

BERHAZEKO KONPROMISOAK

MOTA	KONPROMISOA	HELBURUA	2015 eko EMAITZAK	2016 ko EMAITZAK	2017ko EMAITZAK
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:	Gitxienez %60a > 6 minutu	63,04 % 6 min baino gitxiago	.%70,25 6 min baino gitxiago	.%59,79 6 min baino gitxiago
	Gehienez %30a 6-16 minutu artean		25,40% 6-16 min artean	.%19,17 6-16 min artean	.%25,07 6-16 min artean
	%10a 16 minutu baino gutxiago		11,43 % 16 min baino gehiago	.%8,17 % 16 min baino gehiago	.%14,32 16 min baino gehiago
Itxaroteko denbora	Gure erabiltzaileen:	Gitxienez %75a > 6 minutu			
	%75ak 6 minutu baino gutxiagotan		78,11% 6 min baino	.%86,14 6 min baino gitxiago	.%76,47 6 min baino gitxiago
	Gehienez %20 > 6- 16 minutu			.%12,63 6-16 min. artean	.%19,26 6-16 min. artean
	eta %5a > 16 min.			.%0,88 > 16 min.	.%3,00 > 16 min.

010 Zerbitzua	Jasotako deien %50a dei bakarrean artaturik utziko da, beste sail edo zerbitzu batera bideratu beharrik gabe	gitxienez < 50 %	52,15 %	.%69,38	.%75,61
Tramiteak	Zerrendatutako tramiteetan adierazitako epeak betetzeko konpromisoa hartzen dogu	Gitxienez %95a	99,76%	.%98,96	.%96,88
Kexak eta Iradokizunak	Udalak, kexak zein iradokizun guztiak erantzun eta 30 egun baino epe laburragoan egiteko konpromisoa hartzen dau	%95ean bete	66,38%	169 Kexa hartu dira / 1 erantzun barik % 99,40	153 Kexa hartu dira / 4 erantzun barik % 97,39
Abisuek	Egun bi baino lehen Udalak jasotako abisu guztien %60a konponduta eukiteko konpromisoa hartzen dau.	Gehienez 48 ordutan abisu guztien %60a konponduta	—	%.97	—
Hitzorduak	Edozein gertakari, aldaketa edo kantzelaio 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	%99,98an bete da	%100ean bete da

Argitalpenak	Udalak argitaratutako produktu guztien ale bana, gitxienez, beti eukiko dau herritarren eskuerara berhas bulegoan, eguneratutako zerrenda eskuratuta.	100%ean bete	100%	.%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	.%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	16.572,25	18.771,00

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	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%	.%0,05	.%0,00

KIROL KONPROMISOAK

MOTA	KONPROMISOA	HELBURUA	2015 eko EMAITZAK	2016 ko EMAITZAK	2017ko emaitzak
Herritarrekiko konpromisoa	Herritarrek, urritik ekainera, hilean behin jolas izaerako jarduera bat izateko konpromisoa hartzen dogu	9 jarduera urtean	9	10	16
Kirol eskaintza	Gutxienez 24 jarduera eta ikastaro desberdin eskaini gure kirol programan pertsonen beharrianak eta nahiak asebetetzeko.	Gitxienez 24 ikastaro mota eskeini	24	28	29
Kirol elkarte eta taldeak	Mantendu edota gehitzeko konpromisoa dauka udalak gaur egun kirol elkarte eta taldeekin ditugun lankidetzak-hitzarmenak kirolaren praktika sustatzeko.	Gitxienez 4 hitzarmen urtero	4	4	5
Kirol Patronatuko abonatuak	Herritarrei zuzendutako zerbitzua izanik zerbitzuak eskaintzen duenarekin bat datozela neurtzea urtero	Gitxienez biztanlearen %30a abonatua izatea	34,00	33,80	32,88
Areneko kiroldegiko erabilerak	Urtero erabilerak neurtu kudeaketa egokia egiten den ala ez neurtzeko	270.000 erabilera baino gehiago urtean	283.461	277.675	296.947

Herritarrekiko konpromisoa	Zerbitzu publikoen inguruan egon beharreko gardentasuna bermatuz Herritarrei zuzendutako zerbitzua denez funtzionamenduari lotutako autofinantziarioa neurtzeko konpromisoa	% 55etik gorako autofinantzaketa funtzionamenduari dagokionez (1+2 kapituluak)	59,76	61,21	64,43
-----------------------------------	---	--	-------	-------	-------

