| MOTA | KONPROMISOA | Neurtzeko modua | urtarrila | otsaila | martxoa | apirila | maiatza | ekaina | uztaila | abuztua | 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 zuzenean**: Itxaroteko denbora: GITXIENEZ %65ak gehienez 6 minutu itxaron beharra izatea. | Itxaroteko denboraren datuak | 85% | 84% | 79% | 45% | 78% | 71% | 61% | 63% | 58% | 65% | 71% | 62% | Itxaroteko denbora asko luzatu da | Ibilgailuak, kobra, probidentzia, helbideraketak | 2022-05-10 Aztertzen jarraituko da, azken egiteko eta aldaketen ondorio zuzena baita | 2022ko uztaila. Bideratuta |
| | **Arreta zuzenean:** Atenditzeko denbora: GITXIENEZ pertsonen%50a < 6minutu baino gutxiagotan artatzea | Artatzeko denboraren datuak | 51% | 50% | 51% | 61% | 54% | 53% | 56% | 51% | 58% | 54% | 47% | 53% | | | | |
| | **Arreta telefonikoan:** Dei guztien %50a dei bakarrean irtenbidea emanda uztea | Hilero artatutako dei guztiak / 010en artatuta dei bakarrean | 641- 58,34% | 395- 56,34% | 720-%63,47 | 405-%67,95 | 421-%62,46 | 777-%56,88 | 579-%59,41 | 614-62,54% | 612-60,78 | 557-64,09 | 537-60,89% | 607-66,06% | | | | |
| | **Arreta telematikoa**ren kopurua %10 igotzea urtero | Urtero Tramite kopurua + on-line + Sarrera kopurua Egoitzatik | urte amaieran | urte amaieran | urte amaieran | urte amaieran | urte amaieran | urte amaieran | urte amaieran | urte amaieran | urte amaieran | urte amaieran | urte amaieran | urte amaieran | | | | |
| | **Web gune**an erabiltzaile kopurua %10eko gora behera baten mantentzea hilez hile | Web guneko erabiltzaile kopurua hilero | 12.866 | 10.674 | 12.382 | 11.821 | 14.104 | 13.774 | 13.780 | 14.235 | 16.799 | 14.455 | 12.935 | 11.874 | | | | |
| | **Berhazeko facebook-**ean astero bi berri eskaintzea | Facebook bidez hilero egindako publikazio kopurua hilero neurtuta | 10 | 12 | 15 | 13 | 16 | 12 | 11 | 16 | 17 | 11 | 16 | 15 | | | | |
| | Bi urterik behin gutxienez egingo diren **asetasun inkesteta**n 8 ko asebetetze maila lortzea | Asebetetze inkesten emaitzak | urte amaieran | urte amaieran | urte amaieran | urte amaieran | urte amaieran | urte amaieran | 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 | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | • Elkarbizitza- Errolda-Heriotza agiria/ziurtagiria berehala igorri | | 39-1.032 | 37- 950 | 61-1.189 | 49-953 | 68-1358 | 73-912 | 65-715 | 50-753 | 128-1.168 | 967-87 | 1014-45 | 868-53 | | | | |
| | • Heriotza dela-eta baja egikaritu | | 15 | 10 | 10 | 8 | 13 | 12 | 7 | 7 | 8 | 10 | 11 | 8 | | | | |
| | • Erroldako datu aldaketak erroldako aplikazioan erregistratu | | 35 | 20 | 32 | 15 | 21 | 16 | 14 | 7 | 12 | 9 | 19 | 18 | | | | |
| | • Helbide aldaketak egin | | 57 | 57 | 59 | 58 | 60 | 69 | 31 | 60 | 61 | 61 | 58 | 55 | | | | |
| | • Udaleko biztanle-erroldan alta emon | | 47 | 50 | 59 | 60 | 70 | 69 | 56 | 55 | 65 | 62 | 60 | 65 | | | | |
| | • Atzerritarren errolda eguneratu | | 6 | 7 | 4 | 2 | 7 | 2 | 4 | 6 | 8 | 11 | 18 | 4 | | | | |
| | 2.- **Ordainketak**, borondatezko eta nahitaezko epean, txartel bidez berehala egin 0,5% eko akats margenarekin | Espediente kopurua/Kobratutakoaren kopurua/akats kopurua | 45-2.332,02 | 40-4.409,34 | 195-9.419,84 | 1123-83.807,90 | 744-66.763,67 | 190-19.795,20 | 127-9.719,63 | 85-8.903,10 | 153-10.847,77 | 116-7.666,88 | 71-4899,45 | 162-14.241,45 | | | | |
