

**HERRITARREN ASETASUN MAILA NEURTZEKO 2006AN**  
**BURUTUTAKO INKESTEN EMAITZETATIK DATU**  
**GARRANTZITSUENAK:**

***DATU OROKORRAK:***

108 INKESTA

2006KO IRAILAREN 18TIK 29RA BURUTUTA

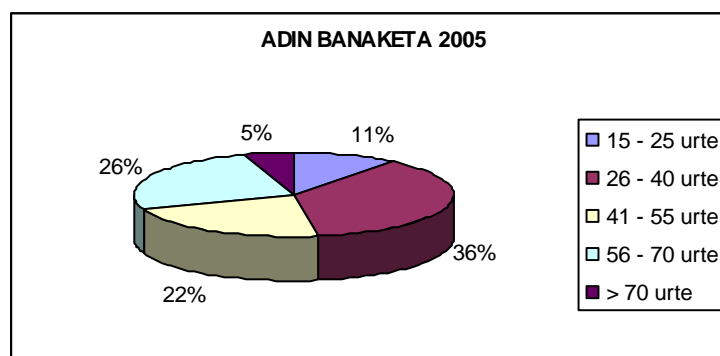
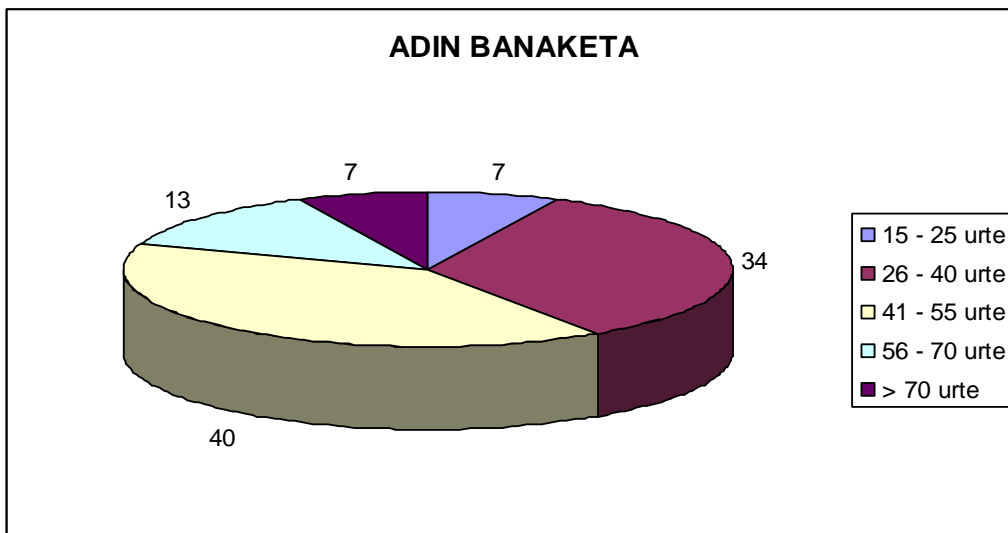
INKESTA GUZTIEN (108tik 14) %90A GOIZEZ BURUTUTA.  
9ETATIK 13 ETARA

INKESTA HONEEN (108TIK 31) IA %30A GAZTELERAZ EGIN DA

ARRETA ZUZEN BIDEZKO ZERBITZUAK JASOTZEN DABEZAN  
ERABILTZAILEEI EGIN JAKE INKESTEAN.

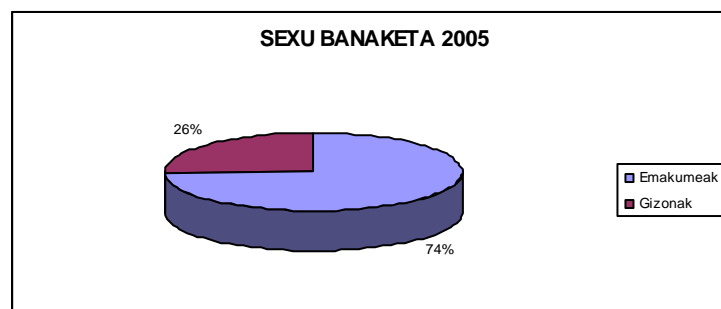
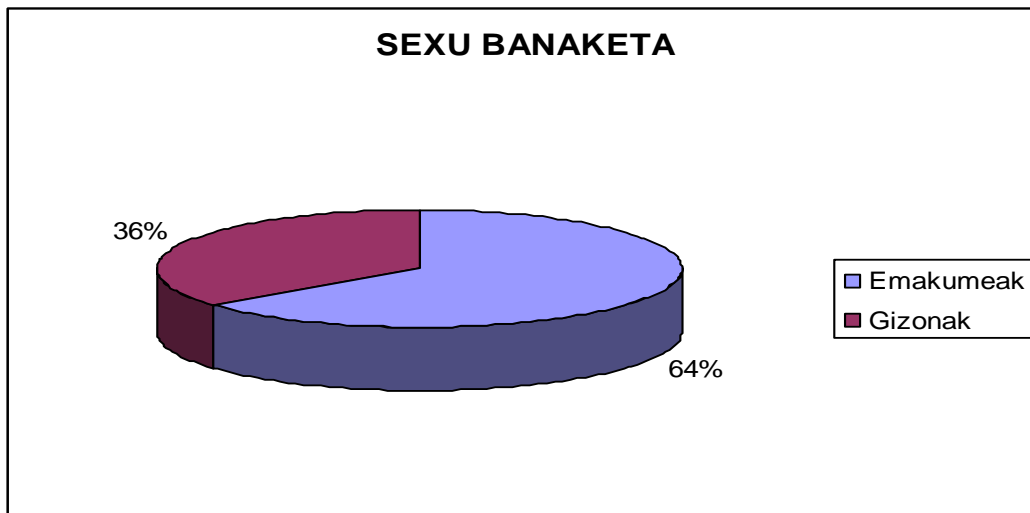
\* 2007an TELEFONOZ ETA INTERNET BIDEZ EGITEKO  
AUKEREA ZABALDUKO DA

