

Erakundeak emandako zerbitzuen kalitate eta eraginkortasun mailaren adierazleak

	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
--	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------

1. DENBORAZKO ADIERAZLEAK (denborak egunetan neurtuta)

KEXAK

Hasieratik hartze-agiria eman arte	2,2	1,2	1,8	1,6	1,6	1,9	1,5	1,7	1,3	1,1	1,0	1,1	1,5
Hasieratik bideratuak izan arte	22,4	9,2	11,4	8,3	7,8	8,3	6,1	6,7	7,2	5,0	4,9	4,3	4,2
Kexaren hasieratik amaitutzat eman arte	137,0	66,8	74,4	70,5	82,2	60,2	83,2	77,4	89,3	80,3	88,1	70,7	75,3

KONTSULTAK

Idatzizko kontsultak erantzutekoak	5,0	3,4	3,9	2,2	2,1	13,9	3,9	4,6	5,2	5,0	6,3	2,1	1,9
------------------------------------	-----	-----	-----	-----	-----	------	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----

KEXAK ETA IRADOKIZUNAK

Erantzutekoak	1,0	5,0	3,7	12,7	0,0	3,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
---------------	-----	-----	-----	------	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----

2. ZENBAKIZKO ADIERAZLEAK

2.1. KEXAK

I. Aurkezpena

Urtean aurkeztutako kexak	447	647	901	929	850	1.298	954	2.742	1.546	830	921	1.052	1.138
- ohiko postaz	94	136	269	175	133	111	105	358	120	89	101	85	90
- Internet bidez	90	133	211	275	313	698	434	2.088	448	419	472	518	615
- bulegora bertaratuak	245	349	395	461	381	438	413	291	969	319	347	449	433
- faxez	18	29	26	18	23	51	2	5	9	3	1	0	0

Euskaraz aurkeztutako kexak	2	53	138	77	76	66	9	237	629	14	13	41	47
-----------------------------	---	----	-----	----	----	----	---	-----	-----	----	----	----	----

II. KEXEN IZAPIDETZEA

1. Kudeatutako kexak	656	779	1.069	1.151	1.042	1.510	1.168	1.045	972	989	1.121	1.193	1.219
2. Onartutako kexak	432	539	803	916	849	831	926	820	818	813	958	999	1.005
3. Beste mandatarari batzuei bidalitako kexak	65	81	76	99	73	522	93	95	76	96	74	90	83
Gorte Nagusietako Arartekoari igorritako kexak	62	79	71	91	73	516	90	91	75	92	67	84	83
Autonomia Erkidegoetako komisionatuei igorritako kexak	3	2	5	8	0	6	3	4	1	4	7	6	0
4. Onartu ez diren kexak	159	159	190	136	120	157	149	130	78	80	89	104	131
5. Hasierako fasean arreata jaso duten kexak	0	0	0	0	0	0	109	81	115	79	92	87	73
6. Izapidetzeke	71	87	136	105	136	133	81	108	96	119	79	118	116

Erakundeak emandako zerbitzuen kalitate eta eraginkortasun mailaren adierazleak

	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
--	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------

III. IKERKETAK

Ikerketak	361	452	667	811	713	698	736	631	607	615	787	794	816
-----------	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----

IV. IKERKETEN EMAITZA

Baietsiak	234	288	440	553	489	532	586	475	501	503	566	606	561
Ezetsiak	115	154	201	231	201	146	125	116	78	85	105	158	156
Bestelakoak (atzera egiteak, eskumenikgabekoak)	12	10	26	27	23	20	25	40	28	27	116	30	99

V. ADMINISTRAZIOAREN ONARPENAK

Onartuak	160	189	300	418	327	353	357	272	277	294	311	365	329
Onartu ez dinerak	30	32	66	64	90	102	161	149	161	128	193	179	162
Erantzunaren zain daudenak	44	67	74	71	72	77	68	54	63	81	62	62	70

VI. ERABAKIAK

Erabakiak	159	193	270	285	319	363	404	313	377	337	380	401	335
-----------	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----

2.2. OFIZIOZKO JARDUTEAK

Ofiziozko jardute kopurua	16	27	30	45	35	35	28	17	30	35	24	27	15
---------------------------	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----

2.3. PROPOSAMENAK

Herritarren proposamenak	0	63	50	47	28	46	19	28	6	13	6	9	5
--------------------------	---	----	----	----	----	----	----	----	---	----	---	---	---

2.4. KONTSULTAK

Kontsultak guztiak	996	1.529	1.080	1.506	1.209	1.428	1.217	1.223	1.193	910	1.231	1.398	1.625
--------------------	-----	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-----	-------	-------	-------

2.5. TXOSTENAK

Txosten bereziak	1	8	6	4	3	3	1	2	3	2	2	0	3
Txosten berezietan egindako iradokizunen kopurua	31	118	60	14	74	5	0	0	1	7	0	0	0
Nafarroako Parlamentuan egindako agerraldiak	1	1	2	1	0	0	0	4	1	0	3	0	0
Urteko txostena Parlamentuko Foru Araua batzordean aurkeztutako data	07/11/07	14/05/08	13/05/09	04/05/10	23/09/11	18/05/12	24/04/13	09/04/14	23/09/15	22/04/16	12/04/17	23/05/18	11/10/19
Urteko txostena Parlamentuko Plenoan aurkeztutako data	13/12/07	12/06/08	28/05/09	27/05/10	27/10/11	14/06/12	14/06/12	08/05/14	08/10/15	19/05/16	11/05/17	14/06/18	14/11/19

Erakundeak emandako zerbitzuen kalitate eta eraginkortasun mailaren adierazleak

	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
--	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------

2.6. BESTE JARDUERA BATZUK

Sarrerak webgunean	0	0	0	37.801	27.528	29.673	23.645	33.693	37.176	39.586	41.599	44.369	46.091
Nafarroako gardentasunarek kontseiluaren bilerak	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	9	9	10
Nafarroako gardentasunarek kontseiluaren batzordeak	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	6	5

3. ERABILTZAILEEN IRITZIAREN ADIERAZLEAK

Erabiltzaileen iritziaren balioztatzea	73,81%	78,63%	72,25%	75,85%	78,08%	80,17%	81,77%	86,10%	83,47%	86,88%	88,22%	85,71%	85,50%
Instituziora jotzea beste pertsona batzuei gomendatutako %	72,73%	83,55%	81,94%	84,36%	85,94%	86,61%	86,76%	90,83%	89,22%	92,47%	94,17%	91,61%	82,24%

4. ERAGINKORTASUNAREN ADIERAZLEA, KEXEI DAGOKIENEZ

Onartutako kexak, erantzutako kexa guztiei dagokionez (*)	84,21%	85,52%	81,97%	86,72%	78,42%	77,58%	68,92%	64,61%	63,24%	69,67%	61,71%	67,10%	67,01%
---	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------

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