

HERRITARREN POSTONTZIA DATUAK 2017

Herritarren Arretarako Zerbitzua

Donostia, 2018ko martxoa.



AURKIBIDEA	Orrialdea
Sarrera	3
Datu globalak eskaera arrazoen arabera	4
Datu globalak sarrera bideen arabera	5
Datu globalak eskaera arrazoen eta udal zuzendaritzen arabera	6
Datuak udal zuzendaritzen eta izapidetze egoeraren arabera	7
Datuak gaien arabera	15
Ondorioak	23
Hobetzeko proposamenak	25



SARRERA

Dokumentu honek 2017an Herritarren postontziaren bidez jaso eta dagozkien zuzendaritzek, dagokion informatika aplikazioaren bitartez, kudeatu dituzten komunikazioei buruzko datuak biltzen ditu. Horren harira, adierazi behar da herritarrek Udalarekin duten harremana txosten honetan jasotzen dena baino gehiago dela, harreman horiek hainbat bide baliatuz egiten baitira.

www.donostia.eus webguneko *Herritarren postontziaren* bidez, herritarrek Udalarekin harremanetan jar daitezke beren kontsultak, kexak eta iradokizunak 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 zuzendaritza eskudunetara bideratzen dira, eskakizunak ebatzi eta/edo erantzun ditzaten, eta *Udallinfo* Herritarren Arretarako Zerbitzua arduratzen da koordinazio lana egiteaz, eskaerak dagozkien zuzendaritzetara bidaliz.

Udallinfo zerbitzua, gainera, eskaerak kudeatzean zuzendaritzetan sor daitezkeen arazoak argitzeaz eta/edo konpontzeaz ere arduratzen da, eta haien gainbegiratze eta jarraipen lanak ere egiten ditu.

2016ko txostenean bezala, kexen eta iradokizunen datuez gain, kontsultei lotutako datuak jaso dira. Hiru arrazoi horiei lotutako komunikazioak, *Herritarren postontziaren* bidez jasotako komunikazio guztien % 90 inguru dira.



DATU GLOBALAK ESKAERA ARRAZOIEN ARABERA

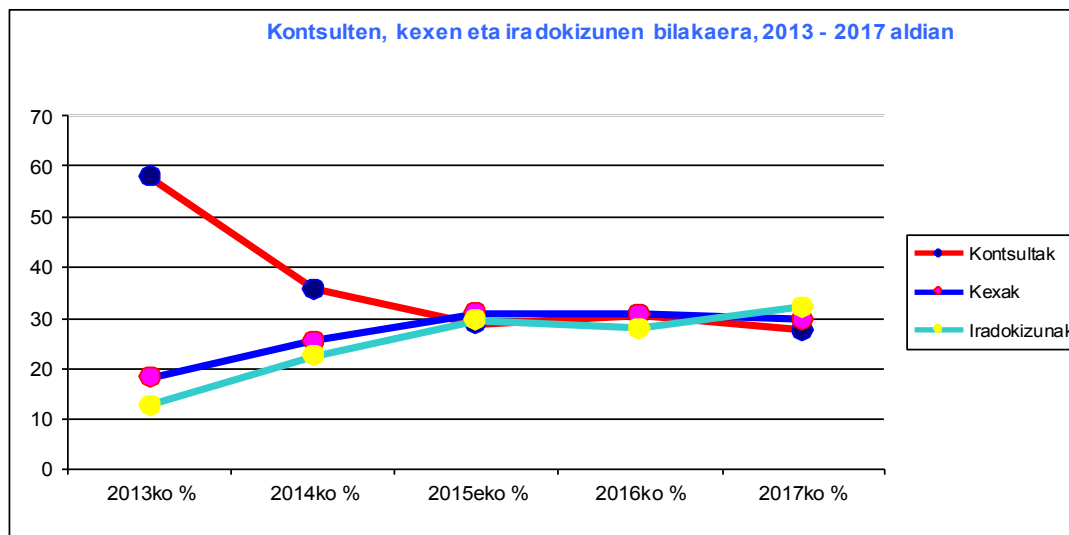
2017. urtean, **15.581** komunikazio jaso dira guztira, 2016an baino 1.725 gehiago (13.856 komunikazio jaso ziren 2016an); beraz, 1.725 komunikazioko alde horrek % 12 pasako igoera adierazten du iazkoarekin alderatua.

Erantsitako taulan, **2013tik 2017ra** bitartean jasotako komunikazioen bilakaera adierazi da, balio absolututan nahiz ehunekotan, eta komunikazioen arrazoiaren arabera bereizi dira. Bestalde, adierazpen grafikoan, aipatutako aldian kontsultei, kexei eta iradokizunei dagokienez zer bilakaera izan den ikus daiteke.

Komunikazioak guztira 2013-2017 aldian, arrazoiaren arabera

	2013	%	2014	%	2015	%	2016	%	2017	%
Esker ematea	140	1,04	163	1,59	152	1,41	198	1,42	175	1,12
Kontsulta	7.730	57,98	3.645	35,63	3.078	28,73	4.233	30,54	4.280	27,46
Informazio publikoa							29	0,19	33	0,21
Jakinarazpena	128	0,96	199	1,94	120	1,12	121	0,88	106	0,68
Partea	981	7,37	1.009	9,86	739	6,90	834	6	1.133	7,27
Kexa	2.411	18,07	2.597	25,38	3.304	30,84	4.252	30,68	4.629	29,70
Erreklamazioa	277	2,08	335	3,35	168	1,56	327	2,35	212	1,36
Iradokizuna	1.679	12,5	2.282	22,30	3.149	29,40	3.862	27,87	5.013	32,17
Komunikazioak guztira	13.346		10.230		10.710		13.856		15.581	

