

KANPOKO ERABILTZAILAEN 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	9,47	9,22	9,35	9,25	9,32	9,29	9,50	9,83	9,58	9,35	9,28	9,64	9,42

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.

1. konpromisoa betetzea compromiso nº 1	Cumplimiento														
		Bai	Ez	Bai	Ez	Bai	Ez	Bai	Ez	Bai	Ez	Bai	Ez	Bai	Ez

Langileen koordinazio eta laguntzaren balorazioa Valoración de la coordinación y atención del personal	9,47	8,86	9,44	9,36	9,42	9,39	9,61	9,80	9,67	9,45	9,43	9,65	9,46
Kontsulta-gelaren egoera eta egokitasuna Condiciones y adecuación de la sala de consultas	8,21	8,94	9,25	9,23	9,07	8,98	9,00	9,10	8,74	7,71	8,52	8,33	8,76
Eskaintako zerbitzuen kalitatearen balorazioa Valoración de la calidad de los servicios ofrecidos	9,43	8,93	9,00	9,00	8,81	8,61	8,98	9,47	9,30	8,86	9,40	9,50	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 4 items arriba indicados.

3. konpromisoa betetzea Cumplimiento compromiso nº 3	Bai	Ez	Bai	Ez	Bai	Ez	Bai	Ez	Bai	Ez	Bai	Ez	Bai	Ez
---	-----	----	-----	----	-----	----	-----	----	-----	----	-----	----	-----	----

													GUZTIRA TOTAL
Egindako inkesta kopurua Nº encuestas realizadas	18	25	24	22	20	23	19	25	33	25	36	23	293
Kontsulta-egile kopurua Nº consultantes	29	49	42	61	47	47	37	30	54	51	63	60	570

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	36	152	126	146	67	79	112	30	246	181	173	120	1468

Kontsulta kopurua / Nº Consultas	6	83	80	103	23	48	92	2	198	122	94	89	940
---	---	----	----	-----	----	----	----	---	-----	-----	----	----	-----

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 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
--	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---

Mailegu kopurua / Nº Préstamos	30	69	46	43	44	31	20	28	48	59	79	31	528
Itzulitakoak / Devueltos	5	29	16	25	25	18	11	13	24	29	51	23	269
Ez itzulitakoak / No devueltos	25	40	30	18	19	13	9	15	24	30	28	8	259
Epean itzulitakoak % devueltos en plazo	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.

5. konpromisoa betetzea, erregistroen arabera 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
--	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---

KANPOKO ZERBITZUAK / SERVICIOS EXTERNOS	136	163	89	226	107	180	94	97	394	281	666	493	2926
--	-----	-----	----	-----	-----	-----	----	----	-----	-----	-----	-----	------

Kontsulta kopurua / Nº Consultas	136	163	89	226	107	180	94	97	394	281	666	493	2926
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 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
--	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---

URTEKO ZERB. (hilez hil) / SERV. AÑO (mesxmes)	172	315	215	372	174	259	206	127	640	462	839	613	4394
---	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	------

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	30	200	168	149	57	45	0	0	0	19	26	1	695
Eguneratutako espediente kopurua Nº Expedientes actualizados	30	200	168	149	57	45	0	0	0	19	26	1	695

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 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
Planoak Planos	29	38	80	67	47	47	14	16	79	43	34	75	569
Dokumentu arruntak Documentos simples	65	1097	466	709	148	166	94	71	285	91	68	179	3439

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 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.

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 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 10 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 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
--	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---