



AYUNTAMIENTO DE LA VILLA DE ERMUA
ERMUA HIRIKO UDALA

**INFORME SOBRE LA ACTIVIDAD DE
2017
EN MATERIA DE TRANSPARENCIA**

***GARDENTASUNAREN ALORREAN
2017an EGINDAKO LANARI
BURUZKO TXOSTENA***

Aurkibidea

1.- Sarrera.....	3
2.- Eskaera kopurua	3
3.- Eskaeren aurkezpena	6
4.- Eskaerak arloka	8
5.- Erantzuteko epeak	9
6.- Asebetetze inkesta	10

1. Sarrera

Dokumentu honen helburua da informazioa eskuratzeko eskaerak 2017an nola kudeatu diren jakinaraztea, bai eta lortutako datuak ebaluatzea eta ondorio batzuk ateratzea ere, aurrera egiten jarraitzeko eta herritarrei ematen diegun zerbitzua hobetzeko.

2. Eskaera kopurua

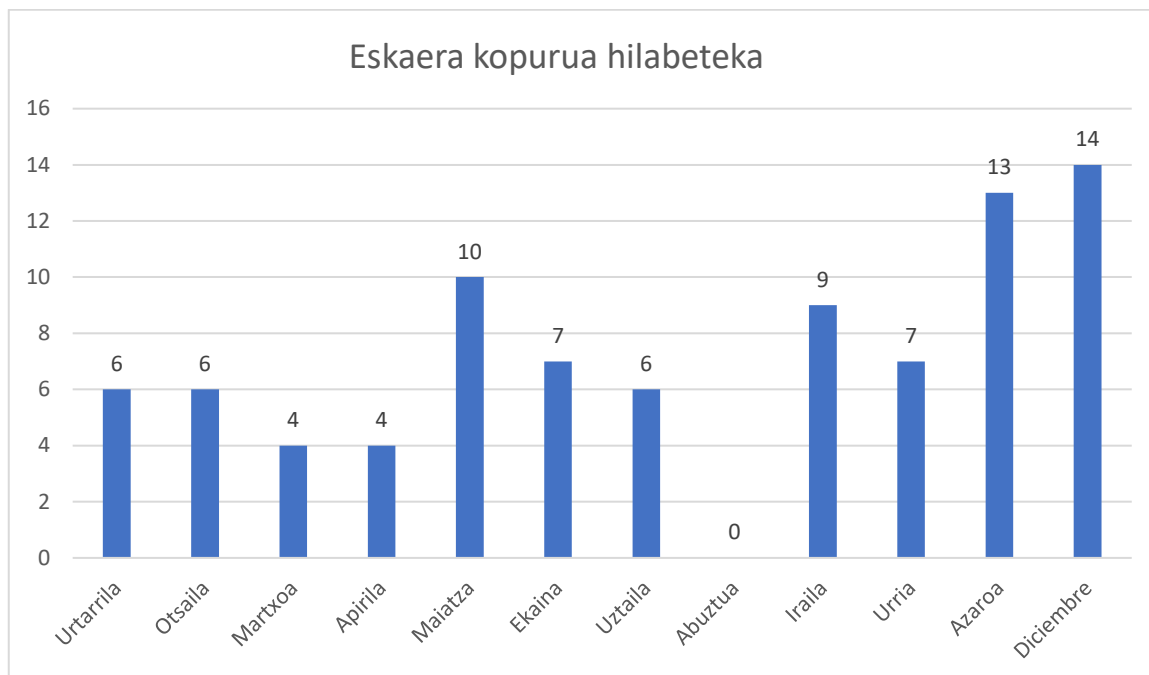
Iaz, 2017an, Zerbitzu honek 86 eskaera jaso ditu informazio publikoa eskuratzeko. Jarraian, eskaera bakoitza zehazten da, dagokion espediente-zenbakiarekin batera.

