



2019AN PEGORAN EGINDAKO JARDUEREN LABURPENA ETA KONPARAKETA AURREKO URTEEKIN

2019an aurrez aurre egindako atentzioen kopuruak jatsiera nabarmena izan du, atentzio horien iraupenak, berriz, gorantz egin du eta jendeak atentzioa jasotzeko itxoin behar izan duen denbora iaizkoaren berdina izan da, Pegorako pertsonala erreforzatu egin delako.

	2019	2018	2017	2016	2015
Atentzioak aurrez aurre (tiketak)	52.269	56.764	54.213	54.643	58.353
Telefonoz egindako informazio eskaerak	5.230	5.082	5.027	5.031	5.052
Telefonoz egindako tramiteak	1.701	1.604	1.561	1.369	1.356
GUZTIRA	59.200	63.450	60.801	61.043	64.761

1 AURREZ AURRE EGINDAKO ATENTZIOAK

Txandak kudeatzeko makinak 52.269 tiket eman ditu eta 72.070 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 dirulaguntza eskatu dezake seme-alaba jaio delako eta baita errezibo baten kopia ere.

72.070 jarduera artean hauek izan dira ugariak:

	2019	2018	2017	2016	2015
Udal erroldako ziurtagiriak eta egiaztapenak	18.890	20.519	21.312	21.195	20.575
Mugi txartela	8.496	12.696	9.062	8.526	6.724
Udal erroldan altak, bajak eta etxe aldaketak	7.009	7.422	6.800	6.484	6.232
Eusko Jaurlaritzarekin zerikusia duten tramiteak	6.394	6.245	6.236	6.048	5.067
Telefonoak, intereseko ordutegiak, garraio publikoaren ordutegia etab.	4.567	4.408	4.336	4.152	4.735
Zaborrontzi marroietarako poltsak	2.791	2.701	3.008	3.851	11.460
Txakurren kaka jasotzeko poltsak ematea	3.175	3.208	3.356	3.510	4.088
Zergak	3.385	3.594	2.929	3.129	2.685
Helbideratzeak eta erreziboen kopiak	3.017	2.316	2.299	2.498	2.453
Obrak egiteko baimenak	1.328	1.992	2.194	2.080	1.964
Ikastaroetan matrikulak	1.467	1.136	1.213	1.217	967

ERREGISTRO BATERATUAK

Gipuzkoako Foru Aldundira eta Eusko Jaurlaritzara dokumentuak eta eskaerak bideratzeko, 247 eta 3.108 sarrera egin dira hurrenez hurren.

	2019	2018	2017	2016	2015
Gipuzkoako Foru Aldundia	247	217	218	292	281
Eusko Jaurlaritza	3.108	3.053	2.828	2.952	2.389



ARRETA ORDUTEGIEN BANAKETA

	2019	%	2018	%	2017	%	2016	%
Goizez	45.766	87,56	49.732	87,61	47.983	88,50	48.598	89
Arratsaldez	6.503	12,44	7.032	12,39	6.230	11,50	6.065	11

Arreten % 87,56 goizez izan dira, eta % 12,44 arratsaldez.

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

Azalpenak:

- Mugitxartelarekin lotutako lanen jatsiera. 2019 arte txartela Pegoran lortzeko, normalean hiru pauso behar ziren: eskaera eta dokumentazioa jaso eta Mugira bidali, Mugitxartela sortu eta Pegorara bidaltzen zuen eta pertsonak bulegoan batzen zuen. Orain Mugitxartela eskatzailearen etxera bidaltzen du txartela, beraz txartela batzeko ez dauka berriro Pegorara etorri behar.
- Botatuko errolda ziurtagiriak iaz baino gutxiago izan dira, eta hori interoperabilitatea beste administrazioekin aurrera doalako izan da.
- Eusko Jaurlaritzarekin zerikusia duten tramiteak mantendu egin dira (dirulaguntzak jai-oberriagatik, lan orduen murrizketa, Etxebide).
- Biztanleen errolda kudeatzeko egin diren atentzioak jaitsi egin dira.

2 TELEFONO BITARTEZ EGINDAKO ATENTZIOAK

Telefonoz egindako atentzioek igo egin dute.

Gehien eskatu diren argibideak hauek izan dira:

- Eibarren dauden erakundearen telefonoak, helbideak eta nola egin tramiteak (NAN bulegokoa, Debarrena mankomunitatea)
- Garraio publikoaren ordutegiak
- Ibilgailuen zergaren kudeaketa
- Biztanleen errolda (persona bakoitza dagoen egoera kontuan hartuta, erroldatzeko behar duen dokumentazioa)
- Ondasun higiezinaren gaineko zerga
- Tramiteak telematikoki egiterakoan sortzen diren zalantzak

Erreziboak helbideratzea eta biztanleen bolanteak atera eta etxera bidaltzea izan dira telefonoaren bitartez gehien eskatutako zerbitzuak.

3 “UMEAK ESKOLARA” ETA “DIRULAGUNTZA IKASLEEI” KANPAINAK

Taula hauetan ikus daitezke kudeatutako dirulaguntzak

UMEAK ESKOLARA	2019	2018	2017	2016	2015
Emandako dirulaguntzen kopurua	3.295	3.292	3.252	3.241	3.156
Zenbatekoa guztira (€)	197.515	197.251	194.817	194.069	189.209



DIRULAGUNTZA IKASLEEI	2019	2018	2017	2016	2015
Emandako dirulaguntzen kopurua	1.241	1.194	1.252	1.190	1.148
Zenbatekoa guztira (€)	74.481	71.484	75.013	73.372	68.773

4 KONKLUSIOAK

- Arreta presentzialen kopurua jaitsi egin da, Mugi txartelen emisioarekin lotutako faseetako bat desagertu delako; izan ere, Mugik eskatutako txartela sortu ondoren, eskatzailearen etxera bidaltzen du zuzenean eta ez Pegorara.
- Udalean administrazio elektronikoa ezartzeak aurrera egiten jarraitzen du, handitu egin da Pegoran espedienteen jarraipena egiteko sistemarekin hasi dugun tramite kopurua, eta beraz, horiekin batera doan dokumentazio guztia digitalizatzeko lana. Bulegoko lan-taldea erreforzatu izanari esker, arreta-denborak handituta ere, herritarrei arreta emateko itzarote-denborei eustea lortu da.
Izapideak telematikoki egiten dituzten pertsonen kopurua handituz doa baina erritmo motelean. Herritarrek zenbat eta gehiago erabili tramitazio elektronikoa, erraztasun gehiago edukiko dugu kudeaketa elektronikoa espediente mota gehiagori aplikatzeko arreta denborak eta itxoin beharrezko denborak gora jo gabe.
- Arrisku- edo ahultasun-eremua konpondu gabe jarraitzen dugu, bulegoan bajak suertatzen direnean eta ordezkapenak egin arren, lan poltsa berezia ez edukitzerakoan, etortzen den pertsonak denbora asko egin behar du ikasten eta eragina dauka zerbitzuan.

Pegora Herritarren Zerbitzurako Bulegoaren arduraduna

Izp. Imanol Alberdi