MOTA	KONPROMISOA	Neurtzeko modua	urtarrila	otsaila	martxoa	apirila	maiatza	ekaina	uztaila	abuzuta	iraila	urria	azaroa	abendua	DESBIDERATUTAKOA/ INFORMAZIO GEHIGARRIA/OHARRAK	DESBIDERAKETAREN KARIA	HARTUTAKO NEURRIAK ETA DATA	ONDORIOAK ETA JARRAIPEN DATAK
						BERHAZ												
1.- LEHEN ARRETA ETA INFORMAZIOA	**Arreta zuzeneen**: Itxaroteko denbora: GITXIENEZ %75ak gehienez 6 minutu itxaron beharra izatea.	Itxaroteko denboraren datuak	*Hitzordu bidez egin da. Ez da hileren kudeaketako sistema erabili	68,75%	72,41%	62%	65%	66%										
	Arreta zuzeneen: Atenditzeko denbora: GITXIENEZ pertsonen%60a < 6minutu baino gutxiagotan artatzea.	Artatzeko denboraren datuak	*Hitzordu bidez egin da. Ez da hileren kudeaketako sistema erabili	38,85%	50,65%	57%	52%	56%										
	Arreta telefonikoan: Dei guztien %60a dei bakarrean irtenbidea emanda uztea	Hilero artatutako dei guztiak / 010en artatuta dei bakarrean	693/529-%76,33	301/232-%77,07	679/442-%65,09	509/321-%63	654/381-%58,25	896/593-%66,18										
	Arreta telematikoaren kopurua %10 igotzea urtero	Urtero Tramite kopurua + on-line + Sarrera kopurua Egoitzatik	urte amaieran	urte amaieran	urte amaieran	urte amaieran	urte amaieran	urte amaieran										
	Web gunean erabiltzaile kopurua %10eko gora behera baten mantentzea hilez hile	Web guneko erabiltzaile kopurua hilero	13943	11517	17360	19450	17545	17643										
	Berhazeko facebook-ean astero bi berri eskaintzea	Facebook bidez hilero egindako publikazio kopurua hilero neurtuta	12	11	14	11	9	13										
	Bi urterik behin gutxienez egingo diren **asetasun inkestota**n 8 ko asebetetze maila lortzea	Asebetetze inkesten emaitzak	urte amaieran	urte amaieran	urte amaieran	urte amaieran	urte amaieran	urte amaieran										
2.- UDALEKO TRAMITE ADMINISTRATIBO GUZTIEN HASIERA EDO ETA IZAPIDETZA	1.- **Erroldako izapide guztiak** berehala egin 0,5% eko akats margenarekin:	Egindako eragiketa kopurua hilero / intzidentzia kopurua	1.047/0	934/0	1.197/0	1.025/0	1.137/0	1.120/0										
	• Elkarbizitza- Errolda-Heriotza aniria/ziurtaniria berehala inpri																	
	• Heriotza dela-eta baja egikaritu		4/0	4/0	9/0	2/0	3/0	4										
	• Erroldako datu aldaketak erroldako aplikazioan erregistratu		14	4	16	10	17	12										
	• Helbide aldaketak egin		58	54	48	41	74	47										
	• Udaleko biztanle-erroldan alta emon		56	68	50	46	47	38										
	• Atzerritarren errolda eguneratu		11	11	4	1	1	9										
	2.- **Ordainketak**: borondatezko eta nahitaezko epean, txartel bidez berehala egin 0,5% eko akats margenarekin	Espediente kopurua/Kobratutakoaren kopurua/akats kopurua	113/ 9.629,77	115/ 10.589,86	244/ 20.461,15	862/ 74.335,11	826/ 75.115	202/21.929,07										
	3.- **Fakturen erregistroa EGOITZAN** urtero %10 igotzea	Erregistratutako faktura kopurua bulegoan-Faktura elektroniko kopurua	urte amaieran	urte amaieran	urte amaieran	urte amaieran	urte amaieran	urte amaieran										
	4.- **Egoitzatik ordaintzen** dutenen kopurua igotzea	Nire ordainketatik jasotako ordainketa kopuruak eta espediente kopuruak hilero	68-9.341,69	67--7.905,24	109--88.108,74	301--25.576,23	264 --31.043,76	104--20.507,39										
	5.- **Obra eta Urigintzako lizentzia eskari**en epeen betepena:	Kopurua / tramitazio epea	18-7 EK	16-5 EK	25-10 EK	24-3 EK	30-4K	20-1K							Ez da lortzen lan dinamika bat ezartzea eta 6 laneguneko konpromisoa betetzea. Urte osoa desbideratutik doa	Langile titularra ez dagoenean, lana etenda geldituzen da	127- Desbideraketa fitxa. Marbotik-uztailerarteko jardunarekin	Iraileau desbideratutako konpromisoen hausnarketarako bilera
	· **Obra handiak hiru hilabetetan**		3	5	1	4	3	5										
	· **Pasabide eta erreserben lizentziak hile batetan**		2	1	1	2	2	2										
