

HERRITARREN POSTONTZIA
2020ko datuak



AURKIBIDEA	Orrialdea
Sarrera	3
Datu globalak, eskaera arrazoiaren araberakoak	4
Datu globalak, sarbidearen araberakoak	4
Datu globalak, eskaera arrazoiaren eta udal zuzendaritzaren araberakoak	5
Datuak, udal zuzendaritzaren eta izapidetze egoeraren araberakoak	6
Datuak, gaiaren araberakoak	11
Ondorioak	18
Hobetzeko proposamenak	20



SARRERA

Txosten honek 2020an 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 baliatzen baitira horretarako.

www.donostia.eus webguneko *Herritarren Postontziaren* bidez, herritarrek 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!nfo 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

2020. urtean **30.538** komunikazio jaso dira guztira Herritarren Postontzian, 2019an baino 10.790 gehiago. %35eko igoera, 2020 martxoan sortutako osasun publikoaren egoerak eraginda izan liteke.

Datuen lehenengo azterketa honetan, 2019tik kontsulten kopurua ehunekotan igo egin dela ikus daiteke. Izan ere, komunikazio guztietatik %24tik %36era pasa dira. Halaber, kexa eta iradokizunak jaitsi egin dira, lehenengoak %32tik %27ra eta bigarrenak %30etik %24ra.

Erantsitako taulan 2016tik 2020ra bitartean jasotako komunikazioen bilakaera ageri da motiboaren arabera bereizita.

	2016	2017	2018	2019	2020
Esker ona	198	175	182	176	388
Kontsulta	4.233	4.280	4.277	4.668	11.032
Informazio publikoa	29	33	25	43	16
Jakinarazpena	121	106	105	88	338
Partea	834	1.133	1.789	2.195	1.966
kexa	4.252	4.629	5.511	6.287	8.426
Erreklamazioa	327	212	261	201	291
Iradokizuna	3.862	5.013	5.124	6.090	7.360
Alarma egoeran aparteko izapidea					612
Identifikatu gabe					109
guztira	13.856	15.581	17.274	19.748	30.538

DATU GLOBALAK SARBIDEAREN ARABERAKOAK

2020an komunikazioen %76,26 Internet eta mugikorreko aplikazioaren bidez jaso dira, eta %18ek 010 zerbitzura deitu dute.

Taulan 2016 eta 2020 urteen artean harremanetarako erabilitako bideek zein bilakaera izan duten

	2016	%	2017	%	2018	%	2019		2020	
Face Book									1	
Internet	8.669	62,56	9.290	59,62	10.542	61	12.679	64,21	21.226	69,50
Mug. App-a	1.193	8,60	2.158	13,85	1.991	11,52	1.962	14,81	2.067	6,76
Erregistro	490	3,53	654	4,19	642	3,71	722	9,94	684	2,23
Telefonia	2.637	19,03	2.679	17,19	2.846	16,47	2.924	7,39	5.447	17,83
Lehiatila	867	6,25	830	5,32	1.253	7,25	1.460	3,66	1.111	3,63
Twitter-a									2	
Guztira	13.856		15.581		17.274		19.748		30.538	



DATU GLOBALAK ESKAERA ARRAZOIAREN ETA UDAL ZUZENDARITZAREN ARABERAKOAK

Ondorengo taulan, udal zuzendaritzei, erakunde autonomoei eta udal sozietate publikoei dagozkien 2019 eta 2020ko **kontsultak**, **iradokizunak** eta **kexak** bildu dira. Datu horien arabera, Hiri Mantentze eta Zerbitzuen Zuzendaritzak 2020an egindako kontsulta, kexa eta iradokizuen **%30,78** jaso ditu, hau da, iaz baino ehuneko bederatzi puntu gutxiago.

Finantza Zuzendaritzak %16,63 jaso du, 2019an baino 6 puntu gehiago eta Mugikortasun Zuzendaritzak iaz baino bost puntu gutxiago.

