



ABISU, KEXA ETA IRADOKIZUNAK

JARDUERAREN MEMORIA-TXOSTENA

2015

*Informazioaren Gizarte eta Herritarren Parte-hartze Arloa
2016ko urtarrila*

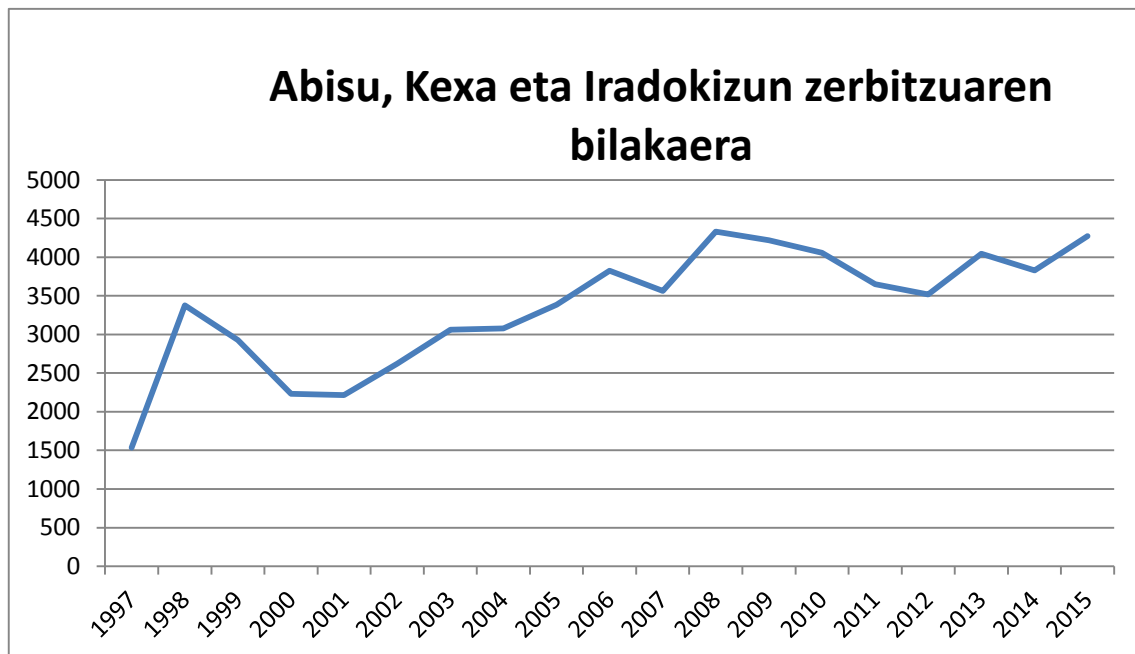
JARDUERA OROKORRARI BURUZKO DATUAK

Udalaren jardueraren eta hiriaren gestioaren inguruan dagoen gizarte kezka eremuen bilakaera eta Udalaren erantzunaren kalitatea neurtzeko termometro erabilgarri bat da abisu, kexa eta iradokizun zerbitzua.

Herritarrek egindako ahozko edo idatzizko adierazpenak, zeinetan agerian jartzen baita – laguntzeko asmo batetik abiatuta- iradokizun bat, kexa bat edo udal zerbitzuen funtzionamenduko arazo bat, abisu, kexa eta iradokizun zerbitzuaren bitartez bideratzen da.

Zerbitzu hau 1997an jarri zen abian, HAZ bulegoa ireki zenean, eta azkar garatu zen jarduera lehen urteetan herritarren ikuspegitik zerbitzu erabilgarritzat hartu zelako, hau da, ongi dabilen eta arazoak konpontzen dituen zerbitzua, eta 2006tik aurrera nolabaiteko maila egonkor bat mantendu da, kasu guztietan 3.500 abisu, kexa eta iradokizun baino gehiagorekin urtean.

Ondoko grafikoan ikusi ahal da abisu, kexa eta iradokizun zerbitzuak izandako goranzko bilakaera abian jarri zenetik.



