

IRADOKIZUNAK ETA KEXAK
DATUAK 2014

Herritarren Arretarako Zerbitzua
Donostia, 2015eko martxo

	Or.
AURKIBIDEA	
Sarrera	3
Datu globalak eskaera zioen arabera	5
Datu globalak sarrera bideen arabera	6
Datu globalak eskaera zioen eta Udal Zuzendaritzen arabera	7
Datuak Udal Zuzendaritzen eta izapidetze egoeraren arabera	9
Datuak gaien arabera	14
Kontsultak gaien arabera	22
Zerbitzuaren ebaluazioa	25
Ondorioak	26
Hobetzeko proposamenak	29

SARRERA

Dokumentu honek Donostiako Udalak eta haren Erakunde Autonomoek 2014an jaso dituzten kexa eta iradokizunei buruzko datuak biltzen ditu. Kexa eta iradokizun horiek dagozkien Zuzendaritzek kudeatu dituzte, *Kexak eta Iradokizunak* informatika aplikazioaren bidez.

www.donostia.eus webguneko “postontziaren” bidez, herritarrak harremanetan jar daitezke Udalarekin, beren kexak, iradokizunak eta oharrak helarazteko, eta informazioa ere eska dezakete. Beraz, tresna egokia da komunikazioa eta parte-hartzea indartzeko, eta aukera ematen dio Udalari herritarrek zer kezka eta proposamen dituzten jakiteko.

Informatika aplikazioaren bidez, herritarrengandik jasotako mezuak Udal Zuzendaritzetara bideratzen dira, eskakizunak azter ditzaten, eta *Udal!nfo* Herritarren Arretarako Zerbitzua arduratzen da koordinazio lana egiteaz, eskaerak dagozkien Zuzendaritzetara bidaliz.

Udal!nfo zerbitzua, gainera, eskaerak kudeatzeko orduan Zuzendaritzetan sor daitezkeen arazoak argitzeaz eta konpontzeaz ere arduratzen da, eta haien gainbegiratze eta jarraipen lanak ere egiten ditu.

2012. urtean, webguneko “postontziko” **inprimakia berritu** zen, eta izena aldatu: *herritarren postontzia*. Berrikuntza horrek postontziaren itxura hobetu, irisgarritasuna areagotu eta argazkiak bidaltzeko edo fitxategiak eransteko aukera eman zuen. Gainera, komunikazioak auzoka sailkatzeko aukera ere eman zuen, eta mezuen zioen zerrenda aldatu zen, komunikazioen sailkapena haien ezaugarrietara hobeto egokitzeko.

Hobekuntza horiez gainera, aipatzekoa da ere 2013an **anomaliak/gorabeherak bide publikoan** aplikazioa ezarri zela, **arinago eta azkarrago kudeatzeko** bide publikoan gertatzen diren gorabeherak. Gorabehera horiek iradokizunen postontzitik bideratzen dira, Udaltzaingora eginiko telefono deien bitartez, edota udal zerbitzuen esku-hartzeen bidez. Gorabeherak, gainera, gertatzen diren lekutik beretik bideratu daitezke, **Dpostontzia** aplikazioa erabilita (herritarren komunikazio zerbitzua mugikorraren bidez), kaltea edo anomalia gertatu den lekutik beretik, eta horrek balioa eranstean dio zerbitzuari, gertakizunaren geokokapenagatik eta pertsona erabiltzaileari eskaintzen zaizkion irisgarritasun eta berehalakotasunagatik.

Hiri Azpiegituren eta Zerbitzuen Zuzendaritzaren, Mugikortasun Zuzendaritzaren eta Alkatetzaren erantzun gaitasuna hobetzeko helburuarekin, kontuan hartuz 2013ko txosteneko "hobetzeko proposamenak" ataleko jarraibideak, *Uda!Info* zerbitzuak datu txosten bat landu du 2014ko hiruhileko bakoitzeko, aipatutako Zuzendaritzek jaso eta onartu dituztenak.

Bestetik, 2013ko "hobetzeko proposamenak" atalari lotuta, iradokizun zerbitzuaren **ebaluazio** sistemaren datuak erantsi dira.

Amaitzeko, txosten honetan lehen aldiz eta kexen eta iradokizunen batzordearen eskariz, jaso diren **kontsultak** aurkezten ditugu, gaien arabera sailkatuak.

DATU GLOBALAK ESKAERA ZIOEN ARABERA

2014an **10.230** komunikazio jaso dira guztira, 2013an baino % 30 gutxiago, gutxi gorabehera.

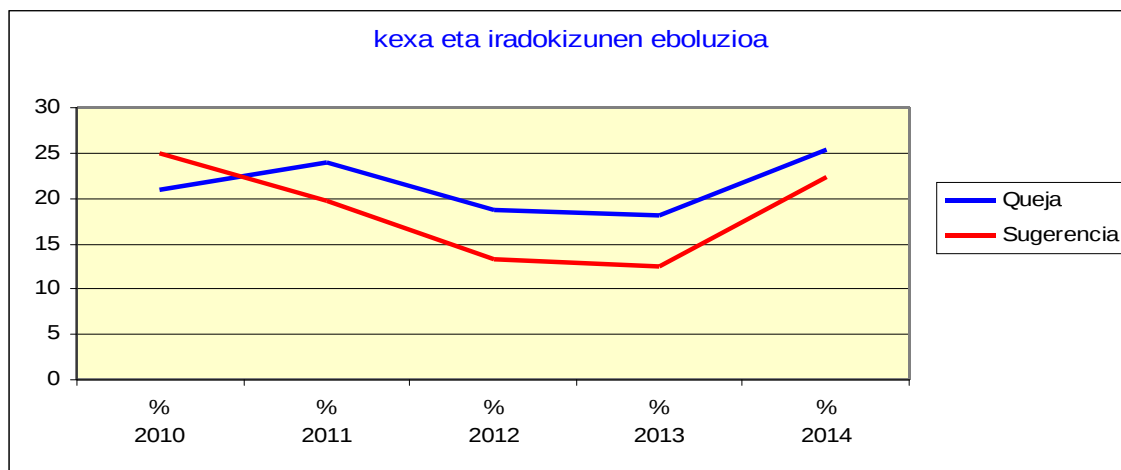
Ondoko taulak **2010 eta 2014 artean** jasotako komunikazioen bilakaera adierazten du, balio absolutu eta ehunekoetan, zioen arabera sailkatuak. Batzorde honen zereginarekin lotuta dauden zioak letra larriz nabarmendu dira: kexak eta iradokizunak.

Grafikoak kexek eta iradokizunek urte horietan izan dituzten ehunekoen bilakaera adierazten du.

