

IRADOKIZUNAK ETA KEXAK DATUAK 2015

Herritarren Arretarako Zerbitzua
Donostia, 2016ko otsaila

AURKIBIDEA

Orrialdea

Sarrera	3
Datu globalak eskaera arrazoen arabera	6
Datu globalak sarrera bideen arabera	7
Datu globalak eskaera arrazoen eta Udal Zuzendaritzen arabera	8
Datuak Udal Zuzendaritzen eta izapidetze egoeraren arabera	10
Datuak gaien arabera	15
Zerbitzuaren ebaluazioa	23
Ondorioak	24
Hobetzeko proposamenak	27

SARRERA

Dokumentu honek Donostiako Udalak eta haren Erakunde Autonomoek 2015ean jaso dituzten kexa eta iradokizunei buruzko datuak biltzen ditu. Kexa eta iradokizun horiek dagozkien Zuzendaritzek kudeatu dituzte, *Kexak eta Iradokizunak* aplikazioaren bidez.

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

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

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

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

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

2015ean, 2014ko txosteneko “hobetzeko proposamenak” atalaren ildoei jarraituz, eta erantzunen kopurua handitzeko helburuarekin, esku-hartze hauek egin dira:

- Lau hilabeteen behingo datuen lantzea eta bidaltzea Mugikortasun eta Azpiegitura Zuzendaritzetara eta Alkatetzara, erantzun diren eta erantzuteko dauden eskakizun kopuruari buruzko informazioa izateko.
- Aldaketak informatika aplikazioan Unitate kudeatzaileek erantzuteko parametro zehatzen arabera mezuak automatikoki bidaltzeko ahalbidea izan dezaten.

Alde horretatik, informatika funtzionalitatea erabilgarri badago ere, udal sistema informatikoan segurtasunarekin izandako arazo tekniko batek mezuak bidaltzea eragotzi du, eta arazoari 2016ko hasiera arte antzeman ez zaionez, esku-hartzearen eragina datorren ekitaldiko emaitzetan aztertu beharko da.

Dena den, diseinatutako mezu automatikoak bi motatakoak dira:

1. Komunikazioa jaso denetik **5 egunera** bertako ataletan aldaketarik egin ez bada, mezu hau bidaliko da:

Komunikazioa jaso denetik 5 egunera, "berria" egoeran ageri diren eskakizunak, berrikusi egin beharko dira. Berrikusi beharreko eremuak hauek dira:

- Arrazoia
- Gaia
- Egoera

2. **Bi hilabetez** behin, mezu bat bidaliko da izapidetze egoeraren arabera eskakizunen zerrendarekin.

Azken 2 hilabeteetan zuen Unitateari esleitutako eskakizunen izapidetze egoeraz informatzen zaituztegu:

- Berriak: x
- Aribidean: x
- Desbideratuak: x
- Bukatuak: x
- Baztertuak: x
- Kudeatzen: x

Komunikazio honekin herritarren eskakizunei erantzuteak duen garrantzia gogorarazi nahi da. Edozertarako ere, zuen esanetara gaituzue.

Amaitzeko, 2014ko txostenean bezalaxe, iradokizun zerbitzuaren **ebaluazio** sistemaren datuak erantsi dira.

DATU GLOBALAK ESKAERA ARRAZOIEN ARABERA

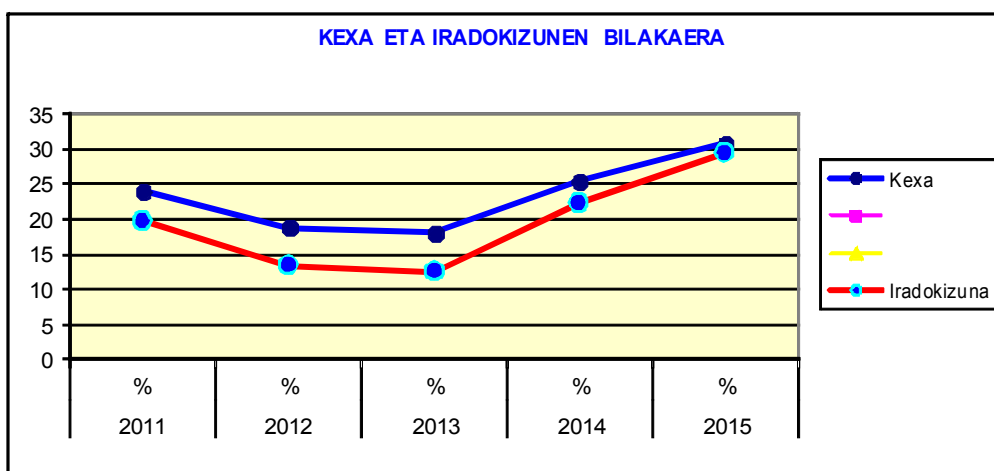
2015ean, **10.710** komunikazio jaso dira guztira, 2014an jaso zen kopuruaren antzekoa (10.230 jaso ziren).

Ondoko taulak **2011 eta 2015 artean** jasotako komunikazioen bilakaera adierazten du, balio absolutu eta ehunekoetan, arrazoien arabera sailkatuak. Batzorde honen zereginarekin lotuta dauden arrazoiak letra larriz nabarmendu dira: kexak eta iradokizunak.

