

# UDALINFO

HERRITARREN ARRETARAKO ZERBITZUA  
SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA

UJENTEA, 1  
20003 DONOSTIA  
TEL. 010  
FAXA 943481072  
UDALINFO@DONOSTIA.ORG  
WWW.DONOSTIA.ORG

## HERRITARREN POSTONTZIA DATUAK 2016

**Herritarren Arretarako Zerbitzua**  
*Donostia, 2017ko martxoa*

AURKIBIDEA	Orrialdea
Sarrera	3
Datu globalak eskaera arrazoiari arabera	5
Datu globalak sarrera bideari arabera	6
Datu globalak eskaera arrazoiari eta Udal Zuzendaritzari arabera	7
Datuak Udal Zuzendaritzari eta izapidetze egoerari arabera	8
Datuak gaiari arabera	15
Ondorioak	23
Hobetzeko proposamenak	25

## SARRERA

Dokumentu honek 2016an Herritarren Postontziaren bidez jaso eta dagozkien zuzendaritzek kudeatu dituzten jakinarazpenei buruzko datuak biltzen ditu, dagokion aplikazio informatikoaren bitartez. Honekin lotuta, aipatu behar da, herritarrek udalarekin mantentzen duten harremanak, hemen jasotzen dena baino gehiago dela, harreman horiek hainbat bidetik bermatzen direlarik.

*www.donostia.eus* webguneko *Herritarren postontziaren* bidez, herritarrak Udalarekin harremanetan jar daitezke beren oharrak, 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 Zuzendaritzetara bideratzen dira, eskakizunak azter ditzaten, eta *Udal!info* Herritarren Arretarako Zerbitzua arduratzen da koordinazio lana egiteaz, eskaerak dagozkien Zuzendaritzetara bidaliz.

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

Aurreko urteetan ez bezala, kexen eta iradokizunen datuez gain, **kontsultei** lotutako datuak barne hartu dira. Hiru arrazoi horiei lotutako jakinarazpenak, Herritarren Postontziaren bidez jasotako jakinarazpen guztien % 90 inguru dira.

**2016**an, 2015eko txosteneko “hobetzeko proposamenak” atalaren ildoei jarraituz, eta erantzunen kopurua handitzeko helburuarekin, esku-hartze hauek egin dira:

- Hiri Azpiegituren eta Zerbitzuen Zuzendaritzan komunikazioak izapidetzeko ardura dutenekin prestakuntza eta sensibilizazio saioak egitea. Saio horretan disfuntzio gehienak eragiten dituzten alderdiak aztertu ziren eta jakinarazpenak errazago kudeatzeko bideak finkatu ziren.
- Bestalde, sistema informatikoak mezuen bidalketa automatikoak egiten ditu, egiteko dauden jakinarazpenak izapidetu behar direla gogoratuz, eta hilean bi aldiz bildutako kudeaketako datuak eskainiz.

## DATU GLOBALAK ESKAERA ARRAZOIEN ARABERA

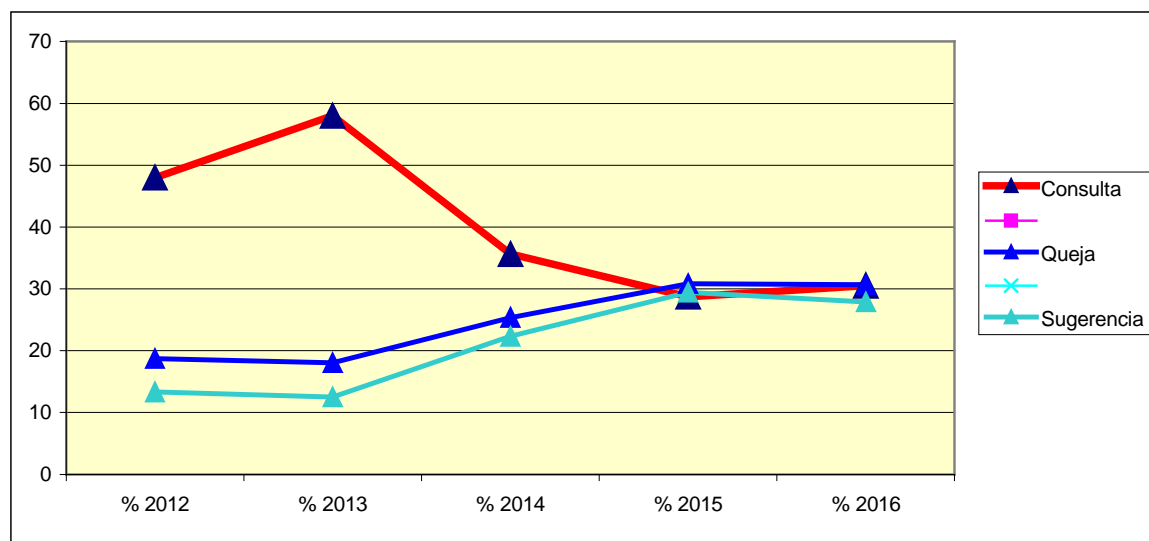
2016an, **13.856** komunikazio jaso dira guztira, 2015ean baino 3.146 gehiago, urte horretan 10.710 jaso zirelarik; 3.146 komunikazio hauek, aurreko urtetik %30eko igoera sopsatzen du.

Ondoko taulak **2012 eta 2016 artean** jasotako komunikazioen bilakaera adierazten du, balio absolutu eta ehunekoetan, arrazoien arabera sailkatuak.

