

IRADOKIZUNAK ETA KEXAK
2013KO DATUAK

IFK/CIF P2007400A / TEE/REL 01200697
6137n VII 2007-08

Herritarren Arretarako Zerbitzua
Donostia, 2014ko otsaila

AURKIBIDEA	Orrialdea
Sarrera	5
Datu orokorrak, eskaeraren arrazoiaren arabera	7
Datu orokorrak, sarbidearen arabera	8
Datu orokorrak, eskaeraren arrazoiaren eta Udal Zuzendaritzaren arabera	8
Udal Zuzendaritza eta ikudeaketa egoeraren araberako datuak	10
Datuak, gaiaren arabera	15
Ondorioak	23
Hobetzeko proposamenak	25
Eraskina: Ebaluazio inprimakia	27

SARRERA

Dokumentu honek, Donostiako Udalak eta Erakunde Autonomoek 2013an jasotako iradokizun eta kexei buruzko datuen berri ematen du. Kexa eta iradokizun hauek dagozkien Zuzendaritzen bidez kudeatu dira *Quejas y Sugerencias* aplikazioa tresna gisa erabiliz.

www.donostia.org eta www.sansebastian.org orriek "postontzi" bat dute, herritarrei udalarekin **harremanetan jartzeko** aukera ematen diena, kexak, iradokizunak eta jakinarazpenak aurkezteko edo informazioa eskatzeko. Beraz, sistema hau, herritarren kezkak eta proposamenak ezagutzeko aukera ematen du eta komunikaziorako eta partaidetzarako tresna garrantzitsua da.

2011ko txostenean, hobetzeko proposamenetan jaso zen bezala, aurreko urtean web guneko postontziaren **formularioa birdiseinatu** zen, izena ere aldatu zitzaionalarik: *Hiritarren Postontzia*. Estetika eta hurbilerraztasuna hobetzeaz gain, argazki eta fitxeroak eransteko aukera txertatu, eta auzoaren arabera sailkatzeko aukera eman zen. Halaber, bidalitako komunikazioen arrazoen zerrenda aldatu zenez, egun zehaztasun handiagoarekin adierazi daiteke (*kontsulta/galdera, iradokizuna/abisua, kexa/esker ona*), honek, 2013ko datuen sailkapenaren hobekuntza garbia suposatu duelarik.

Sistemaren euskarri den aplikazio informatikoaren bidez, komunikazioak dagozkien Udal Zuzendaritzei bideratu daitezke, komunikazio horiei erantzuna eman diezaioten; Hiritarren Arreta Zerbitzuak, *UdalInfo-k*, beharrezkoa den koordinazioa bermatzeaz gain, komunikazioak dagozkien Zuzendaritzei asignatzen dizkie.

Eskaeren kudeaketa prozesuan zuzendaritza bakoitzean sortu daitezkeen zalantza, arazo edota eskaerei erantzuna ematea *UdalInfo* dagokio, baita, hauen gainbegirada eta jarraipena egitea. Lortu den erantzukizun maila kontutan izanik, *UdalInfo-k* barne kudeaketaren inguruan egin du lan gehien: txantiloien erabilera, aholkularitza, aplikazioak eskaintzen dituen "ekintzak", etabar.

Erantzukizun maila eta Zuzendaritzen inplikazioari dagokionez, lehengo urtean egin zen bezala, *Udal!Infok* urteko txostena zuzendaritza guztiei bidali zien.

Sarrerako atal hau bukatzeko, zera azpimarratu nahi da: **anomalias/incidencias** izeneko aplikazioaren proiektua indarrean jarri dela 2013 honetan.

Aplikazio honek, bide publikoan gertatzen diren intzidentzien kudeaketa bizkorragoa lortzen lagunduko du; intzidentzi hauek, iradokizun postontziaren bidez edota telefonoaren bidez bideratu daitezke eta, baita ere, Udaltzaingoa eta udal zerbitzuen ekintzen bidez.

Dena den, intzidentzi gehienak hiritarren postontziaren bidez sartzen ez diren arren, aplikazioa iradokizunen sistemara lotuta dago, garbitasuna, argiteria, seinaleztapena eta abarrekin zer ikusia duten komunikazioak beste edozein intzidentzia bezala kudeatu ahal izateko; edozein kasuan, tresnaren garapena bukatu bada ere, sistema sendotzea lortu behar da, eta horretan, zerbitzu ezberdinek, ahaleginak egingo dituzte.

Txosten honen aurkezpenarekin batera, **Dpostontzia**, hiritarrentzako telefono mugikorraren bidezko komunikazio zerbitzua jarri da indarrean, arazoa gertatzen den tokitik bidali daitekeelarik. Zerbitzu honen balio erantsiak hauek dira: alde batetik, erabiltzaileak berehalako lehenengo erantzun bat jasoko duela eta, bestetik, intzidentziak geokokatuak iritsiko direla.

DATU OROKORRAK, ESKAERAREN ARRAZOIAREN ARABERA

2013an **13.346** komunikazio jaso dira guztira, 2012an baino %40 gehiago.

