MOTA	KONPROMISOA	Neurtzeko modua	urtarrila	otsaila	martxoa	apirila	maiatza	ekaina	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		%47,40	%53,15	%62,36	%54,37	%61,18				
	Arreta zuzenean: Atenditzeko denbora: GITXIENEZ pertsonen%50a < 6minutu baino gutxiagotan artatzea.	Artatzeko denboraren datuak		%66,01	%61,29	%63,82	%59,07	%60,61				
	Arreta telefonikoan: Dei guztien %50a dei bakarrean irtenbidea emanda uztea	Hilero artatutako dei guztiak / 010en artatuta dei bakarrean	574-%67,94	466-68%	437-%66,59	596-%69,79	526-%67,68	482-%67,21				
	Arreta telematikoaren kopurua %10 igotzea urtero	Urtero Tramite kopurua + on-line + Sarrera kopurua Egoitzatik	353	356	283	288	438	410				
	Berhazeko facebook-ean astero bi berri eskaintzea	Facebook bidez hilero egindako publikazio kopurua hilero neurtuta	10	14	12	13	12	11				
	Bi urterik behin gutxienez egingo diren **asetasun inkesteta**n 8 ko asebetetze maila lortzea	Asebetetze inkesten emaitzak	Urte amaieran egingo dira									
2.- UDALEKO TRAMITE ADMINISTRATIBO GUZTIEN HASIERA EDO ETA IZAPIDETZA	1.- **Erroldako izapide guztiak** berehala egin 0,5% eko akats margenarekin:											
	• Elkarbizitza- Errolda-Heriotza agiria/ziurtagiria berehala igorri presentziala zein telematikoki		51 - 1.315	67-1488	71-1.214	100-1.385	70-1.225	88-1.120				
	• Heriotza dela-eta baja egikaritu		8	8	10	11	8	4				
	• Erroldako datu aldaketak erroldako aplikazioan erregistratu		21	32	14	30	36	32				
	• Helbide aldaketak egin		64	73	57	52	61	47				
	• Udaleko biztanle-erroldan alta emon		56	50	62	46	60	54				
	• Atzerritarren errolda eguneratu	Egindako eragiketa kopurua hilero / intzidentzia kopurua	8	5	0	0	1	3				
	2.- **Ordainketak**, borondatezko eta nahitaezko epean, txartel bidez berehala egin 0,5% eko akats margenarekin	Espediente kopurua/Kobratutakoaren kopurua/akats kopurua	294 - 22.267,66	88-9.146,31	187-12.032,26	999-85.173,50	628-54.530,71	284-21.660,36				
	3.- **Fakturen erregistroa EGOITZAN** urtero %10 igotzea	Erregistratutako faktura kopurua bulegoan-Faktura elektroniko kopurua	108-108	71-136	60-137	64-143	61-179	70-145				
	4.- **Egoitzatik ordaintzen** dutenen kopurua igotzea	Nire ordainketatik jasotako ordainketa kopuruak eta espediente kopuruak hilero	164 - 7.516,86	80-3.095,68	99 - 6.791,27	357-41.994,49	241-31.432,94	172-18.333,72				
	5.- **Obra eta Urigintzako lizentzia eskari**en epeen betepena:											
	· **Obra Txikiak 6 lanegunetan**		13-6 EK	6	10	13-1EK	13-1 EK	14				
	· **Obra handiak hiru hilabetetan**		0	0	0	0	1	1				
	· **Pasabide eta erreserben lizentziak hile batetan**		0	0	1	1	0	1				
	· **Bide publikoa okupatzeko lizentzia eskariak jaso, Ostalaritza-establezimenduetan, mahaiak, aulkiak ipintzeko hile batetan**		0	0	0	0	0	0				
	· **Errotuluen lizentzia 6 lanegunetan**	Kopurua / tramitazio epea	1	0	0	0	0	0				
	Aurrekomunikazio bidezko obra txikiak berehala eman		0	0	0	0	0	0				
	Jardueren aurretiazko komunikazinoak jaso		3	3	6	3		6				
	6.- **Arma txartelak** 5 lanegunetan egitea	kopurua /epez kanpo	0	0	0	0	1-1 EK	0				
	7.- **Txakur arriskutsuen lizentzia** eta errolda eskaria jaso 10 egunetan egitea	kopurua / epez kanpo	3	1	0	0	1	2				
	8.- **Trakzio mekanikozko ibilgailuen zerga salbuespenak** bi astetan tramitatzea	kopurua /epez kanpo	12	3	1	5	6	2				
	9.- **Oinezko gunera sartzeko baimen eskariak** gehienez 5 lanegunetan eginda izan	kopurua / tramitazio epea	18	12	20	18	468-Berriztapena hasi da	183-berriztapena segiten du				
	10.- Udalean sartzen den edozein eskari, dokumenturen **erregistroa** berehala burutzea	sarrera kopurua / irteera kopurua	1714 / 1101	1590 / 1274	1368 / 1771	1680/ 1037	2172 / 1581	1775 / 3178				
	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 Artatutako interesdun kopurua Emandako BAK-Q kopurua	**11** **26**	**17** **22**	**14** **24**	**5** **56**	**9** **23**	**1** **22**				
4.- KEXAK ETA IRADOKIZUNAK	**Herritarren kexak eta iradokizunak, modu sistematizatuan gehienez 30 egunetan erantzunda izan**	Hilero: -Kopurua guztira -15 egunetik gora erantzundakoen kopurua -Erantzun barik -Epe barruan erantzundakoen batazbesteko epea -Epez kanpo erantzundakoen batazbesteko epea -Epez kanpo erantzundakoen kopurua	26 2 0 4,88 0 0	26 1 1 4,88 0 0	10 2 0 9,4 0 0	16 4 0 6,53 32 1	57 3 0 4,53 0 0	33 0 13 5,60 0 0				
5.- GALDUTAKO OBJEKTUAK	**Identifikatutako objektu guztien %95a jabeari bueltatu**	Galdutakoak Emandakoak Identifikatuak-bueltatu	**25** **8** **6-%100**	**26** **7** **5-%100**	**21** **4** **4-%100**	**17** **4** **3-%100**	**22** **7** **3-%100**	**25** **2** **2-%100**				
6.- HITZORDUAK	**Beti teknikari edo ordezkariak, herritarra hartzen duela bermatzea, eragozpenik izatekotan aurretiaz herritarrari jakinarazita**	Hitzordu kopurua Desbideraketa kopurua	71	65	72	25	59	63				
7.- KONPULTSAK	**Konpultsa guztien %90 berehala egingo da. Kopuru handiak direnean egun erdiko epean bueltatuko zaizkio herritarrari**	Konpultsa kopurua guztira Konpultsa kopurua berehala	1187 1187	153 153	2,036 2,036	604 604	47 47	27 27				
8.- ARGITALPENEN SALMENTA	**Argitalpen guztien ale bat gutxienez beti egongo da eskuragai Berhaz bulegoan**	Kexa edo intzidentzia kopurua	0	1-Toponimia	0	1-Bermeoko udal agiriteriaren aurkibidea	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	1	4	5	8	7	1				