

# Prentsa oharra

## Nota de prensa

### **Udalari egiten zaizkion kontsulta, kexa eta iradokizunen %80a elektronikoki egiten dira**

*Herritarren postontziarekiko komunikazioak %14 igo dira 2018arekin alderatuta.*

Udalinfo beste urtebetez finkatu da, herritarrekiko komunikaziorako sistema eraginkor gisa. Hori ondorioztatzen da herritarrentzako arreta-zerbitzuak egiten duen herritarren postontziaren urteko txostenetik; txosten horretan, Udalari kontsultak, kexak eta iradokizunak helarazteko teknologia berriein lotutako bitartekoen erabilera handitu dela ere islatzen da. Horrela, 2019an 19.748 jaso dira guztira, pasa den urtean baino %14 gehiago. Horietatik 14.641 kanal teknologikoen bidez jaso dira.

Gobernantzako zinegotzi delegatu Juan Ramón Vilesek azaldu duenez, "Internet, egindako komunikazioen %64arekin, Dpostontzia aplikazio mugikorrarekin batera (%15), baieztatzen dute teknologia berriak izan direla donostiarrek Udalari bere kezak helarazteko gehien erabili duten bidea".

Datu horien arabera, Vilesek nabarmentzen du, "kanal teknologikoen indarra irabazten eta sendotzen jarraitzen dutela, herritarrek gehien eskatzen dituzten bitartekoak baitira, eta horiek Udalarentzat apustu argia dira". Bestalde, telefono-kanala, hau da, 010 kanala, Udalari beren kexa edo iradokizunak helarazi dituzten biztanleen %7k (2.924) erabili dute 2019an, eta presentziala gero eta gutxiago erabiltzen da %4rekin (1.460).

#### **Hiri Mantentze eta Zerbitzuak kontsultatuena**

Aurreko ekitaldietan bezala, Hiri Mantentze eta Zerbitzuak izan dira jasotako kontsulta, kexa eta iradokizunen %39ren helburua, guztira 6.682. Beraz, 2019an komunikazio gehien izan dituen zuzendaritza izan da. Bigarren postuan, Mugikortasun Zuzendaritzak (guztizkoaren %15,65) iaz baino %5 kontsulta, kexa eta iradokizun gehiago jaso ditu. Hirugarrenik, Finantza Zuzendaritzak jasotako kontsulta, kexa eta iradokizun guztien %10,14 jaso ditu, eta %3,5 murriztu da 2018arekiko.

Hiri Mantentze eta Zerbitzuei dagokienez, parke eta lorategiekin eta edukiontziekin lotutako gaiak dira kontsulten, kexen eta iradokizunen %25a baino gehiago, eta eremu publikoaren garbiketak eta argiteriak %12,6a hartzen dute.

Mugikortasun Zuzendaritzan, ibilgailuak aparkatzearekin eta TAO zerbitzuarekin lotutako gaiak dira gehien errepikatzen direnak; Finantza Zuzendaritzan, aldiz, ohiko kontsulta, kexa edo iradokizunak ordainagiriarekin edo isunak ordaintzearekin zerikusia dutenak dira.

#### **Erantzun-indize altua**

# Prentsa oharra

## Nota de prensa



Herritarren arreta zerbitzuak, halaber, donostiarrek egiten dituzten kontsulta, kexa eta iradokizunei zuzendaritzek ematen dieten erantzun-indizea neurtzen du. Hala, 2019ko txostenean nabarmentzen da zuzendaritza gehienek komunikazioen %100ari erantzuten diotela.

Nabarmentzekoa da Proiektu eta Obren, Hirigintzaren eta Herritarren Partaidetzaren Zuzendaritzaren kexen erantzun-bolumena handitu egin dela. Lehenengoak %42ko erantzuna izatetik %80koa izatera igaro da; Hirigintza %59tik %98ra eta Herritarren Partaidetza %17tik %100era.

### **Etorkizunerako hobekuntzak**

Herritarrekiko harremanetan modernizatzeari eta teknologia berrien aldeko apustuari dagokionez, eta Udalarekin komunikatzeko sare sozialak gero eta gehiago erabiltzen direla kontuan hartuta, horien bidez jasotako mezuak Herritarren Postontziaren sisteman sartzea proposatu da.

Era berean, erabiltzaileek egindako iradokizunei erantzuteko eta funtzionamendu arazoren bat konpontzeko, beharrezkotzat jo da APP berrikusten eta eguneratzen jarraitzea, haren funtzionalitate batzuk doituz.

Gobernantzako zinegotziak azpimarratu duenez, "lanean jarraitzen dugu udal sailen kudeaketako barne prozedurak hobetzeko eta modernizatzeako, herritarrek teknologia berriekin lotutako kanal bizkorren eskaerari aurre egiteko".