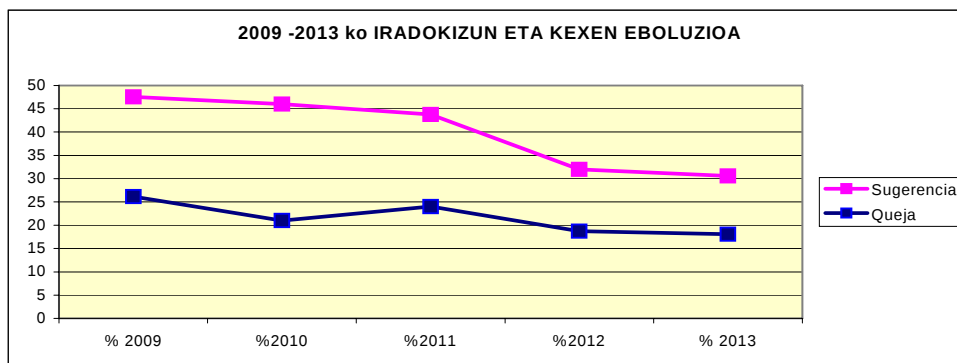
Erantsitako taulan, 2009 eta 2013 urteen artean jasotako komunikazio guztien konparaketa jasotzen da; konparaketan datu absolutuak eta erlatiboak, arrazoiaren arabera bananduta. Batzorde honen aztergaiarekin lotuta daudenak, iradokizunak eta kexak, azpimarratu egin dira.

	2009	%	2010	%	2011	%	2012	%	2013	%
Esker onak							122	1,29	140	1,04
Kontsultak	3.780	43,32	4.689	45,51	4.998	46,57	4.541	47,98	7.730	57,98
Jakinarazpenak	184	2,1	124	1,2	117	1,09	179	1,89	128	0,96
Parteak	285	3,26	240	2,39	242	2,25	1.397	14,76	981	7,37
Kexak	2.282	26,15	2.173	21	2.579	24	1.770	18,7	2.411	18,07
Erreklamazioak	202	2,31	133	1,29	171	1,6	195	2,06	277	2,08
Zehaztugabekoak	123	1,4	370	3,59	503	4,68				
Iradokizunak	1.869	21,42	2.574	25	2.122	19,77	1.260	13,31	1.679	12,5
Komunikazioak guztira	8.725		10.303		10.732		9.464		13.346	

Lehenik azpimarratu behar dena zera da, azken bost urteetan, komunikazio guztiengan, iradokizun eta kexen portzentaia jaitsiera. 2012an gertatu zen bezala kexen kopuru erlatiboa %18koa da, 2009an izan zirenen oso azpitik (%26); iradokizunen kasuan, 2013ko portzentaia %12koa da 2009koa %21koa izan zelarik.

Aldi berean Kontsulten kopuruaren igoera nabaria da, arrazoa hau 2009ko %43tik 2013an %58ra pasa delarik.

Hurrengo grafikoan, iradokizun eta kexen 2009 eta 2013 bitarteko portzentaia eboluzioa ikus daiteke.



DATU OROKORRAK, SARBIDEAREN ARABERA

Udalarekin harremanetan jartzeko hiritarrek, nagusiki, Internet erabiltzen jarraitzen dute, 2013an sarbide honen bidez komunikazio guztien **% 82,47a** jaso zelarik. Taulan azaltzen den bezala **ia 7 puntu igo da** 2009 urtearekin konparatuta eta, honela, iradokizunak eta kexak bidaltzeko telefonoa eta leihatilaren erabilera jaitsi egin da 2013 urte honetan.

	2009	%	2010	%	2011	%	2012	%	2013	%
Internet	6.625	76	8.326	80,81	8.664	80,73	7.006	74	11.007	82,47
Facebook							1			
Twitter							3			
Telefonoa	1.751	20	1.412	13,7	1.359	13,1	1.766	18,66	1.716	12,85
Lehiatila	349	4	565	5,5	709	6,6	688	7,26	623	4,66
Guztira	8.725		10.303		10.732		9.464		13.346	

GUZTIRAKO DATUAK, ESKAERA ARRAZOIAREN ETA UDAL ZUZENDARITZAREN ARABERA

Ondoren, hurrengo orrialdeko taulan Udaleko Zuzendaritzei, Erakunde Autonomoei eta Udalaren Sozietate publikoei dagozkien, 2013 eta 2012ko iradokizunen eta kexen datuak jasotzen ditugu.

Aurreko urteetan bezala, Hiri Azpiegituren eta Zerbitzuetako Zuzendaritza (lehen Mantentze eta Zerbitzuetako Zuzendaritza) eskaera gehien dituen atala da. Gainera, atal honek multzo guztian duen pisuak gora egin du, 2012ko %22,77tik 2013ko %32ra pasa baita. Finantza Zuzendaritzak ere 2012an ia %13tik 2013an %17,8ra igo da.

Aldiz, Zuzendaritza gehienetan iradokizun eta kexen portzentaiak jaitsi egin dira, bereziki Udalzaingoa, 2012ko %12tik 2013ko %7 ra pasa delarik.