Bilakaera historikoa

Ondoko koadroan islatzen dira abisu, kexa eta iradokizun zerbitzuak azken hiru urteetan izandako gestioko zifra orokorrak:

	2013	2014	2015	% Δ, 2014. urteari dagokionez
Erregistratutako abisu, kexa eta iradokizun guztiak	4.044	3.829	4.272	11,56%
<i>Abisuak eta matxurak</i>	2.029 (50,17%)	2.239 (58,47%)	2.019 (47,26%)	-9,82%
<i>Kexak eta iradokizunak</i>	2.015 (49,83%)	1.590 (41,53%)	2.253 (52,73%)	41,69%
Beste entitate batzuetara igorritako abisuak	889 (21,98%)	938 (24,50%)	1.026	9,38%
Erantzuteko emandako batez bestekoa (egunak)	4,59	4,07	6,69	11,32%
Titular identifikaturik gabeko abisuak	2.378	2.860	3.156	10,34%
Titularra identifikatua duten abisuak	1.666	969	1.116	15,17%
Generoaren arabera analisia:				
• Emakumeak	59,62%	53,75%	55,67%	+1,92%
• Gizonak	40,38%	46,25%	44,33%	-1,92%

Abisu, kexa eta iradokizun zerbitzuko gestioari buruzko datu orokorrak

2015.ean zehar ahalegina eginez jarraitu da zerbitzu honen gestioari dagokionez, eta, bereziki, udaleko eskumenekoak diren eskariei erantzuteko epea pixkanaka murriztea bilatu da, baita erantzun gabe geratu diren abisuak ahalik eta gutxien izatea ere. Erantzuteko epeetan nolabaiteko gehikuntza bat bat erregistratu da 2014.urtekoei dagokionez; hala ere, aurreko urteekin alderatuz, oso parametro positiboetan mantentzen da bilakaera orokorra.

Bestalde, Memoria honetan aztertzen diren alderdi garrantzitsuenen artean, Interneten erabileraren areagotzea azpimarratzekoa da abisuak, kexak eta iradokizunak komunikatzeko kanal gisa. Areagotze horrek bat dator Irungo Udala bitarteko elektronikoko sinpleak eta erosoak bultzatzeko egiten ari den ahaleginarekin herritarrekiko harremanetarako, eta, bereziki, IRUN Txartelaren hedapenez baliatuz.

Amaitzeko, aipatu behar da zerbitzu honek kanpoko entitate publikoekin zein pribatuekin komunikazioa bultzatzeko zubi lana egiteko mantentzen duen bokazioa. Herritarrek egindako mila komunikazio baino gehiago gestionatu dira 2015ean, Udaletik kanpoko entitateekin.

URTEKO ABISUEN ZEHAZTAPENA / GAIKA. BILAKAERA.

Ondoko koadroan jasotzen da abisuen, kexen eta iradokizunen sailkapena 20 gai nagusietan sailkatuta. Hauek dira herritarrek horien inguruan egindako eskaerak biltzen dituztenak, eta horiekin batera, azken 6 urteetan horien izandako bilakaera ere dago jasota.

Bertan Udaleko zerbitzuekin eta kanpoko zerbitzuekin lotutako gaiak ere kontuan hartu dira.

Ekitaldiak	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Gaiak						
01. Txingudiko Zerbitzuak: errepideen garbiketa	550	647	476	527	564	625
02. Mantentze-lanak: parkeak eta lorategiak	456	436	432	462	506	579
03. Udaltzaingoa: ordenantzak	137	159	116	146	161	504
04. Bide publikoko obrak eta mantentze-lanak	0	2	151	230	233	276
05. Herritarren Segurtasuna eta Bizikidetzak	81	130	381	328	259	242
06. Txingudiko Zerbitzuak: hiri-hondakinak	145	103	105	168	172	206
07. Hiri Mantenimendua: berehalako jarduketa (48 h)	0	29	166	143	138	168
08. Udaltzaingoa: aparkatzea	218	168	96	90	123	158
09. TAO eta hiriko garraioa	164	114	123	105	95	150
10. Kultura eta Kirola	122	64	164	297	179	127
11. Hiri Mantenimendua: bide publikoko gorabeherak	0	4	55	99	90	125
12. Hiri Mantenimendua: hiriko altzariak	252	235	126	98	126	114
13. Mugikortasuna eta Bide Publikoa	0	0	84	90	86	113
14. Hirigintza eta Ingurumena	125	155	142	173	102	104
15. Txingudiko Zerbitzuak: Urak	156	137	109	128	111	97
16. Hiri Mantenimendua: zoladura	276	222	102	119	134	94
17. Hiri Mant.: argiteria/semaforoak	304	281	115	109	138	70
18. Bide publikoak: seinaleak	57	42	58	83	93	68
19. Gizarte Ongizatea	62	39	17	31	86	14
20. Obra publikoak: hainbat	215	131	44	36	51	6