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

Komunikazioak guztira 2011 – 2015, arrazoien arabera

	2011	%	2012	%	2013	%	2014	%	2015	
Eskertza			122	1,29	140	1,04	163	1,59	152	1,41
Kontsulta	4.998	46,57	4.541	47,98	7.730	57,98	3.645	35,63	3.078	28,73
Jakinarazpena	117	1,09	179	1,89	128	0,96	199	1,94	120	1,12
Partea	242	2,25	1.397	14,76	981	7,37	1.009	9,86	739	6,90
Kexa	2.579	24	1.770	18,7	2.411	18,07	2.597	25,38	3.304	30,84
Erreklamazioa	171	1,6	195	2,06	277	2,08	335	3,35	168	1,56
Zehaztu gabe	503	4,68								
Iradokizuna	2.122	19,77	1.260	13,31	1.679	12,5	2.282	22,30	3.149	29,40
Komunikazioak guztira	10.732		9.464		13.346		10.230		10.710	



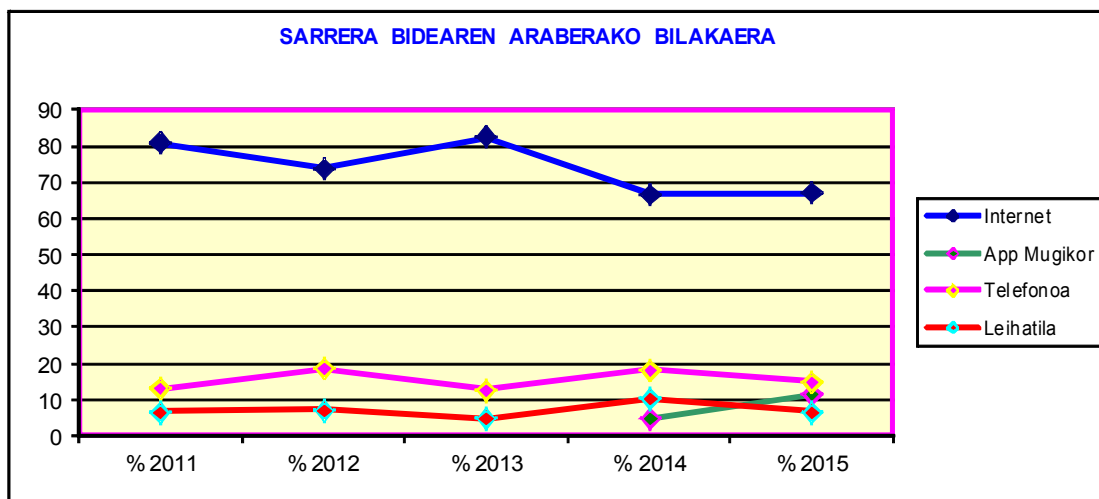
DATU GLOBALAK SARRERA BIDEEN ARABERA

Tauletan ikus daitekeenez, Internet da herritarrek Udalarekin harremanetan jartzeko erabiltzen duten bide nagusia, 2015ean berdintsua izan da baliabide horren erabilera aurreko urteari dagokionez. App mugikorraren erabilera handiagoa izan da 2014koaren aldean, eta ia % 5etik % 11ra baino gehiagora pasatu da; horrela, Internet eta App mugikor erabileraren ehunekoen batura % 78,29 da.

Grafikoan, 2011 eta 2015 artean harremanetarako erabili diren bideen bilakaera ikus daiteke.

Komunikazioak guztira 2011 – 2015, sarrera bidearen arabera

	2011	%	2012	%	2013	%	2014	%	2015	%
Internet	8.664	80,73	7.006	74	11.007	82,47	6.820	66,66	7.174	66,98
App Mugikorra							474	4,63	1.212	11,31
Telefonoa	1.359	13,1	1.766	18,66	1.716	12,85	1.872	18,29	1.608	15,01
Leihatila	709	6,6	688	7,26	623	4,66	1.064	10,40	714	6,6
Twitter									2	
Guztira	10.732		9.464		13.346		10.230		10.710	



DATU GLOBALAK ESKAERA ARRAZOIEN ETA UDAL ZUZENDARITZEN ARABERA

Hurrengo orrialdeko taulan, Udal Zuzendaritzei, Erakunde Autonomoei eta Udal Sozietate Publikoei dagozkien 2015 eta 2014ko **iradokizunak eta kexak** bildu dira.

Aurreko ekitaldietan bezala, demanda kopururik handiena **Hiri Azpiegituren eta Zerbitzuen** Zuzendaritzan izan da. Halaber, Zuzendaritza honen pisua handitzen ari da kexa eta iradokizunen multzo osoan, 2014ko % 42,7tik 2015eko % 46,3ra.

Finantza Zuzendaritza, hala ere, beheranzko joeran dator. 2014an, kexa eta iradokizunen % 11 zegozkion, eta 2015ean, % 8,7.

Lehendakaritza Zuzendaritzan izan den beherakada hainbat kanpainatako gertakarien zentralizazioagatik izan da; adibide modura, joan den urtean, Herritarren Arretarako Zerbitzuak Joko Garbia edo bosgarren edukiontzirako izen ematearekin zerikusia zuten 175 kexa eta iradokizun jaso eta kudeatu zituen, hain justu sistema hori abiarazi zen unearekin bat eginda; eta aldiz, 2015ean, 23 dira izapidetze horrekin zerikusia izan duten kexak eta iradokizunak.

