DONOSTIA
SAN SEBASTIÁN
UDALINFO

Herritarrentzako Arreta
Atención Ciudadana

Easo, 41 | Tel. 010 - 943481000 | udalinfo@donostia.eus | www.donostia.eus
20006 Donostia / San Sebastián

HERRITARREN POSTONTZIA
2018 ko DATUAK

10740n XVII

Hiritarren Arretarako Zerbitzua
Donostia, 2019ko martxoa

ARGIBIDEA	Orrialdea
Sarrera	3
Datu globalak, eskaera-arrazoiaren araberakoak	4
Datu globalak sarbidearen araberakoak	5
Datu globalak, eskaera-arrazoiaren eta udal zuzendaritzaren araberakoak	6
Datuak, udal zuzendaritzaren eta izapidetze-egoeraren araberakoak	7
Datuak, gaiaren araberakoak	15
Ondorioak	23
Hobetzeko proposamenak	25

SARRERA

Dokumentu honek 2018an Herritarren Postontziaren bidez jaso eta zuzendaritza eskudunek, informatika aplikazio egokiaren bitartez, kudeatu dituzten komunikazioei buruzko datuak biltzen ditu. Hala ere, adierazi behar dugu herritarrek Udalarekin duten harremana txosten honetan jasotzen dena baino harago doala, beste bide batzuk ere bailatzen baitira horretarako.

www.donostia.eus webguneko *Herritarren Postontzia*ren bidez, herritarrak Udalarekin harremanetan jar daitezke beren kontsultak, kexak eta iradokizunak helarazteko, eta informazioa ere eska dezakete. Beraz, Postontzia tresna egokia da komunikazioa eta parte hartzea indartzeko, eta aukera ematen dio Udalari herritarrek zer kezka eta proposamen dituzten jakiteko.

Sistemaren oinarrian den aplikazio informatikoaren bidez, herritarrengandik jasotako mezuak udal zuzendaritza eskudunetara bideratzen dira, eskakizunak ebatzi eta/edo erantzun ditzaten, eta *Udal!nfo* Herritarren Arretarako Zerbitzua arduratzen da koordinazio lana egiteaz, eskaerak dagozkien zuzendaritzetara bidaliz.

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

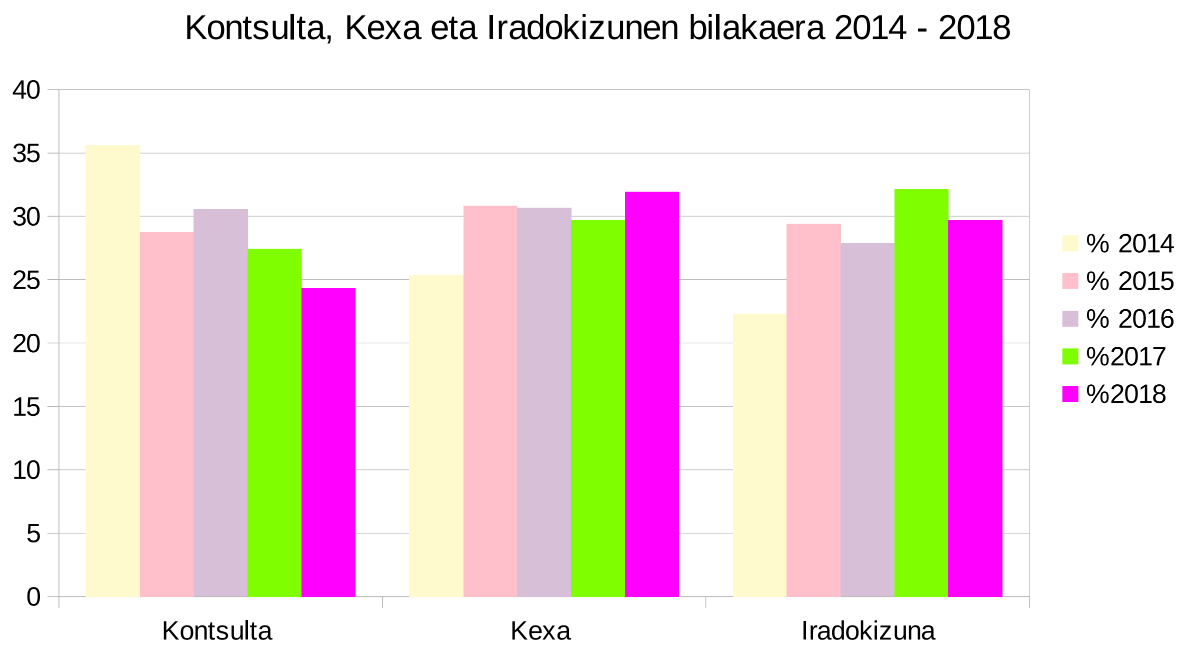
Aurreko urteetako txostenetan bezala, kexa eta iradokizunei buruzko datuez gain, kontsultei buruzkoak ere jaso dira. Hiru motibo horiek osatzen dute *Herritarren Postontziaren* bidez jasotako komunikazio guztien % 90, gutxi gorabehera.

DATU GLOBALAK, ESKAERA ARRAZOIAREN ARABERAKOAK

2018. urtean, **17.274** komunikazio jaso dira guztira, 2017an baino 1.693 gehiago (urte hartan, 15.581 komunikazio jaso ziren); jasotako 1.693 komunikazio horiek, ehunekotan, % 10 baino pixka bat gehiago dira, 2017koekin alderatua.

Erantsitako taulan, **2014tik 2018ra bitartean** jasotako komunikazioen bilakaera ageri da, balio absolutuetan nahiz ehunekotan, eta komunikazioaren arrazoi edo motiboaren arabera bereizita daude. Bestalde, adierazpen grafikoan, aipatutako aldian, kontsultek, kexek eta iradokizunek zer bilakaera izan duten ikus daiteke.