AZKEN 6 URTEETAKO ABISU, KEXA ETA IRADOKIZUNAK, GAIKA SAILKATUTA

Jarduera handiena eragin duten bost gaiei dagozkien zehaztapen erregistroak jasota daude ondoko koadroan:

01 Txingudiko Zerbitzuak: bideen garbiketa	2014	2015
Bide publikoak	197	186
Parke eta guner berde publikoak	17	39
Erabilera publikoko orubeak	2	8
Aisi-eremu publikoak	6	5
Garbiketa eta ureztatzeak, zikinkeria	44	74
Arratoiak hiltzea	222	181
Orbela	6	23
Koipeztatutako eta antzekoak	3	4

Pintadak	13	17
Paperontziak	21	38
Txakurren gorotzak	10	20
Sailkatu gabeak	8	13

02. Mantenimendua: parkeak eta lorategiak	2014	2015
Zuhaitzak	142	222
Komun publikoak	6	12
Txakurrentzako komuna	5	8
Parkeak	22	19
Lorategiak	80	92
Parkeak eta lorategiak ureztatzea	1	6
Parke eta lorategietako komunak	12	8
Parke eta lorategietako altzariak	32	48
Hiria Mantentzeko Udal Lantaldearen ibilgailuak berritzea	2	1
Parterreak	53	17
Zuhaitzak, zuhaixkak, heskaiak eta jardinerak	138	121

03. Udaltzaingoa: Ordenantzak	2014	2015
Txakurrak (lotu gabe, gorotzak, arriskutsuak...)	28	39
Gainerako animaliak (katuak, usoak, liztorrak...)	60	79
Gazteak (koadrilak, lokalak...)	5	9
Motoak (zarata, abiadura...)	3	1
Tabernak (zaratak, ordutegiak...)	39	341
Bizikidetza (bizilagunak...)	10	16
Irun, gizalegez	10	9

04. Bide publikoko obrak eta mantentze-lanak	2014	2015
Semaforoen mantenimendua.	1	7
Seinaleen mantenimendua	7	12
Hiri altzariak	35	33
Iturri publikoak	9	9
Pintadak, graffitiak	0	0
Udal langileen taldeak	3	3
Panelak, kartelak	3	6
Argiteria	160	187
Sailkatu gabeak	5	12

05. Herritarren Segurtasuna eta Bizikidetza	2014	2015
Herritarren segurtasuna	21	27
Garabia eta ibilgailuen gordailua	1	1
Ziklomotorrak eta bizikletak	7	14
Ibilgailuak	25	33
Zama-lanetarako guneak	3	4
Ibiak (kontrola)	2	1
Abandonatutako animaliak	2	5
Animalia arriskutsuak	97	59
Lokal publikoak	1	1
Udaltzaingoko agenteak	7	6
Sailkatu gabeak	4	11
Agenteak	9	15
Zaintza	72	58

BESTE ENTITATE BATZUETARA IGORRITAKO ABISUAK

Herritarrek azken hiru urteetan aurkeztutako abisuak, kexak eta iradokizunak kanpoko zein entitatetara bideratu diren jasotzen da ondoko koadroan.