| | 3.- **Fakturen erregistroa EGOITZAN** urtero %10 igotzea | Erregistratutako faktura kopurua bulegoan-Faktura elektroniko kopurua | 64-119 | 68-268 | 77-185 | 65-205 | 60-232 | 61-209 | 64-290 | 45-171 | 47-186 | 67-173 | 62-244 | 55-194 | | | | |
| | 4.- **Egoitzatik ordaintzen** dutenen kopurua igotzea | Nire ordainketatik jasotako ordainketa kopuruak eta espediente kopuruak hilero | 62- 11.140,33 | 21-1.290,13 | 64-8.771,45 | 343-36.810,88 | 213-20.191,01 | 38-5.040,39 | 48-7.384,04 | 47-6.583,52 | 104-7.249,56 | 43-5.551,89 | 46-3.649,05 | 84-11.491,86 | | | | |
| | 5.- **Obra eta Urigintzako lizentzia eskari**en epeen betepena: | Kopurua / tramitazio epea | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | · **Obra Txikiak 6 lanegunetan** | | 16-3K | 16 | 19-2 EK | 13-4EK | 21 | 16-1 EK | 11 | 5 | 13 | 16 | 19 | 9-1 EK | Apirilean izandako desbideraketa kopurua aztertuta, honako neurri hartu zen: ATB Saila, epea amaitu aurretik Sail erantzulearekin hartu emanetan jartzea. Maiatzean epe betetzea lortu da. Ekainean bakarra epez kanpo | Datuak aztertzen jarraitu behar da erabagiak hartzeko. | Tramite honen jarraipena mantendu behar da. 2022ko ekaina | ATBko teknikariak ere jasoko ditu abisuak, epea amaitu aurretik neurriak proposatzeko. |
| | · **Obra handiak hiru hilabetetan** | | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 0 | 3 | 3 | 3 | 2 | | | | |
| | · **Pasabide eta erreserben lizentziak hile batetan** | | 0 | 0 | 4 | 0 | 1 | 1 | 5 | 0 | 0 | 8 | 1 | 0 | | | | |
| | · **Bide publikoa okupatzeko lizentzia eskariak jaso, Ostalaritza-establezimenduetan, mahaiak, aulkiak** | | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | | | | |
| | · **Errotuluen lizentzia 6 lanegunetan** | | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | | | | |
| | **Aurrekomunikazio bidezko obra txikiak** | | 1 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | | | | |
| | **Jardueren aurretiazko komunikazinoak** | | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 | 0 | | | | |
| | 6.- **Arma txartelak** 5 lanegunetan egitea | kopurua / tramitazio epea | 1-1 EK | 2-2 EK | 1-1 EK | 1-1 EK | 0 | 1 | 0 | 3 | 2-2EK | 0 | 0 | 1-1 EK | 5egun baino gehiago behar izan da tramite hau egiteko 100%eko kasuetan. | Dokumentazioa osatu gabe egon da eta ezin izan da tramitatu ohiko epean. Udaltzainburua ez da egon eta ordezkoak denbora gehiago behar izan du tramitazioa bideratzeko. | 2022-05-10 Udaltzainburua lanean dihardu eta tramitea dagoen moduan uztea onetsi da, egoera normalizatuta, konpromisoa bermatu daitekeelakoan | Azken hileetan eskaria epean tramitatu da. |
| | 7.- **Txakur arriskutsuen lizentzia** eta errolda eskaria jaso 10 egunetan egitea | kopurua / tramitazio epea | 3 | 3-1 EK | 0 | 7 | 1 | 1 | 7 | 0 | 0 | 2 | 1 | 2 | | | | |
| | 8.- **Trakzio mekanikozko ibilgailuen zerga salbuespenak** bi astetan tramitatzea | kopurua / tramitazio epea | 12 /danak epean | 1 /epe barruan | 0 | 4 | 2 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | | | | |
| | 9.- **Oinezko gunera sartzeko baimen eskariak** gehienez 5 lanegunetan eginda izan | kopurua / tramitazio epea | 22 /danak epean | 9 /epe barruan | 11 /epe barruan | 11 /epe barruan | 13/epe barruan | 20/epe barruan | 33/epe barruan | 11/epe barruan | 10/epe barruan | 28/epe barruan | 22/epe barruan | 17/epe barruan | | | | |
