

BERHAZEKO KONPROMISOAK

MOTA	KONPROMISOA	HELBURUA	2015 eko EMAITZAK	2016ko lehen hiruhilabetea	OHARRAK
Zerbitzuaren balorazio orokorra	Kanal guztiak kontuan eukita, gure erabiltzaileak, arreta zerbitzuaren kalidatea gitxienez 8ko puntuazioaz baloratu daien konpromisoa hartzen dogu.	Gitxienez 8/10	8,04		
Pertsonak	Arreta zerbitzuko langileen profesionaltasun, begirune, gardentasun eta kualifikazioa 8tik gora puntuatzen dabenen kopurua gitxienez %80 izateko konpromisoa hartzen dogu.	Gitxienez %80ak 8/10	90%		
Atenditzeko denbora	Gure erabiltzaileen: %30a 6 minutu baino gitxiagotan %10a 6-16 minutu artean	Gitxienez %60a > 6 minutu	63,04 % 6 min baino gitxiago	74,14 % 6 min baino gitxiago	
			25,40% 6-16 min artean 11,43 % 16 min baino gehiago	15,80% 6-16 min artean 6,1 % 16 min baino gehiago	
Itxaroteko denbora	Gure erabiltzaileen: %75ak 6 minutu baino gitxiago itxaroteko konpromisoa geure gain hartzen dogu	Gitxienez %75a > 6 minutu	78,11% 6 min baino gitxiago	82,04% 6 min baino gitxiago	

010 Zerbitzua	Jasotako deien %50a dei bakarrean artaturik utziko da, beste sail edo zerbitzu batera bideratu beharrik gabe	gitxienez < 50 %	52,15 %	64,56 %	
Tramiteak	Zerrendatutako tramiteetan adierazitako epeak betetzeko konpromisoa hartzen dogu	Gitxienez %95a	99,76%	98,54%	
Kexak eta Iradokizunak	Udalak, kexak zein iradokizun guztiak erantzun eta 30 egun Egun bi baino lehen Udalak jasotako abisu guztien %50a konponduta eukiteko konpromisoa hartzen dau.	%95ean bete	66,38%	76,82%	*Ez adostasuna irekita
Abisuek		Gehienez 48 ordutan abisu guztien %60a konponduta	—	52,56%	
Hitzorduak	Edozein gertakari, aldaketa edo kartzelazio egotekotan, herritarrak horren barri eukiko dauanaren konpromisoa hartzen dogu, hitzordura datorrenean, bai gaia bai ardura duen teknikari edo zinegotzia bere gunean egon daiten. On-line, 010 bidez zein bulegora etorrita eskuratu daike hitzordua.	%100ean bete	%100ean bete da	%99,38an bete da	

Argitalpenak

Udalak argitaratutako produktu guztien ale bana, gitxienez, beti eukiko dau herritarren eskuerara berhaz bulegoan, eguneratutako zerrenda eskuratuta.

100%ean bete

100%

100%

Galdutakoak

Jasoten diran eta identifikatzeko modukoak diran objektu guztien % 95a gitxienez, jaubeari itzuliko jakoz. Urte bi igarota, jaubea agertzen ez bada, topatu dauenak daukan horren jabetza eta horren kudeaketa jorratuko da, bueltatu diezaion.

Identifikaturikoen %95a bere jaubeari bueltatu

100%

100%

Web guneko gure erabiltzaileak

Udalaren web gunean, 2 minututik gora atal ezberdinetan sarrerak egiten dituzten erabiltzaile kopurua 20.000tik gora izateko erabilerreztasun, datuen egitasuna, eguneraketa eta edukien interesgarritasuna bermatzeko konpromisoa hartzen dogu.