Iradokizunen eta kexen alderaketa 2015 – 2014, Zuzendaritzan arabera

2015					2014				
	Iradok.	Kexak	Guztira	%		Iradok.	Kexak	Guztira	%
Hiri Azpiegiturak eta Zerbitzuak	1.455	1.536	2.991	46,3	Hiri Azpiegiturak eta Zerbitzuak	978	1.110	2.088	42,7
Mugikortasuna	485	499	984	15,2	Mugikortasuna	304	396	700	14,3
Finantza	337	225	562	8,7	Finantza	313	223	536	10,9
Udaltzaingoa	119	345	464	7,1	Udaltzaingoa	74	273	347	7,1
Ingurumena	108	99	207	3,2	Lehendakaritza	165	100	265	5,4
Alkatetza	122	73	195	3	Ingurumena	98	98	196	4
Kiroletako UP	52	80	132	2	Kiroletako UP	68	98	166	3,4
Hirigintza	36	77	113	1,7	Hirigintza	39	53	92	1,8
Lehendakaritza	50	42	92	1,4	Alkatetza	45	36	81	1,6
Donostia Kultura	28	28	56	0,8	Donostia Kultura	28	38	66	1,6
Lege Zuzendaritza	20	29	49	0,7	Hezkuntza eta Gizarte Sustapena	19	15	34	0,6
Proiektuak eta Obrak	27	20	47	0,7	UIZ	21	6	27	0,5
UIZ	32	10	42	0,6	Etxegintza EEP	7	15	22	0,4
Hezkuntza eta Gizarte Sustapena	12	16	28	0,4	Euskara	3	17	20	0,4
Etxegintza EEP	10	10	20	0,3	Gizarte Ongizatea	9	11	20	0,4
Donostia Sustapena	10	9	19	0,3	Donostia Sustapena	7	7	14	0,2
Euskara	7	10	17	0,2	Turismo S.A.	4	6	10	0,2
Gizarte Ongizatea	5	10	15	0,2	Victoria Eugenia	6	4	10	0,2
Turismo S.A.	11	2	13	0,2	Giza Baliabideak	3	7	10	0,2
Victoria Eugenia	6	4	10	0,1	Proiektuak eta Obrak	3	6	9	0,2
Giza Baliabideak	6	2	8	0,1	Prebentzio eta Su Itzalketa	6	1	7	0,1
Prebentzio eta Su Itzalketa	3	4	7	0,1	Musika eta Dantza Eskola	4	2	6	0,1
Musika eta Dantza Eskola	4	1	5		Polloe Hileta Zerbitzuak	2	3	5	0,1
San Telmo Museoa	2	1	3		San Telmo Museoa	3		3	
Polloe Hileta Zerbitzuak	1	1	2		Anoeta Kiroldetgia	2		2	
Anoeta Kiroldetgia		1	1		Lege Zuzendaritza	1		1	
					2016 Fundazioa				
					Tranbia Konpainia				
Baztertuak	201	170	371	10,7	Baztertuak	70	72	142	2,9
Kexak eta iradokizunak guztira	3.149	3.304	6.453		Kexak eta iradokizunak guztira	2.282	2.597	4.879	

DATUAK UDAL ZUZENDARITZEN ETA IZAPIDETZE EGOERAREN ARABERA

Hurrengo orrialdeetako tauletan, 2015ean eta 2014an Udal Zuzendaritzek kexa eta iradokizunei emandako erantzunei buruzko datuak alderatzen dira.

Aurreko txostenetan bezala, Zuzendaritzen datu globalak aurkezten ditugu, zuzendaritzetako Unitate bakoitzaren xehetasunik gabe, bi urteetako izapidetze bolumena alderatzeko helburuarekin. Horrela, **amaitutako eta amaitu gabeko kexa eta iradokizunen** kopuru absolutuak eta erlatiboak ikus daitezke, Udal Zuzendaritza eta erakunde bakoitzean.

Orokorrean, jaso diren 3.304 kexetatik, 2.230 erantzun dira, hau da, % 67 eta, 3.149 iradokizunetatik, 2.022, hau da, % 65.

Alkatetzan iazko ekitaldian izandako aurrerapauso handiaren ondotik, 2015ean goranzko joeran etorri da erantzunen kopurua, eta horrela, kexen % 71 eta iradokizunen % 80 erantzun dira. Halaber, azpimarratzekoak dira Ingurumen eta Finantza Zuzendaritzen datuak, izan ere, jaso ohi duten komunikazio kopurua handia bada ere, ia guztiei erantzun diete.

Hiri Mantentze eta Zerbitzuen Zuzendaritzaren eta Mugikortasun Zuzendaritzaren erantzun kopuruak iazkoaren antzekoak dira; hala ere, 2014an baino kexa eta iradokizun gehiagori erantzun diete bi zuzendaritza horietan, eta beraz, egindako ahalegina ere kontuan hartu behar da.

Kexen alderaketa 2015 – 2014, Zuzendaritzen eta izapidetze egoeraren arabera (1)

AMAITUTAKO ETA AMAITU GABEKO KEXEN ALDERAKETA 2015 - 2014							
2015				2014			
		guztira	amait. %		guztira	amait. %	
Alkatetza		73			36		
	Amaituak	52	71		24	66,67	
	Amaitu gabeak	21			12		
Anoeta Kiroldegia		1					
	Amaituak						
	Amaitu gabeak	1					
UIZ		10			6		
	Amaituak	8	80		6	100	
	Amaitu gabeak	2					
Gizarte Ongizatea		10			11		
	Amaituak	10	100		11	100	
Hiri Azpiegiturak eta Zerbitzuak		1.536			1.110		
	Amaituak	1.003	65		745		
	Amaitu gabeak	533			365	67,12	
Ingurumena		99	92		98		
	Amaituak	91			96	97,96	
	Amaitu gabeak	8			2		
Mugikortasuna		499			396		
	Amaituak	266	53		193	48,74	
	Amaitu gabeak	233					
Lehendakaritza		42			100		
	Amaituak	37	88		88	88	
	Amaitu gabeak	5			12		
Proiektuak eta Obrak		20			6		
	Amaituak	13	65		3	50	
	Amaitu gabeak	7			3		
Giza Baliabideak		2			7		
	Amaituak	1	50		6	85,71	
	Amaitu gabeak	1			1		
Hirigintza		77			53		
	Amaituak	56	72		38	71,70	
	Amaitu gabeak	21			15		
Finantza		225			223		
	Amaituak	206	91		194	87	
	Amaitu gabeak	19			20		
Donostia Kultura		28			38		
	Amaituak	18	64		37	97,37	
	Amaitu gabeak	10			1		
San Telmo		1					
	Amaituak	1	100				
Victoria Eugenia		4			4		
	Amaituak	2	50		4	100	
	Amaitu gabeak	2					