**ADINA:**



**PASADAN URTEKO DATUEKIKO IA BIKOIZTU EGIN DA 41 ETA 70 URTE BITARTEKO INKESTATUEN KOPURUA**

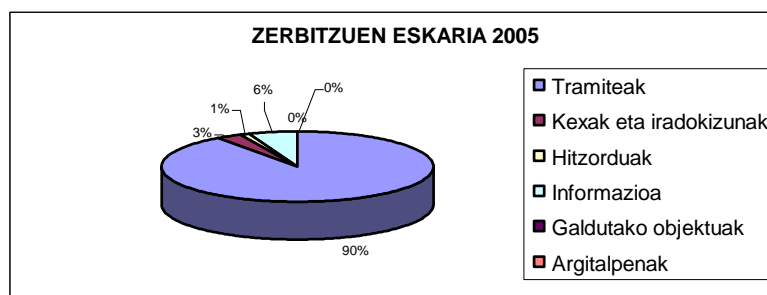
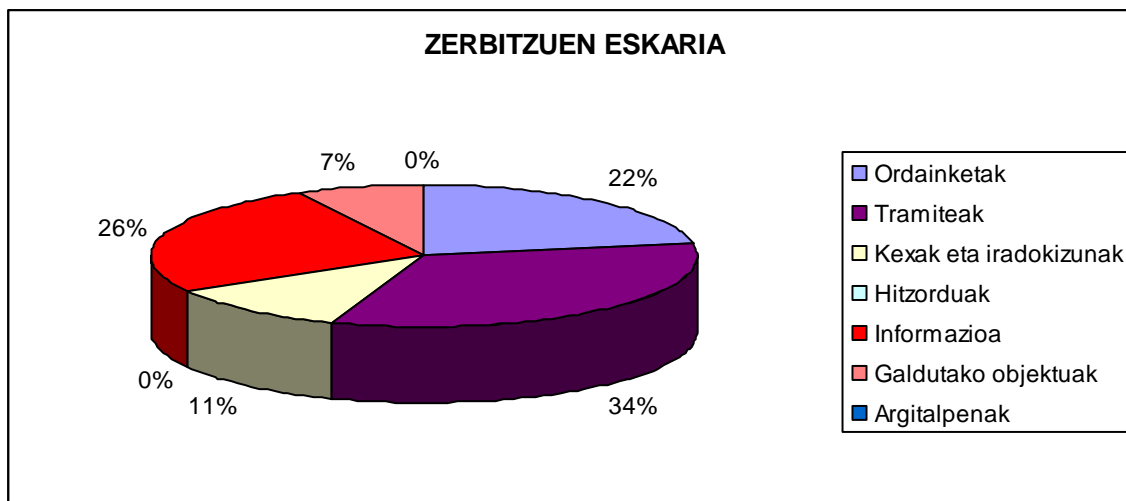
**PASADAN URTEKO INKESTEAK ADIN GUZTIETAKO ERABILTZAILIEN ARGAZKIA ESKEINI EUSKUN, 2006AN 41 URTEK GORAKOEN ERITZIA DA NAGUSI. INKESTA GUZTIEN %90A GOIZEZ EGIN DA**

**SEXUA:**

**2006 URTE HONETAN GIZONEZKOEN PARTE HARTZE HANDIAGOA EMON DA PASADAN URTEAN BAINO %10 GEHIAGO IZAN BAITIRA ASTE BI HORREETAN BERH@Z BULEGOTIK IGARO DIRAN MUTILEZKOAK**

