

Belarri proiektua

AUSAZKO HERRITARREN LAN MAHAIA MESA DE TRABAJO DE CIUDADANÍA ELEGIDA AL AZAR

1.SAIOA _ 2020-01-23



HITZORDUA: 2020ko urtarrilaren 23an, 18:00etatik 20:00etara Donostiako Udaleko Areto Nagusian

CONVOCATORIA: 23 de enero de 2020, de 18:00 a 20:00 en el Salón de Plenos del Ayuntamiento de Donostia

PARTAIDEAK / ASISTENTES:

- Udal ordezkariak / *Representación política:*
 - o Eneko Goia, Donostiako alkatea / *Alcalde de Donostia;*
 - o Juanra Viles, Gobernantza zinegotzia / *Concejal de Gobernanza*
- Udal teknikariak:
 - o Amaia Agirreolea, Herritarren partaidetzako zerbitzu burua / *Jefa del Servicio de Participación Ciudadana;*
 - o Olatz Estensoro, Herritarren partaidetza zerbitzuko teknikaria / *Técnica del Servicio de Participación Ciudadana.*
- Herritarrak / *Ciudadanía:*
 - o 20 herritar / *20 ciudadanos y ciudadanas*
- Aholkularitza teknikoa / *Asesoría técnica* (Aztiker Soziologia Ikerguna):
 - o Susana Martinez, Maitane Barrenetxea, Xabier Luque eta Ixiar Arteaga
- Behatzailea / *Observadora:*
 - o Arantxa Mendiharat

1. AURKEZPENA / PRESENTACIÓN

Eneko Goia Donostiako alkateak ausazko herritarren lan mahaiaren lehendabiziko bilera hasi du, bertaratutako herritar guztiei eskerrak emanez. Belarri proiektuaren helburu nagusia kokatu du, herritarren eta Udalaren arteko komunikazio kanalak hobetzea, eta zentzu honetan herritarrek egin dezaketen ekarpena balioan jarri.

Juanra Viles Donostiako Gobernantza zinegotziak hartu du hitza ondoren, Donostiako Udalak bere gobernantza ereduaren baitan herritarren partaidetza nola ulertzen duen adieraziz.

Ordezkaritza politikoaren aurkezpenaren ondoren Amaia Agirreoleak hartu du hitza, Donostiako Herritarren Partaidetzako zerbitzu buruak. Belarri proiektuaren izaera eta ezaugarri nagusiak azaldu ondoren, Belarri proiektuaren deskribapen bideoa proiektatu da. Belarri proiektuaren helburu nagusiak honakoak dira:

- Herritarrek udalari ekarpenak, iradokizunak edota proposamenak egiteko dituzten bideak eta kanalak aztertzea.
- Herritarren ekarpenak, norbanako gisa zein kolektiboki egiten dituztenean, hobeto kudeatzea.
- Herritarrek esandakoa baliatzea Udalaren erabakiak eta ekintzak hobetzeko.

El alcalde de San Sebastián, Eneko Goia, ha iniciado la primera reunión de la mesa de trabajo ciudadana elegida al azar, dando las gracias a todos y todas las asistentes. Ha situado el objetivo principal del proyecto y puesto en valor la aportación que en este sentido puedan hacer los ciudadanos.

A continuación interviene el Concejal de Gobernanza de Donostia, Juanra Viles, para explicar cómo entiende el Ayuntamiento de San Sebastián la participación ciudadana dentro de su modelo de gobernanza.

Tras la presentación de la representación política toma la palabra Amaia Agirreolea, jefa del servicio de Participación Ciudadana de Donostia. Tras exponer la naturaleza y características principales del proyecto Belarri, se ha proyectado un vídeo. Los objetivos principales del proyecto son los siguientes:

- *Analizar los canales de la ciudadanía para realizar aportaciones, sugerencias y/o propuestas al Ayuntamiento.*
- *Gestionar mejor las aportaciones realizadas tanto a nivel individual como colectivo.*
- *Mejorar las decisiones y actuaciones del Ayuntamiento a partir de opiniones de la ciudadanía*



2. AUSAZKO HERRITARREN METODOLOGIA / METODOLOGIA CIUDADANÍA ELEGIDA AL AZAR

Maitane Barrenetxea aholkularitza teknikoko teknikariak lan taldea sortzeko erabilitako metodologiaren aurkezpena egin du, honako edukiak aurkeztu dituelarik:

- Zer da? Definizio metodologikoa
- Ezaugarri nagusiak.
- Zertarako erabili ohi da? Ausazko taldeen bitartez landu izan diren proiektu motak eta helburuak.
- Aurrekariak. Donostiako, Gipuzkoako, Estatu mailako zein nazioarteko esperientziak.
- Donostian lan taldea sortzeko prozedura

(Informazio guztia proiektatutako diapositibetan agertzen da)

La técnica de asesoría técnica Maitane Barrenetxea presenta la metodología empleada para la creación del grupo de trabajo:

- *¿Qué es? Definición metodológica*
- *Características principales.*
- *¿Para qué se utiliza habitualmente? Tipos y objetivos de proyectos que se han venido trabajando a través de grupos aleatorios.*
- *Antecedentes. Experiencias en San Sebastián, Gipuzkoa, a nivel estatal e internacional.*
- *Procedimiento de creación del grupo de trabajo en Donostia*

(Toda la información en las diapositivas proyectadas)

3. BELARRI PROIEKTUA

Olatz Estensoro Donostiako Udaleko teknikariak Belarri proiektuaren inguruko xehetasunetan sakondu du. Hasierako aurkezpenean azaldutako helburu nagusiez gain, orain arte Udalak egindako lanak errepasatu ditu eta eduki nagusietara hurbilpena egin:

- Donostiako Udalaren belarriak. Belarri kopurua, eta bakoitzaren errepasoa
- Zer egin dugu orain arte? Herritarren lan taldea abiatu aurretik Udal mailan aurreratutako urratsak
- Barne diagnosiaren atal nagusiak: entzun, bideratu, aztertu, erantzun, eragin, segimendua.
- Barne diagnosiaren ondorioak

(Informazio guztia proiektatu ziren diapositibetan agertzen da)

Olatz Estensoro, técnica del Ayuntamiento de Donostia, ha profundizado en los detalles del proyecto Belarri. Además de los principales objetivos expuestos en la presentación inicial, repasa los trabajos realizados hasta ahora por el Ayuntamiento y hace un acercamiento a los principales contenidos:

- *Canales de escucha del Ayuntamiento de San Sebastián. Número de canales y repaso de cada una*
- *¿Qué hemos hecho hasta ahora? Pasos previos a la puesta en marcha del grupo de trabajo ciudadano*
- *Principales apartados del diagnóstico interno: escucha, orientación, análisis, respuesta, influencia, seguimiento.*
- *Conclusiones del diagnóstico interno*

(Toda la información en las diapositivas que se proyectaron)

4. TALDE HAUSNARKETA / REFLEXIÓN GRUPAL

1. Entzundako aurkezpen guztitik, zein **zalantza** edo puntu geratu zaizkigu argitu gabe?

1.TALDEA:

- Baloratzen da momentuz uste dutela ulertu egin dela gaia, baina edukian sartzean frogatuko dutela ea ulertu ote duten. Ez dute informazio gehiago eskatzen orokorrean.

2.TALDEA:

- Ausazko Sistemaz eta Talde honen aukeraketaz: ofizioaren joeragatik izan daitekeela aitortuz, auzoen araberako mapa batean ikusi nahi lukeela talde hau. "Personalizar a las personas en un mapa para ver cómo estamos ubicados. Podría influir en cuanto a propuestas desde el barrio se refiere".

3.TALDEA:

- Nola hautatu gaituzten. Bitxia da ausaz auzokideen elkarteetan oso pertsona aktiboa hautatu izana.
- Zalantza bat egon da, ea Udalak alde zuzenetik lanen bat egin ote duen barne mailan. Udaleko teknikariaren aurkezpena ez da ondo entzun, eta zalantza sortu du.
- Udaletik bidaltzen den mezua bat izan daiteke, baina gero bakoitzak nola interpretatzen duen ezberdina izan daiteke.

4.TALDEA:

- Lau bilera eginda nahikoa izango da? Eszeptizismoa dago proiektuaren inguruan. Parte hartuko dugu zerbaitetarako balio badu.

