



## OHAR, KEXA ETA IRADOKIZUNEN (AQS) KUDEAKETA-TXOSTENA

**Kalitate Sailsa**  
**Getxon, 2017. urteko apiril**

## Sarrera

Ohar, Kexa eta Iradokizunak kudeatzeko programa (aurrerantzean AQS esango dioguna) herritarren ahotsa entzuteko beste bitarteko bat da. Jasotzen ditugun oharren bidez biltzen dugun informazioa oso garrantzitsua da. Aplikazio honen eginkizuna edo xedea argi dago: jasotzen dugun informazioa herritarrei ematen dizkiegun zerbitzuak hobetzeko erabiltzea, eta udalarekin harremanetan jartzen den pertsonari erantzutea.

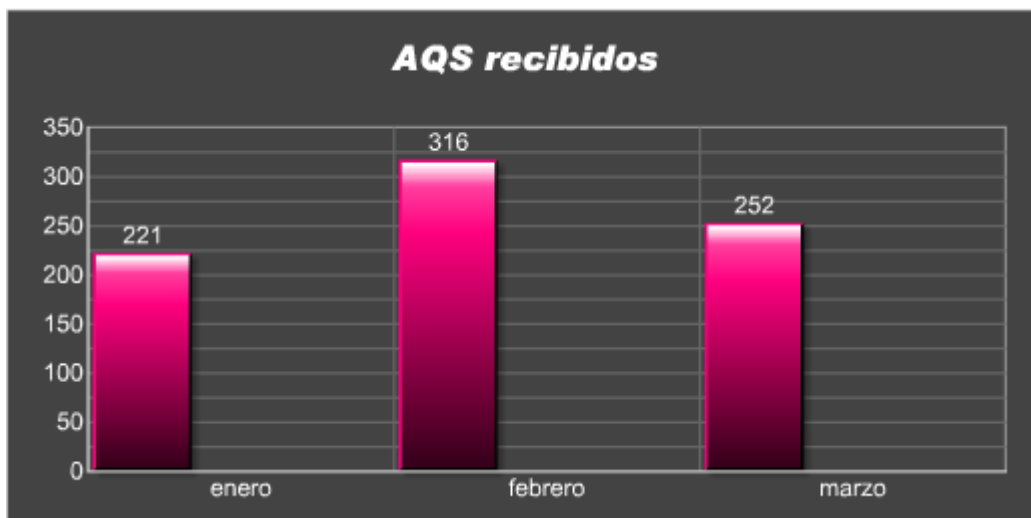
Kalitate sailarekin modu zentralizatuan kudeatzen dira. Hala ere, beste sail eta unitate batzuek prozesuan parte hartzen dute. Adibidez, sarbidea jasotako oharrak erregistratuz eta aplikazioan sartuz egiten da.

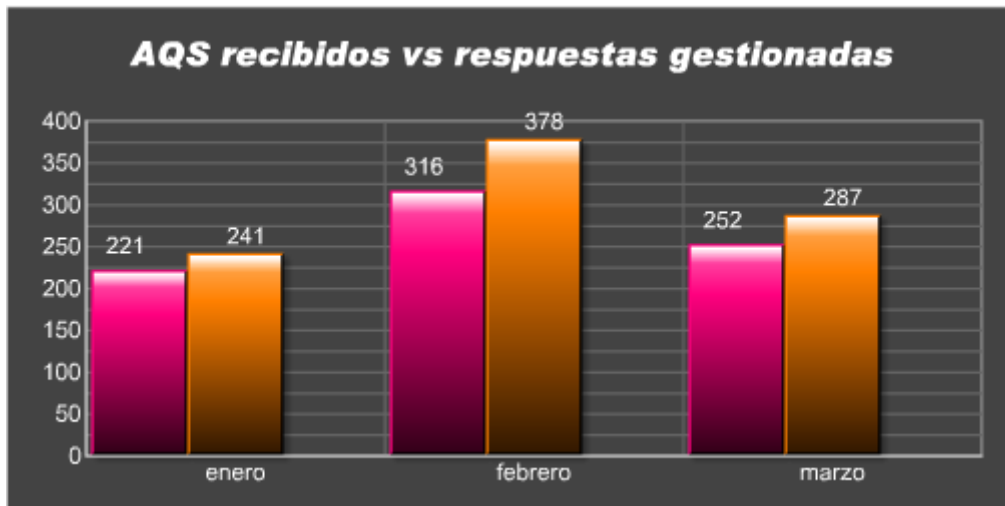
Prozesua hasteko, AQSa dauden kanaletako baten bidez jasotzen da: telefonoz, gutunez, mezu elektronikoz, modu presentzialean... arreta emateko postuetan edo bitarteko telematikoen bidez, AQSa jasotzen da eta aplikazioan erregistratzen da.