**BESTALDE PASADAN URTEAN GERTATU BEZALA BERH@Z BULEGORA URRERATZEN DIRAN GUZTIEN GEHIENGO NABARMENA EMAKUMEZKOAK DIRA**

**ZERBITZUEN ESKARIA**

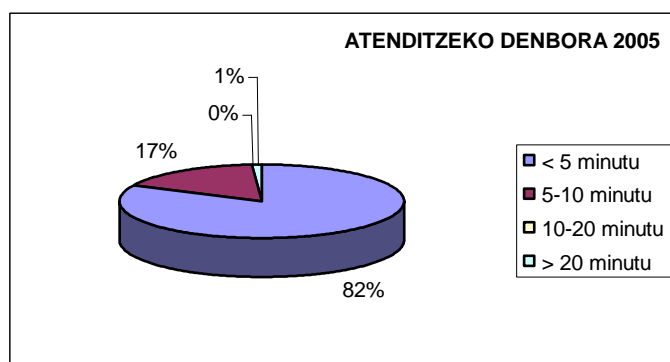
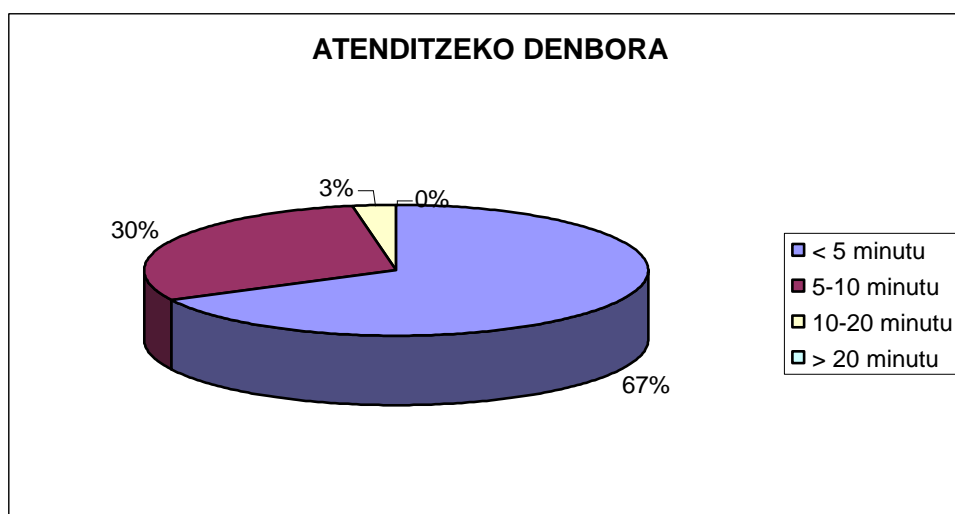


TRAMITEAK	KOPURUA
Autokitapena	1
Ibilgailuak	1
Errolda	44
Jaiobarrien liburua	1
Ur tramiteak	7
Sarrerak	12
Erantzunik ez	18
Obrak	3
Jakinarazpenak	3

PASADAN URTEKO INKESTEN ARABERA [BERH@Z](#) BULEGORA HURBILTZEN ZIRAN IA GUZTIAK TRAMITEAK EGITEN ETORTZEN BAZIRAN BE, 2006 URTE HONETAN [BERH@Z](#) BULEGOAN EGIN LEIKEZAN BESTE HAINBAT ZERBITZU ESKAINTZEN DIRALA BADAKITELA ANTZEMATEN DA.

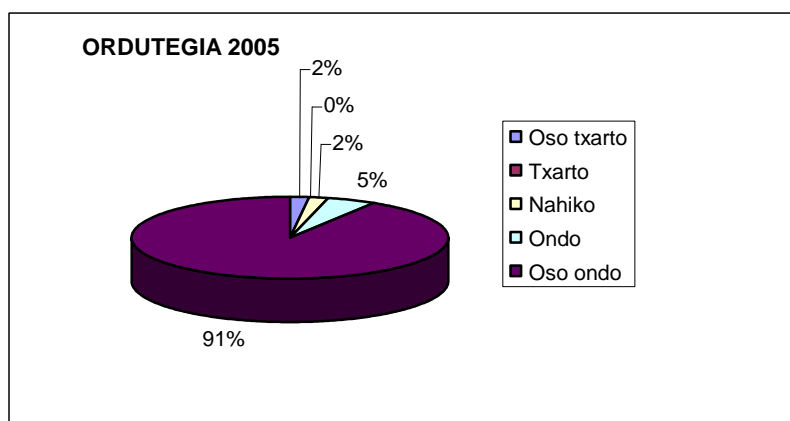
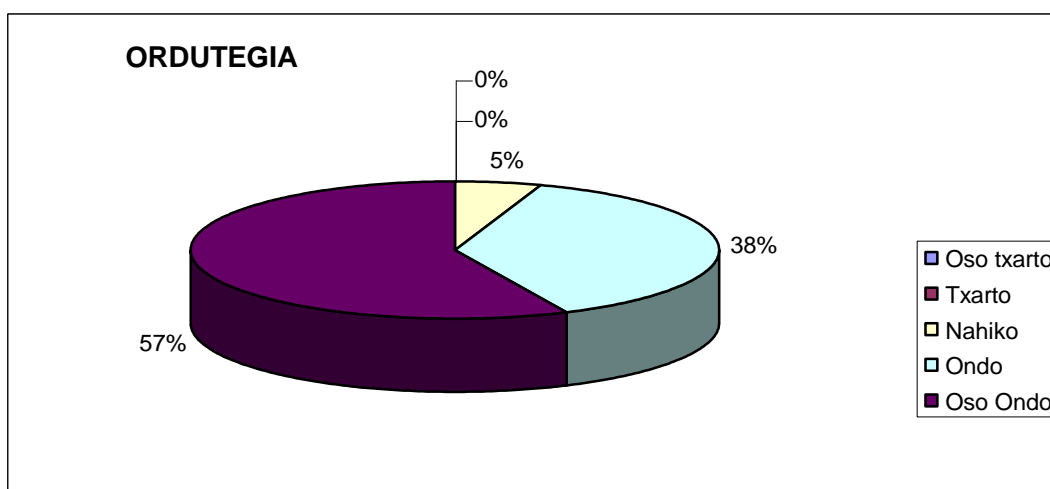
INKESTATUEN %22 ORDAINKETAREN BAT EGITEN ETORRI IZANAK, ABUZTUTIK MARTXAN DAGOEN ZERBITZU BARRI HONEN ARRAKASTA ISLATZEN DAU.