2013 – 2012 konparaketa

2013					2012				
	Iradok	Kexak	Guztira	%		Iradok	Kexak	Guztira	%
Azpiegiturak eta Zerb.	502	810	1.312	32	Azpiegiturak eta Zerb.	263	427	690	22,77
Finantza Zuzendaritza	373	356	729	17,8	Mugikortasuna	256	270	526	17,35
Mugikortasuna	244	391	635	15,5	Finantza Zuzendaritza	190	200	390	12,87
Udalzaingoa	51	234	285	6,9	Udaltzaingoa	66	303	369	12,17
Kirolak	61	121	182	4,4	Ingurumena	75	92	167	5,5
Lehendakaritza	78	95	173	4,2	Lehendakaritza	84	78	162	5,34
Ingurumena	81	76	157	3,8	Kirolak	47	109	156	5,14
Alkatetza	46	63	109	2,6	Alkatetza	45	58	103	3,39
Donostia Kultura	51	33	84	2	Donostia Kultura	43	18	61	2
Hirigintza	25	49	74	1,8	UIZ	21	28	49	1,61
Etxebizitza EEP	14	32	46	1,1	Etxebizitza EEP	18	31	49	1,61
D. Turismoa	29	14	43	0,9	Gazteria...	28	19	47	1,55
Hezkuntza..	26	11	37	0,9	D. Turismoa	27	17	44	1,45
Obrak eta proiektuak	9	16	25	0,6	Hirigintza	17	19	36	1,18
UIZ	17	8	25	0,6	Obrak eta proiektuak	8	22	30	0,99
Euskara	6	17	23	0,5	Euskara	6	18	24	0,79
Donostiako Sustapena	14	7	21	0,5	Gizarte Ongizatea	6	16	22	0,72
Gizarte Ongizatea	2	15	17	0,4	Donostiako Sustapena	8	6	14	0,46
Victoria Eugenia	9	2	11	0,2	Su itzalketa	7	5	12	0,39
Su itzalketa		4	4	0,09	Musika eta Dantza Esko	6	3	9	0,29
Giza baliabideak	3		3	0,07	Victoria Eugenia	6		6	0,19
San Telmo Museoa.	2	1	3	0,07	Polloe	4	1	5	0,16
Musika eta Dantza Esko.	2	1	3	0,07	Giza Baliabideak	4		4	0,13
SS 2016	2		2	0,04	San Telmo Museoa	3		3	0,09
Polloe	1	1	2	0,04	Tranbia Konpainia	1		1	0,03
Lege zuzendaritza		2	2	0,04	Anoeta Kiroldegia				
Anoeta Kiroldegia	1		1	0,02			1	1	0,03
CTSS		1	1	0,02	Baztertuak	21	29	50	1,06
Baztertuak	30	51	81	1,98					
	1.679	2.411	4.090			1.260	1.770	3.030	100

UDAL ZUZENDARITZA ETA KUDEAKETA EGOERAREN ARABERAKO DATUAK

Hurrengo taulatan Udal Zuzendaritzen 2013 eta 2012ko iradokizun eta kexen erantzukizun mailen konparaketa ikus daiteke.

Aurreko urteetan ez bezala, 2013ko kudeaketa maila 2012koarekin konparatu ahal izateko, zuzendaritzari dagozkion datuak aurkezten dira, bakoitzari dagozkion unitateen xehetasunik gabe. Honela, balio absolutu eta erlatiboetan, zuzendaritzatan **bukatu diren** eta **ez diren iradokizun eta kexak** ikus daitezke.

Bertan ikus daitekeen bezala iradokizun eta kexa guztiak bukatzen dituzten zuzendaritza kopurua, 2012 urtearekin konparatuta, mantendu egin da.

Bai iradokizunak eta bai kexak zuzendaritza gehienetan %100 bukatzen da, salbuespen hauek ez ezik: Hirigintzan iradokizunen % 64ra eta kexen % 78ra jaitsi da, eta Proiektu eta Obrak iaz gehienak bukatzen bazituen ere, aurreko iradokizunen %25 baino gutxiago bukatu du. Alkatetza eta Azpiegiturak 2012ko antzeko kopurua mantentzen dute eta, Mugikortasun Zuzendaritzak, 2012an egin zuen aurrerapenaren ondoren, hobetzen jarraitzen du, 2013an iradokizunen %64 eta kexen %54a bukatu duelarik.