Komunikazioak guztira 2010 – 2014, zioen arabera

	2010	%	2011	%	2012	%	2013	%	2014	%
Eskertza					122	1,29	140	1,04	163	1,59
Kontsulta	4.689	45,51	4.998	46,57	4.541	47,98	7.730	57,98	3.645	35,63
Jakinarazpena	124	1,2	117	1,09	179	1,89	128	0,96	199	1,94
Partea	240	2,39	242	2,25	1.397	14,76	981	7,37	1.009	9,86
Kexa	2.173	21	2.579	24	1.770	18,7	2.411	18,07	2.597	25,38
Erreklamazioa	133	1,29	171	1,6	195	2,06	277	2,08	335	3,35
Zehaztu gabe	370	3,59	503	4,68						
Iradokizuna	2.574	25	2.122	19,77	1.260	13,31	1.679	12,5	2.282	22,30
Komunikazioak guztira	10.303		10.732		9.464		13.346		10.230	

kexa eta iradokizunen eboluzioa



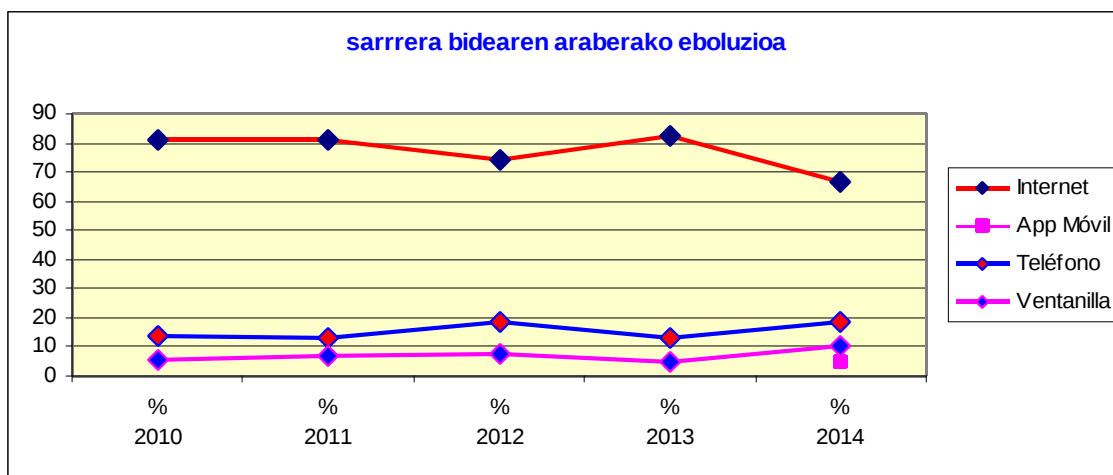
DATU GLOBALAK SARRERA BIDEEN ARABERA

Internet bada ere herritarrek Udalarekin harremanetan jartzeko erabiltzen duten bide nagusia, 2014an behera egin du baliabide horren erabilerak aurreko urteei dagokienez. Ondoko taulan ikus daitekeenez, Internet eta App mugikor ehunekoen batura % 71 ingurukoa da, eta kopuru hori aurreko urtekoa baino txikiagoa da (Internet bidez eginiko komunikazioak % 80 inguru izan ziren).

Grafikoan, 2010 eta 2014 artean harremanetarako erabili diren bideen bilakaera ikus daiteke.

Komunikazioak guztira 2010 – 2014 , sarrera bidearen arabera

	2010	%	2011	%	2012	%	2013	%	2014	%
Internet	8.326	80,81	8.664	80,73	7.006	74	11.007	82,47	6.820	66,66
App Mugikorra									474	4,63
Telefonoa	1.412	13,7	1.359	13,1	1.766	18,66	1.716	12,85	1.872	18,29
Leihatila	565	5,5	709	6,6	688	7,26	623	4,66	1.064	10,40
Guztira	10.303		10.732		9.464		13.346		10.230	



DATU GLOBALAK ESKAERAZIOEN ETA UDAL ZUZENDARITZEN ARABERA

Hurrengo orrialdeko taulan, Udal Zuzendaritzei, Erakunde Autonomoei eta Udal Sozietate Publikoei dagozkien 2013 eta 2014ko iradokizunak eta kexak bildu dira.

Aurreko ekitaldietan bezala, demanda kopuru handiena **Hiri Azpiegituren eta Zerbitzuen** Zuzendaritzan izan da, eta handitu egin da Zuzendaritza honen pisua kexa eta iradokizunen multzo osoan, 2013ko % 32tik 2014ko % **42**ra.

Finantza Zuzendaritza, kexa eta iradokizunei dagokienez, 2013ko % 18tik 2014ko % 14ra igaro da.

Kexen eta iradokizunen alderaketa 2014 – 2013, Zuzendaritzen arabera

2014					2013				
	Irakok.	Kexak	Guztira	%		Irakok.	Kexak	Guztira	%
Hiri Azpiegiturak eta Zerbitzuak	978	1.110	2.088	42,7	Hiri Azpiegiturak eta Zerbitzuak	502	810	1.312	32
Mugikortasuna	304	396	700	14,3	Finantza	373	356	729	17,8
Finantza	313	223	536	10,9	Mugikortasuna	244	391	635	15,5
Udaltzaingoa	74	273	347	7,1	Udaltzaingoa	51	234	285	6,9
Lehendakaritza	165	100	265	5,4	Kiroletako UP	61	121	182	4,4
Ingurumena	98	98	196	4	Lehendakaritza	78	95	173	4,2
Kiroletako UP	68	98	166	3,4	Ingurumena	81	76	157	3,8
Hirigintza	39	53	92	1,8	Alkatetza	46	63	109	2,6
Alkatetza	45	36	81	1,6	Donostia Kultura	51	33	84	2
Donostia Kultura	28	38	66	1,6	Hirigintza	25	49	74	1,8
Hezkuntza eta Gizarte Sustapena	19	15	34	0,6	Etzegintza EEP	14	32	46	1,1
UIZ	21	6	27		Turismo SA	29	14	43	0,9
Etzegintza EEP	7	15	22	0,4	Hezkuntza eta Gizarte Sustapena	26	11	37	0,9
Euskara	3	17	20	0,4	Proiektuak eta Obrak	9	16	25	0,6
Gizarte Ongizatea	9	11	20	0,4	UIZ	17	8	25	0,6
Donostia Sustapena	7	7	14	0,2	Euskara	6	17	23	0,5
Turismo SA	4	6	10	0,2	Donostia Sustapena	14	7	21	0,5
Victoria Eugenia	6	4	10	0,2	Gizarte Ongizatea	2	15	17	0,4
Giza Baliabideak	3	7	10	0,2	Victoria Eugenia	9	2	11	0,2
Proiektuak eta Obrak	3	6	9	0,2	Prebentzio eta Su Itzalketa		4	4	0,09
Prebentzio eta Su Itzalketa	6	1	7	0,1	Giza Baliabideak	3		3	0,07
Musika eta Dantza Eskola	4	2	6	0,1	San Telmo Museoa	2	1	3	0,07
Polloe Hileta Zerbitzuak	2	3	5	0,1	Musika eta Dantza Eskola	2	1	3	0,07
San Telmo Museoa	3		3		2016 Fundazioa	2		2	0,04
Anoeta Kiroldetgia	2		2		Polloe Hileta Zerbitzuak	1	1	2	0,04
Lege Zuzendaritza	1		1		Lege Zuzendaritza		2	2	0,04
2016 Fundazioa					Anoeta Kiroldetgia	1		1	0,02
Tranbia Konpainia					Tranbia Konpainia		1	1	0,02
Baztertuak	70	72	142	2,9	Baztertuak	30	51	81	1,98
Kexak eta iradokizunak guztira	2.282	2.597	4.879			1.679	2.411	4.090	