Kexen alderaketa 2015 – 2014, Zuzendaritzen eta izapidetze egoeraren arabera (2)

AMAITUTAKO ETA AMAITU GABEKO KEXEN ALDERAKETA 2015 - 2014				
2015			2014	
	guztira	amait. %	guztira	amait. %
Etxegintza EEP	10		15	
Amaituak	6	60	13	86,67
Amaitu gabeak	4		2	
Musika eta Dantza Eskola	1		2	
Amaituak	1	100	1	50
Amaitu gabeak			1	
Donostia Sustapena	9		7	
Amaituak	6	66	1	14,28
Amaitu gabeak	3		6	
Udaltzaingoa	345		273	
Amaituak	344	100	273	100
Amaitu gabeak	1			
Kiroletako UP	80		96	94,90
Amaituak	77	96	93	
Amaitu gabeak	3		6	
Polloe Hileta Zerbitzuak	1		3	100
Amaituak	1	100	3	100
Donostia Turismo	2		6	
Amaituak	2	100	5	83,33
Amaitu gabeak			1	
Hezkuntza eta Gizarte Sustapena	16		15	
Amaituak	15	100	15	100
Amaitu gabeak	1			
Euskara	10		17	
Amaituak	10	100	17	100
Amaitu gabeak				
Prebentzioa eta Su Itzalketa	4		1	
Amaituak	4	100	1	100
Lege Zuzendaritza	29			
Amaitu gabeak	29			
Baztertuak	170		72	
	170			
Kexak guztira 2015 - 2014	3.304		2.597	

Iradokizunen alderaketa 2015 – 2014, Zuzendaritzen eta izapidetze egoeraren arabera (1)

AMAITUTAKO ETA AMAITU GABEKO IRADOKIZUNEN ALDERAKETA 2015 - 2014			
2015			2014
	guztira	amaitu	guztira amaitu
Alkatetza	122		36
Amaituak	98	80	24 66,67
Amaitu gabeak	24		12
Anoeta Kiroldetgia			
UIZ	32		6
Amaituak	29	90	6 100
Amaitu gabeak	3		
Gizarte Ongizatea	5		11
Amaituak	5	100	11 100
Hiri Azpiegiturak eta Zerbitzuak	1.455		1.110
Amaituak	906	62	745 67,12
Amaitu gabeak	549		365
Ingurumena	108		98
Amaituak	103	95	96 97,96
Amaitu gabeak	5		2
Mugikortasuna	485		396
Amaituak	261	54	193 48,74
Amaitu gabeak	224		203
Lehendakaritza	50		100
Amaituak	45	90	88 88
Amaitu gabeak	5		12
Proiektuak eta Obrak	27		6
Amaituak	16	59	3 50
Amaitu gabeak	11		3
Giza Baliabideak	6		7
Amaituak	6	100	6 85,71
Amaitu gabeak			1
Hirigintza	36		53
Amaituak	18	50	38 71,70
Amaitu gabeak	18		15
Finantza	337		223
Amaituak	301	89	194 87
Amaitu gabeak	36		20
Lege Zuzendaritza	20		
Amaitu gabeak	20		
Donostia Kultura	28		38
Amaituak	26	93	37 97,37
Amaitu gabeak	2		1
San Telmo	2		
Amaituak	1	50	
Amaitu gabeak	1		
Victoria Eugenia	6		4
Amaituak	5	83	4 100
Amaitu gabeak	1		

Irakokizunen alderaketa 2015 – 2014, Zuzendaritzen eta izapidetze egoeraren arabera (2)

AMAITUTAKO ETA AMAITU GABEKO IRADOKIZUNEN ALDERAKETA 2015 - 2014				
2015			2014	
Etsegintza EEP	10		15	
Amaituak	6	60	13	86,67
Amaitu gabeak	4		2	
Musika eta Dantza Eskola	4		2	
Amaituak	4	100	1	50
Amaitu gabeak			1	
Donostia Sustapena	10		7	
Amaituak	1	10	1	14,29
Amaitu gabeak	9		6	
Udaltzaingoa	119		273	
Amaituak	111	93	273	100
Amaitu gabeak	8			
Kiroletako UP	52		98	
Amaituak	50	96	93	94,90
Amaitu gabeak	2		5	
Polloe Hileta Zerbitzuak	1		3	
Amaituak	1	100	3	100
Donostia Turismo	11		6	
Amaituak	8	72	5	83,33
Amaitu gabeak	3		1	
Hezkuntza eta Gizarte Sustapena	12		15	
Amaituak	12	100	15	100
Amaitu gabeak				
Euskara	7		17	
Amaituak	6	86	17	100
Amaitu gabeak	1			
Prebentzioa eta Su Itzalketa	3		1	
Amaituak	3	100	1	100
Amaitu gabeak				
Baztertuak	201		72	
Irakokizunak guztira 2015-2014	3.149		2.597	

DATUAK GAIEN ARABERA

Hurrengo taulek 2014 eta 2015eko **kexa eta iradokizunen** multzoa xehakatzen dute, Udal Zuzendaritza bakoitzaren aztergaien arabera.