2013 – 2012 BUKATUTA ETA BUKATU GABEKO IRADOKIZUN KONPARAKETA(12)				
2013			2012	
		%		%
Alkatetza		46		44
Bukatuta	10	21,73	10	22,72
Bukatu gabe	36		34	
Anoeta Kiroldedia		1		
Bukatu gabe	1	100		
UIZ		17		21
Bukatuta	17	100	21	100
CTSS		0		1
Bukatuta			1	100
Gizarte Ongizatea		2		6
Bukatuta	2	100	6	100
Azpiegiturak eta UUZZ		502		254
Bukatuta	233	46,41	129	50,78
Bukatu gabe	269		125	
Ingurumena		81		75
Bukatuta	81	100	75	100
Mugikortasuna		236		253
Bukatuta	151	63,98	120	47,43
Bukatu gabe	85		133	
Lehendakaritza		78		81
Bukatuta	74	95	75	92,59
Kudeatu gabe	4		6	
Obrak eta proiektuak		9		8
Bukatuta	2	22,22	6	75
Bukatu gabe	7		2	
Giza Baliabideak		3		4
Bukatuta	3	100	4	100
Hirigintza		25		17
Bukatuta	16	64	17	100
Bukatu gabe	9			
Finantza Z.		373		190
Bukatuta	367	98,39	182	95,78
Bukatu gabe	6		8	
D-Kultura		51		31
Bukatuta	51	100	31	100
San Telmo		2		1
Bukatuta	2	100		
Bukatu gabe			1	100
Victoria Eugenia		9		6
Bukatuta	8	88,88	6	100
Bukatu gabe	1			

2013 – 2012 BUKATUTA ETA BUKATU GABEKO IRADOKIZUN KONPARAKETA(2/2)				
2013			2012	
Etxebizitza	14		18	
Bukatuta	14	100	18	100
Música eta Dantza eskola	2		6	
Bukatuta	2	100	6	100
D. Sustapena	14		8	
Bukatuta	2	14,28	3	37,5
Bukatu gabe	12		5	
Donostia 2016	2			
Bukatu gabe	2	100		
Udaltzaingoa	50		66	
Bukatuta	50	100	66	100
D-Kirola	61		45	
Bukatuta	57	93,44	45	100
Bukatu gabe	4			
Polloe	1		3	
Bukatuta	1	100	3	100
Turismoa	29		23	
Bukatuta	22	75,86	17	73,91
Bukatu gabe	7		6	
Hezkuntza...	26		22	
Bukatuta	20	76,92	21	95,45
Bukatu gabe	6		1	
Euskara	6		6	
Bukatuta	4	66,66	6	100
Bukatu gabe	2			
Zu itzalketa			7	
Bukatuta			5	71,42
Bukatu gabe			2	
Baztertuak	30		64	
Iradokizunak guztira 2013-2012	1.679		1.260	

2013 – 2012 BUKATUTA ETA BUKATU GABEKO KEXA KONPARAKETA (1/2)				
2013			2012	
		%		%
Alkatetza		62		55
	Bukatuta	7	6	10,90
	Bukatu gabe	55	49	
Anoeta Kiroldegia				1
	Bukatu gabe		1	100
UIZ		8		28
	Bukatuta	8	28	100
CTSS		1		
	Bukatuta	1		
Gizarte Ongizatea		15		16
	Bukatuta	15	16	100
Azpiegiturak eta UZZ		798		415
	Bukatuta	389	236	56,86
	Bukatu gabe	409	179	
Ingurumena		76		90
	Bukatuta	75	90	100
	Bukatu gabe	1		
Mugikortasuna		385		268
	Bukatuta	208	113	42
	Bukatu gabe	177	155	
Lehendakaritza		93		76
	Bukatuta	87	65	85,52
	Bukatu gabe	6	11	
Obra eta proiektuak		16		22
	Bukatuta	13	15	68
	Bukatu gabe	3	7	
Giza baliabideak				
Hirigintza		47		20
	Bukatuta	37	20	100
	Kudeatu gabe	10		
Finantza Z.		355		199
	Bukatuta	329	188	94,47
	Bukatu gabe	26	11	
Lege Zuzendaritza		2		
	Bukatu gabe	2		
D-Kultura		33		16
	Bukatuta	32	16	100
	Bukatu gabe	1		
San Telmo		1		
	Bukatuta	1		
	Bukatu gabe			
Victoria Eugenia		2		
	Bukatuta	1		
	Bukatu gabe	1		

2013 - 2012 BUKATUTA ETA BUKATU GABEKO KEXA KONPARAKETA (2/2)				
2013			2012	
Etxebizitza	32		31	
Bukatuta	31	100	31	100
Bukatu gabe	1			
Musika eta dantza eskola	1		2	
Bukatuta		100	2	100
Bukatu gabe	1			
D. Sustapena	7		6	
Bukatuta	1	14,28	3	50
Bukatu gabe	6		3	
Donostia 2016				
Bukatuta				
Udaltzaingoa	234		303	
Bukatuta	231	98,71	303	100
Bukatu gabe	3			
D-Kirola	120		108	
Bukatuta	106	88,33	108	100
Bukatu gabe	14			
Polloe	1		1	
Bukatuta	1	100	1	100
Turismo	13		16	
Bukatuta	11	84,61	15	100
Bukatu gabe	2		1	
Hezkuntza	11		19	
Bukatuta	9	81,81	16	84,21
Bukatu gabe	2		3	
Euskara	17		18	
Bukatuta	17	100	18	100
Bukatu gabe				
Zu itzalketa	4	75	5	
Bukatuta	3		2	40
Bukatu gabe	1		3	
Baztertuak	77		45	
Kexak Guztira 2013 - 2012	2.411		1.770	

DATUAK GAIAREN ARABERA

Ondoren aurkezten diren taulak zera jasotzen dute: 2013 eta 2012ko iradokizun eta kexen konparaketa Zuzendaritza bakoitzari dagozkion gaien arabera.