Kontsulten, kexen eta iradokizunen bilakaera, 2013 - 2017 aldian





DATU GLOBALAK SARRERA BIDEEN ARABERA

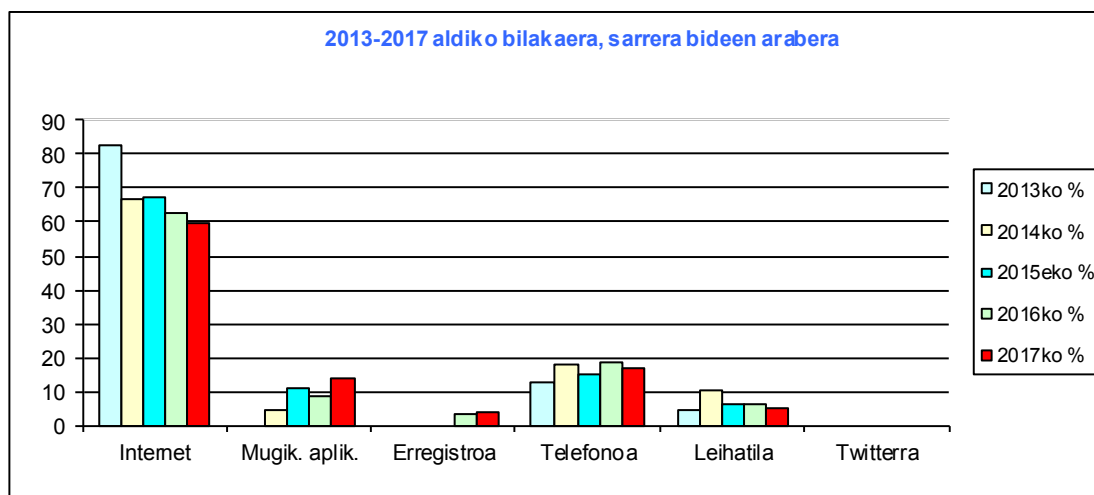
Aurreko urteekin bat etorritik, teknologia berriekin loturiko bitartekoak erabili dituzte gehien herritarrek Udalarekin harremanetan jartzeko; 2017an, hain zuzen, komunikazioen % 75 inguru Internet bidez eta mugikorreko aplikazioaren bitartez egin dituzte. Bestalde, erabiltzaileen % 17k 010 zerbitzura dei egin du bere komunikazioa aurkezteko.

Grafikoan, 2013. eta 2017. urteen artean harremanetarako erabilitako bideek zer bilakaera izan duten ikus daiteke.

Komunikazioak guztira 2013-2017 aldian, sarrera bideen arabera

	2013	%	2014	%	2015	%	2016	%	2017	%
Internet	11.007	82,47	6.820	66,66	7.174	66,98	8.669	62,56	9.290	59,62
Mug. aplik. (App)			474	4,63	1.212	11,31	1.193	8,60	2.158	13,85
Erregistroa							490	3,53	654	4,19
Telefonoa	1.716	12,85	1.872	18,29	1.608	15,01	2.637	19,03	2.679	17,19
Leihatila	623	4,66	1.064	10,40	714	6,6	867	6,25	830	5,32
Twitterra					2					
Guztira	13.346		10.230		10.710		13.856		15.581	

2013-2017 aldiko bilakaera, sarrera bideen arabera





DATU GLOBALAK ESKAERA ARRAZOIEN ETA UDAL ZUZENDARITZEN ARABERA

Ondorengo taulan, udal zuzendaritzei, erakunde autonomoei eta udal sozietate publikoei dagozkien 2016 eta 2017ko **kontsultak**, **iradokizunak** eta **kexak** bildu dira. Datu horien arabera, Hiri Mantentze eta Zerbitzueta Zuzendaritzak hartu du 2017an jasotako kontsulta, kexa eta iradokizun guztien % 40; Finantza Zuzendaritzak, berriz, % 15,68 hartu du, 2016an jasotako kontsultak, kexak eta iradokizunak baino % 4 gutxiago; eta Mugikortasun Zuzendaritzak, berriz, iazko bolumenari eutsi dio, gutxi gorabehera.

Kontsultak, kexak eta iradokizunak 2016-2017 aldian

2016						2017					
	Konts.	Irada.	Kex.	Guzt.	%		Konts.	Irada.	Kex.	Guzt.	%
Hiri Mantentze eta Zerbitzuak	485	1.982	2.074	4.541	36,77	Hiri Mantentze eta Zerbitzuak	611	2.749	2.263	5.623	40,38
Finantza	1.850	301	272	2.423	19,62	Finantza	1.766	251	166	2.183	15,68
Mugikortasuna	325	545	604	1.474	11,93	Mugikortasuna	278	694	677	1.649	11,84
Udaltzaingoa	82	128	371	581	4,70	Udaltzaingoa	70	145	403	618	4,43
Lehendakaritza	274	57	50	381	3,08	Hirigintza	335	110	128	573	4,11
Hirigintza	259	48	105	412	3,33	Ingurumena	96	209	190	495	3,55
Ingurumena	100	135	162	397	3,21	Lehendakaritza	308	58	45	411	2,95
Kiroletako UP	118	52	76	246	1,99	Kiroletako UP	116	100	89	305	2,19
Alkatetza	98	54	67	219	1,77	Alkatetza	105	42	88	235	1,68
P. eta obrak	33	52	60	145	1,17	P. eta obrak	34	96	63	193	1,38
Donostia Kultura	61	16	33	110	0,89	Donostia Kultura	54	53	37	144	1,03
Etxebizitza	66	8	20	94	0,76	Etxebizitza	98	13	27	138	0,99
Hezk. eta G. Sust.	52	19	18	89	0,72	DonostiaTIK	42	75	19	136	0,97
Donostia Sust.	27	20	12	59	0,47	Hezk. eta G. Sust.	51	22	17	90	0,64
Gizarte Ekintza	35	10	13	58	0,46	Donos. Tranb. Elk.	3	6	68	77	0,55
DonostiaTIK	15	29	10	54	0,43	Pertsonak	69	4	2	75	0,53
Euskara	12	4	33	49	0,39	Donostia Sust.	22	24	15	61	0,43
Pertsonak	44	3		47	0,38	Gizarte Ekintza	16	13	21	50	0,35
Turismoa	16	10		26	0,21	Euskara	10	3	26	39	0,28
V. Eugenia	4	9	6	19		Herri Partaidetza	15	12	6	33	
Su Itzalketa	6	4	2	12		Turismoa	13	6	6	25	
Musika E.	4	4	5	13		Su Itzalketa	14	3	1	18	
Polloe	9	3	3	15		Polloe	12	4	1	17	
San Telmo	3		1	4		Musika E.	4	1	6	11	
Anoeta K	2	4	1	7		V. Eugenia	2	6	3	11	
Lege Zuz.	4			4		Anoeta K		3		3	
Donos. Tranb. Elk.		2		2		Lege Zuz.	2	1		3	
Herri Partaidetza	11	3		14		San Telmo	2			2	
Baztertuak	238	360	254	852		Baztertuak	132	310	262	704	
Guztira 2016	4.233	3.862	4.252	12.347		Guztira 2017	4.280	5.013	4.629	13.922	