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

*Komunikazioak guztira 2012 – 2016, arrazoien arabera*

	2012	%	2013	%	2014	%	2015	%	2016	%
Eskertza	122	1,29	140	1,04	163	1,59	152	1,41	198	1,42
Kontsulta	4.541	47,98	7.730	57,98	3.645	35,63	3.078	28,73	4.233	30,54
Informazio publikoa									29	0,19
Jakinarazpena	179	1,89	128	0,96	199	1,94	120	1,12	121	0,88
Partea	1.397	14,76	981	7,37	1.009	9,86	739	6,90	834	6
Kexa	1.770	18,7	2.411	18,07	2.597	25,38	3.304	30,84	4.252	30,68
Erreklamazioa	195	2,06	277	2,08	335	3,35	168	1,56	327	2,35
Iradokizuna	1.260	13,31	1.679	12,5	2.282	22,30	3.149	29,40	3.862	27,87
<b>Komunikazioak guztira</b>	<b>9.464</b>		<b>13.346</b>		<b>10.230</b>		<b>10.710</b>		<b>13.856</b>	



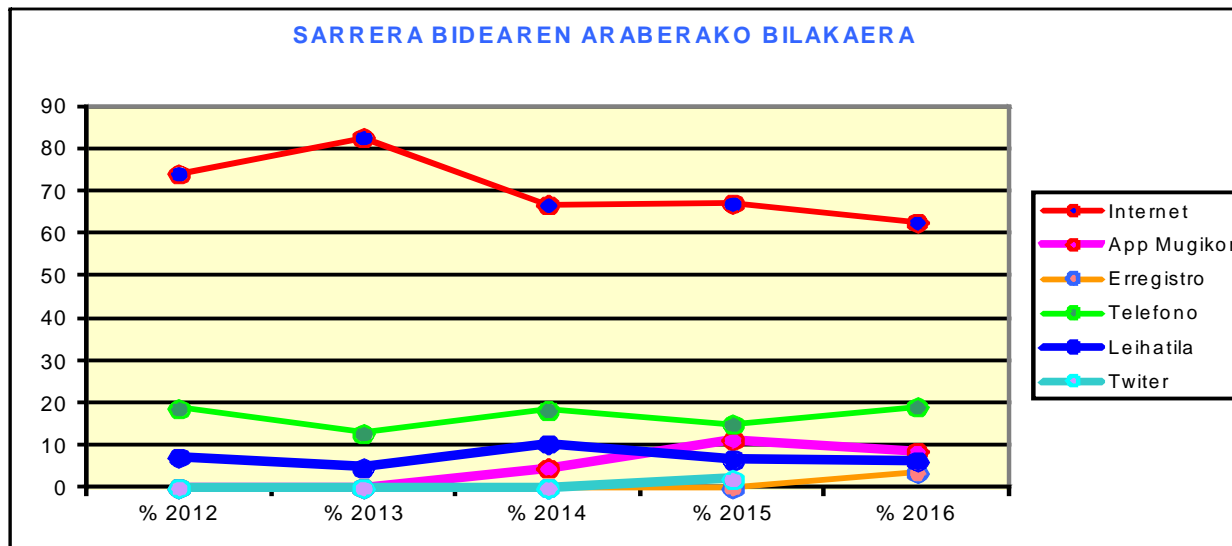
## DATU GLOBALAK SARRERA BIDEEN ARABERA

Taulan ikus daitekeenez, Internetek jarraitzen du izaten herritarrek Udalarekin harremanetan jartzeko erabiltzen duten bide nagusia. Izan ere, kanal honen eta mugikorreko App-aren bitartez, hau da, teknologia berriekin zer ikusia duten tresnen bidez, jakinarazpenen bi heren baino gehiago jaso dira; Herritarren % 19ak telefonoa erabiltzen du bere kexak, iradokizunak eta kontsultak Udalari helarazteko.

Grafikoan, 2012. eta 2016. urteen artean harremanetarako erabili diren bideen bilakaera ikus daiteke

### Komunikazioak guztira 2012 – 2016, sarrera bidearen arabera

	2012	%	2013	%	2014	%	2015	%	2016	%
Internet	7.006	74	11.007	82,47	6.820	66,66	7.174	66,98	8.669	62,56
App Mugikorra					474	4,63	1.212	11,31	1.193	8,60
Erregistroa									490	3,53
Telefonoa	1.766	18,66	1.716	12,85	1.872	18,29	1.608	15,01	2.637	19,03
Leihatila	688	7,26	623	4,66	1.064	10,40	714	6,6	867	6,25
Twiter							2			
<b>guztira</b>	<b>9.464</b>		<b>13.346</b>		<b>10.230</b>		<b>10.710</b>		<b>13.856</b>	



## DATU GLOBALAK ESKAERA ARRAZOIEN ETA UDAL ZUZENDARITZEN ARABERA

Ondorengo taulan, Udal Zuzendaritzei, Erakunde Autonomoei eta Udal Sozietate Publikoei dagozkien 2016 eta 2015eko **kontsultak, iradokizunak eta kexak** bildu dira. Datu horien arabera, Hiri Mantentze eta Zerbitzuetako Zuzendaritzak 2016an jasotako kontsulten, kexen eta iradokizunen herena baino gehixeago hartu ditu; Finantza eta Mugikortasun Zuzendaritzek, berriz, % 19,6 eta % 11,9 hartu dituzte, hurrenez hurren.

