



PEGORA, 2020 ETA 2021: JARDUERAREN INGURUKO TXOSTEN LABURTUA

Covid-19ak bulegoaren jardueran izan duen eraginagatik, txosten honek 2020 eta 2021 urteak batzen ditu eta 3 aldi bereizten ditu gure zerbitzuak eskaintzeko orduan herritarrekin izandako hartu-emanei dagokienez.

- 2020-1-1etik 2020-3-13ra, sistemak emandako tiketetan oinarritutako funtzionamenduarekin, aurretiazko hitzordurik gabeko zuzeneko arretarekin eta telefono bidezkoarekin.
- 2020-03-16tik 2021-10-29ra. Alarma-egoeraren eta biztanleriaren konfinamendua, deseskalatzeak, gaixotasunaren agerraldi berriak edo olatu berriak, eduki-eraren eta ordutegiaren murriztapenak, mugikortasunaren murrizketak... Horien guztien ondorioz, bulegoak arreta-modalitate hauexek izan ditu: Bakarrik telefono bidezko arreta
 - Arreta presentziala, aurretiazko nahitaezko hitzorduarekin, eta telefono bidezko arreta.
- 2021-11-2tik 2021-12-30era, zerbitzua modu presentzialean eman da, aurretiazko hitzordua hartu beharrik gabe, eta telefono bidezko arreta moduan.

Zehaztu nahi dut Udaleko webgunea, hiru aldi horietan, komunikazio-kanal eraginkorra izan dela eta izaten jarraitzen duela, baina ez dut txosten honetan sartu.

	ALDIA 2020-1-2tik 2020-3-13ra 13-3-2020	2. ALDIA 2020-3-16tik 2021-10-29ra 29-10-2021	3. ALDIA 2021-11-2tik 2021-12-30era 30-12-2021
TIKETAK	12.648	20.632 (birtualak)	3.743
ARRETA PRESENTZIALAK	16.487	27.069	4.414
ERANTZUNDAKO DEI TELEFONIKOAK	2.351	49.765	2.187
AURRETIAZKO HITZORDUAK	-	26.811	419
ARRETA ATEAN BERTAN	-	5.112	-

2020-1-1etik 2020-3-13ra

Aldi honetan artatutako tiket-kopurua 12.648koa izan zen, eta telefono-deiak 3.429; pandemia aurreko aldi honetan ez genuen aurretiazko txandarekin lan egiten.

Arreta presentzialean gehien errepikatu diren gaiak, gehienetik gutxienera ordenatuta, hauek izan dira:

Biztanleen errolda-bolanteak
Altak, helbide-aldaketak eta bajak biztanleen erroldan



Mugi txartelak
Eskaerak eta dokumentazioa igortzea Eusko Jaurlaritzara
Ordainagiriak helbideratzea
Txakur-kakak jasotzeko poltsak banatzea
Eusko Jaurlaritzako dirulaguntzei buruzko informazioa eta inprimakiak
Hiri-kontribuzioa
Edukiontzi marroiarentzako poltsak banatzea
Coliseoko txartela
Ibilgailuak

Arreta telefonikoen gaiak hauek dira:

Administrazioen eta garraio-zerbitzuen telefonoak, helbideak eta ordutegiak.
Banku-helbideratze altak
NANari buruzko kontsultak
Ibilgailuak
Hiri-kontribuzioa

2020-3-16tik 2021-10-29ra

Aldi honetan eta alarma-egoera, konfinamendua, mugikortasun-murriztapenak, ordutegiak eta edukierak, agerraldi berriak eta hartu ziren osasun-larrialdietako neurriak direla eta, erabili ziren arreta-moduak aldatzen joan ziren. Eta hala, telefono bidez soilik egindako arretagatik (konfinamendua) igaro ziren modu presentzialera aurretiazkoa hitzorduarekin, gehi bide telefonikoa ere eskaintzera.

Hasiera batean aurretiazko hitzordua hartzeko modu bakarra telefonoa zen; 2021eko urtarrilaren 18tik beste aplikazio informatiko baten bidez aukera eman da hitzordua internet bidez ere kudeatzeko. Egun horretatik aurrera, erreserben % 22 Udalaren webgurutik egin dira.