DATUAK UDAL ZUZENDARITZEN ETA IZAPIDETZE EGOERAREN ARABERA

Hurrengo orrialdeetako tauletan, 2016an eta 2017an udal zuzendaritzek jasotako kontsulta, kexa eta iradokizunei emandako erantzunei buruzko datuak alderatu dira.

Aurreko txostenetan bezala, zuzendaritzen datu globalak aurkeztu ditugu, zuzendaritzetako unitate bakoitzaren xehetasunik gabe, bi urteetako izapidetzeen bolumena alderatzeko helburuarekin. Horrela, **amaitutako eta amaitu gabeko kontsulta, kexa eta iradokizunen** kopuru absolutuak eta erlatiboak ikus daitezke, udal zuzendaritza eta erakunde bakoitzean.

Lehenbizi, aipatu behar da zuzendaritza gehienek jasotako komunikazioen % 100i erantzuten diotela; kopuru hori handitu egin da 2016koarekin alderatuta.

Donostiako Etxegintzak eta Alkatetzak komunikazioen % 80 ingururi erantzun zioten 2016an, eta, 2017an, berriz, jasotako ia komunikazio guztiei erantzutera iritsi dira.

Mugikortasun Zuzendaritzak erantzundako kopuruari dagokionez, asko hobetu da; 2016an, komunikazioen erdiari baino gehixeagori erantzun zioten, eta, 2017an, berriz, komunikazioen % 75 ingururi.

Atalaren amaieran, 2014tik 2017ra bitartean izandako kexen, iradokizunen eta kontsulten erantzun-mailak alderatu dira; bertan ikus daitekeen moduan, 2017an kexen % 84ri, iradokizunen % 80ri eta kontsulten % 95i erantzun zaie.



Kexen alderaketa 2016–2017 aldian, zuzendaritzen eta izapidetze egoeraren arabera (1)

AMAITUTAKO ETA AMAITU GABEKO KEXEN ALDERAKETA, 2016-2017 ALDIA				
2016			2017	
		Guzt. Amait. %	Guzt. Amait. %	
Alkatetza		68	88	
	Amituak	57 84	87	100
	Amitu gabeak	11	1	
Anoeta Kiroldetza		1		
	Amituak			
	Amitu gabeak	1		
Donostia TIK		10	19	
	Amituak	9 90	17	90
	Amitu gabeak	1	2	
Gizarte Ekintza		13	21	
	Amituak	12 92	17	81
	Amitu gabeak	1	4	
Hiri Mantentze eta Zerbitzuak		2.075	2.263	
	Amituak	1.613 78	1.805	80
	Amitu gabeak	462	458	
Ingurumena		162	190	
	Amituak	161 100	181	95
	Amitu gabeak	1	9	
Mugikortasuna.		603	677	
	Amituak	342 57	498	74
	Amitu gabeak	261	179	
Lehendakariak		50	45	
	Amituak	45 90	41	91
	Amitu gabeak	5	4	
Proiektuak eta obrak		59	63	
	Amituak	36 61	49	78
	Amitu gabeak	23	14	
Pertsonak			2	
	Amituak		2	100
	Amitu gabeak			
Hirigintza		105	128	
	Amituak	71 68	88	69
	Amitu gabeak	34	40	
Finantza		271	166	
	Amituak	220 81	161	97
	Amitu gabeak	51	5	
Donostia Kultura		33	37	
	Amituak	33 100	34	92
	Amitu gabeak		3	
San Telmo		1		
	Amitu gabeak	1		
Victoria Eugenia		6	3	
	Amituak	6 100	2	67
	88 Amitu gabeak		1	



Kexen alderaketa 2016–2017 aldian, zuzendaritzen eta izapidetze egoeraren arabera (2)

AMAITUTAKO ETA AMAITU GABEKO KEXEN ALDERAKETA, 2016-2017 ALDIA				
2016			2017	
		Guzt. Amait. %		
Etxegintza EEP		20		
	Amaituak	16	25	93
	Amaitu gabeak	4	2	
Musika eta Dantza Eskola		5	6	
	Amaituak	5	6	100
	Amaitu gabeak			
Donostia Sustapena		12	15	
	Amaituak	11	15	100
	Amaitu gabeak	1		
Udaltzaingoa		371	403	
	Amaituak	368	403	100
	Amaitu gabeak	3		
Kiroletako UP		76	89	
	Amaituak	71	85	96
	Amaitu gabeak	5	4	
Polloe, Hileta Zerbitzuak		3	1	
	Amaituak	3	1	100
Donostia Turismo			6	
	Amaituak		6	100
	Amaitu gabeak			
Hezkuntza eta Gizarte Sustapena		18	17	
	Amaituak	16	15	90
	Amaitu gabeak	2	2	
Donostiako Tranbia Elkartea			68	
	Amaituak		60	90
	Amaitu gabeak		8	
Herri Partaidetza			6	
	Amaituak		6	100
	Amaitu gabeak			
Euskara		33	26	
	Amaituak	31	26	100
	Amaitu gabeak	2		
Prebentzioa eta Su Itzalketa		2	1	
	Amaituak	2	1	100
Lege Zuzendaritza				
Baztertuak		254	262	262
Kexak guztira, 2016–2017 aldia			4.629	