Hiri Azpiegituren eta Zerbitzuen Zuzendaritzan, bide publikoen **garbiketa, argiteria**, hondakinen **edukiontzia**, egoera txarreko **espaloia**, eta **parkeak eta lorategiak** dira kexa eta iradokizun kopururik handienaren jomuga, eta identifikatutako kexa eta iradokizunen % 54ra iristen dira. Halaber, **galtzaden** egoera, **hiri altzariak eta igogailuak**, eta **inausketa eta zuhaitz mozketak** gaiek kexa kopuru handia jasotzen dute Zuzendaritza honetan.

Horri loturik, joan den urtearen aldean azpimarratzekoa da, halaber, egoera txarreko galtzada eta espaloia, argiteria publiko, edukiontzi eta bide publikoen garbiketarekin zerikusia duten kexen gorakada handia.

Mugikortasun Zuzendaritzan, **garraioak, trafikoaren antolamendua, ibilgailuen aparkatzea eta arau hausteak, TAO Zerbitzua eta trafikoaren erregulazioarekin** zerikusia duten gaiak identifikatutako iradokizun eta kexa guztien erdia baino gehiago dira. Halaber, garraioek eta trafikoaren antolamenduak gorakada handia izan dute 2014ko datuekin alderatuta.

Ingurumenean, % 65ek arratoi, uso, katu eta abarrengatiko salaketekin du zerikusia, eta Finantza Zuzendaritzan berriz, % 32 merkataritza nahiz zerbitzu lokaletako hondakinen bilketagatiko tasen erregulazio berriari dagokio.

Udaltzaingoan, **hiritar senaren kontrako jokabideak, aparkatze eta zirkulazio bidegabe, zaratengatiko kalte, ordutegi, kaleko musikari eta udaltzainen jokabidearekin** zerikusia duten gaiak dira kexa eta iradokizunik errepikatuenak.

Kexen eta iradokizunen alderaketa 2015 – 2014, Zuzendaritzaren eta gaien arabera (1)

KEXAK + IRADOKIZUNAK / Gaien arabera	2015	2014
Alkatetza	195	81
Gai politikoak	4	3
Hiriari loturiko gaiak	31	12
Azpiegitura eta proiektu berriak	4	
Auzoak eta Herritarren Partaidetza		5
Harreman publikoak	3	5
Denboraleak, enbatak, uholdeak...		8
2016 Hiriburutza	4	8
Hitzorduak eskatzea	1	2
Errefuxiatuen harrera	13	
Beste gai batzuk	93	27
Zehaztu gabe	42	11
Anoeta Kiroldegia	1	2
Udal Informatika Zentroa	42	27
Arazoak udal webgunean	16	9
Herritarren karpeta	1	3
Beste gai batzuk	20	14
Zehaztu gabe	5	1
TRANBIA KONPAINIA		
Autobus lineak		
Gizarte Ongizatea	15	20
Laguntzei buruzko informazioa, baliabideak		2
Premiazko laguntzak eskatzea	3	1
Kontaktu eskaerak	2	
Giza kolektiboen asentamenduak	1	
Beste gai batzuk	9	17

Kexen eta iradokizunen alderaketa 2015 – 2014, Zuzendaritzen eta gaien arabera (2)

KEXAK + IRADOKIZUNAK / Gaien arabera	2015	2014
Hiri Azpiegiturak eta Zerbitzuak	2.991	2.088
Espaloiak egoera txarrean	164	73
Espaloiak eta plazak (baldosak, zoruak...)		1
Argiteria publikoa	220	137
Hondartzetako kabinak	17	26
Galtzadak egoera txarrean	61	33
Edukiontzia	356	277
Edukiontzi marroia / Joko Garbia	18	33
Komun publikoak	17	18
Iturri publikoak	39	7
Ur isuriak	14	13
Gorabehera osatugabea	10	
Informazio orokorra eta izapideei buruzkoa	9	18
Hondartzetako instalazioak eta jarduerak	20	28
Eraikinen fatxaden garbiketa	9	4
Bide publikoen garbiketa	217	143
Hondartzen garbiketa eta mantentze lanak	16	13
Bide publikoen mantentze lanak	10	6
Arreta hobetzea	1	4
Hiri Altzariak eta igogailuak	46	58
Eragozpenak zarata, ordutegi eta abarrengatik		1
Haur parkeak	33	21
Parkeak eta lorategiak	108	114
Kaleetako plakak	1	1
Txakurrak hondartzetan	5	4
Inausketa eta zuhaitz mozketak	61	64
Birziklatzea	32	21
OHZ erreargua ezohiko etxebizitzan		
Zabor bilketa	35	17
Saretak, hustubideak, kutxatilik,...	2	4
Ibilgailuak erretiratzea	12	16
Zaratak	1	
Saneamendua	33	23
Hondartzetako zerbitzuak eta jarduerak	14	9
Hustubideak	20	13
Edateko uraren hornidura	36	23
Erregistro estalkiak	20	19
Toldoak eta eguzkitakoak	29	1
Bide publikoak	29	28
Beste gai batzuk	242	217
Zehaztu gabe	1.034	600

Kexen eta iradokizunen alderaketa 2015 – 2014, Zuzendaritzan eta gaien arabera (3)