DATUAK UDAL ZUZENDARITZEN ETA IZAPIDETZE EGOERAREN ARABERA

Hurrengo orrialdeetako tauletan, 2013an eta 2014an Udal Zuzendaritzek kexa eta iradokizunei emandako erantzunei buruzko datuak alderatzen dira.

lazko txostenean bezala, Zuzendaritzen datu globalak aurkezten ditugu, zuzendaritzetako Unitate bakoitzaren xehetasunik gabe, 2013ko eta 2014ko izapidetze bolumena alderatzeko helburuarekin. Horrela, **amaitutako eta amaitu gabeko kexa eta iradokizunen** kopuru absolutuak eta erlatiboak ikus daitezke, Udal Zuzendaritza eta erakunde bakoitzean.

Aipatzekoa da **Alkatetzan** izandako aurrerapauso handia: 2013an, kexen % 11 eta iradokizunen % 21 amaitu zituen; 2014an, kexen % 66 eta iradokizunen % 64. Gainera, erantzun bolumenak hobera egin du nabarmen **Hiri Azpiegituren eta Zerbitzuen** Zuzendaritzan: 2013an, kexen eta iradokizunen erdiak baino gutxiago amaitu ziren; 2014an, % 70 gutxi gorabehera. Azkenik, Mugikortasun Zuzendaritzak amaitutako komunikazioen bolumena 2013koaren antzekoa da.

Orokorrean zera aipatu daiteke: jaso diren 2.282 iradokizunetik, 1.806 bukatu direla, hau da, %80 eta, 2.597 kexetatik, 1.939, hau da %75. 2013ko portzentaiak iradokizunen %67 eta kexen %70 izan ziren.

Iradokizunen alderaketa 2014 – 2013 Zuzendaritzaren eta izapidetze egoeraren arabera (1)

AMAITUTAKO ETA AMAITU GABEKO IRADOKIZUNEN ALDERAKETA 2014 - 2013				
2014			2013	
		%		%
Alkatetza		45		46
Amaituak	29	64,44	10	21,73
Amaitu gabeak	16		36	
Anoeta Kirolegia		2		1
Amaituak	1	50		
Amaitu gabeak	1		1	100
UIZ		21		17
Amaituak	21	100	17	100
Tranbia Konpainia				
Amaituak				
Gizarte Ongizatea		9		2
Amaituak	9	100	2	100
Hiri Azpiegiturak eta Zerbitzuak		978		502
Amaituak	698	71,37	233	46,41
Amaitu gabeak	280		269	
Ingurumena		98		81
Amaituak	95	96,64		100
Amaitu gabeak	3		81	
Mugikortasuna		304		236
Amaituak	178	58,55	151	63,98
Amaitu gabeak	126		85	
Lehendakaritza		165		78
Amaituak	158	95,76	74	95
Amaitu gabeak	7		4	
Proiektuak eta Obrak		3		9
Amaituak	1	33,33	2	22,22
Amaitu gabeak	2		7	
Giza Baliabideak		3		3
Amaituak	3	100	3	100
Hirigintza		39		25
Amaituak	29	74,36	16	64
Amaitu gabeak	10		9	
Finantza		313		373
Amaituak	292	93,29	367	98,39
Amaitu gabeak	21		6	
Donostia Kultura		28		51
Amaituak	28	100	51	100
San Telmo		3		2
Amaituak		100	2	100
Amaitu gabeak	3			
Victoria Eugenia		6		9
Amaituak	6	100	8	88,88
Amaitu gabeak			1	

Iradokizunen alderaketa 2014 – 2013 Zuzendaritzen eta izapidetze egoeraren arabera (2)

AMAITUTAKO ETA AMAITU GABEKO IRADOKIZUNEN ALDERAKETA 2014 - 2013			
2014			2013
		%	%
Etzegintza EEP	7		14
Amaituak	7	100	14
Musika eta Dantza Eskola	4		2
Amaituak	4	100	2
Donostia Sustapena	7		14
Amaituak	2	28,57	2
Amaitu gabeak	5		12
2016 Fundazioa			2
Amaitu gabeak			2
Udaltzaingoa	74		50
Amaituak	74	100	50
Kiroletako UP	68		61
Amaituak	68	100	57
Amaitu gabeak			4
Polloe Hileta Zerbitzuak	2		1
Amaituak	2	100	1
Donostia Turismo	4		29
Amaituak	4		22
Amaitu gabeak			7
Hezkuntza eta Gizarte Sustapena	19		26
Amaituak	19	100	20
Amaitu gabeak			6
Euskara	3		6
Amaituak	3	100	4
Amaitu gabeak			2
Prebentzioa eta Su Itzalketa	6		
Amaituak	4	66,67	
Amaitu gabeak	2		
Lege Zuzendaritza	1		
Amaituak	1		
Baztertuak	70		30
Iradokizunak guztira 2014 – 2013			1.679

Kexen alderaketa 2014 – 2013 Zuzendaritzen eta izapidetze egoeraren arabera (1)

