



Gipuzkoako Foru Aldundia

2014. urteko Kontsulta, Kexa eta Iradokizunen Memoria

AURKIBIDEA

1) SARRERA	3
2) DATU OROKORRAK	4
2.1) Jasotako kontsulta, kexa eta iradokizun kopurua.....	4
2.2) Kontsulta, kexa eta iradokizunak epe barruan erantzutea	7
2.3) Kontsulta, kexa eta iradokizunak erantzuteko epea	9
3) KEXA ETA IRADOKIZUNEN KUDEAKETA DEPARTAMENTUETAN	11
3.1) Diputatu Nagusiaren Alorra	11
3.2) Kultura, Gazteria eta Kirola.....	11
3.3) Gizarte Politika	11
3.4) Foru Administrazioa eta Funtzio Publikoa.....	13
3.5) Ogasuna eta Finantzak.....	14
3.6) Berrikuntza, Landa Garapena eta Turismoa	15
3.7) Ingurumena eta Lurralde Antolaketa.....	15
3.8) Mugikortasuna eta Bide Azpiegiturak	15
3.9) “Ez nago ziur”	16

1) SARRERA

Honakoa Aldundiak jasotako kontsulta, kexa eta iradokizunen bigarren urteko memoria da.

26/2005 Foru Dekretuak, Gipuzkoako Foru Aldundiaren herritarrentzako laguntza eta arreta zerbitzuak arautzen dituenak, bere 17. artikuluan ezartzen ditu herritarren kontsulta, kexa eta iradokizunen jarraipen egokia bermatzeko egin beharreko pausuak. Horien artean aurkitzen da urteko memoria egitea urtean zehar jasotako kontsulta, kexa eta iradokizunei buruzko datuekin eta hauek zuzentzeko hartutako neurriekin.

Memoria hau osatzeko erabili diren informazio iturriak hauek izan dira: alde batetik Aldundiaren Kontsultak, Kexak eta Iradokizunak kudeatzeko aplikazioa (Gertubide) eta bestetik departamentuek hiruhilabetero egindako jarraipen txostenak. Aurten ere ahalegina egin dugu departamentuetan prozedura hau ezartzen, eta esan dezakegu zenbait departamentuean prozedura finkatua dagoela. Beste batzuetan, ordea, oraindik ez dugu ezartzea lortu.

Ondorengo orrietan 2014. urtean Gipuzkoako Foru Aldundiak jasotako kontsulta, kexa eta iradokizunen analisiaren emaitzak aurkezten dira, bai era kuantitatiboan eta bai kualitatiboan ere, eta izandako sarrerei erantzuna emateko hartu diren neurri eta ekimen nagusienak aipatuko dira.

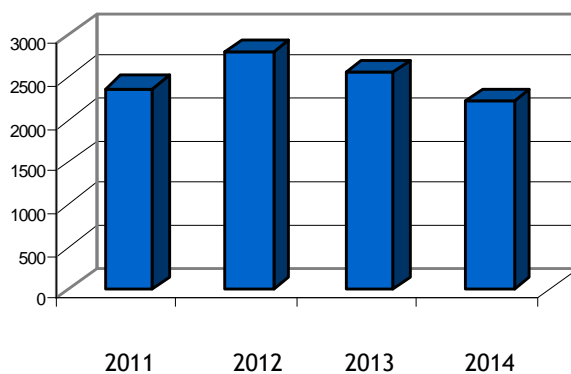
2) DATU OROKORRAK

Ondorengo taula eta grafikoetan Gertubide sistemaren bitartez jasotako kontsulta, kexa eta iradokizunei buruzko datu eta estatistika nagusiak aurkezten dira:

2.1) Jasotako kontsulta, kexa eta iradokizun kopurua

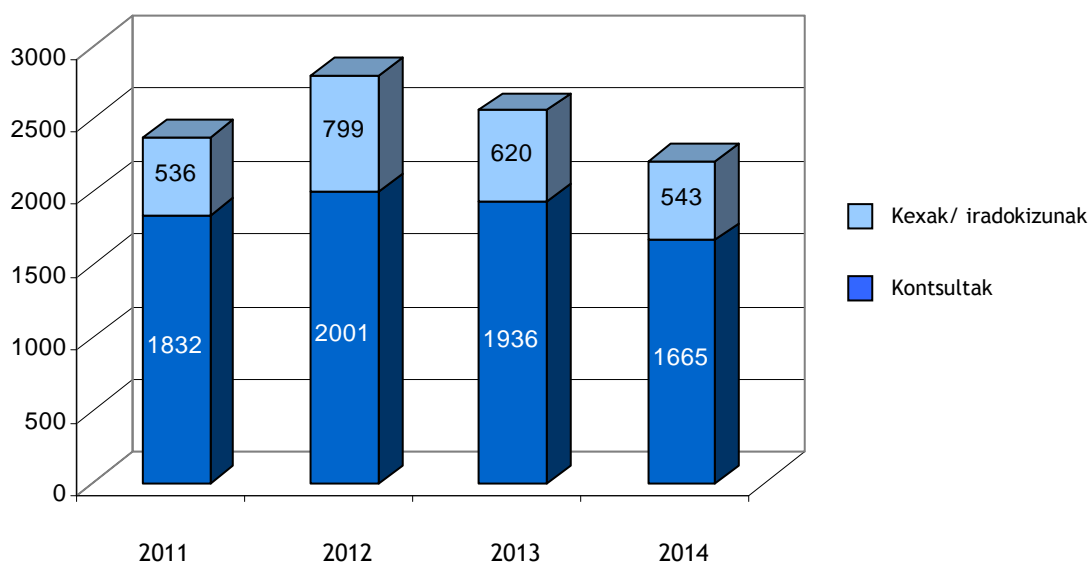
Jasotako kontsulta eta kexa edo iradokizunak:

	2011	2012	2013	2014
Kontsultak	1832	2001	1936	1665
Kexak / iradokizunak	536	799	620	543
Guztira	2368	2800	2556	2208



1. irudia: Sarrera kopuruaren eboluzioa azken urteetan

Kontsultak vs. Kexa edo Iradokizunak:

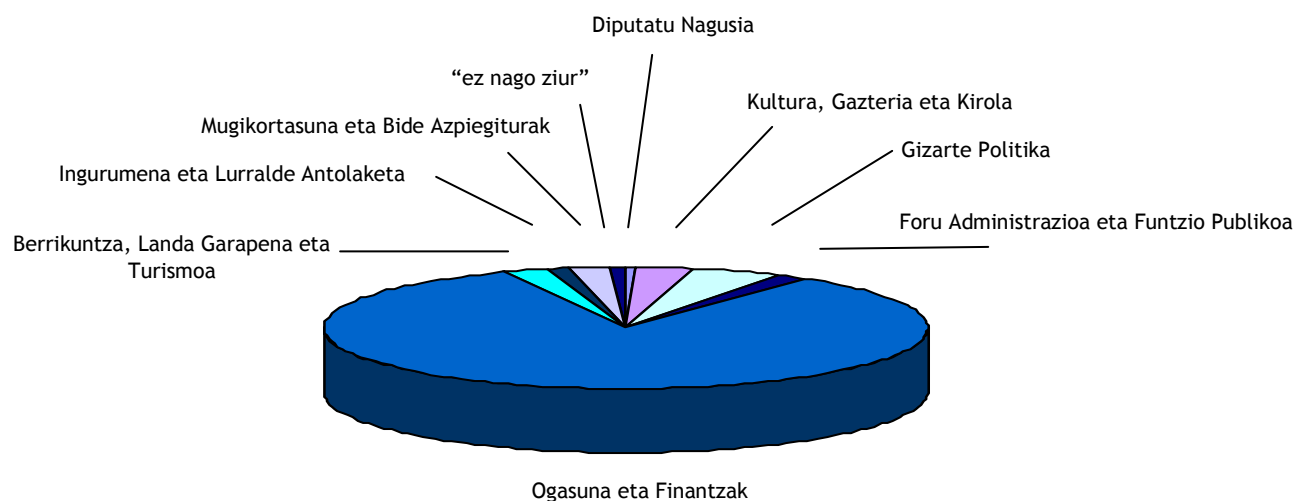


2. irudia: Kontsultak vs. kexa edo iradokizunak azken urteetan

Goiko grafikoetan ikus daitekeenez, kontsulta, kexa eta iradokizunen kopurua 2013. urtetik aurrera beheraka doala dirudi. Kontsulteren kopurua askoz handiagoa da kexa edo iradokizunena baino. Azken urteetan batez beste %75a kontsultak izan dira.

Kontsulta kopurua departamentuka:

KONTSULTAK DEPARTAMENTUKA	2011	2012	2013	2014
Diputatu Nagusia	41	34	20	10
Kultura, Gazteria eta Kirola	35	70	77	52
Gizarte Politika	124	154	97	76
Foru Administrazioa eta Funtzio Publikoa	58	35	48	28
Ogasuna eta Finantzak	1329	1495	1507	1389
Berrikuntza, Landa Garapena eta Turismoa	73	84	67	42
Ingurumena eta Lurralde Antolaketa	25	33	35	15
Mugikortasuna eta Bide Azpiegiturak	78	53	51	41
“ez nago ziur”	69	43	34	12
Guztira	1832	2001	1936	1665

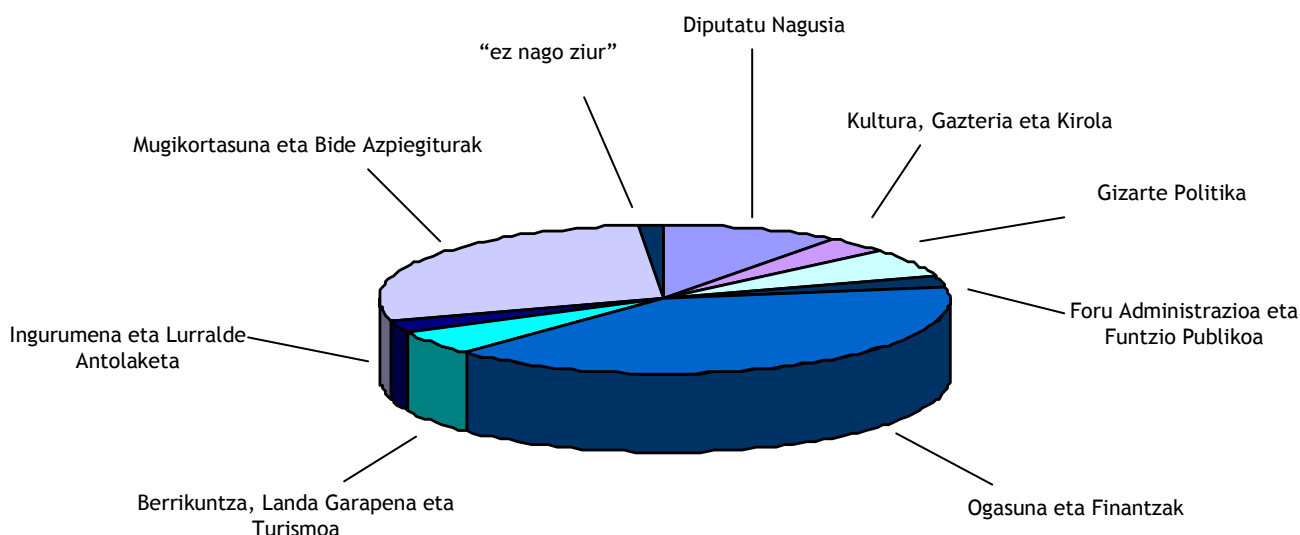


3. irudia: Kontsultak departamentuka

Departamentuka jasotako kontsultak aztertuz, ikus daiteke hauetatik gehienak Ogasuneko Departamentuari zuzendutakoak direla. Beste Departamentu guztiak nahiko atzetik geratzen dira jasotako kontsulteren kopuruari dagokionez. Hauen artean aipa daitezke Diputatu Nagusiaren alorra eta Gizarte Politikako Departamentua.