### Kontsultak, kexak eta iradokizunak 2015 - 2016

	2015					2016					
	Kons	Ira	Kex	guzt.	%	Kons	Ira	Kex	guzt.	%	
Hiri Zerb eta Mant.	484	1.451	1.529	3.464	36,34	Hiri Zerb eta Mant	485	1.982	2.074	4.541	36,77
Finantza	974	337	225	1.536	16,11	Finantza	1.850	301	272	2.423	19,62
Mugikortasuna	258	484	499	1.241	13,02	Mugikortasuna	325	545	604	1.474	11,93
Udaltzaingoa	69	119	345	533	5,59	Udaltzaingoa	82	128	371	581	4,70
Lehendakaritza	246	50	42	338	3,54	Lehendakaritza	274	57	50	381	3,08
Hirigintza	222	36	77	335	3,51	Hirigintza	259	48	105	412	3,33
Ingurumena	89	113	104	306	3,21	Ingurumena	100	135	162	397	3,21
Kiroletako UP	149	52	80	281	2,94	Kiroletako UP	118	52	76	246	1,99
Alkatetza	73	119	76	268	2,81	Alkatetza	98	54	67	219	1,77
P. eta obrak	15	27	20	62	0,65	P. eta obrak	33	52	60	145	1,17
DKultura	40	28	28	96	1	DKultura	61	16	33	110	0,89
Etxebizitza	105	10	10	125	1,31	Etxebizitza	66	8	20	94	0,76
Hezk. eta G. Sust.	91	12	16	119	1,24	Hezk. eta G. Sust.	52	19	18	89	0,72
Donostia Sust.	17	10	9	36	0,37	Donostia Sust.	27	20	12	59	0,47
G. Ongizatea	30	5	10	45	0,47	G. Ongizatea	35	10	13	58	0,46
UIZ	19	32	10	61	0,64	UIZ	15	29	10	54	0,43
Euskara	8	7	10	25	0,26	Euskara	12	4	33	49	0,39
Giza Baliabideak	45	6	2	53	0,55	Giza Baliabideak	44	3		47	0,38
Turismoa	13	11	2	26	0,27	Turismoa	16	10		26	0,21
V. Eugenia	11	6	4	21		V. Eugenia	4	9	6	19	
Su Itzalketa	7	3	4	14		Su Itzalketa	6	4	2	12	
Musika E.	6	4	1	11		Musika E.	4	4	5	13	
Polloe	22	1	1	24		Polloe	9	3	3	15	
San Telmo	3	2	1	6		San Telmo	3		1	4	
Anoeta K						Anoeta K	2	4	1	7	
Lege Z.	18	20	29	67	0,70	Lege Z.	4			4	
SS 2016						SS 2016					
Tranb. Konp.	1			1		Tranb. Konp.		2		2	
Part. K.	5	3		8		Part. K.	11	3		14	
Baztertuak	58	201	170	429		Baztertuak	238	360	254	852	
<b>Guztira</b>	<b>3.078</b>	<b>3.149</b>	<b>3.304</b>	<b>9.531</b>		<b>Guztira</b>	<b>4.233</b>	<b>3.862</b>	<b>4.252</b>	<b>12.347</b>	

## DATUAK UDAL ZUZENDARITZEN ETA IZAPIDETZE EGOERAREN ARABERA

Hurrengo orrialdeetako tauletan, 2016an eta 2015ean Udal Zuzendaritzek kontsulta, 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 kontsulta, kexa eta iradokizunen** kopuru absolutuak eta erlatiboak ikus daitezke, Udal Zuzendaritza eta erakunde bakoitzean.

Lehenik eta behin zera azpimarratu behar da, Zuzendaritza gehienek, praktikoki jasotako komunikazioen %100i erantzuten dietela; halaber, Finantza eta Ingurumen Zuzendaritzak eta Udalzaingoak, komunikazio bolumen haundia jasotzen duten arren, ia denak erantzuten dute.

Garrantzitsua da Hiri Mantentze eta Zerbitzuen Zuzendaritzak emandako aurrerapausoa, 2015ean jakinarazpenen % 65 erantzutetik 2016an % 80 erantzutera pasatu da. Gainera, Zuzendaritzen Unitate bakoitzaren datuak aurkezten ez badira ere, datuak zehatz-mehatz aztertuz gero, ikus daiteke Zuzendaritza honetako unitate gehienek eskaeren % 100i erantzuten diotela, eta Hiri Altzarien, Parke eta Lorategien eta Espaloiien Unitateek, berriz, % 67, 60 eta 40ri, hurrenez hurren. %100i erantzuten ez dutenek 50%ari baino gehiago erantzuten dute.

Atalaren bukaeran 2015 eta 2016 urteen erantzukizun mailaren konparaketa aurkezten da, kexa eta iradokizunen %80ri eta kontsulten % 93ri erantzun dela ikus daitekelarik.



*Kexen alderaketa 2016 – 2015, Zuzendaritzen eta izapidetze egoeraren arabera (1)*

**AMAITUTAKO ETA AMAITU GABEKO KEXEN ALDERAKETA 2016 - 2015**

2016				2015			
		guztira	amait. %		guztira	amait. %	
Alkatetza		68			73		
	Amaituak	57	84		52	71	
	Amaitu gabeak	11			21		
Anoeta Kiroldegia		1			1		
	Amaituak						
	Amaitu gabeak	1			1		
UIZ		10			10		
	Amaituak	9	90		8	80	
	Amaitu gabeak	1			2		
Gizarte Ongizatea		13			10		
	Amaituak	12	92		10	100	
	Amaitu gabeak	1					
Hiri Zerbitzuak eta Mantentzeak		2.075			1.536		
	Amaituak	1.613	78		1.003	65	
	Amaitu gabeak	462			533		
Ingurumena		162			99		
	Amaituak	161	100		91	92	
	Amaitu gabeak	1			8		
Mugikortasuna		603			499		
	Amaituak	342	57		266	53	
	Amaitu gabeak	261			233		
Lehendakaritza		50			42		
	Amaituak	45	90		37	88	
	Amaitu gabeak	5			5		
Proiektuak eta Obrak		59			20		
	Amaituak	36	61		13	65	
	Amaitu gabeak	23			7		
Giza Baliabideak					2		
	Amaituak				1	50	
	Amaitu gabeak				1		
Hirigintza		105			77		
	Amaituak	71	68		56	72	
	Amaitu gabeak	34			21		
Finantza		271			225		
	Amaituak	220	81		206	91	
	Amaitu gabeak	51			19		
Donostia Kultura		33			28		
	Amaituak	33	100		18	64	
	Amaitu gabeak				10		
San Telmo		1			1		
	Amaitu gabeak	1			1	100	
Victoria Eugenia		6			4		
	Amaituak	6	100		2	50	
	Amaitu gabeak				2		

*Kexen alderaketa 2016 – 2015, Zuzendaritzen eta izapidetze egoeraren arabera (2)*

