

## BERHAZEKO KONPROMISOAK

MOTA	KONPROMISOA	HELBURUA	2016 ko EMAITZAK	2017ko EMAITZAK	2018ko 1.lauhilabetea	2018ko 2.lauhilabetea	2018ko 3.lauhilabetea
<b>Zerbitzuaren balorazio orokorra</b>	Kanal guztiak kontuan eukita, gure erabiltzaileak, arreta zerbitzuaren kalidatea gitxienez 8ko puntuazioaz baloratu daiei konpromisoa hartzen dogu.	Gitxienez 8/10	8,04				8,9
<b>Pertsonak</b>	Arreta zerbitzuko langileen profesionaltasun, begirune, gardentasun eta kualifikazioa 8tik gora puntuatzen dabenen kopurua gitxienez %80 izateko konpromisoa hartzen dogu.	Gitxienez %80ak 8/10 Gitxienez %80ak 7/10 (2018)	.%90				.%99
<b>Atenditzeko denbora</b>	Gure erabiltzaileen:	Gitxienez %60a > 6 minutu	.%70,25 6 min baino gitxiago	.%59,79 6 min baino gitxiago	.%65,04 6 min baino gitxiago	.%65,57 6 min baino gitxiago	.%64,06 6 min baino gitxiago
	Gehienez %30a 6-16 minutu artean		.%19,17 6-16 min artean	.%25,07 6-16 min artean	.%23,74 6-16 min artean	.%27,80 6-16 min artean	.%23,96 6-16 min artean
	%10a 16 minutu baino gutxiago		.%8,17 % 16 min baino gehiago	.%14,32 16 min baino gehiago	.%11,21 16 min baino gehiago	.%6,36 16 min baino gehiago	.%11,97 16 min baino gehiago
<b>Itxaroteko denbora</b>	Gure erabiltzaileen:	Gitxienez %75a > 6 minutu	.%86,14 6 min baino gitxiago	.%76,47 6 min baino	.%78,09 6 min baino gitxiago	.%63,77 6 min baino gitxiago	.%69,15 6 min baino
	%75ak 6 minutu baino gutxiagotan		.%12,63 6-16 min. artean	.%19,26 6-16 min. artean	.%19,47 6-16 min. artean	.%24,89 6-16 min. artean	.%25,75 6-16 min. artean
	Gehienez %20 > 6-16 minutu						
	eta %5a > 16 min.		.%0,88 > 16 min.	.%3,00 > 16 min.	.%2,29 > 16 min.	.%11,30 > 16 min.	.%5,16 > 16 min.

<b>010 Zerbitzua</b>	Jasotako deien %50a dei bakarrean artaturik utziko da, beste sail edo zerbitzu batera bideratu beharrik gabe	gitxienez < 50 %	.%69,38	.%75,61	.%69,31	.%61,34	.%69,89
<b>Tramiteak</b>	Zerrendatutako tramiteetan adierazitako epeak betetzeko konpromisoa hartzen dogu	Gitxienez %95a	.%98,96	.%96,88	.%97,15	.%98,34	.%99
<b>Kexak eta Iradokizunak</b>	Udalak, kexak zein iradokizun guztiak erantzun eta 30 egun baino epe laburragoan egiteko konpromisoa hartzen dau	%95ean bete	169 Kexa hartu dira / 1 erantzun barik % 99,40	153 Kexa hartu dira / 4 erantzun barik % 97,39	41 Kexa hartu dira /1 erantzun barik % 97,57	73 Kexa hartu dira /1 erantzun barik % 98,64	171 Kexa hartu dira /3 erantzun bari % 98,25
<b>Abisuek</b>	Egun bi baino lehen Udalak jasotako abisu guztien %60a konponduta eukiteko konpromisoa hartzen dau.	Gehienez 48 ordutan abisu guztien %60a konponduta	%.97	—	—	—	—
<b>Hitzorduak</b>	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	%99,98an bete da	%100ean bete da	%100ean bete da	%100ean bete da	%100ean bete da

<b>Argitalpenak</b>	Udalak argitaratutako produktu guztien ale bana, gitxienez, beti eukiko dau herritarren eskuera behaz bulegoan, eguneratutako zerrenda eskuratuta.	100%ean bete	.%100	.%100	.%100	.%100	.%100
<b>Galdutakoak</b>	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	.%100	.%100
<b>Web guneko gure erabiltzaileak</b>	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	16.572,25	18.771,00	15.573,00	16.583,00	14.590,00

<b>Informazioa</b>	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	0,00	0,00
<b>Ordainketak</b>	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	.%0,05	0,00	0,00	0,00	0,00