Kexa eta iradokizun kopurua departamentuka:

KEXAK ETA IRADOKIZUNAK DEPARTAMENTUKA	2011	2012	2013	2014
Diputatu Nagusia	13	18	30	55
Kultura, Gazteria eta Kirola	10	28	23	19
Gizarte Politika	20	45	36	34
Foru Administrazioa eta Funtzio Publikoa	15	7	9	12
Ogasuna eta Finantzak	271	259	217	218
Berrikuntza, Landa Garapena eta Turismoa	32	34	34	30
Ingurumena eta Lurralde Antolaketa	6	16	23	15
Mugikortasuna eta Bide Azpiegiturak	150	379	234	152
ez nago ziur	19	13	14	8
guztira	536	799	620	543



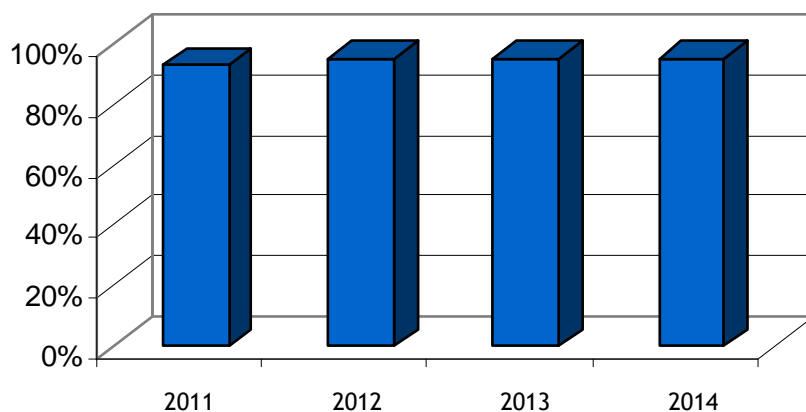
4. irudia: Kexa eta iradokizunak departamentuka

Kexa eta iradokizunen kasuan aipagarria da 2014ean jasotako kexa eta iradokizunen kopuruan izan den beherakada nabarmena. Kexa eta iradokizun gehien jasotzen dituen departamentua Ogasuna da; bigarren postuan Mugikortasuna eta Azpiegituretako departamentua dago, eta beste departamentuak nahiko atzetik geratzen dira. Distribuzio hau gutxi gora behera azken urteetan mantendu da.

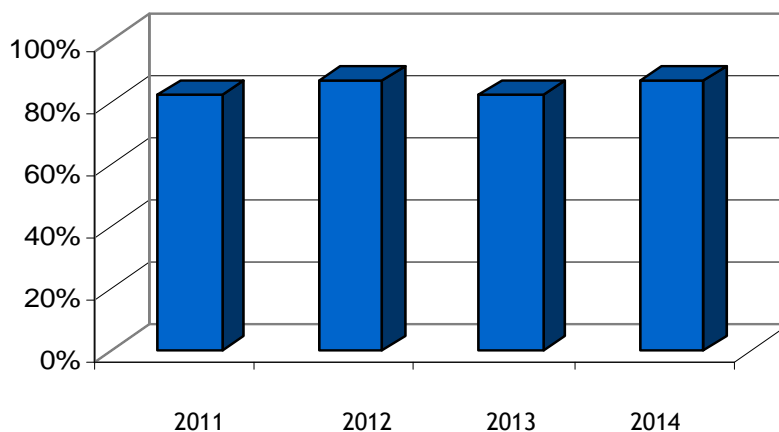
2.2) Kontsulta, kexa eta iradokizunak epe barruan erantzutea

Ondoren, azken lau urteetan jasotako kontsulta, kexa eta iradokizunak epe barruan erantzun diren ala ez aztertuko dugu:

EPEAN ERANTZUNDAKO SARREREN PORTZENTAIA	2011	2012	2013	2014
Kontsultak	%93	%95	%95	%95
Kexak eta iradokizunak	%82	%87	%82	%87



5. irudia: Epean erantzundako kontsultak



6. irudia: Epean erantzundako kexa eta iradokizunak

Goiko grafikoetan ikus daitekeenez, epean erantzundako kontsulteren ehunekoa azken hiru urteetan %95tik gora mantendu da. Kexa eta iradokizunen kasuan, epean erantzundako ehunekoa zertxobait baxuagoa da eta 2013an %82ra jeitsi ondoren, 2014ean berriro %87raino igo da.