AMAITUTAKO ETA AMAITU GABEKO KEXEN ALDERAKETA 2016 - 2015						
2016				2015		
		guztira	amait. %		guztira	amait. %
Etxegintza EEP		20			10	
	Amaituak	16	80		6	60
	Amaitu gabeak	4			4	
Musika eta Dantza Eskola		5			1	
	Amaituak	5	100		1	100
	Amaitu gabeak					
Donostia Sustapena		12			9	
	Amaituak	11	91		6	66
	Amaitu gabeak	1			3	
Udaltzaingoa		371			345	
	Amaituak	368	100		344	100
	Amaitu gabeak	3			1	
Kiroletako UP		76			80	
	Amaituak	71	93		77	96
	Amaitu gabeak	5			3	
Polloe, Hileta Zerbitzuak		3			1	
	Amaituak	3	100		1	100
Donostia Turismo					2	
	Amaituak				2	100
	Amaitu gabeak					
Hezkuntza eta Gizarte Sustapena		18			16	
	Amaituak	16	89		15	100
	Amaitu gabeak	2			1	
Euskara		33			10	
	Amaituak	31	97		10	100
	Amaitu gabeak	2				
Prebentzioa eta Su Itzalketa		2			4	
	Amaituak	2	100		4	100
Lege Zuzendaritza					29	
					29	
Baztertuak		254			170	
					170	
<b>Kexak guztira 2016 – 2015</b>		<b>4.252</b>			<b>3.304</b>	

*Iradokizunen alderaketa 2016 – 2015, Zuzendaritzen eta izapidetze egoeraren arabera (1)*

**AMAITUTAKO ETA AMAITU GABEKO IRADOKIZUNEN ALDERAKETA 2016 - 2015**

	2016		2015	
	guztira	amait. %	guztira	amait. %
Alkatetza		54		122
Amaituak	43	80	98	80
Amaitu gabeak	11		24	
Anoeta Kiroldegia		4		
Amaituak	1	25		
Amaitu gabeak	3			
UIZ		29		32
Amaituak	26	90	29	90
Amaitu gabeak	3		3	
Gizarte Ongizatea		10		5
Amaituak	9	90	5	100
Amaitu gabeak	1			
Hiri Zerbitzuak eta Mantentzeak		1.982		1.455
Amaituak	1.597	80	906	62
Amaitu gabeak	385		549	
Ingurumena		135		108
Amaituak	135	100	103	95
Amaitu gabeak			5	
Mugikortasuna		545		485
Amaituak	254	46	261	54
Amaitu gabeak	291		224	
Lehendakaritza		57		50
Amaituak	53	93	45	90
Amaitu gabeak	4		5	
Proiektuak eta Obrak		52		27
Amaituak	33	63	16	59
Amaitu gabeak	19		11	
Giza Baliabideak		3		6
Amaituak	3	100	6	100
Amaitu gabeak				
Hirigintza		48		36
Amaituak	32	66	18	50
Amaitu gabeak	16		18	
Finantza		301		337
Amaituak	287	95	301	89
Amaitu gabeak	14		36	
Lege Zuzendaritza				20
Amaitu gabeak			20	
Donostia Kultura		16		28
Amaituak	16	100	26	93
Amaitu gabeak			2	
San Telmo				2
Amaituak			1	50
Amaitu gabeak			1	
Victoria Eugenia		9		6
Amaituak	9	100	5	83
Amaitu gabeak			1	

*Iradokizunen alderaketa 2016 – 2015, Zuzendaritzen eta izapidetze egoeraren arabera (2)*

**AMAITUTAKO ETA AMAITU GABEKO IRADOKIZUNEN ALDERAKETA 2016 - 2015**

	2016		2015	
	guztira	amait. %	guztira	amait. %
Etxegintza EEP		8	10	
Amaituak	7	88	6	60
Amaitu gabeak	1		4	
Musika eta Dantza Eskola		4	4	
Amaituak	4	100	4	100
Amaitu gabeak				
Donostia Sustapena		21	10	
Amaituak	20	95	1	10
Amaitu gabeak	1		9	
Udaltzaingoa		128	119	
Amaituak	127	100	111	93
Amaitu gabeak	1		8	
Kiroletako UP		52	52	
Amaituak	50	96	50	96
Amaitu gabeak	2		2	
Polloe, Hileta Zerbitzuak		3	1	
Amaituak	3	100	1	100
Donostia Turismo		10	11	
Amaituak	10	100	8	72
Amaitu gabeak			3	
Hezkuntza eta Gizarte Sustapena		19	12	
Amaituak	19	100	12	100
Amaitu gabeak				
Euskara		4	7	
Amaituak	4	100	6	86
Amaitu gabeak			1	
Prebentzioa eta Su Itzalketa		4	3	
Amaituak	4	100	3	100
Amaitu gabeak				
Tranb. Konp.		2		
Amaitu gabeak	2			
Partaid. Zerb.		3		
Amaituak	3	100		
Baztertuak	360	360	201	
<b>Iradokizunak guztira 2016 - 2015</b>		<b>3.862</b>	<b>3.149</b>	

*Kontsulten alderaketa 2016 – 2015, Zuzendaritzen eta izapidetze egoeraren arabera (1)*

AMAITUTAKO ETA AMAITU GABEKO KONTSULTEN ALDERAKETA 2016 - 2015						
	2016			2015		
		guztira	amait. %		guztira	amait. %
Alkatetza		98			73	
Amaituak	78		80	45		61
Amaitu gabeak	20			28		
Anoeta Kiroldegia		2				
Amaituak	1		50			
Amaitu gabeak	1					
UIZ		15			19	
Amaituak	14		95	19		100
Amaitu gabeak	1					
Gizarte Ongizatea		35			30	
Amaituak	35		100	30		100
Amaitu gabeak						
Hiri Zerbitzuak eta Mantentzeak		483			484	
Amaituak	434		90	405		83
Amaitu gabeak	49			79		
Ingurumena		100			89	
Amaituak	98		98	88		98
Amaitu gabeak	2			1		
Mugikortasuna		325			258	
Amaituak	211		65	115		44
Amaitu gabeak	114			143		
Lehendakaritza		274			246	
Amaituak	262		95	244		99
Amaitu gabeak	11			2		
Proiektuak eta Obrak		33			15	
Amaituak	26		80	8		53
Amaitu gabeak	7			7		
Giza Baliabideak		44			45	
Amaituak	43		98	45		100
Amaitu gabeak	1					
Hirigintza		260			222	
Amaituak	216		83	196		88
Amaitu gabeak	44			26		
Finantza		1.850			974	
Amaituak	1.835		100	950		97
Amaitu gabeak	15			24		
Lege Zuzendaritza		4			18	
Amaituak	4		100	3		16
Amaitu gabeak				15		
Donostia Kultura		61			40	
Amaituak	61		100	39		97
Amaitu gabeak				1		
San Telmo		3			3	
Amaituak	3		100			
Amaitu gabeak				3		
Victoria Eugenia		4			11	
Amaituak	4		100	6		54
Amaitu gabeak				5		

