



Herritarren partaidetza

Ekintzak

Iruñeko Udalak *Zerbitzu Gutunak* direlakoak prestatzen jarraitu zuen, udal-baliabideen prestazioak eta erabiltzaileen eskubideak biltzeko. 2014an, 6 gehiago onetsi zituen; beraz, guztira 20 zerbitzu-gutun zeuden indarrean, eta beste hamar eguneratu ziren.

Zerbitzu Gutunetan zerbitzuen edukiari buruzko deskribapenak biltzen dira eta helburuak noraino bete diren adierazten duten adierazleak. Tresna nagusien artean daude, antolaketa publikoak (Iruñeko Udalak, kasu honetan) kalitatearen kudeaketan sartzeko aukera izan dezan, zerbitzuak ematea etengabe hobetuz. Udalaren webean daude kontsultagai: www.pamplona.es. Guztiek ere egitura berdina dute, hamar ataletan banatuta: Identifikazioa; Eginkizuna eta eskumenak; Zerbitzuak, konpromisoak eta betetze-mailaren adierazleak; Zerbitzu Gutunen Kudeaketa; Arau-zerrenda; zerbitzuen erabiltzaileen Eskubideak eta betebeharrak; Lankidetza eta alorreko zerbitzuen hobekuntzan parte hartzea; Iradokizun- eta erreklamazio-sistema; Helbideak eta jendeari arreta emateko ordutegia; eta Unitate arduraduna.

Sei zerbitzu-gutun berriak honakoei dagozkie: Zergadunendako Laguntza Bulegoa; Harresien Interpretazio Zentroa; Hirigintza Diziplina; Hiria Zaharberritzeko Bulegoa; Irabazi-asmorik gabeko entitateak, eta Desinfekzio Parkea. Urtean hamar zerbitzu-gutun eguneratzea onetsi zen: Udal Agiritegia, Gazteriaren Etxea, Civivox, Enplegurako prestakuntza, Obrak, Kiroldegia, Egoitza elektronikoa, Herritarrei Laguntzeko Zerbitzua, eta Enpresak Sustatzeko Zerbitzua.

Era berean, Udalak konpromisoa hartu zuen Adinekoendako Udal Kontseiluan **adinekoek Iruñean duten egoerari buruzko diagnosia** egiteko. Kontua da azterlan xehakatu bat izatea, bai kualitatiboki bai kuantitatiboki, adinekoen errealitate soziala erakusteko. Azterlan horri esker, erabakiak hartu eta berariaz egin daitezke politikak 65 urtetik gorakoentzat. Hirian, 65 urtetik gorako 41.455 biztanle zeuden errolatuta; hau da, biztanleriaren % 21. Haien % 59 emakumeak ziren, eta % 41, gizonak. Gainera, 2.500etik gora lagunek 90 urte baino gehiago dute. Auzoen artean, Donibane da zahartuena, 65 urtetik gorakoak % 31 baitira; aitzitik, Mendillorri eta Buztintxuri auzorik gazteenak dira, % 5 baizik ez dira 65 urtetik gorakoak. Urtetik urtera, adinekoak 2.300 lagun inguruetan hazten dira. Iruñeko 8.898 etxetan 65 urtetik gorako pertsona bat bizi da bera bakarrik.

Diagnosiak adinekoek Iruñean duten egoeraren argazkia erakustea du xede, demografia-alderdiak erakusteko, bai eta psikologia-alderdiak eta beste batzuk erakusteko ere, hala nola familia, gizarte-harremanak, osasuna, etxebizitza eta ekonomia. Diagnosia egitea onetsi ondoren, metodologia lantzen hasiko da, zer iturri erabil daitezkeen aztertuz, hala nola errolda, eta aztertuz halaber, nola lortuko diren beste datu kualitatibo batzuk, hau da, elkarriketa pertsonalen bidez edo bestelako metodoen bidez.