Erregistratzerakoan, gai edo arazo bat aukeratzen da, eta gai edo arazo horri erantzuteko izendatuta dagoen arduradunari esleitzen zaio. Arduradunak AQSaren testua aztertzen du eta kasuan kasuko erantzuna ematen du. Kalitate Sailean erantzunak zentralizatzen dira, beraien formatua prestatzen da eta zinegotzi arduradunari bidaltzen zaizkio, oniritzia eman dezan eta erantzunak sina ditzan.

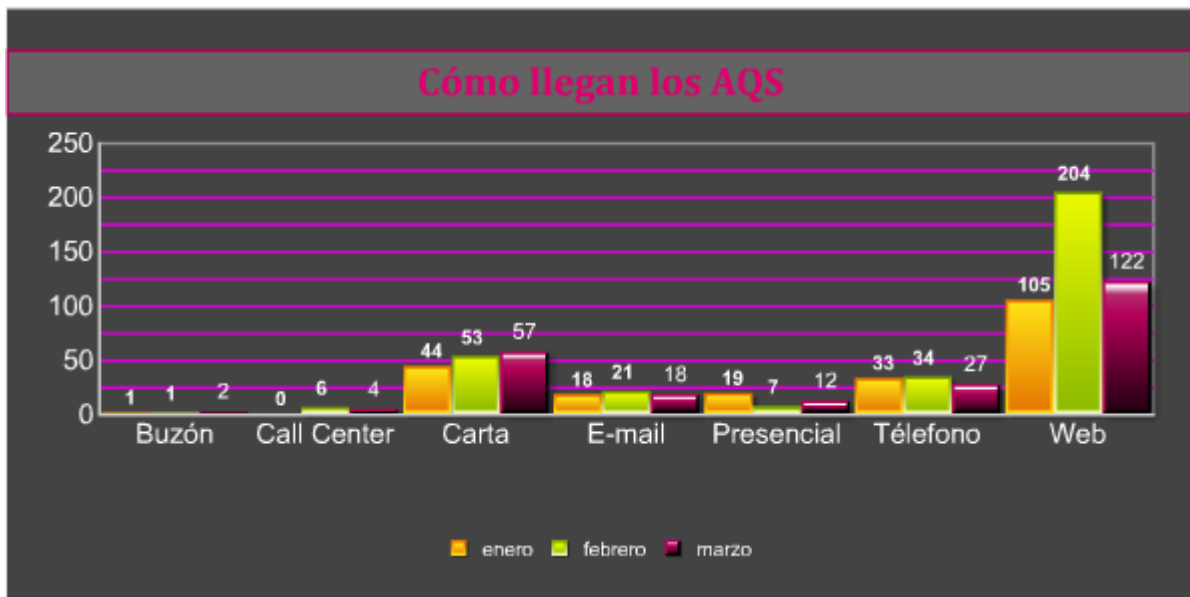
## AQSen datuak

2017ko lehenengo hiru hilabeteetan, martxoaren 31ra arte, 789 ohar erregistratu dira, eta ohar horiek kudeatzeko erantzunak 906 izan dira. Gorakada txiki bat suma daiteke AQSetan. Erantzuna emateko batez besteko epea, berriz, 30 egunekoa da oraindik ere. epe horiek hobetzeko lanean segitzen dugu.

