

Erakundeak emandako zerbitzuen kalitate eta eraginkortasun mailaren adierazleak

2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	Urt 24	Ots 24	Mar 24	Api 24
------	------	------	------	------	------	------	------	--------	--------	--------	--------

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	1,2	1,1	1,0
Hasieratik bideratuak izan arte	5,0	4,9	4,3	4,2	4,3	3,9	4,7	6,3	4,5	4,2	3,6	3,6
Kexaren hasieratik amaitutzat eman arte	80,3	88,1	70,7	75,3	62,2	65,4	56,0	71,0	79,7	69,7	66,1	63,2

KONTSULTAK

Idatzizko kontsultak erantzutekoak	5,0	6,3	2,1	1,9	2,2	1,6	1,6	2,3	1,7	1,9	1,9	2,0
------------------------------------	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----

KEXAK ETA IRADOKIZUNAK

Erantzutekoak	0,0	0,0	0,0	0,0	7,0	6,0	1,0	0,0	0,0	0,0	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	103	234	336	460
- ohiko postaz	89	101	85	90	28	35	32	20	3	6	13	16
- Internet bidez	419	472	518	615	1.059	1.068	1.062	831	80	167	238	331
- bulegora bertaratuak	319	347	449	433	329	305	331	341	20	61	85	113
- faxez	3	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0
Euskaraz aurkeztutako kexak	14	13	41	47	31	27	118	32	1	3	3	5

II. KEXEN IZAPIDETZEA

1. Kudeatutako kexak	989	1.121	1.193	1.219	1.602	1.540	1.411	1.422	318	453	561	694
2. Onartutako kexak	813	958	999	1.005	1.050	1.263	1.045	1.159	293	403	475	578
3. Beste mandatari batzuei bidalitako kexak	96	74	90	83	165	142	165	150	11	29	43	57
Gorte Nagusietako Arartekoari igorritako kexak	92	67	84	83	161	140	160	148	11	28	42	55
Autonomia Erkidegoetako komisionatuei igorritako kexak	4	7	6	0	4	2	5	2	0	1	1	2

Erakundeak emandako zerbitzuen kalitate eta eraginkortasun mailaren adierazleak

	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	Urt 24	Ots 24	Mar 24	Api 24
4. Onartu ez diren kexak	80	89	104	131	387	135	201	113	14	21	43	59
5. Hasierako fasean arreta jaso duten kexak	79	92	87	73	99	149	0	0	0	0	0	0
6. Izapidetzeke	119	79	118	116	112	149	156	129	143	168	153	169

III. IKERKETAK

Ikerketak	615	787	794	816	839	965	889	1.030	150	235	322	409
-----------	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-------	-----	-----	-----	-----

IV. IKERKETEN EMAITZA

Baietsiak	503	566	606	561	620	689	616	764	126	183	248	307
Ezetsiak	85	105	158	156	158	205	250	243	21	45	63	86
Bestelakoak (atzera egiteak, eskumenikgabekoak)	27	116	30	99	61	71	23	23	3	7	11	16

V. ADMINISTRAZIOAREN ONARPENAK

Onartuak	294	311	365	329	417	443	442	584	56	104	155	197
Onartu ez dinerak	128	193	179	162	133	190	110	99	15	28	41	52
Erantzunaren zain daudenak	81	62	62	70	70	56	64	81	55	51	52	58

VI. ERABAKIAK

Erabakiak	337	380	401	335	316	396	337	455	26	57	99	131
-----------	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	----	----	----	-----

2.2. OFIZIOZKO JARDUTEAK

Ofiziozko jardute kopurua	35	24	27	15	17	18	17	22	4	5	9	11
---------------------------	----	----	----	----	----	----	----	----	---	---	---	----

2.3. PROPOSAMENAK

Herritarren proposamenak	13	6	9	5	9	15	7	7	1	2	2	2
--------------------------	----	---	---	---	---	----	---	---	---	---	---	---

2.4. KONTSULTAK

Kontsultak guztiak	910	1.231	1.398	1.625	1.740	1.923	1.829	1.867	145	336	498	673
--------------------	-----	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-----	-----	-----	-----

Erakundeak emandako zerbitzuen kalitate eta eraginkortasun mailaren adierazleak

	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	Urt 24	Ots 24	Mar 24	Api 24
--	------	------	------	------	------	------	------	------	--------	--------	--------	--------

2.5. TXOSTENAK

Txosten bereziak	2	2	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0
Txosten berezietan egindako iradokizunen kopurua	7	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Nafarroako Parlamentuan egindako agerraldiak	0	3	0	0	1	3	0	0	0	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	3.510	6.952	10.539	14.790
Nafarroako gardentasunarek kontseiluaren bilerak	0	9	9	10	8	10	9	8	1	2	3	5
Nafarroako gardentasunarek kontseiluaren batzordeak	0	6	6	5	10	19	10	9	1	2	2	3

3. ERABILTZAILEEN IRITZIAREN ADIERAZLEAK

Erabiltzaileen iritziaren balioztatzea	86,88%	88,22%	85,71%	85,50%	85,43%	85,87%	84,80%	76,85%	50,00%	72,67%	80,00%	78,61%
--	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------

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%	78,87%	78,79%	79,08%	79,12%
---	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------

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