Txingudiko Zerbitzuak S. A. Erkidegoa da abisu, kexa eta iradokizun gehienak jasotzen dituen

Ekitaldiak	2013	2014	2015
Kanpoko entitateak			
01. Txingudiko Zerbitzuen Erkidegoa, S.A.	834	866	934
02. IBERDROLA, S.A.	9	14	24
03. Gipuzkoako Foru Aldundia	17	12	23
04. Euskaltel, S.A.	2	12	16
05. Movistar	3	8	9
06. A.U.I.F. S.A.	15	21	6
07. Bidasoa activa / Bidasoa bizirik	2	2	5

ABISU, KEXA ETA IRADOKIZUNEN ZEBAKETA, AUZOKA

Lurraldeko erreferentzia duten abisu, kexa eta iradokizunen kasuan erregistratu da auzokako zenbaketa hau. Azken 3 urteetako datuak bildu ditugu.

Auzoa	2013ko abisuak, guztira	2014ko abisuak, guztira	2015eko abisuak, guztira
Anaka	323	403	406
Anzaran	100	120	93
Arbes	197	145	173
Artia	268	269	636
Behobia	121	81	118
Belaskoenea	105	100	132
Erdialdea	305	317	305
Dunboa	86	128	143
Elitxu-Lapize	315	329	303
Larreaundi-Olaberría	325	319	333
Meaka-Ibarla	40	41	45
Alde Zaharra	230	252	298
Pinudia	172	69	85
Urdanibia auzoa	34	47	55
San Migel	171	160	174
Santiago-Beraun	150	175	163
Katea	243	345	320

ZENBAKETA, KOMUNIKAZIOAREN JATORRIAREN ARABERA.

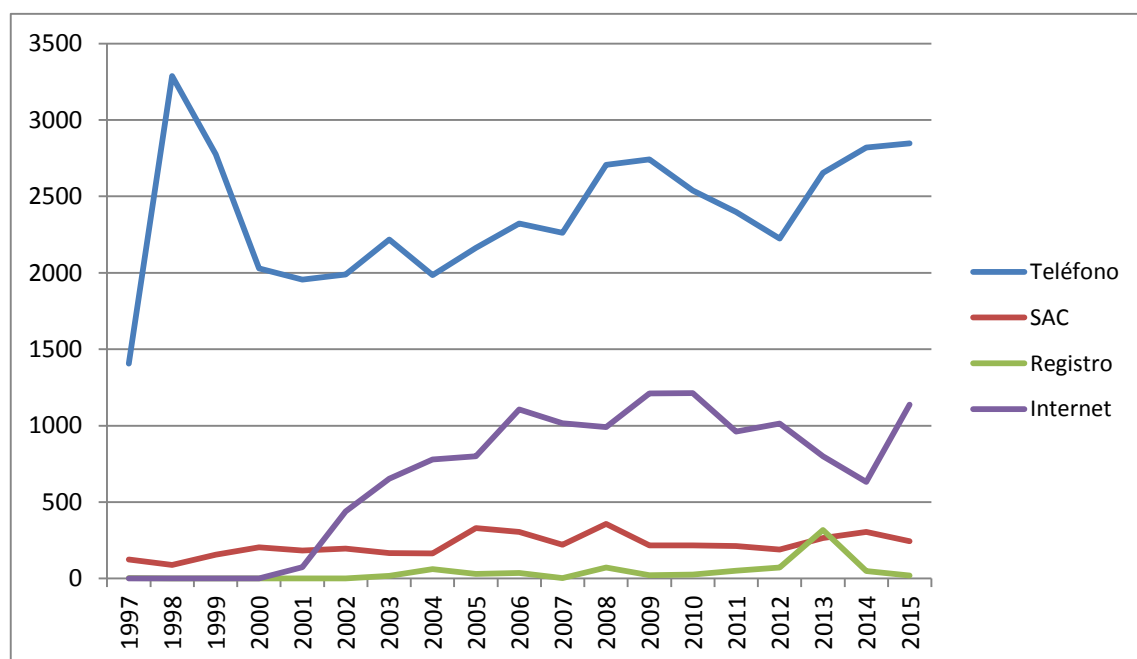
Komunikazio gehienak herritarrek zuzenean egiten dituzte.