## KIROL KONPROMISOAK

MOTA	KONPROMISOA	HELBURUA	2016 ko EMAITZAK	2017ko emaitzak	2018ko 1.lauhilabetea	2018ko 2.lauhilabetea	2018ko 3.lauhilabetea
<b>Herritarrekiko konpromisoa</b>	Herritarrek, urritik ekainera, hilean behin jolas izaerako jarduera bat izateko konpromisoa hartzen dogu	9 jarduera urtean	10	16	13		
<b>Kirol eskaintza</b>	Gutxienez 24 jarduera eta ikastaro desberdin eskaini gure kirol programan pertsonen beharrianak eta nahiak asebetetzeko.	Gitxienez 24 ikastaro mota eskeini	28	29	36		
<b>Kirol elkarte eta taldeak</b>	Mantendu edota gehitzeko konpromisoa dauka udalak gaur egun kirol elkarte eta taldeekin ditugun lankidetzak-hitzarmenak kirolaren praktika sustatzeko.	Gitxienez 4 hitzarmen urtero	4	5	2		
<b>Kirol Patronatuko abonatuak</b>	Herritarrei zuzendutako zerbitzua izanik zerbitzuak eskaintzen duenarekin bat datozela neurtzea urtero	Gitxienez biztanlegoaren %30a abonatua izatea	33,80	32,88	32,73		
<b>Areneko kiroldegiko erabilerak</b>	Urtero erabilerak neurtu kudeaketa egokia egiten den ala ez neurtzeko	270.000 erabilerak baino gehiago urtean	277.675	296.947	306.606		

<b>Herritarrekiko konpromisoa</b>	Zerbitzu publikoen inguruan egon beharreko gardentasuna bermatuz Herritarrei zuzendutako zerbitzua denez funtzionamenduari lotutako autofinantziazioa neurtzeko konpromisoa	% 55etik gorako autofinantzaketa funtzionamenduari dagokionez (1+2 kapituluak)	61,21	64,43	60,14
-----------------------------------	---	--	-------	-------	-------

### GIZARTE ZERBITZU ARLOKO KONPROMISOAK

MOTA	KONPROMISOA	HELBURUA	2016ko EMAITZAK	2017ko EMAITZAK	2018ko 1.lauhilabetea	2018ko 2.lauhilabetea	2018ko 3.lauhilabetea
<b>Lehen harrera eta hitzordua</b>	Lehenengo aldiz, Gizarte Ongizaterako Udal Patronatura hurbiltzen diran herritarrak gehienez 7 eguneko epean Gizarte Langileagaz lehenengo hitzordua eukiteko konpromisoa hartzen dogu.	Gehienez 7 eguneko epean hitzordua	100%	100%	100%	100%	75%
<b>Urgentzia soziala</b>	Urgentzia sozial baten aurrean Gizarte Langileagaz egun berean hitzordua izateko konpromisoa hartzen dogu.	Gehienez 24 ordutan hitzordua	100%	100%	100%	100%	100%
<b>Genero indarkeria</b>	Genero indarkeriaren kasuetan erakundeen arteko elkarlana bermatzeko sinatutako erakundeen arteko Protokoloagaz jarraitzea eta martxan dagoen mahaiari ekiteko konpromisoa hartzen dogu bileren bitartez.	Gitxienez urtean behin bildu	1	0	0	0	1

<b>Sare lana</b>	Herriko Hezkuntza Zentruetak eta anbulategiagaz sare lana mantentzeko eta indartzeko konpromisoa hartzen dogu.	Gitxienez 2 bilera urtean	2	3	0	1	1
------------------	--	---------------------------	---	---	---	---	---

## GIZ: KONPROMISOAK

MOTA	KONPROMISOA	HELBURUA	2016 ko EMAITZAK	2017ko emaitzak	2018ko 1.lauhilabetea	2018ko 2.lauhilabetea	2018ko 3.lauhilabetea
<b>Formazioa</b>	Gitxienez formazio ikastaro hiru urtean zehar eskaintzeko konpromisoa hartzen dogu.	Gitxienez ikastaro 3 urtean	%100a	%100	Ikastaro bi (%66,6)	Ikastaro bi (%66,6)	Hiru ikastaro (%100)
<b>"Lan bilatzea, lana da" programa</b>	"Lana bilatzea Lana da" programaren barruan gitxienez hamar saio, jarduera eta ikastaro eskaintzeko konpromisoa hartzen dogu.	Gitxienez 10 ikastaro eta jarduera urtean	%100a	%100a	%40a	%60a	%100