	2014	%	2015	%	2016	%	2017	%	2018	%
Esker ona	163	1,59	152	1,41	198	1,42	175	1,12	181	1,04
Kontsulta	3.645	35,63	3.078	28,73	4.233	30,54	4.280	27,46	4.284	24,33
Informaczio públkoa					29	0,19	33	0,21	25	0,14
Jakinarazpena	199	1,94	120	1,12	121	0,88	106	0,68	92	0,53
Partea	1.009	9,86	739	6,90	834	6	1.133	7,27	1.790	10,36
Kexa	2.597	25,38	3.304	30,84	4.252	30,68	4.629	29,70	5.524	31,97
Erreklamazioa	335	3,35	168	1,56	327	2,35	212	1,36	248	1,43
Iradokizuna	2.282	22,30	3.149	29,40	3.862	27,87	5.013	32,17	5.129	29,69
Komunikazioak guztira	10.230		10.710		13.856		**15.581**		**17.274**	



Herritarrentzako Arreta
Atención Ciudadana

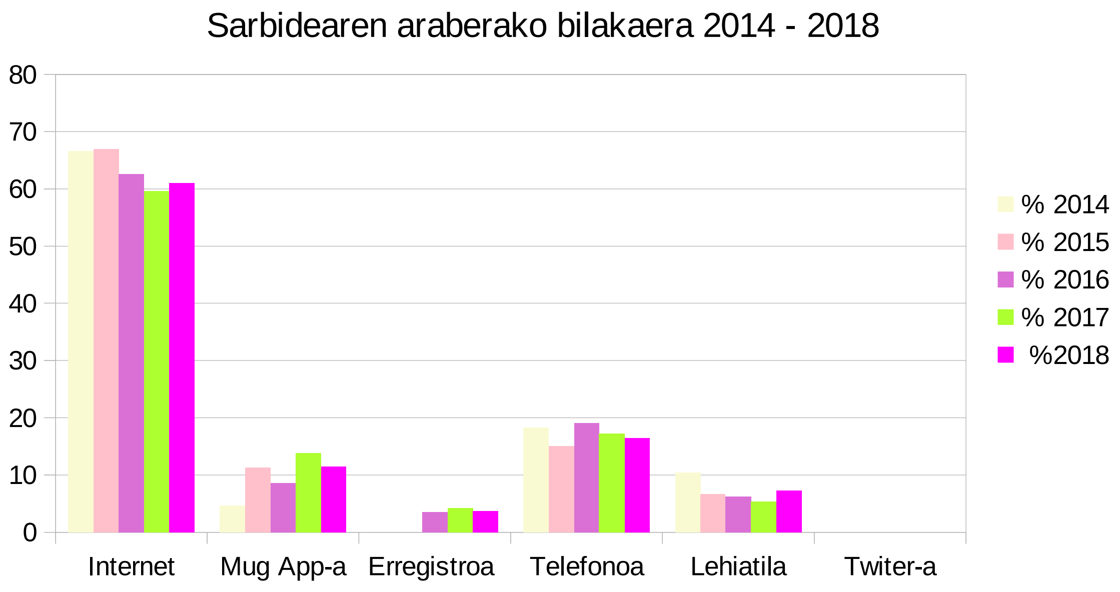
DATU GLOBALAK, SARBIDEAREN ARABERAKOAK

Aurreko urteetan bezala, teknologia berrien arloko baliabideak erabili dituzte gehien herritarrek Udalarekin harremanetan jartzeko. Hala, 2018an, komunikazioen ia % 75 Internet bidez eta mugikorreko aplikazioen bitartez egin dira. Bestalde, erabiltzaileen % 16,47k, beren komunikazioak egiteko 010 zerbitzura deitu dute.

Grafikoan ageri da, 2014. eta 2018. urteen artean, harremanetarako erabilitako bideek zer bilakaera izan duten.

Komunikazioak guztira 2014-2018 aldian, sarbideen arabera

	2014	**%**	**2015**	**%**	**2016**	**%**	**2017**	**%**	**2018**	**%**
Internet	6.820	66,66	7.174	66,98	8.669	62,56	9.290	59,62	10.542	61
Mug App-a	474	4,63	1.212	11,31	1.193	8,60	2.158	13,85	1.991	11,52
Erregistroa					490	3,53	654	4,19	642	3,71
Telefonoa	1.872	18,29	1.608	15,01	2.637	19,03	2.679	17,19	2.846	16,47
Lehiatila	1.064	10,40	714	6,6	867	6,25	830	5,32	1.253	7,25
Twiter-a			2							
totales	10.230		10.710		13.856		**15.581**		**17.274**	



DATU GLOBALAK, ESKAERA-ARRAZOIAREN ETA UDAL ZUZENDARITZAREN ARABERAKOAK

Beheko taulan bildu dira udal zuzendaritzei, erakunde autonomoei eta udal sozietate publikoei dagozkien 2017 eta 2018ko **kontsultak, iradokizunak** eta **kexak**. Datu horien arabera, Hiri Mantentze eta Zerbitzuen Zuzendaritzak jaso ditu 2018an egindako kontsulta, kexa eta iradokizun guztien % 43. Gero datoz Mugikortasun Zuzendaritza, komunikazioen % 13’65ekin, eta Finantza Zuzendaritza, % 10’75ekin.

Kontsultak, kexak eta iradokizunak 2017-2018 aldian

2017					
	Cons	**Sug**	**Que**	**total**	**%**
Hiri Mantentze ..	611	2.749	2.263	5.623	40,38
Finantza Zuz.	1.766	251	166	2.183	15,68
Mudikortasuna	278	694	677	1.649	11,84
Udaltzaingoa	70	145	403	618	4,43
Lehendakaritza	335	110	128	573	4,11
Hirigintza	96	209	190	495	3,55
Ingurumena	308	58	45	411	2,95
D.Kirola	116	100	89	305	2,19
Alkatetza	105	42	88	235	1,68
Obra eta Proiek.	34	96	63	193	1,38
Dkultura	54	53	37	144	1,03
Etxegintza	98	13	27	138	0,99
Hezkuntza eta...	42	75	19	136	0,97
D. Sustapena	51	22	17	90	0,64
Gizarte Ekintza	3	6	68	77	0,55
D. TIK	69	4	2	75	0,53
Euskara Z.	22	24	15	61	0,43
Pertsonak	16	13	21	50	0,35
D. Turismoa	10	3	26	39	0,28
V Eugenia	15	12	6	33	
Su Itzalketa	13	6	6	25	
Musika e.	14	3	1	18	
Polloe	12	4	1	17	
San Telmo	4	1	6	11	
Anoeta K	2	6	3	11	
Z. Juridikoa		3		3	
DBus	2	1		3	
Partaidetza	2			2	
Baztertuak	132	310	262	704	
Guztira 2017	**4.280**	**5.013**	**4.629**	**13.922**	

