



AYUNTAMIENTO DE LA VILLA DE ERMUA
ERMUA HIRIKO UDALA

INFORME SOBRE LA ACTIVIDAD EN MATERIA DE TRANSPARENCIA – DERECHO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA 2018

Índice

1.- Introducción	3
2.- Número de solicitudes.....	3
3.- Presentación de solicitudes.....	4
4.- Solicitudes por áreas.....	5
5.- Plazos de respuesta.....	6
6.- Encuesta de satisfacción.....	6

1. Introducción

El objeto del presente documento es informar sobre cómo se han gestionado las solicitudes de acceso a la información durante el pasado año 2018, así como evaluar los datos obtenidos y poder extraer unas conclusiones de cara a seguir avanzando y mejorando el servicio que prestamos a la ciudadanía.

2. Número de solicitudes

Durante este pasado año 2018, este Servicio ha recibido un total de 121 solicitudes de acceso a la información pública. Comparado con las 86 peticiones recibidas en el ejercicio 2017, podemos observar que las solicitudes de la ciudadanía han aumentado en un 40%.

El Ayuntamiento de Ermua ha recibido una media de más de 10 solicitudes por mes. El mes más concurrido ha sido el de febrero, con un total de 16 peticiones, seguido por junio (15) y julio (13). El parón más evidente, igual que en años anteriores, se ha producido en verano, coincidiendo con las vacaciones estivales, y en agosto solo se han registrado dos expedientes.



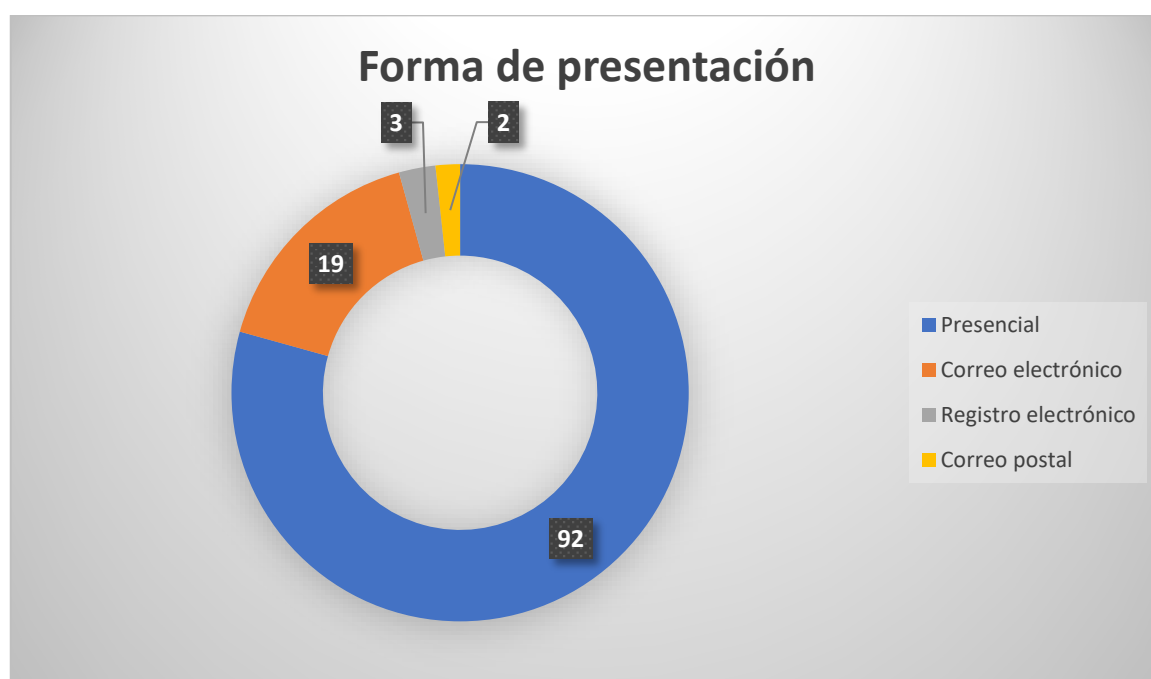
En todo caso, de las mencionadas 121 solicitudes de acceso a la información pública, 5 han sido anulados por formar parte de otro expediente ya existente. Por lo tanto, el servicio de Participación Ciudadana y Transparencia ha tramitado un total de **116 expedientes** de acceso a la información pública.

