

# Zerbitzu karta: KONPROMISOAK eta ADIERAZLEAK

zerbitzuak	konpromisoak	adierazleak	helburua 2024	datua 2023	datua 2022	datua 2021	datua 2020
<b>ARRETA, INFORMAZIOA ETA ORIENTAZIOA</b>	Erabiltzaileei arreta egoki, atsegin eta profesionala eskaintzea, Kirol Txartelari, ikastaroer, instalazioer, diru laguntzeri eta abarri buruz informazio argi eta xehatua emanda. Hala, erabiltzaileek emandako informazioa eta langileen erantzuteko gaitasuna baloratzerakoan 7 puntutik gora eman diezaieten, 10etik, gogobetetze inkestan.	Poztasun maila jasotako informazioari dagokionez	>7	7,2	7,3	7,1	7,1
		Donostia Kiroleko langileen erantzuteko gaitasunari dagokionez.	>7,5	7,5	7,4	7,2	7,4
	donostiakirola.eus webgunearen eta sare sozialen bidez etengabe eguneratutako informazioa eskaintzea Donostia Kirolaren zerbitzuei, berritasunei, gertakizunei eta abarri buruz. Hala, webgunearen balorazioak 7 puntutik gora jaso ditzan gogobetetze inkestan.	Webgunearen balorazio maila erabiltzaileek eginiko gogobetetze inkestan.	>7	7,1	7,2	7	7,1
	Jasotako kexa eta iradokizun guztiei 30 egunak gaindituko ez dituen epean erantzutea, jasotzen direnetik zenbatzen hasita.	30 eguneko epean erantzundako kexen kopurua.	%100	%82	%60	%67	%42
<b>KIROL TXARTELA</b>	Kirol Txartelaren barruan zerbitzu eskaintza zabal eta erakargarria eskaintzea, abonamendua duten pertsonen 7 puntutik gorako balorazioa eman diezaioten, 10etik, gogobetetze inkestan.	Kirol Txartelaren balorazio maila abonamendua duten pertsonen eginiko inkestan.	>7	7,2	7,1	7	7,2
<b>UDAL KIROL GUNEEN ALOKAIRUA ETA ERRESERBAK</b>	Gutxienez igerilekua duten hiru instalazioaldi berean irekita izatea urtean 362 egunez.	Gutxienez hiru igerilekualdi berean irekita izan diren urteko egunen kopurua.	363	362	362	362	262
	Astelehenetik ostiralera (lanegunak) etenik gabeko 13 orduko gutxieneko ordutegia bermatzea, igerilekua duten instalazioak irekita dauden egunetan.	Konpromisioa bete den egunen portzentajea.	%100	%100	%100	%100	%100
	Uneoro bermatzea 25 m-ko igerileku bakoitzaren % 50, gutxienez, igerilari partikularrentzat, lehiaketa bat antolatu den edo waterpoloko entrenamendu bat hitzartuta dagoen kasuetan izan ezik.	Konpromisioa bete den egunen portzentajea.	%100	%100	%100	%100	%100
	Igerilekua duten instalazioak irekita dauden denbora-tarte osoan garbiketako langileen presentzia etengabea bermatzea.	Igerilekua duten instalazioen ordutegi osoan garbiketako langileak dauden denboraren portzentajea.	%100	%100	%100	%100	%100
	Gutxienez bi garbiketa egitea egunean irekita dauden instalazioetako aldageletan.	Konpromisioa bete den egunen portzentajea.	%100	%100	%100	%100	%100



# Zerbitzu karta: KONPROMISOAK eta ADIERAZLEAK

zerbitzuak	konpromisoak	adierazleak	helburua 2023	datua 2022	datua 2021	datua 2020	datua 2019
<b>KIROL EKINTZAK</b>	Monitore profesional eta motibatua izatea kalitatezko kirol ikastaroak eskaini ahal izateko, parte hartzaileek gutxienez 10 puntutik 8ko balorazioa eman diezaioten monitoreen profesionaltasunari gogobetetze inkestan.	Poztasun maila ikastaroetako monitoreen profesionaltasunari dagokionez, Kirol Ekintzak kanpainako parte hartzaileei eginiko gogobetetze inkestan.	>8	8,7	8,5	8,4	8,7
	Kirol Ekintzak urteko ikastaroetan gutxienerako saio kopuru bat bermatzea; hala nola, 30 saiokoa egun bateko ikastaroetan; 60 saiokoa bi egunekoetan, eta 90 saiokoa hiru egunekoetan, eta hiru hilabeteko ikastaroetan 10 saio egun bateko ikastaroetan; 20 saio bi egunekoetan, eta 30 saio hiru egunekoetan.	Gutxienerako saio kopurua betetzen duten ikastaroen ehunekoa.	%100	%100	%100	%100	%16
	Igeriketa kanpainan eta Kirol Ekintzak kanpainako 16 urtetik beherakoei zuzenduriko ikastaroen monitoreen % 100 elebidunak izatea.	16 urtetik beherakoei zuzenduriko ikastaroetan elebidunak diren monitoreen ehunekoa.	%100	%100	%100	%100	%100
	Kirol Ekintzak ikastaroetan eta Eskolako igeriketako kanpainan izena eman duten eta premia bereziak dituzten pertsonen kirola egin dezaten erraztea, behar den kasu guztietan monitore laguntzaile bat jarrita.	Laguntza behar duten kasu guztien artean lortzen dutenen ehunekoa.	%100	%100	%100	%100	%100
	Gutxienez 20.000 € inbertitzea urtean Kirol Ekintzak ikastaroetan erabiltzen den materialaren mantentze lanetarako eta berria erosteko.	Kirol Ekintzak ikastaroetan erabilitako materiala berritzeko edo mantentzeko urtean erabilitako diru kopurua.	>50.000	51.500	77.200	75.000	68.746
<b>DIRU-LAGUNTZAK</b>	Informazio argi, xehatu eta gardena eskaintzea urtean ematen diren diru laguntzei buruz, webgunean ematen diren diru laguntza guztiak eta haiek emateko irizpide xehatuak argitaratuta.	Webgunean argitaratutakoa.	BAI/EZ	BAI	BAI	BAI	BAI
	Diru laguntzen eskaerak x egunetik gorakoa izango ez den epe batean izapidetzea, betiere eskabideak aurkezteko epea amaitzen denetik zenbatzen hasi eta behin betiko ebazpena sinatzen den egunera arte.	45 eguneko epearen barruan izapideturiko eskabide kopurua.	<45	37	47	26	24

## HOBETZEKO EKINTZAK

Epearen barruan erantzundako kexen ehunekoa oso urrun dago ezarritako helburutik. Kexen protokoloa berrikusiko da berriro, hilabeteko epean 100%-ra hurbiltzeko.

Dirulaguntzak izapidetzeko epeak nabarmen egin du okerrera, justifikazioari dagokionez arau-eskakizun handiagoak daudelako. Erakunde onuradunei ahalik eta gehien erraztuko zaie baldintza horiek betetzea.