

# Prensa oharra

## Nota de prensa

### **Udalak herritarrei eskaintzen dien online zerbitzua hobetu du, NIRE KARPETA tresnaren bidez**

Gune berri honetan, herritarrek Udalarekin duten harremanarekin zerikusia duen guztia kontsultatu eta kudeatu dezakete

Herritarrekiko online harremana hobetzeko asmoz, Udalak optimizatu egin du **NIRE KARPETA** aplikazioa [www.donostia.eus](http://www.donostia.eus) webgunean. Hala, herritarrek toki bakar batean eskuratu ahal izango dituzte beren dokumentu guztiak, eta baita kudeaketa guztiak bideratu ere. Tresna digitalean sartzen joango diren funtzionalitate berriez gozatzeko aukera ere izango dute. Aurrez aurreko arreta zerbitzua bere horretan mantenduko da udal bulegoen sare osoan.

Besteak beste, NIRE KARPETAren bidez, erroldari eta zerga informazioari lotutako izapideak egin ahal izango dira, ordainketak kudeatu, Etxegintzarekin edo Alokabiderekkin jardun, lan-poltsak kontsultatu eta baita profil pertsonala eta Udalarekin harremanetan jartzeko lehentasunak kudeatu ere. Gainera, funtzionalitate berriak gehitzen joango dira.

NIRE KARPETAren era guztietako dokumentuak, ziurtagiriak, espedienteak, ordainketak eta udal-izapideak kontsultatu, kudeatu eta deskargatu daitezke, besteak beste. Profil pertsonala ere kudeatu daiteke, harremanetarako lehentasunak, abisuen harpidetza, lan-eskaintzak, informazio fiskala, zerbitzuetan inskripzioa eta abar adieraziz.

Nahikoa da interneterako konexioa duen edozein gailu digital edukitzea eta ziurtagiri elektronikoa bat, hala nola BakQ sinadura elektronikoa. BakQ sinadura Udalinfo-ren bidez eskuratu daiteke. Tresna berri hau gailu mugikorretara egokituta dagoenez, edozein gailu edo ordenagailutatik egin ahal izango dira kudeaketak.

Zerbitzu honen bidez, izapideak egiteko beste kanal bat eskaini nahi zaie herritarrei, modu errazean beren dokumentu eta tramite guztiak eskura ditzaten. Beste pauso bat eman nahi da administrazioa digitalizatzeko eta irisgarri egiteko bidean. Halere, ez da alde batera utzi nahi aurrez aurreko arreta hala eskatzen dutenentzat.

Izan ere, Udalak bere horretan eusten dio guztion beharrei egokitutako hurbileko zerbitzu bat eskaintzeko konpromisoari. Horretarako, lau bulegoz osatutako sare bat du (Easo, Morlans, Arroka eta Altza), eta baita bulego espezializatuak ere. Hala nola zerga-bilketakoa, Etxegintzarena eta gizarte-zerbitzuguneak.

# Prensa oharra

## Nota de prensa

Gobernantza zinegotzi Juan Ramón Viles-ek adierazi duenez, Udalak arreta pertsonalizatuagoa eta administrazioarekin harremantzeko modu berrietara egokituagoa eskaintzeko egiten duen ahaleginaren parte da tresna berri hau.

“Udala ahalegina egiten ari da herritarrak eguneroko erabilera-estandarren arabera artatzeko; izan ere, milaka herritarrek izapide asko modu telematiko eta digitalean egiten dituzte, bankuarekin, osasun-zerbitzuarekin edo administrazioarekin”, adierazi du.

Hori guztia, jarraitu du Viles-ek, “aurrez aurreko arreta murriztu gabe. Aitzitik, bulegoetako zerbitzua eta ordutegiak indartu ditugu. Hala, behar duen orok herritarren arretarako dauzkagun lau gunetako edozeinetara joateko aukera izaten jarraituko du”.

“Udalak Donostiako herritarrak zuzenean artatzeko betebeharra du, eta tresna berri honek izapide eta kudeaketa asko erraztuko ditu”, azaldu du Viles-ek.

Hala, NIRE KARPETA zerbitzuak bat egiten du herritarrei arreta ematen dieten bulegoekin eta 010 telefono zenbakiarekin. Halaber, Udalinfo zerbitzuaren parte da. Azken honen bidez, herritarrek informazioa eskatu dezakete, izapideak egin, eta Udalari beren galderak, abisuak eta iradokizunak helarazi.

### **Udalinfo-ren datuak**

2021ean, Udalinfoko lau bulegoetan 57.596 pertsona artatu ziren, eta autotramitazioko makinetan 34.605 eragiketa egin ziren. Telefono bidezko arretaren bidez 92.400 kontsultari erantzun zitzairen, eta herritarren postontziaren bidez (dPostontzia) 27.435 iradokizun jaso ziren. Guztira, iaz 158.895 izapide kudeatu ziren herritarren arretarako bulegoetan, % 54 aurrez aurre (85.895) eta % 45 online (72.153).

Donostia, 2022ko ekainak 8