1. *Preguntas o dudas que nos han quedado después de las presentaciones*

GRUPO 1:

- *Se valora que de momento creen que se ha entendido el tema, pero al entrar en el contenido podrán valorar si lo han entendido. No solicitan más información en general.*

GRUPO 2:

- *Del sistema aleatorio y de la elección de este Grupo: reconociendo que puede ser por la tendencia del oficio, querría ver a este grupo en un mapa por barrios. "Personalizar a las personas en un mapa para ver cómo estamos ubicados. Podría influir en cuanto a propuestas desde el barrio se refiere."*

GRUPO 3:

- *Cómo se nos ha seleccionado. Se hace curioso que aleatoriamente haya sido seleccionada una persona muy activa en la asociación de vecinos y vecinas.*
- *Ha habido una duda de si el Ayuntamiento ha realizado algún trabajo previo de forma interna. La presentación de la técnica municipal no se ha oído bien y ha generado duda.*
- *El mensaje que se envía puede ser uno, pero luego cada uno cómo lo interpreta puede ser diferente.*

GRUPO 4:

- *¿Con cuatro reuniones será suficiente? Existe escepticismo sobre el proyecto. Estamos aquí si sirve para algo.*

2. Herritar bezala eduki al dugu esperientziarik edo harremanik Udalarekin? Prozesuren batean parte hartu, proposamen bat sartu, kexaren bat... nola bideratu da? Zein izan da eduki dugun **esperientzia**?

2. ¿Qué relación o experiencias hemos tenido hasta ahora con el Ayuntamiento? Hemos participado en algún proceso participativo, hemos utilizado algún canal mencionado en la presentación... ¿Cómo se ha gestionado? ¿Qué diríamos de la **experiencia**?

1.TALDEA

- Nire esperientzia norabide bakarrekoa izan da, hau da, zuk hitz egiten duzu, eta inork ez du erantzuten. Ez da askotan izan, baina izandako bizpahirutan, horrelakoa izan da.
- Oso mantsoa da. Falta zaie enpresa pribatuak duen presio ezaugarria, hots, konpetentzia. Ez dute konpetentziarik, eskusiboak dira, eta horrek ez ditu behartzen azkarragoak eta eraginkorragoak izaten. Agian reaktionatzeko gehiago txertatu beharko lukete enpresa pribatuaren eskema, modu honetan ulertuta: ez baduzu lortzen herritarra "engantxatzea", galdu egiten duzunaren eskema.
- Harremantzeko protokoloa oso mantsoa da. Alde zaharreko komertzianteen elkartean izan du esperientzia, eta oso mantsoa da, bai. Ulertzekoa da ere, agintari berdinegan jotzen dugula denok, eta denekin aldi berean egotea eta gaiak lantzea ere ezinezkoa dela.
- Ez dut esperientziarik nik neuk, baina bai familian entzun ditut esperientziak. Adibidez, Piraten harremana ez dela errazegia iruditzen zait, familia dut gai horietan, eta beti aipatzen da konfliktua eta harreman zaila, "no fluye". Agian kontua da administrazioak ez duela gaitasunik, ezta mekanismorik horrelako harremanak bideratzeko eta eragiten uzteko.
- Niri udalak ez dit inoiz informazio zuzenik eman, oraingoan lehen aldia izan da. Kasuan, une honetan oso obra garrantzitsua hasi da gure kanean, eta horren berri ez dugu jaso etxean zuzenean, ez epostaz, ez portalean.... Nire ustez gutxienez zuzeneko abisuak bidali beharko lituzketela, eta tokiko bizilagunak jakitun izan daitezten.
- Nik uste dut Udalak badituela anuntzioak egiteko kanalak: prentsa da. Horrekin nahikoa da, eta nire ustez ondo funtzionatzen du. Nik ez dut sentitzen denean parte hartzeko aukera izan behar dugunik, ezta denaz informatu behar zaigunik ere ez.