AMAITUTAKO ETA AMAITU GABEKO KEXEN ALDERAKETA 2014 – 2013			
2014			2013
		%	%
Alkatetza	36		62
Amaituak	24	66,67	7
Amaitu gabeak	12		55
Anoeta Kiroldetgia			
UIZ	6		8
Amaituak	6	100	
Amaitu gabeak			8
Tranbia Konpainia			1
Amaituak			1
Gizarte Ongizatea	11		15
Amaituak	11	100	15
Hiri Azpiegiturak eta Zerbitzuak	1.110		798
Amaituak	745	67,12	389
Amaitu gabeak	365		409
Ingurumena	98		76
Amaituak	96	97,96	75
Amaitu gabeak	2		1
Mugikortasuna	396		385
Amaituak	193	48,74	208
Amaitu gabeak	203		177
Lehendakaritza	100		93
Amaituak	88	88	87
Amaitu gabeak	12		6
Proiektuak eta Obrak	6		16
Amaituak	3	50	13
Amaitu gabeak	3		3
Giza Baliabideak	7		
Amaituak	6	85,71	
Amaitu gabeak	1		
Hirigintza	53		47
Amaituak	38	71,70	37
Amaitu gabeak	15		10
Finantza	223		355
Amaituak	194	87	329
Amaitu gabeak	20		26
Lege Zuzendaritza			2
Amaitu gabeak			2
Donostia Kultura	38		33
Amaituak	37	97,37	32
Amaitu gabeak	1		1
San Telmo			1
Amaituak			1
Victoria Eugenia	4		2
Amaituak	4	100	1
Amaitu gabeak			1

Kexen alderaketa 2014 – 2013 Zuzendaritzen eta izapidetze egoeraren arabera (2)

AMAITUTAKO ETA AMAITU GABEKO KEXEN ALDERAKETA 2014 – 2013				
2014			2013	
Exegintza EEP	15		32	
Amaituak	13	86,67	31	100
Amaitu gabeak	2		1	
Musika eta Dantza Eskola	2		1	
Amaituak	1	50		100
Amaitu gabeak	1		1	
Sustapena	7		7	
Amaituak	1		1	14,28
Amaitu gabeak	6	14,29	6	
2016 Fundazioa				
Udaltzaingoa	273		234	
Amaituak	273	100	231	98,71
Amaitu gabeak			3	
Kiroletako UP	98		120	
Amaituak	93	94,90	106	88,33
Amaitu gabeak	5		14	
Polloe Hileta Zerbitzuak	3		1	
Amaituak	3	100	1	100
Turismo	6		13	
Amaituak	5	83,33	11	84,61
Amaitu gabeak	1		2	
Hezkuntza eta Gizarte Sustapena	15		11	
Amaituak	15	100	9	81,81
Amaitu gabeak			2	
Euskara	17		17	
Amaituak	17	100	17	100
Prebentzioa eta Su Itzalketa	1		4	75
Amaituak	1	100	3	
Amaitu gabeak			1	
Baztertuak	72		77	
Kexak guztira 2014 - 2013	2.597		2.411	

DATUAK GAIEN ARABERA

Hurrengo taulek 2013 eta 2014ko **kexa eta iradokizunen** multzoa xehakatzen dute, Udal Zuzendaritza bakoitzaren aztergaien arabera.

Hasteko, nabarmentzekoa da **Hiri Azpiegituren eta Zerbitzuen Zuzendaritzan eta Mugikortasun Zuzendaritzan identifikatu den gai bolumenak** izan duen **gehikuntza**, eta 2013ko % 60tik **2014ko % 70**era igo da.

Hiri Azpiegituren eta Zerbitzuen Zuzendaritzan, bide publikoen **garbiketa, argiteria, edukiontziak eta parkeak eta lorategiak** dira kexa eta iradokizun kopuru handienaren jomuga, eta identifikatutako kexa eta iradokizunen herenera gutxi gorabehera iristen dira. Gainera, Zuzendaritza honetan ere, kritika kopuru handia jaso dute ere honako gai hauek: **egoera txarrean dauden errepideak eta espaloiak, hiri altzariak eta igogailuak, inausketa eta zuhaitz mozketa, eta saneamendu eta edateko uraren sareak.**

Mugikortasun Zuzendaritzari dagokionez, identifikatutako kexa eta iradokizunen **% 43** honako gai hauei buruzkoak dira: **TAO zerbitzua, trafikoaren antolamendua eta erregulazioa, garraioak, seinalizazioa eta aparkalekuak.**

Ingurumenean, kexen eta iradokizunen erdiak, gutxi gorabehera, **arratoiek, usoek, katuek...** eragindako **salaketak** dira.

Lehendakaritza Zuzendaritzan, kexen eta iradokizunen **bi heren “edukiontzi marroiari”** buruzkoak dira. Gai hau Hiri Azpiegituren eta Zerbitzuen Zuzendaritzari badagokio ere, *Udal!nfo* Herritarren Arretarako Zerbitzuak hartu zuen bere gain, sisteman izena emateko prozesuan sortutako gorabeherai erantzuteko.

Finantza Zuzendaritzan, **behera** egin du nabarmen kexen eta iradokizunen kopuruak honako bi gai hauetan: **OHZ zergaren errekarua ezohiko etxebizitzan eta zaborraren ordainagiria uraren ordainagirian sartzea.**

Azkenik, Udaltzaingora iritsitako kexen eta iradokizunen gai nagusiak honako hauek dira: **zaratek, ordutegiek eta kaleko musikariek eragindako eragozpenak, hiritar senik gabeko portaerak eta segurtasunik eza eta zaintza eskaera.** Horiekin batera, aipatzekoak dira ere **udaltzainen jokabidea eta gaizki aparkatutako ibilgailuak.**

Kexen eta Iradokizunen alderaketa 2014 – 2013 Zuzendaritzan eta gaien arabera (1)

KEXAK + IRADOKIZUNAK / Gaien arabera		2013
Alkatetza	81	109
Gai politikoak	3	7
Hiriari loturiko gaiak	12	19
Azpiegitura eta proiektu berriak		3
Auzoak eta Herritarren Partaidetza	5	4
Harreman publikoak	5	3
Denboraleak, enbata, uholdeak...	8	
2016 Hiriburutza	8	
Hitzorduak eskatzea	2	
Beste gai batzuk	27	4
Zehaztu gabe	11	69
Anoeta Kiroldetza	2	1
Udal Informatika Zentroa	27	25
Arazoak udal webgunean	9	19
Herritarren karpeta	3	1
Beste gai batzuk	14	4
Zehaztu gabe	1	1
Tranbia Konpainia		1
Autobus lineak		1
Gizarte Ongizatea	20	17
Laguntzei buruzko informazioa, baliabideak	2	
Premiazko laguntzak eskatzea	1	4
Kontaktua eskaerak		1
Erretiratuen etxeak		1
Beste gai batzuk	17	11

Kexen eta Iradokizunen alderaketa 2014 – 2013 Zuzendaritzen eta gaien arabera (2)

