

KANPOKO ERABILTZAIILEEN IRITZI-ADIERAZLEAK/ INDICADORES DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS EXTERNOS

	URT./ENE.	OTS./FEB.	MAR.	API/ABR.	MAI/MAY.	EKA/JUN	UZT./JUL.	ABU./AGO.	IRA/SEP.	URR./OCT.	AZA/NOV.	ABE./DIC.	BATEZBES. PROMEDIO
Gaitasun profesionala Competencia profesional	9,33	9,21	9,03	9,32	9,45	9,76	8,58	9,24	9,60	#####	#####	#####	9,22

1etik 10erako balorazioa / Valoración puntuada de 1 a 10

Zerbitzu-gutunaren 1. konpromisoa: Gaitasun profesionala bermatzea, gure zerbitzuetako erabiltzaileek 7,5-10 bitarteko balorazioa emanda.

Compromiso nº 1 de la Carta de Servicios: Garantizar la competencia profesional con una valoración no inferior a 7,5 sobre 10 por parte de las personas usuarias de nuestros servicios.

1. konpromisoa betetzea Cumplimiento compromiso nº 1	<input type="checkbox"/> Bai <input type="checkbox"/> Ez	<input type="checkbox"/> Bai <input type="checkbox"/> Ez	<input type="checkbox"/> Bai <input type="checkbox"/> Ez	<input type="checkbox"/> Bai <input type="checkbox"/> Ez	<input type="checkbox"/> Bai <input type="checkbox"/> Ez	<input type="checkbox"/> Bai <input type="checkbox"/> Ez	<input type="checkbox"/> Bai <input type="checkbox"/> Ez	<input type="checkbox"/> Bai <input type="checkbox"/> Ez	<input type="checkbox"/> Bai <input type="checkbox"/> Ez	<input type="checkbox"/> Bai <input type="checkbox"/> Ez	<input type="checkbox"/> Bai <input type="checkbox"/> Ez	<input type="checkbox"/> Bai <input type="checkbox"/> Ez	<input type="checkbox"/> Bai <input type="checkbox"/> Ez
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Langileen koordinazio eta laguntzaren balorazioa Valoración de la coordinación y atención del personal	9,37	9,39	9,23	9,42	9,62	9,72	9,12	9,54	9,66	#####	#####	#####	9,41
Kontsulta-gelaren egoera eta egokitasuna Condiciones y adecuación de la sala de consultas	8,33	8,69	8,74	8,62	8,83	8,68	8,56	7,92	8,77	#####	#####	#####	8,64
Eskaintako zerbitzuen kalitatearen balorazioa Valoración de la calidad de los servicios ofrecidos	9,08	8,03	8,14	7,75	8,16	7,63	7,87	9,30	9,48	#####	#####	#####	8,23

1etik 10erako balorazioa / Valoración puntuada de 1 a 10

Zerbitzu-gutunaren 3. konpromisoa: Gure zerbitzuetako erabiltzaileengandik 7-10 bitarteko balorazioa lortzea kontsulta-gelan eta 7,5-10 bitartekoa gainontzeko puntuetan.

Compromiso nº 3 de la Carta de Servicios: Obtener por parte de las personas usuarias de nuestros servicios una valoración no inferior a 7 sobre 10 en la Sala de Consultas y no inferior a 7,5 sobre 10 en el resto de los ítems.

3. konpromisoa betetzea Cumplimiento compromiso nº 3	<input type="checkbox"/> Bai <input type="checkbox"/> Ez	<input type="checkbox"/> Bai <input type="checkbox"/> Ez	<input type="checkbox"/> Bai <input type="checkbox"/> Ez	<input type="checkbox"/> Bai <input type="checkbox"/> Ez	<input type="checkbox"/> Bai <input type="checkbox"/> Ez	<input type="checkbox"/> Bai <input type="checkbox"/> Ez	<input type="checkbox"/> Bai <input type="checkbox"/> Ez	<input type="checkbox"/> Bai <input type="checkbox"/> Ez	<input type="checkbox"/> Bai <input type="checkbox"/> Ez	<input type="checkbox"/> Bai <input type="checkbox"/> Ez	<input type="checkbox"/> Bai <input type="checkbox"/> Ez	<input type="checkbox"/> Bai <input type="checkbox"/> Ez	<input type="checkbox"/> Bai <input type="checkbox"/> Ez
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

