

## **2023an PEGORAN EGINDAKO JARDUERAREN LABURPENA**

|   | <b>ATENTZIO MOTA</b>            | <b>2023</b> |
|---|---------------------------------|-------------|
| 1 | <b>PRESENTZIALA (TIKETAK )</b>  | 32.021      |
| 2 | <b>TXANDAREKIN</b>              | 1.208       |
| 1 | <b>PRESENTZIALA (TRAMITEAK)</b> | 45.183      |
| 3 | <b>TELEFONOZ (TRAMITEAK)</b>    | 8.188       |
| 4 | <b>TAREAS 010 (TRAMITEAK)</b>   | 3.178       |
|   | <b>GUZTIRA (TRAMITEAK)</b>      | 56.549      |

2023an, orokorrean, PEGORAK eskaintzen dituen arreta mota guztietan (aurrez aurrekoa, telefonoa eta 010 zereginak) 2022an baino arreta gehiago eman dira. Horrela:

-Guztira, egindako izapide kopurua 4.313tan igo da, hau da, % 8,25 gehiago (2022ko 52.236tik 2023ko 56.549ra).

-Aurrez aurreko arreta izan da gehien igo dena, 2022an baino % 10,58 izapide gehiago egin baitira (4.325 izapide gehiago). Izapide horien batez besteko iraupenari dagokionez, mantendu egin da (6:53 minutu izapide bakoitzeko).

-Telefono bidezko arretari eta bestelako zereginei dagokienez (010 zereginak), oro har, 2022ko kopuruetan mantendu dira arretak, egindako izapideen batez besteko iraupena handitu bada ere(2:45 min 2022an, eta 3:55 min 2023an).

-Autozerbitzuko makinari dagokionez, 20.198 izapide kendu ditu aurrez aurreko arretatik, batez ere erroldako bolanteak emateari dagokionez (12.894 ziren 2022an, eta 14.772, berriz, 2023an). Izapide horiek konplexutasun txikiagokoak eta azkarragoak izan ohi dira, eta iraupen luzeagoa izaten duten tramiteak gelditzen dira aurrez aurreko arretan.

### **Makinaren datuak**

| <b>MAKINAREN DATUAK</b>   | <b>2023</b> |
|---------------------------|-------------|
| <b>TRAMITEAK</b>          | 3.647       |
| <b>ERROLDA BANAKAKOA</b>  | 11.251      |
| <b>ERROLDA HISTORIKOA</b> | 3.471       |
| <b>ORDAINDUTAKO</b>       | 745         |
| <b>ERREZIBOAK</b>         | 452         |
| <b>ORDAINKETAK</b>        | 632         |
| <b>GUZTIRA</b>            | 20.198      |

### **1. AURREZ AURREKO ARRETA**

32.021 tike sortu dira (hitzorduarekin, zitarik gabe eta birtualak) eta horiek, aldi berean, 45.183 izapide eragin dituzte (batez besteko iraupena: 6:53 min). Tikea duen pertsona batek izapide bat baino gehiago egin dezake, horregatik, arreta-kopurua handiagoa da igorritako tike-kopurua baino.

## **2. ARRETA TELEFONIKOA**

Telefonoz egindako arreten kopurua mantendu egin da (8.188 arreta) eta horien iraupena zertxobait handitu da (batez beste 3:06 min 2023an eta 04:12 min 2023an).

## **3. 010 ZEREGINAK ETA KANPAINAK**

3.178 izapide egin dira, eta ez dira ez telefono bidezko arreta ez arreta presentziala. Hemen sartzen dira, adibidez, sail bakoitzean erregistratzea Correosetik jasotzen den dokumentazioa, ORVetik iristen dena edo beste administrazio batzuen egoitza elektronikoetatik Udalari 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 Impulstatik iristen diren erregistro orokorrak sailera. Horrela, 908 izapide erregistratu ziren (batez besteko iraupena: 4:32 min) eta sailetara guztira 1.198 Impulsa eskaera bideratu ziren.

Posta elektronikoa bidezko arreta ere sartzen da hemen, baina ez dator bat erantzundako mezu elektronikoa 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 Di-rulaguntzak 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 zereginek, txandakakoan markatzen ez direnak.

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

| <b>UMEAK ESKOLARA</b>         | <b>2023</b> |
|-------------------------------|-------------|
| Emandako dirulaguntza kopurua | 3.094       |
| Emandako diru kopurua (€)     | 215.943,29  |

| <b>DIRULAGUNTZAK IKASLEEI</b> | <b>2023</b> |
|-------------------------------|-------------|
| Emandako dirulaguntza kopurua | 1.353       |
| Emandako diru kopurua (€)     | 85.990,73   |

## **4. ITXAROTE DENBORAK, ARRETA-ORDUTEGIAK ETA HITZORDUAK**

PEGORAn arreta jasotzeko batez besteko itxaronaldia 11:11 minutukoa izan da (14:33 minutu hitzordurik gabe joaten diren herritarrentzat eta 5:02 minutu hitzorduarekin joaten direnherritarrentzat).

Arreta gehien eman den ordutegia goizekoa izan da, tiketa guztien % 84,6, eta arratsaldekoa, berriz, % 15,37. Ordutegiei dagokienez, tiket gehienak 09:00etatik 13:00etara lizitatu dira ( % 78,6).

Hitzorduen kopuruak ere gora egin du, 1.208 pertsonak eskatu dutela aurrez aurretik hitzordua PEGORARA etorri aurretik.