Iradokizunen alderaketa 2016–2017 aldian, zuzendaritzen eta izapidetze egoeraren arabera (1)

AMAITUTAKO ETA AMAITU GABEKO IRADOKIZUNEN ALDERAKETA, 2016-2017 ALDIA				
2016			2017	
	Guzt.	Amit. %	Guzt.	Amit. %
Alkatetza	54		42	
Amaituak	43	80	38	90
Amaitu gabeak	11		4	
Anoeta Kiroldegia	4		3	
Amaituak	1	25		
Amaitu gabeak	3		3	
Donostia TIK	29		75	
Amaituak	26	90	73	98
Amaitu gabeak	3		2	
Gizarte Ekintza	10		13	
Amaituak	9	90	12	93
Amaitu gabeak	1		1	
Hiri Mantentze eta Zerbitzuak	1.982		2.749	
Amaituak	1.597	80	2.068	75
Amaitu gabeak	385		681	
Ingurumena	135		209	
Amaituak	135	100	203	97
Amaitu gabeak			6	
Mugikortasuna.	545		694	
Amaituak	254	46	456	66
Amaitu gabeak	291		238	
Lehendakaritza	57		58	
Amaituak	53	93	52	90
Amaitu gabeak	4		6	
Proiektuak eta obrak	52		96	
Amaituak	33	63	73	76
Amaitu gabeak	19		23	
Pertsonak	3		4	
Amaituak	3	100	4	100
Amaitu gabeak				
Hirigintza	48		110	
Amaituak	32	66	64	58
Amaitu gabeak	16		46	
Finantza	301		251	
Amaituak	287	95	245	98
Amaitu gabeak	14		6	
Lege Zuzendaritza			1	
Amaitu gabeak			1	
Donostia Kultura	16		53	
Amaituak	16	100	50	94
Amaitu gabeak			3	
San Telmo				
Amaituak				
Amaitu gabeak				
Victoria Eugenia	9		6	
Amaituak	9	100	6	100
Amaitu gabeak				

Irakozikizunen alderaketa 2016-2017 aldian, zuzendaritzan eta izapidetze egoeraren arabera (2)

AMAITUTAKO ETA AMAITU GABEKO IRADOKIZUNEN ALDERAKETA, 2016-2017 ALDIA				
2016			2017	
		Guzt.	Amit. %	
Etzegintza EEP		8		Guzt.
				13
	Amituak	7	88	
	Amitu gabeak	1		100
Musika eta Dantza Eskola		4		1
	Amituak	4	100	1
	Amitu gabeak			100
Donostia Sustapena		21		24
	Amituak	20	95	24
	Amitu gabeak	1		100
Udaltzaingoa		128		145
	Amituak	127	100	145
	Amitu gabeak	1		100
Kiroletako UP		52		100
	Amituak	50	96	91
	Amitu gabeak	2		9
Polloe, Hileta Zerbitzuak		3		4
	Amituak	3	100	4
Donostia Turismoa		10		6
	Amituak	10	100	6
	Amitu gabeak			100
Hezkuntza eta Gizarte Sustapena		19		22
	Amituak	19	100	21
	Amitu gabeak			96
Euskara		4		3
	Amituak	4	100	2
	Amitu gabeak			66
Prebentzioa eta Su Itzalketa		4		3
	Amituak	4	100	3
	Amitu gabeak			100
Donostiako Tranbia Elkartea		2		6
	Amituak			5
	Amitu gabeak	2		1
Herri Partaidetza Zerbitzua		3		12
	Amituak	3	100	12
Baztertuak		360	360	310
				310
Iradokizunak guztira, 2016-2017 aldia		3.862		5.013



Kontsulten alderaketa 2016-2017 aldian, zuzendaritzen eta izapidetze egoeraren arabera (1)

AMAITUTAKO ETA AMAITU GABEKO KONTSULTEN ALDERAKETA, 2016-2017 ALDIA				
2016			2017	
		Guzt. Amait. %		Guzt. Amait. %
Alkatetza		98		105
	Amaituak	78 80		104 99
	Amaitu gabeak	20		1
Anoeta Kiroldgia		2		
	Amaituak	1 50		
	Amaitu gabeak	1		
Donostia TIK		15		42
	Amaituak	14 95		42 100
	Amaitu gabeak	1		
Gizarte Ekintza		35		16
	Amaituak	35 100		16 100
	Amaitu gabeak			
Hiri Mantentze eta Zerbitzuak		483		611
	Amaituak	434 90		534 87
	Amaitu gabeak	49		77
Ingurumena		100		96
	Amaituak	98 98		86 90
	Amaitu gabeak	2		10
Mugikortasuna.		325		278
	Amaituak	211 65		230 83
	Amaitu gabeak	114		48
Lehendakaritza		274		308
	Amaituak	262 95		299 97
	Amaitu gabeak	11		9
Proiektuak eta obrak		33		34
	Amaituak	26 80		28 82
	Amaitu gabeak	7		6
Pertsonak		44		69
	Amaituak	43 98		69 100
	Amaitu gabeak	1		
Hirigintza		260		335
	Amaituak	216 83		283 84
	Amaitu gabeak	44		52
Finantza		1.850		1.766
	Amaituak	1.835 100		1.762 100
	Amaitu gabeak	15		4
Lege Zuzendaritza		4		2
	Amaituak	4 100		
	Amaitu gabeak			2
Donostia Kultura		61		54
	Amaituak	61 100		51 95
	Amaitu gabeak			3
San Telmo		3		2
	Amaituak	3 100		2 100
	Amaitu gabeak			
Victoria Eugenia		4		2
	Amaituak	4 100		2 100
	Amaitu gabeak			



Kontsulten alderaketa 2016-2017 aldian, zuzendaritzen eta izapidetze egoeraren arabera (2)