Esp. zkia	Eskaera
78/2017	Obra lizentzia baten espedientearen kontsulta
97/2017	3504/2016 kontsulta espedientearen eskaini ez den informazioa eskatzea
131/2017	Probalekuko garajeetan hartu diren zuzenketa neurrien inguruko dokumentazioa
139/2017	Etxebizitzan ura dela eta hartutako zorren informazioa
213/2017	Taberna baten neurri akustikoak betetze ote dituen jakitea
509/2017	Lotura duten espedienteen kontsulta
627/2017	Ermuko ezponden egonkortasunaren inguruko txostena egiteko dokumentazioa
681/2017	Eraikinaren planoen kontsulta
718/2017	Establezimendu bateko titulartasun aldaketari buruzko txostena
737/2017	Kexa eta salaketen kontsulta
760/2017	Gipuzkoa Etorbideko lokal batek dituen zorren informazioa
818/2017	Eraikinaren planoen kontsulta
865/2017	Etxebizitzaren katastroko erreferentzien arabeko planoen kontsulta
921/2017	Udaltzaingoak artatutako gertaera baten gorabeheren partea
1030/2017	Eraikinaren planoen kontsulta
1169/2017	Lizentziarik gabeko bi enpresetan egindako lanen inguruko informazioa
1269/2017	San Isidro kaleko lokal batean burutzen ari diren obren inguruko informazioa
1279/2017	Udaltzaingoak artatutako gertaera baten txostena
1334/2017	Goienkaleko pisu batean erroldatuta dauden pertsonen eta izandako intzidentzien inguruko txostena
1377/2017	Bere jabetzakoa den etxebizitza batean erroldatuta dauden pertsonen inguruko kontsulta
1719/2017	Gai jakin batekin lotura duten espedienteen kontsulta
1720/2017	Gai jakin batekin lotura duten espedienteen kontsulta
1722/2017	Bere etxebizitzan egin diren sonometrien inguruko txostena
1755/2017	Herriko lokal komertzial bat Jarduera Ekonomikoen Gaineko Zergan alta emanda dagoen jakitea
1832/2017	Gai jakin batekin lotura duten espedienteen kontsulta
1880/2017	Eraikinaren planoen kontsulta igogailua kale mailara jaitsi ahal izateko

1884/2017	Lokal behe baten erreforma proiektua etxebizitza erabilera izan dezan
1917/2017	Eraikin baten planoen kontsulta ITEa burutu ahal izateko
2009/2017	Balkoian obrak egiteko lizentziaren kontsulta
2126/2017	Establezimendu baten titulartasuna aldatzeari buruzko informazioa
2171/2017	Etxebizitza eraikin baten planoen kontsulta
2230/2017	Terrazan elementu bat jartzeko emandako lizentziaren inguruko informazioa
2271/2017	Eraikin bateko obren inguruko dokumentazio osoa
2438/2017	Euskarazko ekintza bat burutzeko beharrezkoak diren azpiegituren inguruko informazioa
2461/2017	Herrian izandako istilu baten inguruko Udaltzaingoaren txostena
2496/2017	Okinzurin kokatzen den lokal baten dokumentazioa kontsultatzea
2662/2017	Etxean obrak egiteko ordutegiaren inguruko informazioa
2712/2017	Proiektu jakin baten inguruko informazioa
2761/2017	Santa Anako ibi baten inguruko informazioa
2864/2017	Jasandako eroriko eta lesioen inguruko txostena
2872/2017	Ongaraiko etxebizitza baten inguruan jasotako Udaltzaingoaren txostenen informazioa
2924/2017	Taberna baten itxiera ziurtagiriaren kontsulta
2975/2017	Pertsona baten erresidentzia ziurtagiriaren kontsulta
3236/2017	Ondoko lokal baten jardueren inguruko informazioa
3237/2017	Herrian izandako sute baten inguruan Udaltzaingoak eginiko txostenaren kontsulta
3366/2017	Ermuan bizi izan zen senitarteko baten inguruko informazioa
3384/2017	Eraikinaren planoen eta proiektuaren kontsulta
3386/2017	Lokal jakin baten jardueren lizentziaren kontsulta
3388/2017	Eraikin jakin bati buruzko informazioa obra proiektua landu ahal izateko
3540/2017	1979-1985 eta 1997-1998 urteetako Udal Osoko Bilkuren aktak
3548/2017	Webgunean argitaratutako Zubiaurre 23ko argazki zahar bati buruzko informazioa
3570/2017	Eraikinaren planoen kontsulta
3816/2017	Exekuzio proiektu jakin baten inguruko planoen kontsulta
3831/2017	Eraikin jakin baten saneamenduko planoen kontsulta
3873/2017	Istripu bateko atestatu eta txosten polizialen kontsulta
3968/2017	Herriko establezimendu bateko irekiera lizentziari buruzko informazioa
4010/2017	Lokal baten balizko irekieraren inguruko informazioa
4037/2017	Etxebizitzako planoen kontsulta dituen metro karratuak egiaztatzeko
4129/2017	Elkarte Gastronomikoen araudiari buruzko informazioa
4171/2017	Baldespina Markesa garajeko plaza baten balorazioa
4225/2017	Garaje baten erabilera eskubidearen balioa
4226/2017	Eraikinaren planoen kontsulta hezetasun arazoak konpontzeko
4228/2017	Eraikinaren planoen kontsulta
4229/2017	Eraikinaren planoen kontsulta