Kontsultak, Kexak eta iradokizunak 2019 - 2020

2019						2020					
	Konts	irad	Kex	guztira	%		Konts	irad	Kex	guztira	%
Hiri mantentze..	820	3.029	2.833	6.682	39,20	Hiri mantentze..	1.741	3.315	3.471	8.257	30,78
Finantza Z	1.165	343	220	1.728	10,14	Finantza Z	3.137	847	476	4.460	16,63
Mugikortasuna	444	1.214	1.010	2.668	15,65	Mugikortasuna	642	845	1.247	2.734	10,19
Lehendakaritza	546	172	87	805	4,72	Lehendakaritza	1.602	421	282	2.305	7,58
Udaltzaingoa	87	187	345	619	3,63	Udaltzaingoa	711	325	774	1.810	6,74
Hirigintza	537	76	132	745	4,37	Hirigintza	861	133	194	1.188	4,42
Kiroletako UP	152	211	528	891	5,23	Kiroletako UP	408	236	470	1.114	4,15
Ingurumena	131	261	293	685	4,02	Ingurumena	284	383	384	1.051	3,91
Etxebizitza	150	5	33	188	1,10	Etxebizitza	390	30	70	490	1,82
P eta obrak	49	42	103	194	1,14	P eta obrak	75	52	131	258	0,96
Gizarte Ekintza	46	10	14	70	0,41	Gizarte Ekintza	147	57	37	241	0,89
Alkatetza	66	26	100	192	1,13	Alkatetza	67	46	56	169	0,63
Dkultura	53	32	54	139	0,82	Dkultura	80	35	57	172	0,64
Pertsonak	45	6	4	55	0,32	Pertsonak	88	16	4	108	0,38
CTSS		4	3	7	0,04	CTSS	15	13	104	132	0,49
Donostia Sustap	38	27	37	102	0,60	Donostia Sust	50	26	38	114	0,42
Hezkuntza...	50	24	80	154	0,90	Hezkuntza...	59	18	14	91	0,33
						Ekonomi kud...	56	15	12	83	0,30
Euskara	11	21	71	103	0,60	Euskara	36	10	19	65	0,24
Su itzalketa	9	4	3	16		Su itzalketa	15	3	7	25	
Polloe	17	3	2	22		Polloe	23	4	7	34	
Musika E	18	2	3	23		Musika E	12	5	3	20	
Turismoa	13	4	5	22		Turismoa	21	7	2	30	
V Eugenia	4	1	1	6		V Eugenia	9	2	1	12	
D. TIK	26	33	7	66		D. TIK	11	10	3	24	
San Telmo	3	3		6		San Telmo	2	1	2	5	
Anoeta K		1		1		Anoeta K		1	2	3	
Lege Z.	5		1	6		Lege Z.	11	1	3	15	
Partaidetza	24	9	4	37		Partaidetza	22	12	2	36	
Baztertuak	159	340	314	813		Baztertuak	457	491	554	1.502	
Guztira 2019	4.668	6.090	6.287	17.045		Guztira 2020	11.032	7.360	8.426	26.818	



DATUAK, UDAL ZUZENDARITZAREN ETA IZAPIDETZE EGOERAREN ARABERAKOAK

Hurrengo orrialdeetan erakusten diren taueleetan, 2019 eta 2020an Udal Zuzendaritzek kudeatutako kexa, iradokizun eta kontsultei emandako erantzunei buruzko datuak ematen ditugu, alderatuta.

Kexa, iradokizun eta kontsulta hauen erantzun mailaren azterketan ikus daitekenez, komunikazioak jaso dituzten sailetatik, 19k guztiei edo ia guztiei erantzun diete eta 5ek, gutxi gora-behera, %80 ri.

Atalaren amaierako taulan ikus daitekeen bezala, kexen eta iradokizunetako %80a erantzun da eta kontsulten %90a.