Departamentuka aztertzen badugu:

KONTSULTAK EPEAN - DEPARTAMENTUKA	2011	2012	2013	2014
Diputatu Nagusia	%34	%76	%70	30%
Kultura, Gazteria eta Kirola	%94	%77	%70	89%
Gizarte Politika	%78	%79	%81	79%
Foru Administrazioa eta Funtzio Publikoa	%86	%97	%98	96%
Ogasuna eta Finantzak	%99	%99	%99	99%
Berrikuntza, Landa Garapena eta Turismoa	%83	%58	%58	50%
Ingurumena eta Lurralde Antolaketa	%88	%94	%94	94%
Mugikortasuna eta Bide Azpiegiturak	%100	%98	%80	87%

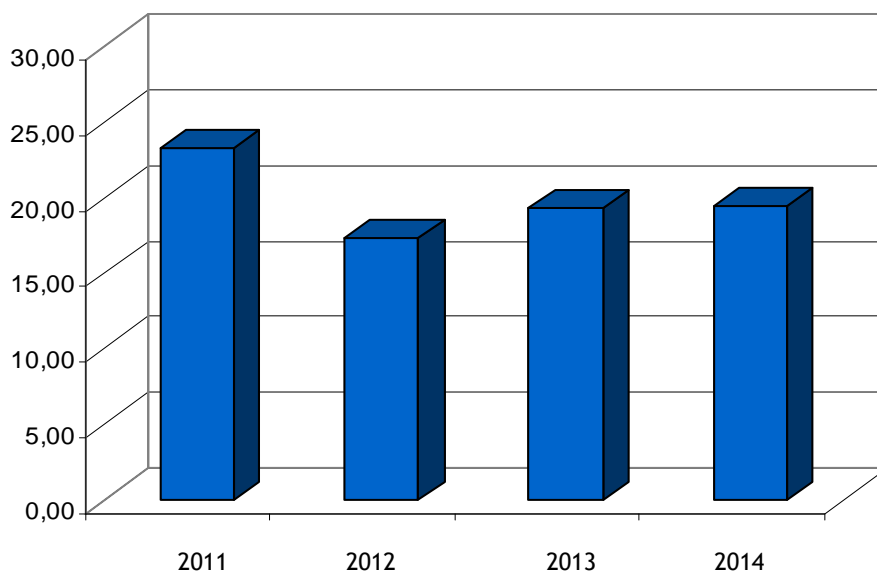
KEXAK ETA IRADOKIZUNAK EPEAN DEPARTAMENTUKA	2011	2012	2013	2014
Diputatu Nagusia	%15	%56	%62	75%
Kultura, Gazteria eta Kirola	%90	%71	%75	93%
Gizarte Politika	%75	%67	%53	61%
Foru Administrazioa eta Funtzio Publikoa	%73	%86	%100	91%
Ogasuna eta Finantzak	%93	%97	%96	99%
Berrikuntza, Landa Garapena eta Turismoa	%17	%50	%47	39%
Ingurumena eta Lurralde Antolaketa	%100	%94	%96	100%
Mugikortasuna eta Bide Azpiegiturak	%98	%89	%79	85%

2.3) Kontsulta, kexa eta iradokizunak erantzuteko epea

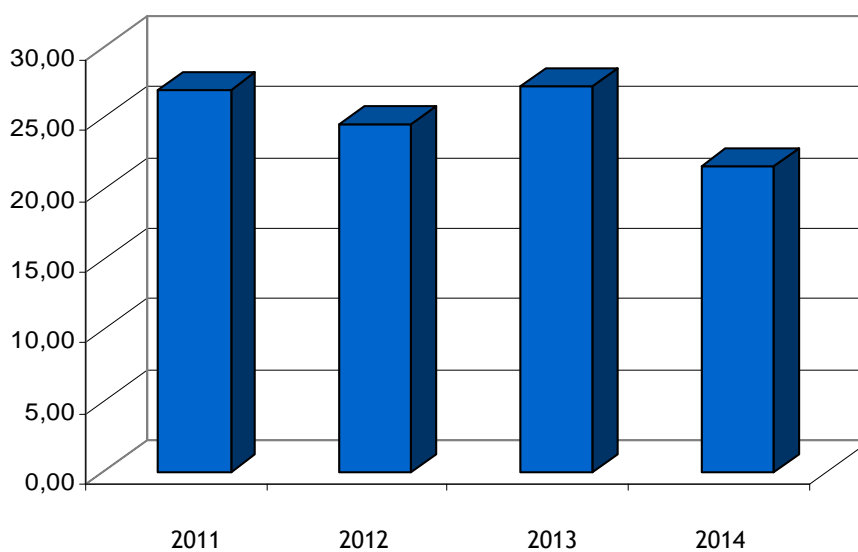
Azkenik, erantzuteko behar izan ditugun epeak aztertuko ditugu. Emaitzak aztertzeke orduan kontuan izan behar da Aldundiak kontsulta, kexa eta iradokizunei 30 lan egunetan erantzuteko betebeharra duela.

Azken lau urteetan jasotako kontsulta, kexa eta iradokizunak erantzuteko batez besteko epeak hauek izan dira:

ERANTZUTEKO EPEAK (egun naturalak)	2011	2012	2013	2014
Kontsultak	23,27	17,31	19,29	19,41
Kexak eta iradokizunak	26,96	24,58	27,17	21,62



7. Kontsultak erantzuteko epeak



8. Kexa eta iradokizunak erantzuteko epeak

Goiko grafikoetan ikus daiteke kontsultak erantzuteko epeak kexa eta iradokizunak erantzuteko epeak baino motzagoak direla orokorrean. Kontsulten kasuan 2014ean, erantzuteko epea mantendu egin dela esan daiteke, eta kexa eta iradokizunen kasuan ordea, behera egin duela. Kontuan izan behar da kasu guztietan erantzuteko epeak Aldundiak ezarritako 30 lan egunak baino txikiagoak direla (30 lan egun gutxi gora behera 42 egun naturalekin parekatu daitezkeelarik).