													GUZTIRA TOTAL
Egindako inkesta kopurua Nº encuestas realizadas	46	32	35	36	23	26	21	19	32				270
Kontsulta-egile kopurua Nº consultantes	73	64	78	64	55	55	46	29	60				524

MAILEGU ETA KONTSULTA ADIERAZLEAK / INDICADORES DE PRÉSTAMO Y CONSULTA

	URT./ENE.	OTS./FEB.	MAR.	API./ABR.	MAI./MAY.	EKA./JUN	UZT./JUL.	ABU./AGO.	IRA./SEP.	URR./OCT.	AZA./NOV.	ABE./DIC.	GUZTIRA TOTAL
BARNE ZERBITZUAK / SERVICIOS INTERNOS	76	161	155	244	189	139	67	69	148	0	0	0	1248

Kontsulta kopurua / Nº Consultas	51	89	63	183	124	84	34	25	52				705
---	----	----	----	-----	-----	----	----	----	----	--	--	--	-----

Zerbitzu-gutunaren 2. konpromisoa: Administrazioaren kontsultak berehala erantzutea.

Compromiso nº 2 de la Carta de Servicios: Resolver las consultas de la Administración de forma inmediata.

2. konpromisoa betetzea, erregistroen arabera Cumplimiento compromiso nº 2 según registros	<input type="checkbox"/> Bai <input type="checkbox"/> Ez	<input type="checkbox"/> Bai <input type="checkbox"/> Ez	<input type="checkbox"/> Bai <input type="checkbox"/> Ez	<input type="checkbox"/> Bai <input type="checkbox"/> Ez	<input type="checkbox"/> Bai <input type="checkbox"/> Ez	<input type="checkbox"/> Bai <input type="checkbox"/> Ez	<input type="checkbox"/> Bai <input type="checkbox"/> Ez	<input type="checkbox"/> Bai <input type="checkbox"/> Ez	<input type="checkbox"/> Bai <input type="checkbox"/> Ez	<input type="checkbox"/> Bai <input type="checkbox"/> Ez	<input type="checkbox"/> Bai <input type="checkbox"/> Ez	<input type="checkbox"/> Bai <input type="checkbox"/> Ez	<input type="checkbox"/> Bai <input type="checkbox"/> Ez
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Mailegu kopurua / Nº Préstamos	25	72	92	61	65	55	33	44	96				543
Itzulitakoak / Devueltos	12	36	73	21	42	16	22	37	51				310
Ez itzulitakoak / No devueltos	13	36	19	40	23	39	11	7	45				233
Epean itzulitakoak % devueltos en plazo	98%			98%			98%			%			

Zerbitzu-gutunaren 5. konpromisoa: Eskatutako maileguen % 100ari gehienez hiru laneguneko epean erantzutea.

Compromiso nº 5 de la Carta de Servicios: Responder al 100% de los préstamos solicitados en un plazo igual o inferior a 3 días laborables.

5. konpromisoa betetzea, erregistroen arabera Cumplimiento compromiso nº 5 según registros	<input type="checkbox"/> Bai <input type="checkbox"/> Ez	<input type="checkbox"/> Bai <input type="checkbox"/> Ez	<input type="checkbox"/> Bai <input type="checkbox"/> Ez	<input type="checkbox"/> Bai <input type="checkbox"/> Ez	<input type="checkbox"/> Bai <input type="checkbox"/> Ez	<input type="checkbox"/> Bai <input type="checkbox"/> Ez	<input type="checkbox"/> Bai <input type="checkbox"/> Ez	<input type="checkbox"/> Bai <input type="checkbox"/> Ez	<input type="checkbox"/> Bai <input type="checkbox"/> Ez	<input type="checkbox"/> Bai <input type="checkbox"/> Ez	<input type="checkbox"/> Bai <input type="checkbox"/> Ez	<input type="checkbox"/> Bai <input type="checkbox"/> Ez	<input type="checkbox"/> Bai <input type="checkbox"/> Ez
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

KANPOKO ZERBITZUAK / SERVICIOS EXTERNOS	237	392	256	366	399	263	238	104	354	0	0	0	2609
--	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	---	---	---	------

Kontsulta kopurua / Nº Consultas	237	392	256	366	399	263	238	104	354				2609
Mailegu kopurua / Nº Préstamos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Zerbitzu-gutunaren 2. konpromisoa: Herritarren kontsultak berehala erantzutea.