KEXAK + IRADOKIZUNAK / Gaien arabera	2013	
Hiri Azpiegiturak eta Zerbitzuak	2.088	1.311
Irisgarritasuna		5
Espaloiak egoera txarrean	73	56
Espaloiak eta plazak (baldosak, zoruak,...)	1	3
Estolderia		1
Argiteria publikoa	137	49
Hondartzetako kabinak	26	6
Errepideak egoera txarrean	33	30
Edukiontzia	277	28
Edukiontzi marroia / Joko Garbia	33	
Komun publikoak	18	11
Iturri publikoak	7	2
Ur isuriak	13	6
Gorabehera osatugabea		2
Informazio orokorra eta izapideei buruzkoa	18	7
Hondartzetako instalazioak eta jarduerak	28	8
Eraikinen fatxaden garbiketa	4	9
Bide publikoen garbiketa	143	122
Hondartzen garbiketa eta mantentze lanak	13	20
Bide publikoen mantentze lanak	6	21
Arreta hobetzea	4	2
Hiri Altzariak eta igogailuak	58	36
Eragozpenak zarata, ordutegi eta abarreatatik	1	2
Haur parkeak	21	15
Parketak eta lorategiak	114	60
Kaleetako plakak	1	4
Txakurrak hondartzetan	4	2
Inausketa eta zuhaitz mozketa	64	11
Birziklatzea	21	32
OHZ erretegia ezohiko etxebizitzan		1
Zabor bilketa	17	13
Saretak, hustubideak, kutxatila,...	4	1
Ibilgailuak erretiratzea	16	13
Zaratak		4
Saneamendua	23	8
Hondartzetako zerbitzuak eta jarduerak	9	9
Hustubideak	13	18
Edateko uraren hornidura	23	15
Erregistro estalkiak	19	13
Toldoak eta eguzkitakoak	1	1
Bide publikoak	28	16
Beste gai batzuk	217	75
Zehaztu gabe	600	574

Kexen eta Iradokizunen alderaketa 2014 – 2013 Zuzendaritzen eta gaien arabera (3)

KEXAK + IRADOKIZUNAK / Gaien arabera	2014	2013
Ingurumena	196	157
Konpostajea, birziklatzea, etxeko hondakin arriskutsuen bilketa, etab.	16	17
Edukiontzia marroia / Joko Garbia	7	
Salaketak arratoi, uso, katu eta abarreatatik	89	94
Eragozpenak zarata, usain, isuri eta kutsaduragatik	11	18
Eragozpenak jardueren zarata, usain eta abarreatatik	15	7
Produktuen eta zerbitzuen eskaintza	1	1
Jardueren buruzko informazio eta arautegi eskaera		1
Hainbat gai: biodibertsitatea, klima aldaketa, urak...	8	4
Eragozpenak zarata, ordutegi, kale musikari eta abarreatatik	1	1
Osasun publikoari buruzko informazio/arautegi eskaera	5	11
Animalien ongizateari buruzko informazio/arautegi eskaera	7	
Zehaztu gabe	36	1
Mugikortasuna	700	635
Irisgarritasuna	1	1
Espaloiak egoera txarrean		1
Mugikortasun agenteak	12	8
Bizikleten aparkalekuak	3	2
Gaizki aparkatutako ibilgailuak	7	7
Herritarren arreta	5	8
Abiadura murrizteko bandak	9	1
Bidegorriak	12	12
Arauz kontrako zirkulazioa: abiadura, bizikletak...		2
D-BIZI	2	8
D-Bus	2	1
DBUS - Garraio Publikoa	5	3
Ibilgailuen aparkalekuak	55	12
Informazioa herritarrei	1	2
Segurtasunik eza / zaintza eskaera	1	1
Lurraldebus		1
Hiri Altzariak (markesinak, ispiluak...)	2	1
Trafiko aldaketak	2	2
Udal aparkalekuak	10	12
Oinezkoentzako eremuak	5	4
Kexak udaltzainen jokabideagatik	2	3
Kexak isunengatik		2
Trafiko antolamendua eta araudia	34	34
Aparkatzeko erreserba pribatuak eta Elbarrientzako txartelak	16	1
Seinalizazioa	35	14
TAO zerbitzua	65	48
Trafiko antolamendua (seinaleak, margoketa,...)	64	64
Garraioa (publikoa, bizikletak,...)	54	42
Ibiak	1	1
Beste gai batzuk	77	74
TAO egoiliarren bineta	15	1
Zehaztu gabe	203	262

Kexen eta Iradokizunen alderaketa 2014 – 2013 Zuzendaritzen eta gaien arabera (4)

KEXAK + IRADOKIZUNAK / Gaien arabera	2014	2013
Lehendakaritza	265	173
Administrazio elektronikoa eta web	9	12
Edukiontzia marroia / Joko Garbia	175	
Hasitako izapidetzeei buruzko kontsultak		
D-bizi		
Datu estatistikoak	1	
Hauteskundeak	13	
Informazio Orokorra	7	6
Izapideei buruzko informazioa	5	7
Danborradako gonbidapenak	1	3
Pertsonen lokalizazioa	4	2
Lurraldebus (MUGI)		89
Arreta hobetzea	6	4
Abisuak jasotzeko sistema harpidetzea	1	1
Txartelak	12	23
Beste gai batzuk	12	13
Zehaztu gabe	19	13
Proiektuak eta Obrak	9	25
Irisgarritasuna		1
La Herrera		1
Cervantes aparkalekuko obrak		
Morlans birmoldaketa		1
Loiolako Erribera urbanizazioa		
Beste gai batzuk	5	16
Zehaztu gabe	4	6
Giza Baliabideak	10	3
Udaleko lan eskaintzaren informazioa: oposizioak, lan poltsak...	1	1
Deialdiei buruzko informazioa: mugikortasun agenteak, suhiltzaileak...	3	
Beste gai batzuk	1	1
Zehaztu gabe	5	1
Hirigintza	92	74
Espedienteei buruzko kontsultak	7	7
Informazio orokorra	8	5
Izapideei buruzko informazioa	1	4
Lurralde informazioa	8	3
Hirigintza informazioa	7	1
Hirigintza legezkotasuna	3	3
Erabilera aldaketa eskatzea		3
Informazio eskaera	27	15
Ikuskapena eskatzea	4	4
Beste gai batzuk	14	8
Zehaztu gabe	13	21

Kexen eta Iradokizunen alderaketa 2014 – 2013 Zuzendaritzen eta gaien arabera (5)