Si comparamos estos datos con los del ejercicio anterior (2017), se ve un claro incremento: 82 solicitudes frente a 116. Y es que la ciudadanía se está familiarizando cada vez más con este trámite municipal, y hace mayor uso de esta vía para poder obtener información pública.

3. Presentación de solicitudes

La ciudadanía puede realizar sus solicitudes de información a través de los diferentes canales de los que dispone: correo ordinario, correo electrónico, registro electrónico y de forma presencial en las oficinas de Abiapuntu. Además, desde hace unos meses, el Ayuntamiento de Ermua está registrado en la plataforma ORVE, la Oficina de Registro Virtual que permite digitalizar los documentos que presenta la ciudadanía y enviarlos electrónicamente al destino al instante, sea cual sea su ubicación geográfica o nivel de administración competente.

Durante el año 2018, la gran mayoría de las solicitudes se han cumplimentado presencialmente en Abiapuntu (92), y la segunda vía más frecuente ha sido el correo electrónico (19). El resto de solicitudes se han recepcionado por el registro electrónico (3) y por correo postal (2).



Con respecto al sexo de la persona solicitante, 63 hombres y 26 mujeres han ejercido su derecho de acceso a la información pública. Además, 17 empresas privadas y 10 comunidades o asociaciones locales han solicitado información al Ayuntamiento de Ermua.

Por otra parte, cualquier persona de cualquier parte del mundo puede ejercer su derecho de acceso a la información pública. La mayoría de las peticiones atendidas por el Ayuntamiento de Ermua provienen de sus vecinos y vecinas: más concretamente, 97 de las 116 solicitudes (87%). Pero también se han tramitado peticiones llegadas desde Eibar (8), Bilbao (3), Ondarroa (2), Donostia (2), Irun (1), Berriz (1) y hasta de Oviedo, Asturias (1) y Vigo, Galicia (1).

4. Solicitudes por áreas

Si prestamos atención al tipo de información que se ha solicitado en las mencionadas 116 peticiones, observamos que los temas de interés de la ciudadanía son variados. El Servicio de Participación Ciudadana y Transparencia se encarga de valorar las peticiones de información y trasladar las solicitudes a las diferentes Áreas de la organización, según su temática, para que las personas responsables de la tramitación administrativa de cada expediente gestionen la información que se nos pide y aporten la documentación necesaria para dar respuesta a las cuestiones de la ciudadanía.

En ese sentido, los temas más solicitados al Ayuntamiento de Ermua han sido tratados por el Área de Ciudad; más concretamente en los departamentos de Planeamiento y Gestión Urbanística (57) y Disciplina Urbanística (34).

La siguiente tabla muestra las 116 solicitudes clasificadas por áreas o servicios:

Área o Servicio	Número de peticiones atendidas
Planeamiento y Gestión Urbanística	57
Disciplina Urbanística	34
Transparencia	6
Abiapuntu	6
Seguridad Ciudadana	3
Secretaría	2
Servicios Sociales	1
Servicios y Obras Municipales	1
Recaudación	1
Promosa	1
Igualdad	1
Contratación	1
Alcaldía	1
Tesorería	1

También conviene subrayar que hasta la fecha no se han recibido dos peticiones iguales; es decir, cada solicitud de información que se ha tramitado ha seguido una temática o unos detalles distintos. Por ello, a día de hoy la página web municipal todavía no cuenta con un apartado de “Información más solicitada”, porque no se ha repetido ninguna petición.