AMAITUTAKO ETA AMAITU GABEKO KEXEN ALDERAKETA 2019 - 2020					
	GUZTIRA	amaitua	amaitu g.	2020 amaitua %	2019 amaitua%
Alkatetza eta...	56	55	1	%98	%80
Anoeta K.	2	0	2	%0	
DonostiaTIK	3	3	0	%100	%100
CTSS	104	82	22	%79	%0
Gizarte Ekintza	37	30	7	%81	%86
Kontuhartzaitza...	12	9	3	%75	
Hiri Mantentze...	3.470	2.263	1.207	%65	%60
Mugikortasuna	1.247	935	312	%75	%63
Pertsonak	4	4	0	%100	%100
Lehendakaritza	282	146	136	%52	%78
Proiektu eta Obrak	131	75	56	%57	%80
osasun eta Ingurumena	384	360	24	%94	%85
Hirigintza	194	190	4	%98	%98
Finantza Z	476	451	25	%95	%95
Donostia S.	35	31	4	%89	%95
Zuzendaritza juridikoa	3	0	3	%0	
DKultura	57	56	1	%98	%95
San Telmo	2	2	0	%100	
Victoria Eugenia	1	1	0	%100	%100
Etxegintza	70	70	0	%100	%97
Musika Eskola	3	3	0	%100	%100
Udaltzaingoa	774	774	0	%100	%97
Berrikuntza eta konp.	2	0	2	%0	
Dkirola	461	336	125	%73	%97
Turismoa	2	2	0	%100	%60
Hezkuntza	12	11	1	%92	%94
Euskara	19	18	1	%95	%100
Partaidetza	2	2	0	%100	%100
Su itzalketa	7	6	1	%86	%100
Polloe	7	7	0	%100	%100
Baztertuak	554	554			
	8.426	6.476	1.937		



AMAITUTAKO ETA AMAITU GABEKO IRADOKIZUNEN ALDERAKETA 2019 – 2020

	GUZTIRA	amaitua	amaitu g.	2020 Amaitua %	2019 amaitua%
Alkatetza eta...	46	45	1	%98	%92
Anoeta K.	1		1	%0	
DonostiaTIK	10	8	2	%80	%100
CTSS	13	8	5	%62	%0
Gizarte Ekintza	57	55	2	%96	%100
Ekonomia	13	11	2	%85	
Kontuhartzailtza...	2		2	%0	
Hiri Mantentze...	3.309	2.246	1.063	%68	%57
Mugikortasuna	845	585	260	%69	%50
Pertsonak	16	16		%100	%100
Lehendakaritza	420	285	135	%68	%87
Proiektu eta Obrak	52	30	22	%58	%64
Osasun eta Ingurumena	383	368	15	%96	%86
Hirigintza	133	132	1	%99	%97
Finantza Z	847	836	11	%99	%94
Donostia S.	23	19	4	%83	%96
Zuzendaritza juridikoa	1		1	%0	
DKultura	35	33	2	%94	%91
San Telmo	1	1		%100	%33
Victoria Eugenia	2	2		%100	%0
Etxegintza	30	30		%100	%100
Musika Eskola	5	5		%100	%100
Udaltzaingoa	323	323		%100	%98
Berrikuntza eta konp.	1		1	%0	
Dkirola	233	182	51	%78	%94
Turismoa	7	7		%100	%100
Hezkuntza	18	18		%100	%79
Euskara	10	10		%100	%100
Partaidetza	12	12		%100	%100
Su itzalketa	3	3		%100	%100
Polloe	4	4		%100	%100
Descartadas	491	491			
	7.346	5.765	1.581		