KEXAK + IRADOKIZUNAK / Gaien arabera	2014	2013
Finantza	536	729
Isunak ordaintzea	33	18
Administrazio elektronikoa	2	3
Arauz kanpoko aparkalekua	26	12
Herritarren arreta	2	
SMS jakinarazpenak	1	
Bajak, altak eta aldetak kontagailuetan	17	34
Zaborra uraren ordainagiriari	6	65
Zerga arloko kontsultak	22	4
Helbideratzeak	5	4
Informazioa zergadunari	10	7
Kontagailuaren irakurketa	6	11
Bide publikoa okupatzea (terrazak, jai azokak...)		3
Kexak isunengatik		3
OHZ erreklama ezohiko etxebizitzan	167	344
Ordainagiriak	56	11
Kontagailuei lotutako erreklamazioak	17	13
Fakturazioari lotutako erreklamazioak	24	28
Ondare erantzukizuna		1
Zenbateko kalkulua eskatzea	39	45
Beste gai batzuk	67	49
Zehaztu gabe	36	74
Lege Zuzendaritza	1	2
		2
Donostia Kultura	66	84
Ikastaro eta jardueri buruzko informazioa	1	2
Jaiei buruzko informazioa: datak, programazioak,...	3	1
Eragozpenak jai eta ospakizunengatik: zarata,...	17	16
Eragozpenak zarata, ordutegi eta abarregatik		
Kontzertuak, emanaldiak... eskaintzea	7	4
Zerbitzuak, ikuskizunak... eskaintzea	2	1
Zerbitzuak eta proiektuak eskaintzea		2
Jardueri buruzko informazioa eskaintzea		1
Herritarren eskaerak/proposamenak: kontzertuak...	10	33
Jardueren eskaerak/proposamenak	1	2
Beste gai batzuk	18	18
Zehaztu gabe	7	4
San Telmo Museoa	3	3
		3
Victoria Eugenia Antzokia	10	11
Zinema	4	2
Kontzertuak, emanaldiak... eskaintzea	2	
Herritarren eskaerak/proposamenak: kontzertuak, emanaldiak...	1	3
Antzerkia	2	1
Beste batzuk		1
Txartelen salmenta		1
Zehaztu gabe	1	3

Kexen eta Iradokizunen alderaketa 2014 – 2013 Zuzendaritzen eta gaien arabera (6)

KEXAK + IRADOKIZUNAK / Gaien arabera	2014	2013
Etzegintza Enpresa Erakunde Publikoa	22	46
Etxebizitzak esleitzea	1	4
Eskaeren erregistroari buruzko informazioa		1
Izapideei buruzko informazioa		2
Etxebizitzaren mantentze lana	2	7
Arreta hobetzea	1	2
Alokabide zerbitzua	1	2
Etxebizitzaren zozketa	2	6
Beste gai batzuk	12	20
Zehaztu gabe	3	2
Musika eta Dantza Udal Eskola	6	3
		3
Donostia Sustapena	14	21
		21
Donostia 2016 Fundazioa		2
		2
Udaltzaingoa	347	285
Arauz kanpoko aparkalekua	30	36
Giza kolektiboen asentamenduak	4	1
Arauz kanpoko zirkulazioa: abiadura, bizikletak...	28	13
Hondatzeko zorian dauden eraikinei, abandonatutako ibilgailuei... lotutako komunikazioa	2	3
Segurtasunik eza / zaintza eskaera	42	32
Eragozpenak zarata, ordutegi, kaleko musikari eta abarregatik	53	32
Hiritar senaren kontrako jokabideak	50	52
Portaera susmagarriak/ delitu portaerak	5	2
Kexak Udaltzaingoaren portaeragatik	40	46
Kexak isunengatik	8	22
Beste gai batzuk	79	46
Zehaztu gabe	6	
Hezkuntza eta Gizarte Sustapen Zerbitzua	34	37
Zinema eta giza eskubideak		2
Haurreskolak	2	1
Gazteentzako ostalueti buruzko informazioa eta erreserbak	3	1
Lankidetzaren eskaintza	7	3
Gazte Plana		1
Haurtxokoak eta Gaztelekuak	2	
Beste gai batzuk	19	15
Zehaztu gabe	1	14

Kexen eta Iradokizunen alderaketa 2014 – 2013 Zuzendaritzen eta gaien arabera (7)

KEXAK + IRADOKIZUNAK / Gaien arabera (7)	2014	2013
Kiroletako Udal Patronatua	166	182
Harpidedunen eta ikastaroetako parte-hartzaileen arreta	12	12
Telefono komunikazioa	1	1
Instalazioen ordutegia	3	4
Gorabeherak ikastaroetan eta jardueretan	22	11
Kirol Txartelari buruzko informazioa	2	11
Arazoak webgunean: ikastaroen ordainketa,....	3	2
Beste gai batzuk	120	124
Zehaztu gabe	3	17
Polloe Hileta Zerbitzuak		2
	5	2
Donostia Turismo	10	43
Informazio eskaera, planoak, museoak, leku interesgarriak,...		4
Beste gai batzuk	10	28
Web		
Zehaztu gabe		11
Euskara	20	23
		23
Prebentzio, Su Itzalketa eta Salbamendu Zerbitzua	7	4
		4

KONTSULTAK GAIEN ARABERA

Txosten honen xedea herritarrek udal zuzendaritzetara igorritako kexak eta iradokizunak nola kudeatu diren jakinaraztea baldin bada ere, aurren, lehen aldiz, kontsultei dagozkien gaiak ere aipatuko dira, Kexen eta Iradokizunen Batzordeak hala eskatuta.

Taulan ikus daitekeenez, kontsulta ugari informazioa eskatzeko egiten dira, bai orokorra, bai zehatza (zergadunentzako informazioa, Donostia Kirola zerbitzuko bazkideentzako, jarduera ekonomikoei buruzkoa, etxebizitzari buruzkoa, Gizarte Ongizateari buruzkoa...). Kontsulta guztien % 20 egiten dira informazioa eskatzeko. Ehuneko horren antzekoa dagokie ordainagiriekin, zenbatekoak kalkulatzeko eskaerekin, OHZ zergaren errekararekin, isunen ordainketekin, kontagailuen irakurketa nahiz aldatzekin, fakturazioarekin eta helbideratzeekin zerikusia duten kontsultei.

Danborradarako gonbidapenak kontsulten % 5 dira; ehuneko hori bera du *Joko Garbia* hondakinak birziklatzeko programak edo edukiontzi marroiak, baita gai hauen multzoak ere: konposta, birziklatzea, etxeko hondakin arriskutsuen bilketa, etab.; edateko uraren hornidura eta saneamendua; garbiketa eta zerbitzuak bide publikoan, eta hondartzak.

Kontsulta guztien % 3 baino zertxobait gehiago dira TAOrekin, aparkatze okerrarekin, aparkalekuen erreserbekin, trafikoaren antolamendu nahiz araudiarekin eta aparkalekuekin zerikusia duten kontsultak.

