



# ABISUAK, KEXAK ETA IRADOKIZUNAK

JARDUNARI BURUZKO MEMORIA-TXOSTENA

# 2016

*Informazioaren Gizarte eta Herritarren Parte Hartzerako Arloa  
2017ko urtarrila*

## AURKIBIDEA

<b>1. JARDUN OROKORRARI BURUZKO DATUAK</b>	<b>3</b>
<b>2. ABISUAK, KEXAK ETA IRADOKIZUNAK, GAIAREN ARABERA</b>	<b>5</b>
<b>3. BESTE ERAKUNDE BATZUEI HELARAZITAKO ABISU, KEXA ETA IRADOKIZUNAK</b>	<b>8</b>
<b>4. ABISUAK, KEXAK ETA IRADOKIZUNAK, AUZOZ AUZO</b>	<b>8</b>
<b>5. ABISUAK, KEXAK ETA IRADOKIZUNAK, JATORRIAREN ARABERA</b>	<b>9</b>
<b>6. ABISUAK, KEXAK ETA IRADOKIZUNAK, HARRERA-KANALAREN ARABERA</b>	<b>9</b>

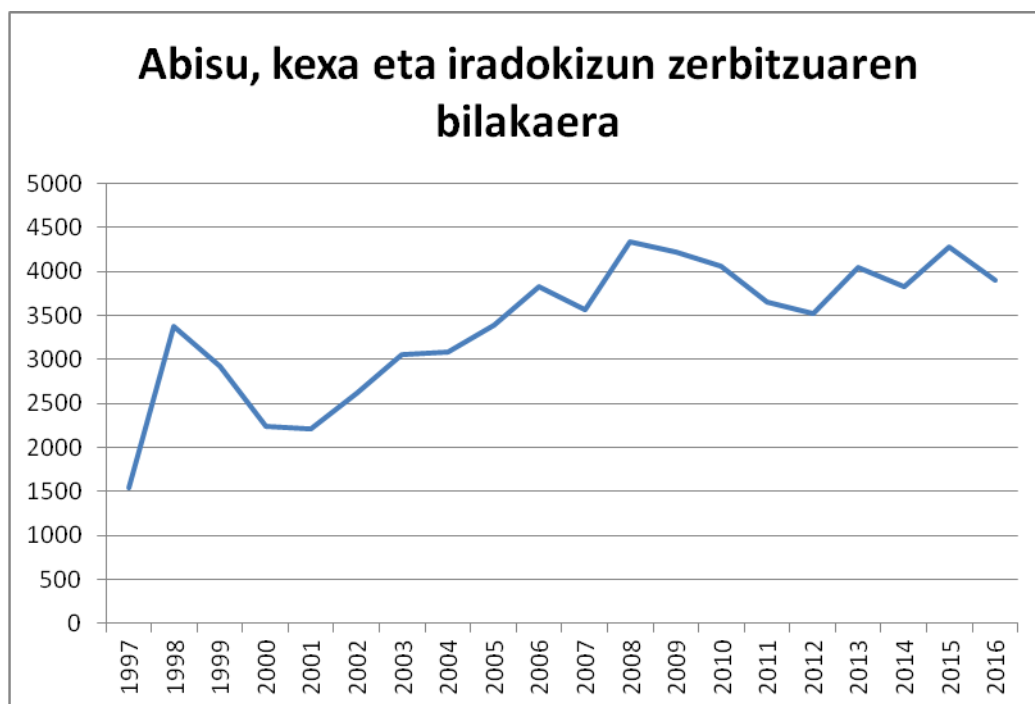
## 1. JARDUN OROKORRARI BURUZKO DATUAK

Gizarteak Udalaren jardunaren eta hiriaren kudeaketaren inguruan dituen kezken bilakaera eta Udalaren erantzunaren kalitatea neurtzeko termometro baliagarri bat da abisu-, kexa- eta iradokizun-zerbitzua.

Hain zuzen, abisu-, kexa- eta iradokizun-zerbitzuaren bitartez bideratzen dira herritarrek laguntza emateko asmoz ahoz zein idatziz udal-zerbitzuen funtzionamenduaren inguruan helarazten dituzten iradokizun, kexa eta arazoak.

