

MOTA	KONPROMISOA	HELBURUA	ADIERAZLEA	URTEAK			
				2012	2013	2014	2015
<b>BERHAZ</b>							
<b>Zerbitzuaren balorazio orokorra</b>	Kanal guztiak kontuan eukita, gure erabiltzaileak, arreta zerbitzuaren kalidadea gitxienez 8ko puntuazioaz baloratu daien konpromisoa hartzen dogu.	gixienez 8/10	Inkestetan balorazio orokorreko intema>8	8,5			8,04
<b>Pertsonak</b>	Arreta zerbitzuko langileen profesionaltasun, begirune, gardentasun eta kualifikazioa 8tik gora nuntiatzen	Gitxienez %80ak 8/10	Inkestetan langileen item-ari buruzko balorazioa >8	9,3			90,00%
<b>Atenditzeko denbora</b>	Gure erabiltzaileen: %60a 6 minutu baino gitxiagoan %30a 6-16 minutu artean  Atenditzeko konpromisoa hartzen dogu.	Gitxienez %60a > 6 minutu	< 6 min 6 eta 16 min artean > 16 minutu	59,91 28,72 3,81	59,68% 30,05% 10,20%	57,24% 28,39% 14,28%	63,04 25,40% 11,43%
<b>Itxaroteko denbora</b>	Gure erabiltzaileen: %75ak 6 minutu baino gitxiago itxaroteko konpromisoa geure gain hartzen dogu	Gitxienez %75a > 6 minutu	< 6 min 6 eta 16 min artean > 16 minutu	93,77 5,74 0,48	88,77 10,97 0,24	90,84 8,65 0,54	82,04% 11,42 10,94
<b>010 Zerbitzua</b>	Jasotako deien %60a dei bakarrean artaturik utziko da, beste sail edo zerbitzu batera bideratu beharrik	gitxienez < 50 %	Dei kopurua 010 zerbitzuan artatutako dei kopurua	13522 8620-%63,74	12039 8214-%68,22	12976 9142-%70,45	64,56%
<b>Tramiteak</b>	Zerrendatutako tramiteetan adierazitako epeak betetzeko konpromisoa hartzen dogu	Gitxienez %95a	Epezkanpo egindako tramite kopurua / Tramite kopuru osoa	99,9	99,87	99,9	99,76%
<b>Kexak eta Iradokizunak</b>	Udalak, kexak zein iradokizun guztiak erantzun eta 30 egun baino epe laburragoan egiteko konpromisoa hartzen dau	Gitxienez %95a	Kexa kopurua Epez kanpoko kopurua Erantzun bako kopurua	123 26 2	151 31 19	147 19 18	66,38%

				2016tik			
<b>Abisuek</b>	Egun bi baino lehen Udalak jasotako abisu guztien %60a konponduta eukiteko konpromisoa hartzen dau	Gehienez 48 ordutan abisu guztien %60a konponduta	Herritarren abisu kopurua				
			Urtenbidea emoteko egun kopurua Konpondutako kasu kourua				
<b>Hitzorduak</b>	Edozein gertakari, aldaketa edo kantzeldazio egotekotan, herritarrak horren barri hartzen dogu, hitzordura datorrenean, bai gaia bai ardura duen teknikari edo zinegotzia bere gunean egon daitezen	%100ean bete	Bete bai/ez	bai	bai	bai	bai
			Kexa kopurua	0	0	0	0
<b>Argitalpenak</b>	Udalak argitaratutako produktu guztien ale bana, gitxienez, beti eukiko dau herritarren eskuerara berhaz bulegoan.	100%ean bete	Intzidentzia kopurua	0	0	0	0
<b>Galdutakoak</b>	Jasoten diran produktu guztien % 35 gitxienez, jaubeari itzuliko jakoz. Urte bi igarota, jaubea agertzen ez bada, topatu dauenak daukan horren jabetza eta horren kudeaketa jorratuko	Identifikaturikoen %95a bere jaubeari bueltatu	Galdutako objektu kopurua	211	208	197	150
			Zenbat identifikatuta				9
			Bueltatutako objektu kopurua	86	76	69	61
			Identifikatuta bueltatutako kopurua				100%
<b>Web guneko gure erabiltzaileak</b>	Udalaren web gunean, 2 minututik gora atal ezberdinetan sarrerak egiten dituzten erabiltzaile	Gitxienez 10.000 erabiltzaile	Erabiltzaile kopurua	266927	215416	220769	16095,6
<b>Informazioa</b>	Beti eguneratutako informazioa eukiteko konpromisoa hartzen dogu eta daturen bat eskuratu behar izatekotan, 24 ordutan eskatutakoa eskuratu eta interesdunari bideratzeko konpromisoa hartzen dogu.	Gehienez %5eko akats margena	Intzidentzia kopurua	0	0	0	0
			Eskari kopurua	0	0	0	0