Gitxienez 10.000 erabiltzaile hilero

14.980,75

16.095,60

Informazioa

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

0,00

0,00

Ordainketak

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
Edozein finantza erakundetara bideratuta
Helbideratuta
On-line, udal datu baseetara sartuta
Eusko Jaurlaritzako Ordainketa Pasabidea

Gehienez %5eko akats margena

0,52%

0%

KIROL KONPROMISOAK

MOTA	KONPROMISOA	HELBURUA	2015 eko EMAITZAK	2016ko lehen lau hilabeteak	OHARRAK
Herritarrekiko konpromisoa	Herritarrek, urritik ekainera, hilean behin jolas izaerako jarduera bat izateko konpromisoa hartzen dogu	9 jarduera urtean	9	3	
Kirol eskaintza	Gutxienez 15 jarduera eta ikastaro desberdin eskaini gure kirol programan pertsonen beharrianak eta nahiak asebetetzeko.	Gitxienez 24 ikastaro mota	24	24	
Kirol elkarte eta taldeak	Mantendu edota gehitzeko konpromisoa dauka udalak urtero gaur egun kirol elkarte eta taldeekin ditugun lankidetzak-hitzarmenak kirolaren praktika sustatzeko.	Gitxienez 4 hitzarmen	4	5	
Kirol Patronatuko abonatuak	Herritarrei zuzendutako zerbitzua izanik zerbitzuak eskaintzen duenarekin bat datozela neurtzea urtero	Gitxienez biztanlegoaren %30a abonatua izatea	34,00		
Areneko kiroldegiko erabilerak	Urtero erabilerak kudeaketa egiten den ala ez neurtzeko	neurtu 270.000 erabilera baino gehiago urtean	283.461		

Herritarrekiko konpromisoa	Zerbitzu publikoen inguruan egon beharreko gardentasuna bermatuz Herritarrei zuzendutako zerbitzua denez funtzionamenduari lotutako autofinantziazioa neurtzeko konpromisoa	% 55etik gorako autofinantzaketa funtzionamenduari dagokionez (1+2 kapituluak)	59,76
-----------------------------------	---	--	-------

GIZARTE ZERBITZU ARLOKO KONPROMISOAK

MOTA	KONPROMISOA	HELBURUA	2015 eko EMAITZAK	2016ko lehen hiruhilabetea	OHARRAK
Lehen harrera eta hitzorduak	Lehenengo aldiz, Ongizaterako Patronatura diran herritarrak 7 eguneko epean Langileagaz hitzordua konpromisoa dogu.	Gizarte Gehienez 7 eguneko epean Udal hitzordua hurbiltzen gehienez Gizarte lehenengo eukiteko hartzen	100%	100%	
Urgentzia soziala	Urgentzia aurrean Langileagaz hitzordua konpromisoa da.	sozial baten Gehienez 24 ordutan Gizarte hitzordua berean izateko hartzen	100%	100%	
Genero indarkeria	Genero kasuetan arteko bermatzeko erakundeen Protokoloagaz eta mahaiari konpromisoa bileren bitartez.	indarkeriaren erakundeen bildu elkalana sinatutako arteko jarraitzea dagoen ekiteko hartzen dogu	1	1	

Sare lana	Herriko Zentruetak anbulategiagaz mantentzeko indartzeko hartzen dogu.	Hezkuntza eta sare lana eta konpromisoa	Gitxienez 2 bilera urtean	2	2
------------------	--	---	---------------------------	---	---

GIZ: KONPROMISOAK

MOTA	KONPROMISOA	HELBURUA	2015 eko EMAITZAK	2016ko lehen hiruhilabetea	OHARRAK
Gazte Mahaia	Herriko gazteak eta Udala hurbiltzen dauzan Gazte Maidxie gitxienez urtean bost aldiz batzea eta horreetan landutako gaiak argitaratzeko konpromisoa hartzen dogu.	Gitxienez 5 bilera urtean eta horren publikazioa	100%ean bete da (5)	Batzar bat burutu da	
Formazioa	Gitxienez formazino ikastaro hiru urtean zehar eskaintzeko konpromisoa hartzen dogu.	Gitxienez ikastaro 3 urtean	100%ean bete da (3)	Ikastaro bi burutu dira	
"Lan bilatzea, lana da" programa	"Lana bilatzea Lana da" programaren barruan gitxienez hamar saio, jarduera eta ikastaro eskaintzeko konpromisoa hartzen dogu.	Gitxienez 10 ikastaro eta jarduera urtean	100%ean bete da	Momentuz bapez. BFAREN hitzarmena berandu sinatuko da eta urteko azken 4 hileetan egingo dira "Lana bilatzea Lana da" programako jarduera danak	

