



## 2016AN PEGORAN EGINDAKO JARDUEREN LABURPENA ETA AURREKO URTEEKIN KONPARAKETA.

2016an, 2015ean hasitako joera gauzatu da, hau da: urteko atentzioak jaitsi dira, aurrez aurre egindako atentzioen iraupenak gorantz egin du eta honen ondorioz igo egin da jendeak atentzioa jasotzeko itxoin behar duen denbora.

	2016	2015	2014	2013	2012	2011	2010	2009	2008
Atenciones presenciales (tiqués emitidos)	54.643	58.353	58.672	49.945	41.510	43.172	41.109	39.922	35.576
Teléfono: requerimientos de información	5.031	5.052	5.000	5.116	5.486	5.517	6.040	6.406	6.137
Teléfono: trámites realizados	1.369	1.356	1.301	1.280	1.298	1.169	1.175	1.109	963
<b>TOTAL ATENCIONES</b>	<b>61.043</b>	<b>64.761</b>	<b>64.973</b>	<b>56.610</b>	<b>48.294</b>	<b>49.858</b>	<b>48.324</b>	<b>47.437</b>	<b>42.676</b>

### Aurrez aurre egindako atentzioak.

Txandak kudeatzeko makinak, 54.643 tiket eman ditu eta 76.922 jarduera sortu dute 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 jaio delako eta baita errezibo baten kopia ere.

76.922 jarduera artean hauek izan dira ugarietak:

	2016	2015	2014	2013	2012	2011	2010	2009	2008
Udal erroldako ziurtagiriak eman.	21.195	20.575	20.438	22.830	18.920	17.998	15.546	14.735	12.395
Mugi txartela.	8.526	6.724	4.037	1.509					
Udal erroldan altak, bajak eta etxe aldaketak.	6.484	6.232	6.794	6.842	6.097	5.411	4.481	3.939	3.956
Eusko Jaurlaritzarekin zerikusia duten tramiteak.	6.048	5.067	4.380	4.317	4.281	3.889	3.720	2.882	2.477
Telefonoak, intereseko ordutegiak, garraio publikoaren ordutegia etb.	4.152	4.735	3.888	3.636	3.176	5.014	5.119	5.641	3.633
Zaborrontzi marroietarako poltsak.	3.851	11.460	14.533	3.753					
Txakurren kaka jasotzeko poltsak ematea.	3.510	4.088	3.430	3.069	3.271	3.155	2.745	2.758	2.810
Zergak.	3.129	2.685	3.053	3.063	1.931	1.679	1.887	1.901	1.796



Helbideratzeak eta erreziboen kopiak.	2.498	2.453	2.552	1.870	1.150	1.302	1.348	1.158	1.042
Obrak egiteko baimena.	2.080	1.964	1.903	1.956	1.937	1.830	1.856	2.173	2.366
Ikastaroetan matrikulak.	1.217	967	1.481	1.129	1.101	1.112	1.184	1.653	965

#### Azalpenak:

- Mankomunitateak poltsak banatzeko makinak jarri ditu, beraz BIO poltsen banaketa eta eskaeren kontrola asko jaitsi dira (11.460tik 3.851ra).
- Mugi txartelen lanak ugaritu dira. Atentzio hauetako batzuk moldagaitzak eta luzeak bihurtzen dira aurkeztu behar den dokumentazioagatik eta gainera intzidentziaren bat gertatzen bada, hiritarrak Pegoran erreklamatzeko du eta bakarrik txartela igortzen duen enpresara deituz konpondu edo argitu dezakegulako.
- Arreta hauek, handitzen joango dira naiz eta indar gutziagorekin izan. Eibarren, gaur egun, Mugi txatel berria Pegoran eta beste bi tokitan bakarrik egin daitezkelako.
- Eusko Jaurlaritzarekin zerikusia duten tramiteak gehitu egin dira (diru-laguntzak jaio berriagatik, lan orduen murrizketa, Etxebide).
- Biztanleen errolda kudeatzeko lanen kopuruan igoera arina eman da eta igoera handitxoagoa izan da udal zergen kudeaketan (katastroaren errebisioa izan dela eta).

#### ERREGISTRO BATERATUAK.

Gipuzkoako Foru Aldundira eta Eusko Jaurlaritzara bideratzeko dokumentuak, Eibarko erregistroa erabiltzeko aukera ematen duen hitzarmenaren arabera, 292 eta 2.952 sarrera egin dira hurrenez hurren.

	2016	2015	2014	2013	2012	2011	2010	2009	2008	2007	2006	2005	2004
Gipuzkoako Foru Aldundia	292	281	160	303	147	125	155	134	188	246	366	263	114
Eusko Jaurlaritzza	2.952	2.389	1.929	2.074	1.908	1.877	1.959	1.701	1.906	1.044	818	463	365

#### TELEFONO BITARTEZ EGINDAKO ATENTZIOAK.



Aurten, tramite eta zerbitzuei buruz eskatutako argibideen kopurua eta telefonoz egindako tramiteak, iazkoen antzerakoak izan dira. Gehiago eskatu diren argibideak Eibarren dauden erakundeen telefonoak eta helbideak, transporte publikoen ordutegiak eta pertsonaleko gaiak izan dira ordenu honetan. Baita ere ibilgailuen zergaren kudeaketa, ondasun higiezinaren gaineko zerga, biztanleen errolda (persona bakoitzak dagoen egoeran kontuan hartzen, erroldatzeko behar duen dokumentazioa) argibide kopuru dezente eman dira. Erreziboen helbideraketa egitea, eta biztanleen bolanteak atera eta etxera bidaltzea izan dira telefonoaren bitartez gehiago eskatutako zerbitzuak.

