

## ZERBITZUEN AGIRIAN BILDUTAKO KALITATE KONPROMISOAK BETE IZANAREN JAKINARAZPENA

EUSKARAREN ERABILERA SUSTATZEKO PROGRAMAK				
2023ko abenduko emaitzak				
Konpromisoa	Nola neurtzen dugun	Helburua	Emaitza	Oharrak
<b>1. zerbitzua: Arreta eta informazioa</b>				
Arreta egokia ematea: azalpen argiak eta tratu ona.	Erabiltzaileen gogobetetzea jasotako azalpenekiko.	8,0	8,8 (*)	Bete egin da.
	Gogobetetze-inkestan, gutxienez, 10etik 8 puntu lortzea.	8,0	9,1 (*)	Bete egin da.
	Arretari buruzko kexa kopurua.	0	0	Bete egin da.
Euskararen erabilera sustatzeko programei buruzko informazio-eskaerei gehienez lanegun biko epean erantzutea.	Epean erantzundako informazio-eskaeren ehunekoa.	% 100	% 100	Bete egin da.
Informazioaren zabalkunde egokia egitea: - Zabalkunde orokorraren bidez (webguneak, prentsa oharrak eta publizitatea). - Interesatuei modu zuzenean (posta arrunta eta posta elektronikoa).	Udalaren webgunean argitaratutako programen ehunekoa.	% 100	% 100	Bete egin da.
	Ehuneko Zenbat programatan bidali zaien informazioa modu zuzenean identifikatutako interesatuei*.  (* <i>Identifikatutako interesatuak: Eskolak, haur eta gazteak, aurreko edizioetako parte-hartzaileak eta establezimenduak.</i> )	% 100	% 100	Bete egin da.

## ZERBITZUEN AGIRIAN BILDUTAKO KALITATE KONPROMISOAK BETE IZANAREN JAKINARAZPENA

EUSKARAREN ERABILERA SUSTATZEKO PROGRAMAK				
2023ko abenduko emaitzak				
Konpromisoa	Nola neurtzen dugun	Helburua	Emaitza	Oharrak
<b>2. zerbitzua: Euskararen erabilera sustatzeko programak</b>				
<p>Eskaintzen den programazioa ahalik eta zabalena izatea:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Adin tarte* desberdinetara egokitzea.</li> <li>- Jarduera mota** desberdinak garatzea, gutxienez, 9 jarduera mota eskainiz.</li> </ul> <p>(*)Adin tarteak: <i>haurrak, gazteak eta helduak..</i></p> <p>(**)Jarduera motak: <i>ikuskizunak, zinema-film emanaldiak, tailerrak, lehiaketak, ikastaroak, topaketak, mintza saioak, hitzaldiak eta txangoak.</i></p>	<p>Kontuan hartutako adin tarte kopurua.</p>	3	3	Bete egin da.
<p>(*)Barrutiak: <i>Deustu, Uribarri, Otxarkoaga - Txurdinaga, Begoña, Ibaiondo, Abando, Errekalde eta Basurtu-Zorrotza.</i></p>	<p>Garatutako jarduera mota desberdinen kopurua.</p>	% 100	% 100	Bete egin da.
<p>Aisialdi eta eskola eremuko programak barruti guztietan* antolatzea.</p>	<p>Barruti guztietan antolatutako aisialdi eta eskola eremuko programen ehunekoa.</p>	% 100	% 100	Bete egin da.
<p>Aisialdi eta eskola eremuko programen diseinuan Bilboko Udalak bultzatzen dituen zeharkako politiken* %80 txertatzea.</p> <p>(*) <i>Zeharkako politikak: Euskara, genero-berdintasuna, gazteria, kulturartekotasuna, irisgarritasuna/desgaitasuna eta osasuna.</i></p>	<p>Programetan txertatuta dauden Udaleko zeharkako politiken ehunekoa.</p>	% 80	% 83	Bete egin da.

## ZERBITZUEN AGIRIAN BILDUTAKO KALITATE KONPROMISOAK BETE IZANAREN JAKINARAZPENA

<b>EUSKARAREN ERABILERA SUSTATZEKO PROGRAMAK</b> 2023ko abenduko emaitzak				
Konpromisoa	Nola neurtzen dugun	Helburua	Emaitza	Oharrak
Aisialdiko programetan parte hartzeko plazak zozketa bidez esleitzen direnean, emaitzak komunikatzea, izena emateko epea bukatzen denetik gehienez 4 lanegunetara.	Epean komunikatutako programen ehunekoa.	% 100	% 100	Bete egin da.
“Biribilko” ikastaroetan matrikulatutako merkataritza eta ostalaritza sektoreetako pertsona guztien parte hartzea bermatzea.	Ikastaroetan parte hartu duten merkataritza eta ostalaritza ehunekoa.	% 100	% 100	Bete egin da.
«Biribilko» ekimenean parte hartzen duten establezimendu guztiei euskarazko zerbitzuen eskaintza bermatzea.  <i>(*) Zerbitzuak: itzulpen zerbitzua, hiztegiak sektoreka eta promoziorako baliabideak.</i>	Euskarazko zerbitzuen eskaintza jasotzeko aukera izan duten establezimenduen ehunekoa.	% 100	% 100	Bete egin da.
Aisialdiko programetako jarduerak garatzeko instalazioak egokiak izatea.  Gogobetetze-inkestan, gutxienez, 10etik 8 puntu lortzea.	Erabiltzaileen gogobetetze instalazioekiko.	8,0	8,5 (*)	Bete egin da.

**ZERBITZUEN AGIRIAN BILDUTAKO KALITATE KONPROMISOAK  
BETE IZANAREN JAKINARAZPENA**

<b>EUSKARAREN ERABILERA SUSTATZEKO PROGRAMAK</b>				
2023ko abenduko emaitzak				
<b>Konpromisoa</b>	<b>Nola neurtzen dugun</b>	<b>Helburua</b>	<b>Emaitza</b>	<b>Oharrak</b>
Programetan eskaintzen diren jarduerak eta edukiak erabiltzaileentzat interesgarriak izatea.  Gogobetetze-inkestan, gutxienez, 10etik 8 puntu lortzea.	Erabiltzaileen gogobetetzea programetako jarduera eta edukiekiko.	8,0	8,8 (*)	Bete egin da.

(\*) 2023eko irailean erabiltzaileei egindako inkestaren emaitzak.