

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. | BAIEZBES. PROMEDIO |
|---|-----------|-----------|------|----------|----------|---------|-----------|-----------|----------|-----------|----------|-----------|-----------------------|
| Gaitasun profesionala Competencia profesional | 9,33 | 9,21 | 9,03 | 9,32 | 9,45 | 9,76 | 8,58 | 9,24 | 9,60 | 9,39 | ##### | ##### | 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 | 9,39 | ##### | ##### | 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 | 8,34 | ##### | ##### | 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 | 8,76 | ##### | ##### | 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 |
|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|

| | 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 |
|--|-----------|-----------|------|----------|----------|---------|-----------|-----------|----------|-----------|----------|-----------|-----------------------|
| Egindako inkesta kopurua Nº encuestas realizadas | 46 | 32 | 35 | 36 | 23 | 26 | 21 | 19 | 32 | 36 | | | 306 |
| Kontsulta-egile kopurua Nº consultantes | 73 | 64 | 78 | 64 | 55 | 55 | 46 | 29 | 60 | 81 | | | 605 |
| | | | | | | | | | | | | | GUZTIRA TOTAL |

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 | 103 | 0 | 0 | 1351 |

| | | | | | | | | | | | | | |
|---|----|----|----|-----|-----|----|----|----|----|----|--|--|-----|
| Kontsulta kopurua / Nº Consultas | 51 | 89 | 63 | 183 | 124 | 84 | 34 | 25 | 52 | 63 | | | 768 |
|---|----|----|----|-----|-----|----|----|----|----|----|--|--|-----|

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 | 40 | | | 583 |
| Itzulitakoak / Devueltos | 12 | 36 | 73 | 21 | 42 | 16 | 22 | 37 | 51 | 29 | | | 339 |
| Ez itzulitakoak / No devueltos | 13 | 36 | 19 | 40 | 23 | 39 | 11 | 7 | 45 | 11 | | | 244 |
| Epean itzulitakoak % devueltos en plazo | 98% | | | 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 | 363 | 0 | 0 | 2972 |
|--|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|---|---|------|

| | | | | | | | | | | | | | |
|---|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|---|---|------|
| Kontsulta kopurua / Nº Consultas | 237 | 392 | 256 | 366 | 399 | 263 | 238 | 104 | 354 | 363 | | | 2972 |
| 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 | 466 | 0 | 0 | 4323 |
|---|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|---|---|------|

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 | 33 | 0 | 0 | 319 |
| Eguneratutako espediente kopurua Nº Expedientes actualizados | 49 | 45 | 47 | 43 | 25 | 5 | 0 | 0 | 72 | 33 | 0 | 0 | 319 |

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 | 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 |
|--|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|

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 | 77 | 90 | 64 | 58 | 58 | 62 | 34 | 12 | 38 | 83 | | | 576 |
| Dokumentu arruntak Documentos simples | 119 | 171 | 133 | 101 | 80 | 73 | 127 | 75 | 221 | 351 | | | 1451 |

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 | 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 |
|--|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|

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 | 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 |
|--|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|

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 | 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 |
|--|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|