5. Plazos de respuesta

La tramitación de los expedientes de solicitud de acceso a la información pública cuenta con 30 días de plazo legal para dar respuesta a las consultas de la ciudadanía. Ciertamente es que algunas peticiones requieren de más tiempo para poder ofrecer la información de forma correcta y completa, pero el objetivo principal es cumplir los plazos establecidos.

Del total de 116 peticiones ciudadanas recibidas por el Servicio de Participación Ciudadana y Transparencia del Ayuntamiento de Ermua, 110 han recibido respuesta por parte de las diferentes áreas municipales: un 95% del total.

Las solicitudes que a día de hoy no han tenido resolución son las formuladas por un vecino de la localidad, las cuales se están estudiando por la Secretaría municipal.

En cuanto a los plazos, el tiempo medio de respuesta ha sido de 16,5 días en 2018. De las 110 peticiones contestadas, 91 han sido dentro del plazo establecido de 30 días, un 82,7% del total.

6. Encuesta de satisfacción

Junto con las notificaciones y las respuestas a cada petición, las personas interesadas han recibido una encuesta, tanto online como en papel, para poder valorar el servicio prestado.

La encuesta es anónima; únicamente se aporta sexo y edad. Además, está compuesta por una serie de preguntas para valorar del 1 al 10, así como una pregunta abierta para recoger todo tipo de sugerencias.

Este sistema de evaluación está en marcha desde febrero de 2017, y en 2018 se han recogido un total de 15 respuestas. 9 hombres y 6 mujeres de entre 19 y 60 años han respondido a los seis apartados propuestos.

Estos son los aspectos a valorar y las puntuaciones promedio de cada una de ellas (del 1 al 10, de menor a mayor satisfacción):

1. *Los canales existentes para presentar las solicitudes son suficientes:* 8,69 sobre 10
2. *Los pasos a seguir en la tramitación son claros y sencillos:* 8,46 sobre 10
3. *El tiempo de respuesta de la solicitud es adecuado:* 7,83 sobre 10
4. *La respuesta dada se ajusta a lo planteado en la solicitud:* 8,33 sobre 10
5. *Valoración global del servicio:* 8,46 sobre 10
6. *Valoración en comparación con otros organismos públicos:* 8 sobre 10



AYUNTAMIENTO DE LA VILLA DE ERMUA
ERMUA HIRIKO UDALA

***GARDENTASUNAREN ALORREAN 2018AN
EGINDAKO LANARI BURUZKO
TXOSTENA - INFORMAZIO PUBLIKOA
ESKURATZEKO ESKUBIDEA***

Aurkibidea

1.- Sarrera	3
2.- Eskaera kopurua	3
3.- Eskabideen aurkezpena	4
4.- Eskaerak arloka	4
5.- Erantzuteko epeak	5
6.- Asebetetze inkestak	6