Azpiegitura eta Udal Zerbitzuen Zuzendaritzan, iradokizun eta kexen %60 bakarrik identifikatu denez, ezin da gaien eboluzioa erabateko fidagarritasunarekin azaldu: hala ere, hauek dira, lehen begiradan asko igo diren gaiak: **bide publikoen garbiketa eta mantentzea, hondartzen garbiketa, egoera txarrean dauden bide eta espaloiak, kaino-zuloak eta birziklatzea**

Ingurumen Zuzendaritzan **sagu, uxo eta katuen inguruko salaketak...**, gehien errepikatzen den gaia da, 2012an bezalako maiztasuna izan duelarik.

Mugikortasun zuzendaritzan **trafikoaren antolaketa eta erregulazioarekin eta garraioak** izan dira iradokizunen artean gehien errepikatu diren gaiak eta kexen artean, berriz, **TAO zerbitzuari** dagokiona. Azpiegitura Zuzendaritzan bezala, ezin da konparaketa egin, gai gutxi identifikatu direlako, bereziki 2012an.

Lehendakaritza zuzendaritzan iradokizunen eta kexen erdia baino gehiago garraio txartel bakarrerako MUGI txartelerako migrazioari dagokio.

Finantza Zuzendaritzan iradokizun eta kexen %50 **ez ohiko etxebizitzaren OHZ gainordainari** dagokio, eta azpimarragarria da baita ere, 2013an egin zen ura eta zaborraren bateratzeari dagokiona.

Udaltzaingoan, **Gizalegez kanpoko portaerak (botiloia, pintaketak...)** %18 kopuruarekin eta ondoren, **Udaltzainen jokabideen** inguruko kexak %16arekin dira gehien errepikatzen diren gaiak. Ondoren, **aparkatze okerrak, segurtasun eza/zainketa eskaerak, eta zarata, ordutegi eta kaleko musikariek sortutako eragozpenak**, bakoitzak %11 suposatzen dute.

KEXAK ETA IRADOKIZUNAK / Gaiez (1/7)	2013	2012
Alkatetza	109	103
Gai politikoak	7	3
Hiriari dagozkion kontuak	19	3
Azpiegitura berriak eta proiektuak	3	1
Auzoak eta Partaidetza	4	6
Harreman Publikoak	3	
Hainbat	4	7
Gairik gabe	69	83
Anoeta Kiroldetgia	1	1
	1	1
UIZ	25	49
Udal web orrian arazoak	19	16
Hiritarren Karpeta	1	1
Hainbat	4	27
Gairik gabe	1	5
Tranbia Konpainia	1	1
Autobusen lineak	1	1
Gizarte Ongizatea	17	22
Laguntza eta baliabideen inguruko informazioa		1
Premiazko laguntza eskaerak	4	5
Harreman eskaerak	1	4
Zaharren txokoa	1	
Hainbat	11	12

KEXAK ETA IRADOKIZUNAK / Gaiez (2/7)	2013	2012
Azpiegiturak eta Hiri Zerbitzuak	1.311	690
Sarrera erraza	5	
Egoera txarrean dauden espaloiak	56	32
Espaloiak eta plazak	3	4
Estolderia	1	
Argiteri publikoa	49	40
Hondartzetako kabinak	6	5
Egoera txarrean dauden kaleak	30	18
Edukiontzi	28	28
Komun publikoak	11	6
Iturri publikoak	2	5
Ur jarioak	6	2
Bukatu gabeko intzidentzia	2	
Informazio orokorra	7	8
Instalazio eta ekintzak	8	
Fatxaden garbiketa	9	2
Bide publikoaren garbiketa	122	55
Hondartzen garbiketa eta mantendua	20	5
Bide publikoaren mantendua	21	8
Arretaren hobekuntza	2	
Hiri tresneria eta igogailuak	36	19
Zarata, ordutegi,...eragozpenak	2	
Haur- parkeak	15	10
Parke eta lorategiak	60	21
Kaleen plakak	4	4
Txakurrak hondartzan	2	
Kimatzea ...	11	28
Birziklatzea	32	6
Etxebizitza hutsagatik OIZren errenergua	1	
Zabor bilketa	13	15
Sareta, kainu-zuloa, kutsatila,...	1	
Ibilgailuak kaletik kentzea	13	2
Zaratak	4	
Saneamendua	8	3
Hondartzetako zerbitzu eta ekintzak	9	13
Kainu-zuloak	18	4
Edateko ur hornidura	15	16
Erregistro-tapak	13	4
Eguzkitakoak	1	21
Ibilbide publikoa	16	
Hainbat	75	47
Gairik gabe	574	259