*Kontsuluten alderaketa 2016 – 2015, Zuzendaritzen eta izapidetze egoeraren arabera (2)*

AMAITUTAKO ETA AMAITU GABEKO KONSULTEN ALDERAKETA 2016 - 2015						
	2016			2015		
		guztira	amait. %		guztira	amait. %
Etxegintza EEP		66		105	105	
Amaituak	58		88	105		100
Amaitu gabeak	8					
Musika eta Dantza Eskola		4		6	6	
Amaituak	4		100	6		100
Amaitu gabeak						
Donostia Sustapena		27		17	17	
Amaituak	27		100	17		100
Amaitu gabeak						
Udaltzaingoa		82		69	69	
Amaituak	82		100	69		100
Amaitu gabeak						
Kiroletako UP		118		149	149	
Amaituak	115		97	149		100
Amaitu gabeak	3					
Polloe, Hileta Zerbitzuak		9		22	22	
Amaituak	9		100	22		100
Donostia Turismo		16		13	13	
Amaituak	16			12		92
Amaitu gabeak				1		
Hezkuntza eta Gizarte Sustapena		52		91	91	
Amaituak	51		98	91		100
Amaitu gabeak	1					
Euskara		12		8	8	
Amaituak	12		100	8		100
Amaitu gabeak						
Prebentzioa eta Su Itzalketa		6		7	7	
Amaituak	6		100	7		100
Amaitu gabeak						
Tranb. Konp.				1	1	
Amaitu gabeak				1		
Partaid. Zerb.		11		5	5	
Amaituak	11		100	4		80
Amaitu gabeak				1		
Baztertuak	238	238		58	58	
<b>Kontsultak guztira 2016 - 2015</b>		<b>4.233</b>		<b>3.078</b>		

*2015 eta 2016an bukatutako komunikazioak, arrazoien arabera*

	2015ean bukatuak		2016an bukatuak	
		%		%
Kexak	2.428	73,4	3.383	80
Iradokizunak	2.223	70,5	3.111	81
Kontsultak	2.769	89,9	3.956	93,5

## DATUAK GAIEN ARABERA

Hurrengo taulek 2016 eta 2015eko **kontsulta, kexa eta iradokizunen** multzoa xehakutzen dute, Udal Zuzendaritza bakoitzaren aztergaien arabera.

Hiri Mantentze eta Zerbitzuen Zuzendaritzan **parke eta lorategiekin eta inausketa eta zuhaitz mozketarekin** lotutako gaiak identifikatutako kontsulten, kexen eta iradokizunen % 25era heltzen dira. Halaber, egoera txarrean dauden espaloiekin eta galtzadekin lotutakoak % 12ra heltzen dira, eta hondakin edukiontziekin lotutakoak % 10era. Herritarren aldetik kritika ugari jasotzen jarraitzen dute kaleen garbiketaren eta argiteriaren inguruko gaiek.

Mugikortasun Zuzendaritzan **trafikoaren antolamenduarekin eta erregulazioarekin** lotutako gaiak jakinarazpenen % 20 dira, **trafikoarekin, eta ibilgailua aparkatzearekin eta gelditzearekin lotutako arau hausteekin** lotutakoak % 18 diren bitartean.

Ingurumen Zuzendaritzan ia erdiak **arratoi, uso, katu eta abarren inguruko salaketak** dira. Finantza Zuzendaritzan, berriz, eskaeren % 34 **ordainagiriekin** lotuta daude eta % 18 **zerga kontsultekin**.

Udaltzaingoan, **aparkamendu eta zirkulazio okerrarekin** lotutako kontsultak, kexak eta iradokizunak guztien % 20 dira, **gizalegearen kontrako jokabideekin** lotutakoak % 19ra heltzen diren bitartean.

*Kexen, iradokizunen eta kontsulten alderaketa 2016 – 2015, Zuzendaritzen eta gaien arabera (1)*

<b>KEXAK + IRADOKIZUNAK + KONTSULTAK, gaien arabera</b>	<b>2016</b>	<b>2015</b>
<b>Alkatetza</b>	<b>219</b>	<b>268</b>
Gai politikoak	8	5
Hiriari lotutako gaiak	45	37
Azpiegitura eta proiektu berriak	14	5
Auzoak eta Herritarren Partaidetza		
Zorionak eta esker onak	3	
Harreman publikoak	17	13
Denboraleak, enbatak, uholdeak...		
2016 Hiriburutza	20	11
Hitzorduak eskatzea	13	5
Segurtasuna	1	
Talde politikoak		
Errefuxiatuen harrera		19
Beste gai batzuk	27	38
Zehaztu gabe	71	135
<b>Anoeta Kiroldegia</b>	<b>7</b>	
<b>Udal Informatika Zentroa</b>	<b>54</b>	<b>61</b>
Arazoak udal webgunean	21	21
Herritarren karpeta	6	1
Beste gai batzuk	14	19
Zehaztu gabe	13	20
<b>TRANBIA KONPAINIA</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
<b>Gizarte Ongizatea</b>	<b>58</b>	<b>45</b>
Zahar egoitzak	2	
Premiazko laguntzak eskatzea	11	8
Kontaktua eskaerak	10	7
Giza kolektiboen asentamenduak		1
Laguntzei buruzko informazioa, baliabideak...	16	12
Beste gai batzuk	19	17