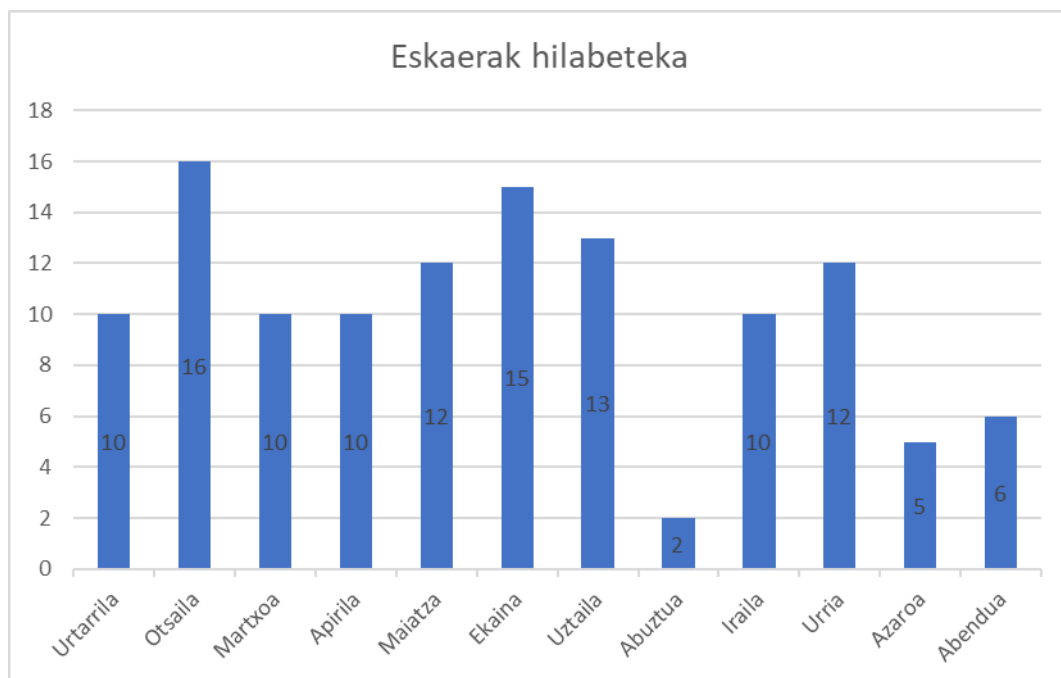
1. Sarrera

2018. urtean informazioa eskuratzeko eskaerak nola kudeatu diren aurkeztea da dokumentu honen helburua. Horren harira, jasotako datuak ebaluatu nahi dira eta ondorioak atera, hiritarrei eskaintzen diegun zerbitzua hobetzen eta garatzen jarraitu ahal izateko.

2. Eskaera kopurua

Pasatu den 2018. urtean, Zerbitzu honek informazio publikoa eskuratzeko 121 eskaera jaso ditu guztira. 2017. urtean izandako 86 eskaerekin alderatuz gero, hiritarren eskariak %40 igo direla ikus dezakegu.

Hilero batez beste 10 eskaera jaso ditu, beraz, Ermuko Udalak. Otsaila izan da hilabeterik oparoena, 16 eskaerarekin, eta jarraian, ekaina (15) eta uztaila (13). Urtero bezala, etenaldirik nabarmenena udan izan da, oporrekin batera, eta abuztuan bi eskaera baino ez dira erregistratu.



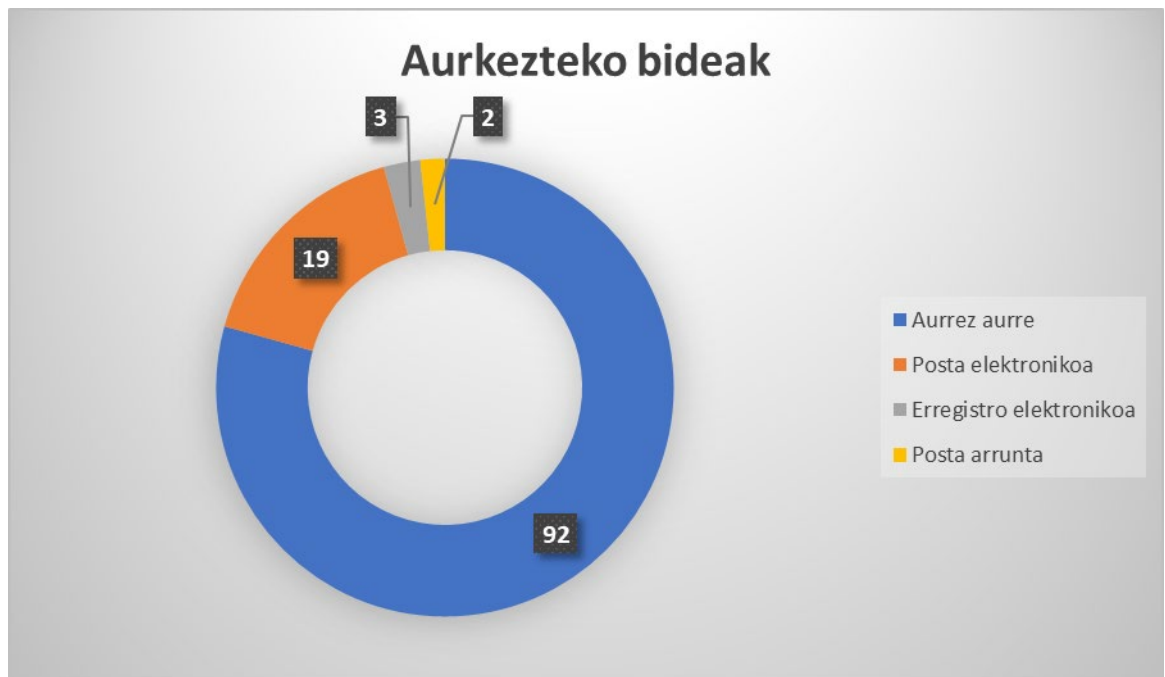
Azpimarratzekoa da, halaber, informazio publikoa eskuratzeko jaso diren 121 eskaeretatik 5 bertan behera utzi direla, jada erregistratuta eta bikoiztuta baitzeuden Udalak kudeatzen dituen espedienteetan. Beraz, Hiritarren Partaidetza eta Gardentasun zerbitzuak guztira informazio publikoa eskuratzeko **116 espediente** izapidetu ditu.