2018					
	Cons	**Sug**	**Que**	**total**	**%**
Hiri Mantentze ..	838	2.873	2.731	6.442	43,13
Mudikortasuna	368	766	906	2.040	13,65
Finantza Zuz.	1.169	250	187	1.606	10,75
Hirigintza	604	96	170	870	5,82
D.Kirol	94	198	367	658	4,40
Lehendakaritza	381	114	88	583	3,90
Udaltzaingoa	97	137	334	568	3,80
Ingurumena	113	199	196	508	3,40
Obra eta Proiek.	71	50	74	195	1.30
DKultura	62	59	53	174	1,16
Alkatetza	50	26	40	116	0,77
Etxegintza	59	13	24	96	0,64
D. TIK	34	36	14	84	0,56
Euskara Z.	19	11	41	71	0,47
Hezkuntza eta...	43	18	9	70	0,46
Pertsonak	50	4		54	
D. Sustapena	25	20	25	70	
Gizarte Ekintza	41	7	21	69	
Partaidetza	21	6	6	33	
D. Turismoa	11	6	6	23	
Su itzalketa	9	6		15	
Polloe	14	4	3	21	
Musika E.		3	6	9	
San Telmo	4	1	3	8	
V Eugenia	5	2		7	
Z. Juridikoa	3		2	5	
Anoeta K		1		1	
DBus			1		
Baztertuak	100	223	217	540	
Guztira 2018	**4.284**	**5.129**	**5.524**	**14.936**	

DATUAK, UDAL ZUZENDARITZAREN ETA IZAPIDETZE-EGOERAREN ARABERAKOAK

Hurrengo orrialdeetan ageri diren tauletan, 2017 eta 2018an udal zuzendaritzek jasotako kontsulta, kexa eta iradokizunei emandako erantzunei buruzko datuak ematen ditugu, alderatuta.

Aurreko txostenetan bezala, zuzendaritzen datu globalak aurkeztu ditugu, zuzendaritza bakoitza osatzen duten unitateei dagozkienak zehaztu gabe, bi urtetako izapide-bolumena alderatze aldera. Horrela, **amaitutako eta amaitu gabeko kontsulta, kexa eta iradokizunen** kopuru absolutuak eta erlatiboak ematen ditugu, udal zuzendaritza eta erakunde bakoitzeko. Datuok erakusten dutenez, zuzendaritza gehienek erantzuten diete ia komunikazio guztiei.

Hiri eta Mantentze Zerbitzuen Zuzendaritzak pixka bat behera egin du bere erantzun-mailan, baina kontuan hartu behar da 2017an baino komunikazio gehiagori erantzun diola. Mugikortasunaren kasuan, berriz, erantzun-maila 2017koaren antzekoa bada ere, Zuzendaritzak 204 komunikazio gehiagori erantzun dio, guztira.

Proiektu eta Obrek komunikazioen % 80ri, ia, erantzun zion 2017an, baina, 2018an, kexa, iradokizun eta kontsulten erdiari baino gutxiagori bakarrik. Donostiako Sustapenaren eta Herri Partaidetza Zerbitzuaren erantzun-bolumena ere jaitsi da 2018an.

Atalaren amaieran, 2015etik 2018ra bitartean izandako kexen, iradokizunen eta kontsulten erantzun-mailak aurkeztu ditugu, alderatuta; bertan ikus daitekeen moduan, 2018an, kexen % 77ri, iradokizunen % 73ri eta kontsulten % 90ri erantzun zaie.

Kexen alderaketa 2017-2018 Zuzendaritzen eta izapidetze egoeraren arabera (1)

AMAITUTAKO ETA AMAITU GABEKO KEXEN ALDERAKETA 2017-2018 ALDIA						
	2017			2018		
		total	% fin		total	% fin
Alkatetza		88			40	
Amaituak	87		100	30		75
Amaitu gabe	1			10		
Anoeta Kiroldegia						
Amaituak						
Donostia TIK		19			14	
Amaituak	17		90	13		93
Amaitu gabe	2			1		
Gizarte Ekintza		21			21	
Amaituak	17		81	20		95
Amaitu gabe	4			1		
Hiri Mantentze eta Z		2.263			2.731	
Amaituak	1.805		80	1.926		70
Amaitu gabe	458			805		
Ingurumena		190			196	
Amaituak	181		95	181		92
Amaitu gabe	9			15		
Mugikortasuna		677			906	
Amaituak	498		74	659		73
Amaitu gabe	179			247		
Lehendakaritza		45			88	
Amaituak	41		91	83		94
Amaitu gabe	4			5		
Obra eta proiektuak		63			74	
Amaituak	49		78	31		42
Amaitu gabe	14			43		
Pertsonak		2				
Amaituak	2		100			
Amaitu gabe						
Hirigintza		128			170	
Amaituak	88		69	100		59
Amaitu gabe	40			70		
Finantza Z.		166			187	
Amaituak	161		97	182		97
Amaitu gabe	5			5		
D.Kultura		37			53	
Amaituak	34		92	50		94
Amaitu gabe	3			3		
San Telmo					3	
Amaituak				1		33
Amaitu gabe				2		
Victoria Eugenia		3				
Amaituak	2		67			
Amaitu gabe	1					

Kexen alderaketa 2017-2018 Zuzendaritzen eta izapidetze egoeraren arabera (2)

AMAITUTAKO ETA AMAITU GABEKO KEXEN ALDERAKETA 2017-2018 ALDIA

		2017			2018		
			total	% fin		total	% fin
Etxegintza			27			24	
	Amaituak	25		93	23		96
	Amaitu gabe	2			1		
Musika E			6			6	
	Amaituak	6		100	6		100
	Amaitu gabe						
Donostia Sustapena			15			25	
	Amaituak	15		100	17		68
	Amaitu gabe				8		
Udaltzaingoa			403			334	
	Amaituak	403		100	334		100
	Amaitu gabe						
D. Kirola			89			367	
	Amaituak	85		96	344		94
	Amaitu gabe	4			23		
Polloe			1			3	
	Amaituak	1		100	3		100
Donostia Turismo			6			6	
	Amaituak	6		100	5		83
	Amaitu gabe				1		
Hezkuntza			17			9	
	Amaituak	15		90	7		77
	Amaitu gabe	2			2		
DBus			68			1	
	Amaituak	60		90	1		100
	Amaitu gabe	8					
Partaidetza.			6			6	
	Amaituak	6		100	1		17
	Amaitu gabe				5		
Euskera Z.			26			41	
	Amaituak	26		100	38		92
	Amaitu gabe				3		
Su itzalketa			1				
	Amaituak	1		100			
Lege Z.						2	
	Amaituak						
	Amaitu gabe				2		
Baztertuak		262	262		217	217	
Kexak guztira 2017 – 2018			**4.629**			**5.524**	