PASADAN URTEAN GERTATU BEZALA TRAMITEEN ARTETIK ERROLDAKO GAIAREKIN ERLAZIONATUTAKOAK DIRA HERRITARRAK GEHIEN DEMANDATZEN DAUZENA.

**ATENDITZEKO DENBORA**

**BERH@Z BULEGOAK ESKAINTZEN DAUZAN ZERBITZU EZBERDINEN ERABILTZAILEEK %67KO PORTZENTAIAREKIN, DAUKIEN PERTZEPZINOA 5 MINUTU BAINO GITXIAGOTAN ATENDITZEN DABELA DA. DATU OBJETIBOEK BE HORRELA FROGATZEN DABE.**

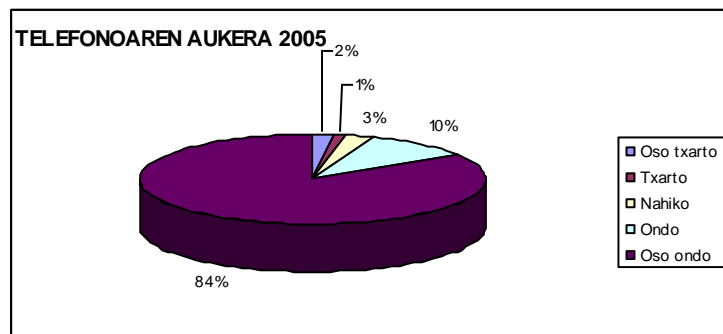
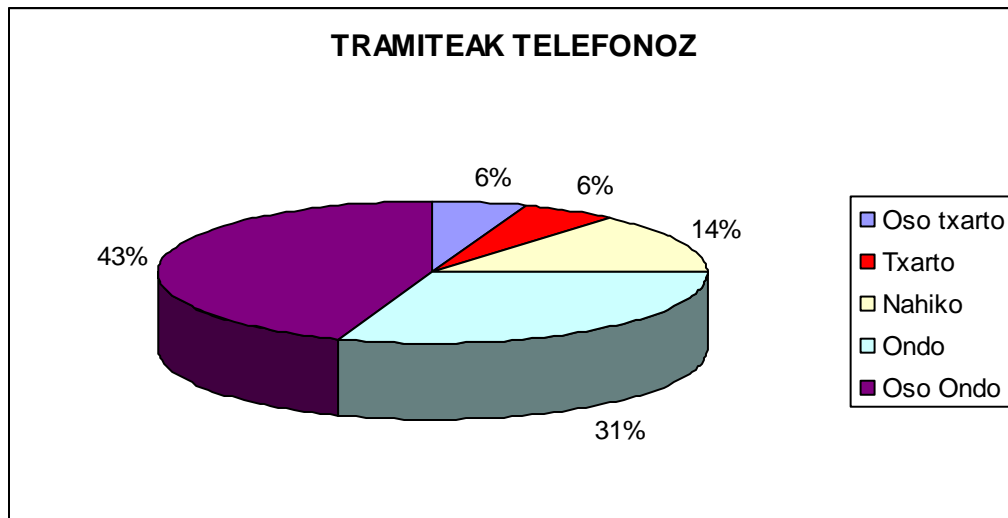
**PASADAN URTEAREKIKO PORTZENTAIA GITXITU DA, %82K EUKIEN PERTZEPZINOA URTE HONETAN %67ARI JAGOKO. BEHR@Z BULEGORA HURBILTZEN DIRAN HERRITAR ETA ERABILTZAILEEK EGITEN DABEZAN TRAMITE MOTAK BE UGARITU DIRALA KONTUAN EUKI BEHAR DA.**