	· **Bide publikoa okupatzeko lizentzia eskariak jaso, Ostalaritza-establezimenduetan, mahaiak, aulkiak**		0	1	5	3	0	0										
	· **Errotuluen lizentzia 6 lanegunetan**		0	0	0	0	1	0										
	Aurrekomunikazio bidezko obra txikiak		4	2	8	4	7	1										
	Jardueren aurretiazko komunikazinoak jaso		1	2	4	1	2											
	6.- **Arma txartelak** 5 lanegunetan egitea	kopurua / tramitazio epea	0	1-1EK	5-5EK	1-1EK	0	0							Ez da lortzen lan dinamika bat ezartzea eta 6 laneguneko konpromisoa betetzea.	Langile titularrarekin hitz egin da, konpromisoaren ez betetzeak ekiditzeko	Azken bil hileetan ez da eskaririk egon neurriaren efikazioa balioztatzeko	Iraileau berraztertuko da
	7.- **Txakur arriskutsuen lizentzia** eta errolda eskaria jaso 10 egunetan egitea	kopurua / tramitazio epea	2-2EK	0	3	3	14-1EK	3-1EK							Otsailean, ikusitako 100%eko desbideraketa langile erantzulearekin hitz egin da. Tramitazio epea luzatu da aste betetik 10 egunetara	Martxo eta apirilean ondo joan da aldaketa.	127- Desbideraketa fitxa. Marbotik-uztailerarteko jardunarekin	Iraileau desbideratutako konpromisoen hausnarketarako bilera
	8.- **Trakzio mekanikozko ibilgailuen zerga salbuespenak** bi astetan tramitatzea	kopurua / tramitazio epea	3/ epe barruan	2/ epe barruan	3/epe barruan	1/ epe barruan	0	0										
	9.- **Olnezko gunera sartzeko balmen eskariak** gehienez 5 lanegunetan eginda izan	kopurua / tramitazio epea	20/epe barruan	22/epe barruan	14/epe barruan	11/epe barruan	14/epe barruan	24/epe barruan										
	10.- Udalean sartzen den edozein eskari, dokumenturen **erregistroa** berehala burutzea	kopurua / intzidentziak	1237/0	1557/0	1688/0	1395/0	1527/0	1426/0										
	11.- Arreta zerbitzuen asebetetze maila ßtik gorakoa izaten jarraitzea	Asebetetze inkesten emaitzak urtero	urtian egiteko															
3.- KEXAK ETA IRADOKIZUNAK	**Herritarren kexak eta iradokizunak, modu sistematizatuen gehienez 30 egunetan erantzunda izan**	Hilero: Kopurua guztira 15 egunetik gora erantzundakoen kopurua Erantzun barik Epean batazbeste Epe barruan erantzundakoen batazbesteko epea Epez kanpo erantzundakoen batazbesteko epea Epez kanpo erantzundakoen kopurua	7 1 0 10,67 25 0	19 2 0 5,24 38,5 2	12 2 0 6,5 23 0	22 9 0 7,35 25,33 1 (54 lurgintza)	19 8 0 6,91 29,25 5	11 2 3 2,83 20 0							Barne prozedura aldatu da desbideraketak saihesteko	Erantzun behar duen langile eta saila finkatzeko denbora galerak, telefonozko edo informala den bideetatik erantzunak…	Prozedura garatu da, aurkitutako arrazoiak kontuan izanda	Iraileau berraztertuko da neurrien eraginkortasuna
4.- GALDUTAKO OBJEKTUAK	**Identifikatutako objektu guztien %95a jabeari bueltatu**	ERabiltzaile kopurua hilero	14 6 5-%100	18 6 3-%100	12 3 3-%100	21 5 4-%100	12 3 1-100%	12 0 0										
5.- HITZORDUAK	**Beti teknikari edo ordezkariak, herritarra hartzen duela bermatzea, eragozpenik izatekotan aurretiaz herritarari jakinarazita**	Hitzordu kopurua (hitzorduen aplikazio berriarekin) eta egondako kexa edo intzidentziak	0	0	1	0	0	0										
6.- KONPULTSAK	**Konpultsa guztien %90 berehala egingo da. Kopuru handiak direnean egun erdiko epean bueltatuko zaizkio herritarrari**	Konpultsa kopurua guztira	25	24	54	95	47	116										
		Konpultsa kopurua berehala	25	24	54	95	47	116										
7.- ARGITALPENEN SALMENTA	**Argitalpen guztien ale bat gutxienez beti egongo de eskuragai Berhaz hulanean**	Kexa edo intzidentzia kopurua	0	0	0	0	0	0										
8.- JAKINARAZPENAK	**Udalak helbidean jakinarazi ezin izan dituen gutunak eta kitapenak herritarrari entregatu eta modu elektronikoen burutu, beti intzidentzia taxa %5etik behera mantenduta.**	Kopurua hilero / Intzidentzia kopurua	J-298 E-202 3 inzidentzi (0,6%)	J-226 E-272 0	J-246 E-369 0	J-138 E-480 0	J-213 E-559 0	J-183 E-108 0										