Duela hogeitau urte jarri zen abian zerbitzua, 1997an, HAZ bulegoa ireki zenean, eta, lehen urteetan, azkar garatu zen, herritarrek zerbitzu erabilgarritzat hartu baitzuten, ongi zebilena eta arazoak konpontzen zituena. 2006tik aurrera, berriz, jarduera-maila egonkorra izan da nolabait, eta 4.000 bat abisu, kexa eta iradokizun izan dira urtean.

Ondoko grafikoan ikusten da, hain zuzen ere, abisu-, kexa- eta iradokizun-zerbitzuak goranzko bilakaera izan duela abian jarri zenetik:



Hona hemen, taula batean, abisu, kexa eta iradokizunen kudeaketari buruzko azken lau urteetako zifra orokorrak:

	2013	2014	2015	2016	Δ 2015 aldean (%)
Erregistratutako abisu, kexa eta iradokizunak, guztira	4.044	3.829	4.272	<b>3.904</b>	% -8,61
<i>Abisuak eta matxurak</i>	2.029 (% 50,17)	2.239 (% 58,47)	2.019 (% 47,26)	<b>1.628</b> (% 41,70)	% -19,36
<i>Kexak eta iradokizunak</i>	2.015 (% 49,83)	1.590 (% 41,53)	2.253 (% 52,73)	<b>2.275</b> (% 58,27)	% 0,97
Beste erakunde batzuei helarazitako abisuak	889 (% 21,98)	938 (% 24,50)	1.026 (% 24,01)	<b>969</b> (% 24,82)	% -5,55
Erantzuteko batez besteko epea, egunetan	4,59	4,07	6,69	<b>5,72</b>	% 14,49
Identifikatu gabeko titularren abisuak	2.378	2.860	3.156	<b>2.740</b>	% -13,18
Identifikatutako titularren abisuak	1.666	969	1.116	<b>1.161</b>	% 4,03
Generoaren araberrako analisia					
• Emakumezkoak	% 59,62	% 53,75	% 55,67	<b>% 48,69</b>	% -12,54
• Gizonezkoak	% 40,38	% 46,25	% 44,33	<b>% 51,31</b>	% 15,75

**Abisu, kexa eta iradokizunen kudeaketari buruzko datu orokorrak**

Zenbakizko laburpen horretan oinarrituz, nabarmentzekoak dira hausnarketa hauek:

- 2016an, zerbitzuaren jarduna nabarmen txikiagoa izan da 2015ean baino (% -8,61). Hala ere, 2016ko zifra (3.904 abisu, kexa eta iradokizun) jarduera-maila handi baten adierazgarri da, bigarren handiena azken lau urteetan erregistratutakoetan.
- 2016an, jakinarazitako abisu eta matxuren kopurua nabarmen txikiagoa izan da (% -19,36); jakinarazitako kexa eta iradokizunena, berriz, pixka bat handiagoa (% 0,97).
- 2014ra bitartean, Udalaren eskumeneko eskariei erantzuteko epea nabarmen hobetu zen, baina, iaz, okerrera egin zuen. Bada, 2016an, okerraldia neurrira ekartzea lortu zen: 2015ean, 6,69 eguneko izan zen erantzuteko epea, eta, 2016an, berriz, 5,72 eguneko.
- Identifikatutako titularren abisuen generoaren araberrako analisiarekin bat, 2016an, lehen aldiz, gizonezkoek abisu, kexa eta iradokizun gehiago helarazi dituzte emakumezkoek baino.

Bestalde, gainerako harrera-kanalen aldean, Internetek gora egiten jarraitzen du abisu, kexa eta iradokizunak jakinarazteko kanalen artean, Irungo Udala azken urteetan administrazio elektronikoa sustatzeko egiten ari den lanaren ildotik, herritarrekiko harremanei bide emateko bitarteko erraz, arin eta erosotzat baitu.

Azkenik, aipatzekoa da arazoak kanpoko erakunde publiko eta pribatuei jakinarazteko zubi-lana egiteko bokazioa duela zerbitzuak: 2016an, mila bat jakinarazpen kudeatu dira Udaletik kanpoko erakundeekin.

## 2. ABISUAK, KEXAK ETA IRADOKIZUNAK, GAIAREN ARABERA

Hona hemen, taula batean, abisu, kexa eta iradokizunak, herritarren eskaerak eragiten dituzten hogeitau gai nagusien arabera sailkatuta, eta azken sei urteetan gai bakoitzari buruzko abisu, kexa eta iradokizunen kopuruak izandako bilakaera.