Azkenik, datuak departamentuka aztertzen baditugu:

KONTSULTAK ERANTZUTEKO EPEAK DEPARTAMENTUKA (egun naturalak)	2011	2012	2013	2014
Diputatu Nagusia	164,32	48,71	37,75	39,70
Kultura, Gazteria eta Kirola	8,91	28,03	64,47	67,19
Gizarte Politika	32,69	29,82	27,11	29,52
Foru Administrazioa eta Funtzio Publikoa	25,30	4,68	4,06	6,25
Ogasuna eta Finantzak	15,53	12,97	14,33	16,07
Berrikuntza, Landa Garapena eta Turismoa	39,13	65,21	64,09	63,62
Ingurumena eta Lurralde Antolaketa	25,52	13,27	15,34	24,27
Mugikortasuna eta Azpiegiturak	9,67	11,77	37,53	15,44

KEXAK ETA IRADOKIZUNAK ERANTZUTEKO EPEAK DEPARTAMENTUKA (egun naturalak)	2011	2012	2013	2014
Diputatu Nagusia	150,84	100,17	76,14	25,28
Kultura, Gazteria eta Kirola	16,60	46,40	44,75	27,53
Gizarte Politika	34,00	54,60	54,53	50,97
Foru Administrazioa eta Funtzio Publikoa	51,86	12,00	10,56	6,75
Ogasuna eta Finantzak	11,63	6,66	5,90	4,61
Berrikuntza, Landa Garapena eta Turismoa	130,00	85,62	57,82	88,76
Ingurumena eta Lurralde Antolaketa	10,67	26,81	13,43	10,53
Mugikortasuna eta Azpiegiturak	12,38	23,49	32,91	27,17

3) KEXA ETA IRADOKIZUNEN KUDEAKETA DEPARTAMENTUETAN

3.1) Diputatu Nagusiaren Alorra

2014. urtean Diputatu Nagusiaren Alorrari zuzendutako 10 kontsulta eta 55 kexa/iradokizun jaso dira.

Kontsulta, kexa eta iradokizun hauek nola kudeatu diren azaltzeko txostenik ez dugu jaso Departamentu honetatik.

3.2) Kultura, Gazteria eta Kirola

2014. urtean Kultura, Gazteria eta Kiroletako Departamentuari zuzendutako 52 kontsulta eta 19 kexa/iradokizun jaso dira.

Kontsulta, kexa eta iradokizun hauek nola kudeatu diren azaltzeko txostenik ez dugu jaso Departamentu honetatik.

3.3) Gizarte Politika

Gizarte Politikako Departamentuan ez dira soilik Gertubideren bidez jasotzen kontsultak, kexak eta iradokizunak, baita info.gizartekintza@gipuzkoa.net postontzi elektronikoaren bidez, posta arruntaren bidez, telefonoaren bidez eta bertan aurrez aurre eginda ere. Gertubide erabiltzeko joera handitzen ari den arren, oraindik beste bideetatik ere asko jasotzen dira eta Departamentuko langileek ahalegina egiten dute bide horretara bideratzeko telefonoz edo aurrez aurre jasotzen dituztenak. Horrela, 2014. urtean Gertubide sistemaren bitartez 76 kontsulta eta 34 kexa/iradokizun jaso dira, eta orokorrean, 163 kontsulta eta 149 kexa/iradokizun.

Emaitzak aztertzerakoan kontuan hartu behar den lehen gauza da departamentuan jasotako kontsultak, kexak eta iradokizunak izan daitezkeela departamentuak zuzenean kudeatzen dituen programei buruzkoak, berak bermatutako beste entitateek kudeatzen dituztenei buruzkoak edota, zenbait kasutan, LHLaren eskumen banaketaren ondorioz autonomia erkidegoko gobernuaren edo udalerrien esku dauden programei buruzkoak. Hauek dira 2014. urtean lortu diren emaitza orokorrak:

2014ko Urteko Txostena	Sarrera kopurua	Erantzun kopurua	Erantzunaren egunen batz beztekoa
2014	312	282	31,66

Sarrera kopurua	Sarrera kopurua	Erantzun kopurua	Erantzunaren egunen batz beztekoa
Urtarrilla	23	23	30,87
Otsaila	27	26	33,62
Martxoa	33	31	43,77
Apirila	28	28	22,39
Maiatza	25	25	47,76
Ekaina	27	26	35,62
Uztaila	21	21	14,05
Abuztua	27	23	36,17
Iraila	36	33	34,43
Urria	27	24	24,11
Azaroa	17	12	7,88
Abendua	21	10	30,27

Zerbitzua / gaia	Sarrera kopurua	Erantzun kopurua
IDAZKARITZA TEKNIKOA	49	47
HAURREN ETA NERABEEN BABESA	61	57
PLANGINTZAKO, ITUNEKO ETA PRESTAZIO EKONOMIKOAK	48	46
IKUSKAPENeko, INBERTSIOETAKO ETA GIZARTE EKIMENA	54	49
GIZARTERATZE, INDARKERIA MATXISTAREN EMAKUME BIKTIMEN LAGUNTZA ETA GIZARTE LARRIALDIETAK	22	19
ZUZENDARITZA NAGUSIAK	18	16
EZINDUEN ETA DESGAIUEN LAGUNTZA	60	48

Atal horretan azpimarratzekoa da hitzartutako laguntza zerbitzuen inguruan jasotako kexak ikuskapeneko, inbertsioetako eta gizarte ekimeneko zerbitzuaren bidez kudeatzen direla. Horretarako, zentroa ikuskatu ohi da kexan jasotakoa egiaztatzeko, dagozkion zuzenketak proposatzen dira eta kexa egin duenari jardueraren berri ematen zaio.

Kexa horien azterketatik hobekuntza proiektuak sortu dira, eta ondorioz, kaltetuta dauden azpiarloen sailkapen sisteman aldaketak egin dira eta eskainitako zerbitzuan hobetzeko dagoen alderdia zehatzago ezagutzeko aukera eman du.