<b>Ordainketak</b>	Herritarrak, udalarekin erlazionatuta ordaindu behar dauan edozein kitapen edo autokitapen, tasa, zerga, isun... egon daitekezan aukera guztietaz baliatuta errezena zaion bidea erabili ahal izateko, bideak eskaintzeko konpromisoa hartzen dau Udalak: Esku dirutan, Txartel bidez,	Gehienez %5eko akats margena	Kobratu diran espdiente kopurua vs Intzidentzia kopurua	2055 (2) %99,90	2325 (10) %99,56	2556 (3) %99,88	3826 (6) %99,84
			Kobratutako diru kopurua txartel bidez	172109,94	171592,44	155215,84	150.118,73

### KIROLA

<b>Herritarrekiko konpromisoa</b>	Herritarrek, urritik ekainera, hilean behin jolas izaerako jarduera bat izateko konpromisoa hartzen dogu	9 jarduera urtean	Jarduera kopurua		9	9	6
<b>Kirol eskaintza</b>	Gutxienez 15 jarduera eta ikastaro desberdin eskaini gure kirol programan pertsonen beharrianak eta nahiak asebetetzeko.	Gitxienez 15 ikastaro mota eskeini	Ikastaro mota desberdin kopurua				
<b>Kirol elkarte eta taldeak</b>	Mantendu edota gehitzeko konpromisoa dauka udalak gaur egun kirol elkarte eta taldeekin ditugun lankidetzak.	Gitxienez 4 hitzarmen urtero	Hitzarmen kopurua	28 2	27 2	24 4	23 4
<b>Kirol Patronatuko abonatuak</b>	Herritarrei zuzendutako zerbitzua izanik zerbitzuak eskaintzen duenarekin bat datozela neurtzea urtero	Gitxienez biztanlegoaren %30a abonatua izatea	Urteko biztanlegoa Urteko abonatuak	34,11	33,87	34,38	
<b>Areneko kiroldegiko erabilerak</b>	Urtero erabilerak neurtu kudeaketa egokia egiten den ala ez neurtzeko	270.000 erabilera baino gehiago urtean	Erabilera kopurua: tornoak, ikasleak, kirol taldeak, erakustaldiak	268324	285607	295230	? ?

<b>Herritarrekiko konpromisoa</b>	Zerbitzu publikoen inguruan egon beharreko gardentasuna bermatuz Herritarrei zuzendutako zerbitzua denez funtzionamenduari lotutako autofinantziazioa neurtzeko konpromisoa	% 55etik gorako autofinantzaketa funtzionamenduari dagokionez (1+2 kapituluak)	Funtzionamendu gastuak (1+2) Diru sarrerak (3+5)	60,16	58,95	58,94	
-----------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------	-------	-------	-------	--

?

## KULTURA

<b>Musika zuzenean</b>	Musika kalera atera eta ikasitakoak duen izaera praktikoa islatzeko asmoz, ikasturtean zehar kontzertuak eskaintzeko konpromisoa hartzen dogu, <b>herriko kultura eskaintza</b>	Gitxienez 25 kontzertu urtean	Kontzertu kopurua	21	26	30 kontzertu	
	MEn arteko elkartruke eta topaketen bitartez herritik kanpo	Gitxienez 5 kontzertu urtean	Kontzertu kopurua		6	9	6
<b>Azken argitalpenak</b>	Gehien saltzen diran publikazioen eskaintza eukitea Liburutegian		Erositako liburu kopurua/gehien saltzen diran liburuen kopurua	41	48	60	
<b>Umeei zuzendutako jarduerak</b>	Urtean zehar hilean behin umei zuzendutako jarduerak bermatzeko konpromisoa hartzen dogu.	11 jarduera urtean	Jarduera kopurua	11	11	11	11
<b>Helduei zuzendutako jarduerak</b>	Urtean zehar hilean behin helduei zuzendutako jarduerak bermatzeko konpromisoa hartzen dogu.	Gitxienez 8 jarduera urtean	Jarduera kopurua	8 saio Irakurleen txokoa	8 saio Irakurleen txokoa	8 saio Irakurleen txokoa	8 saio Irakurleen txokoa
<b>Kultura Etxea</b>	Gizarte eta Kultura etxeko gela erabilera, urtero %5ean handitzea.	Gitxienez %5eko igoera	Gela mota Erabiltzaile mota kopurua Ordu kopurua Okupazio portzentaia			83	88,5