Taulak barnean hartzen ditu Udalaren zerbitzuekin eta kanpoko zerbitzuekin lotutako gaiak ere:

Urtea	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Gaia						
01. Txingudiko Zerbitzuak: bideen garbiketa	647	476	527	564	625	555
02. Mantentze-lanak: parkeak eta lorategiak	436	432	462	506	579	459
03. Udaltzaingoa: ordenantzak	159	116	146	161	504	419
04. Obrak eta bide publikoa mantentzeko lanak	2	151	230	233	276	228
05. Udaltzaingoa: aparkalekuak	168	96	90	123	158	207
06. Txingudiko Zerbitzuak: hiri-hondakinak	103	105	168	172	206	203
07. Hiriko mantentze-lanak: berehalako erantzuna	29	166	143	138	168	158
08. Herritarren segurtasuna eta bizikidetzak	130	381	328	259	242	132
09. Hiriko mantentze-lanak: bide publikoko gorabeherak	4	55	99	90	125	125
10. Hiriko mantentze-lanak: hiriko altzariak	235	126	98	126	114	125
11. Kultura eta kirola	64	164	297	179	127	122
12. Hirigintza eta ingurumena	155	142	173	102	104	120
13. Mugikortasuna eta bide publikoa	0	84	90	86	113	105
14. Txingudiko Zerbitzuak: ura	137	109	128	111	97	96
15. Hiriko mantentze-lanak: zoladura	222	102	119	134	94	90
16. TAO eta hiriko garraioa	114	123	105	95	150	89
17. Hiriko mantentze-lanak: argiak/semaforoak	281	115	109	138	70	85
18. Bide publikoa: seinaleak	42	58	83	93	68	85
19. Herri-lanak: askotarikoak	131	44	36	51	6	51
20. Gizarte-ongizatea	39	17	31	86	14	23

### AZKEN SEI URTEETAKO ABISU, KEXA ETA IRADOKIZUNAK, GAIAREN ARABERA SAILKATUTA

Ondoko tauletan, 2016an abisu, kexa eta iradokizun gehien eragin duten bost gaietako buruzko azken hiru urteetako xehetasunak ageri dira:

01. Txingudiko garbiketa	Zerbitzuak:	bideen	2014	2015	2016
Arratoi-garbiketa			222	181	180
Bide publikoak			197	186	139
Erraztatzea eta ureztapena, zikinkeria			44	74	87
Paperontziak			21	38	30
Txakurren gorotzak			10	20	25
Parke eta berdegune publikoak			17	39	20
Orbela			6	23	15
Sailkatu gabeak			8	13	13
Erabilera publikoko orubeak			2	8	9
Koipe-orbanak eta kidekoak			3	4	9

Pintaketak	13	17	<b>9</b>
Aisia emateko eremu publikoak	6	5	<b>3</b>

<b>02. Mantentze-lanak: parkeak eta lorategiak</b>	2014	2015	2016
Zuhaitzak	142	222	<b>165</b>
Zuhaitzak, zuhaixkak, heskaiak eta jardinerak	138	121	<b>105</b>
Lorategiak	80	92	<b>72</b>
Parterreak	53	17	<b>32</b>
Parke eta lorategietako altzariak	32	48	<b>31</b>
Parkeak	22	19	<b>15</b>
Parke eta lorategietako zerbitzuak	12	8	<b>14</b>
Komun publikoak	6	12	<b>9</b>
Txakurrentzako komuna	5	8	<b>9</b>
Parke eta lorategien ureztapena	1	6	<b>4</b>
Hiria Mantentzeko Udal Lantaldearen ibilgailuak	2	1	<b>3</b>

<b>03. Udaltzaingoa: ordenantzak</b>	2014	2015	2016
Tabernak (zarata, ordutegiak, etab.)	39	341	<b>294</b>
Txakurrak (lotu gabeko txakurrak, gorotzak, txakur arriskutsuak...)	28	39	<b>40</b>
Gainerako animaliak (katuak, usoak, liztorrak...)	60	79	<b>39</b>
Bizikidetza (bizilagunak, etab.)	10	16	<b>22</b>
Irun, gizalegez	10	9	<b>7</b>
Motoak (zarata, abiadura, etab.)	3	1	<b>5</b>
Gazteak (kuadrillak, lokalak, etab.)	5	9	<b>3</b>