KEXAK + IRADOKIZUNAK + KONTSULTAK, gaien arabera	2016	2015
<b>Hiri Zerbitzuak eta Mantentzeak</b>	<b>4.541</b>	<b>3.464</b>
<b>Espaloiak egoera txarrean</b>	<b>322</b>	176
<b>Argiteria publikoa</b>	<b>297</b>	226
Zaborren tasaren inguruko hobaria	61	
Hondartzetako kabinak	56	23
<b>Galtzadak egoera txarrean</b>	<b>140</b>	71
<b>Edukiontzia</b>	<b>377</b>	383
Edukiontzi marroia / Joko Garbia	32	46
Komun publikoak	30	17
Iturri publikoak	25	39
Ur isuriak	23	16
Gorabehera osatugabea	13	10
Informazio orokorra eta izapideei buruzkoa	16	27
Hondartzetako instalazioak eta jarduerak	24	25
Eraikinen fatxaden garbiketa	86	10
<b>Bide publikoen garbiketa</b>	<b>278</b>	232
Hondartzen garbiketa eta mantentze lanak	11	17
Bide publikoen mantentze lanak	7	11
Arreta hobetzea	1	1
Hiri Altzariak eta igogailuak	110	56
Haur parkeak	53	34
<b>Parkeak eta lorategiak</b>	<b>878</b>	118
Kaleetako plakak	4	1
Txakurrak hondartzetan	15	16
<b>Inausketa eta zuhaitz mozketa</b>	<b>65</b>	65
Birziklatzea	36	40
Zabor bilketa	81	37
Saretak, hustubideak, kutxatilak,...	11	2
Ibilgailuak erretiratzea		12
Zaratak		1
Saneamendua	62	35
Hondartzetako zerbitzuak eta jarduerak	35	21
Hustubideak	48	22
Edateko uraren hornidura	37	51
Erregistro estalkiak	45	21
Toldoak eta eguzkitakoak	25	107
Bide publikoak	62	37
Beste gai batzuk	349	337
Zehaztu gabe	826	1.121

*Kexen, iradokizunen eta kontsulten alderaketa 2016 – 2015, Zuzendaritzen eta gaien arabera (3)*

<b>KEXAK + IRADOKIZUNAK + KONTSULTAK, gaien arabera</b>	<b>2016</b>	<b>2015</b>
<b>Ingurumena</b>	<b>397</b>	<b>306</b>
Konpostajea, birziklatzea, etxeko hondakin arriskutsuen bilketa, etab.	10	10
<b>Salaketak arratoi, uso, katu eta abarreatatik</b>	<b>131</b>	<b>100</b>
Eragozpenak zarata, usain, isuri eta kutsaduragatik	27	15
Eragozpenak jardueren zarata, usain eta abarreatatik	30	8
Produktuen eta zerbitzuen eskaintza		1
Hainbat gai: ordutegiak, edukierak, neurri zuzentzaileak...	9	1
Hainbat gai: biodibertsitatea, klima aldaketa, urak...	10	23
Eragozpenak zarata, ordutegi, kale musikari eta abarreatatik		2
Jarduerari buruzko informazio eta arautegi eskaera	7	14
Osasun publikoari buruzko informazio/arautegi eskaera	21	15
Animalien ongizateari buruzko informazio/arautegi eskaera	36	99
Zehaztu gabe	116	
<b>Mugikortasuna</b>	<b>1.747</b>	<b>1.241</b>
Irisgarritasuna	5	17
Eskertzak		1
Mugikortasun agenteak	17	14
Bizikleten aparkalekuak	3	8
<b>Gaizki aparkatutako ibilgailuak</b>	<b>31</b>	<b>10</b>
Herritarren arreta	22	4
Abiadura murrizteko bandak	1	14
Bidegorriak	2	29
Arauz kontrako zirkulazioa: abiadura, bizikletak...	7	2
D-BIZI	1	24
D-Bus	3	3
<b>Trafiko arau hausteak</b>	<b>32</b>	<b>29</b>
<b>Ibilgailuen aparkalekuak</b>	<b>90</b>	<b>59</b>
Informazioa herritarrei	8	10
Hiri Altzariak (markesinak, ispiluak...)		5
Trafiko aldaketak	5	9
Udal aparkalekuak	30	16
Oinezkoentzako eremuak		5
Piboteak	2	9
Kexak isunengatik	1	
<b>Trafiko antolamendua eta araudia</b>	<b>45</b>	<b>36</b>
Aparkatzeko erreserba pribatuak eta elbarrientzako txartelak	25	6
Seinalizazioa	6	24
<b>TAO zerbitzua</b>	<b>89</b>	<b>48</b>
<b>Trafiko antolamendua (seinaleak, margoketa,...)</b>	<b>115</b>	<b>103</b>
Garraioa (publikoa, bizikletak,...)	113	113
Ibiak	6	1
Beste gai batzuk	142	115
TAO egoiliarren bineta	34	18
Zehaztu gabe	912	509

*Kexen, iradokizunen eta kontsulten alderaketa 2016 – 2015, Zuzendaritzen eta gaien arabera (4)*

<b>KEXAK + IRADOKIZUNAK + KONTSULTAK, gaien arabera</b>	<b>2016</b>	<b>2015</b>
<b>Lehendakaritza</b>	<b>381</b>	<b>338</b>
Administrazio elektronikoa eta web	6	5
Eskertzak	4	
Ezkontzak	4	1
<b>Zaborren tasaren inguruko hobaria</b>	<b>39</b>	
<b>Edukiontzi marroia / Joko Garbia</b>	<b>52</b>	25
Hasitako izapidetzeei buruzko kontsultak	8	8
D-bizi		
<b>Datu estatistikoak</b>	<b>34</b>	19
Hauteskundeak	10	18
<b>Informazio orokorra</b>	<b>50</b>	53
<b>Izapideei buruzko informazioa</b>	<b>56</b>	45
Danborradako gonbidapenak	2	6
Pertsonen lokalizazioa	18	18
Arreta hobetzea	7	1
Abisuak jasotzeko sistema harpidetzea	1	3
Zaratak (Tabakalerari bidaliak)		16
<b>Txartelak</b>	<b>36</b>	37
Bisita gidatuak	5	
Beste gai batzuk	49	69
Zehaztu gabe		14
<b>Proiektuak eta Obrak</b>	<b>145</b>	<b>62</b>
Irisgarritasuna	4	3
Zaratak obra handietan (Tabakalera...)	1	3
Ekipamenduak eta argiteria (Aldunaene...)		7
Beste gai batzuk	94	26
Zehaztu gabe	46	23
<b>Giza Baliabideak</b>	<b>47</b>	<b>53</b>
Udaleko lan eskaintzaren informazioa: oposizioak, lan poltsak,...	5	13
<b>Deialdiei buruzko Informazioa</b>	<b>28</b>	29
Beste gai batzuk	13	11
Zehaztu gabe	1	
<b>Hirigintza</b>	<b>412</b>	<b>335</b>
Espedienteei buruzko kontsultak	22	18
Informazio orokorra	60	42
Izapideei buruzko informazioa	9	6
Lurralde informazioa	11	25
Hirigintza informazioa	40	49
Hirigintza legezketasuna	16	4
Erabilera aldaketa eskatzea	3	4
<b>Informazio eskaera (jardueren araudia, legezketasuna...)</b>	<b>115</b>	107
Ikuskapena eskatzea	2	
Beste gai batzuk	48	30
Zehaztu gabe	86	50

