



2018AN PEGORAN EGINDAKO JARDUEREN LABURPENA ETA KONPARAKETA AURREKO URTEEKIN

Aurten arreta-kanal guztien erabilera zerbait igo da eta igoera nabarmena izan da aurrez aurreko atentzioetan. Horietan arreta-denborak, gutxi izan arren, gorantz egin du eta baita ere Pegorara datozen pertsonen arreta jasotzeko itxaron behar duten denborak.

	2018	2017	2016	2015
Atentzioak aurrez aurre (sistemak botatako tiketak)	56.764	54.213	54.643	58.353
Telefonoz egindako informazio eskaerak	5.082	5.027	5.031	5.052
Telefonoz egindako tramiteak	1.604	1.561	1.369	1.356
GUZTIRA	63.450	60.801	61.043	64.761

1 AURREZ AURRE EGINDAKO ATENTZIOAK

Txandak kudeatzeko makinak 56.764 tiket eman ditu eta 81.808 jarduera sortu dituzte bulegoan, zeren eta pertsona batek tiket batekin jarduera bat baino gehiago sortu dezake.

81.808 jarduera artean hauek izan dira ugariak:

	2018	2017	2016	2015
Udal erroldako ziurtagiriak	20.519	21.312	21.195	20.575
Mugi txartela	12.696	9.062	8.526	6.724
Udal erroldan altak, bajak eta etxe aldaketak	7.422	6.800	6.484	6.232
Eusko Jaurlaritzarekin zerikusia duten tramiteak	6.245	6.236	6.048	5.067
Telefonoak, intereseko ordutegiak, garraio publikoaren ordutegia etb.	4.285	4.336	4.152	4.735
Zergak	3.594	2.929	3.129	2.685
Txakurren kaka jasotzeko poltsak ematea	3.208	3.356	3.510	4.088
Zaborrontzi marroietarako BIO poltsak	2.701	3.008	3.851	11.460
Helbideratzeak eta erreziboen kopiak	2.316	2.299	2.498	2.453
Obrak egiteko baimena	1.992	2.194	2.080	1.964
Ikastaroetan matrikulak	1.136	1.213	1.217	967

ERREGISTRO BATERATUAK

Gipuzkoako Foru Aldundiarekin eta Eusko Jaurlaritzarekin sinatuta daukagun hitzarmenen arabera, dokumentuak eta eskaerak erakunde horietara bideratzeko, 217 eta 3.053 sarrera egin ditugu hurrenez hurren.

	2018	2017	2016	2015
Gipuzkoako Foru Aldundia	217	218	292	281
Eusko Jaurlaritza	3.053	2.828	2.952	2.389

ARRETA ORDUTEGIEN BANAKETA

	2018	%	2017	%	2016	%	2015	%
Goizez	49.732	87,61	47.983	88,50	48.598	89	52.058	89,20
Arratsaldez	7.032	12,39	6.230	11,50	6.065	11	6.286	10,80

Aurtengo aurrez aurreko arreten % 87,61 goizez izan dira eta % 12,39 arratsaldez.

9:30etik 13:00etarako tartea izan da ugariena jende kopuruaren aldetik.

Azalpenak:

- Mugi txartelen lanek gorantz egin dute aurten ere.
- Udal biztanleen errolda kudeatzeko lanen kopuruak gorantz egin du eta emandako ziurtagirien kopurua beherantz.
- Mankomunitateak poltsak banatzeko makinak jarri ondoren aurten ere BIO poltsen banaketa jaitsi egin da, 3.008tik 2.701era.
- Eusko Jaurlaritzarekin zerikusia duten tramiteak mantendu egin dira (dirulaguntzak jai-oberriagatik, lan orduen murrizketa, Etxebide...).

2 TELEFONO BITARTEZ EGINDAKO ATENTZIOAK

Hona hemen arreta adierazgarrienak:

- Eibarren beste administrazioen telefonoak eta helbideak eta garraio publikoaren ordutegiak.
- Biztanleen erroldaren kudeaketa (alten eta helbide-aldaketen baldintzak eta beharrezko dokumentuak), ibilgailuen zirkulazioaren gaineko zergarekin eta Ondasun Higiezinaren gaineko zergarekin zerikusia duten gaiak.
- Ordainagiriak helbideratzea eta kontua aldatzea.
- Errolda-agiriak ematea eta bidaltzea.

3 “UMEAK ESKOLARA” ETA “DIRULAGUNTZA IKASLEEI” KANPAINAK

Honako tauletan ikus daitezke kudeatutako dirulaguntzak

UMEAK ESKOLARA	2018	2017	2016	2015
Emandako dirulaguntzen kopurua	3.292	3.252	3.241	3.156
Zenbatekoa guztira (€)	197.251	194.817	194.069	189.209

DIRULAGUNTZA IKASLEEI	2018	2017	2016	2015
Emandako dirulaguntzen kopurua	1.194	1.252	1.190	1.148
Zenbatekoa guztira (€)	71.484	75.013	73.372	68.773

4 KONKLUSIOAK

- Arreta mota guztiek gora egin dute, baina aurrez aurrekoarena nabarmenena izan da. Hala ere, ikusten da izapide errazek eta arreta denbora txikia behar dutenek behera egiten dutela (BIO edukiontzietarako poltsak eta txakurren gorotzak jasotzeko poltsak banatzea), eta



arreta-denbora luzeagoa behar duten izapideak areagotuz doazela (altak eta bizileku-aldaketak biztanleen erroldan, Mugi txartelak).

- Aurrez aurreko arretan eta tramitea zehaztuta dagoenean, espedienteen gestorea erabiltzen ari gara. Horrek esan nahi du espedienteari alta/hasiera ematen diogula eta espedienteko dokumentu guztiak digitalizatzen ditugula. Pixkanaka-pixkanaka izapide gehiago zehazten ari dira, eta ekitaldi honetan zehar, espedienteen kudeatzailea erabiltzen dugunean, arreta-denborak nabarmen gora egin duela nabaritu dugu. Erabilera horrek hazten jarraituko du, espediente guztiak sartu arte. Arazo horri aurre egiteko zerbitzua indartzeko eskatu zen, eta, ekitaldi honen amaieran, Pegorako langile baten lanaldia luzatzea eta 2019ko hasieran pertsona bat kontratatzeke aukera emango duen aldi baterako programa bat sortzea onartu da. Horrek arreta denborak eta itxaronaldiak murrizten lagunduko digu.
- 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 autonomia apur batekin lan egiteko. Zulo hau betetzea komenigarria da baina oso zaila.

Pegora Herritarren Zerbitzurako Bulegoaren arduraduna

Izp. Imanol Alberdi