Horren ondorioz, arauzko ikuskatzeetan modu xeheagoan kontuan hartu behar diren edukiei lehentasuna eman zaie, eta laguntza alderdi batzuk modu sakonagoan aztertu dira, eta horrela, zentroein praktika egokiak iradoki zaizkie.

Batzar Nagusiek, Gizarte Politikako Batzordearen edo batzarkide taldeen bidez, mendekotasuna duten adinduei laguntzeko zerbitzuen inguruan jasotako kexen hurbileko jarraipena egiten dute, behin baino gehiagotan horri buruzko informazioa eskatu baitute.

Bestelako datu estatistikoak:

Jasotzeko modua	Sarrera kopurua	Erantzun kopurua
EUSKARRI INFORMATIKOAK	165	147
IDATZIZ	127	115
TELEFONOZ	8	8
AURREZ AURRE	12	12

Sexua	Sarrera kopurua	Erantzun kopurua
IDENTIFIKATU GABE	4	3
GIZONEZKOAK	137	125
EMAKUMEZKOAK	171	154

Interesduna - ordezkaria	Sarrera kopurua	Erantzun kopurua
Interesduna	233	213
Bestelako ordezkariak	70	62
Legezko ordezkaria	9	7

Talde mota	Sarrera kopurua	Erantzun kopurua
Famili ugariak	17	15
Babesgabezia egoeran dauden adingabeak	54	52
Indarkeria Matxistaren Emakume Biktimak	1	
Desgaitasuna duten Pertsonak	77	66
Ezintasuna egoeran dauden Pertsonak	93	84
Baztertze egoeran egoteko arriskuan dauden Pertsonak	42	39
Adineko Pertsonak	15	15
Bestelakoak	13	11

Eskaera mota	Sarrera kopurua	Erantzun kopurua
Eskertzak	0	0
Kontsultak	78	73
Kexak	148	125
Eskaerak	85	84
Irakokizunak	1	0

3.4) Foru Administrazioa eta Funtzio Publikoa

2014. urtean Foru Administrazioko eta Funtzio Publikoko Departamentuari zuzendutako 28 kontsulta eta 12 kexa/iradokizun jaso dira.

Jaso diren kontsultetatik gehienak Aldundiko Funtzio Publikoarekin zerikusia izan dute; lan eskeintza publikoei buruzko informazioa argitzeko eskaerak, deialdi berriak noiz izango diren galdetuz, etab. Hauetaz gain, Gipuzkoako Aldizkari Ofizialaren erabilerari buruzkoak ere izan dira, batez ere iragarkien formatuei buruzkoak eta edukien harpidetza aukerei buruzkoak. Bestelako gaiei buruzko banakako kontsultak ere izan dira, adibidez Gipuzkoako erakundeen antolakuntza eta funtzionamenduari buruzkoa. Kontsulta guztiei erantzuna eman zaie, eskatutako informazioa zuzenean argituz edo beste informazio-iturrietara zuzenduz.

Kexa eta Iradokizunei dagokionez, kasu aipagarrienak aipa daitezke:

- Gipuzkoako Aldizkari Ofizialean argitaratutarako edukietan akatsak zeudela eta egindako kexa bat. Ekintza zuzentzaile bezala aldizkarian akatsak zuzentzeari ekin zaio.
- Aldundiari enplegu publikoko prozesu bat ekiteko eskatuz iradokizuna. Erantzun zaio une honetan indarrean dagoen legeria dela eta ezinezkoa zaigula enplegu publikoko lan eskeintza orokorrak martxan jartzea.
- Partaidetzako teknikarien lanpoltsan ikasgari-zerrenda eta bibliografia osa ez dela agertzen eta egindako kexa. Kasu honetan herritarrari erakutsi zitzaion Egoitza Elektronikoan non aurki zitekeen bibliografia eta web orrietara hainbat esteka.
- Herrietako parte zaharretan suteak ekiditeko ur ihinztargailuak ezartzeko iradokizuna. Gai hau dagokion zerbitzura bidali da aztertzeko.

- Gipuzkoako Aldizkari Ofizialeko iragarki batean datu pertsonalak agertzen direla eta, hauek internet bilatzaile batean agertzen direla esanez egindako kexa. Aipatutako iragarkia ezabatu dezatela eskatu zitzaion bilatzailea kudeatzen duen enpresari.

3.5) Ogasuna eta Finantzak

2014. urtean Ogasun eta Finantzetako Departamentuari zuzendutako 1389 kontsulta eta 218 kexa/iradokizun jaso dira.

Kontsulten artean hauek izan dira gehien errepikatu diren gaiak:

- Errenta: 684 kontsulta
- Balio erantsiaren gaineko zerga: 285 kontsulta
- Epeak, zerga egutegia, bulegoak eta gisa horretako kontsulta orokorrak: 149 kontsulta
- Sozietateak: 103 kontsulta
- Ondare eskualdaketak: 28 kontsulta
- Oinordetzak eta dohaintzak: 18 kontsulta
- Aberastasuna: 12 kontsulta
- Jarduera ekonomikoen gaineko zerga: 18 kontsulta
- Atzerriko ondasunak eta eskubideak: 34 kontsulta
- Ziurtagiriak / DEA orokorrak: 7 kontsulta
- Ondasun higiezinaren gaineko zerga: 5 kontsulta
- Zerga bereziak: 10 kontsulta
- Zerga-bilketa exekutiboa eta enbargoak: 3 kontsulta
- Kontabilitateko ziurtagiriak/DEAk: 3 kontsulta
- Ekonomia gardena: 3 kontsulta
- Bestelakoak: 13 kontsulta

Kontsulta guztiak erantzun dira eta herritarrei beharrezko informazioa eman zaie.