KEXAK ETA IRADOKIZUNAK / Gaiez (3/7)	2013	2012
Ingurumena	157	167
Konposta, birziklatzea, etxeko hondakin arriskutsuak...	17	12
Sagu, uso, katu eta abar direla-eta jarritako salaketak	94	104
Zarata, usainak e.a.ek sortutako eragozpenak	18	18
Zarata, ordutegi eta hainbat ekintzek sortutako eragoz.	8	
Produktu eta zerbitzuen eskaintza	1	
Jardueri buruzko arautegia eta informazio eskaera	11	16
Osasun publikoa eta abar inguruan arautegia eta informazio eskaera		1
Hainbat	6	10
Gairik gabe	1	6
Mugikortasuna	635	526
Sar erraztasuna	1	
Egoera txarrean dauden espaloiak	1	
Mugikortasun agenteak	8	8
Bizikletentzako aparkalekuak	2	
Aparkatze okerra	7	8
Hiritarrei arreta	10	2
Abiadura murrizteko bandak	1	2
Bide-gorriak	12	1
Zirkulazio okerra: abiadura, bizikletak..	2	
D-BIZI	8	
D-Bus	1	1
DBUS – garraio publikoa	3	
Ibilgailuen aparkalekuak	8	9
Aparkamendu okerrak	4	2
Segurtasun eza	1	
Lurraldebus	1	
Hiri tresneria (ispiluak...)	1	
Trafiko aldaketak	2	
Udal Parkinak	12	1
Kaleak oinezkoentzat jartzea	4	
Udaltzaingoaren portaeragatik kexak	3	
Isunen inguruko kexak	2	
Trafikoaren erregulazioa	34	1
Aparkatzeko erreserba pribatuak eta elbarrituen txartelak	1	2
Seinaleztapena	14	6
TAO zerbitzua	48	15
Trafikoaren antolamendua (pintaketa, seinaleak...)	64	
Garraioa	42	
Ibiak	1	3
Hainbat	74	10
Auzotar TAO agiria	1	3
Gairik gabe	262	452

KEXAK ETA IRADOKIZUNAK / Gaiez (4/7)	2013	2012
Lehendakaritza	173	162
Administrazio elektronikoa	12	12
Hazitako tramiteen kontsultak		2
D-bizi		10
Datu estatistikoak		1
Informazio orokorra	6	7
Tramiteei buruzko informazioa	7	4
Danborradarako gonbidapenak	3	
Pertsona bilaketa	2	2
Lurraldebus	89	4
Arretaren hobekuntza	4	15
Abisuen izapidea	1	7
Txartelak	23	30
Hainbat	13	49
Gairik gabe	13	19
Obra eta Proiektuak	25	30
Sar erraztasuna	1	
La Herrera	1	
Cervantes parkineko obrak		1
Morlans-eko birmoldaketa	1	
Loiola Riberas-eko urbanizazioa		1
Hainbat	16	19
Gairik gabe	6	9
Giza Baliabideak	3	4
Oposaketei buruzko informazio eskaerak...	1	1
Hainbat	1	3
Gairik gabe	1	
Hirigintza	74	36
Espedientei buruzko informazioa	7	
Informazio orokorra	5	2
Tramiteei buruzko informazioa	4	4
Lurraldeari buruzko informazioa	3	10
Hirigintzari buruzko informazioa	1	10
Hirigintzako legezkotasuna	3	5
Erabilera aldatetari buruzko informazioa	3	
Informazio eskaera	15	
Ikuskaritza eskaera	4	
Hainbat	8	3
Gairik gabe	21	2

KEXAK ETA IRADOKIZUNAK / Gaiez (5/7)	2013	2012
Finantza Zuzendaritza	729	390
Isun ordainketa	18	18
Administrazio elektronikoa	3	6
Aparkatze okerra	12	17
Hiritarren arreta		2
SMS abisuak		1
Kontagailuen baja, alta eta aldaketak	34	57
Zaborra uraren ordainagiriak	65	
Zerga bilketen inguruko kontsultak	4	12
Helbideratzeak	4	5
Zergadunarentzako informazioa	7	10
Kontagailuen irakurketa	11	7
Kaleen okupazioa (terrazak, azokak...)	3	2
Isunen inguruko kexak	3	
Hutsik dagoen etxebizitzaren IBI gainordaina	344	
Ordainagiriak	11	36
Kontagailuen inguruko erreklamazioak	13	5
Fakturazioaren gaineko erreklamazioak	28	24
Ondare-erantzukizuna	1	
Zenbatekoa ateratzeko eskaerak	45	42
Abisuen izapidea		71
Hainbat	49	40
Gairik gabe	74	35
Lege Zuzendaritza	2	
	2	
Donostia Kultura	84	61
Ikastaroak, jarduerak eta festen (datak...) inguruko informazioa	4	5
Zaratak, ordutegiak... inguruko eragozpenak	16	10
Kontzertuak...emateko eskaintzak	5	6
Zerbitzu edota proiektuen eskaintzak	2	3
Hiritarrek egindako proposamen eta eskaerak: kontzertuak.	35	10
Txartelak		1
Hainbat	18	10
Gairik gabe	4	16
San Telmo Museoa	3	2
	3	2
Victoria Eugenia Antzokia	11	6
Zinea	2	
Kontzertuak emateko eskaintzak		2
Hiritarrek egindako proposamen eta eskaerak: kontzertuak.	3	1
Antzerkia	1	
Hainbat	1	
Sarrera salmenta	1	
Gairik gabe	3	3