GRUPO 1

- *Mi experiencia ha sido unidireccional, es decir, usted habla, y nadie responde. No ha sido muchas veces, pero en dos o tres ocasiones ha sido así.*
- *Es muy lento. Les falta la característica de presión que tiene la empresa privada, es decir, la competencia. No tienen competencia, son exclusivas, y eso no les obliga a ser más rápidos y eficaces. Quizá deberían incluir más el esquema de la empresa privada, entendido de la siguiente manera: si no consigues "enganchar" al ciudadano/a, lo pierdes.*
- *El protocolo de contacto es muy lento. Ha tenido experiencia en la asociación de comerciantes de la Parte Vieja y es muy lento, sí. También es de entender que todos nos dirigimos a los mismos dirigentes, y que es imposible estar con todos a la vez y tratar los temas.*
- *No tengo experiencia yo mismo, pero sí he escuchado experiencias en familia. Por ejemplo, la relación con los Piratas me parece que no es demasiado fácil, tengo familia en esos temas, y siempre se habla del confuso y difícil contacto, del "no fluye". Quizá la cuestión es que la Administración no tiene capacidad ni mecanismos para encauzar este tipo de relaciones y dejarlas fluir.*
- *A mí el Ayuntamiento nunca me ha dado información directa, esta vez ha sido la primera vez. En este momento se ha iniciado una obra muy importante en nuestra calle, de la que no hemos tenido conocimiento directamente en casa, ni por correo electrónico, ni en el portal Yo creo que al menos deberían enviar avisos directos para que los vecinos del lugar sean conscientes.*
- *Yo creo que el principal canal del Ayuntamiento para hacer los anuncios es la prensa. Con eso es suficiente, y en mi opinión funciona bien. Yo no siento que tengamos que tener la oportunidad de participar en todo, ni que tengamos que informarnos de todo.*

- Nire esperientzia zerbitzu sozialekin da, amaren gai batzuekin, eta oso harreman mardula, pisutsua eta desorekatua iruditzen zait: urtero papeleoa gauza berdinarengatik!! Pertsona nagusiak eta oso nagusiak, eta oso larria iruditzen zait gaur egun papeleo hori dena aldiro eskatzea. Egon behar du eraginkortasunerako modu errazagoa. Bestalde, oso estankoak dira kanalak eta ez dira egokitzen egoera edo perfil ezberdinetara, eta nire ustez, hori akatsa da.
- -Online aukerak bide asko irekitzen ditu, eta gehiago landu beharko lukete.
- Ni berriz oso esperientzia ona dut zerbitzu sozialekin: azkarrak, arinak eta gertukoak egin zaizkit erabili izan ditudanean.
- Ukrainian baino hobeto funtzionatzen dela iruditzen zait. Dena eskurago dago, zerbitzu gehiago...kazetaria izanik, ongi ezagutzen dut funtzionamendua, eta Ukrainiarekin konparatuta oso ona da.
- Existitzen dira kontrol eta jarraipenerako mekanismo zorrotzak, eta horrela behar dute, baina halere fraudeak daude, eta behar dutenei eragozpenak. Hori oso larria da. Administrazioak behar duenari berehala asetzeko kanal arinak behar ditu, eta kontrol sistema eraginkorrak eta zorrotzak, baina horrek ezin du oztopoa izan beharrak dituenari beharrak asetzeko.
- *Mi experiencia es con los servicios sociales, con algunos temas de la madre, y me parece una relación muy intensa, pesada y desigual: ¡cada año papeleo por lo mismo! Personas mayores y muy mayores, y me parece muy grave que a día de hoy se pida todo ese papeleo de forma periódica. Tiene que haber una forma más sencilla y eficaz. Por otro lado, los canales son muy estancos y no se adaptan a situaciones o perfiles diferentes, y yo creo que eso es un error. La opción online abre muchas posibilidades que deberían trabajarse más.*
- *Otra persona, en cambio, ha tenido muy buena experiencia con los servicios sociales: la tramitación ha sido rápida, ligera y cercana cuando los he utilizado.*
- *Me parece que funciona mejor que en Ucrania. Todo está más accesible, más servicios... Soy periodista, conozco bien el funcionamiento y es muy bueno comparado con Ucrania.*
- *Existen mecanismos estrictos de control y seguimiento, y así lo necesitan, pero aun así hay fraudes y molestias a quienes los necesitan. Eso es muy grave. La Administración necesita canales ágiles para satisfacer inmediatamente a quien lo necesita y sistemas de control eficaces y rigurosos, pero eso no puede ser un obstáculo para satisfacer las necesidades a quien lo necesita.*