Datu horiek aurreko urtekoekin (2017) konparatzen baditugu, hazkundea nabarmena da: 82 eskaeratik 116ra. Argi ikusten da hiritarrek gero eta hobeto ezagutzen dituztela udal izapide ezberdinak, eta horiek erabiltzen dituztela euren intereserako informazio publikoa eskuratu ahal izateko.

3. Eskabideen aurkezpena

Hiritarrek bide ezberdinak dituzte informazio eskaerak burutu ahal izateko: posta arrunta, posta elektronikoa, egoitza elektronikoa eta, aurrez aurre, Abiapuntuko bulegoetan. Gainera, duela hilabete batzuetatik, Ermuko Udala ORVE plataforman erregistratuta dago, Erregistro Birtualeko Bulegoan, alegia. Horri esker, hiritarrek aurkezten dituzten dokumentuak digitalizatu eta elektronikoki euren helmugara bidali daitezke, edozein herri edo administrazio dela ere.

2018. urtean, eskabide gehienak Abiapuntu bulegoan bete eta aurkeztu dira (92), eta posta elektronikoa ere pertsona ugarik erabili dute (19). Gainontzeko eskabideak erregistro elektronikoaren (3) eta posta arruntaren (2) bidez jaso dira.



Eskatzailearen sexuari dagokionez, 63 gizonek eta 26 emakumek erabili dute informazio publikoa eskuratzeko eskubidea. Gainera, 17 enpresa pribatuk eta tokiko 10 elkarte edo taldek ere aurkeztu dituzte eskaerak Ermuko Udalean.

Bestalde, aipatzekoa da edozein pertsonak, edozein dela ere bere jatorri edo bizilekua, gauzatu dezakeela informazio publikoa eskuratzeko eskubidea. Ermuko Udalak jasotako eskabide gehienak, ohikoa eta zentzuzkoa denez, bertako hiritarren eskuetatik iritsi dira; 116 eskaritatik 97 (%87). Baina beste hainbat lekutatik ere jaso dira eskabideak: Eibar (8), Bilbo (3), Ondarroa (2), Donostia (2), Irun (1), Berriz (1), baita Oviedo (Asturias, 1) eta Vigotik ere (Galizia, 1).

4. Eskaerak arloka

Aipatutako 116 eskabideetan eskatzen den informazio motari erreparatzen badiogu, hiritarrak oso gai ezberdinetan interesatzen direla ohartuko gara. Hiritarren Partaidetza eta Gardentasun Zerbitzua arduratzen da informazio eskaerak baloratzeaz eta, gaiaren arabera, erakundeko alor ezberdinetara bideratzeaz. Horrela, espediente

bakoitzaren administrazio izapidetzeaz arduratzen den pertsonak eskatzen den informazioa kudeatu eta hiritarren zalantzak argituko dituzten dokumentuak biltzen ditu.