Kexa eta Iradokizunei dagokionez, gehien errepikatu diren gaiak izan dira:

- Aitorpen ereduak: 71 kexa/iradokizun
- Aurrez aurreko arreta, telefonoz ematen dena edota telematikoa: 34 kexa/iradokizun
- Administrazioak galdutako baldintzak eta betebeharrak: 24 kexa/iradokizun
- Espedienteen (gaien) ebazpena: 22 kexa/iradokizun
- Kontsultak: idatziak edo internet bidez egindakoak: 14 kexa/iradokizun
- Bestelakoak: 14 kexa/iradokizun
- Ziurtagiriak: 6 kexa/iradokizun
- Instalazioak: 6 kexa/iradokizun
- Pasahitza: 5 kexa/iradokizun
- Aplikaziozko araudia: 4 kexa/iradokizun
- Ordezkarien erregistroa: 3 kexa/iradokizun
- Orokorrak: 2 kexa/iradokizun
- Desgaitasuna: 1 kexa/iradokizun

Hauek izan dira kudeatu diren kexa eta iradokizun aipagarrienak:

- Herritarren arretarako unitatea: arlo honetan batez ere bi motako tipologia jaso dira: eskuorriak edo inprimakiak, datuen eskaerak eta datuak zuzentzeko errekerimenduak eta 902 zerbitzu telefonikoaren inguruko kexak. Lehenengoetan zenbait inprimaki elektronikoko aldatu egin dira, esate baterako 720 inprimakia, datuak sartzea errazagoa izan dadin. Bigarrenez dagokionez, egin beharreko tramiteak argitu dira, eta hirugarrenengan herritarrei azaldu zaie telefonozko sistema automatizatua Aldundiarentzat kudeaketako tresna dela eta abantaila asko eskaintzen dituela, nahiz eta batzuetan erabiltzeko astuna izan.
- Araugintza eta lege aholkularitza: 184 eredu aurkezteko epearen inguruan kexa bakarra izan dute. Kexa hau ikuspegi teknikitik aztertu da eta Zuzendaritzara bideratu da han kontuan har dadin.

- Zerbitzu teknikoak: kexak jaso dira batez ere inprimakien inguruan; kasu hauetan identifikatutako arazo teknikoak konpondu dira eta gainera inprimakiak erabilgarriagoak izan daitezten funtzionalitate berriak garatu dira, hala nola datuak kopiatzea, etab.
- Kontabilitatea: Zerga obligazioak egunean izateari buruzko ziurtagiri batzuk negatibo atera direla eta kexak egon dira. Kasu puntualak izanik, gorabeherak ebatzi dira, ondorio gehiagorik gabe.
- Zeharkako zergak: Kasu gehienak deklarazietan izandako gorabeherak izan dira: aurrez aurreko arreta, atzerapenak, ebazpenekin ados ez egotea, itzulpenak, etab. Kasu gehienak ez dira justifikatutzat jo. Hauek bideratzeko asmoz, neurriak hartu dira tratu publiko egokia bermatzen duten protokoloak betetzen direla ziurtatzeko.
- Udal zergak: Katastroaren inguruan zenbait kexa izan dira, baita OHZaren errekarua dela eta ere. Kontribuzioaren zenbatekoaren inguruan ere kexa jarri dute, eta kasu honetan esan zaie babes ofizialeko etxebizitzaren balio katastrala Eusko Jaurlaritzaren araudian zehaztuta dagoela.
- Informatika (izfe): Gehienak gorabehera puntualak izan dira, aplikazio informatikoen eta inprimaki elektronikoen erabilera ohikoak, eta kasu askotan erabiltzaileen ekipoetako konfigurazio arazoak eragindakoak direnak.
- Zuzeneko zergak: Gehienak 720 eredu aurkezteko moduari buruzkoak izan dira; derrigorrez elektronikoki egin behar delako eta arazoak eman dituelako datuak sartzeko orduan. Inprimaki honetan hobekuntza batzuk sartu dira datuak sartzeko errazte aldera. Iradokizun bat ere egon da aitorpen mekanizatuen aurkezpena ezinezkoa izateko, zergaldian eskualdaketengatik 100.000€tik gorako ondare irabazi edo galerak izan dituztenentzat. Iradokizun hau aintzat hartu da. Kexa egon da ere ordainketak finantza entitate ez-laguntzaileen bitartez egitea ezinezkoa delako, eta baita Bizkaiko eta Gipuzkoako Aldundien artean informazioa ez trukatzearagatik, besteak beste.

3.6) Berrikuntza, Landa Garapena eta Turismoa

2014. urtean Berrikuntzako, Landa Garapeneko eta Turismoa Departamentuari zuzendutako 42 kontsulta eta 30 kexa/iradokizun jaso dira.

Kontsulta, kexa eta iradokizun hauek nola kudeatu diren azaltzeko txostenik ez dugu jaso Departamentu honetatik.

3.7) Ingurumena eta Lurralde Antolaketa

2014. urtean Ingurumeneko eta Lurralde Antolaketako Departamentuari zuzendutako 15 kontsulta eta 15 kexa/iradokizun jaso dira.

Jaso diren kontsultak oso gai ezberdinei buruzkoak izan dira, denak ere Ingurumen eta Lurralde Antolaketako eskumenei buruzkoak: hondakinen kudeaketa, energia aurrezteko informazioa, konpostagailuak, taberna bat irekitzeko beharrezko tramitazioa, ingurumen egokitasunaren egiaztagiria, etxebizitzetako zarata mailak... Aniztasun hau dela eta, eskatzaileari emandako informazioaz gain ez da beharrezko ikusi eskatutako gaiak argitzeko bestelako ekintzarik.