## KULTURA ARLOKO KONPROMISOAK

MOTA	KONPROMISOA	HELBURUA	2016 ko EMAITZAK	2017ko emaitzak	2018ko 1.lauhilabetea	2018ko 2.lauhilabetea	2018ko 3.lauhilabetea
<b>Kultur Elkartek</b>	Kultura, herrian sortu eta garatzen dalako, hileroko gitxienez ekintza bat, Bermeoko elkarrekin elkar lanean prestatuko dogu.	Hilean ekitaldi bat baino gehiago izatea. Eta urtean zehar, hiru ekitaldi barriak	Hilean ekitaldi bat baino gehiago egiten ari da eta hiru ekitaldi berri baino gehiago egin dira: Madrilera museoetara bidaiak eta Euskal Harriaren ABDak filma emonaldia, Fair Saturday, Bermeoko Rally Gymkhana, "Bermio dalako gure mundue"	Hilean, lau ekitaldi baino gehiago egiten dabez taldeak.	Hilean, sei ekitaldi baino gehiago egiten dabez kultura taldeek. Ekitaldi barriak: Erroxapeko martxa, Aldianak eta aldeanoak, Txistu eguna	Hilean, sei ekitaldi baino gehiago egiten dabez kultura taldeek, abuztuaren 4 gitxienez. Ekitaldi barriak: Udaber Bermeo	Hilean, sei ekitaldi baino gehiago egiten dabez kultura taldeek. Ekitaldi barria: Vermeio Folk festival
<b>Euskal Herriko produkzioak</b>	Udalak programatzen dauzan kontzertu eta antzezlanetik, gitxienez %80a Euskal Herriko produkzioak izango diranaren konpromisoa hartzen dau.	Gitxienez %80a euskal produkzioa	%100 Euskal Herriko produkzioak	%90,5 Euskal Herriko produkzioak	% 100 Euskal Herriko produkzioak	%83 Euskal Herriko produkzioak	% 100 Euskal Herriko produkzioak
<b>Musika zuzenean</b>	Musika kalera atera eta ikasitakoak duen izaera praktikoa islatzeko asmoz, ikasturtean zehar kontzertuak eskaintzeko konpromisoa hartzen dogu.	Gitxienez 25 kontzertu urtean	29 kontzertu	31 kontzertu	31 kontzertu	31 kontzertu	9 kontzertu
	ME n arteko elkartruke eta topaketen bitartez herritik kanpo	Gitxienez 5 kontzertu urtean	7 kontzertu	6 kontzertu	6 kontzertu	6 kontzertu	1 kontzertu
	MEko talde propioek	Gitxienez 2 kontzertu hikerok					Irailaren 5; urriaren 1; azararen 3, abenduaren 9



<b>Azken argitalpenak eskuragai Udal Liburutegian</b>	Erositako aleen artetik 70% azken urteko argitalpena izateko konpromisoa hartzen dogu.	Gitxienez %70a urtean argitaratutakoa izatea	100%	100%	100%	100%	100%
<b>Umeei zuzendutako jarduerak Udal Liburutegian</b>	Urtean zehar hilean behin umei zuzendutako jarduera bermatzeko konpromisoa hartzen dogu.	12 jarduera urtean	100%	100%	100%	100%	100%
<b>Helduei zuzendutako jarduerak Udal Liburutegian</b>	Urtean zehar hilean behin helduei zuzendutako jarduera bermatzeko konpromisoa hartzen dogu.	12 jarduera urtean	100%	100%	100%	100%	100%
<b>Udal Liburutegiko bazkidea egin</b>	Egun batetik bestera karnetak egin	Gitxienez bazkideen kopurua 5%eko iguera	44%	48%	49%	45%	47%

## EUSKERA ARLOKO KONPROMISOAK

MOTA	KONPROMISOA	HELBURUA	2016 ko EMAITZAK	2017ko emaitzak	2018ko 1.lauhilabetea	2018ko 2.lauhilabetea	2018ko 2.lauhilabetea
<b>Euskararen transmisioa indartzeko egitasmoak</b>	Euskararen transmisioa indartzeko egitasmoak bideratzeko konpromisoa hartzen dugu	Gutxienez 4 egitasmo urtero	100%	100%	100%	100%	—
<b>Euskararen erabilera sustatzeko egitasmoak</b>	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%	0%	100%	—

	Euskararen erabilera erabilera sustatzeko egitasmoak bideratzeko konpromisoa hartzen dugu	Gutxienez 6 egitasmo urtero	100%	100%	100%	100%	—
<b>Sentiberatzeko egitasmoak</b>	Euskararen normalizazio sozialaren inguruko hausnarketa eta aktibatze-saioak eta kanpainak antolatze konpromisoa hartzen dugu	Gutxienez 5 egitasmo urtean	100%	100%	100%	100%	—
<b>Koordinazioa</b>	Gizarte eragileekin lankidetzan aritzeko konpromisoa hartzen dugu	Euskararen Aholku Batzordean eta egitasmoen jarraipen batzordeetan adostutakoa garatu	100%	100%	100%	100%	—
<b>Komunikazioa</b>	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	78%	235%	75%	112%	—
		web guneren 1000 erabiltzaile	42%	267%	420%	280%	—
		facebooken 300 jarraitzaile berri		221%	149%	155%	—
<b>Udal dokumentuen kalitatea</b>	10 dokumentu eredu egokitu	udal dokumentuen ulergarritasuna bermatu	480%	125%	210%	260%	—