AMAITUTAKO ETA AMAITU GABEKO KONTSULTEN ALDERAKETA 2019 – 2020					
	GUZTIRA	amaitua	amaitu g.	2020 amaitua %	2019 amaitua%
Alkatetza eta...	67	61	6	%91	
Anoeta K.					
DonostiaTIK	11	10	1	%91	
CTSS	15	9	6	%60	
Gizarte Ekintza	147	140	7	%95	
Ekonomia	51	43	8	%84	
Kontuhartzailtza...	5		5		
Hiri Mantentze...	1.741	1.506	235	%87	
Mugikortasuna	641	518	123	%81	
Pertsonak	88	88	0	%100	
Lehendakaritza	1.601	1.364	237	%85	
Proiektu eta Obrak	75	46	29	%61	
Osasun eta Ingurumena	284	258	26	%91	
Hirigintza	860	859	1	%100	
Finantza Z	3.136	3.107	29	%99	
Donostia S.	44	41	3	%93	
Zuzendaritza juridikoa	11	6	5	%55	
DKultura	80	77	3	%96	
San Telmo	2	2		%100	
Victoria Eugenia	9	6	3	%67	
Etxegintza	390	390		%100	
Musika Eskola	16	14	2	%88	
Udaltzaingoa	711	711		%100	
Berrikuntza eta konp.	2		2		
Dkirola	408	394	14	%97	
Turismoa	21	21		%100	
Hezkuntza	59	55	4	%93	
Euskara	36	36		%100	
Partaidetza	22	22		%100	
Su itzalketa	15	15		%100	
Polloe	23	23		%100	
Descartadas	456	456			
	11.025	10.276	749		



Amaitu eta amaitu gabeko kexak, iradokizunak eta kontsultak 2016 - 2020

		2016	2017	2018	2019	2020
Kexak						
	Amaituak	3.383 (% 80)	3.893 (% 84)	4.272 (% 77)	4.603 (% 73)	6.479(% 77)
	Amaitu gabeak	869	736	1.253	1.684	1.937
		4.252	4.629	5.524	6.287	8.416
Iradokizunak						
	Amaituak	3.111 (% 80))	3.981 (% 80)	3.758 (% 73)	4.073 (% 66)	5.767 (% 78)
	Amaitu gabeak	751	1.032	1.371	2.017	1.581
		3.862	5.013	5.129	6.090	7.348
Kontsultak						
	Amaituak	3.954 (%93)	4.063 (% 95)	3.836 (% 90)	4.166 (% 89)	10.278 (% 93)
	Amaitu gabeak	279	217	448	502	749
		4.233	4.280	4.284	4.668	11.027



GAIAREN ARABERAKO DATUAK

Hurrengo tauletan 2019 eta 2020 urteetan, zuzendaritza bakoitzean izandako kexa, iradokizun eta kontsultak, gaiaren arabera azaltzen ditugu.

Hiri Mantentze eta Zerbitzuen Zuzendaritzan, edukiontziei, parke eta lorategiei eta bide garbiketari lotutako gaiak, identifikatu direnen ia erdia osatzen dute. Halaber, 2019arekin alderatuta, hondartzei dagozkien komunikazioak bost aldiz ugartu dira.

Bestalde, birziklajea, ostalaritzako terrazak, hiriko altzariak, argiteria eta gune publikoaren erabilerak, hiritarrengan kezka sortzen duten gaiak dira.

Mugikortasun Zuzendaritzan, identifikatutako komunikazioen %50a baino gehiago, ibilgailuen aparkalekuekin eta TAOa rekin zer ikusia dute.

Lehendakaritzako Zuzendaritzan 988 komunikazio, hau da identifikatu direnen %50a, pandemiaren eraginez sortutako aparteko tramitazioarekin dute zer ikusia, hau da, Erroldako altak, helbide aldaketak e.a. Era berean, %17a Administrazio elektronikoari dagokio.

Ingurumenean, identifikatutako kontsulten, kexen eta iradokizunen ia %40a, arratoi, uso, katu eta abarren inguruko salaketak dira.

Amaitzeko, **Finantza** Zuzendaritzan, komunikazioen %47a ordainagiriekin eta zergei buruzko kontsultak dira.