AMAITUTAKO ETA AMAITU GABEKO KONTSULTEN ALDERAKETA, 2016-2017 ALDIA				
2016			2017	
	Guzt.	Amit. %	Guzt.	Amit. %
Etzegintza EEP	66		98	100
Amituak	58	88	97	
Amitu gabeak	8		1	
Musika eta Dantza Eskola	4		4	
Amituak	4	100	4	100
Amitu gabeak				
Donostia Sustapena	27		22	
Amituak	27	100	22	100
Amitu gabeak				
Udaltzaingoa	82		70	
Amituak	82	100	70	100
Amitu gabeak				
Kiroletako UP	118		116	
Amituak	115	97	115	100
Amitu gabeak	3		1	
Polloe, Hileta Zerbitzuak	9		12	
Amituak	9	100	12	100
Amitu gabeak				
Donostia Turismoa	16		13	
Amituak	16		13	100
Amitu gabeak				
Hezkuntza eta Gizarte Sustapena	52		51	
Amituak	51	98	49	96
Amitu gabeak	1		2	
Euskara	12		10	
Amituak	12	100	10	100
Amitu gabeak				
Prebentzioa eta Su Itzalketa	6		14	
Amituak	6	100	14	100
Amitu gabeak				
Donostiako Tranbia Elkartea			3	
Amituak			2	66
Amitu gabeak			1	
Herri Partaidetza Zerbitzua	11		15	
Amituak	11	100	15	100
Amitu gabeak				
Baztertuak	238	238	132	132
Kontsultak guztira, 2016-2017 aldia	4.233		4.280	



Amaitutako eta amitu gabeko kexak, iradokizunak eta kontsultak 2014 – 2017 aldian

	2014	2015	2016	2017
Kexak				
Amaituak	1.939 (% 74,6)	2.428 (% 73,4)	3.383 (% 80)	3.893 (% 84)
Amaitu gabeak	658	876	869	736
	2.597	3.304	4.252	4.629
Iradokizunak				
Amaituak	1.806 (% 79,1)	2.223 (% 70,5)	3.111 (% 80)	3.981 (% 80)
Amaitu gabeak	476	926	751	1.032
	2.282	3.149	3.862	5.013
Kontsultak				
Amaituak			3.954 (% 93,4)	4.063 (% 95)
Amaitu gabeak			279	217
			4.233	4.280



DATUAK GAIEN ARABERA

Hurrengo tauletan, 2016 eta 2017 urteetan izandako **kontsulta, kexa eta iradokizunen** multzoa alderatu da, udal zuzendaritza bakoitzaren aztergaien arabera.

Hasteko, azaldu behar da Donostiako Tranbia Elkarteari egindako komunikazioen kopuruaren igoera “Mugi” txartelarekin loturiko gaiek eragin dutela, batez ere. Mugi txartela beste administrazio publiko baten eskumena izan arren, txartel hori hiriko garraioan ere erabiltzen denez, egoki ikusi da gai horri loturiko komunikazioak jasotzea eta dagokion administrazio eskudunari helaraztea.

Hiri Mantentze eta Zerbitzuen Zuzendaritzan, identifikatutako **kontsulten, kexen eta iradokizunen** % 20 baino gutxiago izan dira parke eta lorategiekin eta inausketa eta zuhaitz mozketarekin lotutako gaiak. Inausketekin eta zuhaitz mozketarekin lotutako komunikazioak ugaritu egin dira, eta, oster, parke eta lorategiei dagozkien komunikazioak gutxitu; gorabehera horiek, hain zuzen, sailkapen berri bat egin izanak eragin ditu, eta, orain, sailkapen berri horri esker, zehaztasun handiagoz bereizten dira bi gai horiek.

Halaber, herritarren aldetik kritika ugari jasotzen jarraitzen dute **egoera txarrean dauden espaloi eta errepedeekin**, hondakinen **edukiontziekin**, bide publikoen **garbiketarekin** eta **argiztapenarekin** lotutako gaiek.

Mugikortasun Zuzendaritzari dagokionez, identifikatutako komunikazioen % 11 **aparkalekuekin eta gaizki aparkatzearekin** loturiko gaiei dagozkie, eta % 5, **TAO zerbitzuarekin** lotutako gaiei.

Ingurumen Zuzendaritzan, bestalde, komunikazioen % 28 **arratoi, uso, katu eta abarren inguruko salaketak** dira; Finantza Zuzendaritzan, berriz, eskaeren % 33 **ordainagiriekin** lotuta daude, eta % 16, **zerga kontsultekin**.

Udaltzaingoari dagokionez, **gizalegearen kontrako jokabideekin** nahiz **gaizki aparkatzearekin** lotutako kontsultak, kexak eta iradokizunak dira jasotako komunikazioen % 19 eta % 18, hurrenez hurren.



Kexen, iradokizunen eta kontsulten alderaketa 2016-2017 aldian, zuzendaritzen eta gaien arabera (1)

KEXAK + IRADOKIZUNAK + KONTSULTAK, gaien arabera	2016	2017
Alkatetza	219	235
Gai politikoak	8	1
Hiriaren gaineko kontuak	45	29
Azpiegitura eta proiektu berriak	14	9
Zorionak eta esker onak	3	5
Harreman publikoak	17	20
Hitzorduak eskatzea	13	10
Talde politikoak		112
Udalaren egutegia		6
Beste gai batzuk	27	21
Zehaztu gabe	71	22
Anoeta Kiroldegia	7	3
Donostia TIK	54	121
Arazoak udal webgunean	21	53
Herritarren karpeta	6	4
Beste gai batzuk	14	19
Zehaztu gabe	13	45
Donostiako Tranbia Elkartea	2	77
Lineak		2
Mugi txartela		57
Beste gai batzuk		18
Gizarte Ekintza	58	50
Zahar egoitzak	2	
Premiazko laguntzak eskatzea	11	6
Kontaktu eskaerak	10	7
Laguntzei buruzko informazioa, baliabideak...	16	8
Beste gai batzuk	19	29



Kexen, iradokizunen eta kontsulten alderaketa 2016-2017 aldian, zuzendaritzen eta gaien arabera (2)