KEXAK ETA IRADOKIZUNAK / Gaiez (6/7)	2013	2012
Etxebizitza	46	
Etxebizitza esleipenak	4	2
Eskaera erregistroen inguruko informazioa	1	
Tramiteen inguruko informazioa	2	2
Etxebizitzaren mantendua	7	8
Arretaren hobekuntza	2	2
Alokabide	2	2
Etxebizitzaren zozketa	6	12
Hainbat	20	21
Gairik gabe	2	
Musika Eskola	3	9
	3	9
Donostiako Sustapena	21	14
	21	14
Donostia/San Sebastián 2016 Fundazioa	2	
	2	
Udaltzaingoa	285	369
Aparkatze okerra	36	54
Gizatalde kokapenak	1	10
Zirkulazio okerra: bizikletak, abiadura desegokia...	13	28
Abisua: erortzeko arriskuan dauden eraikinak, utzitako ibilgailuak...	3	4
Segurtasun eza/ zainketa eskaerak	32	22
Zarata, ordutegi eta kaleko musikariek eragindako eragoz.	32	44
Gizalegez kanpoko portaerak: botiloia, pintaketak...	52	47
Portaera susmagarrien behaketa: delituzkoak...	2	5
Udaltzainen portaerari dagozkion kexak	46	81
Isunen inguruko kexak	22	18
Hainbat	46	56
Hezkuntza	37	47
Giza Eskubideak eta Zinea	2	
Haur Eskolak	1	1
Udal aterpetxerik dagoen informazioa eta erresebak	1	10
Lankidetzaren eskaintza	3	2
Gazte plana	1	
Haurtxokoak		2
Hainbat	15	19
Gairik gabe	14	13

KEXAK ETA IRADOKIZUNAK / Gaiez (7/7)	2013	2012
D. Kirola	182	5
Abonatu eta ikasleen arreta	12	2
Telefonoaren bidezko arreta	1	10
Ordutegiak, instalazioak...	4	18
Ikastaro eta jardueretan izandako intzidentziak	11	4
Kirol Txartelaren inguruko informazioa	11	7
Web gunean arazoak: ikastaroen ordainketa...	2	106
Hainbat	124	3
Gairik gabe	17	3
Polloe	2	5
	2	5
Donostia Turismoa	43	45
Informazio eskaera: planoak, museoak, bisitatzeko lekuak...	4	4
Hainbat	28	25
Web		3
Gairik gabe	11	13
Euskara	23	24
	23	24
Su itzalketa	4	12
	4	12

ONDORIOAK

- Herritarren postontzia bidez jasotako eskaeraren igoerak adierazten duen bezala, kexa eta iradokizunen sistema eraginkorra da Udalak herritarrekiko komunikazioa eta harremana sendotzeko.
- 2013. urteko komunikazioen kopurua 13.346-koa izanik, 2012. urtekoarekin **%40**ko igoera suposatzen du, kexa eta iradokizunen igoera tankerako proportziokoa izanik.
- 2012. urtean izandako jaitsiera alde batera utziz, herritarren aldetik Udaletxearekin harremanetan jartzeko, **Internet**eko erabileraren ohiko joera mantentzen du. Horrela, aurreko urteetan bezala, kanal telematikoa gehien erabilitakoa da, sarbide hau dutenak **%82,47** izanik, kanal telefoniko eta aurrez aurrekoaren beherakadarekin batera.
- Web guneko Postontziko formularioaren diseinu berriak, sarrera erraztu eta argazki eta fitxeroak zintzilikatzeko aukera emateaz gain, komunikazioen sailkapena hobetu du, komunikazio hauek benetako izaerara hobeto egokitzen direlarik.
- Eskaera gehien jasotzen duten Zuzendaritzei dagokienez, aurreko urteetan bezala, Azpiegitura eta Hiri Zerbitzuen Zuzendaritza da eskaera gehien jaso duena. 2012an **%22,77**-a izan bazen ere aurreko urtean, kexa eta iradokizun guztien **%32** da.

Finantza Zuzendaritzan ere, 2012an baino 5 puntu gehiago izan da.

- Eskaera gehiago erantzun beharrak zera bultzatu du: hiritarrentzako telefono mugikorraren bidezko zerbitzua, **d-postontzia**, indarrean jartzea, eta honek Azpiegitura eta Hiri Zerbitzu eta Mugikortasun Zuzendaritzatan erantzun mailan eragina izango duela aurrikusten da.