Compromiso nº 2 de la Carta de Servicios: Resolver las consultas del/de la ciudadano/a de forma inmediata.

2. konpromisoa betetzea, erregistroen arabera Cumplimiento compromiso nº 2 según registros	<input type="checkbox"/> Bai <input type="checkbox"/> Ez	<input type="checkbox"/> Bai <input type="checkbox"/> Ez	<input type="checkbox"/> Bai <input type="checkbox"/> Ez	<input type="checkbox"/> Bai <input type="checkbox"/> Ez	<input type="checkbox"/> Bai <input type="checkbox"/> Ez	<input type="checkbox"/> Bai <input type="checkbox"/> Ez	<input type="checkbox"/> Bai <input type="checkbox"/> Ez	<input type="checkbox"/> Bai <input type="checkbox"/> Ez	<input type="checkbox"/> Bai <input type="checkbox"/> Ez	<input type="checkbox"/> Bai <input type="checkbox"/> Ez	<input type="checkbox"/> Bai <input type="checkbox"/> Ez	<input type="checkbox"/> Bai <input type="checkbox"/> Ez	<input type="checkbox"/> Bai <input type="checkbox"/> Ez
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

URTEKO ZERB. (hilez hil) / SERV. AÑO (mesxmes)	313	553	411	610	588	402	305	173	502	0	0	0	3857
---	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	---	---	---	------

HARRERAKO ADIERAZLEAK / INDICADORES DE RECEPCIÓN

	URT./ENE.	OTS./FEB.	MAR.	API./ABR.	MAI./MAY.	EKA./JUN	UZT./JUL.	ABU./AGO.	IRA./SEP.	URR./OCT.	AZA./NOV.	ABE./DIC.	GUZTIRA TOTAL
Jasotako espediente kopurua Nº Expedientes recibidos	49	45	47	43	25	5	0	0	72	0	0	0	286
Eguneratutako espediente kopurua Nº Expedientes actualizados	49	45	47	43	25	5	0	0	72	0	0	0	286

Zerbitzu-gutunaren 4. konpromisoa: Artxiboko fondoak hilean behin eguneratzea, udaleko gainerako bulegoek sortutako espediente eta agiriekin.

Compromiso nº 4 de la Carta de Servicios: Actualizar mensualmente los fondos del Archivo con expedientes y documentación generada por las oficinas del Ayuntamiento.

4. konpromisoa betetzea, erregistroen arabera Cumplimiento compromiso nº 4 según registros	<input checked="" type="checkbox"/> Bai <input type="checkbox"/> Ez	<input checked="" type="checkbox"/> Bai <input type="checkbox"/> Ez	<input checked="" type="checkbox"/> Bai <input type="checkbox"/> Ez	<input checked="" type="checkbox"/> Bai <input type="checkbox"/> Ez	<input checked="" type="checkbox"/> Bai <input type="checkbox"/> Ez	<input checked="" type="checkbox"/> Bai <input type="checkbox"/> Ez	<input checked="" type="checkbox"/> Bai <input type="checkbox"/> Ez	<input checked="" type="checkbox"/> Bai <input type="checkbox"/> Ez	<input checked="" type="checkbox"/> Bai <input type="checkbox"/> Ez	<input type="checkbox"/> Bai <input type="checkbox"/> Ez	<input type="checkbox"/> Bai <input type="checkbox"/> Ez	<input type="checkbox"/> Bai <input type="checkbox"/> Ez
--	---	---	---	---	---	---	---	---	---	--	--	--

ERREPROGRAFIA ADIERAZLEAK / INDICADORES DE REPROGRAFÍA

	URT./ENE.	OTS./FEB.	MAR.	API./ABR.	MAI./MAY.	EKA./JUN	UZT./JUL.	ABU./AGO.	IRA./SEP.	URR./OCT.	AZA./NOV.	ABE./DIC.	GUZTIRA TOTAL
Planoak Planos	74	84	61	58	51	67	34	12	38				479
Dokumentu arruntak Documentos simples	116	164	108	61	80	61	99	75	221				985

Zerbitzu-gutunaren 6. konpromisoa: Eskatutako kopiak berehala egingo dira, baldin eta DIN A4 edo DIN A3 formatuko 20 kopia edo gutxiago badira.