Neurri espezifikoak hartzen joan ziren zerbitzua ematen jarraitzeko, eta, hasiera batean, errolda-bolanteak, ordainagiriak eta beste dokumentu batzuk, eta aldi baterako, telefonoz edo posta elektronikoz eskatu eta, bidezko egiaztapenak egin ondoren, eskatzaileari igortzeko aukera eman zen. Ikastaroetarako matrikulazio-kanpainak posta elektronikoz bidez, webgunean prestatutako formularioen bidez eta batzuk modu presentzian ere egin ziren. Formulario bidez egindako matrikulazioetan, haien gestioa sail antolatzaileen gain geratu zen. Kanpaina espezifiko batzuen eskaerak erraz helarazteko asmoz, postontzi bat prestatu zen bulegoaren sarreraren ondoan dagoen tokian.

Pertsona gehiago artatzeko beharrak eraman gintuen izapide erraz batzuk bulegoaren sarrerako atean ematera (eskaera-inprimakiak, errolda-bolanteak, txakur-kakak jasotzeko poltsak, etab.).

Funtzionatzeko modu horiek arreta emateko bideak aldatu egin dituzte; kanal presentzialak indarra galdu du telefonoaren, posta elektronikoen eta webgunearen alde.

Aldi horretan telefonoz izandako arretaren ezaugarrietako bat izan da erabiltzaileei administrazio-jarraibide eta-kontzeptuen berri modu eraginkor batean emateko zailtasuna,



eta horrek ekarri du telefono bidezko arretaren denborak luzatzea. Hauxe izan da gure jokamoldea: Pertsona batek aurretiazko hitzordua eskatzen zuenean galdetzen zitzaion ea zer izapide egin behar zuen, eta azaltzen zitzaion zein ziren bete beharreko baldintzak eta beharrezko dokumentazioa eta zer bidetatik igorriko zitzaion behar zuen inprimakia. Hortik aurrera pertsona hitzordura aurkezten zen eta izapidea egiten zuen, betiere saiaturaz bulegora berriz ere itzuli beharrik ez izaten. Telefono bidezko komunikazioan lortutako eraginkortasuna txikiagoaren eta deien iraupen eta kopurua handitzearen ondorioz, dei galdu asko izan ditugu.

Arreta presentzian gehien errepikatu diren gaiak, gehienetik gutxienera ordenatuta, hauek izan dira:

- Biztanleen errolda-bolanteak
- Altak, helbide-aldaketak eta bajak biztanleen erroldan
- Eskaerak eta dokumentazioa igortzea Eusko Jaurlaritzara eta beste administrazio batzuetara
- B@KQ sinadura eta identifikazio digitalen ziurtagiriak
- Mugi txartelak
- Hiri-kontribuzioa
- Eusko Jaurlaritzako dirulaguntzei buruzko informazioa eta inprimakiak

Arreta telefonikoen ugarienak hauek izan dira:

- Aurretiazko hitzordu-eskabidea
- Hainbat kontsulta (batez ere pandemiarekin lotutako gaiak)
- Errolda-bolanteen eskabideak
- Banku-helbideratze altak
- NANari buruzko kontsultak
- Ibilgailuak
- Hiri-kontribuzioa

KANAL BERRIA ADMINISTRAZIO-ZERBITZUA EMATEKO

2020ko irailaren hasieran Pegorako sarrerako ate ondoan espazio espezifiko bat ireki zen egunero zabalik egotekoa 7:30etik 21:30era, eta makina bat jarri zen autozerbitzu-modalitatean, hainbat agiri eta eragiketa ematea eta egitea ahalbidetzen duena:

- Errolda-bolante banakakoak eta historikoak.
- Ordaindutako ordainagirien kopiak.
- Ordainagiriak ordaintzea.
- Udal izapideen inprimakiak eskuratzea.
- Udalarekin izapidetutako espedienteak kontsultatzea.
- Eskabideak izapidetzea.

Hasitako eskabideen batez bestekoa 42ekoa izan da eguneko. Hasitako eskabideei buruz ari naiz, zeren sistemak eskaintzen dituen aukeretako batean sartzea nahikoa da eskaera moduan kontabilizatzeko; berdin du hasitako eragiketa amaitzen den ala ez.

Gehien eskatu diren zerbitzuak hauek izan dira: errolda-bolante banakakoak eta historikoak, Udalaren izapideei buruzko kontsultak eta eskabide-idazkien inprimaketa.



DOKUMENTAZIOA AURKEZTEA ETA BESTE ADMINISTRAZIO BATZUETARAKO IDATZIAK

2021eko maiatzaren 6tik aurrera aukera dago Pegoratik eskabideak eta dokumentazioa igortzeko beste administrazio batzuetara (lehen bakarrik zegoen aukera Eusko Jaurlaritzara eta Gipuzkoako Foru Aldundira igortzeko). Bidalketa horietan, eta “Orve” plataforma informatikoa erabiliz kasu gehienetan, dokumentazioa eskaneatu egiten da, eta, hortaz, jatorrizko agiriak itzuli egiten zaizkio erabiltzaileari.

