

## 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.	BATEZBES. PROMEDIO
<b>Gaitasun profesionala</b> Competencia profesional	8,77	9,48	9,48	9,70	9,47	9,67	9,31	9,37	9,40	9,61	9,20	9,48	9,41

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

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

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

<b>1. konpromisoa betetzea</b> compromiso nº 1	Cumplimiento	<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>Langileen koordinazio eta laguntzaren balorazioa</b> Valoración de la coordinación y atención del personal	9,15	9,56	9,57	9,76	9,48	9,73	9,20	9,53	9,56	9,70	9,10	9,59	9,49
<b>Kontsulta-gelaren egoera eta egokitasuna</b> Condiciones y adecuación de la sala de consultas	8,35	7,94	7,96	8,10	7,43	7,73	7,91	8,83	8,26	6,35	8,10	7,38	7,86
<b>Eskainitako zerbitzuen kalitatearen balorazioa</b> Valoración de la calidad de los servicios ofrecidos	8,76	9,32	9,16	9,69	9,09	9,25	8,75	9,08	9,22	9,59	8,55	8,86	9,11

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

**Zerbitzu-gutunaren 3. konpromisoa: Gure zerbitzuetako erabiltzaileengandik 7-10 bitarteko balorazioa lortzea goian aipatutako lau puntu horietan.**

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 los 3 items arriba indicados.

<b>3. konpromisoa betetzea</b> 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
<b>Egindako inkesta kopurua</b> Nº encuestas realizadas	32	26	43	23	37	34	29	28	35	34	30	28	379
<b>Kontsulta-egile kopurua</b> Nº consultantes	64	53	114	55	78	77	67	34	64	71	85	51	813

## 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>	150	367	167	107	258	183	176	490	81	149	59	62	2249

<b>Kontsulta kopurua / Nº Consultas</b>	77	291	100	72	210	137	90	459	28	110	26	18	1618
---	----	-----	-----	----	-----	-----	----	-----	----	-----	----	----	------

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

<b>Mailegu kopurua / Nº Préstamos</b>	73	76	67	35	48	46	86	31	53	39	33	44	631
<b>Itzulitakoak / Devueltos</b>	32	39	48	11	26	39	62	17	32	22	19	16	363
<b>Ez itzulitakoak / No devueltos</b>	41	37	19	24	22	7	24	14	21	17	14	28	268
<b>Epean itzulitakoak % devueltos en plazo</b>	98%			98%			98%			98%			

**Zerbitzu-gutunaren 5. konpromisoa: Eskatutako maileguen % 100ari gehienez bi 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 2 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 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 checked="" type="checkbox"/> Bai <input type="checkbox"/> Ez
--	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---

<b>KANPOKO ZERBITZUAK / SERVICIOS EXTERNOS</b>	617	485	548	656	423	749	583	492	288	351	445	258	5895
--	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	------

<b>Kontsulta kopurua / Nº Consultas</b>	617	485	548	656	423	749	583	492	288	351	445	258	5895
<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 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 checked="" type="checkbox"/> Bai <input type="checkbox"/> Ez
--	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---

<b>URTEKO ZERB. (hilez hil) / SERV. AÑO (mesxmes)</b>	767	852	715	763	681	932	759	982	369	500	504	320	8144
---	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	------

## 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	0	62	0	0	516	95	22	0	79	131	105	38	1048
<b>Eguneratutako espediente kopurua</b> Nº Expedientes actualizados	0	62	0	0	516	95	22	0	79	131	105	38	1048

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

## 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	64	50	149	81	85	107	78	16	71	35	47	53	836
<b>Dokumentu arruntak</b> Documentos simples	206	147	334	120	196	145	298	34	386	183	147	55	2251

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

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

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