Iradokizunen alderaketa 2017-2018 Zuzendaritzen eta izapidetze egoeraren arabera (1)

AMAITUTAKO ETA AMAITU GABEKO IRADOKIZUNEN ALDERAKETA 2017 - 2018

		2017			2018		
			total	% fin		total	% fin
Alkatetza			42			26	
	Amaituak	38		90	23		88
	Amaitu gabe	4			3		
Anoeta Kiroldegia			3			1	
	Amaituak				1		100
	Amaitu gabe	3					
Donostia TIK			75			36	
	Amaituak			98	34		94
	Amaitu gabe	73			2		
Gizarte Ekintza			13			7	
	Amaituak	12		93	6		85
	Amaitu gabe	1			1		
			2.749			2.873	
Hiri M. Eta Zerbi	Amaituak	2.068		75	1.899		66
	Amaitu gabe	681			974		
Ingurumena			209			199	
	Amaituak	203		97	190		95
	Amaitu gabe	6			9		
Mugikortasuna			694			766	
	Amaituak	456		66	485		63
	Amaitu gabe	238			281		
Lehendakaritza			58			114	
	Amaituak	52		90	103		90
	Amaitu gabe	6			11		
Obra eta Proektuak			96			50	
	Amaituak	73		76	13		26
	Amaitu gabe	23			37		
Pertsonak			4			4	
	Amaituak	4		100	4		100
Hirigintza			110			96	
	Amaituak	64		58	68		70
	Amaitu gabe	46			28		
Finantza Z.			251			250	
	Amaituak	245		98	245		98
	Amaitu gabe	6			5		
Lege Z.			1				
	Amaitu gabe	1					
D.Kultura			53			59	
	Amaituak	50		94	58		98
	Amaitu gabe	3			1		
San Telmo						1	
	Amaituak				1		100
Victoria Eugenia			6			2	
	Amaituak	6		100	2		100

Iradokizunen alderaketa 2017-2018 Zuzendaritzen eta izapidetze egoeraren arabera (2)

AMAITUTAKO ETA AMAITU GABEKO IRADOKIZUNEN ALDERAKETA 2017- 2018

		2017			2018		
			total	% fin		total	% fin
Etxegintza			13			13	
	Amaituak	13		100	13		100
	Amaitu gabe						
Musika E.			1			3	
	Amaituak	1		100	3		100
	Amaitu gabe						
D. Sustapena			24			20	
	Amaituak	24		100	15		75
	Amaitu gabe				5		
Udaltzaingoa			145			137	
	Amaituak	145		100	137		100
	Amaitu gabe						
D. Kirolak			100			198	
	Amaituak	91		91	189		95
	Amaitu gabe	9			9		
Polloe			4			4	
	Amaituak	4		100	4		100
D. Turismo			6			6	
	Amaituak	6		100	5		83
	Amaitu gabe				1		
Hezkuntza			22			18	
	Amaituak	21		96	17		94
	Amaitu gabe	1			1		
Euskara			3			11	
	Amaituak	2		66	11		100
	Amaitu gabe	1					
Su itzalketa			3			6	
	Amaituak	3		100	6		100
	Amaitu gabe						
DBus			6				
	Amaituak	5					
	Amaitu gabe	1					
Partaidetza			12			6	
	Amaituak	12		100	5		83
	Amaitu gabe				1		
Baztertuak		310	310		223	223	
Guztira Iradokizunak 2017 - 2018			**5.013**			**5.129**	

Kontsulten alderaketa 2017-2018 Zuzendaritzen eta izapidetze egoeraren arabera (1)

AMAITUTAKO ETA AMAITU GABEKO kONTSULTEN ALDERAKETA 2017 – 2018 ALDIA

		2017			2018		
			total	% fin		total	% fin
Alkatetza			105			50	
	Amaituak	104		99	44		88
	Amaitu gabe	1			6		
Anoeta Kiroldegia							
Donostia TIK			42			34	
	Amaituak	42		100	33		97
	Amaitu gabe				1		
Gizarte Ekintza			16			41	
	Amaituak	16		100	40		97
	Amaitu gabe				1		
Hiri Mantentze eta Z.			611			838	
	Amaituak	534		87	634		75
	Amaitu gabe	77			204		
Ingurumena			96			113	
	Amaituak	86		90	103		91
	Amaitu gabe	10			10		
Mugikortasuna			278			368	
	Amaituak	230		83	280		76
	Amaitu gabe	48			88		
Lehendakaritza			308			381	
	Amaituak	299		97	368		96
	Amaitu gabe	9			13		
Obra eta Proiektuak			34			71	
	Amaituak	28		82	48		67
	Amaitu gabe	6			23		
Pertsonak			69			50	
	Amaituak	69		100	49		98
	Amaitu gabe				1		
Hirigintza			335			604	
	Amaituak	283		84	535		88
	Amaitu gabe	52			69		
Finantza Z.			1.766			1.169	
	Amaituak	1.762		100	1.161		99
	Amaitu gabe	4			8		
Lege Z.			2			3	
	Amaituak				3		100
	Amaitu gabe	2					
D.Kultura			54			62	
	Amaituak	51		95	59		95
	Amaitu gabe	3			3		
San Telmo			2			4	
	Amaituak	2		100	3		75
	Amaitu gabe				1		
Victoria Eugenia			2			5	
	Amaituak	2		100	4		80
	Amaitu gabe				1		

Kontsulten alderaketa 2017-2018 Zuzendaritzen eta izapidetze egoeraren arabera (2)