3. ALDIA

2021-11-2tik 2021-12-30era

Kendu egin da bulegoan sartzeko aurretiazko hitzordua izateko derrigortasuna eta berriz ere tiketen sistema erabiltzen hasi gara (pandemiaren aurretik erabiltzen genuena); hortaz, bulegora doan pertsonak tiketa inprimatu eta itxaroten du telebista-monitore bidezko sistemak adierazi arte zer arreta-mahaitara joan behar duen. Posible da, halaber, aurretiazko hitzordu bat hartzea bulegora joan aurretik.

Arreta presentzian gehien errepikatu diren gaiak, gehienetik gutxienera ordenatuta, hauek izan dira:

- Biztanleen errolda-bolanteak
- Altak, helbide-aldaketak eta bajak biztanleen erroldan
- Eskaerak eta dokumentazioa igortzea Eusko Jaurlaritzara eta beste administrazio batzuetara
- Mugi txartelak
- Txakur-kakak jasotzeko poltsak banatzea
- Eusko Jaurlaritzako dirulaguntzei buruzko informazioa eta inprimakiak
- B@KQ sinadura eta identifikazio digitalen ziurtagiriak

Arreta telefonikoen ugarienak hauek izan dira:

- Administrazioen eta garraio-zerbitzuen telefonoak, helbideak eta ordutegiak.
- Informazioa eta aurretiazko hitzordua eskatzea.
- Biztanleen erroldaren altak, bajak eta helbide-aldaketen izapideei buruzko kontsultak.
- Errolda-bolanteen eskabideak
- Dokumentuak beste administrazio batzuetara bidaltzeari buruzko kontsultak

“UMEAK ESKOLARA” ETA “LAGUNTZAK IKASLEEI” KANPAINAK

Honako tauletan ageri dira kudeatu diren dirulaguntzak:



UMEAK ESKOLARA	2021	2020	2019	2018	2017
Emandako dirulaguntzen kopurua	3.228	3.390	3.295	3.292	3.252
Zenbateko osoa (€)	218.409	405.115	197.515	197.251	194.817

LAGUNTZAK IKASLEEI	2021	2020	2019	2018	2017
Emandako dirulaguntzen kopurua	1.345	1.409	1.241	1.194	1.252
Zenbateko osoa (€)	84.836	168.760	74.481	71.484	75.013

2020an ordaindutako dirulaguntzen zenbatekoa handitu egin zen pandemiarengatik, Eibarko familiei eta dendei laguntzarren; horrela, dirulaguntzaren gehieneko zenbatekoa 60,10 € izatetik 120,20 €-koa izatera pasatu zen.

2021ean, 120,20 €-ko kopurua Diru-sarrerak Bermatzeko Errenta (DBE), Gizarte Larrialdietarako Laguntzak (GLL) jasotzen dituzten familientzat eta Elikagaien Bankua programan sartuta daudenentzat bakarrik mantendu da. Gainerako familientzat, dirulaguntzaren gehieneko zenbatekoa 60,10 € izan da.

ONDORIO NAGUSIAK

Osasun-neurriak aplikatzeak eta edukierak betetzeak eraman gaitu alde aurreko hitzordua ezartzera.

Aldez aurreko hitzordua gehienak telefonoz eman dira, informazio ona ematen saiatuta, pertsonak, izapidetzeari dagokionez, bulegora bisita bakarra egin dezan.

Administrazio-izapideei buruzko telefono bidezko komunikazioa ez da izan presentziarretan ematen dena bezain eraginkorra.

Aldez aurreko hitzordua kudeatzeak dedikazio eta ahalegin handiagoa eskatu digu, arreta bakoitzaren ondoren mahaiak garbitzeko neurri higienikoak ahaztu gabe.

Hitzordua aurretik hartuta emateko epea 0 (egunean bertan) eta 4 egun bitartekoa izan da.

Herritarrak bulegora sartzeko kontrolaren ondorioz, etengabeko tentsioa sortu da atearren inguruan. Espazio hori ez da izan zain egoteko egokiena.

Arreta aurrez aurrekoa ez den beste bide batzuetara bideratu denez, Udalak beste irtenbide tekniko eta juridiko batzuk bilatu behar izan ditu, hein batean herritarrentzako arreta bizkortzen utzi digutenak. Arreta emateko modu honek bultzada handia eman dio Udalean administrazio elektronikoa ezartzeari.

Eibarren, 2022ko martxoaren 22an

Sinatua: Imanol Alberdi