

2022an PEGORAN EGINDAKO JARDUERAREN LABURPENA

	ATENTZIO MOTA	2022
1	PRESENTZIALA (TIKETAK)	30.189
	PRESENTZIALA (TRAMITEAK)	40.858
2	TELEFONOZ	8.248
3	TAREAS 010	3.130
4	TXANDAREKIN	850

2022an, arreta presentzialen kopuruak behera egin du 2019arekin alderatuta (pandemiaren urteetako arreta-datuak salbuespenekoak dira egoeragatik); aitzitik, arreta-denborak nabarmen egin du gora, hainbat faktoreren ondorioz:

- Izapideen eta arreten kopurua murriztu egin da administrazio elektronikoa ezarri delako, baina egia da, halaber, Impulsa ezartzearekin eta erregistro bakoitzean dokumentu guztiak digitalizatzearekin batera, izapide guztiak asko luzatu direla, eta, beraz, izapide gutxiago egiten dira, baina arreta-denbora asko luzatzen da guztietan.

- Administrazio-prozeduraren lege berria aplikatzeak pertsona juridikoei, profesionalei eta abarrei aurrez aurreko arreta kendu die, baina, aldi berean, leihatila bakarra ezarri du. Beraz, beste edozein administrazio zuzendutako edozein izapide Pegoran erregistratu daiteke. Leihatila bakar horrek gero eta lan haundiagoa suposatzen du Pegorako arreten ehunekoan, eta iraupen handiko izapideak dira. ORVEren 2.460 arreta egin dira, 13 minutuko batez besteko iraupenarekin.

- Autozerbitzuko makinaren erabilerak arreta presentzialetik 18.466 izapide kendu ditu, batez ere errolda-bolanteen jaulkipenari dagokionez. Izapide horiek, oro har, konplexutasun txikiagokoak eta azkarragoak izaten ziren, eta, beraz, arreta presentzian iraupen handiagoko tramiteak gelditu dira

Makinaren datuak

MAKINAREN DATUAK	2022
TRAMITEAK	3.783
ERROLDA BANAKAKOAK	9.989
ERROLDA HISTORIKOAK	2.905
ORDAINDUTAKO ERREZIBOAK	715
ERREZIBOAK ORDAINKETARAKO	459
ORDAINKETAK	615
GUZTIRA	18.466

1. AURREZ AURREKO ATENTZIOA

30.189 tike sortu dira (hitzordurekin, hitzordurik gabe eta birtualak) eta horiek 40.858 izapide eragin dituzte. Tiketa duen pertsona batek izapide mota bat baino gehiago eska dezake; horregatik, emandako tiket-kopurua baino arreta-kopuru handiagoa ematen da.

2. ARRETA TELEFONIKOA

Telefonoz emandako arreten kopurua 8.248koa izan da. Hala ere, aipatu behar da kalkulatzeko dugula deien %15a gutxienez, erantzuten dela baina programan islatu gabe geratzen dira, edo islatzen direla baina atentzioa eman eta gero. Sartu, artatu eta galdutako deien benetako datuak emateko eskatu zaio informatika sailari. Datuak zentralitatik aterazeko eskatu diogu.

3. “TAREAS 010” eta KANPAINAK

3.130 izapide egin dira, eta ez dira ez telefono bidezko arreta ez arreta presentziala. Hemen sartzen dira, adibidez, sail bakoitzari Correosetik jasotzen den dokumentazioa erregistratzea, ORVEtik iristen dena, edo beste administrazio batzuen egoitza elektronikoetatik Udalarari jakinarazten zaiona. Aipatu behar da gaur egun Udalera edozein bidetatik iristen den dokumentazio guztia Pegoran zentralizatzen dela, berak egiten baitie erregistroa sailei edo hark bidaltzen baititu sailera Impulsetatik iristen diren erregistro orokorrak. Horrela, 680 izapide erregistratu ziren eta sailetara guztira 1.046 Impulsa eskaera bideratu ziren.

Posta elektronikoko bidezko arreta ere sartzen da hemen, baina ez dator bat erantzundako mezu elektronikoko bakoitza izapide batekin, eta, beraz, zaila da azaltzea zenbat erantzun den edo zenbat denbora eman den horretan.

Egindako lanen artean aipatzekoak dira, baita ere, Umeak Eskolara eta Dirulaguntzak Ikasleei kanpainen kudeaketa, Udalaren ikastaroetako matrikula guztien mekanizazioa, beste laguntza eta dirulaguntza batzuen mekanizazioa (200 euro, esaterako) eta beste administrazio-lan batzuk, Pegoratik egiten diren baina estatistiketan islatzen ez diren zereginak txandakakoan markatzen ez baitira.

Umeak Eskolara eta Dirulaguntzak ikasleei kanpainei dagokienez, hauek izan ziren datuak:

KANPAINAK

UMEAK ESKOLARA	2022
Eskaerak	3.155
Diru kopurua (€)	213.857,20

DIRULAGUNTZAK IKASLEEI	2022
Eskaerak	1.336
Diru kopurua (€)	83.668.02

4. TXANDAREKIN.

Bitxikeria gisa, 850 lagunek hartu dute hitzordua.