Alde Zaharreko Mahaiak sentsibilizazio-kanpainak egin beharra proposatu zuen, establezimenduetako bezeroek kontzientzia har dezaten atsedean hartu nahi duten auzokideekin elkarbizi direla. Hori dela eta,

Udalak kanpaina bat egin zuen abendu erdian *Atsedeen hartu behar dugu* lelopean, gaueko aisia eta auzokideen atsedena bateragarri egiten saiatzeko. Horrela, mezuak hiri erdiguneko paisaian paratu ziren, herritarrek gehien erabiltzen dituzten eremu eta lekuetako balkoi, ostalaritza-establezimendu eta eraikin publikoetan, hala nola Estafeta kalearen bukaeran, Calderería kalean, Navarrería plazan, Comedias - San Nikolas ardatzean eta Mercaderes inguruan. Kanpainaren osagarri, gainera, ekintzak egin ziren *in situ* une horretan gaueko aisiaz gozatzen ari direnen arreta erakartzeko. Era berean, kanpaina barnean, mimo batzuek hainbat antzezpen egin zituzten, eta orribikoak banatu ziren. Kanpainari, bestalde, 2015ean eman zaio segida.

Herritarrei Laguntzeko Zerbitzua

- Aurrez aurreko harrera:

Iruñeko Udalaren aurrez aurrezko harrera-zerbitzuak 79.300 lagun hartu zituen 2014an; 2013an bezalatsu, 79.960ri egin baitzitzaien harrera. Bulegoa Kondestablearen Jauregian dago, kale Nagusiko 2an. Harrera tiket-sistema baten bidez egiten da, hurrenkera markatzeko. 2014n, 79.962 tiket banatu ziren; aurreko urtean, berriz, 80.870. Halaber, antzeko mailan mantendu zen tiketa hartu ondoren agertu ez ziren herritar kopurua; % 0,8 2014an, eta % 1,1, 2013an.

Beste urte batez ere, alde handiz, eskari nagusiak eroldaren datuekin izan zuen zerikusia: 66.900 pertsonak eskatu zituzten, hau da, guztien % 83,6k. Ehuneko horrek behera egin zuen 2013earen aldean, urte hartan 69.936 laguni egin baitzitzaien harrera arrazoi horrengatik, hau da, % 87,4ri. Erroldari dagozkion datuak xehakatuta, 50.302 errolda-aldaketa egin ziren, 8.832 erregistro-tramite eta kudeaketa, 2.437 informazio-harrera.

Bestalde, erregistro-eginkizuna egiten duten udal-bulego guztien artean, 2014an, 53.722 sarrera izan ziren (54.148, 2013an), eta haietatik, 18.805 erregistro orokorrean izapidetu ziren, bai aurrez aurre, bai postaz, bai beste bitarteko batzuk erabiltzaile. Kondestablearen Jauregian dagoen erregistro orokorraz gain, Udalak beste batzuk ere baditu: **Hiria Zaharberritzeko Bulegoa** (Eslava kalea, 1, behe solairua), **Zerbitzu Orokorretako, Giza Baliabideetako eta Toki Ogasuneko alorra** (Zapateria kalea, 40), **Hezkuntza eta Kultura alorra** (Descalzos kalea, 72), **Herritarren Segurtasuneko Alorra** (Iratxeko Monasterioa, 2) eta **Hirigintza, Etxebizitza eta Ingurumen alorra** (Armada etorbidea, 2, 5. solairua).

- Telefono bidezko laguntza (010)

010 telefono bidezko laguntza-zerbitzuak 434.748 kontaktu egin zituen herritarrekin 2014an; hau da, aurreko urtean baino % 11 gehiago. Izan ere, gora egin zuten hala zerbitzuan jasotako deiek (% 2,4 igo baitziren, 2013koen aldean, eta guztira, 161.486 izan ziren) nola sms-ek edo egindako tramiteek.

Jasotako deietatik, 141.015ti erantzun zitzaizkien, hau da, guztien % 88,9ri; egunero, bana beste, 614 izan ziren. Deien % 43k informazio motaren bat eskatu zuten; % 21ek, berriz, telefonogune-zerbitzua eskatu zuten; % 17k, udal-kudeaketaren bat, eta % 2 kexa edo iradokizun bat egiteko egin ziren. Tramiteen kudeaketari dagokionez (beste atal garrantzitsuetako bat baita telefono bidezko laguntza), herritarrek 2014an 27.316 administrazio-tramite egin zituzten; hau da, 2013an baino % 9,3 gehiago.

