

Zerbitzu karta

Ingurumen eta nekazal laborategia


FRAISORO



GIPUZKOA

zurekin, aurrera >>

Sarrera

Zerbitzuen kartak direla medio, informazioa eman nahi dugu Gipuzkoako Foru Aldundiak kudeatzen dituen zerbitzuen ezaugarriei buruz, eta zerbitzu horiek kalitatekoak izateko konpromisoa ere hartu nahi dugu.

Gisa honetako ekimenekin eta zure laguntzarekin, lortu nahi dugu foru zerbitzu publikoak berauen erabiltzaile direnen premietara egokitzea eta areago hobetzen jarraitzea.

Markel Olano Arrese

Gipuzkoako diputatu nagusia

Rafael Uribarren Axpe

Landa Ingurunearen Garapenerako 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 Landa Ingurunearen Garapenerako 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.

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

Zein zerbitzu eskaintzen ditugu?

ESKAITZEN DIREN ZERBITZU ANALITIKOAK

Zerbitzuak	Azalpena	Emaitzak emateko epea, gehienez (lanegunak)
Animalien osasuna	<ul style="list-style-type: none"> Ganaduaren saneamendu kanpainetako, salerosketako eta jarraipenetako laginen analisiak. Brucellaren aurkako antigorputzak detektatzea Bengalako Arrosaren antigenoak plakan metatuta (screening metodoa) eta Brucellaren aurkako antigorputzak detektatzea behi, ardi eta ahuntz sueroaren osagarria finkatuz (ENAC, 434/LE857 zk.rekin ziurtatuak). 	4
Urak eta isurketak	<ul style="list-style-type: none"> Analisi bidez kontrolatu, alde batetik, euri, ibai, estuario eta abarretako ura, eta, bestetik, nekazaritza eta abeltzaintzako eta industriako isurien indar kutsatzailea. Gama analitikoaren barruan, pHa, eroantasan elektrikoa, esekidurazko solidoak eta ICP-MS bidez elementu disolbatuak zehaztea (ENAC, 434/LE1057 zk.rekin ziurtatuak). <p><i>Ez dira egiten kontsumoko uren edangarritasun diagnosiak.</i></p>	15
Substratu eta zoruak	<ul style="list-style-type: none"> Laborantzako substratuak, lur-medegarriak eta konposta: propietate fisiko eta kimikoak ebaluatu. Konposten autoberotzearen (Rottegrade) eta heldutasun (Solvita) testak. Laborantzako substratuetarako eta osagaietarako, zoruaren emendakinetarako eta konpostarako analisi fisiko-kimikoak, etxeko konpostarako izan ezik (ENAC, 434/LE857 zk.rekin ziurtatuak). Lurrak: nekazaritza eta basogintzako lurren eta lur kutsatuen analisi fisiko-kimikoa. Belar naturaleko kirol zelaiak: zelaiak egiteko, hobetzeko eta zaintzeko proiektuak egin eta aurrera eraman, eta, material eta nahasketen kontrola, zelaietako entseguak, etab. 	20
Produktu fitosanitarioen eta kutsagarrien hondakinak	<ul style="list-style-type: none"> Hainbat matrizean, hala nola fruta, barazki, pentsu eta abarretan, produktu fitosanitarioen hondakinak eta kutsatzaileak (nitratoak, metal astunak, etab.) analizatu. 	20
Landareak	<ul style="list-style-type: none"> Hostoen analisisa egin, frutarbolen, soropilen, barazkien, landare apaingarrien eta abarren nutrizio egoera ebaluatzeko. 	15
Sagardoa eta txakolina	<ul style="list-style-type: none"> Analisi bidez, sagardoen eta txakolinen kalitatea ezagutzea. 	-
Animalien nutrizioa	<ul style="list-style-type: none"> Bazka, pentsu eta lehengaien nutrizio balioa eta eransgarrien agerpena jakiteko analisi fisiko-kimikoak egin. 	-
Landare osasuna	<ul style="list-style-type: none"> Analisi bidez izurriak eta landare gaixotasunak zehaztu. 	15
Beste analisi batzuk	Kontsultatu.	

BESTELAKO ZERBITZUAK

Zerbitzuak	Azalpena
Neikerera bidaltzea	<ul style="list-style-type: none"> Laginak bidaltzea analisiak egiteko (kasu klinikoak, baieztapenak, etab.) www.fraisoro.net webgunean argitaratuko egutegiaren arabera.
Materiala banatzea	<ul style="list-style-type: none"> Ganaduaren saneamenduaren eta abarren kanpainarako materiala banatzea.