KEXAK + IRADOKIZUNAK + KONTSULTAK, gaien arabera	2016	2017
Hiri Mantentze eta Zerbitzuak	4.541	5.623
Espaloia egoera txarrean	322	226
Argiteria publikoa	297	252
Zaborren tasaren inguruko hobaria	61	22
Hondartzetako aldagelak	56	39
Galtzadak egoera txarrean	140	116
Edukiontzia	377	350
Edukiontzi marroia / Joko Garbia	32	7
Komun publikoak	30	32
Iturri publikoak	25	84
Ur isuriak	23	19
Gorabehera osatugabea	13	29
Informazioa orokorra eta izapideei buruzko informazioa	16	13
Hondartzetako instalazioak eta jarduerak	24	2
Eraikinen fatxaden garbiketa	86	14
Bide publikoen garbiketa	278	292
Hondartzen garbiketa eta mantentze lanak	11	6
Bide publikoen mantentze lanak	7	10
Arreta hobetzea	1	1
Hiri Altzariak eta igogailuak	110	95
Haur parkeak	53	41
Parkeak eta lorategiak	878	396
Kaleetako plakak	4	3
Txakurrak hondartzetan	15	8
Inausketa eta zuhaitz mozketa	65	694
Birziklatzea	36	7
Zabor bilketa	81	36
Saretak, hustubideak, kutxatila...	11	11
Ibilgailuak erretiratzea		11
Saneamendua	62	94
Hondartzetako zerbitzuak eta jarduerak	35	60
Hustubideak	48	28
Edateko uraren hornidura	37	30
Erregistro estalkiak	45	43
Toldoak eta eguzkitakoak	25	7
Espazio publikoen erabilera.		99
Ostalaritzako terrazak		120
Irisgarritasuna		14
Bide publikoak	62	58
Beste gai batzuk	349	408
Zehaztu gabe	826	1.846



Kexen, iradokizunen eta kontsulten alderaketa 2016-2017 aldian, zuzendaritzen eta gaien arabera (3)

KEXAK + IRADOKIZUNAK + KONTSULTAK, gaien arabera	2016	2017
Ingurumena	397	495
Konpostajea, birziklatzea, etxeko hondakin arriskutsuen bilketa, etab.	10	5
Salaketak arratoi, uso, katu eta abarreatatik	131	139
Eragozpenak zarata, usain, isuri eta kutsaduragatik	27	59
Eragozpenak jardueren zarata, usain eta abarreatatik	30	4
Produktuen eta zerbitzuen eskaintza		2
Hainbat gai: ordutegiak, edukierak, neurri zuzentzaileak...	9	9
Hainbat gai: biodibertsitatea, klima aldaketa, urak...	10	19
Jardueren buruzko informazio eta arautegi eskaera	7	5
Osasun publikoari buruzko informazio/arautegi eskaera	21	18
Animalien ongizateari buruzko informazio/arautegi eskaera	36	69
Zehaztu gabe	116	166
Mugikortasuna	1.747	1.649
Irisgarritasuna	5	3
Mugikortasun agenteak	17	13
Bizikleta aparkalekuak	3	6
Gaizki aparkatzea	31	55
Herritarrak artatzea	22	7
Abiadura murrizteko bandak	1	
Bidegorriak	2	18
Arauz kontrako zirkulazioa: abiadura, bizikletak...	7	6
D-BIZI	1	14
D-Bus	3	
Trafikoko arau hausteak	32	18
Ibilgailuen aparkalekuak	90	125
Informazioa herritarrei	8	5
Hiri altzariak (markesinak, ispiluak...)		7
Trafiko aldaketak	5	
Udal aparkalekuak	30	19
Oinezkoentzako eremuak ezartzea		1
Piboteak	2	26
Kexak isunengatik	1	5
Trafiko antolamendua eta araudia	45	35
Aparkatzeko erreserba pribatuak eta elbarrientzako txartelak	25	27
Seinaleztapena	6	37
TAO zerbitzua	89	85
Trafiko antolamendua (seinaleak, margoketa,...)	115	4
Garraioa (publikoa, bizikletak...)	113	46
Ibiak	6	17
Beste gai batzuk	142	379
TAO egoiliarren bineta	34	56
Zehaztu gabe	912	635



Kexen, iradokizunen eta kontsulten alderaketa 2016-2017 aldian, zuzendaritzen eta gaien arabera (4)

KEXAK + IRADOKIZUNAK + KONTSULTAK, gaien arabera	2016	2017
Lehendakaritza	381	411
Administrazio elektronikoa eta webgunea	6	7
Esker emateak	4	
Ezkontzak	4	2
Zaborren tasaren inguruko hobaria	39	12
Erregistro gaiekin lotutako kontsultak eta laguntza		18
Edukiontzia marroia / Joko Garbia	52	23
Hasitako izapideen gaineko kontsultak	8	6
D-BIZI		
Datu estatistikoak	34	31
Hauteskundeak	10	
Informazio orokorra	50	46
Izapideei buruzko informazioa	56	57
Danborradako gonbidapenak	2	13
Pertsonen lokalizazioa	18	25
Arreta hobetzea	7	13
Abisuak jasotzeko sistemara harpidetzea	1	3
Txartelak	36	56
Bisita gidatuak	5	
Beste gai batzuk	49	81
Zehaztu gabe		18
Proiektuak eta obrak	145	193
Irisgarritasuna	4	3
Zaratak obra handietan (Tabakalera...)	1	
Beste gai batzuk	94	71
Zehaztu gabe	46	119
Pertsonak	47	75
Udaleko lan eskaintzaren informazioa: oposizioak, lan poltsak,...	5	1
Deialdiei buruzko Informazioa	28	48
Beste gai batzuk	13	14
Zehaztu gabe	1	12
Hirigintza	412	573
Espedienteei buruzko kontsultak	22	8
Informazio orokorra	60	78
Izapideei buruzko informazioa	9	7
Lurralde informazioa	11	4
Hirigintza informazioa	40	54
Hirigintza legezketasuna	16	9
Erabilera aldaketa eskatzea	3	
Informazio eskaera (jardueren araudia, legezketasuna...)	115	175
Ikuskapena eskatzea	2	2
Beste gai batzuk	48	54
Zehaztu gabe	86	182