<b>04. Obrak eta bide publikoa mantentzeko lanak</b>	2014	2015	2016
Argiak	160	187	<b>165</b>
Hiriko altzariak	35	33	<b>26</b>
Seinaleen mantentzea	7	12	<b>7</b>
Sailkatu gabeak	5	12	<b>5</b>
Iturri publikoak	9	9	<b>3</b>
Semaforoen mantentzea	1	7	<b>2</b>
Pintaketak, grafitiak	0	0	<b>2</b>
Panelak, kartelak	3	6	<b>2</b>
Udal-langileen taldeak	3	3	<b>0</b>

<b>05. Udaltzaingoa: aparkalekuak</b>	2014	2015	2016
Zaintza (kontrol handiagoa)	53	90	<b>158</b>
Abandonatutako ibilgailuak	59	56	<b>42</b>
Askotarikoak	5	4	<b>2</b>

### 3. BESTE ERAKUNDE BATZUEI HELARAZITAKO ABISU, KEXA ETA IRADOKIZUNAK

Ondoko taulan, herritarren abisu, kexa eta iradokizunak kanpoko zer erakunderi helarazi zaizkien azaltzen da: 2016an jakinarazpen gehien hartu dituzten erakundeak, ordenatuta, eta azken lau urteetan bakoitzari helarazitako jakinarazpenen erregistroak.

Hain zuzen ere, 2016an, Txingudiko Zerbitzu Mankomunitatea SAK hartu ditu abisu, kexa eta iradokizun gehien, eta Movistar izan da bigarrena zerrendan, aurrean helarazi zaizkion jakinarazpenen kopurua hiru aldiz handiagoa izan baita:

Kanpoko erakundea	2013	2014	2015	2016
01. Txingudiko Zerbitzu Mankomunitatea SA	834	866	934	<b>864</b>
02. Movistar	3	8	9	<b>28</b>
03. Euskaltel SA	2	12	16	<b>17</b>
04. AUIF SA	15	21	6	<b>16</b>
05. Gipuzkoako Foru Aldundia	17	12	23	<b>14</b>
06. IBERDROLA SA	9	14	24	<b>13</b>
07. EDP Naturgas Energia	7	0	5	<b>8</b>
08. Bidasoa bizirik	2	2	5	<b>6</b>

### 4. ABISUAK, KEXAK ETA IRADOKIZUNAK, AUZOZ AUZO

Hona lurralde-erreferentzia duten abisu, kexa eta iradokizunen auzoz auzoko erregistroa, auzo bakoitzeko 2016ko populazioa erantsita, zifrak zehazkiago ebaluatzeko:

Auzoa	2013ko abisuak, guztira	2014ko abisuak, guztira	2015eko abisuak, guztira	2016ko abisuak, guztira	Populazioa 2016an
Anaka	323	403	406	<b>333</b>	6.572
Anzaran	100	120	93	<b>105</b>	2.003
Arbes	197	145	173	<b>224</b>	4.835
Artia	268	269	636	<b>645</b>	6.481
Behobia	121	81	118	<b>101</b>	1.111
Belaskoenea	105	100	132	<b>88</b>	2.718
Erdialdea	305	317	305	<b>309</b>	4.662
Dunboa	86	128	143	<b>124</b>	2.477
Elitxu-Lapitze	315	329	303	<b>306</b>	7.917
Larreaundi-Olaberria	325	319	333	<b>312</b>	5.777
Meaka-Ibarla	40	41	45	<b>27</b>	483
Alde Zaharra	230	252	298	<b>246</b>	3.552
Pinudi	172	69	85	<b>83</b>	2.123
Urdanibia auzoa	34	47	55	<b>47</b>	456
San Migel	171	160	174	<b>116</b>	3.741
Santiago-Beraun	150	175	163	<b>164</b>	3.488
Ventas	243	345	320	<b>266</b>	3.884