2.TALDEA

- Bakoitzak, Udalarekin harremana izan duenean, esperientzia ona izan du.
- Bi bide aipatu dira:
 - o Gehienak telefono bidezko harreman zuzena erabili du behar jakin baten aurrean.
 - o Webgunea erabilgarria da, esperientzia ona.
- 2016 Donostia Kultura egitasmoan, eskolartean dantza bat aukeratu zutenekoa, prozesu parte hartzaile hartan eskolako komunitate osoa, familiak barne, kontutan hartu zen. Interesgarri/positibo modura aipatu du kide batek.
- **GRUPO 2:**
- *Se comenta en el grupo que cuando han tenido contacto con el Ayuntamiento, han tenido una buena experiencia.*
- *Se mencionan dos vías:*
 - o *La mayoría ha utilizado el contacto directo por teléfono ante una determinada necesidad.*
 - o *La web es útil, una buena experiencia.*
- *En el proyecto Donostia Kultura 2016, en el que se eligió una danza en el ámbito escolar, se tuvo en cuenta a toda la comunidad escolar, incluidas las familias, fue un proceso participativo. Se menciona como interesante/positivo por parte de un miembro.*

3.TALDEA

- Erantzuna oso azkarra izan da. Hiru aldiz jarraian leku berean bizikletarekin zulatu dutela kontatzen du. Udalari iradokizuna egin eta oso denbora gutxira, bidegorria garbitu zuten, eta ordutik ez da inolako arazorik izan.
- 2005. urtearekin konparatutako esperientzia. Udaletxeko bulegoetan zegoen arreta integrala zen: eskutitz bat jaso zuen postontzian eta informazio gehiago eskatzera etorri zen, eta arreta oso ona izan zen; erantzun egin zitzaion, eta une berean zegokion lekura jo zuen. Gaur egun ez dago tratu hori leku honetan.
- Auzo-elkarteko kide gisa, hainbat modutara izan du harremana Udalarekin. Alde batetik auzoko beharrek zerikusia duten gaiekin, batez ere hirigintza, ingurumen, mugikortasun. sailekin. Bestalde, Ekialdeko barrutiko batzarrean parte hartzen dute, eta, horren bidez, organo horren erabilgarritasunari buruz zalantza azaltzen dute, zerbaitetarako balio duen edo hauteskunde-promesa bat betearaztea besterik ez den. Izan dira egoerak non aurrekontuetarako inbertsioak adostu diren eta gero ez diren sartu. Ildo horretan aipatzen da, halaber, beste auzo/barruti batzuk era horretan antola litezkeela, dela dauzkan elkarte-ehunagatik, dela dauzkan premiengatik.
- Udalarekin komunikatzeko bideak baloratzeko arrazoi ezberdinak egon daitezkeela aipatu da: informazio falta, komunikazio falta, interes falta. Borondatez hartzen dute parte bilera horietan, hori ere kontuan hartu behar da.
- Herritar gisa, gai handietan, hiriko proiektuetan, parte hartu ahal izatea ere azpimarratu dute. Gai garrantzitsuak. Batzuetan herritarren interesak eta Udala ez doaz batera. Batzuetan prozesu ez oso interesgarriak, beste batzuetan proiektu handiak, zeinetan nahi den baina ezin den parte hartu. Horren adibide liriteke metroaren proiektua, eta gatazkatsua izan litekeen beste gai bat: "Playa de las vías" delakoa.

GRUPO 3:

- *La respuesta fue muy rápida. Cuenta la situación de un pinchazo con la bicicleta en el mismo lugar en tres ocasiones consecutivas. Al muy poco tiempo de realizar una sugerencia al Ayuntamiento, fue limpiado el bidegorri y desde entonces no ha habido ningún problema.*
- *Experiencia comparada con el año 2005. La atención en las oficinas del Ayuntamiento era integral: cuenta que recibió una carta en el buzón y vino a pedir más información y la atención fue muy buena, se le respondió y dirigió al lugar pertinente en el mismo momento. Hoy en día no hay ese trato en este lugar.*
- *Como integrante de la asociación de vecinos ha tenido relación de distintas formas con el Ayuntamiento. Por un lado con cuestiones relacionadas con necesidades del barrio, sobre todo con los departamentos de urbanismo, medioambiente, movilidad. Por otro lado, participan en la junta de Distrito Este, por la cual expone su duda sobre la utilidad de este órgano, si sirve para algo o es simplemente la ejecución de una promesa electoral. Ha habido situaciones en las que se han acordado inversiones para presupuestos y luego no se han incluido. En este sentido se menciona también que hay otros barrios/distritos que podrían organizarse de esta manera, ya sea por el tejido asociativo que tiene, ya sea por las necesidades que tiene.*
- *Se menciona que puede haber diferentes motivos para valorar los canales de comunicación con el Ayuntamiento: falta de información, falta de comunicación, falta de interés. Participan en estas reuniones de manera voluntaria, eso también hay que tenerlo en cuenta.*
- *Como ciudadanos/as también subrayan la posibilidad de poder participar en grandes temas, proyectos de la ciudad. Temas relevantes. A veces los intereses de la ciudadanía y el Ayuntamiento no van juntas. A veces procesos poco interesantes, otras veces, grandes proyectos en los que se quiere pero no se puede participar. Ejemplo de ello serían el proyecto del metro, y otro tema que podría ser conflictivo como el de "playa de las vías".*

4.TALDEA

- Udalarekiko komunikazioan dudan esperientzia pertsonala negatiboa da.
- Nora jo behar den ez jakitearen sentsazioa, benetan iritsi behar duen lekura irits dadin.
- Esperientzia pertsonal bat da zuzenean alkatea gelditu behar izan genuela kalean, gure eskaerek erantzunik ez zutelako.
- Web-orriak informazioa lortzeko edo izapideak egiteko balio du.
- Nire sentsazioa da okerreko lekura joan ohi naizela edo langileek informazio gutxi dutela.

GRUPO 4:

- *Mi experiencia personal en la comunicación con el ayuntamiento es negativa.*
- *Una sensación de saber a dónde hay que dirigirse para que de verdad llegue a donde tenga que llegar.*
- *Una experiencia personal es que tuvimos que parar directamente al alcalde en la calle porque nuestras peticiones no tenían respuesta.*
- *La página web funciona para obtener información o realizar trámites.*
- *Mi sensación es que me han derivado al lugar equivocado o el personal tiene poca información.*

3. Gaur jaso dugun informazioaz gain, zer informazio gehiago eskatu nahi diogu Udalari?
Zein ikuspegi edo bizipen ezagutu eta sakondu nahi genituzke?

3. *Más allá de la información recibida hoy, ¿qué información necesitamos/queremos pedir al Ayuntamiento para la próxima sesión? ¿Queremos conocer alguna visión o experiencia en concreto?*

INFORMAZIOA:

1.TALDEA:

- Baloratzen da ongi legokela datorren bilera aurretik diagnosia mailan sortu den matriza ezagutzea. Horren inguruan esan zaie agian oso eduki eta maila "tekniko-administratiboan" egina dagoela, eta zalantza egiten dela ea argitu edo "liatuko" ote dituen taula horrek. Halere, haien eskaera da bidaltzea, eta gero bakoitzak erabakiko du irakurtzen duen edo ez.

2.TALDEA:

- Orokorrean, lan talde honetako partaideek diote taula bidaltzeko, eta beti ere begiratzeko konpromisurik eskatu gabe.
- Informazioari dagokionez, lagungarria eta erreza baloratzen dena.
- Herritarrek Udalean sartzen dituzten kexa/ proposamenak ze ibilbide egiten duen argitzea. Jakin nahi genuke nola kudeatzen den kexa bat. Zein ibilbide egiten du?
- Interesgarria litzateke edo errazagoa: kexa, proposamena, iradokizunak eta esker onak bereiztea. Postontzi edo koloreen bidez: iradokizuna berdea, kexa gorria ...
- Informazioa auzoka trukitzea. Udalaren eta auzoen komunikazio sistema. Nola hobetu?

3.TALDEA:

- Udaleko lan-taldearen koadro-matrizean jasotako informazioa
- Udalaren antolaketa eta banaketa, informazioa kudeatzerako orduan.

