

3.2.1. UDAL-AREAK. GARDENTASUN BERRIKUNTZA ETA HIZKUNTZA POLITIKA. HERRITARRENDAKO ARRETA ZERBITZUA.

HERRITARRENDAKO ARRETA BULEGOA

Iruñeko Udalaren Herritarrendako Arreta Bulegoak 50.053 jarduketa egin ziren guztira 2017an, aurreko urtean baino % 13 gutxiago, neurri batean auzo-unitateetan ere egin zituztelako errol-datze-bolanteak. 2017ko ekainetik, Gizarte Ekintzako alorreko auzo-unitateek beren izapideak egiteko behar dituzten errol-datze-bolanteak egiteko aukera dute. Hilabete horietan 5.600 bolante baino gehiago egin dituzte; horri esker, erabiltzaileak ez dira Herritarrendako Arreta Bulegora joan behar izan haiek eskatzeko.

Jarduketak, xehetasuna	2013	2014	2015	2016	2017
Errolda	69.936	66.900	61.308	53.270	46.205
Erregistroa	6.827	8.832	6.412	4.218	3.848
Bestelakoak	2.200	2.500	2.000	512	-

010 HERRITARRENDAKO ARRETA TELEFONOA

010 Herritarrendako Arreta Telefonoaren bidez 815.213 kontaktu egin ziren, 2016an baino % 31,47, alegia. Kasu egindako kontaktuak % 18,86 izan ziren, eta irteera-kontaktuak, hau da, Udalak berak egindakoak, gehiago ere izan ziren; posta elektronikoa eta SMS bidezko komunikazioak izan ziren batez ere (Udaleko alorrek eskatutako zerbitzuak dira, eta Herritarren Partaidetzako eta Gizarte Ahalduztzeko Alorrak zein Gaztediaren Etxeak erabiltzaileekin harremanetan jartzeko egindakoak nabarmentzen dira), baita twitter edota irteerako deien bidez egindakoak ere.

PAMPLONA.ES WEBGUNEA

Udalaren webguneak www.pamplona.es 3,09 milioitik gora bisita jaso zituen 2017an, 8.500 egunean batez beste. Bisiten batez besteko iraupena 3 minutu eta 45 segundokoa da, eta honako hauek dira interesa gehien erakartzen duten orriak: albisteak eta agenda, baita Civivoxeko ikastaroak eta jarduerak zein enplegu publikoaren deialdiak ere, horiek izan baitziren gehien deskargatutako dokumentuak. Hori horrela, bisitak % 10 gehiago izan ziren aurreko urtekoarekin alderatuta. Orotara, 2017an 10.173.145 orri ikusi ziren, aurreko urtean baino 885.291 gehiago; 27.871 egunean batez beste. Bisita bakoitzean hiru orri ikusi ziren batez beste. Bisita gehien uztailean izan zen, orduan 294.602 aldiz sartu baitziren udal-webgunean, eta 878.088 orri bisitatu zituzten guztira.

WEBGUNEKO KONTSULTA NAGUSIAK, MOTA ETA URTEAREN ARABERA

Herritarrendako Arreta Zerbitzua (HAZ)	2013	2014	2015	2016	2017
Aurrez aurreko harrera – Kondestablearen Jauregia	79.960	79.300	70.647	58.000	50.053
Telefono bidezko arreta – 010	148.586	161.486	160.971	198.535	265.944
Harrera telematikoa – <i>www.pamplona.es</i>	2.912.212	3.082.831	3.085.699	3.240.745	3.090.543