AMAITUTAKO ETA AMAITU GABEKO kONTSULTEN ALDERAKETA 2017 – 2018 ALDIA

		2017			2018		
			total	% fin		total	% fin
Etxegintza			98	100		59	
	Amaituak	97			59		100
	Amaitu gabe	1					
Musika E.			4				
	Amaituak	4		100			
	Amaitu gabe						
D. Sustapena			22			25	
	Amaituak	22		100	21		84
	Amaitu gabe				4		
Udaltzaingoa			70			97	
	Amaituak	70		100	97		100
	Amaitu gabe						
D. Kirolak			116			94	
	Amaituak	115		100	91		97
	Amaitu gabe	1			3		
Polloe			12			14	
	Finalizadas	12		100	14		100
D. Turismoa			13			11	
	Amaituak	13		100	11		100
	Amaitu gabe						
Hezkuntza...			51			43	
	Amaituak	49		96	41		95
	Amaitu gabe	2			2		
Euskara			10			19	
	Amaituak	10		100	19		100
	Amaitu gabe						
Su itzalketa			14			9	
	Amaituak	14		100	9		100
	Amaitu gabe						
DBus			3				
	Amaituak	2		66			
	Amaitu gabe	1					
Partaidetza			15			21	
	Amaituak	15		100	18		86
	Amaitu gabe				3		
Baztertuak		132	132			100	
Kontsultak guztira 2017 - 2018			**4.280**			**4.284**	

Amaitutako eta amaitu gabeko kexak, iradokizunak eta kontsultak 2015 – 2018 aldian

		2015	2016	2017	2018
Kexak					
	Amaituak	2.428 (%73,4)	3.383 (%80)	3.893 (%84)	4.272 (%77,23)
	Amaitu gabe	876	869	736	1.253
		3.304	**4.252**	**4.629**	**5.524**
Iradokizunak					
	Amaituak	2.223 (%70,5)	3.111 (%80)	3.981 (%80)	3.758 (%73,26)
	Amaitu gabe	926	751	1.032	1.371
		3.149	**3.862**	**5.013**	**5.129**
Kontsultak					
	Amaituak		3.954 (%93,5)	4.063 (%95)	3.836 (%90)
	Amaitu gabe		279	217	448
			4.233	**4.280**	**4.284**

DATUAK, GAIAREN ARABERAKOAK

Hurrengo tauletan, 2017 eta 2018 urteetan zuzendaritza bakoitzean izandako **kontsulta, kexa eta iradokizunak** gaiaren arabera bildu eta alderatu ditugu.

2017an bezala, Hiri Mantentze eta Zerbitzuen Zuzendaritzan, **parke eta lorategiei** lotutako gaiak azaltzen dira gehien −identifikatutako kontsulten, kexen eta iradokizunen % 21eraino iristen dira−. **Edukiontziei** buruzko komunikazioak % 10eraino iristen dira. **Bide garbikuntza eta argiteriari** buruzkoak, berriz, %7raino.

Ondoren, **egoera txarrean dauden espaloi eta errepideek** kritika ugari jasotzen dute herritarren aldetik, bai eta **hiri-altzariek** ere.

Nolanahi izanda ere, hainbat gairi buruzko komunikazioetan izan den igoera interpretatzeko, kontuan hartu behar da, 2018an, Hiri Mantentze eta Zerbitzuen Zuzendaritzan jasotako gaien ia % 90 sailkatu direla, eta 2017an, berriz, % 66 bakarrik sailkatu zirela.

Telefono bidezko Arreta Zerbitzuak (010) laguntza handia ematen du erregistratutako gaiak askoz hobeto sailkatzen. Izan ere, zerbitzu horrek komunikazioak sailkatzen ditu zuzendaritza eskudunei esleitu aurretik. 2017ko Herritarren Postontziari buruzko txostenean jaso zen hobekuntza-ekimen hori, proposamenen atalean.

Mugikortasun Zuzendaritzari dagokionez, **aparkalekuei eta arauz kontrako aparkatzeei** lotutako gaiak, bai eta TAO zerbitzuari lotutakoak dira gehien jasotzen direnak.

Zuzendaritza honetan asko igo dira bizikleta-aparkalekuei, hiri-altzariei giltzarrapoarekin lotutako bizikletei, arauz kontrako zirkulazioari, seinaleztapenari eta semaforoei lotutako komunikazioak. Trafikoa arautzeari buruzkoak, berriz, jaitsi egin dira.
Ingurumen Zuzendaritzan, bestalde, identifikatutako kontsulten, kexen eta iradokizunen % 21 **arratoi, uso, katu eta abarren** inguruko salaketak dira… Gero eta gehiago dira klima-aldaketari eta biodibertsitateari buruzkoak.

Hirigintza Zuzendaritzan, espedienteei buruzko kontsultak ia % 30 baino igo dira, 2017. urtearen aldean. Finantza Zuzendaritzan, berriz, **ordainagiriei eta zerga-kontsultei** buruzko eskabideak 2017an baino gutxiago izan dira, baina arauz kontrako aparkatzeei buruzkoak, berriz, igo egin dira.

Kexen, iradokizunen eta kontsulten alderaketa 2017 – 2018 zuzendaritzen eta gaien arabera (1)

KEXAK + IRADOKIZUNAK + KONTSULTAK, gaien arabera	2017	2018
Alkatetza	**235**	**116**
Gai politikoak	1	1
Hiriaren gaineko kontuak	29	
Azpiegitura eta proeiktu berriak	9	2
Zorionak eta esker onak	5	
Harreman publikoak	20	16
Hitzorduak eskatzea	10	2
Udalaren egutegia	6	5
Beste gai batzuk	21	15
Zehaztu gabe	22	75
Anoeta Kiroldegia	**3**	**1**
		1
Donostia TIK	**121**	**84**
Arazoak web gunean	53	56
Hiritarren karpeta	4	
Open Data		1
Beste gai batzuk	19	20
Zehaztu gabe	45	7
DBus	**77**	**1**
Lineak	2	
Mugi txartela	**57**	
Beste gai batzuk	18	1
Gizarte Ekintza	**50**	**69**
Zahar egoitzak		2
Premiazko laguntzak eskatzea	6	13
Kontaktu eskaerak	7	16
Laguntzei buruzko informazioa, baliabideak...	8	14
Beste gai batzuk	29	24

