

# Erakundeak emandako zerbitzuen kalitate eta eraginkortasun mailaren adierazleak

2020	2021	2022	2023	2024	2025	Urt 26	Ots 26	Mar 26
------	------	------	------	------	------	--------	--------	--------

## 1. DENBORAZKO ADIERAZLEAK (denborak egunetan neurtuta)

<b>KEXAK</b>									
Hasieratik hartze-agiria eman arte	1,4	1,3	1,3	1,6	1,2	1,6	0,7	0,9	0,8
Hasieratik bideratuak izan arte	4,3	3,9	4,7	6,3	5,1	7,1	6,7	7,1	6,5
Kexaren hasieratik amaitutzat eman arte	62,2	65,4	56,0	71,0	62,4	56,9	69,5	66,8	68,3
<b>KONTSULTAK</b>									
Idatzizko kontsultak erantzutekoak	2,2	1,6	1,6	2,3	2,4	2,7	1,8	1,8	1,8
<b>KEXAK ETA IRADOKIZUNAK</b>									
Erantzutekoak	7,0	6,0	1,0	0,0	6,0	12,0	0,0	0,0	0,0

## 2. ZENBAKIZKO ADIERAZLEAK

### 2.1. KEXAK

<b>I. Aurkezpena</b>									
Urtean aurkeztutako kexak	1.416	1.408	1.426	1.192	1.416	1.750	150	284	443
- ohiko postaz	28	35	32	20	29	57	1	1	4
- Internet bidez	1.059	1.068	1.062	831	1.030	1.245	117	223	345
- bulegora bertaratuak	329	305	331	341	356	448	32	60	94
- faxez	0	0	1	0	1	0	0	0	0
Euskaraz aurkeztutako kexak	31	27	118	32	17	45	3	10	15

### II. KEXEN IZAPIDETZEA

1. Kudeatutako kexak	1.602	1.540	1.411	1.436	1.663	2.028	466	604	773
2. Onartutako kexak	1.050	1.263	1.045	1.173	1.325	1.536	412	516	646
3. Beste mandatari batzuei bidalitako kexak	165	142	165	150	167	183	15	26	39
Gorte Nagusietako Arartekoari igorritako kexak	161	140	160	147	159	178	15	26	39
Autonomia Erkidegoetako komisionatuei igorritako kexak	4	2	5	3	8	5	0	0	0
4. Onartu ez diren kexak	387	135	201	113	171	309	39	62	88
5. Hasierako fasean arreta jaso duten kexak	99	149	0	0	0	0	0	0	0
6. Izapidetzeke	112	149	156	130	193	232	202	217	186

### III. IKERKETAK

Ikerketak	839	965	889	1.043	1.132	1.304	210	299	460
-----------	-----	-----	-----	-------	-------	-------	-----	-----	-----

### IV. IKERKETEN EMAITZA

Baietsiak	620	689	616	763	771	861	150	202	299
Ezetsiak	158	205	250	243	323	418	55	91	149
Bestelakoak (atzera egiteak, eskumenikgabekoak)	61	71	23	37	38	25	5	6	12

### V. ADMINISTRAZIOAREN ONARPENAK

Onartuak	417	443	442	584	564	633	70	106	202
Onartu ez dinerak	133	190	110	99	142	150	11	20	40
Erantzunaren zain daudenak	70	56	64	80	65	78	69	76	57

### VI. ERABAKIAK

Erabakiak	316	396	337	454	415	416	30	57	97
-----------	-----	-----	-----	-----	-----	-----	----	----	----

### 2.2. OFIZIOZKO JARDUTEAK

Ofiziozko jardute kopurua	17	18	17	22	20	14	0	0	2
---------------------------	----	----	----	----	----	----	---	---	---

## Erakundeak emandako zerbitzuen kalitate eta eraginkortasun mailaren adierazleak

	2020	2021	2022	2023	2024	2025	Urt 26	Ots 26	Mar 26
--	------	------	------	------	------	------	--------	--------	--------

### 2.3. PROPOSAMENAK

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

### 2.4. KONTSULTAK

Kontsultak guztiak	1.740	1.923	1.829	1.869	2.751	3.299	243	511	813
--------------------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-----	-----	-----

### 2.5. BITARTEKARITZAK

Bitartekaritzako espedienteak		11	17	15	22	25	3	4	5
-------------------------------	--	----	----	----	----	----	---	---	---

### 2.6. TXOSTENAK

Txosten bereziak	0	0	0	0	0	1	0	0	0
Txosten berezietan egindako iradokizunen kopurua	0	0	0	0	0	1	0	0	0
Nafarroako Parlamentuan egindako agerraldiak	1	3	0	0	0	1	0	0	0
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	70.215	6.489	15.435	24.065
Nafarroako gardentasunarek kontseiluaren bilerak	8	10	9	8	11	7	1	1	2
Nafarroako gardentasunarek kontseiluaren batzordeak	10	19	10	9	9	9	2	2	6

## 3. ERABILTZAILEEN IRITZIAREN ADIERAZLEAK

Erabiltzaileen iritziaren balioztatzea	85,43%	85,87%	84,80%	76,85%	80,42%	81,64%	72,50%	80,83%	81,71%
Instituziora jotzea beste pertsona batzuei gomendatutako %	92,97%	92,81%	92,16%	82,19%	85,25%	88,83%	83,33%	84,00%	83,33%

## 4. ERAGINKORTASUNAREN ADIERAZLEA, KEXEI DAGOKIENEZ

Onartutako kexak, erantzutako kexa guztiei dagokionez (*)	75,82%	69,98%	80,07%	85,51%	79,89%	80,84%	86,42%	84,13%	83,47%
---	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------

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