Kexen, iradokizunen eta kontsulten alderaketa 2016-2017 aldian, zuzendaritzen eta gaien arabera (5)

KEXAK + IRADOKIZUNAK + KONTSULTAK, gaien arabera	2016	2017
Finantza	2.423	2.183
Isunak ordaintzea	274	167
Administrazio elektronikoa	18	8
Gaizki aparkatzea	97	46
Herritarrei arreta ematea	3	4
Bajak, altak eta aldaketak kontagailuetan	69	50
Jardueretako zaborra sailkatzea	11	
Zaborra uraren ordainagirian	1	1
Zerga arloko kontsultak	406	346
Helbideratzeak	31	47
Informazioa zergadunari eta izapideei buruz	34	62
Kontagailuaren irakurketa	18	16
Ordainagiriaren likidazioak	49	24
Bide publikoa okupatzea (terrazak, jai azokak...)	9	1
Kexak isunengatik	2	
OHZ errekgua ezohiko etxebizitzan	72	54
Ordainagiriak	775	715
Kontagailuei lotutako erreklamazioak	24	21
Fakturazioari lotutako erreklamazioak	50	60
Diru sarrera itzultzeko eskabidea	4	2
Zenbatekoa kalkulatzeko eskatzea	206	229
Beste gai batzuk	93	330
Zehaztu gabe	177	
Lege Zuzendaritza	4	3
Donostia Kultura	110	143
Ikastaro eta jardueren buruzko informazioa	2	22
Jaiei buruzko informazioa: datak, programazioak...	9	21
Eragozpenak jai eta ospakizunengatik: zarata...	20	20
Kontzertuak, emanaldiak eta abar eskaintzea.	8	2
Zerbitzuak, ikuskizunak eta abar eskaintzea	1	
Zerbitzuak eta proiektuak eskaintzea	3	2
Jardueren buruzko informazioa eskatzea	23	2
Herritarren eskaerak/proposamenak: kontzertuak...	9	27
Jardueren eskaerak/proposamenak	4	
Beste gai batzuk	23	28
Zehaztu gabe	8	19
San Telmo Museoa	4	4
Victoria Eugenia Antzokia	19	11
Zinea	7	5
Kontzertuak, emanaldiak eta abar eskaintzea.	6	
Herritarren eskaerak/proposamenak: kontzertuak, emanaldiak...	1	
Antzerkia	1	1
Beste gai batzuk	4	5



Kexen, iradokizunen eta kontsulten alderaketa 2016-2017 aldian, zuzendaritzen eta gaien arabera (6)

KEXAK + IRADOKIZUNAK + KONTSULTAK, gaien arabera	2016	2017
Etxegintza Enpresa Erakunde Publikoa	94	138
Etxebizitzak esleitzea	6	13
Eskaeren erregistroari buruzko informazioa	4	9
Alokairuari buruzko informazioa		16
Izapideei buruzko informazioa	15	25
Etxebizitzen mantentze lana	2	
Arreta hobetzea		3
Alokabide zerbitzua	2	2
Etxebizitzen zozketa	2	11
Beste gai batzuk	55	22
Zehaztu gabe	8	37
Udalaren Musika eta Dantza Eskola	13	11
Donostiako Sustapena	59	61
Udaltzaingoa	581	618
Gaizki aparkatzea	84	113
Giza kolektiboen asentamenduak	9	23
Arauz kontrako zirkulazioa: abiadura, bizikletak...	34	49
Hondatzeko zorian dauden eraikinei, abandonatutako ibilgailuei eta abarri lotutako komunikazioa	17	27
Segurtasunik eza / zaintza eskaera	57	59
Eragozpenak zarata, ordutegi, kale musikari eta abarreatatik	48	45
Gizalegearen kontrako jokabideak	112	119
Portaera susmagarriak / delitu portaerak	10	12
Kexak Udaltzaingoaren portaeratik	44	42
Kexak isunengatik	8	7
Beste gai batzuk	158	122
Hezkuntzaren eta Gizarte Sustapenaren Zerbitzua	89	90
Zinea eta giza eskubideak		1
Haurreskolak	3	
Gazteentzako ostatuei buruzko informazioa eta erreserbak	11	10
Lankidetzak eskaintza	25	6
Hautxokoak eta Gaztelekuak	14	14
Beste gai batzuk	26	30
Zehaztu gabe	10	29



Kexen, iradokizunen eta kontsulten alderaketa 2016-2017 aldian, zuzendaritzen eta gaien arabera (7)

KEXAK + IRADOKIZUNAK + KONTSULTAK, gaien arabera	2016	2017
Kirolak Udal Patronatua	246	305
Harpidedunen eta ikastaroetako parte hartzaileen arreta	27	18
Telefono bidezko komunikazioa	3	
Instalazioen ordutegia	2	6
Gorabeherak ikastaroetan eta jardueretan	21	30
Kirol Txartelari buruzko informazioa	43	53
Arazoak webgunean: ikastaroen ordainketak...	6	8
Beste gai batzuk	136	181
Zehaztu gabe	8	9
Polioe Donostiako Hileta Zerbitzuak	15	17
Herri Partaidetza Zerbitzua	14	33
Donostia Turismoa	26	25
Zerbitzuak eta produktuak eskaintzea: sustapenezkoak...		3
Informazioa, planoak eta abar eskatzea	4	3
Beste gai batzuk	22	19
Euskara	49	39
Prebentzio, Su Itzalketa eta Salbamendu Zerbitzua	12	18



