



## JARRAIPENA ETA EBALUAZIO ADIERAZLEAK

<b>BAZ (2018)</b>				
<b>KONPROMISOA</b>	<b>HELBURUA</b>	<b>EMAITZA</b>	<b>AZKEN EMAITZAREN DATA</b>	<b>OHARRA</b>
BAZen jasotako zerbitzua dela eta, herritarren gogobetetze maila neurtzeko azterketa egingo da	Gogobetetze maila, 0-10 eskalan neurtuta 7,5 puntu baino handiagoa izan behar da	<b>Gogobetetze maila</b>  Bataz besteko puntuazioa 8,7 izan da	Urriak 2018	Helburua bete da
Arreta jaso baino lehen izandako bataz besteko itxaronaldia neurtuko da	Itxaronaldien %90ek ez gainditzea arreta kanal bakoitzarentzat pentsatutako batez baseko denbora. (aurrez aurre 10 minutu, telefonoa 1 minutu, email 24 ordu)	<b>Aurrez aurreko zerbitzua</b>  Itxaron denbora honako hau da: - Herritarren %92 <2 minutu - Herritarren %7 <4 minutu - Herritarren %1 < 8 minutu  <b>Emaila</b>  Jasotako emailen erantzun denbora honako hau da:  -Emailen %93 <24 ordu -Emailen % 7 < 36 ordu	Urriak 2018	Helburua bete da
Arreta kanal bakoitzean eskainitako tramite kopurua neurtuko da	Lehenengo hiru urteetan gutxienez 5 tramite berri /urtean sartuko dira kanal telematikoa eta telefono kanaletan.	<b>Tramiteen kanala</b>  Arreta kanal bakoitzean eskainitako tramite kopurua honako hau da:  - %100 kanal presentziala - % 2 kanal telefonikoa - % 40 kanal telematikoa  Azken hiru urteotan 87 tramite berri sartu dira kanal telematikoa.	Urriak 2018	Helburua bete da
BAZera etorritako herritar kopurua, jasotako deiak eta web orrian izandako bisitak jasoko dira	Online eta telefono kanalak gero eta gehiagotan erabili behar dira gutxienez %10 gehiago, aurreko urtearen aldean.	<b>Bisitak eta deiak</b>  - %78 BAZera etorritakoak - %19 telefono deiak - % 3 online eskaerak	Urriak 2018	Helburua bete da
Jasotako kexa eta iradokizunak aztertuko dira	Jasotako kexa eta iradokizun guztiak (%100) erregistratu egingo dira, hartu izana adieraziz, eta dagokien udal sailera bideratuko dira	<b>Kexak</b>  Jasotako kexen %100 erregistratu egiten dira eta herritarrei hartu izana adierazten zaie.	Urria 2018	Helburua bete da