**ORDUTEGIA**

**BERH@Z BULEGOAK DAUKAN ORDUTEGIA, 2005EAN %91AK OSO ONDO IKUSTEN EBAN, IZAN BE NOBEDADE HANDIA ZAN ARRATSALDEZ ETA ZAPATU GOIZETAN UDALAK ZERBITZU HAU ESKAINTZEA. BESTALDE, URTE HONETAN OSO ONDO BALORATZEN DABEN ERABILTZAILEEN KOPURUA %91TIK %57RA JAITSI DA ETA ESPEKTATIBAK AZTERTZEAN IKUSIKO DOGUN MODUAN, HERRITAR EDO ERABILTZAILEA EXIGENTEAGOA BIHURTZEN ARI DALA ANTZEMAN DAITEKE.**

**IRADOKIZUNEN ARTEAN JASO DA GAI HAU ETA IREKITZEKO ORDUTEGIA ARINTZEA DA ORDUTEGI ARLOAN DAUKIEN ESKARIA.**

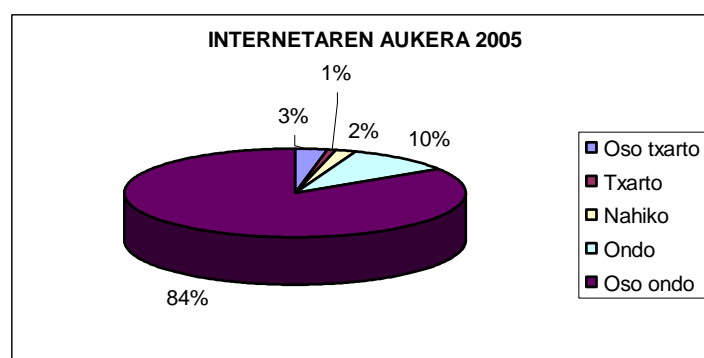
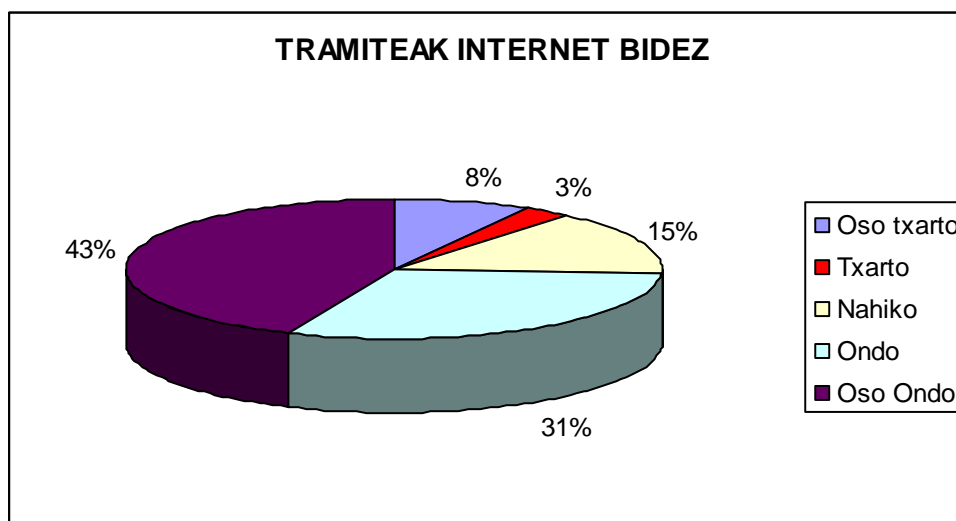
**HOBAKUNTZA PROPOSAMENA: 2007AN 9ETAN IGIRI BEHARREAN 8.30ETAN IGIRIKO DA BULEGOA.**

**TRAMITEAK TELEFONOZ EGITEKO AUKERA**

**2005EAN TELEFONOZ TRAMITEAK EGITEA ONDO IKUSTEN EBEN %84TIK ERDIAK (%43) IKUSTEN DAU BALIOGARRI TELEFONO BIDEZKO ARRETA 2006AN.**

**2005EAN TXARTO IKUSTEN EBEN KOPURUA %3KOA ZAN ETA KOPURU HORI 2006AN LAUKOIZTU EGIN DA %12 RA IGOZ (40-70).**

**HOBAKUNTZA: ZENTRALITA BARRIA MARTXAN JARRIKO DA ETA HORREKIN BATERA 2007AN TELEFONOZKO ARRETERAKO LAN METODOLOGI BARRIA MARTZEN JARRIKO DA FUNTZIONAMENDU BARRI BATEKIN.**