*Kexen, iradokizunen eta kontsulten alderaketa 2016 – 2015, Zuzendaritzen eta gaien arabera (5)*

<b>KEXAK + IRADOKIZUNAK + KONTSULTAK, gaien arabera</b>	<b>2016</b>	<b>2015</b>
<b>Finantza</b>	<b>2.423</b>	<b>1.536</b>
<b>Isunak ordaintzea</b>	<b>274</b>	175
Administrazio elektronikoa	18	12
Gaizki aparkatutako ibilgailuak	97	82
Herritarren arreta	3	1
Bajak, altak eta aldaketak kontagailuetan	69	85
Jardueren zaborraren sailkapena	11	225
Zaborra uraren ordainagiria	1	11
<b>Zerga arloko kontsultak</b>	<b>406</b>	125
Helbideratzeak	31	20
Informazioa zergadunari eta izapideei buruz	34	33
Kontagailuaren irakurketa	18	14
Ordainagiriaren likidazioak	49	7
Bide publikoa okupatzea (terrazak, jai azokak...)	9	14
Kexak isunengatik	2	
OHZ errenergua ezohiko etxebizitzan	72	57
<b>Ordainagiriak</b>	<b>775</b>	192
Kontagailuei lotutako erreklamazioak	24	42
Fakturazioari lotutako erreklamazioak	50	53
Diru sarrera itzultzeko eskabidea	4	1
Jakinarazpenetarako harpidetza		3
<b>Zenbateko kalkulua eskatzea</b>	<b>206</b>	227
Beste gai batzuk	93	105
Zehaztu gabe	177	52
<b>Lege Zuzendaritza</b>	<b>4</b>	<b>67</b>
<b>Donostia Kultura</b>	<b>110</b>	<b>96</b>
Ilkastero eta jardueri buruzko informazioa	2	3
Jaiei buruzko informazioa: datak, programazioak,...	9	10
Eragozpenak jai eta ospakizunengatik: zarata,...	20	18
Kontzertuak, emanaldiak... eskaintzea.	8	5
Zerbitzuak, ikuskizunak... eskaintzea	1	3
Zerbitzuak eta proiektuak eskaintzea	3	5
Jardueri buruzko informazioa eskatzea	23	6
Herritarren eskaerak/proposamenak: Kontzertuak...	9	12
Jardueren eskaerak/proposamenak	4	26
Beste gai batzuk	23	8
Zehaztu gabe	8	
<b>San Telmo Museoa</b>	<b>4</b>	<b>6</b>
<b>Victoria Eugenia Antzokia</b>	<b>19</b>	<b>21</b>
Zinema	7	8
Kontzertuak, emanaldiak... eskaintzea.	6	1
Herritarren eskaerak/proposamenak: kontzertuak, emanaldiak	1	2
Antzerkia	1	2
Beste gai batzuk	4	1
Zehaztu gabe		7

*Kexen, iradokizunen eta kontsulten alderaketa 2016 – 2015, Zuzendaritzen eta gaien arabera (6)*

<b>KEXAK + IRADOKIZUNAK + KONTSULTAK, gaien arabera</b>	<b>2016</b>	<b>2015</b>
<b>Etzegintza Enpresa Erakunde Publikoa</b>	<b>94</b>	<b>125</b>
Etxebizitzak esleitzea	6	2
Eskaeren erregistroari buruzko informazioa	4	6
Izapideei buruzko informazioa	15	11
Etxebizitzaren mantentze lana	2	5
Arreta hobetzea		1
Alokabide zerbitzua	2	2
Etxebizitzaren zozketa	2	46
Beste gai batzuk	55	49
Zehaztu gabe	8	3
<b>Musika eta Dantza Udal Eskola</b>	<b>13</b>	<b>11</b>
<b>Donostia Sustapena</b>	<b>59</b>	<b>36</b>
<b>Udaltzaingoa</b>	<b>581</b>	<b>533</b>
<b>Gaizki aparkatutako ibilgailuak</b>	<b>84</b>	<b>32</b>
Giza kolektiboen asentamenduak	9	4
<b>Arauz kontrako zirkulazioa: abiadura, bizikletak...</b>	<b>34</b>	<b>30</b>
Hondatzeko zorian dauden eraikinei, abandonatutako ibilgailuei... lotutako komunikazioa	17	2
<b>Segurtasunik eza / zaintza eskaera</b>	<b>57</b>	<b>43</b>
<b>Eragozpenak zarata, ordutegi, kale musikari eta abarreatatik</b>	<b>48</b>	<b>56</b>
<b>Hiritar senaren kontrako jokabideak</b>	<b>112</b>	<b>53</b>
Portaera susmagarriak/delitu portaerak	10	6
Kexak Udaltzaingoaren portaeratik	44	41
Kexak isunengatik	8	9
Beste gai batzuk	158	133
Zehaztu gabe		124
<b>Hezkuntza eta Gizarte Sustapen Zerbitzua</b>	<b>89</b>	<b>119</b>
Zinema eta Giza Eskubideak		15
Haurreskolak	3	4
Gazteentzako ostalderi buruzko informazioa eta erreserbak	11	33
Lankidetzaren eskaintza	25	37
Haurtxokoak eta Gaztelekuak	14	6
Beste gai batzuk	26	19
Zehaztu gabe	10	5