ISO 17025 arauaren araberako gure ziurtapenen norainokoa gure web orrian kontsulta daiteke.

Zein dira gure konpromisoak? Nola neurtzen dugu?

ZERBITZUAREN EZAUGARRIAK

<ul style="list-style-type: none"> Gure bezeroen beharretara egokitutako zerbitzu aukera izatea, eskatzen diguten saiakera eskaeren %95i gutxienez erantzuteko aukera emanez. 	<ul style="list-style-type: none"> Bezeroaren asebetetze maila ebaluatzeko galdetegiko erantzunetan, gure zerbitzuei buruzko erantzunen puntuazioa aztertuz. Puntuazioa: ≥ 7. Aztertutako lagin guztiekiko lagin baztertuen ehunekoa aztertuz.
<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: ≥ 7. Adostasun teknikorik ezak eragindako determinazio kopurua aztertuz. $\leq 0,1\%$.
<ul style="list-style-type: none"> Saiakeren %95ean laborategien arteko saiakeretan emaitza onak lortzea eta gure web orrian argitaratzea. (Analisien kalitate kontrola, kanpoan egina). 	<ul style="list-style-type: none"> Saiakeren emaitzak aztertuz eta web orrian jartzen direla egiaztatuz.
<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"> Lankidetzak bilerak kuantifikatuz.
<ul style="list-style-type: none"> Akreditazioa/ziurtapenak handitzea ISO-17025 arauaren arabera, karta hau indarrean den aldia gutxienez parametro analitiko batean. 	<ul style="list-style-type: none"> Parametro analitiko berrien kopurua kuantifikatuz.

EMANDAKO INFORMAZIOA ETA ERANTZUN AHALMENA

<ul style="list-style-type: none"> Hitzarmenak sinatuta ditugun bezeroekin eta hala eskatzen dutenekin urtean behin, behintzat, bilera bat egitea. 	<ul style="list-style-type: none"> Bezeroekin egindako bilera kopurua zenbatuz.
<ul style="list-style-type: none"> Web horri berri bat egitea 2009ko ekainerako, eta honako edukiak beti eguneratuak edukitzea: zerbitzu guztiak eskatzeko formularioak, ENAC akreditazioen/ziurtapenen eragina, laborategien arteko entseguen emaitzak eta horien interpretaziorako lanabesak (kalitate analitikoaren kanpoko kontrola). 	<ul style="list-style-type: none"> Web berriaren argitalpen data kontrolatuz. Hiru hilean behin, edukiak kontrolatuz. Web orriaren edukiei dagokienez, bezeroen kezak eta iradokizunak aztertuz. Erreklamazioak: ≤ 3.
<ul style="list-style-type: none"> 2009an zehar web aplikazio bat ezartzea laginen eta emaitzen bidalketak kudeatzeko. 	<ul style="list-style-type: none"> Ezartzeko data kontrolatuz.

DENBORA ETA EPEAK

<ul style="list-style-type: none"> Zerbitzu karta honetan jasotako emate epeak betetzea saiakeren %95ean. 	<ul style="list-style-type: none"> Agindutako epean emandako emaitzen ehunekoa aztertuz.
<ul style="list-style-type: none"> Saiakerak errepikatzea eskatzen ez duten erreklamazioen %95 bi egun baino lehenago erabakitzea. 	<ul style="list-style-type: none"> Zehaztutako epean aztertutako erreklamazio kopurua egiaztatuz.

BEZEROAREN ARRETA

<ul style="list-style-type: none"> Gure bezeroei arreta modu egokian eta banan bana ematea, gure langileen gaitasun profesionala eta arreta ona bermatuz, hartara asebetetze maila 10etik 7 baino hobea izateko. 	<ul style="list-style-type: none"> Bezeroaren asebetetze maila ebaluatzeko galdetegiko erantzunetan, honakoei buruzko erantzunen puntuazioa aztertuz: <ol style="list-style-type: none"> Langileen jarrera. Tratu atsegina eta egokia. Telefono bidezko arreta.
<ul style="list-style-type: none"> Gure bezeroen asebetetze maila emandako epeen inguruan, helburua izanik asebetetze maila izatea 10etik 6. 	<ul style="list-style-type: none"> Bezeroaren asebetetze maila ebaluatzeko galdetegiko erantzunetan, emandako epeei buruzko erantzunen puntuazioa aztertuz.

