

## 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	#####	#####	#####	#####	#####	#####	#####	#####	#####	#jDIV/0!

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
		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

<b>Langileen koordinazio eta laguntzaren balorazioa</b> Valoración de la coordinación y atención del personal	9,37	9,39	9,23	#####	#####	#####	#####	#####	#####	#####	#####	#####	#####	#jDIV/0!
<b>Kontsulta-gelaren egoera eta egokitasuna</b> Condiciones y adecuación de la sala de consultas	8,33	8,69	8,74	#####	#####	#####	#####	#####	#####	#####	#####	#####	#####	#jDIV/0!
<b>Eskaintako zerbitzuen kalitatearen balorazioa</b> Valoración de la calidad de los servicios ofrecidos	9,08	8,03	8,14	#####	#####	#####	#####	#####	#####	#####	#####	#####	#####	#jDIV/0!

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.

<b>3. konpromisoa betetzea</b> Cumplimiento compromiso nº 3	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											113
<b>Kontsulta-egile kopurua</b> Nº consultantes	73	64	78											215

## 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	0	0	0	0	0	0	0	0	0	392

<b>Kontsulta kopurua / Nº Consultas</b>	51	89	63										203
---	----	----	----	--	--	--	--	--	--	--	--	--	-----

**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 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	<input type="checkbox"/> Bai <input type="checkbox"/> Ez
--	---	---	---	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

<b>Mailegu kopurua / Nº Préstamos</b>	25	72	92										189
<b>Itzulitakoak / Devueltos</b>	12	36	73										121
<b>Ez itzulitakoak / No devueltos</b>	13	36	19										68
<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 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	<input type="checkbox"/> Bai <input type="checkbox"/> Ez
--	---	---	---	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

<b>KANPOKO ZERBITZUAK / SERVICIOS EXTERNOS</b>	237	392	256	0	0	0	0	0	0	0	0	0	885
--	-----	-----	-----	---	---	---	---	---	---	---	---	---	-----

<b>Kontsulta kopurua / Nº Consultas</b>	237	392	256										885
<b>Mailegu kopurua / Nº 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 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	<input type="checkbox"/> Bai <input type="checkbox"/> Ez
--	---	---	---	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

<b>URTEKO ZERB. (hilez hil) / SERV. AÑO (mesxmes)</b>	313	553	411	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1277
---	-----	-----	-----	---	---	---	---	---	---	---	---	---	------

## 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 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										219
<b>Dokumentu arruntak</b> Documentos simples	116	164	108										388

**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 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 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 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
--	---	---	---	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--