ONDORIOAK

- Urtero komunikazioen kopurua handitzeak adierazten du Herritarren postontziaren sistema tresna eraginkorra dela donostiarren eta Udalaren arteko komunikaziorako.
- Internet eta mugikorreko aplikazioa (hau da, teknologia berriak) **erabili dituzte gehien** herritarrek Udalarekin harremanetan jartzeko. Ildo horretan, ikusi da mugikorreko aplikazioa geroz eta gehiago erabiltzen dela; aplikazio horien erabilera hiru puntu igo da 2015eko datuekin alderatuta, eta 5 puntu, 2016koekin alderatuta. Bestalde, herritarren % 17k telefonoa erabili du komunikazio bidetzat.
- Zuzendaritza desberdinetako komunikazioen bolumenari erreparatuz, ikusi dugu **Hiri Mantentze eta Zerbitzuen Zuzendaritza** dela 2017an komunikazio gehien jaso dituen zuzendaritza, aurreko ekitaldietan bezala; jasotako kontsulta, kexa eta iradokizun guztien % **40** hartu ditu. Finantza Zuzendaritzak kontsulta, kexa eta iradokizun guztien % 15,68 jaso ditu, 2016an baino % 4 gutxiago, eta Mugikortasun Zuzendaritzak, berriz, iazko antzeko ehunekoa izan du.
- Erantzunari buruzko datuei dagokionez, lehenbizi adierazi behar da **zuzendaritza gehienek** komunikazioen % **100i erantzun** dietela; gainera, jasotako komunikazio guztiei erantzun dieten zuzendaritzen kopurua nabarmen hazi da 2016koarekin alderatuta.
- **Donostiako Etxegintzak** eta **Alkatetzak** komunikazioen % 80ri erantzun zioten 2016an, eta, 2017an, berriz, jasotako **ia komunikazio guztiei** erantzun diete.
- **Mugikortasun** Zuzendaritzaren erantzun kopuruari dagokionez, **asko hobetu da**; 2016an, komunikazioen erdiari baino apur bat gehixeagori erantzun zitzaion, eta, 2017an, berriz, komunikazioen % 75 ingururi.



- **Hiri Mantentze eta Zerbitzuen** Zuzendaritzaren erantzun-mailari erreparatuz, nabarmendu behar da, jasotako eskaeren kopurua % 25¹ hazi arren, 2016ko antzeko ehunekoa izan dela erantzundako komunikazioetan, 2017an kexen %80ri iradokizunenen 75%i eta kontsulten %87ri erantzun diotelarik.
- Amaitzeko, erantzunen datuei dagokienez, eta taulan ikus daitekeen bezala, **kexen % 84ri, iradokizunen % 80ri eta kontsulten % 95i** erantzun zaie 2017an, 2016an kexen %80ri, iradokizunen %80ri eta kontsulten %93,5ri erantzun zelarik.
- Gaiaren araberrako datuei dagokienez, Hiri Mantentze eta Zerbitzuen Zuzendaritzan, identifikatutako kontsulten, kexen eta iradokizunen % 20 baino gutxiago izan dira **parke eta lorategiekin** eta **inausketa eta zuhaitz mozketarekin** lotutako gaiak. Inausketekin eta zuhaitz mozketarekin lotutako komunikazioak ugaritzea eta, ostera, parke eta lorategiei dagozkien komunikazioak gutxitzea sailkapen berriak eragin du; sailkapen berri horri esker, bi gaiak bereizten dira orain. Halaber, herritarren aldetik kritika ugari jasotzen jarraitzen dute **egoera txarrean dauden espaloi eta errepideekin**, hondakinen **edukiontziekin**, bide publikoen **garbiketarekin** eta **argiztapenarekin** lotutako gaiek.
- Mugikortasun Zuzendaritzari dagokionez, identifikatutako komunikazioen % 11 **aparkalekuekin** eta **gaizki aparkatzearekin** loturiko gaiei dagozkie, eta % 5, **TAO zerbitzuarekin** lotutako gaiei.
- Ingurumen Zuzendaritzan, komunikazioen % 28 **arratoi, uso, katu eta abarren inguruko salaketak** dira; Finantza Zuzendaritzan, berriz, eskaeren % 33 **ordainagiriekin** lotuta daude, eta % 16, **zergen inguruko kontsultekin**.
- Azkenik, Udaltzaingoari dagokionez, **gizalegearen kontrako jokabideekin** nahiz **gaizki aparkatzearekin** lotutako kontsultak, kexak eta iradokizunak jasotako komunikazioen % 19 eta % 18 izan dira, hurrenez hurren.

¹ Hiri Mantentze eta Zerbitzuen Zuzendaritzak 4.540 kexa, kontsulta eta iradokizun jaso zituen 2016an, eta 5.623 2017an.



HOBETZEKO PROPOSAMENAK

- 2018rako hobekuntza proposamena, kexa, iradokizun eta kontsulten kudeaketaren ikuspegitik baino gehiago, Udal Administrazioaren gardentasun ikuspegitik aurkezten da.

Hau honela, "Hiritarraren Karpeta" barruan dagoen "Nire izapideak" atalean, hiritarrek aurkezturiko eskaeren jarraipena egiteko aukera eskaintzen da, bertara iristeko dagokion identifikazio elektronikoa erabili behar delarik

Hobekuntza proposamen hau 2018ko lehen hiruhilekoan txertatu da; dagoeneko, hiritarren eskura dagoen arren, egokiak ikusten diren hobekuntzak txertatuko dira.

- Bestalde, Donostiako Udaletxera kontsultak, kexak eta iradokizunak bidaltzeko aukera ematen duen APPa sustatzeko, 2017an Hiritarren Postontzia erabili duten pertsonen artean komunikazio kanpaina indarrean jarriko da.
- Hiritarren Postontziaren kudeaketaren ikuspegitik, gaiaren araberrako sailkapena hobetzeko helburua dela eta, *Udal!nfon*, komunikazioa esleitzeko momentuan gaia txertatzeko esfortzua egingo da, dagokien Zuzendaritzari lan hau gutxituz.
- Halaber, erantzukizun maila ikusita, lana, %90 edo gehiago mantentzeko egingo da, eskariaren igoerei aurre gin ahal izateko, Udal Departamentuen prozedurak hobetuz.



Herritarrentzako Arreta
Atención Ciudadana