.eus

Lan egutegia eta ordutegia

Urte osoan, **asteleheneretik ostiralera**, 7:30etik 14:30era, jaiegunak izan ezik.

Lan egutegia ikusgai izango da web orrian:

www.fraisoro.eus

24 orduko posta-kutxa

Baimena duten erabiltzaileek **24 orduko posta-kutxa** izango dute laginak bertan uzteko.

Irispideak eta garraiobideak

UTM koordenadak: 576760-4782300



Zerbitzu karta honen ardura duen unitatea

FRAISORO Ingurumen eta nekazal laborategia arduratzen da zerbitzu karta prestatzeaz, Modernizazioaren, Zerbitzuen eta Informazioaren Gizarerako Sistemaren Zuzendaritza Nagusiarekin elkarlanean.
laboratorio@gipuzkoa.eus