## 5. ABISUAK, KEXAK ETA IRADOKIZUNAK, JATORRIAREN ARABERA

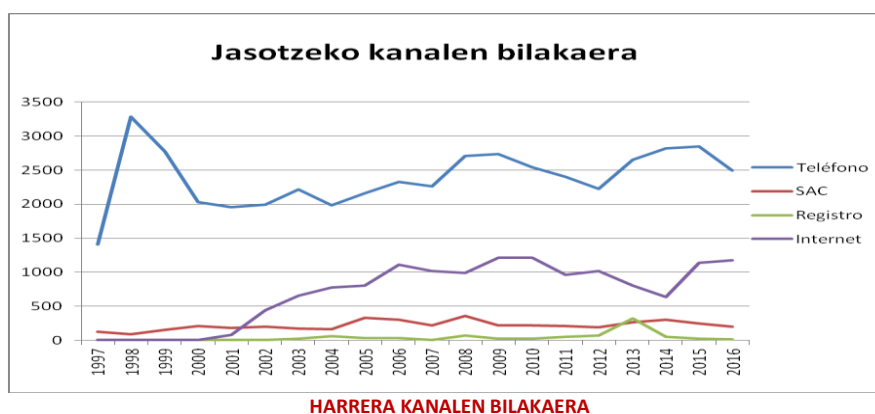
Jakinarazpen gehienak herritarrek egiten dituzte, zuzenean. Auzo-elkarteek, berriz, joera handiagoa dute Informazio Gizarte, Herritarren Parte Hartze eta Auzoetarako Arloarekin harremanetan egoteko bide iraunkor eta zuzenekoak erabiltzeko abisu eta iradokizunak helarazteko:

Jakinarazpenen egilea	2013ko abisuak, guztira	2014ko abisuak, guztira	2015eko abisuak, guztira	2016ko abisuak, guztira
Auzo-elkarteak	97	76	66	50
Herritarrak	3.944	3.745	4.201	3.838
Udaltzaingoa	3	8	5	13

## 6. ABISUAK, KEXAK ETA IRADOKIZUNAK, HARRERA-KANALAREN ARABERA

Esan bezala, abisu-, kexa- eta iradokizun-zerbitzua 1997an jarri zen abian. Orduan, bi bide nagusi zeuden jakinarazpenak helarazteko: Herritarrentzako Arreta Zerbitzua, zuzenean, eta telefonoa (010 zerbitzua). 2001ean, berriz, Internet erabiltzeko aukera eman zen, eta, ordutik, bide horrek aurrera egin du apurka-apurka, baina telefonoa da nagusi oraindik ere.

Abisu-, kexa- eta iradokizun-zerbitzuko kanal bakoitzaren bilakaera adierazten dute zerbitzua abian jarri zenetik erregistratutako estatistika historikoek. 010 zerbitzua da oraindik ere herritarrek Udalarekin harremanetan jartzeko gogokoen duten bidea, baina, 2016an, behera egin du haren erabilerak. Bestalde, azpimarratzekoa da Internetek 2014tik hona izandako igoera, goranzko joera izan baitu berriro ere, ezarri zenean bezala:



Harrera-kanala	2013ko abisuak, guztira	2014ko abisuak, guztira	2015eko abisuak, guztira	2016ko abisuak, guztira
Internet	800	633	1.137	1.173
Barrukoa	2	4	3	1
Zuzeneko (HAZ)	266	304	244	196
Erregistroa	318	49	20	16
Idatzizko iradokizuna	4	19	21	20
Telefonoa	2.653	2.819	2.846	2.494

## 7. ERANTZUMENA. HERRITARREI INFORMAZIOA EMATEKO BATEZ BESTEKO EPEA

Ahalegin handia egiten da erantzuteko epeak laburtzeko; bereziki, zerbitzuaren koordinatzaile eta zentralizatzaileak (Informazio Gizarte, Herritarren Parte Hartze eta Auzoetarako Arloak) jakinarazpenak arlo bakoitzeko erreferenteei bideratzeko eta erantzunak eskatzaileei jakinarazteko epeak laburtzeko.

Abisua hartzen eta erregistratzen denetik erantzuna ematen den arteko batez besteko epea laburtu egin da pixkanaka, 2010ean 11,07 egunekoa izan baitzen batez beste eta 2016an, berriz, 5,72 egunekoa:



### ABISUA HARTZEN DENETIK ERANTZUNA EMATEN DEN ARTEKO BATEZ BESTEKO EPEAREN BILAKAERA