Irteerako hartu-eman kopuruak edo udalak herritarren eskariei emaniko erantzun kopuruak gora egin zuen nabarmen, 2013ko 223.989tik 2014ko 269.798ra igaro baitziren. Hori bereziki zor zaio sms eta posta elektroniko gehiago bidali izanari; joera hori urtez urteko zenbakiek berresten dute, 2011tik hona bikoiztu

baino gehiago egin baitira. Guztira, 264.614 sms eta e-posta igorri ziren 2014an; 2013an, aldiz, 217.800. Igoera, beraz, % 21 izan zen. 010ek @010_Pamplona twitter kontua dauka irekita duela urte batzuetatik hona, eta 2014an, 2.879 txio izan zituen. Urte bukaeran, 2.356 lagunek jasotzen zuten udal-informazio bide horretatik; horietariko 905 lagun 2014an zehar atxiki ziren.

Ohar, kexa eta iradokizunei dagokienez, Udalean 5.628 jaso ziren, eta alorrek haien % 93,6ri erantzun zioten. 010eko operadoreek abisua jaso eta dagokion alorrera bidaltzen dute; alorrek iradokizuna baloratu eta aurrera eramaten du, egokitzen jotzen bada, eta 010i erantzuna ematen dio. Alorrek 5 egunetan baino denbora laburragoan ematen dioten erantzuna ohar, kexa eta iradokizunen % 90,7i.

010aren erabiltzaileen artean egindako inkestan, herritarrek 8,48ko nota eman zioten bana beste udalaren telefono bidezko laguntza-zerbitzuari. Erabiltzaileen % 95,7k, gainera, zerbitzua erabiltzea gomendatzen diete beste pertsona batzuei. Azterlanak, halaber, zerbitzua erabiltzen duen herritarraren profila identifikatu du; 35 eta 54 urte arteko emakumea da, urtean 2tik 4 aldira bitarte deitzen duena, gehienetan hainbat arlori buruzko argibidea eskatzeko. Bana beste 8,46ko nota eman diote harreraren azkartasunari (inkestatuen % 77,8k harrera jaso dute saiatu diren lehen aldiak; 8,63ko nota, berriz, tratu pertsonal atseginari; 8,71koa, hizkuntzaren erabilerari, eta 8,46koa, kontsultaturiko gaia ebazteko eraginkortasunari.

- Harrera telematikoa:

Iruñeko Udalaren webak, www.pamplona.es, hiru milioi bisita baino gehiago izan zituen 2014an. 2014an, guztira, 3.082.831 sarrera izan ziren udal-atarian, hau da, 2013an baino % 5,8 gehiago, urte hartan 2.912.212 izan baitziren. Egunekeo, batez beste, 8.446 bisita izan ziren, eta bana beste, 3 minutu eta 48 segundo iraun zuten. 378.726 lagunek egin zituzten 2014an izaniko hiru milioitik gora bisita horiek, hau da, 2013an udal-webean sartu ziren 363.118 haiek baino % 4,3 gehiago. Horrenbestez, bisitari bakoitzak 8,14 bisita egin zituen bana beste. Gainera, 2014ko datuen arabera, 217.010 bisitari ezberdin izan ziren www.pamplona.es webean.

Bisitarik gehien uztalean izan ziren, 351.416, ia ehun mila bisita gehiago hurrengo hilean, irailean, baino, 266.585 sarrera izan baitziren. Uztaila kenduta, gainerako hilabeteak heterogeneoak izan ziren kopuruari dagokionez, bisitak 231.000tik 266.000ra bitartekoak izan baitziren. Maiatzean, 261.349 sarrera izan ziren; apirilean, 258.312; martxoan, 257.114, eta ekainean, 255.419. Bisitarik gutxien otsailean (231.254), urtarrilean (232.587) eta azaroan (234.414) izan ziren. Urrian, 238.805 bisita izan ziren; abenduan, 247.353 bisita, eta abuztuan, 248.223.

Beste urte batez ere, udalaren webaren azala izan zen orrialderik bisitatuena. Bisiten herena baino gehiago azalean gelditu ziren; beraz, webaren orrialderik ikusiena izan zen, 1.205.015 bisitarekin, hain zuzen. Ondorik, orrialde hauek etorri ziren: informazioa eta agenda, Udalaren prentsa-oharrak (741.884 bisita), albisteak (669.066 bisitak), RSSak agendako nobedadeekin (571.107 bisita) eta RSSak azaleko albisteekin (529.451 bisita). Dokumenturik jaitisien artean daude Civivox sareko ikastaroei eta jardueri buruz nahiz erakusketi buruz argitaratu eta webera igotako foiletoak. Mantentze-laguntzaileak aldi baterako kontratatzekeo zerrenden deialdiari dagokion dokumentazioa ere da nabarmentzekoa.