KEXAK + KONTSULTAK + IRADOKIZUNAK gaien arabera (1)		2.020	2019
Mantenimndua		8.520	6.724
	Edukiontzia	970	842
	Parke eta lorategiak	663	886
	Bide publikoaren garbiketa	423	458
	Hondartzak	263	52
	Birziklajea	250	134
	Hostalaritzako terrazak	238	79
	Hiri Altzariak	230	237
	Hiri argiteria	215	388
	Gune publikoaren erabilera	182	158
	Zaborren tasareninguruko hobaria	160	98
	Zabor bilketa	144	226
	Espaloak estatu txarrean	105	188
	Toldoak eta eguzkitakoak	104	14
	Haur Parkeak	88	73
	Saneamendua	86	91
	Hondartzetako Kabinak	84	32
	Edateko uraren hornidura	75	48
	Komun publikoak	67	53
	Galtzadak egoera txarrean	60	130
	Arraskak	46	64
	Iturriak	51	56
	Bide publikoak	38	47
	Erregistro estalkiak	27	42
	Irisgarritasuna	10	41
	Ur isuriak	28	39
	Espaloak labainkorak	8	30
	Hormak egoera txarrean	10	26
	Eskailara labainkorak edo estatu txarrean	10	19
	Inausketa eta zuhaitz mozketak	33	14
	Saretak, hustubideak, kutxatila egoera txarrean	23	13
	txakurrak hondartzetan	19	8
	Kaleetako plakak	13	10
	Ibilgailuak erretiratzea	12	11
	Fatxaden garbiketa	12	63
	Bide publikoaren mantenimendua	11	6
	Oinezkoen pasabideen beheraketa	8	15
	Beste gai batzuk	1.854	471
	Zehaztu gabe	1.900	1.562



KEXAK + KONTSULTAK + IRADOKIZUNAK gaien arabera (2)		2.020	2019
Mugikortasuna		2.773	2.668
	Ibilgailuen aparkalekuak	291	256
	TAO zerbitzua	200	190
	TAO bineta	188	58
	Udal aparkalekuak	120	32
	Seinaleztapena	76	75
	Aparkatzeko erreserba pribatuak	48	4
	Aparkalekuen emakida eta itxarote zer.	39	16
	Matxuratutako elementuak	36	30
	Bizikleta aparkalekuak...	42	24
	Garraio publikoa...	32	70
	Piboteak	28	27
	Semaforoak jartzeko eskaerak	24	12
	Arauz kontrako zirkulazioa: bizikletak...	23	30
	Bidegorriak	27	13
	Mugikortasun agenteak	21	10
	DBIZI	18	26
	Trafiko arau-haustek	16	38
	Hiri altzariak (markesinak...)	15	11
	Irisgarritasuna	15	7
	Hiri altzariak: ispiluak, barandilak..	15	23
	Murrizketa banda	9	13
	Seinaleztapena	10	75
	Hiri altzarietara lotutako bizikletak	9	
	Bus geltokien eskaerak	9	24
	Ibiak	7	11
	Taxiak	4	9
	Beste batzuk	508	413
	Aztertu gabe	943	1171
Pertsonak		108	55
	Udalan lan egiteko informazioa	24	11
	deialdien inguruko informazioa	20	11
	Beste batzuk	64	33



