

## KANPOKO ERABILTZAILEEN 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.	BAIEZBES. PROMEDIO
<b>Gaitasun profesionala</b> Competencia profesional	9,33	9,21	9,03	9,32	#####	#####	#####	#####	#####	#####	#####	#####	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 compromiso nº 1	Cumplimiento	Bai	Ez	Bai	Ez	Bai	Ez	Bai	Ez	Bai	Ez	Bai	Ez	Bai	Ez	Bai	Ez
		Bai	Ez	Bai	Ez	Bai	Ez	Bai	Ez	Bai	Ez	Bai	Ez	Bai	Ez	Bai	Ez

<b>Langileen koordinazio eta laguntzaren balorazioa</b> Valoración de la coordinación y atención del personal	9,37	9,39	9,23	9,42	#####	#####	#####	#####	#####	#####	#####	#####	9,35
<b>Kontsulta-gelaren egoera eta egokitasuna</b> Condiciones y adecuación de la sala de consultas	8,33	8,69	8,74	8,62	#####	#####	#####	#####	#####	#####	#####	#####	8,60
<b>Eskaintako zerbitzuen kalitatearen balorazioa</b> Valoración de la calidad de los servicios ofrecidos	9,08	8,03	8,14	7,75	#####	#####	#####	#####	#####	#####	#####	#####	8,25

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	Bai	Ez	Bai	Ez	Bai	Ez	Bai	Ez	Bai	Ez	Bai	Ez	Bai	Ez	Bai	Ez
	Bai	Ez	Bai	Ez	Bai	Ez	Bai	Ez	Bai	Ez	Bai	Ez	Bai	Ez	Bai	Ez

														GUZTIRA TOTAL
<b>Egindako inkesta kopurua</b> Nº encuestas realizadas	46	32	35	36										149
<b>Kontsulta-egile kopurua</b> Nº consultantes	73	64	78	64										279

## 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
<b>BARNE ZERBITZUAK / SERVICIOS INTERNOS</b>	76	161	155	244	0	0	0	0	0	0	0	0	636

<b>Kontsulta kopurua / N° Consultas</b>	51	89	63	183									386
---	----	----	----	-----	--	--	--	--	--	--	--	--	-----

**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.

<b>2. konpromisoa betetzea, erregistroen arabera</b> 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
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

<b>Mailegu kopurua / N° Préstamos</b>	25	72	92	61									250
<b>Itzulitakoak / Devueltos</b>	12	36	73	21									142
<b>Ez itzulitakoak / No devueltos</b>	13	36	19	40									108
<b>Epean itzulitakoak % devueltos en plazo</b>	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.

<b>5. konpromisoa betetzea, erregistroen arabera</b> 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
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

<b>KANPOKO ZERBITZUAK / SERVICIOS EXTERNOS</b>	237	392	256	366	0	0	0	0	0	0	0	0	1251
--	-----	-----	-----	-----	---	---	---	---	---	---	---	---	------

<b>Kontsulta kopurua / N° Consultas</b>	237	392	256	366									1251
<b>Mailegu kopurua / N° Préstamos</b>	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.

<b>2. konpromisoa betetzea, erregistroen arabera</b> 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
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

<b>URTEKO ZERB. (hilez hil) / SERV. AÑO (mesxmes)</b>	313	553	411	610	0	0	0	0	0	0	0	0	1887
---	-----	-----	-----	-----	---	---	---	---	---	---	---	---	------

## 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
<b>Jasotako espediente kopurua</b> Nº Expedientes recibidos	49	45	47	0	0	0	0	0	0	0	0	0	141
<b>Eguneratutako espediente kopurua</b> Nº Expedientes actualizados	49	45	47	0	0	0	0	0	0	0	0	0	141

**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.

<b>4. konpromisoa betetzea, erregistroen arabera</b> 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 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
--	---	---	---	---	--	--	--	--	--	--	--	--	--

## 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
<b>Planoak</b> Planos	74	84	61	58									277
<b>Dokumentu arruntak</b> Documentos simples	116	164	108	61									449

**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.

<b>6. konpromisoa betetzea, erregistroen arabera</b> 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 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
--	---	---	---	---	--	--	--	--	--	--	--	--	--

**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.

<b>7. konpromisoa betetzea, erregistroen arabera</b> 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 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
--	---	---	---	---	--	--	--	--	--	--	--	--	--

**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).**

<b>8. konpromisoa betetzea, erregistroen arabera</b> 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 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
--	---	---	---	---	--	--	--	--	--	--	--	--	--