KEXAK + IRADOKIZUNAK / Gaien arabera	2015	2014
Ingurumena	207	196
Konpostajea, birziklatzea, etxeko hondakin arriskutsuen bilketa, etab.	2	16
Edukiontzia marroia / Joko Garbia		7
Salaketak arratoi, uso, katu eta abarreatatik	85	89
Eragozpenak zarata, usain, isuri eta kutsaduragatik	12	11
Eragozpenak jardueren zarata, usain eta abarreatatik	4	15
Produktuen eta zerbitzuen eskaintza	1	1
Jardueren buruzko informazio eta arautegi eskaera	1	
Hainbat gai: ordutegiak, edukierak, neurri zuzentzaileak	1	
Hainbat gai: biodibertsitatea, klima aldaketa, urak...	5	8
Eragozpenak zarata, ordutegi, kale musikari eta abarreatatik	2	1
Jardueren buruzko informazio eta arautegi eskaera	5	
Osasun publikoari buruzko informazio/arautegi eskaera	4	5
Animalien ongizateari buruzko informazio/arautegi eskaera	8	7
Zehaztu gabe	77	36
Mugikortasuna	984	700
Irugarritasuna	16	1
Eskertzak	1	
Mugikortasun agenteak	13	12
Bizikleten aparkalekuak	6	3
Gaizki aparkatutako ibilgailuak	9	7
Herritarren arreta	2	5
Abiadura murrizteko bandak	14	9
Bidegorriak	24	12
Arauz kontrako zirkulazioa: abiadura, bizikletak...	1	
D-BIZI	24	2
D-Bus	2	7
Trafiko arau hausteak	24	
Ibilgailuen aparkalekuak	51	55
Informazioa herritarrei	5	1
Segurtasun eza / zaintza eskaera		1
Lurraldebus		
Hiri Altzariak (markesinak, ispiluak...)	5	2
Trafiko aldaketak	6	2
Udal aparkalekuak	5	10
Oinezkoentzako eremuak	4	5
Piboteak	9	
Kexak udaltzainen jokabideagatik	1	2
Kexak isunengatik		
Trafiko antolamendua eta araudia	35	34
Aparkatzeko erreserba pribatuak eta elbarrientzako txartelak	2	16
Seinalizazioa	22	35
TAO zerbitzua	36	65
Trafiko antolamendua (seinaleak, margoketa,...)	98	64
Garraioa (publikoa, bizikletak,...)	104	54
Ibiak	1	1
Beste gai batzuk	75	77
TAO egoiliarren bineta	9	15
Zehaztu gabe	380	203

Kexen eta iradokizunen alderaketa 2015 – 2014, Zuzendaritzaren eta gaien arabera (4)

KEXAK + IRADOKIZUNAK / Gaien arabera	2015	2014
Lehendakaritza	92	265
Administrazio elektronikoa eta web	3	9
Edukiontzia marroia / Joko Garbia	10	175
Hasitako izapidetzeei buruzko kontsultak	2	
D-bizi		
Datu estatistikoak	1	1
Hauteskundeak	6	13
Informazio Orokorra	11	7
Izapideei buruzko informazioa	2	5
Danborradako gonbidapenak	2	1
Pertsonen lokalizazioa	3	4
Arreta hobetzea	1	6
Abisuak jasotzeko sistema harpidetzea	1	1
Zaratak (Tabakalerari bidaliak)	16	
Txartelak	11	12
Beste gai batzuk	14	12
Zehaztu gabe	9	19
Proiektuak eta Obrak	47	9
Irisgarritasuna	2	
Zaratak obra handietan (Tabakalera...)	3	
Ekipamenduak eta argiteria (Aldunaene...)	7	
Beste gai batzuk	19	5
Zehaztu gabe	16	4
Giza Baliabideak	8	10
Udaleko lan eskaintzaren informazioa: oposizioak, lan poltsak,...	2	1
Deialdiei buruzko Informazioa	3	3
Beste gai batzuk	2	1
Zehaztu gabe	1	5
Hirigintza	113	92
Espedienteei buruzko kontsultak	6	7
Informazio orokorra	16	8
Izapideei buruzko informazioa	1	1
Lurralde informazioa	7	8
Hirigintza informazioa	2	7
Hirigintza legezkotasuna	1	3
Erabilera aldaketa eskatzea	1	
Informazio eskaera (jardueren araudia, legezkotasuna...)	30	27
Ikuskapena eskatzea		4
Beste gai batzuk	17	14
Zehaztu gabe	32	13

Kexen eta iradokizunen alderaketa 2015 – 2014, Zuzendaritzen eta gaien arabera (5)