Komunikazio mota	2013ko abisuak, guztira	2014ko abisuak, guztira	2015eko abisuak, guztira
Auzo Elkarteak	97	76	66
Herritarrak	3.944	3.745	4.201
Udaltzaingoa	3	8	5

ZENBAKETA, JASOTAKO KANALAREN ARABERA

Abisu, kexa eta iradokizun zerbitzua abian jarri denean, jasotzeko kanal nagusiak hauek izan dira: alde batetik, Herritarrentzako Arreta Zerbitzuko zuzeneko komunikazioa eta, bestetik, telefonoaren bidezkoa, 010 zerbitzuaren bidez. Internet kanala 2001ean gehitu zen eta azken honek gero eta garrantzi handiagoa lortzen ari da HAZ bulegoko zuzeneko komunikazioaren aldean, baina oraindik ez du gainditu telefonoaren bidez komunikazioa.

Zerbitzu abian jarri zenetik erregistratutako serie historikoak islatzen du Abisu, kexa eta iradokizun zerbitzuak kanaletan izandako bilakaera. 010 telefonoa mantentzen da Udalarekin harremanetan jartzeko, herritarren aldetik gehien erabiltzen den kanal gisa. Azpimarratzekoa da internet kanalak 2014.etik 2015.era arte izandako igoera, goranzko joera nabarmena izanik ezarri zenetik.



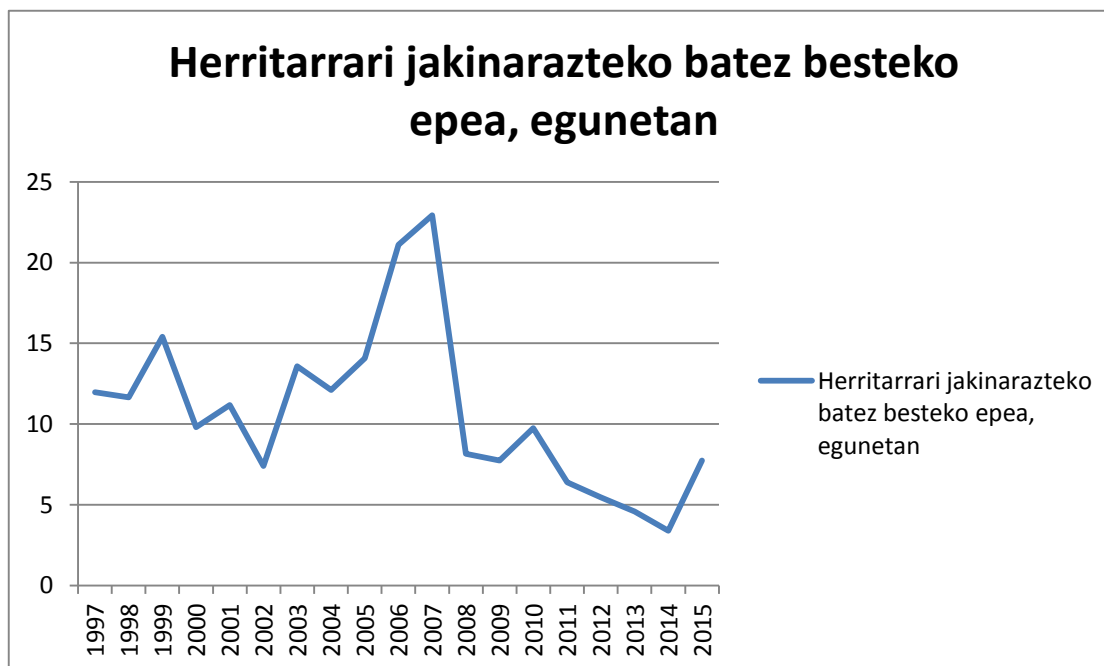
JASOTZEKO KANALEN BILAKAERA

Jasotzeko kanal	2014ko abisuak, guztira	2015eko abisuak, guztira
Internet	633	1.137
Barrukoa	4	3
Zuzeneko komunikazioa (HAZ)	304	244
Erregistroa	49	20
Idatzizko iradokizuna	19	21
Telefonia	2.819	2.846

ERANTZUTEN GAITASUNA – ERANTZUTEN BATEZ BESTEKO EPEAK.