Kexa eta iradokizunei dagokionez, aipatu behar da zenbait iradokizun jaso direla ingurumeneko gaien inguruan, batez ere hondakinen kudeaketaren arloan. Hauetaz gain hainbat kexa jaso dira, adibidez atez ateko sistemaren inguruan Pasaiatik jasotako bi kexa, Pasaiako udalera berbideratu zirenak, pixohial berrerabilgarriak sustatzeko enpresa batekin egindako hitzarmenaren inguruan egindakoa eta zenbait erreken erriberatan hondakinak eta bainurako egindako presak daudela abisatuz egindako salaketak. Azken hauek konpontzeko URA agentziari jakinarazi zaizkio berak kudeatu ditzan, erakunde eskudun bezala..

3.8) Mugikortasuna eta Bide Azpiegiturak

2014. urtean Mugikortasuneko eta Bide Azpiegiturako Departamentuari zuzendutako 41 kontsulta eta 152 kexa/iradokizun jaso dira.

Jaso diren kontsultei dagokionez, hauek izan dira gehien errepikatu diren gaiak:

- Garraio publikoan eskualdeko eta mugikortasuneko datuak
- Salgaien garraio baimenak
- Garraioetako txartelak
- Mugi sistema, eta honek Barik sistemarekin, Eusko Trenekin eta Renferekin duen bizikidetz
- Mugi izapidetzeko informazioa
- Bidaia-arien garraio publikoko emakida berriak
- Garraiorako dirulaguntzak
- Kaleko aparkaleku plazak (udal eskumena)
- Errepideak eta hauetan egien diren eta aurrakusten diren lanak
- Donostiako bigarren zinturoian Galarretako irteera
- Via-T sisteman deskontua lortzeko sistema
- Errepideen inguruko bestelako prozedura administratiboak

Kontsulta guztiei erantzuna eman zaie, interesatuari gaiari buruzko informazio egokiarekin.

Kexa eta iradokizunei dagokionez, hauek izan dira aipagarrienak:

- Zumarraga eta Gasteiz artean garraio publikoko zerbitzuak gehitzeko eskaera.
- Leioako eta gasteizko unibertsitate campusetako zerbitzuak jartzeko eskaera.
- Zenbait errepidetan ostiraletako puntako orduetan gertatzen diren pilaketak direla eta kexa.
- Gasteizera joateko bidaisariaren kostua dela eta jarritako kexak.
- Zenbait garraio lineatan geldione berriak jartzeko edo daudenak kentzeko eskaerak.
- Mugi sareko kargatzeko lekuei buruzko kexak.
- EAE osorako garraio txartel bakarra ez egoteagatik jarritako kexa.
- Donostia eta Andoain arteko garraioaren iraupenaren inguruko kexa.
- Markesinetan ordutegiak ez agertzeagatik egindako kexak.
- Gaueko zerbitzu gehigarrien eskaerak.
- Hondarribia eta Donostia artean gaueko zuzeneko zerbitzuak eskatuz eginiko kexa.
- Garraio enpresa baten eta bertako langile baten arteko bitartekaritza eskatzeko eginiko sarrera.
- Garraio Lurralde Agintaritzaren telefono bidezko arretaren funtzionamendua dela eta eginiko kexak.
- Errepideetan aurkitutako kalteak eta arazoak salatzeko egindako idatziak.
- Errepideetan konponketak egiteko eskaerak.
- Hainbat tokitan zarataren aurka jarritako pantailen inguruan kexak, eta pantaila berriak jartzeko eskaerak.
- Errepideetan zuhaitz zaharrak eta antzeko oztopoak daudela abisatzeko egindako idatziak.
- Seinaleetan aldaketak eta lan berriak proposatuz egindako iradokizunak.
- Aldundiaren eskumenekoak ez diren errepideei buruzko kexak.
- Iparraldeko biztanleek AP8ko deskontuetaz baliatzeko dituzten arazoaren inguruko kexak.

Jasotako kexa eta iradokizun guztietan aurkeztutako problematika aztertu egin da, eta dagokionean, zerbitzu edo erakunde arduradunari helarazi zaio neurriak har ditzan. Kasu batzuetan ezinezkoa da neurri zuzentzaileak hartzea, eta kasu horietan adierazi da egindako eskaria kontuan hartuko dela etorkizunean posible den unean kudeatu ahal izan dadin.

3.9) “Ez nago ziur”

2014. urtean “Ez nago ziur” kategorian 12 kontsulta eta 8 kexa/iradokizun jaso dira.

Jasotako kontsultetatik gehienak Aldundiaren eskumenetatik kanpo dauden gaiei buruzkoak izan dira, batez ere Eusko Jaurlaritzaren eskumenekoak (etxebizitza, boluntario jarduerak, familia ugarien txartela), udalen eskumenekoak (Udal Errolda) eta baita San Markos Mankomunitatearenak ere (birziklapenerako ontziak). Kasu guztietan bidaltzaileari adierazi zaio nora jo kontsultak argitzeko.

Jaso diren kexa eta iradokizunei dagokionez, hauek ere ia osotasunean Aldundiaren eskumenetik kanpo dauden gaiei buruzkoak izan dira, eta erantzuna kasu hauetan ere izan da bidaltzaileari eskumena duen erakundea adieraztea. Aipatzekoak dira adibidez, Basque Culinary Center-eko web orriari buruz, TAO isunei buruz eta laneko jazarpenari buruz jarritako kexak. Azken hau Osalan-era bideratu zen.

Aldundiaren eskumenpean dauden gaiei buruzko kexak ere jaso dira, hala nola, Gipuzkoa.eus web orriaren funtzionamenduari buruzkoa; kasu honetan gaia IZFEren eskuetan jarri da web orria egokitu dezan.

Egilea: Modernizazio Zerbitzua
2015ko martxoa