2014ko kontsultak gaiaren arabera (1)

2014KO KONTSULTAK	
Informazio zehatza (Kirol Txartela, GOKo laguntzak eta baliabideak, etxebizitza, jarduera ekonomikoak...)	289
Informazio orokorra	176
Zergadunentzako informazioa eta zergei buruzko kontsultak	137
Lurraldeko eta hirigintzako informazioa	52
Izapidetzen ari diren jarduera espedientei buruzko kontsultak	20
Udal aterpetheen informazioa eta erreserbak	10
Zenbatekoak kalkulatzeko eskaera (gainbalioa...)	218
Ordainagiriei buruzko kontsultak	172
Isunen ordainketa	102
OHZ erreargua ezohiko etxebizitzan	101
Bajak, altak eta aldaketak kontagailuetan	93
Kontagailuei eta fakturazioari lotutako erreklamazioak	52
Helbideratzeak	24
Kontagailuen irakurketa	21
Danborradarako gonbidapenak	203
Edukiontzi marroia / Joko Garbia	182
Konpostajea, birziklatzea, etxeko hondakin arriskutsuen bilketa, etab.	49
Edukiontziak	45
Edateko ur eta saneamendua sarea	22
Hondartzak: zerbitzuak, instalazioak, garbiketa, esku-hartzeak, jarduerak, kabinak...	20
Bide publikoen garbiketa eta mantentze lanak	18
Toldoak eta eguzkitakoak	14
Parkeak eta lorategiak	15
Arauz kanpoko aparkalekua	29
TAO txartela	26
TAO zerbitzua	20
Aparkalekuen erreserba pribatuak eta elbarrituen txartelak	20
Trafikoaren antolamendua eta araudia, eta garraioak	17
Udal aparkalekuak	14
Inausketak eta zuhaitz mozketak	9
Hiri altzariak / Igogailuak	8
Argiteria publikoa	8
Zabor bilketa	5
Ibilgailuak erretiratzea	6
Haurrentzako jolastokiak	5
Egoera txarrean dauden espaloioak eta errepedeak	4
Administrazio elektronikoa, webgunea eta herritarren karpeta	27
Txakurrak hondartzetan	10

2014ko kontsultak, gaiaren arabera (2)

2014KO KONTSULTAK	
Pertsonen lokalizazioa eta kontaktu eskaera	32
Datu estatistikoak eskatzea	25
Lankidetzak, programak eta jarduerak eskaintzea	20
Herritarren eskaerak / proposamenak: kontzertuak, emanaldiak, jarduerak	6
Kontzertuak, emanaldiak, zerbitzuak... eskaintzea; produktuak eta zerbitzuak eskaintzea	6
Txartelei buruzko kontsultak	37
Harreman publikoak	18
Salaketak: arratoiak, usoak, katuak...	16
Etxebizitzak esleitzea	15
Etxebizitzaren zozketa	14
Auzoak eta Herritarren Partaidetza	13
Euskara	13
Bide publikoaren okupazioa (terrazak, feriak...)	11
Eragozpenak jardueren zarata, usain edo/eta kutsaduragatik.	10
Eragozpenak zarata, ordutegi, kaleko musikari, ekitaldi eta abarregatik.	10
Alokabide zerbitzua	9
Abisuak jasotzeko sisteman izena ematea	8
Gorabeherak ikastaroetan eta jardueretan (D. Kirola)	8
Hiritar senaren kontrako jokabidea	7
Zaborra uraren ordainagirian	7
Ordainagirien ordainketa, errekaruaren ordainketa	6
Eskaerak: erabilera aldaketa, ikuskaritza, diru sarreraren itzultzea	6
Mugikortasun agenteak, bizikleta aparkalekuak, zarata murrizteko bandak, bidegorriak...	5
Segurtasunik eza / zaintza eskaera	5
Hiriari buruzko gaiak (Alkatetzari egindako kontsultak)	5
Hauteskundeak	5
Dbus eta garraio publikoa	4
Gaztelekuak eta Haurtxokoak	4
Premiazko laguntzen eskaerak (GO)	4
Hiriburutza 2016	4
San Telmo Museoa	4
Kexak Udaltzaingoaren isunengatik	4
Elkarteen erregistroa	4
D-bizi	3
Haurreskolak	3
Gai politikoak (Alkatetzari egindako kontsultak)	2
Komun publikoak	2
Gas jarioak	1
Azpiegitura eta proiektu berriak	1
Hainbat	670
Gairik gabe	375
2014ko kontsultak, GUZTIRA	3.645

ERABILTZAILEEK IRADOKIZUN ETA KEXEN ZERBITZUARI EGINDAKO EBALUAZIOA

2013ko txostenean aurkeztutako hobekuntza proposamenak betetzeko, erabiltzaileek iradokizun zerbitzuari begira duten gogobetetasun maila neurtzeko ebaluazio sistema ezarri zen 2014ko ekainean.

2014ko ekainetik abendura bitarte, 245 galdetegi bete zituzten, 1 eta 5 puntu arteko nota emanda hiru adierazleetako bakoitzari, gogobetetasunaren arabera. Taula honetan jasota daude batez besteko balorazioak.

Batez besteko balorazioak

	Postontzia erraz aurkitzea	Erraz bete eta bidaltzea	Ebazteko denbora
Jasotako galdetegien batez bestekoak	4,18	4,35	3,78
Ohardun galdetegien batez bestekoak (94)	4,18	4,28	3,46
Ohar positibodun galdetegien batez bestekoak (47)	4,60	4,7	4,45
Ohar negatibodun galdetegien batez bestekoak (47)	3,85	3,96	2,53

Ikus daitekeenez, balorazioa oso positiboa izan da, batik bat tresnari begirako gogobetetasuna neurtzen duten adierazleetan, 5 puntutik 4,18 eta 4,35 jaso baitituzte, hurrenez hurren.

Oharren bat duten 94 galdetegiak aztertuta, ikus daiteke ohar positiboak dituztenetan puntuazioa batez bestekoa baino askoz handiagoa dela hiru adierazleetan; ohar negatiboak dituzten galdetegien kasuan, puntuazioa batez bestekoa baino baxuagoa da, batez ere ebazpen denborari dagokionean.