KEXAK + IRADOKIZUNAK / Gaien arabera	2015	2014
Finantza	562	536
Isunak ordaintzea	48	33
Administrazio elektronikoa	1	2
Arauz kanpoko aparkalekua	54	26
Herritarren arreta	1	2
SMS jakinarazpenak		1
Bajak, altak eta aldatetako kontagailuetan	15	17
Jardueren zaborraren sailkapena	174	
Zaborra uraren ordainagirian	4	6
Zerga arloko kontsultak	24	22
Helbideratzeak	3	5
Informazioa zergadunari eta izapideei buruz	5	10
Kontagailuaren irakurketa	1	6
Bide publikoa okupatzea (terrazak, jai azokak...)	8	
Kexak isunengatik		
OHZ erreklama ezohiko etxebizitzan	41	167
Ordainagiriak	46	56
Kontagailuei lotutako erreklamazioak	10	17
Fakturazioari lotutako erreklamazioak	19	24
Ondare erantzukizuna		
Diru sarrera itzultzeko eskabidea	5	
Jakinarazpenetarako harpidetza	3	
Zenbateko kalkulua eskatzea	33	39
Beste gai batzuk	44	67
Zehaztu gabe	23	36
Lege Zuzendaritza	49	1
Donostia Kultura	56	66
Ikastaro eta jardueri buruzko informazioa	1	1
Jaiei buruzko informazioa: datak, programazioak,...	2	3
Eragozpenak jai eta ospakizunengatik: zarata,...	17	17
Kontzertuak, emanaldiak... eskaintzea	2	7
Zerbitzuak, ikuskizunak... eskaintzea		2
Zerbitzuak eta proiektuak eskaintzea	3	
Jardueri buruzko informazioa eskatzea	2	
Herritarren eskaerak/proposamenak: kontzertuak	8	10
Jardueren eskaerak/proposamenak		1
Beste gai batzuk	8	18
Zehaztu gabe	13	7
San Telmo Museoa	3	3
Victoria Eugenia Antzokia	10	10
Zinema	4	4
Kontzertuak, emanaldiak... eskaintzea	1	2
Herritarren eskaerak/proposamenak: kontzertuak, emanaldiak...	1	1
Antzerkia		2
Beste gai batzuk	1	
Zehaztu gabe	3	1

Kexen eta iradokizunen alderaketa 2015 – 2014, Zuzendaritzan eta gaien arabera (6)

KEXAK + IRADOKIZUNAK / Gaien arabera	2015	2014
Etxegintza Enpresa Erakunde Publikoa	20	22
Etxebizitzak esleitzea	1	1
Eskaeren erregistroari buruzko informazioa		
Izapideei buruzko informazioa		
Etxebizitzan mantentze lana	3	2
Arreta hobetzea		1
Alokabide zerbitzua		1
Etxebizitzan zozketa	4	2
Beste gai batzuk	8	12
Zehaztu gabe	4	3
Musika eta Dantza Udal Eskola	5	6
Donostia Sustapena	19	14
Udaltzaingoa	464	347
Arauz kanpoko aparkalekua	65	30
Giza kolektiboen asentamenduak	16	4
Arauz kanpoko zirkulazioa: abiadura, bizikletak...	23	28
Hondatzeko zorian dauden eraikinei, abandonatutako ibilgailuei... lotutako komunikazioa	2	2
Segurtasunik eza / zaintza eskaera	47	42
Eragozpenak zarata, ordutegi, kaleko musikari eta abarregatik	53	53
Hiritar senaren kontrako jokabideak	78	50
Portaera susmagarriak/delitu portaerak	9	5
Kexak Udaltzaingoaren portaeragatik	46	40
Kexak isunengatik	5	8
Beste gai batzuk	113	79
Zehaztu gabe	7	6
Hezkuntza eta Gizarte Sustapen Zerbitzua	28	34
Haurreskolak		2
Gazteentzako ostalueti buruzko informazioa eta erreserbak	2	3
Lankidetzak eskaintza	6	7
Gazte Plana		
Haurtxokoak eta Gaztelekuak	4	2
Beste gai batzuk	15	19
Zehaztu gabe	1	1

Kexen eta iradokizunen alderaketa 2015 – 2014, Zuzendaritzen eta gaien arabera (7)

KEXAK + IRADOKIZUNAK / Gaien arabera	2015	2014
Kiroltako Udal Patronatua	132	166
Harpidedunen eta ikastaroetako parte-hartzaileen arreta	7	12
Telefono komunikazioa	1	1
Instalazioen ordutegia	1	3
Gorabeherak ikastaroetan eta jardueretan	23	22
Kirol Txartelari buruzko informazioa	2	2
Arazoak webgunean: ikastaroen ordainketak,...	4	3
Beste gai batzuk	90	120
Zehaztu gabe	4	3
Polloe Hileta Zerbitzuak	2	
		5
Donostia Turismo	13	10
Zerbitzuak eta produktuak eskaintzea: sustapenezkoak...	1	
Beste gai batzuk	12	10
Euskara	17	20
Prebentzio, Su Itzalketa eta Salbamendu Zerbitzua	7	7

ERABILTZAILEEK IRADOKIZUN ETA KEXEN ZERBITZUARI EGINDAKO EBALUAZIOA

2014ko ekainean ebaluazio sistema bat abiarazi zen iradokizun zerbitzuko erabiltzaileen gogobetetasun maila neurtzeko.

2015ean **541** galdetegi bete zituzten, 1 eta 5 puntu arteko nota emanda hiru adierazleetako bakoitzari, gogobetetasunaren arabera. Taula honetan jasota daude batez besteko balorazioak.

Batez besteko balorazioak

	Postontzia erraz aurkitzea	Erraz bete eta bidaltzea	Ebazteko denbora
Jasotako galdetegi batez bestekoak (541)	4,28	4,48	3,95
Ohardun galdetegi batez bestekoak (219)	4,19	4,38	3,51
Ohar positibodun galdetegi batez bestekoak (118)	4,69	4,75	4,55
Ohar negatibodun galdetegi batez bestekoak (101)	3,80	3,94	2,29

Ikus daitekeenez, balorazioa oso positiboa izan da, batik bat tresnari begirako gogobetetasuna neurtzen duten adierazleetan, 5 puntutik 4,24 eta 4,38 jaso baitituzte, hurrenez hurren.

Oharren bat duten 118 galdetegiak aztertuta, ikus daiteke ohar positiboak dituztenetan puntuazioa batez bestekoa baino askoz handiagoa dela hiru adierazleetan; ohar negatiboak dituzten 101 galdetegi kasuan, puntuazioa batez bestekoa baino baxuagoa da, ebazteko denborak balorazio baxua izan duelako.