INSTALAZIOAK ETA EKIPAMENDUA

<ul style="list-style-type: none"> Urteko aurrekontuaren %20 punta puntako ekipoetan inbertitzea eta gure prozesuen ahalmen etengabea bermatzea. 	<ul style="list-style-type: none"> Aurrekontuaren kargura ekipamendu berrietan egindako inbertsioak egiaztatuz.
<ul style="list-style-type: none"> Laborategiko atal guztietan 5S metodologia mantentzea. 	<ul style="list-style-type: none"> Gutxienez, 5Sren bi auditoria eginez.
<ul style="list-style-type: none"> Zentroaren ingurumen jokabidea hobetzea, ondorengo alderdi hauei dagokienez: <ul style="list-style-type: none"> Hondakinen kudeaketa. Erreziklatu ezin diren materialak erabiltzeko ohitura. Energia kontsumoa, ura. 	<ul style="list-style-type: none"> Ekoscan® arauak ezartzen dituen adierazleak kontrolatuz.
<ul style="list-style-type: none"> Ekoscan® arauan oinarritutako ingurumen jokabidea hobetzeko daukagun sistemaren ziurtagarria mantentzea 2009an. 	<ul style="list-style-type: none"> Auditoriaren data eta betetze maila aztertuz.

Arretaguneak eta ordutegia

Posta helbidea, helbide telefonikoa eta helbide telematikoa

Ingurumen eta nekazal laborategia

Fraisoro Finka - 240 postakutxa
20159 ZIZURKIL (Gipuzkoa)
Telefonoa 943 - 691 064 eta 943 - 692 098
Faxa 943 - 693 304
www.fraisoro.net

Lan egutegia eta ordutegia

Urte osoan, **astelehenetik ostiralera**, 7:30etik 14:30era.

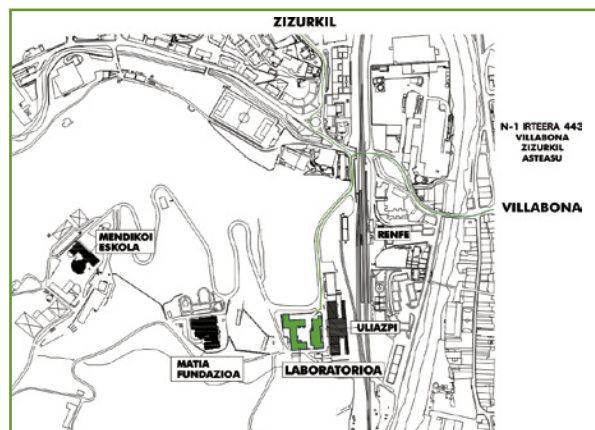
Lan egutegia ikusgai izango da web orrian:

www.fraisoro.net

24 orduko posta-kutxa

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

Irisbideak eta garraiobideak



Zerbitzu karta honen ardura duen unitatea

FRAISORO Ingurumen eta nekazal laborategia, Foru Administrazioaren Modernizazioko Zerbitzu Nagusiaren lankidetzarekin.
laboratorio@gipuzkoa.net

2009ko urtarrilean argitaratua.

Araudia

Laborategiak eskaintzen dituen zerbitzuen prezio publikoak arautzen dituen arautegia, kontsultatu daiteke honako web orrian: www.fraisoro.net

Herritarren eskubideak

Herritarrek Gipuzkoako Foru Aldundiarekiko harremanetan dituzten eskubideak jasoak ditu apirilaren 26ko 26/2005 Foru Dekretuak, 4. artikuluan (GAO 101 zk., 2005eko maiatzaren 31koa).

Kexak eta iradokizunak

Gipuzkoako Foru Aldundiak kexak eta iradokizunak aurkezteko sistema bat ezarri du, hartara zerbitzuei buruzko eta karta honetan hartzen diren konpromisoei buruzko iritzia helaraz dezazun.

Kexak eta iradokizunak Aldundiaren edozein erregistrotan, postaz edo internet bidez aurkez daitezke.

Gipuzkoako Foru Aldundiak 30 laneguneko epea du erreklamazioei erantzuteko.

Eskertuko genizueke zerbitzuak hobetzen laguntzea, Zentroak bezeroen esku jartzen dituen lankidetzaren bide ezberdinak erabiliz: asebetetze inkestak, ate irekiko jardunaldiak, foroak eta bezeroekin egindako bilera bereziak, etab.

Konpromisoak betetzea

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

www.fraisoro.net
www.gipuzkoa.net/DFG