Ermuko Udalari egindako galdera gehienak Hiria Alorrera bideratu dira; zehazki, Hirigintza Plangintza eta Kudeaketa (57) eta Hirigintzako Diziiplina (34) sailetara.

Ondoko taulan ikus daitezke 116 eskaerak, sail edo zerbitzuka sailkatuta:

Saila edo Zerbitzua	Kudeatutako eskaera kopurua
Hirigintza Plangintza eta Kudeaketa	57
Hirigintzako diziiplina	34
Gardentasuna	6
Abiapuntu	6
Hiritarren Segurtasuna	3
Idazkaritza	2
Gizarte Zerbitzuak	1
Udal Zerbitzuak eta Obrak	1
Diru-bilketa	1
Promosa	1
Berdintasuna	1
Kontratazioa	1
Alkatetza	1
Diruzaintza	1

Azvimarratzekoa da, era berean, orain arte ez direla bi eskaera berdin jaso; hau da, izapidetu den informazio eskari bakoitzak gai edo xehetasun ezberdinak landu ditu. Hori dela eta, Udal webgunean ezin izan da “Gehien eskatutako informazioa” gisako atala sortu, ez baita eskaerarik errepikatu eta bakoitza ezberdina izan delako.

5. Erantzuteko epeak

Informazio publikoa eskuratzeko eskaera espedienteen izapidetzeak 30 eguneko legezko epea du hiritarren eskabideei erantzuna emateko. Zenbait eskaerak epe luzeagoa behar izaten dute informazioa modu egokian eta osatuan eman ahal izateko, baina helburu nagusia zehaztutako denboraren barruan aritzea da.

Ermuko Udaleko Hiritarren Partaidetza eta Gardentasun Zerbitzuak guztira jasotako 116 eskaeretatik 110ek erantzuna jaso dute alor ezberdinen eskutik: %95ak, alegia.

Orain arte erantzun ez diren eskabideak herritar batek eginak dira, eta Udal Idazkaritzak aztertu behar ditu.

Epeei dagokienez, erantzuteko batez besteko denbora 16,5 egunekoa izan da 2018. urtean. Erantzundako 110 eskaeretatik 91k, gainera, 30 eguneko epean jaso dute informazioa (%82,7).

6. Asebetetze inkestak

Eskaera bakoitzaren jakinarazpenarekin eta erantzunarekin batera, interesdun pertsonen inkesta bat jaso dute, paperean nahiz online, jaso duten zerbitzua baloratu ahal izateko.

Inkesta anonimoa da; adina eta sexua soilik bete behar dira. 1etik 10era baloratu beharreko galdera sorta batek osatzen du galdetegia, eta inkestaren amaieran galdera ireki bati erantzuteko aukera dute interesdun pertsonen, euren kexa, iradokizun eta hobetzeko proposamenak jaso ahal izateko.

Ebaluazio sistema hori 2017ko otsailean jarri zen martxan, eta 2018. urtean zehar 15 erantzun jaso dira. 19 eta 60 urte arteko 9 gizonen eta 6 emakumen utzi dute euren iritzia proposatutako sei atalen inguruan.

Honakoak dira puntuatu beharreko atalak eta bakoitzean jasotako batez bestekoak:

1. *Eskaerak aurkezteko bide kopurua nahikoa da:* 10etik 8,69
2. *Izapidetzean jarraitu beharreko pausoak argiak eta errazak dira:* 10etik 8,46
3. *Eskaerari erantzuteko epea egokia da:* 10etik 7,83
4. *Emandako erantzuna eskaeran zehaztutako datuekin bat dator:* 10etik 8,33
5. *Zerbitzuaren balorazio orokorra:* 10etik 8,46
6. *Zerbitzuaren balorazioa beste erakunde publikoekin alderatuta:* 10etik 8