| | 10.- Udalean sartzen den edozein eskari, dokumenturen **erregistroa** berehala burutzea | kopurua / intzidentziak | 1278 /0 | 1240 /0 | 1543/0 | 1386/0 | 1551/0 | 1388/0 | 990/0 | 1008/0 | 1227/0 | 1452/0 | 1232/0 | 1212/0 | | | | |
| | 11.- Arreta zerbitzuen asebetetze maila 8tik gorakoa izaten jarraitzea | Asebetetze inkesten emaitzak urtero | | | | | | | | | | | | | | | | |
| **3.- HERRITARREI ERREGISTRO-GAIETAN LAGUNTZEKO BULEGOA** | **Beharrizana duten interesdun guztiek zuzeneko eta momentuko laguntza izatea, tramitea elektronikoki hasteko** | Kexa-intzidentzia kopurua<br>Artatutako interesdun kopurua<br>Emandako BAK-O kopurua | | | | | | | | | | | | | | | | |
| **4.- KEXAK ETA IRADOKIZUNAK** | **Herritarren kexak eta iradokizunak, modu sistematizatuan gehienez 30 egunetan erantzunda izan** | Hilero: Kopurua guztira<br>15 egunetik gora erantzundakoen kopurua<br>Erantzun barik<br><br>Epe barruan erantzundakoen batazbesteko epea<br>Epez kanpo erantzundakoen batazbesteko epea<br>Epez kanpo erantzundakoen kopurua | 37<br>28<br>0<br>15,13<br>33,95<br>21 | 41<br>25<br>1<br>14,47<br>33,63<br>8 | 15<br>0<br>2<br>4,15<br>0<br>0 | 22<br>10<br>0<br>13,63<br>36,67<br>3 | 17<br>1<br>1<br>6<br>0<br>0 | 23<br>3<br>6<br>7,47<br>0<br>0 | 15<br>0<br>0<br>10,6<br>0<br>0 | 20<br>11,61<br>2<br>39,5<br>0 | 12<br>12,30<br>1<br>53<br>0 | 27<br>11,84<br>2<br>52,5<br>0 | 24<br>5,55<br>4<br>39<br>0 | 17<br>10,83<br>3<br>48<br>0 | | | | |
| **5.- GALDUTAKO OBJEKTUAK** | **Identifikatutako objektu guztien %95a jabeari bueltatu** | ERabiltzaile kopurua hilero | 4 | 0 | 14 | 5 | 7 | 5 | 2 | 7 | 5 | 11 | 9 | 7 | | | | |
| **6.- HITZORDUAK** | **Beti teknikari edo ordezkariak, herritarra hartzen duela bermatzea, eragozpenik izatekotan aurretiaz herritarrari jakinarazita** | Hitzordu kopurua (hitzorduen aplikazio berriarekin) eta egondako kexa edo intzidentziak | 98 | 71-1 | 92-0 | 41-0 | 79-0 | 41-0 | 51-0 | 40-0 | 21-0 | 63-0 | 38-0 | 32-0 | Diruzaina. Ez da lanean egon eta bere agenda ez da kudeatu, hitzordua bertan behera uzteko. | Jaso dituen abisuak ez ditu irakurri | 2022-05-10 Gertatutakoa aztertu da eta bidalitako mezuak behar diren moduan jaso dituela bermatuta, lan dinamika jarraituko da | Zuzenduta. 2022ko uztaila |
| **7.- KONPULTSAK** | **Konpultsa guztien %90 berehala egingo da. Kopuru handiak direnean egun erdiko epean bueltatuko zaizkio herritarrari** | Konpultsa kopurua guztira | 64 | 74 | 62 | 79 | 83 | 142 | 111 | 108 | 207 | 103 | 162 | 74 | | | | |
| | | Konpultsa kopurua berehala | 64 | 74 | 62 | 79 | 83 | 142 | 111 | 108 | 207 | 103 | 162 | 74 | | | | |
| **8.- ARGITALPENEN SALMENTA** | **Argitalpen guztien ale bat gutxienez beti egongo da eskuragai Berhaz bulegoan** | Kexa edo intzidentzia kopurua | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | | | | |
| **** JAKINARAZPENAK** | **Udalak helbidean jakinarazi ezin izan dituen gutunak eta kitapenak herritarrari entregatu eta modu elektronikoan burutu, beti intzidentzia tasa %5etik behera mantenduta** | Kopurua hilero / Intzidentzia kopurua | 10 | 14 | 4 | | | | | | | | | | | | | |