

**Jatorria (auditoretza / inkesta / adierazleak):** Zerbitzu karten konpromisoen jarraipen bilerak  
Saila / eremua: HERRITARRAK

Erlazionaturiko dokumentazioa: Zerbitzu kartak. Zerbitzu karten ISO 93200 araudia eta Q-epeako ebaluaketa araudia, 2/2016 Legea Euskadiko tokiko erakundeena zerbitzu gutunen ingurukoa.

Bi hileroko jarraipen bileren lan dinamika, zerbitzu karten edukian jasotakoaren arabera.

### AURKITUTAKO GABEZIAK (ez adostasunak / desbideratzeak / hobetzeko aukerak)

**UDALEKO TRAMITE ADMINISTRATIBO GUZTIEN IZAPIDETZA adierazitako epeetan ez da burutu honako kasuetan:**

- 1.- Obra Txikiak 6 lanegunetan eman behar zaizkio herritarrari udal konpromisoen arabera: Urtarrilean 18 eskari egon dira eta horietatik 7 epez kanpo joan dira (%38). Otsailean 16 eskari egon dira eta horietatik 5 epez kanpo joan dira (%31).
- 2.- Arma txartelak 5 lanegunetan egiteko konpromisoa dauka Udalak. Otsailean bakarra egon da eta epez kanpo joan da.
- 3.- Txakur arriskutsuen lizentzia eta errolda eskaria jaso aste betetan egitea, urtarrilean eskari bi egon dira eta biak 8-9 egunetako tartean irten dira Udaletik.
- 4.- Kexen erantzuna 15 egunetan egiteko konpromisoa ez dugu lortu betetzea urte honetan.

SAIL ERANTZULEA

Desbideraketa Data/k

1.- URIGINTZA

URTARRILA-OTSAILA

### EKINTZAK

#### GABEZIEN ZERGATIAK

- 1.- Urigintzako tramitatuzailea ez da lanean egon eta tramitazioa atzeratu da.
- 2.- Estatistikako arduradunaren salbuespenezko akats baten ondorio izan da.
- 3.- Sailaren lan kargak eragindako atzerapena izan da.
- 4.- Urtarrilean, Musika Eskolako kexaren erantzuna nork erantzun behar zuen finkatzeko egunak galdu dira eta 25 egunetako epean erantzun izan da.

Otsailean, Zerbitzu sailera bideratutako bi kexa 34 eta 43 egunetan erantzun dira, zinegotziarekin jardunda erantzun dira.

#### PROPOSATURIKO EKINTZAK (zuzentzailea / aurre hartzekoa / hobetzekoa)

- 1.- Urigintzan tramitatuzailea ez dagoenean, lan hori egiteko beste langile bati formazioa eman zaio eta desbideraketa zuzentzeko neurriak hartu dira.
- 2.- Salbuespen kasu bat izan denez, itxita uzten da.
- 3.- Epea zorrotz betetzeko eta udal barneko lan kargak eraginik eduki ez dezaten 10 egunetara igarotzen da tramitazio epea.
- 4.- Zinegotziarekin jardungo da, kexaren erantzuna nork eman behar duen argi ez dagoenean jarraibidea izateko eta urte honetako desbideratzeak saihesteko.

Egitekoak	Aduraduna	Epea / Data	Bai/ez
Txakur arriskutsuen lizentzia eta errolda eskariaren epea egokitu eta Zerbitzu kartan zein jarraipen dokumentuan aldaketak sartu	Naiara	Apirileko jarraipen bilerarako	Bai
Herritarrak zinegotzi delegatuarekin adostu, kexa mota hauek epez ez luzatzeko jarraibidea	Alazne-Naiara	Apirileko jarraipen bilerarako	bai

Gainerako desbideraketak zuzentzen direla aztertu hilez hile	Naiara	Apirila-Maiatza-Ekaina	EZ

### OHARRAK

Data	Oharrak eta ebidentziak	Ondorioak
2021-07-09	Hiru konpromiso (Idazkaritza, urigintza, Zerbitzuak) ez dira betetzea lortu	Irailean bilera bat egin behar da. Konpromisoa betetzeko dauden arazoak mahaigaineratu eta kudeaketa hobetzeko.

### EFIKAZIAREN KONTROLA ETA TXOSTENAREN ITXIERA

EMAITZA:	Koordinatzailea. / Datea
EFIKAZA:	
EFIKAZA GABEKOA (Ebaluaketa berriaren zbkia:     )	