GIZARTE ZERBITZU ARLOKO KONPROMISOAK

MOTA	KONPROMISOA	HELBURUA	2015 eko EMAITZAK	2016 ko EMAITZAK	2017ko emaitzak
Lehen harrera eta hitzorduak	Lehenengo aldiz, Gizarte Ongizaterako Udal Patronatura hurbiltzen diran herritarrek gehienez 7 eguneko epean Gizarte Langileagaz lehenengo hitzordua eukiteko konpromisoa hartzen dogu.	Gehienez 7 eguneko epean hitzordua	100%	100%	
Urgentzia soziala	Urgentzia sozial baten aurrean Gizarte Langileagaz egun berean hitzordua izateko konpromisoa hartzen dogu.	Gehienez 24 ordutan hitzordua	100%	100%	

Genero indarkeria	Genero indarkeriaren kasuetan erakundeen arteko elkalana bermatzeko sinatutako erakundeen arteko Protokoloagaz jarraitzea eta martxan dagoen mahaiari ekiteko konpromisoa hartzen dogu bileren bitartez.	Gitxienez urtean behin bildu	1	1	
Sare lana	Herriko Hezkuntza Zentruetak eta anbulategiagaz sare lana mantentzeko eta indartzeko konpromisoa hartzen dogu.	Gitxienez 2 bilera urtean	2	2	

GIZ: KONPROMISOAK

MOTA	KONPROMISOA	HELBURUA	2015 eko EMAITZAK	2016 ko EMAITZAK	2017ko emaitzak
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)	.%40a	*OHARRA: Adierazle hau kendu behar da, 2017an ez diralako egingo Gazte Maidxien batzarrik.
Formazioa	Gitxienez formazino ikastaro hiru urtean zehar eskaintzeko konpromisoa hartzen dogu.	Gitxienez ikastaro 3 urtean	100%ean bete da (3)	%100a	%100
"Lana 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	%100a	%100a

KULTURA ARLOKO KONPROMISOAK

MOTA	KONPROMISOA	HELBURUA	2015 eko EMAITZAK	2016 ko EMAITZAK	2017ko emaitzak
Kultur Elkartek	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 eta hiru ekitaldi berri baino gehiago egin dira: MADRILEKO MUSEOETARA BIDAIA ETA EUSKAL HARRIAREN ABDAK FILMA EMONALDIA, FAIR SATURDAY, BERMEOKO RALLY GYMKHANA, "BERMIO DALAKO GURE MUNDUE"	Hilean, lau ekitaldi baino gehiago egiten dabez taldeak.
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	%90,5 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	29 kontzertu	31 kontzertu
	MEn arteko elkartruke eta topaketan bitartez herritik kano	Gitxienez 5 kontzertu urtean	6 kontzertu	7 kontzertu	6 kontzertu

Azken argitalpenak eskuragai Udal Liburutegian	Erositako aleen artetik 70% azken urteko argitalpena izateko konpromisoa hartzen dogu.	Gitxienez %70a urtean argitaratutakoa izatea	100%	100%	100%
Umeei zuzendutako jarduerak Udal Liburutegian	Urtean zehar hilean behin umei zuzendutako jarduerak bermatzeko konpromisoa hartzen dogu.	12 jarduera urtean	100%	100%	100%
Helduei zuzendutako jarduerak Udal Liburutegian	Urtean zehar hilean behin helduei zuzendutako jarduerak bermatzeko konpromisoa hartzen dogu.	12 jarduera urtean	100%	100%	100%
Udal Liburutegiko bazkidea egin	Egun batetik bestera karnetak egin	Gitxienez bazkideen kopurua 5%eko igoera	100%	44%	48%

EUSKERA ARLOKO KONPROMISOAK

MOTA	KONPROMISOA	HELBURUA	2015 eko EMAITZAK	2016 ko EMAITZAK	2017ko emaitzak
Euskararen transmisioa indartzeko egitasmoak	Euskararen transmisioa indartzeko egitasmoak bideratzeko konpromisoa hartzen dugu	Gutxienez 4 egitasmo urtero	100%	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 mota urtero	100%	100%	100%