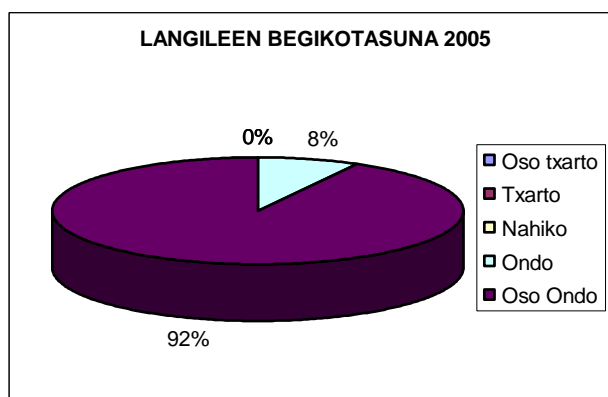
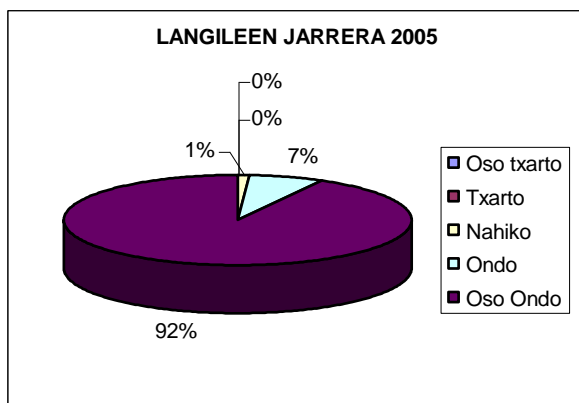
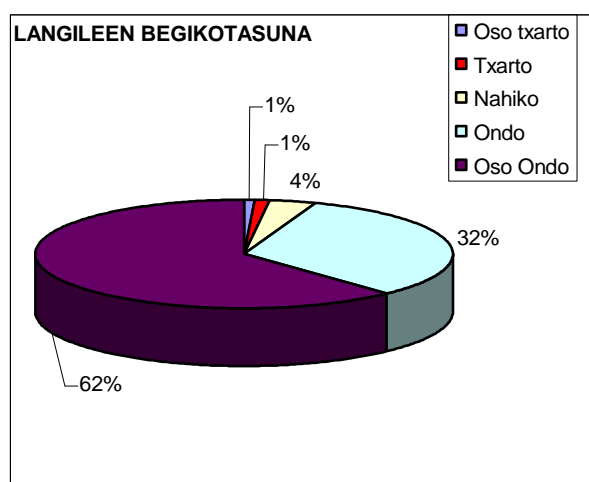
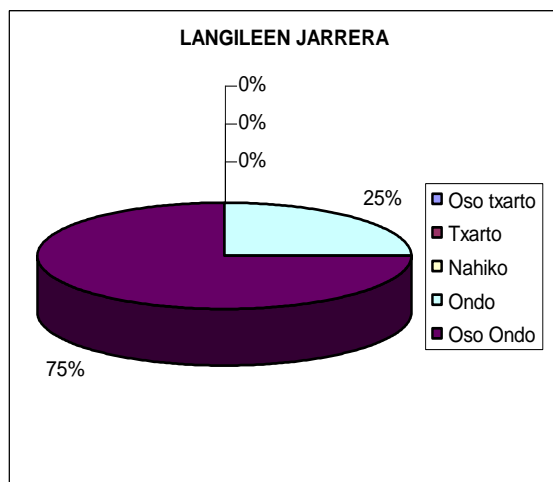
**TRAMITEAK INTERNET BIDEZ**

**WEB GUNEAN TRAMITEAK EGITEA %74AK IKUSTEN DAU EGOKI, PASADAN URTEAN BAINO KOPURU TXIKIAGOA LORTU DA BAINA INKESTATUTAKOEK ARRETA ZUZENA NAHIAGO DABELA BE ADIERAZI DABE. ARRETA ZUZENA HOBATU EZ EZIK, INTERNET BIDEZKO TRAMITAZINO AUKERAN BE LAN EGIN BEHAR DALA IKUSI DA.**

