



2017AN PEGORAN EGINDAKO JARDUEREN LABURPENA ETA KONPARAKETA AURREKO URTEEKIN

2017a aurreko urtearen antzerakoa izan da, hau da: urteko atentzio kopurua ia bera da. Aurrez aurre egindako atentzioen iraupenak, berriz, gorantz egin du eta honen ondorioz igo egin da jendeak atentzioa jasotzeko itxoin behar izan duen denbora.

| | 2017 | 2016 | 2015 | 2014 | 2013 | 2012 | 2011 | 2010 | 2009 |
|---|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| Atentzioak aurrez aurre (sistemak botatako tiketak) | 54.213 | 54.643 | 58.353 | 58.672 | 49.945 | 41.510 | 43.172 | 41.109 | 39.922 |
| Telefonoz egindako informazio eskaerak | 5.027 | 5.031 | 5.052 | 5.000 | 5.116 | 5.486 | 5.517 | 6.040 | 6.406 |
| Telefonoz egindako tramiteak | 1.561 | 1.369 | 1.356 | 1.301 | 1.280 | 1.298 | 1.169 | 1.175 | 1.109 |
| GUZTIRA | 60.801 | 61.043 | 64.761 | 64.973 | 56.610 | 48.294 | 49.858 | 48.324 | 47.437 |

1 AURREZ AURRE EGINDAKO ATENTZIOAK

Txandak kudeatzeko makinak 54.213 tiket eman ditu eta 77.094 jarduera sortu dituzte bulegoan. Pertsona batek tiket batekin jarduera bat baino gehiago eskatu dezake; hori da jarduera kopurua tiket kopurua baino handiagoa izateko arrazoia; adibidez, pertsona batek Eusko Jaurlaritzarako diru-laguntza eskatu dezake seme-alaba jai delako eta baita errezibo baten kopia ere.

77.094 jarduera artean hauek izan dira ugarietak:

| | 2017 | 2016 | 2015 | 2014 | 2013 | 2012 | 2011 | 2010 | 2009 |
|---|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| Udal erroldako ziurtagiriak. | 21.312 | 21.195 | 20.575 | 20.438 | 22.830 | 18.920 | 17.998 | 15.546 | 14.735 |
| Mugi txartela. | 9.062 | 8.526 | 6.724 | 4.037 | 1.509 | | | | |
| Udal erroldan altak, bajak eta etxe aldaketak. | 6.800 | 6.484 | 6.232 | 6.794 | 6.842 | 6.097 | 5.411 | 4.481 | 3.939 |
| Eusko Jaurlaritzarekin zerikusia duten tramiteak. | 6.236 | 6.048 | 5.067 | 4.380 | 4.317 | 4.281 | 3.889 | 3.720 | 2.882 |
| Telefonoak, intereseko ordutegiak, garraio publikoaren ordutegia etb. | 4.336 | 4.152 | 4.735 | 3.888 | 3.636 | 3.176 | 5.014 | 5.119 | 5.641 |
| Zaborrontzi marroietarako poltsak. | 3.008 | 3.851 | 11.460 | 14.533 | 3.753 | | | | |
| Txakurren kaka jasotzeko poltsak ematea. | 3.356 | 3.510 | 4.088 | 3.430 | 3.069 | 3.271 | 3.155 | 2.745 | 2.758 |
| Zergak. | 2.929 | 3.129 | 2.685 | 3.053 | 3.063 | 1.931 | 1.679 | 1.887 | 1.901 |



| | | | | | | | | | |
|---------------------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| Helbideratzeak eta erreziboen kopiak. | 2.299 | 2.498 | 2.453 | 2.552 | 1.870 | 1.150 | 1.302 | 1.348 | 1.158 |
| Obrak egiteko baimena. | 2.194 | 2.080 | 1.964 | 1.903 | 1.956 | 1.937 | 1.830 | 1.856 | 2.173 |
| Ikastaroetan matrikulak. | 1.213 | 1.217 | 967 | 1.481 | 1.129 | 1.101 | 1.112 | 1.184 | 1.653 |

