

**ERAKUNDEAK EMANDAKO ZERBITZUEN KALITATE ETA  
ERAGINKORTASUN MAILAREN ADIERAZLEAK**

2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
------	------	------	------	------	------	------	------	------

**1. DENBORAZKO ADIERAZLEAK (denborak egunetan neurtuta)**

<b>KEXAK</b>									
Hasieratik hartze-agiria eman arte	2,2	1,2	1,8	1,6	1,6	1,9	1,5	1,7	1,3
Hasieratik bideratuak izan arte	22,4	9,2	11,4	8,3	7,8	8,3	6,1	6,7	7,2
Kexaren hasieratik amaitutzat eman arte	137,0	66,8	74,4	70,5	82,2	60,2	83,2	77,4	89,3
<b>KONTSULTAK</b>									
Idatzizko kontsultak erantzutekoak	5,0	3,4	3,9	2,2	2,1	13,9	3,9	4,6	5,2
<b>KEXAK ETA IRADOKIZUNAK</b>									
Erantzutekoak	1,0	5,0	3,7	12,7	0,0	3,0	0,0	0,0	0,0

**2. ZENBAKIZKO ADIERAZLEAK**

**2.1. KEXAK**

<b>I. Aurkezpena</b>									
Urtean aurkeztutako kexak	447	647	901	929	850	1.298	954	2.742	1.546
- ohiko postaz	94	136	269	175	133	111	105	358	120
- Internet bidez	90	133	211	275	313	698	434	2.088	448
- bulegora bertaratuak	245	349	395	461	381	438	413	291	969
- faxez	18	29	26	18	23	51	2	5	9
Euskaraz aurkeztutako kexak	2	53	138	77	76	66	9	237	629

<b>II. KEXEN IZAPIDETZEA</b>									
1. Kudeatutako kexak	656	779	1.069	1.151	1.042	1.510	1.168	1.045	972
2. Onartutako kexak	432	539	803	916	849	831	926	820	818
3. Beste mandatarari batzuei bidalitako kexak	65	81	76	99	73	522	93	95	76
Gorte Nagusietako Arartekoari igorritako kexak	62	79	71	91	73	516	90	91	75
Autonomia Erkidegoetako komisionatuei igorritako kexak	3	2	5	8	0	6	3	4	1
4. Onartu ez diren kexak	159	159	190	136	120	157	149	130	78
5. Hasierako fasean arreta jaso duten kexak	0	0	0	0	0	0	109	81	115
6. Izapidetzeke	71	87	136	105	136	133	81	108	96

<b>III. IKERKETAK</b>									
Ikerketak	361	452	667	811	713	698	736	631	607

<b>IV. IKERKETEN EMAITZA</b>									
Baietsiak	234	288	440	553	489	532	586	475	501
Ezetsiak	115	154	201	231	201	146	125	116	78
Bestelakoak (atzera egiteak, eskumenik gabekoak...)	12	10	26	27	23	20	25	40	28

<b>V. ADMINISTRAZIOAREN ONARPENAK</b>									
Onartuak	160	189	300	418	327	353	357	272	277
Onartu ez dinerak	30	32	66	64	90	102	161	149	161
Erantzunaren zain daudenak	44	67	74	71	72	77	68	54	63

<b>VI. ERABAKIAK</b>									
Erabakiak	159	193	270	285	319	363	404	313	377

**2.2. OFIZIOZKO JARDUTEAK**

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

**ERAKUNDEAK EMANDAKO ZERBITZUEN KALITATE ETA  
ERAGINKORTASUN MAILAREN ADIERAZLEAK**

2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
------	------	------	------	------	------	------	------	------

**2.3. PROPOSAMENAK**

Herritarren proposamenak	0	63	50	47	28	46	19	28	6
--------------------------	---	----	----	----	----	----	----	----	---

**2.4. KONTSULTAK**

Kontsultak guztiak	996	1.529	1.080	1.506	1.209	1.428	1.217	1.223	1.193
--------------------	-----	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------

**2.5. TXOSTENAK**

Txosten bereziak	1	8	6	4	3	3	1	2	3
Txosten berezietan egindako iradokizunen kopurua	31	118	60	14	74	5	0	0	1
Nafarroako Parlamentuan egindako agerraldiak	1	1	2	1	0	0	0	4	1
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
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

**2.6. BESTE JARDUERA BATZUK**

Samerak webgunean	0	0	0	37.801	27.528	29.673	23.645	33.693	37.176
Nafarroako gardentasunarek kontseiluaren bilerak	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Nafarroako gardentasunarek kontseiluaren batzordeak	0	0	0	0	0	0	0	0	0

**3. ERABILTZAIILEEN IRITZIAREN ADIERAZLEAK**

Erabiltzaileen iritziaren balioztatzea	73,81%	78,63%	72,25%	75,85%	78,08%	80,17%	81,77%	86,10%	83,47%
----------------------------------------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------

**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%
-----------------------------------------------------------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------

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