

ZERBITZUEN AGIRIAN BILDUTAKO KALITATE KONPROMISOAK BETE IZANAREN JAKINARAZPENA

BILBOKO UDAL HILERRIA 2023ko abenduko emaitzak				
Konpromisoa	Nola neurtzen dugun	Helburua	Emaitza	Oharrak
Titulartasun kontzesioen agiriak gehienez ere 20 laneguneko epean bidaltzekoa, beharrezko dokumentazioa ematen denetik. Oharra: Aste Santu, uztaila, abustu eta Gabonetako opor-garaietan izan ezik.	Gehienez 20 laneguneko epean bidaltzen diren kontzesioen ehunekoa.	% 100	62,5%	Ez da bete. Arrazoiak: Kontzesioak kudeatzeko hartu den erabaki estrategiko baten ondorioz, administrazio eta bulegoko arreta-lanetako pilaketa handia gertatu da.
Titulartasunaren eskualdaketa agiriak gehienez ere 20 laneguneko epean bidaltzekoa, beharrezko dokumentazioa ematen denetik. Oharra: Aste Santu, uztaila, abustu eta Gabonetako opor-garaietan izan ezik.	Gehienez 20 laneguneko epean bidaltzen diren titulartasun aldaketen ehunekoa.	% 100	75,1%	Ez da bete. Arrazoiak: Kontzesioak kudeatzeko hartu den erabaki estrategiko baten ondorioz, administrazio eta bulegoko arreta-lanetako pilaketa handia gertatu da.
Lurperatzeak eta errausketak duintasunez eta errespetuz egiten direla ziurtatzea, pertsonak tratatu atsegina jasotzen dutela, eta haien gogobetetasun maila gutxienez 7koa izatea.	Ospakizunaren duintasunarekin eta errespetuarekin, eta jasotako tratua atseginarekin duten gogobetetasuna.	≥ 7	8,6 (*)	Bete egin da.
Ofiziozko hilobitik ateratze bat egiten denean, dagokien pertsona guztiei pertsonalki jakinaraztea (gutunez edo telefonoz) web orrian eta bertako prentsaren bidez, familiakoak bertan izatea errazteko.	Jakinarazpenen betetze-maila (%).	% 100	% 100	Bete egin da.

ZERBITZUEN AGIRIAN BILDUTAKO KALITATE KONPROMISOAK
BETE IZANAREN JAKINARAZPENA

BILBOKO UDAL HILERRIA				
2023ko abenduko emaitzak				
Konpromisoa	Nola neurtzen dugun	Helburua	Emaitza	Oharrak
Errausketak eta lurperatzeak 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 lurperatzeen 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 7koa izatea.	Errauskak non utzi erabakitzeak aukeragatik duten gogobetetasuna.	≥ 7	7,6 (*)	Bete egin da.
Hilerriaren barruan leku bat uztea errauskak zabaltzeko, gogobetetze-inkestan gutxienez 7 puntu.	Gogobetetze-maila "Oroimenaren Basoa" zerbitzuarekin.	≥ 7	7,6 (*)	Bete egin da.
Bilboko Hilerria bisitatzeko, gutxienez 10 orduz irekita edukitzea neguan eta 12 orduz udan, urteko egun guztietan.	Bisita ordutegien betetze-maila (%).	% 100	% 100	Bete egin da.
Bisitarietako doako liburuxka bat eskaintzea Bilboko Hilerrriaren planoaren duena, eta dituen zerbitzu eta instalazioen berri emateko.	Eskatutako planoaren ematearen betetze-maila (%).	% 100	% 100	Bete egin da.

**ZERBITZUEN AGIRIAN BILDUTAKO KALITATE KONPROMISOAK
BETE IZANAREN JAKINARAZPENA**

BILBOKO UDAL HILERRIA				
2023ko 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 7koa izatea.	Itxurarekin, mantenu lanarekin, eta paisaiaren eta arkitekturaren balioarekin dagoen gogobetetasuna.	≥ 7	8,1 (*)	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 ematearen betetze-maila (%).	100%	100%	Bete egin da.

(*) 2023ko azaroan erabiltzaileei egindako gogobetetze-inkestaren emaitzak.