

# Erakundeak emandako zerbitzuen kalitate eta eraginkortasun mailaren adierazleak

2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
------	------	------	------	------	------	------	------	------

## 1. DENBORAZKO ADIERAZLEAK (denborak egunetan neurtuta)

### KEXAK

Hasieratik hartze-agiria eman arte	1,1	1,0	1,1	1,5	1,4	1,3	1,3	1,6	1,2
Hasieratik bideratuak izan arte	5,0	4,9	4,3	4,2	4,3	3,9	4,7	6,3	5,1
Kexaren hasieratik amaitutzat eman arte	80,3	88,1	70,7	75,3	62,2	65,4	56,0	71,0	62,4

### KONTSULTAK

Idatzizko kontsultak erantzutekoak	5,0	6,3	2,1	1,9	2,2	1,6	1,6	2,3	2,4
------------------------------------	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----

### KEXAK ETA IRADOKIZUNAK

Erantzutekoak	0,0	0,0	0,0	0,0	7,0	6,0	1,0	0,0	6,0
---------------	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----

## 2. ZENBAKIZKO ADIERAZLEAK

### 2.1. KEXAK

#### I. Aurkezpena

Urtean aurkeztutako kexak	830	921	1.052	1.138	1.416	1.408	1.426	1.192	1.416
- ohiko postaz	89	101	85	90	28	35	32	20	29
- Internet bidez	419	472	518	615	1.059	1.068	1.062	831	1.030
- bulegora bertaratuak	319	347	449	433	329	305	331	341	356
- faxez	3	1	0	0	0	0	1	0	1
Euskaraz aurkeztutako kexak	14	13	41	47	31	27	118	32	17

#### II. KEXEN IZAPIDETZEA

1. Kudeatutako kexak	989	1.121	1.193	1.219	1.602	1.540	1.411	1.422	1.663
2. Onartutako kexak	813	958	999	1.005	1.050	1.263	1.045	1.159	1.325
3. Beste mandatarari batzuei bidalitako kexak	96	74	90	83	165	142	165	150	167
Gorte Nagusietako Arartekoari igorritako kexak	92	67	84	83	161	140	160	148	159
Autonomia Erkidegoetako komisionatuei igorritako kexak	4	7	6	0	4	2	5	2	8
4. Onartu ez diren kexak	80	89	104	131	387	135	201	113	171
5. Hasierako fasean arreta jaso duten kexak	79	92	87	73	99	149	0	0	0
6. Izapidetzeke	119	79	118	116	112	149	156	129	193

#### III. IKERKETAK

Ikerketak	615	787	794	816	839	965	889	1.030	1.132
-----------	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-------	-------

#### IV. IKERKETEN EMAITZA

Baietsiak	503	566	606	561	620	689	616	764	771
Ezetsiak	85	105	158	156	158	205	250	243	323
Bestelakoak (atzera egiteak, eskumenikgabekoak)	27	116	30	99	61	71	23	23	38

#### V. ADMINISTRAZIOAREN ONARPENAK

Onartuak	294	311	365	329	417	443	442	584	564
Onartu ez dinerak	128	193	179	162	133	190	110	99	142
Erantzunaren zain daudenak	81	62	62	70	70	56	64	81	65

#### VI. ERABAKIAK

Erabakiak	337	380	401	335	316	396	337	455	415
-----------	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----

### 2.2. OFIZIOZKO JARDUTEAK

Ofiziozko jardute kopurua	35	24	27	15	17	18	17	22	20
---------------------------	----	----	----	----	----	----	----	----	----

# Erakundeak emandako zerbitzuen kalitate eta eraginkortasun mailaren adierazleak

	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
--	------	------	------	------	------	------	------	------	------

## 2.3. PROPOSAMENAK

Herritarren proposamenak	13	6	9	5	9	15	7	7	7
--------------------------	----	---	---	---	---	----	---	---	---

## 2.4. KONTSULTAK

Kontsultak guztiak	910	1.231	1.398	1.625	1.740	1.923	1.829	1.867	2.015
--------------------	-----	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------

## 2.5. TXOSTENAK

Txosten bereziak	2	2	0	3	0	0	0	0	0
Txosten berezietan egindako iradokizunen kopurua	7	0	0	0	0	0	0	0	0
Nafarroako Parlamentuan egindako agerraldiak	0	3	0	0	1	3	0	0	0
Urteko txostena Parlamentuko Foru Araua batzordean aurkeztutako data	22/04/16	12/04/17	23/05/18	11/10/19	27/05/20	05/05/21	10/05/22	22/03/23	30/04/24
Urteko txostena Parlamentuko Plenoan aurkeztutako data	19/05/16	11/05/17	14/06/18	14/11/19	11/06/20	03/06/21	19/05/22	-	-

## 2.6. BESTE JARDUERA BATZUK

Sarrerak webgunean	39.586	41.599	44.369	46.091	42.427	45.822	33.455	34.230	54.497
Nafarroako gardentasunarek kontseiluaren bilerak	0	9	9	10	8	10	9	8	11
Nafarroako gardentasunarek kontseiluaren batzordeak	0	6	6	5	10	19	10	9	6

## 3. ERABILTZAILEEN IRITZIAREN ADIERAZLEAK

Erabiltzaileen iritziaren balioztatzea	86,88%	88,22%	85,71%	85,50%	85,43%	85,87%	84,80%	76,85%	80,42%
--	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------

## 4. ERAGINKORTASUNAREN ADIERAZLEA, KEXEI DAGOKIENEZ

Onartutako kexak, erantzutako kexa guztiei dagokionez (*)	69,67%	61,71%	67,10%	67,01%	75,82%	69,98%	80,07%	85,51%	79,89%
---	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------

(\*) kalkulatu da onartutako kexak, erabakiekin edo gabe, zati kexa guztia, onartutak edo ez