4339/2017	Eraikinaren eraikuntza proiektuaren kontsulta
4505/2017	Ibi baten titulartasunaren eta balio-daten informazioa
4611/2017	Eraikuntza proiektu baten planoen kontsulta
4642/2017	Eraikuntza proiektu baten planoen kontsulta
4649/2017	Goienkaleko etxebizitza baten inguruan jasotako Udaltzaingoaren txostenen informazioa
4675/2017	Lokal batean Udaltzaingoak eginiko jardueren inguruko informazioa
4676/2017	Herriko establezimentu bati ezarritako zuzenketa neurriei buruzko informazioa
4677/2017	Gripearen aurkako kanpaina burutzeko, datu demografiko zehatzak
4719/2017	Goienkaleko etxebizitza baten inguruan jasotako Udaltzaingoaren txostenen informazioa
4729/2017	Egun enpresa jakin bat kokatzen den gunean burutzen diren jardueren zerrenda
4743/2017	Ermuan kokatzen diren liztorren habien inguruko informazioa
4795/2017	Senide baten errolda ziurtagiriaren kontsulta
4802/2017	Sallabente auzoan kokatzen den lursail baten inguruko informazioa
4815/2017	Eraikinaren eraikuntza proiektuaren kontsulta
4927/2017	Zubiaurre kalean atea jartzeko lizentzia dagoen edo ez jakitea
4947/2017	Elkarte bateko aireztatze planoen inguruko kontsulta
4960/2017	Ermuko pediatria zerbitzuaren inguruko informazioa
5021/2017	Emakumeen eta Gizonen Berdintasunerako Udal Ordenantzaren egungo egoerari buruzko informazioa
5039/2017	Etxebizitza-blokea gauzatzeko proiektuaren kontsulta
5043/2017	Etxebizitza zatiketaren ondoriozko arriskuaren ebaluazioa
5080/2017	Tramitazio elektronikorako Udalak erabilitako tresnei buruzko informazioa
(s/n)	Ermuan eskainitako hileta-zerbitzuei buruzko informazioa

Horrela, joan den ekitaldian, Ermuko Udalak hilean 7 eskaera baino gehiago jaso ditu batez beste. Hilabeterik lanpetuena abendukoa izan da, 14 eskaerarekin; ondoren, azaroa (13) eta maiatza (10). Geldialdirik nabarmenena, aurreko urteetan bezala, udan izan da, udako oporrekin batera, eta abuztuan ez da espediente bakar bat ere erregistratu.



Nolanahi ere, informazio publikoa eskuratzeko 86 eskaera horietatik lau Ermuko Udaleko beste administrazio-unitate batzuetan izapidetu dira edo beste administrazio batzuetara eraman dira. Zehazki, honako espediente hauek tratatu dituzte beste unitate edo administrazio batzuek: 139/2017 espedientea (Gipuzkoako Ur Kontsortzioak tratatutako bere etxebizitzan urak hartutako zorrari buruzko informazioa), 4802/2017 espedientea (Zaldibarko Udalaren eskumeneko San Lorentzoko lur bati buruzko informazioa), 4960/2017 espedientea (Ermuko pediatria-zerbitzuei buruzko txostena, Osakidetzak aztertu beharrekoa) eta 5043/2017 espedientea (Ermuko Udaleko Hiri Arloak tratatutako Baldespinako Markesaren etxebizitza-zatiketa-aren ondoriozko arriskuaren ebaluazioa).

Beraz, Herritarren Partaidetzarako eta Gardentasunerako Zerbitzuak informazio publikoa eskuratzeko **82 espediente** izapidetu ditu guztira.