Compromiso nº 6 de la Carta de Servicios: Realizar en el acto las fotocopias solicitadas, cuando sean menos de 20 fotocopias DIN A4 o DIN A3.

6. konpromisoa betetzea, erregistroen arabera Cumplimiento compromiso nº 6 según registros	<input checked="" type="checkbox"/> Bai <input type="checkbox"/> Ez	<input checked="" type="checkbox"/> Bai <input type="checkbox"/> Ez	<input checked="" type="checkbox"/> Bai <input type="checkbox"/> Ez	<input checked="" type="checkbox"/> Bai <input type="checkbox"/> Ez	<input checked="" type="checkbox"/> Bai <input type="checkbox"/> Ez	<input checked="" type="checkbox"/> Bai <input type="checkbox"/> Ez	<input checked="" type="checkbox"/> Bai <input type="checkbox"/> Ez	<input checked="" type="checkbox"/> Bai <input type="checkbox"/> Ez	<input checked="" type="checkbox"/> Bai <input type="checkbox"/> Ez	<input type="checkbox"/> Bai <input type="checkbox"/> Ez	<input type="checkbox"/> Bai <input type="checkbox"/> Ez	<input type="checkbox"/> Bai <input type="checkbox"/> Ez
--	---	---	---	---	---	---	---	---	---	--	--	--

Zerbitzu-gutunaren 7. konpromisoa: Eskatutako plano osoen kopiak gehienez 3 laneguneko epean egingo dira.

Compromiso nº 7 de la Carta de Servicios: Realizar en plazo máximo de 3 días laborables las reproducciones de planos completos solicitadas presencialmente.

7. konpromisoa betetzea, erregistroen arabera Cumplimiento compromiso nº 7 según registros	<input checked="" type="checkbox"/> Bai <input type="checkbox"/> Ez	<input checked="" type="checkbox"/> Bai <input type="checkbox"/> Ez	<input checked="" type="checkbox"/> Bai <input type="checkbox"/> Ez	<input checked="" type="checkbox"/> Bai <input type="checkbox"/> Ez	<input checked="" type="checkbox"/> Bai <input type="checkbox"/> Ez	<input checked="" type="checkbox"/> Bai <input type="checkbox"/> Ez	<input checked="" type="checkbox"/> Bai <input type="checkbox"/> Ez	<input checked="" type="checkbox"/> Bai <input type="checkbox"/> Ez	<input checked="" type="checkbox"/> Bai <input type="checkbox"/> Ez	<input type="checkbox"/> Bai <input type="checkbox"/> Ez	<input type="checkbox"/> Bai <input type="checkbox"/> Ez	<input type="checkbox"/> Bai <input type="checkbox"/> Ez
--	---	---	---	---	---	---	---	---	---	--	--	--

Zerbitzu-gutunaren 8. konpromisoa: Beste euskarri batzuetako kopiak eskatzen badira, eta argazki papereko 10 kopia edo 10 digitalizazio (CD) baino gutxiago badira, gehienez 10 laneguneko epean egingo dira / Compromiso nº 8 de la Carta de Servicios: Realizar en plazo máximo de 5 días laborables las reproducciones en otros soportes solicitadas presencialmente, cuando la solicitud sea menor de 10 copias en papel fotográfico o 10 digitalizaciones (CD).

8. konpromisoa betetzea, erregistroen arabera Cumplimiento compromiso nº 8 según registros	<input checked="" type="checkbox"/> Bai <input type="checkbox"/> Ez	<input checked="" type="checkbox"/> Bai <input type="checkbox"/> Ez	<input checked="" type="checkbox"/> Bai <input type="checkbox"/> Ez	<input checked="" type="checkbox"/> Bai <input type="checkbox"/> Ez	<input checked="" type="checkbox"/> Bai <input type="checkbox"/> Ez	<input checked="" type="checkbox"/> Bai <input type="checkbox"/> Ez	<input checked="" type="checkbox"/> Bai <input type="checkbox"/> Ez	<input checked="" type="checkbox"/> Bai <input type="checkbox"/> Ez	<input checked="" type="checkbox"/> Bai <input type="checkbox"/> Ez	<input type="checkbox"/> Bai <input type="checkbox"/> Ez	<input type="checkbox"/> Bai <input type="checkbox"/> Ez	<input type="checkbox"/> Bai <input type="checkbox"/> Ez
--	---	---	---	---	---	---	---	---	---	--	--	--