*Kexen, iradokizunen eta kontsulten alderaketa 2016 – 2015, Zuzendaritzen eta gaien arabera (7)*

<b>KEXAK + IRADOKIZUNAK + KONTSULTAK, gaien arabera</b>	<b>2016</b>	<b>2015</b>
<b>Kiroletako Udal Patronatua</b>	<b>246</b>	<b>281</b>
Harpidedunen eta ikastaroetako parte-hartzaileen arreta	27	23
Telefono komunikazioa	3	1
Instalazioen ordutegia	2	2
Gorabeherak ikastaroetan eta jardueretan	21	27
Kirol Txartelari buruzko informazioa	43	38
Arazoak webgunean: ikastaroen ordainketak,...	6	7
Beste gai batzuk	136	179
Zehaztu gabe	8	4
<b>Polloe Donostiako Hileta Zerbitzuak</b>	<b>15</b>	<b>24</b>
<b>Donostia Turismo</b>	<b>26</b>	<b>26</b>
Zerbitzuak eta produktuak eskaintzea: sustapenezkoak...		1
Informazioa, planoak etab. eskatzea	4	10
Beste gai batzuk	22	15
<b>Euskara</b>	<b>49</b>	<b>25</b>
<b>Prebentzio, Su Itzalketa eta Salbamendu Zerbitzua</b>	<b>12</b>	<b>14</b>

## ONDORIOAK

- 2015. Urtearekin alderatuta **komunikazioen kopuru osoa** % 30 inguru hazteak hauxe erakusten du: kexa eta iradokizunen sistema eraginkorra dela donostiarrak euren udalarekin komunikatzeko.
- Internet eta App mugikorra, hau da, teknologia berriak, izan dira herritarren **baliabiderik erabilienak** Udalarekin harremanetan jartzeko; Herritarren % 19k telefonoa erabiltzen du.
- **Komunikazio gehien erregistratu dituzten zuzendaritzei** erreparatuz gero, aurreko urteetako joerei jarraituz, Hiri Mantentze eta Zerbitzuen Zuzendaritzak, eskaeren % 36,77arekin, bolumen handiena duen Zuzendaritza izaten jarraitzen du. Ondoren datoz Finantza Zuzendaritza eta Mugikortasun Zuzendaritza, % 19,62rekin eta % 11,93rekin, hurrenez hurren.
- **Erantzunari buruzko datuei** dagokienean, lehendabizi azpimarratu behar da Udal Zuzendaritza gehienek jasotako jakinarazpenen ia % 100 erantzuten dituztela; honekin lotuta, jakinarazpen bolumen handia jaso arren, Ingurumen Zuzendaritzak, Finantza Zuzendaritzak eta Udaltzaingoak ia guztiak erantzuten dituzte.
- Hiri Mantentze eta Zerbitzuen Zuzendaritzak 2015ean jakinarazpenen % 65 erantzutetik % 80 baino gehiago erantzutera pasatu da. Hori aurrerapauso garrantzitsua da. Gainera, Zuzendaritzen unitate bakoitzaren datuak aurkezten ez badira ere, Mantentze Zuzendaritzaren datuak zehatz-mehatz aztertuz gero, ikus daiteke Zuzendaritza honetako unitate gehienek eskaeren % 100i erantzuten diotela, eta Hiri Altzarien, Parke eta Lorategien eta Espaloien Unitateek, berriz, % 67, 60 eta 40ri, hurrenez hurren.
- Oro har, **kexen % 80, iradokizunen % 81 eta kontsulten % 93,5** amaitu dira. Datu horiek 2015ekoak baino hobekuntza horretan eragin positiboa izan dute sistema informatikoan oroigarriak sistematikoki bidaltzeak, eta prestakuntzako esku-hartzeak Mantentze Zuzendaritzan. Halaber, Zuzendaritza honetan izan dugun laguntza teknikoa azpimarratu behar da.

➤ 2016an jasotako kontsulten, kexen eta iradokizunen **gaikako** datuei dagokienean, Hiri Mantentze eta Zerbitzuen Zuzendaritzan **parke eta lorategiekin eta inausketa eta zuhaitz mozketarekin** lotutako gaiak identifikatutako guztien % 25era heltzen dira. Halaber, egoera txarrean dauden espaloi eta galtzadak % 12ra heltzen dira eta hondakinen edukiontziekin lotutakoak % 10era. Herritarren aldetik kritika ugari jasotzen jarraitzen dute kaleen garbiketaren eta argiteriaren inguruko esparruek.

Mugikortasun Zuzendaritzan **trafikoaren antolamenduarekin** eta **erregulazioarekin** lotutako gaiak sailkatutako jakinarazpenen % 20 dira, **trafikoarekin, ibilgailuak aparkatzearekin eta gelditzearekin lotutako arau hausteekin** lotutakoak % 18 diren bitartean.

Ingurumen Zuzendaritzan ia erdiak **arratoi, uso, katu eta abarren inguruko salaketak** dira. Finantza Zuzendaritzan, berriz, eskaeren % 34 **ordainagiriekin** lotuta daude eta % 18 **zerga kontsultekin**.

Udaltzaingoan, **aparkamendu eta zirkulazio okerrarekin** lotutako kontsultak, kexak eta iradokizunak guztien % 20 dira, **gizalegearen kontrako jokabideekin lotutakoak** % 19ra heltzen diren bitartean.



## HOBETZEKO PROPOSAMENAK

Hobekuntza helburua Mantentze Zuzendaritzaren mendeko Parke eta Lorategien Unitatera eta Espaloiak eta Hiri Altzariak unitateetara bideratu behar da, baita Mugikortasun Zuzendaritzara ere. Honela, esku-hartze hauek proposatzen dira:

- Mantentze Zuzendaritzaren mendeko Unitateetan, komunikazioak izapidetzeko arduradunekin prestakuntza eta sentsibilizazio saioak berreskuratzea.
- Mugikortasun Zuzendaritzan esku-hartzearekin hasi, komunikazioak izapidetzeko arduradunekin prestakuntza eta sentsibilizazio saioak antolatzea.