KEXAK + KONTSULTAK + IRADOKIZUNAK gaien arabera (3)		2.020	2019
Lehendakaritza		2.303	806
	Adminitrazio elektronikoa	320	235
	Erroldako alta eskaera	266	
	Covid	267	
	Errolda agiriaren eskaera	200	
	Tramiteen inguruko informazioa	163	81
	Informazio orokorra	86	84
	Erroldako baja eskaera	77	
	Ezkontzak	60	3
	Planoen eta iformazio espezifikoaren eskaera	57	35
	Erroldan helbide aldaketaren eskaera	53	
	hitzorduen eskaera	53	
	Erroldan jaiotze alta eskaera	47	
	Txartelak	39	77
	Arreta hobetzea	26	14
	Erroldako berritze/berrespen eskaera	25	
	hasitako tramiten inguruko kontsulta	25	13
	Joko Garbia	24	15
	Hauteskundeak	22	35
	Pertsonen lokalizazioa	20	21
	Bizitza fedea eskaera	11	
	Web	10	27
	Aztertu gabe	53	30
	Beste batzuk	399	136
Proiektu eta Obrak		258	194
Osasuna eta Ingurumena		1.051	687
	Saguen, uso eta barrengatik salaketak	217	156
	Eragozpenak zarata, usain...	73	46
	Osasun publikoari buruzko informazio/arautegi eskaera	65	14
	Animalien ongizateari buruzko informazio/arautegi eskaera	46	15
	Jarduerei buruzko informazio/arautegi eskaera	17	5
	Osasun publikoari buruzko informazio/arautegi eskaera	16	8
	Konpostajea, birziklatzea, etxeko hondakin arriskutsuen bilketa	15	16
	Jardueren usain... eragozpenak	12	22
	Beste batzuk	191	110
	Zehaztu gabe	399	295



KEXAK + KONTSULTAK + IRADOKIZUNAK gaien arabera (4)		2.020	2019
Hirigintza Z.		1.187	747
	Jarduerei buruzko informazioa	307	235
	Informazio orokorra	250	105
	Hirigintzako informazioa	85	30
	Tramiteei buruzko informazioa	76	8
	Izapidetzen dauden expedienten inguruko inf	63	107
	Hirigintzako legezketasuna	47	16
	Hirigintzako informazioa	20	30
	Ikuskapena esketzea	10	1
	Hirigintzako legezketasuna	10	16
	Jarduerei buruzko informazioa	9	5
	Zehaztu gabe	85	159
	beste Batzuk	225	35
Finantza Z.		4.459	1.732
	Ordain agiriak	970	495
	Zerga arloko kontsultak	550	70
	Helbideratzeak	280	35
	Isun ordainketak	232	249
	Zenbatekoa kalkulatzeko eskatzea	218	201
	Zergadunari informazioa	154	61
	Aparkamendu okerra	154	141
	Administrazio elektronikoa	117	12
	OHZ erreklama ezohiko etxebizitzan	98	33
	Fakturazioari lotutako erreklamazioa	79	52
	Tramiteei inguruko informazioa	67	12
	Kontagailuen irakurketa	52	14
	Ordainagirien likidazioa	51	9
	Postako bidalketen arazoak	39	
	Zatiketa eskaera	36	
	Kontagailuen, baja, alta eta aldaketak	28	46
	Hiritarren arreta	20	15
	Tasak eta prezio publikoak	18	2
	Titulartasuna aldatzea	10	3
	Kontagailuen erreklamazioak	12	14
	Plusbalien likidazioak	13	2
	Zehaztu gabe	680	42
	Beste batzuk	581	224



KEXAK + KONTSULTAK + IRADOKIZUNAK gaien arabera (5)		2.020	2019
Donostiako Sustapena		102	102
lege Zuzendaritza		15	6
Donostia Kultura		172	141
	Kontzertuak, emanaldiak...eskaintzea	32	29
	Jaiei buruzko informazioa: datak...	29	16
	Ospakizunengatik eragozpenak: zarata...	12	14
	Ikastaro eta jardueri buruzko informazioa	12	2
	Proiektu eta Zerbitzuen eskaintzak	6	1
	Jardueri buruzko informazio eskaera	7	8
	Kontzertuak, emanaldiak...eskaintzea	4	10
	Agenda		1
	Zehaztu gabe	45	30
	Varios	35	30
San Telmo Museoa	Beste batzuk	5	6
Victoria Eugenia Antzerkia		12	5
	Zinea	2	1
	Kontzertuak, emanaldiak...eskaintzea	2	1
	Herritarren eskaerak/proposamenak: kontzertuak	1	1
	Antzerkia		1
	Beste batzuk	7	1
Etxegintza		490	189
	Etxebizitzen esleipena	214	28
	Alokairuei buruzko informazioa	33	18
	Izapideei buruzko informazioa	25	24
	Etxebizitzen zozketa	24	17
	Eskaeren erregistroari buruzko informazioa	21	18
	Etxebizitzen mantentze lana	6	1
	Alokabide Zerbitzua	4	1
	Etxebizitzaren jabetza aldaketa	2	
	Zehaztu gabe	17	2
	Beste Batzuk	144	80
Musika Eskola		20	23



