BilbaoKalitatea

Bilbao UDALA AYUNTAMIENTO

ZERBITZUEN AGIRIAN BILDUTAKO KALITATE KONPROMISOAK BETE IZANAREN JAKINARAZPENA

BILBOKO UDAL HILERRIA

2020ko abenduko emaitzak

Konpromisoa	Nola neurtzen dugun	Helburua	Emaitza	Oharrak
Titulartasun kontzesioen agiriak gehienez ere 15 laneguneko epean bidaltzekoa, beharrezko dokumentazioa ematen denetik. Oharra: Aste Santu, uztaila, abustu eta Gabonetako opor-garaietan izan ezik.	Gehienez 15 laneguneko epean bidaltzen diren kontzesioen ehunekoa.	% 100	% 92,7	Ez da bete bi arrazoi nagusirengatik: - Lan-karga puntualak, ohi baino handiagoak. - Langileen oporraldiak bat etortzea.
Titulartasunaren eskualdaketa agiriak gehienez ere 15 laneguneko epean bidaltzekoa, beharrezko dokumentazioa ematen denetik. Oharra: Aste Santu, uztaila, abustu eta Gabonetako opor-garaietan izan ezik.	Gehienez 15 laneguneko epean bidaltzen diren titulartasun aldaketen ehunekoa.	% 100	% 92,9	Ez da bete bi arrazoi nagusirengatik: - Lan-karga puntualak, ohi baino handiagoak. - Langileen oporraldiak bat etortzea.
Ehorzketak eta errausketak duintasunez eta errespetuz egiten direla ziurtatzea, pertsonek tratu atsegina jasotzen dutela, eta haien gogobetetasun maila gutxienez 7,5ekoa izatea.	Ospakizunaren duintasunarekin eta errespetuarekin, eta jasotako tratuaren atseginarekin duten gogobetetasuna.	≥ 7,5	8,0 (*)	Bete egin da. (**)
Ofiziozko lurretik ateratze bat egiten denean, dagokien pertsona guztiei pertsonalki jakinaraztea (gutunez edo telefonoz) eta bertako prentsaren bidez, familiakoak bertan izatea errazteko.	Jakinarazpenak egiten ez badira.	0	0	Bete egin da.

ZERBITZUEN AGIRIAN BILDUTAKO KALITATE KONPROMISOAK BETE IZANAREN JAKINARAZPENA

BILBOKO UDAL HILERRIA

2020ko abenduko emaitzak

Konpromisoa	Nola neurtzen dugun	Helburua	Emaitza	Oharrak
Errausketak eta ehorzketak gehienez ere 48 orduko epean* egitea, eskaera jaso denetik. (*) Familiak epe luzeagoa eskatzen duenean izan ezik.	Epe barruan egindako errausketen ehunekoa.	% 100	% 100	Bete egin da.
	Epe barruan egindako ehorzketen ehunekoa.	% 100	% 100	Bete egin da.
Errausketa egin eta gero hautsak uzteko aukera ezberdinak eskaintzea (familiari uztea, kontzesio bidez lurperatzea, Oroimenaren Basoa edo haiei uko egitea), eta gogobetetasun maila gutxienez 7,5ekoa izatea.	Errautsak non utzi erabakitzeko aukeragatik duten gogobetetasuna.	≥ 7,5	7,3 (*)	Ez da bete aurreikusitako gogobetetze-maila. (**)
Hilerriaren barruan leku bat uztea errautsak zabaltzeko, gogobetetze-inkestan gutxienez 7,5 puntu.	Gogobetetze-maila "Oroimenaren Basoa" zerbitzuarekin.	≥ 7,5	6,6 (*)	Ez da bete aurreikusitako gogobetetze-maila. (**)
Bilboko Hilerria bisitatzeko, gutxienez 10 orduz irekita edukitzea neguan eta 12 orduz udan, urteko egun guztietan.	Bisita ordutegia ez bada betetzen.	0	0	Bete egin da.
Bisitariei doako liburuxka bat eskaintzea Bilboko Hilerriaren planoa duena, eta dituen zerbitzu eta instalazioen berri emateko.	Eskatutako planoa ez bada ematen.	0	0	Bete egin da.

ZERBITZUEN AGIRIAN BILDUTAKO KALITATE KONPROMISOAK BETE IZANAREN JAKINARAZPENA

BILBOKO UDAL HILERRIA 2020ko abenduko emaitzak				
Konpromisoa	**Nola neurtzen dugun**	**Helburua**	**Emaitza**	**Oharrak**
Izan behar duten erabilerarako instalazio egokiak bermatzea, itxura onean, beharrezko mantenua dutenak, eta hilerriko paisaia eta arkitektura behar bezala zainduta; gogobetetasun maila gutxienez 7,5ekoa izatea.	Itxurarekin, mantenu lanarekin, eta paisaiaren eta arkitekturaren balioarekin dagoen gogobetetasuna.	≥ 7,5	8,0 (*)	Bete egin da. (**)
Bilboko Hilerriaren ondare historiko-artistikoa ezagutarazteko xedez, doako liburuxka bat eta audiogida bat eskaintzea bisitariei, euskaraz, gaztelaniaz eta ingelesez, beren kabuz bisita egin ahal izateko.	Liburuxkak eta audiogidak ez badira ematen.	0	0	Bete egin da.

(*) 2019ko azaroan erabiltzaileei egindako gogobetetze-inkestaren emaitzak.

(**) COVID-19ak eragindako osasun-krisiak eta 2020ko martxoaren 14an ezarritako alarma-egoerak honela eragin dute zerbitzuan:

- 2020rako planifikatuta zegoen erabiltzaileen asebetetze-inkesta ez egitea erabaki da, segurtasun-arrazoiengatik.
- Ezinezkoa izan da 2020an pentsatutako aldaketak abian jartzea erabiltzaileei egindako azken inkestan lortu gabeko gogobetetze-emaitzak hobetzeko.