INFORMACION:

GRUPO 1:

- *Se valora que estaría bien conocer la matriz que se ha creado a nivel de diagnóstico antes de la próxima reunión. A este respecto se les informa de que tal vez tenga mucho contenido y a nivel "técnico-administrativo", y se duda de si esta tabla ayude a aclarar o valga para confundir. Sin embargo, su petición es que lo envíen, y luego cada uno decidirá si lo lee o no.*

GRUPO 2:

- *En general, las personas que forman parte de este grupo de trabajo dicen que se les envíe la tabla, siempre y cuando sea optativo su lectura.*
- *En cuanto a la información, la que se valora que pueda ser de ayuda y fácil.*
- *Aclarar el recorrido de la queja/propuesta que la ciudadanía introduce en el Ayuntamiento. Nos gustaría visualizar. Nos gustaría saber ¿Cómo se gestiona una queja? ¿Qué recorrido hace?*
- *Sería interesante, sería más fácil, o facilitaría distinguir: queja, propuesta, sugerencia y agradecimientos. Por medio de buzones o colores: sugerencia verde, queja rojo...*
- *Intercambio de información por barrios. Sistema de comunicación Ayuntamiento y barrios. ¿cómo mejorar?*

GRUPO 3:

- *Información recogida en el cuadro-matriz del equipo de trabajo municipal*
- *Organización y distribución del Ayuntamiento a la hora de gestionar la información.*

4.TALDEA:

- Zenbat kexa jasotzen ditu Udalak? Zer tramitaziori buruz ari gara? Ez da gauza bera 200 edo 2000.
- Oro har, ez ditugu ezagutzen udalarekiko komunikazio-bideak. Herritarrek zenbateraino ezagutzen dituzte?
- Prozesuak aurrera egin ahala, baliteke informazio gehiago behar izatea.
- Zenbat langile ditu Udalak hori guztia kudeatzeko?
- Nola dago antolatuta edo nola funtzionatzen du sistemak barrutik? Ondo legoke kasu praktikoko batekin azaltzea.

GONBIDATUAK:

1.TALDEA:

- Aukeran, Udalarekin "pozik" ez dauden talde horietako bat edo pare bat ekarriko nuke: bizilagun elkarteak, piratak, zator alaiak...
- Ba oreka mantentzeko, agian egokia da ere pozik eta errez harremantzen den talderen bat ekartzea, eta horrela konparatu ahal izango du zerk eragiten du harreman batean zein bestean.
- Alde zaharreko eragileak interesgarriak dira. Konfliktu ezberdin asko daude: dendari eta tabernariak, bizilagunak... horiek agian egokiak dira.
- Urbanismoko norbait ekartzea ongi legoke, zeren ziur departamendu hori dela eskaera gehien jasotzen duena, e.a. Urbanismoko teknikaria edo.
- Aldarrikapena eta zuzeneko parte hartzea eskatzen duten mugimenduak: metroa, erraustegia.
- Arlo sozialagora joanda, Biktimen elkarteak edo elbarrituen elkarren bat ekarriko nuke, haiek direnez kolektibo bereziak, ea nola sentitzen diren.

2.TALDEA:

(Ez dago ekarpenik)

3.TALDEA:

- Ekialdeko barrutiari buruzko informazioa eta hainbat ikuspegi. Ikuspegia, bai administrazio barrutik, bai administrazioetik kanpo.

4.TALDEA:

- Ez daukagu proiektu garrantzitsuei buruzko informaziorik. Ondo legoke proiektu handien arduradunak etortzea, metroa eta abar..

GRUPO 4:

- *Cuántas quejas tramita el ayuntamiento? ¿De qué volumen de trámites estamos hablando? No es lo mismo 200 o 2000.*
- *En general no conocemos los canales de comunicación con el ayuntamiento. ¿La ciudadanía hasta qué punto los conoce?*
- *Según avance el proceso puede ser que salga la necesidad de obtener más información.*
- *¿De cuánto personal dispone el ayuntamiento para gestionar todo esto?*
- *¿Cómo está organizado o como funciona por dentro el sistema? Estaría bien explicarlo con un caso práctico.*

INVITADOS:

GRUPO 1:

- *Optaría por uno o dos de esos grupos que no están "contentos" con el Ayuntamiento: asociación vecinal, piratak, sator alaiak...*
- *Pues, para mantener el equilibrio, quizá también sea adecuado traer a algún grupo que se relaciona con satisfacción y facilidad, y así poder comparar qué es lo que influye tanto en una relación como en otra.*
- *Los agentes de la parte vieja son interesantes. Hay muchos conflictos diferentes: comerciantes y taberneros, vecinos... quizá son adecuados.*
- *Estaría bien traer a alguien de urbanismo, porque seguro que ese departamento es el que más demanda recibe, etc. Técnico de urbanismo p.e.*
- *Movimientos que exigen reivindicación y participación directa: metro, incineradora.*
- *Yendo al ámbito más social, traería a asociaciones de víctimas o a alguna asociación de minusválidos, que son colectivos especiales, a ver cómo se sienten.*