ERREGISTRO BATERATUAK

Gipuzkoako Foru Aldundira eta Eusko Jaurlaritzara dokumentuak eta eskaerak bideratzeko, 218 eta 2.828 sarrera egin dira hurrenez hurren.

| | 2017 | 2016 | 2015 | 2014 | 2013 | 2012 | 2011 | 2010 | 2009 | 2008 | 2007 | 2006 | 2005 |
|--------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|------|------|
| Gipuzkoako Foru Aldundia | 218 | 292 | 281 | 160 | 303 | 147 | 125 | 155 | 134 | 188 | 246 | 366 | 263 |
| Eusko Jaurlaritza | 2.828 | 2.952 | 2.389 | 1.929 | 2.074 | 1.908 | 1.877 | 1.959 | 1.701 | 1.906 | 1.044 | 818 | 463 |

ARRETA ORDUTEGIEN BANAKETA

| | 2017 | % | 2016 | % | 2015 | % | 2014 | % | 2013 | % | 2012 | % |
|--------------------|--------|-------|--------|----|--------|-------|--------|-------|--------|-------|--------|-------|
| Goizez | 47.983 | 88,50 | 48.598 | 89 | 52.058 | 89,20 | 52.235 | 88,44 | 42.779 | 85,22 | 35.333 | 85,11 |
| Arratsaldez | 6.230 | 11,50 | 6.065 | 11 | 6.286 | 10,80 | 6.827 | 11,56 | 7.414 | 15,78 | 6.177 | 14,89 |

Arreten %88,50 goizez izan dira, eta %11,50 arratsaldez.

9:30etik 13:00etarako tartea izan da ugariena jende kopuruaren aldetik. Eransten ditut grafikoak eta taulak, ordutegien banaketa, arreten denborak eta zain egondako denborak erakusten dutenak.

Azalpenak:

- Mankomunitateak poltsak banatzeko makinak jarri ondoren aurten ere BIO poltsen banaketa eta eskaeren kontrola jaitسي egin da, 3.851tik 3.008ra.



- Mugi txartelen lanak gorantz egin du. Atentzio hauetako batzuk moldakaitzak eta luzeak bihurtzen dira, alde batetik, aurkeztu eta berriztu behar den dokumentazioagatik eta, bestetik, intzidentziaren bat gertatzen bada, herritarrak Pegoran erreklamatzeko du eta bakarrik txartela igortzen duen enpresara deituz konpondu edo argitu dezakegulako. Arreta hauek handitzen jarraituko dute nahiz eta indar gutxiagorekin izan. Eibarren, gaur egun, Mugi txartel berria Pegoran eta beste hiru tokitan bakarrik egin daitekeelako.
- Eusko Jaurlaritzarekin zerikusia duten tramiteak gehitu egin dira (diru-laguntzak jaioberriagatik, lan orduen murrizketa, Etxebide).
- Biztanleen errolda kudeatzeko lanen kopuruan goera arina izan da eta beste jardueretan aldaketa oso txikiak daude.

2 TELEFONO BITARTEZ EGINDAKO ATENTZIOAK

Aurten, tramite eta zerbitzuei buruz eskatutako argibideen kopurua eta telefonoz egindako tramiteak iazkoak baino gehiago izan dira. Gehien eskatu diren argibideak Eibarren dauden erakundeen telefonoak eta helbideak, garraio publikoen ordutegiak eta pertsonaleko gaiak izan dira ordena horretan. Beste hauei buruz ere argibide kopuru dezente izan dira: ibilgailuen zergaren kudeaketa, ondasun higiezinaren gaineko zerga, biztanleen errolda (persona bakoitza dagoen egoera kontuan hartuta, erroldatzeko behar duen dokumentazioa). Erreziboak helbideratzea eta biztanleen bolanteak atera eta etxera bidaltzea izan dira telefonoaren bitartez gehien eskatutako zerbitzuak.