- Azterketa zehatz bat egiteko, tipifikatutako eskaeren kopurua nahikoa ez bada ere, Azpiegitura eta Hiri Zerbitzuen Zuzendaritzan igoera nabarmenena gai hauetan izan da: **bide publikoen garbiketa eta mantentzea, hondartzen garbiketa, egoera txarrean dauden bide eta espaloiak, kainu-zuloak eta birziklatzea.** Ingurumen Zuzendaritzan **sagu, uxo eta katuen inguruko salaketak...**, gehien errepikatzen diren gaiak dira, 2012an bezalako maiztasuna dutelarik.
- Mugikortasun Zuzendaritzan **trafikoaren antolaketa eta erregulazioarekin eta garraioak** izan dira iradokizunen artean gehien errepikatu diren gaiak eta kexen artean, berriz, **TAO zerbitzuari** dagokiona. Azpiegitura zuzendaritzan bezala, ezin da konparaketa egin, bereziki 2012an, gai gutxi identifikatu delako.
- Lehendakaritza zuzendaritzan iradokizunen eta kexen erdia baino gehiago garraio txartel bakarrerako, MUGI txartelerako, migrazioari dagokio.
- Finantza Zuzendaritzan iradokizun eta kexen %50 **ez ohizko etxebizitzaren OHZ gainordainari** dagokio, eta azpimarragarria da baita ere, 2013an egin zen ura eta zaborraren bateratzeari dagokiona.
- Udaltzaingoan, **Gizalegez kanpoko portaerak (botiloia, pintaketak...)** %18 kopuruarekin eta ondoren, **Udaltzainen jokabideen** inguruko kexak %16arekin dira gehien errepikatzen diren gaiak. Ondoren, **aparkatze okerrak, segurtasun eza/zainketa eskaerak, eta zarata, ordutegi eta kaleko musikariek sortutako eragozpenak**, bakoitzak %11 suposatzen dute.

HOBETZEKO PROPOSAMENAK

- Eskaerei erantzutea zuzendaritza bakoitzari dagokienez, zuzendaritza hauek izan behar dute, beraien egoera eta ezaugarrien arabera, hobekuntza proposamenak egingo dutenak.

Aurreko atalean azaldutakoarekin bat etorritz, Arreta Zerbitzuak zera proposatzen du: bai Azpiegitura eta Hiri Zerbitzu, Mugikortasun eta Alkatetza Zuzendaritzak pertsona bat izendatu dezaten, nor berari dagozkion eskaera kudeaketaren arduradun bezala. Bestalde, Herritarren Arretarako Zerbitzuak, zuzendaritza hauei dagokien hiruhileko txostena aurkezteko konpromisoa hartzen du, hori bai, txostena izendatutako arduradunarekin berretsia izango da.

- Bestalde, Kexa eta Iradokizun zerbitzuaren hobekuntzan udal Unitate ezberdinen partehartzea lortzeko asmoz, txosten hau Kexa eta Iradokizunen Batzorde Berezira aurkeztu aurretik bakoitzari bidaliko zaio, balegokioke, alderatu eta zuzendu ahal izateko.
- Bukatzeko, Kexa eta Iradokizun zerbitzuaren erabiltzaileen betetze maila neurtu ahal izateko, ebaluazio sistema bat proposatzen da.¹ Borondatezko sistema izango da, eta internet bidez egiten diren eskaerekin erabiliko da, kontutan edukiz sarbide honek ematen dituen bizkortasun eta balorazio automatikoaren aukerak. Ez da ahaztu behar hobekuntza hau udal zerbitzu informatikoek inplementatu behar dutela eta, nolabait, horretara baldintzatuta gelditzen dela.

¹ Anexo bezala balorazio formulazioa eranstean da.

ERANSKINA: EBALUAZIO INPRIMAKIA

Iradokizun eta kexa zerbitzua ebaluatzen sistemak bide emango du erabiltzaileen asebetetze maila neurtzeko.

Erantzutea borondatezkoa izango da. Hala, esteka bat egongo da balorazio galde-sortara jotzeko, dagokion zerbitzuak eskaerari erantzuteko eskatzaileari bidaltzen dion inprimaki berean agertuko dena.

Informazioa Interneten bidez baino ez dugu jasoko, kanal horrek harreman arinak izateko eta balorazioak automatikoki tratatzeko bidea ematen du-eta.

Herritarraren postontziaren balorazioa (aukerakoa)		
Herritarraren postontzia Udalarekin harremanetan egoteko duen balioaz duzun iritzia bidali nahi badiguzu, bete ezazu beheko laukitxoak eta sakatu "Bidali" botoia.		
Web orrian postontzia aurkitzeko erraztasuna: ☐ Oso egokia ☐ Egokia ☐ Onargarria ☐ Desegokia ☐ Oso desegokia	Inprimakia bete eta bidaltzeko erraztasuna: ☐ Oso egokia ☐ Egokia ☐ Onargarria ☐ Desegokia ☐ Oso desegokia	Zure eskaerari erantzuteko denbora: ☐ Oso egokia ☐ Egokia ☐ Onargarria ☐ Desegokia ☐ Oso desegokia
Oharrak [] Bidali		