



PEGORAN 2025EAN EGINDAKO LANAREN LABURPENEA

	ARRETA MOTA	2025
1	AURREZ AURREKOA (ARTATUTAKO TIKETAK)	32.147
2	AURRETIAZKO HITZORDUAREKIN	1.564
1	AURREZ AURREKOA (IZAPIDEAK GUZTIRA)	48.135
3	TELEFONOA (IZAPIDEAK)	5.519
4	010 BARRUKO LANAK (BARNE IZAPIDEAK)	2.988
	GUZTIRA (IZAPIDEAK)	56.642

2025ean, 2024arekin alderatuta, PEGORAK eskaintzen dituen arreta-bide gehienetan (aurrez aurrekoa, telefonoa eta 010 barruko lanak) egindako arreta-kopuruak gora egin du:

- Guztira 2.888 izapide gehiago egin dira, hau da, % 5,37 gehiago (2024an 53.754 izapide egitetik 2025ean 56.642.754 egitera igaro da).

- Arreta presentziala eta aurretiazko hitzorduaren bidezko arreta igo dira gehien, 2025ean. Aurrez aurreko arretan 2024an baino % 8,70 izapide gehiago egin dira (3.856 izapide gehiago). Aurretiazko hitzorduei dagokienez, 345 izapide gehiago.

-Barruko lanei dagokienez (010 lanak), arretak % 14,65 igo dira 2024ko kopuruekin alderatuta. Egindako izapideen batez besteko iraupena mantendu egin da (6:52 minutu 2024an, eta 6:53 minutu 2025ean "A" ilarako izapideetan, eta 4:43 minutu "B" ilarako izapideetan).

-Telefono-arretaren bidezko izapideak izan dira 2025ean gutxitu diren bakarrak: 1.350 telefono-dei gutxiago egin dira.

Autozerbitzuko makinari dagokionez, 19.572 izapide kendu dira aurrez aurreko arretatik; esaterako, errolda-agiriak 2024an 15.587 izan ziren eta 2025ean 14.524. Oro har, autozerbitzuko makinaren izapideak konplexutasun txikiagokoak eta azkarragoak dira; konplexuenak aurrez aurreko arretan egiten dira.

Makinaren datuak

MAKINAREN DATUAK	2025
IZAPIDEAK	3.216
ERROLDA AGIRIAK	11.027
HISTORIA AGIRIAK	3.497
INPRIMATUTAKO ORDAINDUTAKO AGIRIAK	690
ORDAINTZEKE DAUDEN AGIRIEN INPRIMAKETA	554
AGIRIEN ORDAINKETA	487
GUZTIRA	19.572



1. AURREZ AURREKO HARRERA

32.147 tiket sortu dira (hitzorduarekin, hitzordurik gabe eta birtualak), eta txartel horiek 48.135 izapide eragin dituzte, bakoitza 6:53 minutuko batez besteko iraupenarekin. Tiketa duen pertsona batek izapide mota bat baino gehiago eska ditzake. Horregatik, arreta-kopurua handiagoa da ateratako tiket kopurua baino.

2. TELEFONO BIDEZKO ARRETA

Telefono bidezko arretak 1.350 gutxiago izan dira; guztira, 2025ean 5.519 dei artatu dira. Deiak ere motzagoak izan dira: 2024an 05:09 minutukoak izatetik 2025ean 02:55 minutukoak izatera pasatu dira.

3. BARRUKO LANAK ETA KANPAINAK

2.988 izapide egin dira, goian adierazitakoez gain. Hemen sartzen dira, esaterako, sail bakoitzaren dokumentazioa erregistratzea, Correosetik, SIR sistema bidez, edo beste administrazio batzuetako egoitza elektroniketatik iristen dena. Aipatu behar da, gaur egun, Udalera edozein bidetatik iristen den dokumentazio oro PEGORAn zentralizatzen dela, eta hark egiten duela erregistroa sailetara; edo Impulsa bidez iristen diren erregistro orokorrak sailetara bidaltzen ditu.

Hemen sartzen da, halaber, email bidezko arreta, nahiz eta erantzundako email bakoitza ez dagokion soilik izapide bati, eta, beraz, zaila da kalkulatzea zenbat erantzun diren, zenbat bideratu diren beste sail batzuetara edo zenbat denbora eman den horretan.

Egindako lanen artean, nabarmentzekoak dira, halaber, Umeak Eskolara eta Dirulaguntzak ikasleei kanpainen kudeaketa, Udalaren ikastaroetako matrikula guztien mekanizazioa, beste laguntza eta dirulaguntza batzuen mekanizazioa... eta beste administrazio-lan batzuk, PEGORAK egiten dituenak baina estatistiketan islatzen ez direnak, ez baitira txandak emateko gailuan markatzen.

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

UMEAK ESKOLARA	2025
Emandako dirulaguntzen kopurua	2.874
Zenbateko osoa (€)	171.966,65 €

DIRULAGUNTZAK IKASLEEI	2025
Emandako dirulaguntzen kopurua	1.375
Zenbateko osoa (€)	82.244,68 €

**EIBAR**Herriarren Zerbitzurako Bulegoa
Oficina de Servicio a la Ciudadanía**PEGORA**

4. ITXARON-DENBORAK, ARRETA-ORDUTEGIAK ETA AURRETIAZKO HITZORDUAK

PEGORAn arreta jasotzeko batez besteko itxaronaldiak 08:54 minutukoak izan dira (11:56 minutu hitzordurik gabe iritsi eta "A" ilarako izapide bat egin dutenentzat, eta 07:41 "B" ilarako izapide bat egin dutenentzat).

Aldez aurretik hitzordua eskatuta joaten direnek batez beste 03:07 minutu itxaroten dute. 2024. urtearekin alderatuta, izapide guztietarako itxarote-denbora 13:01etik 11:56ra jaitsi da tramite luzeenetan eta konplexuenetan, bai eta aurretiko hitzordua duten izapideetan ere, 04:12tik 03:07ra.

Arreta gehienak 08:30etik 14:00etara izan dira, % 87,07, eta 15:00etatik 19:00etara, berriz, % 12,93. Ordutegiei dagokienez, tiket gehienak 9:00etatik 13:00etara eman dira (% 79,31).

2025ean, "B" ilara sortu da, izapide laburragoak eta arinagoak egiteko. Horri esker, izapide azkarragoa izanik, itxaron-denbora murriztu egin da eta aukera egon da jende gehiagori arreta emateko denbora laburragoan. Aurten egin den beste aldaketa bat ordutegiarena izan da; lehen bulegoa 14:00etatik 15:00etara itxita egoten zen. Irailetik aurrera aldatu egin zen ordutegia, eta orain irekita dago 08:30etik 19:00etara. Aldaketa horrek ahalbidetu du ordutegi tarte horretan pertsona gehiago pasatzea zerbitzutik.