

ZERBITZUEN AGIRIAN BILDUTAKO KALITATE KONPROMISOAK
BETE IZANAREN JAKINARAZPENA

BILBOKO UDAL HILERRIA				
2024ko 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	-	Neurketarik gabe. Zerbitzuaren aplikazio berriarekin hainbat gorabehera izan direnez urte osoan zehar, konpromisoaren neurketa geldiarazi egin da hura konpondu arte.
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	-	Neurketarik gabe. Zerbitzuaren aplikazio berriarekin hainbat gorabehera izan direnez urte osoan zehar, konpromisoaren neurketa geldiarazi egin da hura konpondu arte.
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 tratuaren atseginarekin duten gogobetetasuna.	≥ 7	8,4 (*)	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	-	Ez da egin ofiziozko hilobitik ateratzerik.

ZERBITZUEN AGIRIAN BILDUTAKO KALITATE KONPROMISOAK

BETE IZANAREN JAKINARAZPENA

BILBOKO UDAL HILERRIA				
2024ko 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 (familiaria uztea, kontzesio bidez lurperatzea, Oroimenaren Basoa edo haiei uko egitea), eta gogobetetasun maila gutxienez 7koa izatea.	Errautsak non utzi erabakitzeak aukeragatik duten gogobetetasuna.	≥ 7	7,7 (*)	Bete egin da.
Hilerriaren barruan leku bat uztea errautsak zabaltzeko, gogobetetze-inkestan gutxienez 7 puntu.	Gogobetetze-maila "Oroimenaren Basoa" zerbitzuarekin.	≥ 7	8,3 (*)	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.
Bisitariei doako liburuxka bat eskaintzea Bilboko Hilerriaren planoa duena, eta dituen zerbitzu eta instalazioen berri emateko.	Eskatutako planoa ematearen betetze-maila (%).	% 100	% 100	Bete egin da.

ZERBITZUEN AGIRIAN BILDUTAKO KALITATE KONPROMISOAK
BETE IZANAREN JAKINARAZPENA

BILBOKO UDAL HILERRIA				
2024ko 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	7,8 (*)	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.

(*) 2024ko azaroan erabiltzaileei egindako gogobetetze-inkestaren emaitzak.