

Erakundeak emandako zerbitzuen kalitate eta eraginkortasun mailaren adierazleak

2020	2021	2022	2023	2024	Urt 25	Ots 25	Mar 25	Api 25
------	------	------	------	------	--------	--------	--------	--------

1. DENBORAZKO ADIERAZLEAK (denborak egunetan neurtuta)

KEXAK									
Hasieratik hartze-agiria eman arte	1,4	1,3	1,3	1,6	1,2	1,8	1,9	1,8	2,1
Hasieratik bideratuak izan arte	4,3	3,9	4,7	6,3	5,1	6,1	5,4	5,2	5,8
Kexaren hasieratik amaitutzat eman arte	62,2	65,4	56,0	71,0	62,4	61,0	62,3	56,3	56,1
KONTSULTAK									
Idatzizko kontsultak erantzutekoak	2,2	1,6	1,6	2,3	2,4	2,5	2,6	2,6	2,8
KEXAK ETA IRADOKIZUNAK									
Erantzutekoak	7,0	6,0	1,0	0,0	6,0	0,0	0,0	0,0	0,0

2. ZENBAKIZKO ADIERAZLEAK

2.1. KEXAK

I. Aurkezpena									
Urtean aurkeztutako kexak	1.416	1.408	1.426	1.192	1.416	126	271	408	539
- ohiko postaz	28	35	32	20	29	3	7	11	14
- Internet bidez	1.059	1.068	1.062	831	1.030	81	188	279	375
- bulegora bertaratuak	329	305	331	341	356	42	76	118	150
- faxez	0	0	1	0	1	0	0	0	0
Euskaraz aurkeztutako kexak	31	27	118	32	17	3	5	8	13

II. KEXEN IZAPIDETZEA									
1. Kudeatutako kexak	1.602	1.540	1.411	1.436	1.663	388	534	674	809
2. Onartutako kexak	1.050	1.263	1.045	1.173	1.325	353	470	567	675
3. Beste mandatarari batzuei bidalitako kexak	165	142	165	150	167	12	20	41	56
Gorte Nagusietako Arartekoari igorritako kexak	161	140	160	147	159	11	19	39	54
Autonomia Erkidegoetako komisionatuei igorritako kexak	4	2	5	3	8	1	1	2	2
4. Onartu ez diren kexak	387	135	201	113	171	23	44	66	78
5. Hasierako fasean arreta jaso duten kexak	99	149	0	0	0	0	0	0	0
6. Izapidetzeke	112	149	156	130	193	190	199	172	191

III. IKERKETAK									
Ikerketak	839	965	889	1.043	1.132	163	271	395	484

IV. IKERKETEN EMAITZA									
Baietsiak	620	689	616	763	771	125	195	272	329
Ezetsiak	158	205	250	243	323	37	72	115	144
Bestelakoak (atzera egiteak, eskumenikgabekoak)	61	71	23	37	38	1	4	8	11

V. ADMINISTRAZIOAREN ONARPENAK									
Onartuak	417	443	442	584	564	52	115	177	225
Onartu ez dinera	133	190	110	99	142	16	28	44	53
Erantzunaren zain daudenak	70	56	64	80	65	57	52	51	51

VI. ERABAKIAK									
Erabakiak	316	396	337	454	415	29	64	99	128

2.2. OFIZIOZKO JARDUTEAK

Ofiziozko jardute kopurua	17	18	17	22	20	0	0	0	1
---------------------------	----	----	----	----	----	---	---	---	---

Erakundeak emandako zerbitzuen kalitate eta eraginkortasun mailaren adierazleak

2020	2021	2022	2023	2024	Urt 25	Ots 25	Mar 25	Api 25
------	------	------	------	------	--------	--------	--------	--------

2.3. PROPOSAMENAK

Herritarren proposamenak	9	15	7	7	7	0	0	0	1
--------------------------	---	----	---	---	---	---	---	---	---

2.4. KONTSULTAK

Kontsultak guztiak	1.740	1.923	1.829	1.867	2.015	241	491	772	993
--------------------	-------	-------	-------	-------	-------	-----	-----	-----	-----

2.5. BITARTEKARITZAK

Bitartekaritzako espedienteak		11	17	15	22	3	4	9	14
-------------------------------	--	----	----	----	----	---	---	---	----

2.6. TXOSTENAK

Txosten bereziak	0	0	0	0	0	0	1	1	1
Txosten berezietan egindako iradokizunen kopurua	0	0	0	0	0	0	1	1	1
Nafarroako Parlamentuan egindako agerraldiak	1	3	0	0	0	0	1	1	1
Urteko txostena Parlamentuko Foru Araua batzordean aurkeztutako data	27/05/20	05/05/21	10/05/22	22/03/23	30/04/24	-	-	-	15/04/25
Urteko txostena Parlamentuko Plenoan aurkeztutako data	11/06/20	03/06/21	19/05/22	-	-	-	-	-	-

2.7. BESTE JARDUERA BATZUK

Sarrerak webgunean	42.427	45.822	33.455	34.230	54.497	5.452	11.585	18.023	23.599
Nafarroako gardentasunarek kontseiluaren bilerak	8	10	9	8	11	0	1	2	2
Nafarroako gardentasunarek kontseiluaren batzordeak	10	19	10	9	9	0	2	3	3

3. ERABILTZAILEEN IRITZIAREN ADIERAZLEAK

Erabiltzaileen iritziaren balioztatzea	85,43%	85,87%	84,80%	76,85%	80,42%	79,13%	82,00%	85,28%	85,42%
Instituziora jotzea beste pertsona batzuei gomendatutako %	92,97%	92,81%	92,16%	82,19%	85,25%	86,96%	91,43%	92,59%	93,15%

4. ERAGINKORTASUNAREN ADIERAZLEA, KEXEI DAGOKIENEZ

Onartutako kexak, erantzutako kexa guztiei dagokionez (*)	75,82%	69,98%	80,07%	85,51%	79,89%	76,47%	80,42%	80,09%	80,94%
---	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------

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