**HOBAKUNTZA: WEB GUNE BARRIA EGITEAN TRAMITEAK ON LINE EGITEKO AUKERA AZTERTUKO DA.**



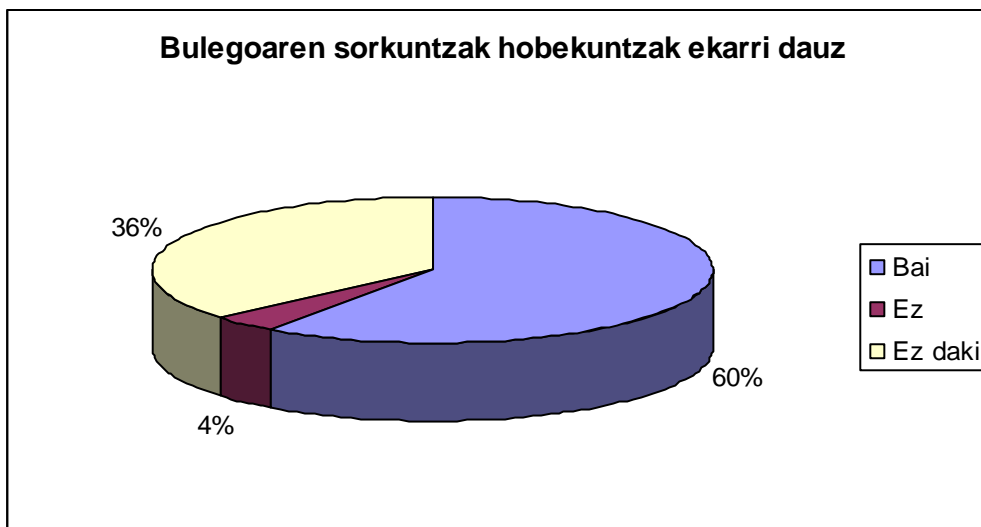
**LANGILEEN BEGIKOTASUNA ETA JARRERA**



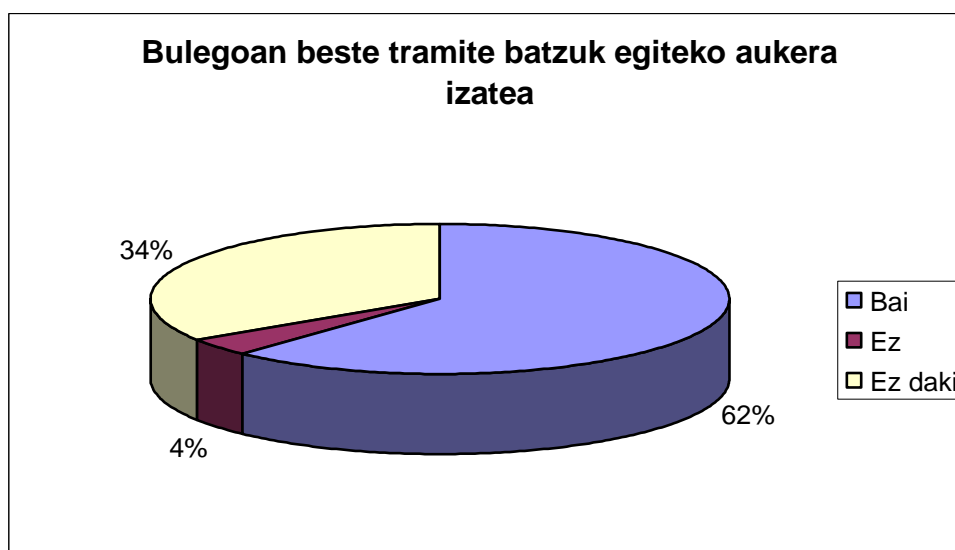
**INKESTATUEK 2005EAN ERABAT BIKAIN BALORATU EBEN LANGILEEN BEGIKOTASUNA ETA ARRETA, 2006AN ERABILTZAILEA EXIJENTEAGOA DA, ESKAINTZEN JAKOZAN ZERBITZUEKAZ OROKORREAN ETA ZERBITZU EMAILEAKAZ MODU HERTSIAN. PASADAN URTEAN EUREN ESPEKTATIBAK 3,4KOAK ZIRAN AURTON ARLO HONETAN GEHIAGO ITXAROTEN DABE 3,87-3,97 HURRENEZ HURREN.**

**UDALAK [BERH@Z](mailto:BERH@Z) BULEGOAREN BITARTEZ HASI DAUAN BIDEA GELDIEZINA DA HERRITARRAK GERO ETA GEHIAGO ESKATZEN DAU ETA UDALAK HOBETZEKO PAUSUAK JORRATZEN JARRAITU BEHAR DAU.**

**BULEGOA SORTU DANETIK HOBKUNTZAREN SOMAKETA**



**ERABILTZAILEEN GEHIENGOAK %60AK [BERH@Z](mailto:BERH@Z) BULEGOA IGIRI DENETIK UDAL ZERBITZUAK HOBETU DIRALA ANTZEMATEN DAU, GALDERA HONETAN EZ DA ALDAKETA HANDIRIK NABARI URTE BIEN ARTEAN.**

**TRAMITE GEHIAGO EGITEKO AUKERA**

**2005EAN %71AK TRAMITE GEHIAGO EGITEKO BEHARRIZANA ANTZEMAN EBEN ETA ORDAINKETAK EGIN AHAL IZATEA DEMANDATZEN EBEN, AURTON PORTZENTAIA HANDI BATEK NAHIZ ETA ERREZIBOAK ORDAINTEKO AUKERA IZAN, ORAINDIK TRAMITE GEHIAGO EGIN DAITEKEZALA USTE DABE (%62 ak) AURTON ESKARI ERREPIKATUENA MULTEN ORDAINKETEA IZAN DA.**

**HOBAKUNTZA: 2006 URTEA AMAITU AURRETIK, MULTEN ORDAINKETAK EGIN AHAL IZANGO DIRA [BERH@Z](mailto:BERH@Z) BULEGOAN.**

**HERRITARREN ASETASUN MAILA:****GALDEGAI BAKOITZAREN ESPEKTATIBAK ETA IRITZIAK**

	EXPEKTATIBAK	IRITZIA	DIFERENTZIA
Ordutegia	2,99	4,5	1,51
Telefonoz aukera	1,92	3,98	2,06
Internet bidez aukera	2,24	3,99	1,75
Informazioaren zabalbideak	2,74	3,81	1,07
Itxaroteko denbora	2,76	4,19	1,43
Langileen begikotasuna	3,87	4,52	0,65
Langileen jarrera	3,97	4,57	0,6