KULTURA ARLOKO KONPROMISOAK

MOTA	KONPROMISOA	HELBURUA	2015 eko EMAITZAK	2016ko lehen lau hilabeteak	OHARRAK
Kultur Elkarteak	Kultura, herrian sortu eta garatzen dalako, hilero gitxienez ekintza bat, Bermeoko elkarteekin elkar lanean prestatuko dogu.	Hilean ekitaldi bat baino gehiago izatea. Eta urtean zehar, hiru ekitaldi barriak	Hilean ekitaldi bat egin da. Urtean barriak: 3 Feria rociera, Kanta kanta lorue, Marea jaialdia	Hilean ekitaldi bat baino gehiago egiten ari da	
Euskal Herriko produkzioak	Udalak programatzen dauzan kontzertu eta antzezlanetik, gitxienez %80a Euskal Herriko produkzioak izango diranaren konpromisoa hartzen dau.	Gitxienez %80a euskal produkzioa	% 85 Euskal Herriko produkzioak	%100 Euskal Herriko produkzioak	
Musika zuzenean	Musika kalera atera eta ikasitakoak duen izaera praktikoa islatzeko asmoz, ikasturtean zehar kontzertuak eskaintzeko konpromisoa hartzen dogu.	Gitxienez 25 kontzertu urtean			
			29 kontzertu		
Azken argitalpenak eskuragai Udal Liburutegian	MEn arteko elkartruke eta topaketen bitartez herritik kanpo Erositako aleen artetik 70% azken urteko argitalpena izateko konpromisoa hartzen dogu.	Gitxienez 5 kontzertu urtean	6 kontzertu		
	Urtean zehar hilean behin umeei zuzendutako jarduera bermatzeko konpromisoa hartzen dogu.	Gitxienez %70a urtean argitaratutakoa izatea			
Umeei zuzendutako jarduerak Udal Liburutegian		12 jarduera urtean	100%	100%	
			100%	100%	

Helduei zuzendutako jarduerak Udal Liburutegian	Urtean zehar hilean behin helduei zuzendutako jarduera bermatzeko konpromisoa hartzen dogu.	12 jarduera urtean		
Udal Liburutegiko bazkidea egin	Egun batetik bestera karnetak egin	Gitxienez bazkideen kopurua 5%eko iqoera	100%	100%
			100%	22%

EUSKERA ARLOKO KONPROMISOAK

MOTA	KONPROMISOA	HELBURUA	2015 eko EMAITZAK	2016ko lehen hiruhilabetea	OHARRAK
Euskararen transmisioa indartzeko egitasmoak	Euskararen transmisioa indartzeko egitasmoak bideratzeko konpromisoa hartzen dugu	Gutxienez 4 egitasmo urtero	100%	100%	
Euskararen erabilera sustatzeko egitasmoak	Euskararen erabilera bermatu eta sustatzeko urtero diru laguntzak banatzeko konpromisoa hartzen dugu (euskara ikasteko, merkataritzako errotuluetarako, gidabaimena euskaraz prestatzeko)	3 diru laguntza urtero	100%	0%	
	Euskararen erabilera sustatzeko egitasmoak bideratzeko konpromisoa hartzen dugu	Gutxienez 6 egitasmo urtero	100%	100%	
Sentiberatzeko egitasmoak	Euskararen normalizazio sozialaren inguruko hausnarketa eta aktibatze-saioak eta kanpainak antolatzeko konpromisoa hartzen dugu	Gutxienez 5 egitasmo urtean	120%	67%	