#### ARRETA ORDUTEGIEN BANAKETA.

	2016	%	2015	%	2014	%	2013	%	2012	%	2011	%	2010	%
<b>Goizez</b>	48.598	89	52.058	89,20	52.235	88,44	42.779	85,22	35.333	85,11	36.638	84,87	35.007	85.15
<b>Arratsal</b>	6.065	11	6.286	10,80	6.827	11,56	7.414	15,78	6.177	14,89	6.534	15,13	6.102	14.84

% 89 erabili dute zerbitzua goizez eta %11 arratsaldez.

10:00etatik 13:00tara tartean, jendetza kopuruaren aldetik ugariena izan da. Grafikoak eta arreten eta zain egondako denborekin taulak eranstean ditut.

#### “UMEAK ESKOLARA” ETA “DIRULAGUNTZA IKASLEEI” KANPAINAK

En la siguiente tabla se puede observar el número de ayudas gestionadas.

UMEAK ESKOLARA	2016	2015	2014	2013	2012	2011	2010	2009
Emandako diru-laguntzen kopurua	3.241	3.156	3.116	3.097	2.963	2.850	2.748	1.831
Zenbatekoa guztira	194.069	189.209 €	186.755 €	185.733 €	177.473 €	171.285 €	164.570 €	109.840 €

AYUDAS A ESTUDIANTES	2016	2015	2014	2013	2012	2011	2010	2009
Emandako diru-laguntzen kopurua	1.190	1.148	1.159	1.187	1.173	1.077	1.107	1.123



Zenbatekoa guztira	73.372 €	68.773 €	69.492 €	71.152 €	68.156 €	64.727,7 €	66.400 €	67.425 €
--------------------	----------	----------	----------	----------	----------	------------	----------	----------

## CONCLUSIONES FINALES. KONKLUSIOAK

- Erraz eta azkar egiten diren arreta kopurua (zaborrontzi marroietan erabiltzen diren poltsak) asko jaitsi da; konprobazio eta azalpen gehiago behar dutenak berriz gehitu egin dira (Mugi txartela eta Eusko Jaurlaritzara bideratutako eskaerak). Horren ondorioz, tauletan ikus dezakegun bezala, arreta denbora eta hiritarrek itxaro behar duten denborak gehitu egin dira.
- Datozen urteetan aurrez aurreko arretan emandako denbora goratze joera kontuan hartu behar dugu. Prozedura administratiboaren legedi berria dela eta, hiritarrek aurrez aurreko arretetan emandako eskaerak eta dokumentuak digitalizatu beharko ditugu, eta seguraski espedienteak kudeatzeko programa informatikoan espediente bakoitzaren hasiera-tramitea ere egin beharko dugu. Egoera berri honekin eta hiritarrek tramiteak egiteko e-administrazioaren erabiltzen hasi arte, arreta denborek zeharo gora egingo dute eta honen eraginez zain egon behar den denborek ere bai. Hemos de estar atentos a esta evolución y si fuera necesario reforzar los recursos humanos de Pegora hasta que se produzca un mayor grado de utilización de la e-administración. Joera honekin adi egon beharko gara eta jendeak e-administrazioa erabiltzen hasi arte eta beharrezkoa izango balitz Pegorako langileen kopurua gehitu egin beharko genuke.
- Un 24,83 % de las atenciones realizadas son tramitaciones relacionadas y dependientes de otras instituciones (Mancomunidad, Autoridad Territorial del Transporte en Gipuzkoa, Eusko Jaurlaritza y Gipuzkoako Foru Aldundia). Egindako % 24,83 arretak, beste instituzio kudeatu eta agintzen dituzten tramiteak betetzeko izan dira. (Mankomunidadea, Gipuzkoako Garraioaren Lurralde Agintaritza, Eusko Jaurlaritza). Aun siendo trámites de otras instituciones, el que se realicen en Pegora y con el grado de participación que lo hacemos, redundan en beneficio de la ciudadanía. Beste erakundeko tramiteak izan arren, Pegoran egitea eta gure aldetik jartzen dugun parte hartzearekin hiritarren onerako da.
- En 2016 no se ha formalizado ninguna queja relacionada con el funcionamiento de la oficina. 2016an bulegoan ematen dugun zerbitzuekin lotuta ez da kexarik gauzatu.
- Con el objeto de poder hacer frente de forma eficiente a posibles bajas en el departamento, es necesario crear una bolsa de trabajo con personas formadas para prestar sus servicios en Pegora. Sailean eman ditzaketen bajei forma eraginkorrean frente egiteko, beharrezkoa da Pegoran lan egiteko pertsona formatuekin lan poltsa bat eratzea

Eibarren 2017ko apirilaren 24an.



Pegora herritarren zerbitzurako bulegoaren arduraduna

Izp. Imanol Alberdi