



ABISUAK, KEXAK ETA IRADOKIZUNAK

JARDUERAREN TXOSTENA-MEMORIA

2014

JARDUERA OROKORRAREN DATUAK

Abisuen, kexen eta iradokizunen zerbitzua oso termometro erabilgarria da udal jarduerari eta hiriaren kudeaketari begira dauden kezka sozialen esparruen bilakaera neurtzeko, eta baita Udalaren erantzunaren kalitatea neurtzeko ere.

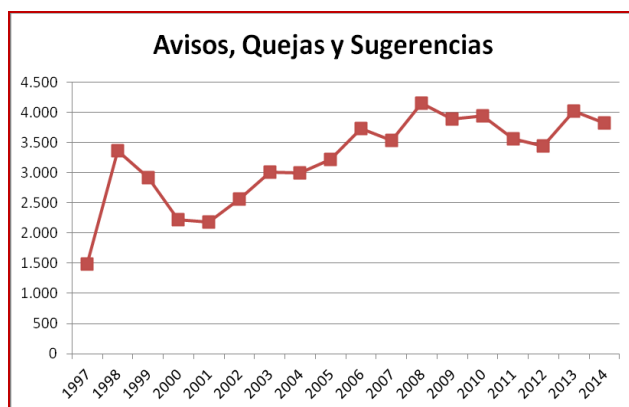
1997. urtean jarri zen abian zerbitzua, HAZ zabaldu zenean, eta bertako jarduerak azkar egin zuen gora lehen urteetan, herritarrek ikusi baitzuten zerbitzu erabilgarria zela, ondo funtzionatzen zuela eta arazoak konpontzen zituela, eta 2006. urteaz geroztik aski egonkor eutsi dio mailari, betiere 3.500 kexa eta iradokizunetik gora urtean.

	2013	2014	% Δ
Erregistraturiko abisuak, kexak eta iradokizunak	4.044	3.829	-% 5,32
<i>Abisuak eta matxurak</i>	2.029 (% 50,17)	2.239 (% 58,47)	% 10,35
<i>Kexak eta iradokizunak</i>	2.015 (% 49,83)	1.590 (% 41,53)	-% 21,09
Beste erakunde batzuei bidalitako abisuak	889 (% 21,98)	938 (% 24,50)	% 5,51
Erantzun den denbora (egunak) batez beste	4,59	4,07	-% 11,33
Abisu anonimoak	815 (% 20,15)	488 (% 12,74)	
Titular identifikatua duten abisuak	3.229 (% 79,85)	3.341 (% 87,26)	
Udalari zuzendutako titular identifikatua duten abisuak	2.340 (% 57,86)	2.403 (% 62,76)	
Abisu ez anonimoak ez erantzunak	712 (% 30,42)	486 (% 20,22)	
Abisu ez anonimoak eginezin gisa erantzunak	175 (% 7,48)	128 (% 5,33)	
Abisu ez anonimoak egite programatuarekin erantzunak	224 (% 9,57)	320 (% 13,32)	
Abisu ez anonimoak egindako gisa erantzunak	1.229 (% 52,52)	1.469 (% 61,13)	

Abisuen, Kexen eta Iradokizunen datu orokorrak

Azken urte hauetan ahalegin handia egiten ari da zerbitzu honen kudeaketan, batez ere Udalaren eskumenekin loturiko eskaerei erantzuteko denborak arian-arian murriztu ahal izateko, eta erantzunik eman ez zaien abisuen kopurua jaisteko, zerbitzu honek duen kanpoko erakundeei, hala publikoak nola pribatuak, arazoak jakinarazteko balio izateko bokazioari eutsiz betiere.

2014. urteko datu orokorreari dagokienean, aipatzekoa da nabarmen murriztu dela Udalaren jardueraren eta kudeaketaren inguruko kexa eta iradokizunen kopurua, baina aldiz, hazkunde nabarmena izan du matxuren eta beste arazo batzuen inguruko abisuen kopuruak.



Bilakaera historikoa

URTEKO ABISUEN XEHETASUNA ALORREN ARABERA. BILAKAERA

Ondoko koadroan jaso da herritarren eskari gehienak sortzen dituzten 20 alorretako abisuen/kexen/iradokizunen rankinga, azken 5 urteetan izandako bilakaerarekin batera.