GRUPO 2:

(No hay ninguna aportación)

GRUPO 3:

- *Información y diferentes perspectivas sobre el Distrito Este. Visión tanto desde dentro de la administración, como fuera de la administración.*

GRUPO 4:

- *No tenemos información sobre los proyectos importante. Estaría bien que vinieran los responsables de grandes proyectos, como el metro etc.*

4. Taldeko norbaitek ezagutzen al du **esperientzia eredugarririk**? Beste herriren batean bizi izan garenean, udalarekin edukitako harreman edo komunikazio kanalak oso eraginkorrak izan dira?

1.TALDEA:

- Suitza aipatzen da, agian beste muturrean: gehiegi eta gai ezberdin asko erabakitzen dira herritarrekin zuzenean. Dena den, ezagutzea egokia da.
- Lavapiés auzoan oso esperientzia interesgarria ezagutu zuen: auzoa eraldatu urbanistikoki, gizarte eragileekin, e.a.
- Legazpin ere eraikin baten erabilpenari buruzko prozesu interesgarria ezagutu zuen, herritarrekin tailerrak eta modu egokian eginda.
- Orokorrean, kanal egokiak eta eraginkorrak dituen herri ereduren bat ezagutzea, edo batzuk ezagutzea interesgarria litzateke.

2.TALDEA:

(ez dago ekarpenik)

3.TALDEA

- Durangoko turismo bulegoaren adibidea. Estatuko hiri eta aukera turistiko guztiei buruzko informazioa.

4.TALDEA:

- Agian herri txikietan udalak hurbilekoagoak dira, eta beraz, herritarrentzako eskuragarriagoak. Errazagoa da komunikazio bati eustea.

4. *¿Alguien conoce o ha tenido alguna **experiencia positiva/remarcable** en alguna otra ciudad?*

GRUPO 1:

- *Se habla de Suiza, quizá en el otro extremo: demasiados y muchos temas diferentes se deciden directamente con la ciudadanía. No obstante, conocer es oportuno.*
- *En Lavapiés conoció una experiencia muy interesante: transformar urbanísticamente el barrio, con agentes sociales, etc.*
- *También conoció en Legazpi un proceso interesante sobre el uso de un edificio, con talleres con la ciudadanía y realizados de forma adecuada.*
- *En general, sería interesante conocer algún modelo de pueblo con canales adecuados y eficaces, o algunos.*

GRUPO 2:

(No hay aportaciones)

GRUPO 3

- *Ejemplo de la oficina de turismo de Durango. Información sobre todas las ciudades y opciones turísticas del Estado.*

GRUPO 4:

- *Quizás en los pueblos pequeños los ayuntamientos son más cercanos, y por tanto, más accesibles para la ciudadanía. Es más sencillo mantener una comunicación.*

5. ITXIERA ETA BALORAZIOA / CIERRE Y VALORACIÓN

Taldeetan egindako hausnarketa talde handian konpartitu ondoren hurrengo saioaren xehetasunak errepetatu dira:

Belarri proiektuaren bigarren bilera datorren otsailaren 8an izango da, goizeko 10:00etan Aieteko Topalekuan.

Azkenik, herritarrei gaurko saioa baloratzea proposatu zaie: alde batetik, galdetegi bat bete dute, eta bestetik, aretoan termometroaren dinamikaren bidez saioaren sententzio orokorra azaldu dute:

Tras compartir con todo el grupo la reflexión realizada en los grupos pequeños, se han repasado los detalles de la siguiente sesión:

La segunda reunión del proyecto Belarri tendrá lugar el próximo 8 de febrero a las 10 de la mañana en el Topaleku de Aiete.

Por último, las y los participantes han podido valorar la sesión de hoy: por un lado, han rellenado un cuestionario individual y por otro, han expuesto en la sala la sensación general de la sesión a través de la dinámica del termómetro.