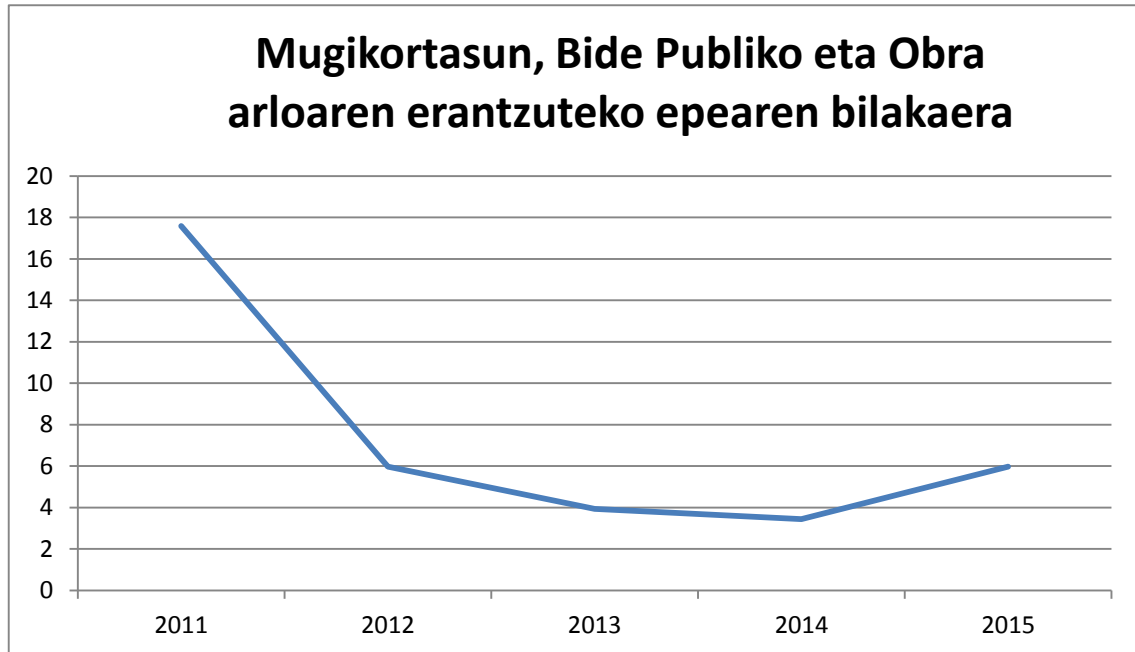
Ahalegin handia egiten da erantzuteko epeak murrizteko eta arreta berezia jartzen ari da arloko erreferenterengana bidaltzeko epeetan Informazioaren Gizartea eta Herritarren Parte-hartze Arloak egiten duen koordinazio ardatzetik, eta Arlo honetatik bertatik eskatzaileei bidaltzen zaizkien komunikazioen jakinarazpenean ere bai. Gainera, udaleko arlo guztiei zerbitzu honekiko arreta hobetzeko eskatu zaie eta, oro har, hobekuntza bat antzeman da eta hobekuntza hori bereziki nabarmentzen da Mugikortasun, Bide Publiko eta Obra Arloan.

Komunikazioa jaso eta dagokion kanalaren bidezko erregistroa egiten denetik, erantzuteko batez besteko epea murriztuz joan da pixkanaka. 2010eko batez bestekoa 11,07 egunekoa zen, eta 2015ean, berriz, 5,98 egunekoa izan da.



ABISUA JASOTZEN DENETIK, ERANTZUTEN BATEZ BESTEKO EPEAREN BILAKAERA

Mugikortasun, Bide Publiko eta Obra Arloa da abisu, kexa eta iradokizun kopururik handiena jasotzen duena (guztira, 1.118 2014an eta 1.732 2015ean). Azpimarratzekoa da abisuak erantzuteko eta gestionatzeko epeak murrizteko egindako ahalegina, eta horrek oso garrantzia handia dauka Udaleko arlo guztietarako datu globaletan:



AZKEN BOST URTEETAN ARLOAK EMANDAKO ERANTZUNAREN BILAKAERA