## Kultur Elkarreak

Kultura, herrian sortu eta garatzen dalako, hilero gitxienez ekintza bat, Bermeoko elkarrekin elkar lanean prestatuko dogu.

Egiten diran ekintza guztietatik gitxienez 3 barriak izates

Elkarte mota

Budek, Alkartasuna Dantza taldea (4), Haitz Nagusije (3), Erroxape (3)

Budek, Alkartasuna Dantza taldea (4), Haitz Nagusije (2), Erroxape (3), Txo Sevilla (2)

4

3

Ekintza barriak  
Ekintza kopurua

## Euskal Herriko produkzioak

Udalak programatzen dauzan kontzertu eta antzezlanetik, gitxienez %80a Euskal Herriko produkzioak izango diranaren konpromisoa hartzen dau.

Gitxienez %80a euskal produkzioa

Ekintza kopurua

28

25

15

Euskal produkzio kopuruaren %

93%

100%

% 86a

## Herriko Zinea

Zineko erabiltzaileak?  
Zinearen funtzionamendua?  
Zinearen irekiera 2016ko urtarrilerako.

## GIZ

### Gazte Mahaia

Herriko gazteak eta Udala hurbiltzen dauzan Gazte Maidxe gitxienez urtean bost aldiz batzea eta horreetan landutako gaiak argitaratzeko konpromisoa hartzen dogu.

Gitxienez 5 bilera urtean eta horren publikazioa

Burututako bilera kopurua

5

Lan-lerroa motak

- Skatepark-aren konponketa eta mantenua.
- Hermanuak/Kabidxe/Gaztetxearen

<b>Formazioa</b>	Gitxienez hiru formazino ikastaro urtean zehar eskaintzeko konpromisoa hartzen dogu.	Gitxienez ikastaro 3 urtean	Burututako ikastaro kopurua	3	3	2	4
<b>"Lana bilatzea, Lana da" programa</b>	"Lana bilatzea, Lana da" programaren barruan gitxienez hamar saio, jarduera eta ikastaro eskaintzeko konpromisoa hartzen dogu.	Gitxienez 10 ikastaro eta saio urtean.	Burututako saio eta ikastaro kopurua		10	10	10
<b>EUSKERA</b>							
<b>Euskararen transmisioa indartzeko egitasmoak</b>	Euskararen transmisioa indartzeko egitasmoak bideratzeko konpromisoa hartzen dugu	Gutxienez 4 egitasmo urtero	Egindako egitasmo kopurua	4	4	4	4
			Euskara ikasteko emondako diru laguntzen zenbatekoa	10.937,43 €	10.829,63 €	4.356 €	7.481,00 €
<b>Euskararen erabilera sustatzeko egitasmoak</b>	Euskararen erabilera bermatu eta sustatzeko, urtero diru laguntzak banatzeko konpromisoa hartzen dugu (euskara ikasteko, merkataritzako errotuluetarako, gidabaimena euskaraz prestatzeko)	3 diru laguntza mota urtero	Errotuluetarako emandako diru laguntzen zenbatekoa	2.537,40	3.529,52	463,00	1.885,00 €
			Gidabaimena euskaraz prestatzeko emandako diru laguntzen zenbatekoa	450,00 €	1.050,00 €	525,00 €	300,00 €
	Euskararen erabilera sustatzeko gutxienez egitasmoak bideratzeko konpromisoa hartzen dugu	Gutxienez 6 egitasmo urtero	Egindako egitasmo kopurua	5	5	6	6

