

ZERBITZUEN AGIRIAN BILDUTAKO KALITATE KONPROMISOAK

BETE IZANAREN JAKINARAZPENA

BILBOKO UDAL HILERRIA				
2025ko abenduko emaitzak				
Konpromisoa	Nola neurtzen dugun	Helburua	Emaitza	Oharrak
Titulartasun kontzesioen agiriak gehienez ere 20 laneguneko epean bidaltzea, beharrezko dokumentazioa ematen denetik*. * Aste Santu, uztaila, abuztu eta Gabonetako opor-garaietan izan ezik.	Gehienez 20 laneguneko epean bidaltzen diren kontzesioen ehunekoa.	% 100	95,3%	Ez da bete. Arrazoa: Espedienteak kudeatzeko programa ordeztu da.
Titulartasunaren eskualdaketa agiriak gehienez ere 20 laneguneko epean bidaltzekoa, beharrezko dokumentazioa ematen denetik. * Aste Santu, uztaila, abuztu eta Gabonetako opor-garaietan izan ezik.	Gehienez 20 laneguneko epean bidaltzen diren titulartasun aldaketen ehunekoa.	% 100	56,9%	Ez da bete. Arrazoa: Espedienteak kudeatzeko programa ordeztu da.
Lurperatzeak eta errausketak duintasunez eta errespetuz egiten direla ziurtatzea, pertsonen tratu atsegina jasotzen dutela. Gogobetetze-inkestan, gutxienez, 10etik 7 puntu lortzea.	Erabiltzaileen gogobetetzea honako arlo hauekiko: - hildakoarekiko eta honen familiarekiko duintasuna eta errespetua ospakizunean zehar, - hilerriko langileengandik jasotako errespetuzko tratu atsegina.	≥ 7	8,5 (*)	Bete egin da.

ZERBITZUEN AGIRIAN BILDUTAKO KALITATE KONPROMISOAK

BETE IZANAREN JAKINARAZPENA

BILBOKO UDAL HILERRIA				
2025ko abenduko emaitzak				
Konpromisoa	Nola neurtzen dugun	Helburua	Emaitza	Oharrak
Ofiziozko hilobitik ateratze bat egiten denean, dagokien pertsona guztiei pertsonalki jakinaraztea (gutunez edo telefonoz) webgunean eta bertako prentsaren bidez, familiakoak bertan izatea errazteko.	Jakinarazpenen betetze-maila.	% 100	% 100	Bete egin da.
Errausketak eta lurperatzeak gehienez ere 48 orduko epean* egitea, eskaera jaso denetik.	Epe barruan egindako errausketen ehunekoa.	% 100	% 100	Bete egin da.
(*) Familiak epe luzeagoa eskatzen duenean izan ezik.	Epe barruan egindako lurperatzeen ehunekoa.	% 100	% 100	Bete egin da.
Errausketa egin eta gero, errausak uzteko hainbat aukera eskaintzea (familiar uztea, kontzesio bidez lurperatzea, Oroimenaren Basoa edo errautsei uko egitea). Gogobetetze-inkestan, gutxienez, 10etik 7 puntu lortzea.	Erabiltzaileen gogobetetzea errausak non utzi erabakitzeak aukerarekiko.	≥ 7	7,5 (*)	Bete egin da.
Leku bat uztea errausak zabaltzeko. Gogobetetze-inkestan, gutxienez, 10etik 7 puntu lortzea.	Erabiltzaileen gogobetetzea "Oroimenaren Basoa" zerbitzuarekiko.	≥ 7	7,7 (*)	Bete egin da.

ZERBITZUEN AGIRIAN BILDUTAKO KALITATE KONPROMISOAK

BETE IZANAREN JAKINARAZPENA

BILBOKO UDAL HILERRIA				
2025ko abenduko emaitzak				
Konpromisoa	Nola neurtzen dugun	Helburua	Emaitza	Oharrak
Bilboko Hilerrian bisitarako ordutegi zabala izatea. Neguan (urritik maiatzera) gutxienez 10 orduz irekitzea egunean eta udaran (ekainetik irailera) gutxienez 12 orduz irekitzea egunean.	Zenbat betetzen den bisitarako ordutegia.	% 100	% 100	Bete egin da.
Bisitariei Bilboko Hilerriaren planoa eskaintzea.	Eskatutako planoa ez bada ematen.	0	0	Bete egin da.
Itxura onean eta hilerriko paisaia eta arkitektura egoki zainduta dauden instalazioak ziurtatzea. Gogobetetze-inkestan, gutxienez, 10etik 7 puntu lortzea.	Erabiltzaileen gogobetetzea honako arlo hauekiko: • hilerriko itxura orokorra, • paisaiaren balioa, • arkitekturaren zaintza eta kontserbazioa.	≥ 7	8,2 (*)	Bete egin da.
Instalazioen zaintza ziurtatzea, garbiketa eta mantentze egokia eginez.	Erabiltzaileen gogobetetzea honako arlo hauekiko: • gune guztien garbiketa, • instalazioen mantentze-lanak.	≥ 7	8,0 (*)	Bete egin da.
Bilboko Hilerriaren ondare historiko-artistikoa ezagutarazteko 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.

(*) 2025ko azaroan erabiltzaileei egindako gogobetetze-inkestaren emaitzak.