Udalaren egoitza elektronikora www.pamplona.es webaren bidez ere sartzeko da, eta Udalarekin 150etik gora administrazio-izapide azkar eta eraginkortasunez egiteko aukera ematen du, udal-bulegoetara joan behar izan gabe. Egoitza elektronikorekin bidez, 2014an guztira 833.548 kontsulta egin ziren tramiteetako informazio-fitxetan; 212.542 tramite-bilaketa, eta 115.546 lizitazio-, lehiaketa- edo enplegu publikorako deialdi-kontsulta. Zerbitzuaren erabiltzaileek 82.674 formulario jaitsi zituzten; 20.457 morroi inprimaki orokor bat betetzeko; 45.090 aldiatan kontsultatu zuten herritar karpeten informazio pertsonala, eta 65.540

sarrera egin zituzten Open Data atalean.

Herritarrendako Laguntza Zerbitzua (HLZ)	2010	2011	2012	2013	2014
Aurrez aurreko harrera – Kondestablearen Jauregia	73.368	73.029	71.930	79.960	79.300
Telefono bidezko laguntza – 010	171.101	161.074	158.655	148.586	161.486
Harrera telematikoa – www.pamplona.es	4.158.680	4.257.092	2.524.734*	2.912.212*	3.082.831*

*Bakarrik zenbatu ziren www.pamplona.es webera izandako sarrerak eta ez Udalaren gainerako webetara izandakoak, aurreko urteetan bezala

Diru-laguntzak

Iruñeko Udalak guztira irabazi-asmorik gabeko 125 entitate eta talderi eman zien diru-laguntza, herritarren parte-hartzearen arloan jarduerak egiteko. Deialdiaren helburua da gizarte-dinamizazio eta -partaidetza bultzatzea, eta gizarte-ehuna indartzen laguntzea. Udalak 417.000 euro banatu zituen, auzoetako jaietarako, ikastaro, solasaldi eta kultura zabaltzeko jardueretarako, besteak beste.

Diru-laguntzak hiru multzotan banatzen dira. Lehena A epigrafea da, eta hartan sartzen dira auzo-elkarteek, kultur koordinakundeek eta jai batzordeek hiriko auzoetako festak antolatzeak aurkeztutako proiektu ludiko edo jai girokoak, non herritarren parte-hartze aktiboa bultzatuko baita. Atal honetan 9 entitatek jaso zuten laguntza, eta haien artean, 30.000 euro banatu ziren.

B epigrafearen barnean daude aisialdiaren eta denbora librearen arloan herritarren bizi-kalitatea eta ongizatea sustatzearen alde lan egiten duten entitate edo erakundeek aurkeztutako proiektuak, jarduera iraunkor zein puntualetarako, batez ere helduekin eta hirugarren adineko jendearekin egitekoak badira, eta herritar guztientzat zabalik badaude eta herritarren parte-hartzea bultzatzen badute. Atal hau zabalena da, 99 entitateren artean 352.800 euro banatu baitziren.

Azkenik, C epigrafean beste erkidegoetako komunitateak edota atzerriko komunitateak ordezkatzeko dituzten entitateek kulturen hedakuntzarako aurkeztu dituzten jarduera-proiektuak daude sarturik, baldin eta Iruñeko herritarren parte-hartzera irekita baldin badaude, kulturartekotasun, integrazio eta elkarbizitzaren topaleku gisa, denbora librearen arloan. Atal honetan 35.000 euro banatu ziren 17 elkarteren artean.