<b>Sentiberatzeko egitasmoak</b>	Euskararen normalizazio sozialaren inguruko hausnarketa eta kanpainak antolatzeko konpromisoa hartzen dugu	Gitxienez 5 egitasmo urtean	Egindako egitasmo kopurua	4	4	4	6
<b>Koordinazioa</b>	Gizarte eragileekin lankidetzan aritzeko konpromisoa hartzen dugu	Euskararen Aholku Batzordean eta egitasmoen jarraipen batzordeetan adostutakoa garatu	Lankidetzan garatutako egitasmo kopurua. Gutxienez 5	5	5	5	4
<b>Komunikazioa</b>	Egitasmoen gaineko komunikazio ekintzak hedabideetan, web gunean eta sare sozialetan zabaltzeko konpromisoa hartzen dugu	Herritarrek informazio osotua izateko, hedabideetako, web gune eta sare sozialetako presentzia indartu udal dokumentuen ulergarritasuna bermatu	Komunikazio ekintzen kopurua. 40 komunikazio-ekintzatik gora Web gunearen erabiltzaile kopurua 4.000tik gora urtean	37 -----	25 732	44 2.583	41 7.379
<b>Udal dokumentuen kalitatea</b>	10 dokumentu eredu egokitu		Egokitutako dokumentu kopurua	1	7	3	21

### BEHARGINTZA

<b>Herriko enpresak</b>	Enpresen lehiakortasuna hobetzeko ikastaroak eskaini	Gitxienez 3 urtean	Ikastaro kopurua Ikastaro mota	3 Kudeaketa fiskala, TPV, Teknologia berrien	3 Enpresa kudeaketa, Merkataritza berrikuntza	5 Bezeroen arretarako ingelesa, Marketing on	5 Web diseinua eta sare sozialak, Merchandising eta analitika
<b>Langabetuak</b>	Langabetuei zuzendutako ikastaroak eskeini	Gitxienez 3 urtean	Ikastaro kopurua Ikastaro mota	7 Eskorga eta biltegiaren kudeaketa	5/Beste 5 Enplegu Planekoak Ofimatika eta enplegua hiltzeko	5 Ofimatika eta enplegua hiltzeko	5 Biltegiko jarduera lagungarriaren Gaitaziun
<b>Udal azokako profesionalak</b>	Udal azoka biziberritzeko ekintzak sustatu	Gitxienez 3 ekimen urtean	Ekimen kopurua Ekimen mota	0	0	3 Udabarriko, udako eta gabonetako azoka bereziak	4 Udabarriko, udako eta gabonetako azoka bereziak eta Udal
<b>Herriko merkatariak</b>	Merkatariekin batera ekintzak antolatu	Gitxienez 2 ekintza urtean	Ekintza kopurua	2	1	2	2

			Ekintza mota	-Une kalitate ziurtagiriaren inplantazioa -Erakuslehio lehiaketa	-Erakuslehio lehiaketa	-Merkatarita kanpaina (Berton) -Erakuslehio lehiaketa	-Bermeo bizi berton erosi (boltsak) -Erakuslehio lehiaketa
<b>Lan eskaintzak</b>	Jasotako lan eskaintza guztiak kudeatzeko konpromisoa	100% kudeatu	Betepen maila Lan eskaintza kopurua	100 45	100 47	100 69	100 48 azarora arte
<b>GOUP</b>							
<b>Lehen harrera eta hitzorduak</b>	Lehenengo aldiz, Ongizaterako Patronatura herritarrak eguneko epean Langileagaz hitzordua konpromisoa hartzen dogu.	Gizarte Gehienez 7 eguneko epean Udal diran hitzordua 7 eguneko epean Gizarte lehenengo eukiteko hitzordua hartzen dogu.	batzutan bai baina beste batzutan ez eskarien etorria ezin dalako kontrolatu.				
<b>Urgentzia soziala</b>	Urgentzia sozial baten aurrean Gizarte egun berean izateko konpromisoa hartzen dogu.	Gehienez 24 ordutan hitzordua guztiak hartzen	Betepen maila	100%	100%	100%	100%
<b>Genero indarkeria</b>	Genero indarkeriaren kasuetan erakundeen arteko elkarlana bermatzeko sinatutako erakundeen arteko Protokoloagaz jarraitzea eta martxan dagoen mahaiari ekiteko konpromisoa hartzen dogu bileren bitartez.	Gitxienez 2 aldiz urtean bildu  Landu diran Ekintza Lerroak	Bilera kopurua	2	2	2	2
<b>Sare lana</b>	Herriko Hezkuntza Zentruak eta anbulategiagaz sare lana mantentzeko eta indartzeko konpromisoa hartzen dogu.	Gitxienez 4 bilera urtean Landu diran Ekintza Lerroak	Bilera kopurua	4	4	4	4