Kexen, iradokizunen eta kontsulten alderaketa 2017 – 2018 zuzendaritzen eta gaien arabera (2)

KEXAK + IRADOKIZUNAK + KONTSULTAK, gaien arabera	2017	2018
Hiri Mantentze eta Zerbitzuak	**5.623**	**6.441**
Espaloia egoera txarrean	**226**	**250**
Argiteria publikoa	**252**	**446**
Zaborren tasaren inguruko hobaria	22	153
Hondartzetako aldagelak	39	46
Galtzadak egoera txarrean	**116**	**267**
Edukiontziak	**350**	**655**
Edukiontzi marroia / Joko Garbia	7	42
Komun publikoak	32	30
Iturri publikoak	84	75
Ur isuriak	19	31
Gorabehera osatugabea	29	36
Informazioa orokorra eta izapideei buruzko informazioa	13	4
Hondartzetako instalazioak eta jarduerak	2	6
Eraikinen fatxaden garbiketa	14	53
Bide publikoen garbiketa	**292**	**443**
Hondartzen garbiketa eta mantentze lanak	6	31
Bide publikoen mantentze lanak	10	6
Arreta hobetzea	1	1
Hiri Altzariak eta igogailuak	95	242
Ondatutako hormak		27
Haur parkeak	41	81
Parkeak eta lorategiak	**396**	**1.375**
Espaloien lurra ondatuta		**25**
Kaleetako plakak	3	5
Hondartzak		**57**
Txakurrak hondartzetan	8	13
Inausketa eta zuhaitz mozketa	694	6
Birziklatzea	7	50
Zabor bilketa	36	157
Saretak, hustubideak, kutxatilak…	11	31
Ibilgailuak erretiratzea	11	14
Saneamendua	94	88
Hondartzetako zerbitzuak eta jarduerak	60	16
Hustubideak	28	47
Edateko uraren hornidura	30	29
Erregistro estalkiak	43	41
Toldoak eta eguzkitakoak	7	75
Espazio publikoen erabilera.	99	126
Ostalaritzako terrazak	120	133
Irisgarritasuna	14	39
Bide publikoak	58	83
Beste gai batzuk	408	533
Zehaztu gabe	1.846	573

Kexen, iradokizunen eta kontsulten alderaketa 2017 – 2018 zuzendaritzen eta gaien arabera (3)

KEXAK + IRADOKIZUNAK + KONTSULTAK, gaien arabera	2017	2018
Ingurumena	**495**	**508**
Konpostajea, birziklatzea, etxeko hondakin arriskutsuen bilketa ..	5	14
Salaketak arratoi, uso, katu eta abarrengatik	**139**	**110**
Eragozpenak zarata, usain, isuri eta kutsaduragatik	**59**	**48**
Eragozpenak jardueren zarata, usain eta abarrengatik	4	32
Produktuen eta zerbitzuen eskaintza	2	1
Hainbat gai: ordutegiak, edukierak, neurri zuzentzaileak…	9	3
Hainbat gai: biodibertsitatea, klima aldaketa, urak…	19	**85**
Jarduerei buruzko informazio eta arautegi eskaera	5	3
Osasun publikoari buruzko informazio/arautegi eskaera	18	16
Animalien ongizateari buruzko informazio/arautegi eskaera	69	22
Zehaztu gabe	166	174
Mugikortasuna	**1.649**	**2.041**
Irisgarritasuna	3	13
Mugikortasun agenteak	13	10
Bizikleta aparkalekuak	6	**32**
Gaizki aparkatzea	55	25
Herritarrak artatzea	7	11
Abiadura murrizteko bandak		17
Hiri altzairuetan lotutako bizikletak		**38**
Bidegorriak	18	22
Arauz kontrako zirkulazioa: abiadura, bizikletak…	6	**59**
D-BIZI	14	23
D-Bus		
Trafikoko arau hausteak	18	
Ibilgailuen aparkalekuak	**125**	**331**
Informazioa herritarrei	5	16
Hiri altzariak (markesinak, ispiluak…)	7	29
Trafiko aldaketak		2
Udal aparkalekuak	19	31
Oinezkoentzako eremuak ezartzea	1	
Piboteak	26	34
Kexak isunengatik	5	30
Trafiko antolamendua eta araudia	35	14
Aparkatzeko erreserba pribatuak eta elbarrientzako txartelak	27	32
Seinaleztapena	37	104
TAO zerbitzua	**85**	**210**
Trafiko antolamendua (seinaleak, margoketa,…)	4	7
Semaforoak		53
Garraioa (publikoa, bizikletak…)	46	34
Ibiak	17	12
TAO egoiliarren bineta	56	52
Beste gai batzuk	379	248
Zehaztu gabe	635	555

Kexen, iradokizunen eta kontsulten alderaketa 2017 – 2018 zuzendaritzen eta gaien arabera (4)

KEXAK + IRADOKIZUNAK + KONTSULTAK, gaien arabera	2017	2018
Lehendakaritza	**411**	**583**
Administrazio elektronikoa eta webgunea	7	**146**
Esker emateak		
Ezkontzak	2	2
Zaborren tasaren inguruko hobaria	12	3
Erregistro gaiekin lotutako kontsultak eta laguntza	18	
Edukiontzi marroia / Joko Garbia	23	23
Hasitako izapideen gaineko kontsultak	6	11
D-BIZI		
Datu estatistikoak	31	15
Hauteskundeak		
Informazio orokorra	46	59
Izapideei buruzko informazioa	57	
Danborradako gonbidapenak	13	
Pertsonen lokalizazioa	25	12
Arreta hobetzea	13	18
Posta bidalketen arazoak		33
Abisuak jasotzeko sistemara harpidetzea	3	4
Txartelak	56	48
Bisita gidatuak		
Beste gai batzuk	81	189
Zehaztu gabe	18	20
Proiektu eta Obrak	**193**	**195**
Pertsonak	**75**	**54**
Udaleko lan eskaintzaren informazioa: oposizioak, lan poltsak,…	1	4
Deialdiei buruzko Informazioa	**48**	**19**
Beste gai batzuk	14	14
Zehaztu gabe	12	17
Hirigintza	**573**	**870**
Espedienteei buruzko kontsultak	8	**256**
Informazio orokorra	78	97
Izapideei buruzko informazioa	7	16
Lurralde informazioa	4	2
Hirigintza informazioa	54	62
Hirigintza legezkotasuna	9	12
Erabilera aldaketa eskatzea		1
Informazio eskaera (jardueren araudia, legezkotasuna…)	**175**	**244**
Ikuskapena eskatzea	2	2
Beste gai batzuk	54	58
Zehaztu gabe	182	120