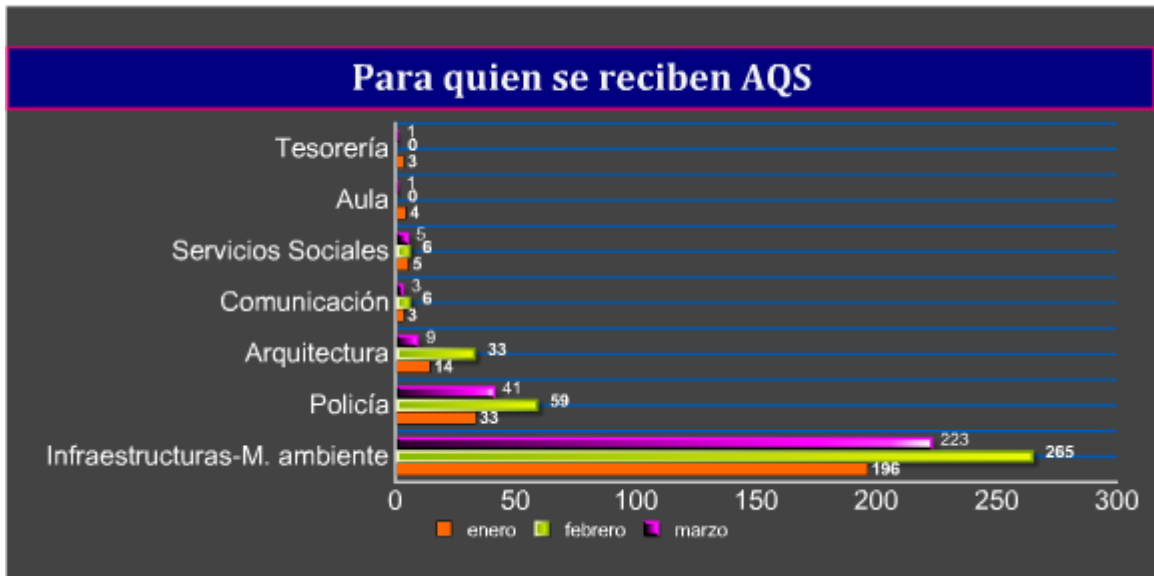




AQSak jasotzen ditugun bideei dagokienez, Interneteko inprimakia eta posta elektronikoa dira oraindik ere bitartekorik erabiltzenak, ehunekotan. Bien artean jasotako oharren % 50 baino gehiago dira. Joera da bitartekorik tradizionalenak garrantzia galtzea, adibidez, telefonoak edo modu presentzialak.



Azkenengo hilabeteetan AQS gehien jaso dituzten sailak Azpiegitura eta Zerbitzuak, Udaltzaingoa, Arkitektura eta Gizarte Zerbitzuak izan dira.



### 2017an jasotako AQSen xehetasunak

2017. urtean jasotako AQSen xehetasunak aztertzen baditugu, ondokoa ikus dezakegu: Urteko azken hiru hilabeteetan gehien errepikatu diren gaiak hauek izan dira, garrantziaren arabera:

- Zaborrak 279 ohar
- Aparkalekua 49
- Bide publikoa 46
- Garbiketa 45
- Obrak 44
- Hiri-altzariak 42
- Zirkulazioa 37
- Zuhaitzak 37
- Iluminación vía pública 32
- Lorategiak 27
- Animaliak 25
- Arau hausteak 20
- Urak 19
- Zaratak 18
- Gizarte Zerbitzuak 16
- Segurtasuna 12

Gai bakoitzean sakondu ezkerro, ikus daiteke hainbat arazo dituela bakoitzak elkarrekin lotuta.

Hondoko tauletan ikusiko dugu oharren banaketa gaien eta arazoaren arabera aurtengo

lehenengo hiru hilabetetan zehar.

	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL AÑO/TEMA
<b>Basuras</b>	<b>75</b>	<b>115</b>	<b>89</b>	<b>279</b>
Acumulación de basuras	10	8	6	
Incidencias con los contenedores	46	81	68	
Quejas por infracciones				
Otros sin definir	19	26	15	
Respuesta directa (prensa y otros)				

	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL AÑO/TEMA
<b>Aparcamiento</b>	<b>16</b>	<b>22</b>	<b>12</b>	<b>50</b>
Aparcamientos y discapacidad	2	1	1	
Falta de aparcamiento	2	1	1	
OTA	1			
Otros sin definir	4	1	1	
Quejas por infracciones	7	19	9	
Respuesta directa (prensa y otros)				

	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL AÑO/TEMA
<b>Vía pública</b>	<b>14</b>	<b>16</b>	<b>16</b>	<b>46</b>
Adecuación vía pública a discapacitados			1	
Deficiencias en alcantarillado o arqueta				
Deficiencia en señalítica	2	2	2	
Deficiencias en vía pública	1	2	2	
Monopatines, bicis y otras incidencias en vía pública				4
Otros sin definir	11	12	7	
Respuesta directa (prensa y otros)				

	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL AÑO/TEMA
<b>Limpieza vía pública</b>	<b>13</b>	<b>16</b>	<b>16</b>	<b>45</b>
Falta de limpieza	8	8	7	
Otros sin definir	3	4	7	
Pintadas, carteles y pancartas	1	2	1	
Respuesta directa (prensa y otros)				
Solares sucios	1	2	1	

	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL AÑO/TEMA
<b>Mobiliario urbano</b>	<b>7</b>	<b>25</b>	<b>10</b>	<b>42</b>
Deterioro del mobiliario urbano	1	1	2	
Mantenimiento juegos infantiles		5	2	
Otros sin definir		2		
Respuesta directa (prensa y otros)	1			
Solicitud de mobiliario urbano	4	16	6	
Ubicación del mobiliario urbano	1	1		

	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL AÑO/TEMA
<b>Obras</b>	<b>9</b>	<b>27</b>	<b>7</b>	<b>43</b>
Licencias de obras de nueva planta		9		
Obras en asfaltados de calzadas				
Obras en edificios municipales (salvo colegios) y brigadas vinculadas a los mismos				
Obras en locales			1	
Obras en vía pública	3	3	1	
Obras Getxo Antzokia	1	1	1	
Obras Kultur Etxea		9	2	
Obras sin licencia			1	
Resto de obras en edificios particulares (reformas, etc.)	5	5	1	