Hartan sartu dira Udaleko zerbitzuekin loturiko alorrak nahiz kanpoko zerbitzuekin loturikoak (Txingudiko Zerbitzu Mankomunitatearen eskumenekoak direnak bakarrik sartu dira, bolumenagatik, ranking honetan):

Urteak	2010	2011	2012	2013	2014
Alorrak:					
01. Txingudiko Zerbitzuak: Bide garbiketa	550	647	476	527	564
02. Mantenua: Parkeak eta lorategiak	456	436	432	462	506
03. Herritarren Segurtasuna eta Bizikidetza	81	130	381	328	259
04. Obrak eta bide publikoaren mantenua	0	2	151	230	233
05. Kultura eta Kirola	122	64	164	297	179
06. Txingudiko Zerbitzuak: Hiri hondakinak	145	103	105	168	172
07. Udaltzaingoa: Ordenantzak	137	159	116	146	161
08. Hiri mantenua: Berehala esku hartzea (48 or).	0	29	166	143	138
09. Hiri mantenua: Argiteria/semaforoak	304	281	115	109	138
10. Hiri mantenua: Zoladura	276	222	102	119	134
11. Hiri mantenua: Hiriko altzariak	252	235	126	98	126
12. Udaltzaingoa: Aparkalekuak	218	168	96	90	123
13. Txingudiko Zerbitzuak: Urak	156	137	109	128	111
14. Hirigintza eta Ingurumena	125	155	142	173	102
15. TAO eta hiri garraioa	164	114	123	105	95

16. Bide publikoak: seinaleak	57	42	58	83	93
17. Hiri mant.: Bide publikoko gorabeherak	0	4	55	99	90
18. Mugikortasuna eta Bide publikoa	0	0	84	90	86
19. Gizarte Ongizatea	62	39	17	31	86
20. Obra Publikoak: Askotarikoak	215	131	44	36	51

ABISUEN, KEXEN ETA IRADOKIZUNEN RANKINGA ALORREN ARABERA - AZKEN 5 URTEETAN

Jardueraren bolumena dela-eta, bi jarduera alor nagusien erregistroak azalduko ditugu ondoren azpiarloen arabera sailkatuak:

Txingudiko Zerbitzuak: Bide garbiketa	
Bide publikoak	197
Parke eta berdegune publikoak	17
Erabilera publikoko orubeak	2
Aisialdirako eremu publikoak	6
Garbitzeak eta ureztatzeak, zikinkeria	44
Arratoigabetzea	222
Hosto eroriak	6
Olio orbanak eta antzekoak	3
Pintaketak	13
Paperontziak	21
Zakur kakak	10
Sailkatu gabe	8

Mantenua: Parkeak eta lorategiak	
Zuhaiztiak	142
Komun publikoak	6
Pipi-can	5
Parkeak	22
Lorategiak	80
Ureztatzeak parkeetan eta lorategietan	1
Parke eta lorategietako komunak	12
Parke eta lorategietako altzariak	32
Mantentze Brigadaren parke mugikorra.	2

BESTE ERAKUNDE BATZUEI BIDLITAKO ABISUEN XEHETASUNA.

Ondoko koadroan jaso da herritarren eskari gehienak sortzen dituzten 20 alorretako abisuen/kexen/iradokizunen rankinga, azken 5 urteetan izandako bilakaerarekin batera.

Hartan sartu dira Udaleko zerbitzuekin loturiko alorrak nahiz kanpoko zerbitzuekin loturikoak (Txingudiko Zerbitzu Mankomunitatearen eskumenekoak direnak bakarrik sartu dira, bolumenagatik, ranking honetan):

Urteak	2010	2011	2012	2013	2014
Kanpo erakundeak					
01. Txingudiko Zerbitzu Mankomunitatea, S.A.	874	912	704	834	866
02. A.U.I.F. S.A.	22	8	7	15	21
03. IBERDROLA, S.A.	8	15	4	9	14
04. Euskaltel, S.A.	17	6	5	2	12
05. Gipuzkoako Foru Aldundia	26	23	16	17	12
06. Movistar	14	16	9	3	8
07. Bidasoa activa – Bidasoa bizirik	5	1	1	2	2

BESTE ERAKUNDE BATZUEI BIDLITAKO ABISUAK – AZKEN 5 URTEETAN

ABISUAK, KEXAK ETA IRADOKIZUNAK AUZOEN ARABERA

Eremuen arabera jasotako abisuei, kexei eta iradokizunei dagokienean, honako kontaketa hau egin da auzoen arabera:

Auzoa	Abisua guztira 2014	% guztizkotik	Abisua guztira 2013
Anaka	403	% 12,21	323
Antzaran	120	% 3,64	100
Arbes	145	% 4,39	197
Artia	269	% 8,15	268
Behobia	81	% 2,45	121
Belaskoenea	100	% 3,03	105
Erdialdea	317	% 9,60	305
Dunboa	128	% 3,88	86
Elitxu-Lapitze	329	% 9,97	315
Larreaundi-Olaberría	319	% 9,67	325
Meaka-Ibarla	41	% 1,24	40
Alde Zaharra	252	% 7,64	230
Pinudia	69	% 2,09	172
Urdanibia Herrigunea	47	% 1,42	34
San Migel	160	% 4,85	171
Santiago-Beraun	175	% 5,30	150

Katea	345	% 10,45	243
-------	-----	---------	-----

KONTABILIZAZIOA KOMUNIKAZIO MOTAREN ARABERA.

Eremuen arabera jasotako abisuei, kexei eta iradokizunei dagokienean, honako kontaketa hau egin da komunikazio motaren arabera:

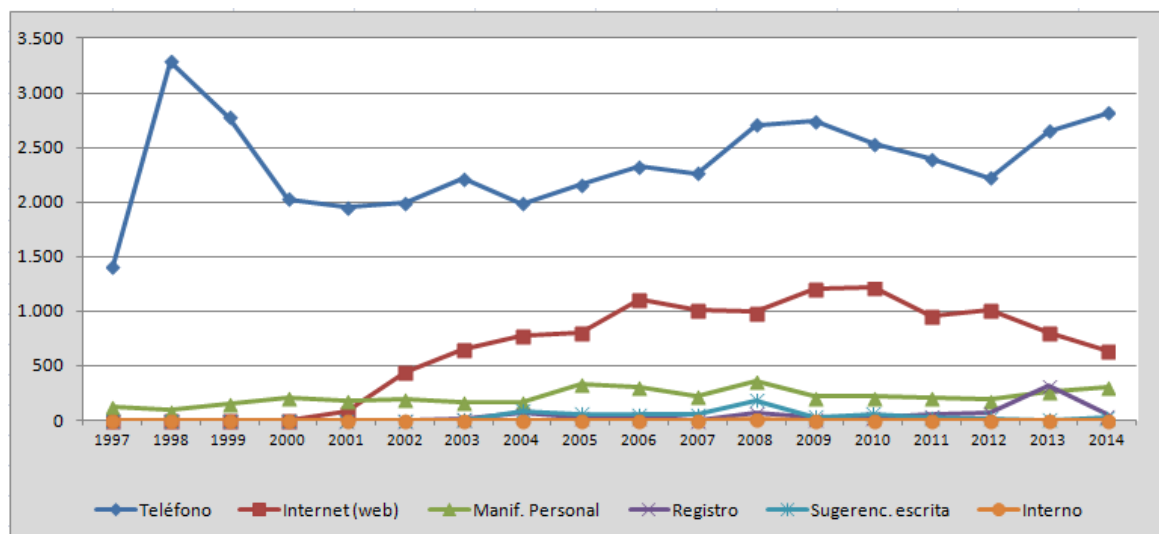
Komunikazio mota	Abisuak guztira 2014	% guztizkotik	Abisuak guztira 2013
Auzo elkarteak	76	% 1,98	97
Herritarrak	3.745	% 97,81	3.944
Udaltzaingoa	8	% 0,21	3

KONTABILIZAZIOA JASOTAKO BIDEAREN ARABERA

Eremuen arabera jasotako abisuei, kexei eta iradokizunei dagokienean, honako kontaketa hau egin da jasotako bidea kontuan harturik:

Jasotako bidea	Abisuak guztira 2014	% guztizkotik
Internet	633	% 16,54
Barnekoa	4	% 0,10
Pertsonalki adieraziak (HAZ)	304	% 7,94
Erregistroa	49	% 1,28
Iradokizun idatzia	19	% 0,50
Telefonoz	2.819	% 73,64

Zerbitzua abian jarri zenetik erregistraturiko estatistikaren segida historikoan ikus daiteke bide desberdinek izan duten bilakaera; bertan 010 Telefonoak jarraitzen du herritarren bide gustukoena izaten abisuen, kexen eta iradokizunen berri emateko:

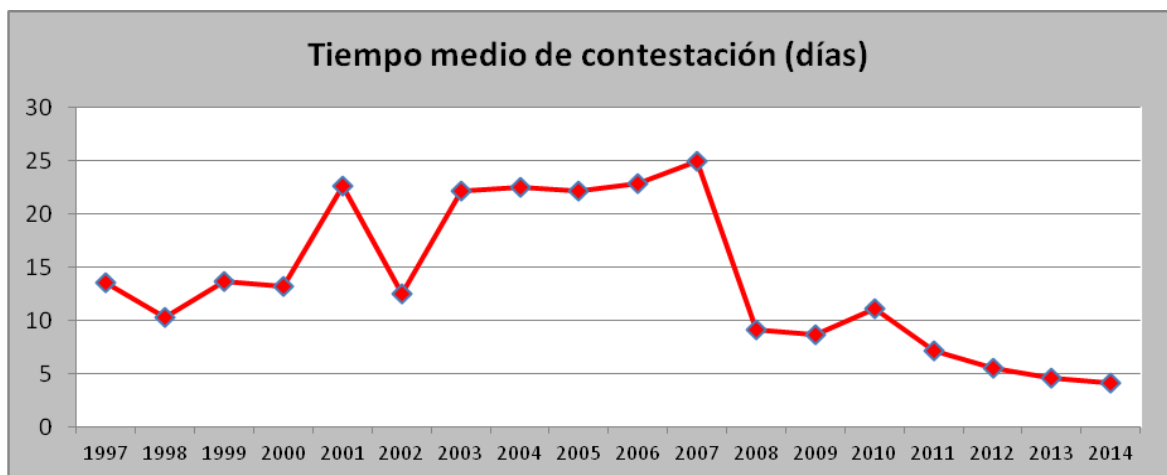


JASOTZEKO BIDEEN BILAKAERA

ERANTZUTEKO AHALMENA – ERANTZUTEKO DENBORAK BATEZ BESTE

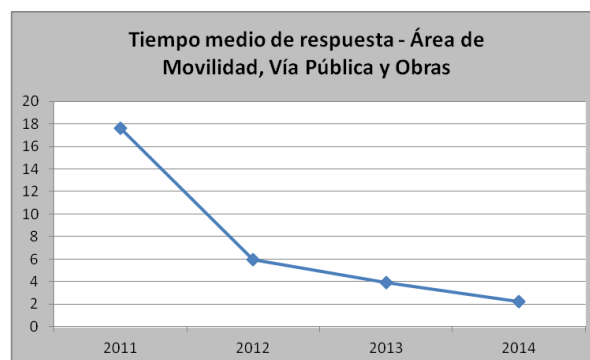
Agintaldi honetan ahalegin handia egin da erantzuteko denborak murrizteko, eta arreta berezia eman zaio Informazioaren Gizartea eta Herritarren Parte Hartzea Arloak koordinatzen duen gune zentraletik beharreko arloetara birbideratzeko denborak murrizteari, eta baita eskaera egin duten pertsoneri erantzunak emateari ere, Arlo zentral horretatik bertatik kudeatzen dena. Gainera, udal arlo guztiei eskatu zaie zerbitzu honekiko arreta hobetzeko, eta oro har, hobetu egin da, baina bereziki Mugikortasun, Bide Publikoa eta Obrak Arloan.

Abisua dagokion bidetik jaso eta erregistratzen denetik erantzuteko behar izaten den batez besteko denbora murrizten ari da pixkanaka-pixkanaka, esate baterako, batez beste 11,07 egun ziren 2010ean eta 4,07 dira, berriz, 2014an:



ABISUA JASOTZEN DENETIK ERANTZUTEKO BATEZ BESTEKO DENBORAREN BILAKAERA

Mugikortasun, Bide Publiko eta Obrak Arloa izanik abisu, kexa eta iradokizun gehien jasotzen dituen (1.118 izan ziren 2014. urtean), aipatzekoa da abisu horiei erantzuteko eta abisu horiek kudeatzeko denbora murrizteko egin den ahalegina, oso pisu handia baitu datu globaletan Udal osorako:



ARLOAREN ERANTZUNAREN BILAKAERA AZKEN 4 URTEETAN