Kexen, iradokizunen eta kontsulten alderaketa 2017 – 2018 zuzendaritzen eta gaien arabera (5)

KEXAK + IRADOKIZUNAK + KONTSULTAK, gaien arabera	2017	2018
Finantza Zuzendaritza	**2.183**	**1.606**
Isunak ordaintzea	167	193
Administrazio elektronikoa	8	12
Gaizki aparkatzea	**46**	**105**
Herritarrei arreta ematea	4	4
Bajak, altak eta aldaketak kontagailuetan	50	34
Jardueretako zaborra sailkatzea		
Zaborra uraren ordainagirian	1	8
Zerga arloko kontsultak	**346**	67
Helbideratzeak	47	59
Informazioa zergadunari eta izapideei buruz	62	90
Kontagailuaren irakurketa	16	19
Ordainagirien likidazioak	24	11
Bide publikoa okupatzea (terrazak, jai azokak…)	1	
Kexak isunengatik		
OHZ errekargua ezohiko etxebizitzan	54	29
Ordainagiriak	**715**	**413**
Kontagailuei lotutako erreklamazioak	21	35
Fakturazioari lotutako erreklamazioak	60	56
Diru sarrera itzultzeko eskabidea	2	4
Zenbatekoa kalkulatzea eskatzea	**229**	**235**
Beste gai batzuk	330	213
Zehaztu gabe		19
Lege Zuzendaritza	**3**	**5**
Donostia Kultura	**143**	**174**
Egutegia		2
Ikastaro eta jarduerei buruzko informazioa	22	31
Jaiei buruzko informazioa: datak, programazioak…	21	18
Eragozpenak jai eta ospakizunengatik: zarata…	20	26
Kontzertuak, emanaldiak eta abar eskaintzea.	2	5
Zerbitzuak, ikuskizunak eta abar eskaintzea		2
Zerbitzuak eta proiektuak eskaintzea	2	
Jarduerei buruzko informazioa eskatzea	2	2
Herritarren eskaerak/proposamenak: kontzertuak…	27	18
Jardueren eskaerak/proposamenak		
Beste gai batzuk	28	40
Zehaztu gabe	19	30
San Telmo Museoa	**4**	**8**
Victoria Eugenia Antzokia	**11**	**7**
Zinea	5	2
Kontzertuak, emanaldiak eta abar eskaintzea.		2
Herritarren eskaerak/proposamenak: kontzertuak, emanaldiak…		1
Antzerkia	1	1
Beste gai batzuk	5	1

Kexen, iradokizunen eta kontsulten alderaketa 2017 – 2018 zuzendaritzen eta gaien arabera (6)

KEXAK + IRADOKIZUNAK + KONTSULTAK, gaien arabera	2017	2018
Etxegintza Enpresa Erakunde Publikoa	**138**	**96**
Etxebizitzak esleitzea	13	5
Eskaeren erregistroari buruzko informazioa	9	5
Alokairuari buruzko informazioa	16	6
Izapideei buruzko informazioa	25	12
Etxebizitzen mantentze lana		7
Arreta hobetzea	3	1
Alokabide zerbitzua	2	2
Etxebizitzen zozketa	11	8
Beste gai batzuk	22	49
Zehaztu gabe	37	1
Musika eta Dantza Udal Eskola	**11**	**9**
Donostiako Sustapena	**61**	**70**
Udaltzaingoa	**618**	**568**
Gaizki aparkatzea	**113**	43
Giza kolektiboen asentamenduak	23	36
Arauz kontrako zirkulazioa: abiadura, bizikletak…	49	14
Hondatzeko zorian dauden eraikinei, abandonatutako ibilgailuei eta abarri lotutako komunikazioa	27	18
Segurtasunik eza / zaintza eskaera	59	22
Eragozpenak zarata, ordutegi, kale musikari eta abarrengatik	45	59
Gizalegearen kontrako jokabideak	**119**	**106**
Portaera susmagarriak / delitu portaerak	12	32
Kexak Udaltzaingoaren portaeragatik	42	40
Kexak isunengatik	7	4
Beste gai batzuk	122	194
Hezkuntzaren eta Gizarte Sustapenaren Zerbitzua	**90**	**70**
Zinea eta giza eskubideak	1	
Haurreskolak		
Gazteentzako ostatuei buruzko informazioa eta erreserbak	10	15
Lankidetza eskaintza	6	3
Haurtxokoak eta Gaztelekuak	14	5
Beste gai batzuk	30	39
Zehaztu gabe	29	8

Kexen, iradokizunen eta kontsulten alderaketa 2017 – 2018 zuzendaritzen eta gaien arabera (7)

KEXAK + IRADOKIZUNAK + KONTSULTAK, gaien arabera	2017	2018
Kiroletako Kirol Patronatua	**305**	**658**
Harpidedunen eta ikastaroetako parte hartzaileen arreta	18	1
Telefono bidezko komunikazioa		
Gimnasioak		15
Instalazioen ordutegia	6	1
Gorabeherak ikastaroetan eta jarduueretan	30	15
Kirol Txartelari buruzko informazioa	53	27
Instalazio irekiak		39
Instalazioen garbiketa		9
Mantenimendua eta erosotasuna		62
Ikastaroetako materiala		11
Tramiteak eta prezioak		31
Arazoak webgunean: ikastaroen ordainketak…	8	8
Begiraleak		18
Eskaintza		30
Beste gai batzuk	181	360
Zehaztu gabe	9	31
Polloe	**17**	**21**
Partaidetza	**33**	**33**
D. Turismo	**25**	**23**
Zerbitzuak eta produktuak eskaintzea: sustapenezkoak…	3	
Informazioa, planoak eta abar eskatzea	3	
Beste gai batzuk	19	
Euskara	**39**	**71**
Su iltzaileak	**18**	**15**

ONDORIOAK

>Aurreko urteotan bezala, nabarmendu behar dugu, lehenik eta behin, urtez urte gero eta komunikazio gehiago jasotzen dugula. Horrek esan nahi du donostiarrek maiz erabiltzen dutela Herritarren Postontzia.