Koordinazioa	Gizarte eragileekin lankidetzan aritzeko konpromisoa hartzen dugu	Euskararen Aholku Batzordean eta egitasmoen jarraipen batzordeetan adostutakoa garatu	80%	100%	*Aholku batzordea ez zan bildu
Komunikazioa	Egitasmoen gaineko komunikazio ekintzak hedabideetan, web gunean eta sare sozialetan zabaltzeko konpromisoa hartzen dugu	Herritarrek informazio osotua izateko, hedabideetako, web guneko eta sare sozialetako presentzia indartu. Gutxienez 40 komunikazio-ekintza web gunearen 4.000 erabiltzaile	100%	50%	
Udal dokumentuen kalitatea	10 dokumentu eredu egokitu	udal dokumentuen ulergarritasuna bermatu	184% 210%	18% 100%	* Oharra: sare sozialen erabilera gehitu daiteke: flickr, youtube, fbk *2015ean 21 dokumentu egokitu zituen Euskara Sailak. Horietatik, 15, dagokion zerbitzuak ez ditu jarri erabilgarri. Arrazoiak: Sail horretako arduraduna baja luzean eta ordezkoak ez zuen lan hori bere gain hartu. Euskara Sailak beste irtenbide batzuk proposatu ditu holakorik ez gertatzeko, baina ez dago gure esku hori erabakitzea. ** 2017an adierazlea berrikusi beharra dago, iazko eta aurtengo datuak kontuan izanda

BEHARGINTZAKO KONPROMISOAK

MOTA	KONPROMISOA	HELBURUA	2015 eko EMAITZAK	2016ko lehen hiruhilabetea	OHARRAK
Herriko enpresak	Enpresen lehiakortasuna hobetzeko ikastaroak eskaini	Gitxienez 3 urtean	5	0	
Langabetuak	Langabetuei zuzendutako ikastaroak eskeini	Gitxienez 3 urtean	4	0	
Udal azokako profesionalak	Udal azoka biziberritzeko ekintzak sustatu	Gitxienez 3 ekimen urtean	3	0	
Herriko merkatariak	Merkatariekin batera ekintzak antolatu	Gitxienez 2 ekintza urtean	2	0	
Lan eskaintzak	Jasotako lan eskaintza guztiak kudeatzeko konpromisoa	100% kudeatu	100% (69)	100 % (54)	

SEGURTASUN ARLOKO KONPROMISOAK

MOTA	KONPROMISOA	HELBURUA	2015 eko EMAITZAK	2016ko lehen hiruhilabetea	OHARRAK
Ekintza prebentiboak	Delitu izaerako ekintzak sahiesteko, ekintza prebentiboak planifikatu eta exekutatu: 1.- Auzoak 2.- Trafikoa eta herriko eskolak 3.- Karga-deskarga 4.- Autobus eta Bermibus geltokiak 5.- Ordenantzen kudeaketa: Txakurrak...	Gitxienez astean programatutako 6 urteera-ekintza prebentibo exekutatu (24 Hilean)	Ez zegoen adierazlerik	220	

Gertakariak

Abisu, gertakari, larrialdi Udaltzaingoak abisua Ez zegoen 100%
kasuen kudeaketan, jasotzen duenetik **2 ordu** adierazlerik
herritarrei egiten jaken **baino arinago** herritarrak
jakinarazpen eta horren barri eukiteko
hedapena sendotu eta aukera eukiko dau
eraginkortasuna bermatu:
web orriak, gizarte sareak,
panel informatiboak,
bozgoragailuak eta bere
esku dituen baliabideak
erabilita

PRENTSA KONPROMISOAK

2015 eko EMAITZAK	2015 eko EMAITZAK	2015 eko EMAITZAK	2015 eko EMAITZAK	2016ko lehen hiruhilabetea	OHARRAK
Prensa Oharrak	Egunero, prentsa ohar bat bideratu Udaleko Sail ezberdinei buruzko informazioa emoteko.	Gitxienez 1 egunero			
Prensaurrekoak	Herritarrei ekimen eta ekintzen barri emon eta komunikabide desberdinetara heltzeko helburuagaz, prentsaurrekoak antolatzeko konpromisoa hartzen dogu gitxienez bat astero.	Gitxienez 1 astero	100%	100%	
Internet bidezko kanala	Udal web guneko albisteak eta udal facebooka egunero gaurkotzeko konpromisoa hartzen dogu	Facebook-ean barri bat lanegunero, udalak sortutako barri baten inguruan	100%	100%	

Urtekaria

Urtero, udal jardun guztia Urtero urtekaria publikatu bai- maiatzean
biltzen dauan urtekaria
etxebizitza guztietara
baltzeko konpromisoa
hartzen dogu

0

Twitter

Zuzeneko barriak Martxan jarri 2016an
hedatzeko eta momentuan
herritarrengana heltzeko
2016 urtean twitter sare
soziala martxan jarri