2005EAN	ESPEKTATIBAK	IRITZIA	DIFERENTZIA
Ordutegia	1,594	4,831	3,237
Telefonoz aukera	1,237	4,732	3,495
Internet bidez aukera	1,316	4,712	3,396
Informazioaren zabalbideak	2,138	3,514	1,376
Itxaroteko denbora	1,502	4,712	3,207
Langileen begikotasuna	3,465	4,921	1,455
Langileen jarrera	3,465	4,91	1,445

1.- ESPEKTATIBAK, KASU ETA GALDEGAI GUZTIETAN IGO DIRA, KASU ASKOTAN BIKOIZTERA HELDU DELARIK. Adib: Ordutegia 1,5etik 2,99ra

TAULA HONETAN ARGI IKUSTEN DA HERRITARRAK ZERBITZUAGAZ POZIK EGON ARREN, (KASU GUZTIETAN APROBATZEN DA), ITXAROTEN DABENA GEHIAGO DANEZ DAUKIEN ERITZIA JAIZTEN DALA.

2.- ESPEKTATIBA HANDIENAK 3,87 ETA 3,97 LANGILEEN BEGIKOTASUNEAN ETA JARRERAN DAUKIEZ, BESTALDE, PUNTUAZINO ALTUENA 2006AN BE GALDEGAI HONEETAN LORTU DA .

3.- TELEFONOZKO ZERBITZUAN HERRITARRAK EZ DAUKA ITXAROPEN HANDIRIK ETA ARLO HONETAN LAN EGIN BEHARKO LITZATEKE, SARRI ASKOTAN HERRITARRA BULEGORA ETORRI BEHARRA EDO BI ALDIZ ETORRI BEHARRA EKIDITU BAITAITEKE.

## ONDORIOAK:

1.- 2005 urtean herritarrak Udalarengandik itxaroten ebanaren eta zeukan eritziaren arteko diferentzia 2,5eko batez-bestekora heltzen zan, hau da, espekatiaba baxuak eukazan eta lortzen eban edo eskaintzan jakon zerbitzua askoz gaintetik balioztatzen eban; 2006an bestalde, zerbitzua gehiago ezagutzen dau eta bere exigentzia maila igo da, aurton itxaroten dabenaren eta daukien eritziaren arteko desberdintasuna 2005 urtearekiko, jaitsi da.

Oso ona da herritarraren exigentzia maila igotzea, udalaren zerbitzua hobetzen joateko modua eta erabagiak hartzeko baliabidea baita, gehien errepikatu diran eta beraz urtenbide bat emon behar jaken eskari edo iradokizunak honakoak dira:

- **[BERH@Z](#) bulegoan egin daikien tramite eta zerbitzu guztien informazio gehiago eta tramite guztiak [Berh@z](#) bulegoan egitea, udal sailetara joan beharrik ez eukiteko.**

**Martxan jarriko diran hobakuntzak:**

1.- EKINTZA INFORMATIBOA:

2007an [Berh@z](#) bulegoan kartel handi baten eskaintzen diran zerbitzu guztien laburpena eskainiko jako herritarrari sartuaz batera ikusi daian. 2006 urtean bezala 2007an be, Udalak herritarrekiko hartzen eta mantentzen dauzan konpromisoak biltzen dauzan zerbitzu eskutitza herriko etxebizitza guztietara bideratuko da.

2.- EKINTZA ZENTRALIZATZAILEA:

Udal sailek herritarrekin zerikusia daukien tramiteak [Berh@z](#) bulegotik bideratzeko apustua egitea, biderapen bikoitzak saihestu eta herritarra ez nahasteko. Herritarrak, Udal sailetara hitzorduagaz soilik edo salbuespenez joan beharko leukie.

- **[Berh@z](#) bulegoan Isunak be ordaindu ahal izatea.**

**Martxan jarriko diran hobakuntzak:** 2006 urtea amaieran eta 2007 urte hasieran bitartean, isunak ere [Berh@z](#) bulegoan zein edozein bankutan ordaintzeko aukerea eskeiniko jako herritarrari. [Berh@zen](#) txartel bidez soilik ordaindu daitekela be adierazoko da bulegoan.

- **Bulegoa goizez arinago zabaltzea.**

**Martxan jarriko diran hobakuntzak:** 2007an [Berh@z](#) bulegoa 9.00etan barik 8.30etan igiriko da.

2.- Herritarrari eskaintzen jakon arreta bideak garatu eta hobetu behar dira, arreta zuzen bidez eskeinitako zerbitzua hobakuntza bidean eta balioztapen oso onarekin mantentzen da, bestalde, beste bi bideetan aurrerapausoak emon daitekez.

**Martxan jarriko diran hobakuntzak:**

Internet bidezko zerbitzua hobetu behar da eta 2007ko web gune barria martxan jarri aurretik on-line eskeini daitekezan tramite eta zerbitzuak aztertuko dira.

Egun udalak eskaintzen dauan arreta telefonikoa hobetuko da: Zentralita barria martxan jarriko da eta arreta telefonikoa eskaintzeko funtzionamendua aldatuko da.