> Komunikazioen % 73 teknologia berriak erabiliz bidali dira, hau da, internet eta mugikorreko aplikazioa. Telefonoa, berriz, herritarren % 16’47k erabili dute. *Donostiarron Postontzia* APPren aplikazioa dela eta, kontuan hartuta 2017an baino gutxiago erabili dela, beharrezkotzat jotzen dugu haren erabilera berriz sustatzea.

> Zuzendaritzen komunikazio-bolumenari erreparatuta, Hiri Mantentze eta Zerbitzuen Zuzendaritzak jaso du komunikazio gehien 2018an, aurreko urteetan bezala −jasotako kontsulta, kexa eta iradokizun guztien % 43 zuzendaritza horretara joan dira−. Ondoren, Mugikortasun Zuzendaritzak, berriz, % 13’65 jaso ditu.

> Finantza Zuzendaritzak gero eta komunikazio gutxiago jasotzen du; izan ere, ia bost puntu jaitsi ditu ehunekotan, 2017aren aldean.

> Erantzunei buruzko datuei dagokienez, lehenbizi adierazi behar da, Hiri Mantentze eta Zerbitzuen Zuzendaritzak bere erantzun-maila zertxobait murriztu badu ere, kontuan hartu behar dugula 2017an baino komunikazio gehiagori erantzun diola. Mugikortasunaren kasuan, erantzun-mailak 2017koen antzekoak badira ere, Zuzendaritzak 240 komunikazio gehiagori erantzun die.

> Proiektu eta Obren Zuzendaritzak, 2017an, kontsulta, kexa eta iradokizunen % 80ri erantzun zien. 2018an, berriz, komunikazio guztien erdiari baino gutxiagori. Donostiako Sustapenak eta Herri Partaidetza Zerbitzuak ere erantzun-maila txikiagoak izan dituzte 2018an.

> Gaiaren araberako datuei dagokienez, 2017an bezala, Hiri Mantentze eta Zerbitzuen Zuzendaritzan, **parke eta lorategiei** lotutako gaiak azaltzen dira gehien −identifikatutako kontsulten, kexen eta iradokizunen % 21eraino iristen dira−. **Edukiontziei** buruzko komunikazioak % 10eraino iristen dira. **Bide garbikuntza eta argiteriari** buruzkoak, berriz, %7raino.

> Ondoren, **egoera txarrean dauden espaloi eta errepideek** kritika ugari jasotzen dute herritarren aldetik, bai eta **hiri-altzariek** ere.

> Dagokion atalean esan bezala, kontuan hartu behar da, 2018an, Hiri Mantentze eta Zerbitzuen Zuzendaritzan jasotako gaien ia %90 sailkatu direla, eta 2017an, berriz, % 66 bakarrik sailkatu zirela. Hori kontuan hartu behar da zuzendaritza horri dagozkion gai-mota gehienen komunikazio-bolumenean izandako igoera interpretatzeko orduan.

> Sailkatutako komunikazio-bolumenaren igoera dela eta, 2017ko txostenaren proposamen-atala aipatu behar da. Bertan, gaien sailkapena hobetze aldera, lan hori Udal!nfon egitea erabaki zen, komunikazioak esleitzeko orduan, hain zuzen; hala, sailkapen-lana txikiagoa izango zen zuzendaritzetan.

> Ahalegina handia da, baina emaitza onak eman ditu: zuzendaritza gehienek gehiago dakite jasotzen dituzten komunikazioez eta herritarra Udalarekin harremanetan jartzera bultzatzen duten arrazoiez edo gaiez.

> Mugikortasun Zuzendaritzari dagokionez, **aparkalekuei eta arauz kontrako aparkatzeei** lotutako gaiak, bai eta **TAO** zerbitzuari lotutakoak ere, dira gehien jasotzen direnak. Horretaz gain, asko igo dira **bizikleta-aparkalekuei, hiri-altzariei giltzapetutako bizikletei, arauz kontrako zirkulazioarl, seinaleztapenari eta semaforoei** lotutako komunikazioak. Trafikoa arautzeari buruzkoak, berriz, jaitsi egin dira.

> Ingurumen Zuzendaritzan, bestalde, identifikatutako kontsulten, kexen eta iradokizunen % 21 **arratoi, uso, katu eta abarren** inguruko salaketak dira… Gero eta gehiago dira klima-aldaketari eta biodibertsitateari buruzkoak.

> Hirigintza Zuzendaritzan, espedienteei buruzko kontsultak % 30 baino gehiago igo dira, 2017. urtearen aldean. Finantza Zuzendaritzan, **ordainagiriei eta zerga-kontsultei** buruzko eskabideak 2017koak baino gutxiago dira; arauz kontrako aparkatzeei buruzkoak, berriz, gehiago.

HOBETZEKO PROPOSAMENAK

- Ondorioen atalean esan bezala, *Donostiarron Postontzia* izeneko APPren erabilera bultzatu behar da. Proposamen hau aurreko urtean aurkeztu zen arren, bailabide falta eta lan zama dela eta ezin izan da aurrera eraman. Hala ere, kontuan hartuta laster herritarrentzako arreta zerbitzuak Easo kalean zentralizatuko direla, Donostiako Udalak dituen arreta-bide guztien zabalpen-kanpaina bat diseinatzen ari gara. Batzuk aipatzearren: aurrez aurreko arreta-bulegoak, 010 telefono bidezko arreta-zerbitzua…. Herritarren Postontzia eta, batez ere, APPren erabilera ere kanpainaren osagarriak izango dira.

- Kanpaina diseinatzeko proposamenetako bat da hura Udaletxean eta Easo 41ean dauden Video Wallen (pantaila-mosaikoa) sartzea.

- Halaber, erabiltzaileen ekarpenei jarraituz eta tresna hobetzeko asmoz, APParen irudi korporatiboa egokitzeaz gain hainbat funtzionalitateen doikuntzak txertatuko dira, esate baterako geokokapena, eta argazkien tamainaren egokitzapena, fitxategien kargak bidalketan traba egin ez dezaten. Honekin batera APParen irudi korporatiboa egokituko da.