	Euskararen erabilera sustatzeko egitasmoak bideratzeko konpromisoa hartzen dugu	Gutxienez 6 egitasmo urtero	100%	100%	100%
Sentiberatzeko egitasmoak	Euskararen normalizazio sozialaren inguruko hausnarketa eta aktibatze-saioak eta kanpainak antolatzeko konpromisoa hartzen dugu	Gutxienez 5 egitasmo urtean	120%	100%	100%
Koordinazioa	Gizarte eragileekin lankidetzan aritzeko konpromisoa hartzen dugu	Euskararen Aholku Batzordean eta egitasmoen jarraipen batzordeetan adostutakoa garatu	80%	100%	100%
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	100%	78%	235%
		web guneren 1000 erabiltzaile	184%	42%	267%
		facebooken 300 jarraitzaile berri			221%
Udal dokumentuen kalitatea	10 dokumentu eredu egokitu	udal dokumentuen ulergarritasuna bermatu	210%	480%	125%

BEHARGINTZAKO KONPROMISOAK

MOTA	KONPROMISOA	HELBURUA	2015 eko EMAITZAK	2016 ko EMAITZAK	2017ko emaitzak
Herriko enpresak	Enpresen lehiakortasuna hobetzeko ikastaroak eskaini	Gitxienez 3 urtean	5	9	15 (9* Ikastaroak baino tailerak izango lirateke)
Langabetuak	Langabetuei zuzendutako ikastaroak eskeini	Gitxienez 3 urtean	4	3	8
Udal azokako profesionalak	Udal azoka biziberritzeko ekintzak sustatu	Gitxienez 3 ekimen urtean	3	3	3
Herriko merkatariak	Merkatariekin batera ekintzak antolatu	Gitxienez 2 ekintza urtean	2	1	0
Lan eskaintzak	Jasotako lan eskaintza guztiak kudeatzeko konpromisoa	100% kudeatu	100% (69)	100% (99 LAN ESKAINTZA)	100%

SEGURTASUN ARLOKO KONPROMISOAK

MOTA	KONPROMISOA	HELBURUA	2015 eko EMAITZAK	2016 ko EMAITZAK	2017ko emaitzak
Ekintza prebentiboak	Delitu izaerako ekintzak sahiesteko, ekintza prebentiboak planifikatu eta exekutatu:	Gitxienez astean programatutako 6 urteera-ekintza prebentibo exekutatu (24 Hilean)			532
	1.- Auzoak				
	2.- Trafikoa eta herriko eskolak				
	3.- Karga-deskarga				
	4.- Autobus eta Bermibus geltokiak				
	5.- Ordenantzen kudeaketa: Txakurrak...				

Gertakariak	Abisu, gertakari, larrialdi kasuen kudeaketan, herritarrei egiten jakinarazpen eta hedapena sendotu eta eraginkortasuna bermatu: web orriak, gizarte sareak, panel informatiboak, bozgoragailuak eta bere esku dituen baliabideak erabilia	Udaltzaingoak abisua jasotzen duenetik 2 ordu baino arinago herritarrak horren barri eukiteko aukera eukiko dau	Ez zegoen adierazlerik		Aste buruan izan ezik gainerako danak bete dira
--------------------	--	--	------------------------	--	---

PRENTSA KONPROMISOAK

MOTA	KONPROMISOA	HELBURUA	2015 eko EMAITZAK	2016 ko EMAITZAK	2017ko emaitzak
Prensa Oharrak	Egunero, prentsa ohar bat bideratu Udaleko Sail ezberdinei buruzko informazioa emoteko.	Gitxienez 1 egunero	100%	129.5%	150%
Prensaurrekoak	Herritarrei ekimen eta ekintzen barri emon eta komunikabide desberdinetara heltzeko helburuagaz, prentsaurrekoak antolatzeko konpromisoa hartzen dogu gitxienez bat astero.	Gitxienez 1 astero	100%	115%	114%
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%	130%	152%

Urtekaria	Urtero, udal jardun guztia biltzen dauan urtekaria etxebizitza guztietara bialtzeko konpromisoa hartzen dogu	Urtero urtekaria publikatu	bai- maiatzean	Ez	EZ
Twitter	Zuzeneko barriak hedatzeko eta momentuan herritarrengana heltzeko 2016 urtean twitter sare soziala martxan jarri	Martxan jarri 2016an		Bai	152%