KEXAK + KONTSULTAK + IRADOKIZUNAK gaien arabera (6)		2.020	2019
Udaltzaingoa		1.808	619
	Gizalegearen kontrako jokabideak: botiloia, pintada	242	94
	Segurtasun eza/zaintza eskaera	120	38
	Zarata eta abarregatik eragozpenak	85	62
	Hondatzeko zorian dauden eraikinei eta abarri lotu	55	43
	Udaltzaingoren portaeragatik kexak	53	28
	Giza kolektiboen asentamenduak	27	21
	Arauz kanpoko aparkalekua	33	59
	Txakurrak	15	
	Isunen gatik kexak	15	
	Portaera susmagarriak / delitu portaerak	13	4
	Bizikletak	6	
	Arauz kontrako zirkulazioa: abiadura...	5	0
	Beste batzuk	928	241
	Zehaztu gabe	211	29
Dkirolak		1.102	893
	Izapideak eta prezioak	308	50
	Zabalik dauden kirol instalazioak	90	104
	Kirol txartelari buruzko informazioa	35	2
	Gimnasioak	26	46
	Ikastaroetako materiala	4	26
	Mantentze lanak eta erosotasuna	26	41
	Begiraleak	24	89
	Eskaintza	24	52
	Zeharkako kudeaketa	21	3
	Aldagelak	9	13
	Mantenimentu orokorra	8	25
	Zehaztu gabe	32	34
	Beste batzuk	495	408
Donostia Turismoa		30	22
Hezkuntza...		89	154
Euskara		65	103
Partaidetza		36	37
Su itzalkleta		25	16
Polloe		34	22



ONDORIOAK

Datu globalak eskaera arrazoiaren eta Udal Zuzendaritzaren arabeko atalean aurreratzen zen bezala, baliteke, 2020an izandako komunikazioen igoera, 2020ko martxoan sortutako pandemia egoeraren eraginez izatea. Zentzu honetan, Donostiako hiritarrek, Udalarekin harremanetan jartzeko Postontzian duten konfidantza baieztatzen da.

2019arekin alderatuta, komunikazio guztiak kontutan hartuta, kontsultak ehunekotan igo egin dira. %24tik, %36ra pasa direlarik; kexa eta iradokizunak, aldiz, jaitsi egin dira, lehenengoa %32tik %27ra eta bigarrenak %30etik % 24ra.

Komunikazioen %76a Internet eta mugikorreko aplikazioa erabiliz bidali dira eta %18ak Telefono arreta zerbitzura deitu dute beraien komunikazioa aurkezteko.

Hiri Mantentze eta Zerbitzuen Zuzendaritzak orohar jasotako kontsulten, kexen eta iradokizunen %30,27a jaso du, aurreko urtean baino bederatzi puntu gutxiago. Aldiz, Finantza Zuzendaritzak %16,63a jaso du, 2019an baino sei puntu gehiago eta, Mugikotasunean bere eskaerak 5 puntutan jaitxi dute..

Erantzun mailari dagokionez, komunikazioak jaso dituzten 30 Zuzendaritzetatik, 19k guztiei edo ia guztiei erantzun diete eta 5ek gutxi gora behera %80ri.

Orokorrean, kexen eta iradokizunen ia %80 erantzun da eta kontsulten %90 bahino gehiago.