## BEHARGINTZAKO KONPROMISOAK

MOTA	KONPROMISOA	HELBURUA	2016 ko EMAITZAK	2017ko emaitzak	2018ko 1.lauhilabetea	2018ko 2.lauhilabetea	2018ko 3.lauhilabetea
<b>Herriko enpresak</b>	Enpresen lehiakortasuna hobetzeko ikastaroak eskaini	Gitxienez 3 urtean	9	15 (9* Ikastaroak baino tailerak izango lirateke)	4	3	20
<b>Langabetuak</b>	Langabetuei zuzendutako ikastaroak eskeini	Gitxienez 3 urtean	3	8	3	0	1
<b>Udal azokako profesionalak</b>	Udal azoka biziberritzeko ekintzak sustatu	Gitxienez 3 ekimen urtean	3	3	0	1	6
<b>Herriko merkatariak</b>	Merkatariekin batera ekintzak antolatu	Gitxienez 2 ekintza urtean	1	0	0	5	2
<b>Lan eskaintzak</b>	Jasotako lan eskaintza guztiak kudeatzeko konpromisoa	100% kudeatu	100% (99 LAN ESKAINTZA)	100%	%100 (23 lan eskaintza)	%100 (40 lan eskaintza)	%100 (20 lan eskaintza)

## SEGURTASUN ARLOKO KONPROMISOAK

MOTA	KONPROMISOA	HELBURUA	2016 ko EMAITZAK	2017ko emaitzak	2018ko 1.lauhilabetea	2018ko 2.lauhilabetea	2018ko 3.lauhilabetea
<b>Ekintza prebentiboak</b>	Delitu izaerako ekintzak sahiesteko, ekintza prebentiboak planifikatu eta exekutatu: 1.- Auzoak						

	2.- Trafikoa eta herriko eskolak			532	772		
	3.- Karga-deskarga						
	4.- Autobus eta Bermibus geltokiak						
	5.- Ordenantzen kudeaketa: Txakurrak...						
<b>Gertakariak</b>	Abisu, gertakari, larrialdi kasuen kudeaketa, 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 <b>2 ordu baino arinago</b> herritarrak horren barri eukiteko aukera eukiko dau		Aste buruan izan ezik gainerako danak bete dira	14 Hartu dira - Aste buruan izan ezik gainerako danak bete dira	0.	0.

## PRENTSA KONPROMISOAK

MOTA	KONPROMISOA	HELBURUA	2016 ko EMAITZAK	2017ko emaitzak	2018ko 1.lauhilabetea	2018ko 2.lauhilabetea	2018ko 3.lauhilabetea
<b>Prentsa Oharrak</b>	Egunero, prentsa ohar bat bideratu Udaleko Sail ezberdinei buruzko informazioa emoteko.	Gitxienez 1 egunero	129.5%	150%	125%	115%	120%
<b>Prentsaurrekoak</b>	Herritarrei ekimen eta ekintzen barri emon eta komunikabide desberdinetara heltzeko helburuagaz, prentsaurrekoak antolatzeko konpromisoa hartzen dogu gitxienez bat astero.	Gitxienez 1 astero	115%	114%	118%	162%	108%

<b>Internet bidezko kanala</b>	Udal web guneko albisteak eta udal facebooka egunero gaurkotzeko konpromisoa hartzen dogu	Facebook-ean barri bat lanegunero, udalak sortutako barri baten inguruan	130%	152%	150%	150%	150%
<b>Urtekaria</b>	Urtero, udal jardun guztia biltzen dauan urtekaria etxebizitza guztietara bialtzeko konpromisoa hartzen dogu	Urtero urtekaria publikatu	Ez	EZ	EZ	EZ	Udalaren kudeaketaren berri emateko egindako agerraldian azken 6 hilabeteetako kudeakeaketaren berri emateko dokumentua prestatu da, agerraldian banatu eta sare sozial eta webgunean argitaratu da.
<b>Twitter</b>	Zuzeneko barriak hedatzeko eta momentuan herritarrengana heltzeko 2016 urtean twitter sare soziala martxan jarri	Martxan jarri 2016an	Bai	152%	150%	150%	150%