ONDORIOAK

- Herritarrentzako postontziaren bidez jakinarazpen gutxiago jaso badira ere, egiaztatuta geratu da iradokizunen eta kexen sistema bide eraginkorra dela donostiarrak Udalarekin harremanetan jartzeko.
- Era berean, 2014an Internet bidezko erabilera murriztu egin bada ere, herritarren % 70ek baino gehiagok erabili dute Internet edo APP Mugikorra aplikazioa Udalarekin harremanetan jartzeko.
- Komunikazio gehien erregistratu dituzten zuzendaritzei erreparatuz gero, aurreko urteetako joerari eutsi zaio, eta **Hiri Azpiegituren eta Zerbitzuen Zuzendaritza** da eskaera gehien jaso dituen; gainera, zuzendaritza horrek izan du gorakada handiena guztizko kopuruetan: 2013an, kexa eta iradokizun guztien % 32 zegozkion, eta 2014an, berriz, % 42. **Finantza Zuzendaritzari** bideratutako kexa eta iradokizunen kopuruak, berriz, **behera egin du**, 2013an jasotako guztien % 17,8 baitzegozkion, eta 2014an, aldiz, % 10,9. Mugikortasun Zuzendaritzak 2013ko ehunekoen antzekoak izan ditu.
- Erantzunari buruzko datuei dagokienean, nabarmendu beharra dago **aurrerapen handia izan dela Alkatetzan**: 2013an, kexen % 11 eta iradokizunen % 21 ebatzi zituen, eta **2014an, berriz, kexen % 66 eta iradokizunen % 64**. Era berean, erantzunen kopuruak nabarmen egin du gora **Hiri Azpiegituren eta Zerbitzuen Zuzendaritzan**, 2013an erdiak baino gutxiago ebatzi baitzituen, eta 2014an, aldiz, kexen eta iradokizunen % 70. Mugikortasun Zuzendaritzaren erantzun maila 2013koaren antzekoa izan da.
- Era berean, aurrerapenak izan dira jasotako jakinarazpenen gaien identifikazioan, bai **Hiri Azpiegituren eta Zerbitzuen Zuzendaritzan**, bai **Mugikortasun Zuzendaritzan**, 2013an apenas identifikatu baitziren komunikazioen % 60, eta **2014an, berriz, % 70** baino gehiago.

- Identifikazio horri esker, ikus daiteke Hiri Azpiegituren eta Zerbitzuen Zuzendaritzan kexa eta iradokizun gehienak gai hauei buruzkoak direla: bide publikoaren **garbiketa, argiteria, edukiontzia eta parkeak nahiz lorategiak**. Gai horien gainekoak dira zuzendaritza horretan identifikatutako kexa eta iradokizun guztien ia herena. Halaber, zuzendaritza horrek kritika ugari jaso ditu beste gai hauen gainean: **egoera txarrean dauden galtzadak eta espaloiak, hiriko altzariak eta igogailuak, inausketa eta mozketa, eta edateko uraren sareak eta saneamendukoak**. Hortaz, gaiei dagokienean, aurreko urteetako joera mantendu da.

Mugikortasun Zuzendaritzan, identifikatutako kexa eta iradokizun guztien % **43k TAO zerbitzuarekin, trafikoaren antolamendu nahiz araudiarekin, garraioekin, seinaleekin eta ibilgailuen aparkalekuekin** dute zerikusia.

Ingurumen Zuzendaritzan, kexen eta iradokizunen erdiak inguru **arratoi, uso, katu eta abarreatiko salaketak** dira, eta Lehendakartzan, jasotako komunikazioen bi herenek zerikusia dute edukiontzi marroirako txartelaren edo **Joko Garbia txartelaren** kudeaketarekin eta ezarpenarekin.

Finantza Zuzendaritzako alderdi nabarmenena da **beherakada** handia izan dutela **ohikoa ez den etxebizitzaren OHZ errekaruari** buruzko kexa eta iradokizunek, baita **zaborren ordainagiria uraren ordainagirian sartzeari** buruzkoek ere.

Udaltzaingoan, kexa eta iradokizun gehienek zerikusia dute gai hauekin: **zaraten, ordutegien eta kaleko musikarien ondoriozko eragozpenak; gizalegearen kontrako jokabideak, eta segurtasunik eza eta zaintza eskaerak**. Horien atzetik **agenteen jokabideari eta aparkatze desegokiei** buruzkoak daude.

- Kotsultei buruzko atal berriari dagokionean, taulan ikus daitekeenez, kontsulta ugari informazioa eskatzeko egiten dira, bai orokorra, bai zehatza (zergadunentzako informazioa, Donostia Kirola zerbitzuko bazkideentzako, jarduera ekonomikoei buruzkoa, etxebizitzari buruzkoa, Gizarte Ongizateari buruzkoa...). Kontsulta guztien % 20 egiten dira informazioa eskatzeko. Kopuru horren antzekoa dagokie, baita ere, ordainagiriekin, zenbatekoak kalkulatzeko eskaerekin, OHZren errekaruarekin, isunen ordainketekin, kontagailuen irakurketa nahiz aldaketekin, fakturazioarekin eta helbideratzeekin zerikusia duten kontsultei.
- Iradokizun zerbitzuari begirako gogobetetasun maila neurtzeko asmoz 2014ko ekainetik abendura bitarte egindako 245 galdetegiak aztertuta, ondoriozta daiteke erabiltzaileek **oso balorazio positiboa** egin dutela, batik bat webgunean herritarrentzako postontzia aurkitzeko erraztasunari dagokionean eta inprimakia bete eta bidaltzeko erraztasunari dagokionean. Bi alderdi horiek 5 puntutik 4,18 eta 4,35 lortu dituzte, hurrenez hurren.

HOBETZEKO PROPOSAMENAK

- Hiri Azpiegituren eta Zerbitzuen Zuzendaritzan eta Alkatetzan erantzunetan izandako aurrerapenak aintzat hartuta, eta ildo horretan aurrera egiten jarraitzeko asmoz, ekintza hauek gauzatzea proposatzen da:
 - Aplikazioa aldatzea, aukera izan dadin unitate kudeatzaileei mezuak automatikoki bidaltzeko, erantzuteko parametro jakin batzuen arabera.
 - Lau hilean behin datuak jasotzea eta datu horiek Mugikortasun Zuzendaritzari, Hiri Azpiegituren eta Zerbitzuen Zuzendaritzari eta Alkatetzari aurkeztea. Aurkezpen bilera horiek zuzendaritza horietan komunikazioak izapidetzeko ardura duten gizon-emakumeen prestakuntza indartzeko "baliatu" ahalko dira.
- Bestalde, erantzuteko gaitasunean izandako aurrerapena aintzat hartuta, kudeaketako beste arlo batzuk hobetzeko ekintzak proposatu dira, zehazki honako hauek:
 - Aplikazioa aldatzea, udal unitate jakin batek komunikazio bat jasoz gero nahitaez bete behar izan ditzan zenbait eremu: "berria" aukeratik "aribidean" aukerara aldatzea, eta gaia eranstea.
 - Posta elektronikoko bidezko kudeaketan hobetzeko komunikazioak bidaltzea, agerian gera dadin oso garrantzitsua dela behar bezala aztertzea komunikazioen eremuak, bereziki zergatiari buruzkoa.

Amaitzeko, kontuan hartuta **Dpostontzia** mugikorretarako komunikazio zerbitzuak erabilerraztasuna eta berehalakotasuna eskaintzen dizkiela erabiltzaileei eta bide publikoan gertatutako gorabeherak arintasunez kudeatzeko aukera ematen duela, zerbitzu horren erabilera sustatzen eta bultzatzen jarraitzea proposatzen da.