Hiritarren komunikazioen gaiei dagokienez, Hiri Mantentze eta Zerbitzuen Zuzendaritzan, edukiontziei, parke eta lorategiei eta bide garbiketari lotutako gaiak, identifikatu direnen ia erdia osatzen dute. Halaber, 2019arekin alderatuta, hondartzei dagozkien komunikazioak bost aldiz ugaitu dira. Bestalde, birziklajea, ostalaritzako terrazak, hiriko altzariak, argiteria eta guneko publikoaren erabilerak, hiritarren kezka sortzen duten gaiak dira.

Mugikortasun Zuzendaritzan, identifikatutako komunikazioen %50a baino gehiago, ibilgailuen aparkalekuekin eta TAOa rekin zer ikusia dute.



Lehendakaritzako Zuzendaritzan 988 komunikazio, hau da identifikatu direnen %50a, pandemiaren eraginez sortutako aparteko tramitazioarekin dute zer ikusia, hau da, Erroldako altak, helbide aldaketak e.a. Era berean, %17a Administrazio elektronikoari dagokio.

Ingurumenean, identifikatutako kontsulten, kexen eta iradokizunen ia %40a, arratoi, uso, katu eta abarren inguruko salaketak dira.

Amaitzeko, Finantza Zuzendaritzan, komunikazioen %47a ordainagiriekin eta zergei buruzko kontsultak dira.



HOBETZEKO PROPOSAMENAK

2020an indarrean jarritako “Belarri” proiektuaren barruan, Hiritarren Postontziak ezinbesteko lidergoa duenez, gaur egun sistemak dituen funtzionaltasun eta disfuntzioak aztertzeke aukera izango da, honela, postontziaren eraginkortasuna eta abiadura hobetzeko behar diren hobekuntzak txertatzen direlarik.

INTERESDUNAREN JARRAIPENA

Herritarrek esandakoa jasotzen eta digitalizatzen den unetik, jarraipena egitea erraztuko da. Interesatuak jakin dezan zein egoeratan dagoen bere komunikazioa: jaso, aztertua ala ebatzia.

KATEGORIAREN BEREZIKETA: INTZIDENTZIA

Asko dira jabari publikoan izandako akatsen baten berri emanez jasotzen direnak, eta kategoria bereizita, interesa duten sailei modu automatizatuagoan helaraz dakieke.

2019KO TXOSTENEAN ONARTUTAKO HOBEKUNTZAK ETA 2020AN BERRETSIAK:

Herritarrek Udalarekin komunikatzeko sare sozialak gero eta gehiago erabiltzen –dituztela kontuan hartuta, horien bidez jasotako mezuak Herritarren postontziaren sisteman sartzea proposatzen da.

Hurrengo urteetako txostenetan, amaitu gabeko jakinarazpenen izapidetze-egoera jasoko da, eta komunikazio horiek hasi gabekoetan edo hasitakoetan banakatuko dira, udal-administrazioaren funtzionamendua hobetzeko eta herritarrei informazioa eta arreta emateko zerbitzua bermatzeko.

Herritarren postontziaren txostenaren analisisian, erabiltzaileek ebazpen- eta/edo erantzun-mailaren ebaluazio bat egingo dute, komunikazio-kanalen bidez, herritarrek beren eskaerei dagokienez duten gogobetetze-maila egiaztatu ahal izateko.

Gizonen eta emakumeen arazo eta beharrian propioei buruzko azterketa-tresna gisa balioko duen azterlan bat egiteko, sarrerako fitxan erreferentzia bat jasoko da sexua adieraz dadin, eta atal bakoitzean sexuaren arabera banakapena sartuko da txostenean.

Txostenean jasoko dira aplikazioaren bidez ematen diren erreferentzia geografikoak (auzoak) edo sarrera-fitxan komunikazioa egiten duten pertsonen adierazten dituztenak.