	2010	2011	2012	2013	2014
Herritarren partaidetza sustatzen dituzten elkarteetarako diru-laguntzak	508.984	513.500	423.000	419.000	417.800

Elkartekak

Iruñeko Udalaren Elkartearen Etxea San Gregorio kalean dago, eta 2014an, 4.859 harrera egin zituen; hau da, ia % 7,5 gutxiago 2013an baino. Harrera horien % 76tik gora (3.737) aurrez aurre egin ziren; gainerakoak ia erdiz erdi telefonoz edo posta elektronikoz, 560 eta 562 harrera izan baitziren hurrenez hurren (hau da, guztien % 11,5 kasu bakoitzean). Hirian dauden 600etik gora elkarteetatik 562k kudeaketaren bat egiten dute edo presentziaren bat dute zentroan. Gaiei erreparatuta, 286 kontsulta egin ziren informazioaz eta askotariko harrerez; 245ek aholkularitza orokorrarekin edo lege-aholkularitzarekin izan zuten zerikusia; 133k elkarteei buruzko argibidea eskatu zuten, eta 129k, elkartearen eratzeari buruzkoa. Zentroak esparruak eta baliabide teknikoak ditu elkartearen zerbitzuan. 2014an, 2.584 erabilera egin ziren baliabide teknikoekin (inprimagailua, ordenagailuak, esku-ordenagailuak, fotokopiagailuak...), eta esparruak 1.385 aldiz erabili ziren, hala nola langelak eta ikasgela, ikastaroak eta bilerak egiteko.

Urrian, Elkartearen Etxean hamar urte betez ituen herritarren zerbitzuan. Urte sail horretan, Iruñean erregistraturiko elkarteak 228tik 634ra igaro dira. Zentroan 41.000tik gora harrera egin ziren, eta 1.282 prestakuntza-ordu eman ziren elkarteendako oinarritzako eta berariazko ezagutzei buruz, antolaketaren, kontabilitatearen, komunikazioaren eta teknologia berrien gainean. Elkartearen Etxea 2004ko irailean sortu zen 2001-2006 aldiko URBAN II Iruña Programaren baitan, udalak finantzaturik. Elkarre-mugimendua bultzatu eta sendotzeko jaio zen, elkartearen kudeaketa eta eguneroko jarduna errazte aldera, toki mailan demokrazia parte-hartzailea sustatzeko asmoz. 2009az geroztik, zentroak Elkartearen Ataria dauka, eta www.pamplona.es webaren bidez sar daiteke, edo zuzenean ere bai: www.asociacionespamplona.es.

Elkartearen Etxea	2010	2011	2012	2013	2014
Parte-hartzaileak, guztira	4.592	5.875	5.357	5.242	4.859

Komunikazioa

Iruñeko Udaleko Komunikazio Zerbitzuak **1.582 prentsa-ohar** igorri zituen 2013an, aurreko urtean baino 24 gutxiago. Prentsa-oharrik gehien uztailean eta urrian bidali zituen, 157 eta 152, hurrenez hurren. Honako alor hauei buruz bidali zuen informazioak gehien 2014an: Hezkuntza eta Kultura (% 35,3); Alkatetza eta Herritarren Segurtasuna (% 10,1), eta Herritarren Parte-hartzea, Gazteria eta Kirola (%9,6). Horrez gain, **215 deialdi egin zitzaizkien hedabideei**, besteak beste ekitaldi, inaugurazio, erakusketa eta prentsaurrekoetarako. 2013an, 218 deialdi egin ziren. Deialdien % 39k Hezkuntza eta Kulturarekin izan zuen zerikusia; % 16,7k Alkatetzarekin; % 11,9k Herritarren Parte-hartzea, Gazteria eta Kirolarekin, eta % 8,4k, Enplegu, Merkataritza eta Turismoarekin.

Sanferminetan, Iruñeko Udalak 134 komunikabideetako 432 profesional akreditatu zituen entzierrorako, bai eta 29 freelance ere. Zehazki, 20 herrialdeetako profesionalak akreditatu ziren (Errusia, Danimarka, Erresuma Batua, AEB, Frantzia, Italia, Japonia, Suedia, Holanda, Kanada, Alemania, Mexiko, Pakistan, Brasil, Uruguai, Suitza, Katar, Turkia, Txina eta Espainia). Txupinazorako, 163 lagun akreditatu ziren, eta Pobre de Mí-rako, 94. Hogei hedabideak paseak eskatu zituzten entzierrilloaren irudiak hartzeko.

2014ko jaiak lehen aldiz **transmititu ziren denbora errealean internet bidez**, San Fermin 2014 youtubeko kanalean. Irudiak, halaber, pantaila erraldoi batean eman ziren Gazteluko plazan. Kalkuluen arabera, 450.000 lagun inguruk ikusi zituzten irudiak pantaila horretan, jaien uneren batean. Pantaila 16 orduz aritu zen egunean irudiak ematen zuzenean nahiz d

