

3.1.2. UDALERRIAK. GARDENTASUNA, BERRIKUNTZA ETA HIKUNTZA-POLITIKA. HERRITARRENDAKO ARRETA ZERBITZUA.

HERRITARRENDAKO ARRETA BULEGOA

Iruñeko Udalaren Herritarrendako Arreta Bulegoak 47.033 jarduketa egin zituen guztira 2018an, aurreko urtean baino % 6 gutxiago, neurri batean auzo-unitateetan ere egin zituztelako erroldatze-bolanteak. 2017ko ekainetik, Gizarte Ekintzako alorreko auzo-unitateek beren izapideak egiteko behar dituzten erroldatze-bolanteak egiteko aukera dute. 2018an 15.100 bolante baino gehiago egin zituzten, aurreko urtean horretarako aukera izan zuten 6 hilabeteetan baino ia 10.000 gehiago; horri esker, erabiltzaileek ez dute Herritarrendako Arreta Bulegora joan behar izan haiek eskatzeko.

Jarduketak,	2014	2015	2016	2017	2018
Errolda	66.900	61.308	53.270	46.205	43.425
Erregistroa	8.832	6.412	4.218	3.848	3.608
Beste batzuk	2.500	2.000	512	-	-

010 HERRITARRENDAKO ARRETA-TELEFONOA

010 Herritarrendako Arreta Telefonoaren bidez 820.462 kontaktu egin ziren guztira, 2017an baino % 0,64 gehiago, alegia. Arreta eman zaien kontaktuen kopuru osoa pixka bat jaitsi da, baina ikastaro eta jardueretan izena eman dutenen kopuruak gora egin du (batez ere, Civivoxerako), baita jasotako ohar, kexa eta iradokizunen kopuruak eta Zerbitzuan posta elektronikoz jasotako eta izapideturiko kontsulten kopuruak ere. Irteera-kontaktuek –hau da, Udalak berak egindakoek– ugaritzera jo zuten; posta elektronikoko eta SMS bidezko komunikazioak izan ziren batez ere (Udaleko alorrek eskatutako zerbitzuak dira, eta Herritarren Partaidetzako eta Gizartea Ahalduntzeko Alorrak eta Gaztediaren Etxeak erabiltzaileekin harremanetan jartzeko egindakoak nabarmentzen dira).

PAMPLONA.ES WEBGUNEAK

Udalaren webguneak –<https://www.pamplona.es/eu>– 2,6 milioitik gora bisita jaso zituen 2018an, egunean 7.287 bisita batez beste. Bisiten batez besteko iraupena 3 minutu eta 47 segundokoa da, eta gehien bisitatzen diren orriak udaleko prentsa-oharrekin lotutakoak dira, informazioarekin, udal-agendarekin eta turismo-informazioekin lotutakoez gain. Gehien ikusten diren orrialdeen artean, gardentasunarekin, herritarrendako arretarekin, herritarren parte-hartzearekin eta Joaquín Maya Musika Eskolarekin loturikoak ere nabarmentzekoak dira.

Orotara, 2018an 9.884.624 orri ikusi ziren, egunean 27.081 batez beste. Uztailean izan zen webgunea gehien ikusi zen hila: 274.915 bisita egin, eta 780.978 orrialde ikusi ziren.

WEBGUNEKO KONTSULTA NAGUSIAK, MOTA ETA URTEAREN ARABERA

Herritarrendako Arreta Zerbitzua (HAZ)	2013	2014	2015	2016	2017	2018
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	284.571
Arreta telematikoak – www.pamplona.es/eu	2.912.212	3.082.831	3.085.699	3.240.745	3.090.543	2.660.055