ONDORIOAK

- **Komunikazioen kopuru osoa** 2014koaren antzekoa izan da; orain ere egiaztatuta geratu da kexa eta iradokizunen sistema baliabide eraginkorra dela donostiarren eta haien udalaren arteko harremanetarako.
- Internet eta App mugikorra izan dira herritarren **baliabiderik erabilienak** Udalarekin harremanetan jartzeko; % 80k inguruk erabili ditu bi baliabide horiek.
- **Komunikazio gehien erregistratu dituzten zuzendaritzei** erreparatuz gero, aurreko urteetako joerari eutsi zaio, eta Hiri Azpiegituren eta Zerbitzuen Zuzendaritza da orain ere demanda gehien jaso duen zuzendaritza, eta gero eta pisu handiagoa du kexa eta iradokizun guztien barruan: 2014an, kexa eta iradokizun guztien % 42,7 zegozkion, eta 2015ean, berriz, % 46,3.
- Finantza Zuzendaritza, hala ere, beheranzko joeran dator. 2014an, kexa eta iradokizunen % 11 zegozkion, eta 2015ean, % 8,7.
- **Erantzunari buruzko datuei** dagokienean, Alkatetzan gero eta handiagoa da erantzundako komunikazioen kopurua. 2015ean, kexen % 71 eta iradokizunen %80 erantzun ziren.
- Halaber, azpimarratzekoak dira Ingurumen eta Finantza Zuzendaritzen datuak, izan ere, jaso ohi duten komunikazio kopurua handia bada ere ia guztiei erantzuten diete.
- Hiri Mantentze eta Zerbitzuen Zuzendaritzaren erantzun maila iazkoaren antzekoa izan bada ere, azpimarratzekoa da bi zuzendaritza horietan handitu egin dela erantzundako kexa eta iradokizunen kopurua 2014koaren aldean.
- Orokorrean, jaso diren 3.304 kexetatik, 2.230 erantzun dira, eta 3.149 iradokizunetatik, 2.022; hau da, % 67 eta % 65 hurrenez hurren.

- Erantzun parametro zehatz batzuen arabera Unitate kudeatzaileei mezu automatikoak bidaltzea ahalbidetzen duen informatika aplikazioari dagokionez, horren helburua komunikazio amaituen kopurua handitzea eta kudeaketa hobetzea izanda, ondorioak 2016ko ekitaldian atera ahal izango dira, aplikazioak hemen adierazitako helburuak eraginkortasunez bete ote dituen ikusi ondotik.
- **Kexa eta iradokizunen gaiei** dagokienez, bide publikoen garbiketa, argiteria, hondakinen edukiontziak, egoera txarreko espaloiak, eta parkeak eta lorategiak dira gairik aipatuenak Hiri Azpiegituren eta Zerbitzuen Zuzendaritzan. Horrela, identifikatutako kexa eta iradokizun guztien erdia baino gehiago dira. Halaber, galtzaden egoera, hiri altzariak eta igogailuak, eta inausketa eta zuhaitzen mozketa gaiek kexa kopuru handia jasotzen dute Zuzendaritza honetan.
- Horri loturik, Hiri Azpiegituren eta Zerbitzuen Zuzendaritzan ere, azpimarratzekoa da gorakada handia 2014 urteari dagokionez, kexa eta iradokizun hauekin zerikusia duten gaietan: egoera txarreko galtzada eta espaloiak, argiteria publikoa, edukiontziak, eta bide publikoen garbiketa.
- Mugikortasun Zuzendaritzan, garraioak, trafiko antolamendua, ibilgailuen aparkatzea eta arau haustek, TAO Zerbitzua eta trafikoaren antolamenduarekin zerikusia duten gaiak identifikatutako iradokizun eta kexa guztien erdia baino gehiago dira. Halaber, garraioek eta trafikoaren antolamenduak gorakada handia izan dute 2014 urtekoaren aldean.
- Ingurumen Zuzendaritzan, kexen eta iradokizunen % 66 arratoi, uso, katu eta abarregatiko salaketak dira.
- Finantza Zuzendaritzan, kexen eta iradokizunen % 32 merkataritza nahiz zerbitzu lokaletako hondakinen bilketagatiko tasen erregulazio berriari dagokio.

- Udaltzaingoan, hiritar senaren kontrako jokabideak, aparkatze eta zirkulazio bidegabe, zaratengatiko kalte, ordutegi, kaleko musikari eta udaltzainen jokabidearekin zerikusia duten gaiak dira kexa eta iradokizunik errepikatuenak.

HOBETZEKO PROPOSAMENAK

Erantzunen kopurua eta erantzuteko azkartasuna hobetzeko helburuarekin, jarduera hauek abiaraziko dira:

- Lehenik, Unitate kudeatzaileei mezu automatikoak bidaltzeko sistema informatikoaren egokitzapena, bai herritarren komunikazioak bai hilabeteen biko datuak azkar izapidetu behar direla gogorarazteko. Txosten honetan adierazi den moduan, jarduera hori 2015 urterako zegoen aurreikusia, eta beraz, haren abiaraztea prest dago jadanik 2016ko otsailaren 9an hasi ahal izateko.
- Halaber, Hiri Azpiegituren eta Zerbitzuen eta Mugikortasun Zuzendaritzetan komunikazioak izapidetzeko ardura dutenekin prestakuntza eta sentsibilizazio saioak egitea proposatu da. Aurreko jardueran adierazi bezala, Herritarren Arretarako Zerbitzutik azpimarratu nahi da herritarren komunikazioei azkar erantzutea garrantzitsua dela.