3 “UMEAK ESKOLARA” ETA “DIRU-LAGUNTZA IKASLEEI” KANPAINAK

Ondorengo tauletan ikus daitezke kudeatutako diru-laguntzak

| UMEAK ESKOLARA | 2017 | 2016 | 2015 | 2014 | 2013 | 2012 | 2011 | 2010 |
|---------------------------------|---------|---------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| Emandako diru-laguntzen kopurua | 3.252 | 3.241 | 3.156 | 3.116 | 3.097 | 2.963 | 2.850 | 2.748 |
| Zenbatekoa guztira | 194.817 | 194.069 | 189.209 € | 186.755 € | 185.733 € | 177.473 € | 171.285 € | 164.570 € |

| DIRU-LAGUNTZA IKASLEEI | 2017 | 2016 | 2015 | 2014 | 2013 | 2012 | 2011 | 2010 |
|---------------------------------|--------|----------|----------|----------|----------|----------|------------|----------|
| Emandako diru-laguntzen kopurua | 1.252 | 1.190 | 1.148 | 1.159 | 1.187 | 1.173 | 1.077 | 1.107 |
| Zenbatekoa guztira | 75.013 | 73.372 € | 68.773 € | 69.492 € | 71.152 € | 68.156 € | 64.727,7 € | 66.400 € |

4 KONKLUSIOAK



- Erraz eta azkar egiten diren arreten kopurua (zaborrontzi marroietan erabiltzen diren poltsak eta txakurren kaka jasotzeko poltsak ematea) aurten ere jaitsi egin da; konprobazio eta azalpen gehiago behar dutenak, berriz, gehitu egin dira (Mugi txartela eta Eusko Jaurlaritzara bideratutako eskaerak). Horren ondorioz, tauletan eta grafikoetan ikus dezakegun bezala, arreta denbora eta herritarrek arreta jasotzeko itxaron behar duten denborak handitu egin dira. Arazo honi aurre egiteko proposatu dut Pegorako lanpostu baten lanaldia luzatzea %56,5etik %100era eta gehitutako lan orduak jende gehien datorren orduetan jartzea.
- Egindako arreten %25,44 beste instituzio batzuek kudeatu eta agintzen dituzten tramiteak betetzeko izan dira (Gipuzkoako Garraioaren Lurralde Agintaritza, Eusko Jaurlaritza, Mankomunidadea eta Gipuzkoako Foru Aldundia). Beste erakunde batzuen tramiteak izan arren, Pegoran egitea herritarren onerako da eta gure aldetik jartzen dugun inplikazioak balio erantsia ematen dio.
- Ez da kezarik gauzatu 2017an bulegoan eman dugun zerbitzuarekin lotuta.
- 2018an prozedura administratiboaren legedi berria dela eta, herritarrek aurrez aurreko arretetan egindako eskaerak eta ekarritako dokumentuak digitalizatu beharko ditugu, eta seguraski espedienteak kudeatzeko programa informatikoan espediente bakoitzaren hasiera-tramitea ere egin beharko dugu. Egoera berri honekin eta herritarrek tramiteak egiteko e-administrazioa erabiltzen hasi arte, arreta denborek gora egingo dute nabarmen eta honen eraginez zain egon behar izango den denborek ere bai. Sistema berri hau martxan jarri ondoren, denborak neurtu beharko ditugu, baita zenbatek erabiltzen duten e-administrazio modalitatea ere, eta behintzat lehenengo urtean, beharrezkoa izango da Pegorako langileen kopurua gehitzea.
- Ahulezia handi bat geratzen zaigu konpondu gabe: sailean gerta daitezkeen bajei forma eraginkorrean aurre egitea. Izan ere, ez dugu lan poltsarik pertsona formatuekin, eta pertsona berri bat kontratatu arren hilabete eta erdi behar du Pegorako lanak ikasteko eta autonomiarekin lan egiteko. Zulo hau betetzea beharrezkoa da, esfortzu handia baita departamentuarentzat pertsona bat formatzea eta etsigarria gero beste sail batera joaten ikustea. Azkeneko urte eta erdian 2 pertsona formatu ditugu eta biak beste departamentu batzuetan daude.

Eibarren, 2018ko martxoaren 16an

Pegora herritarren zerbitzurako bulegoaren arduraduna



Izp. Imanol Alberdi