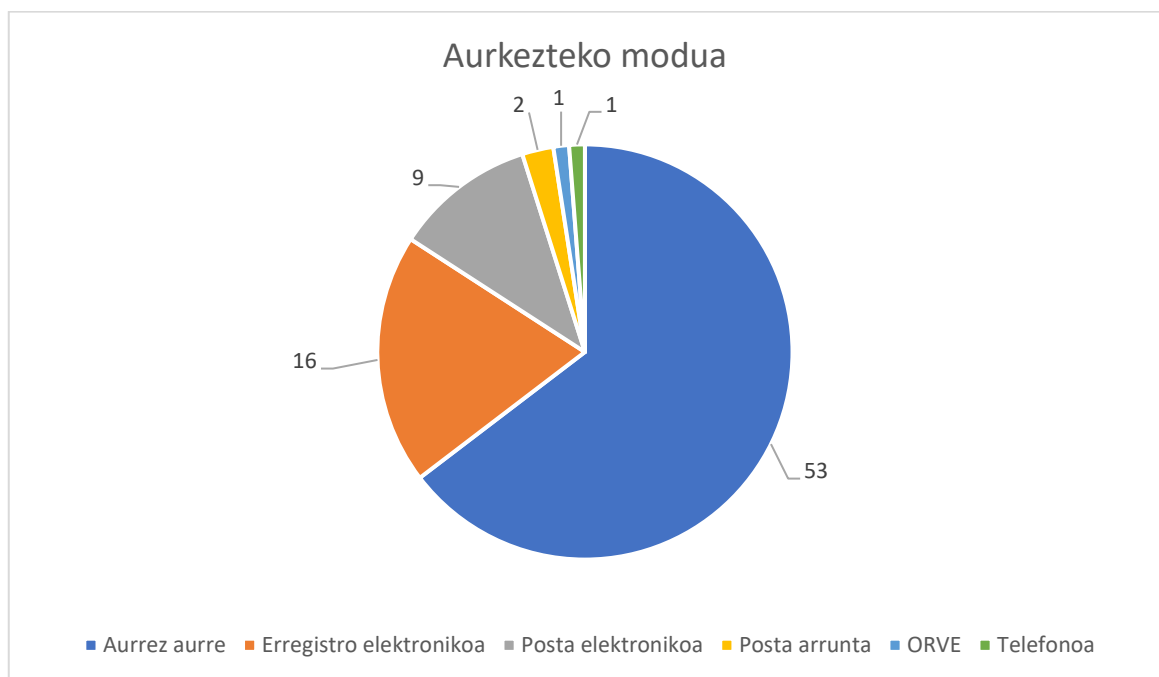
Datu horiek aurreko ekitaldikoekin (2016) alderatuz gero, igoera nabarmena ikusten da: 30, eta 82. Izan ere, herritarrak gero eta gehiago ohitzen ari dira udal-izapide horretara, eta bide hori gehiago erabiltzen dute informazio publikoa lortzeko.

3. Eskaeren aurkezpena

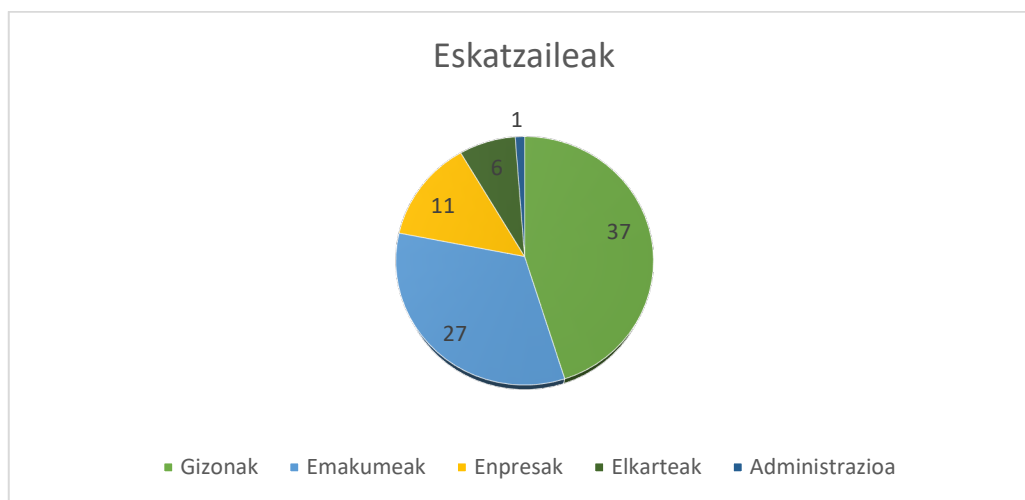
Herritarrek eskura dituzten kanalen bidez egin ditzakete informazio-eskaerak: posta arrunta, posta elektronikoa, erregistro elektronikoa eta aurrez aurre Abiapunturen bulegoetan. Gainera, duela hilabete batzuetatik hona, Ermuko Udala ORVE plataforman erregistratuta

dago, hau da, herritarrek aurkezten dituzten dokumentuak digitalizatzeko eta berehala helmugara elektronikoki bidaltzeko aukera ematen duen Erregistro Bulego Birtualean, haien kokapen geografikoa edo administrazio eskudunaren maila edozein dela ere.

2017an, eskaera gehienak aurrez aurre bete dira Abiapuntun (53); bigarren biderik ohikoena erregistro elektronikoa izan da (16), eta ondoren posta elektronikoa (9). Gainerako eskaerak postaz (2) eta ORVEren bidez (1) jaso dira, baina telefono bidezko kontsulta bat ere egin da (Ermuan eskainitako hileta-zerbitzuei buruzko informazioa, espediente gisa erregistratu gabe).



Eskatzailearen sexuari dagokionez, 37 gizonek eta 27 emakumek erabili dute informazio publikoa eskuratzeko eskubidea. Gainera, hamaika enpresa pribatuk, sei komunitate edo tokiko elkartek eta administrazio publiko batek ere informazioa eskatu diote Ermuko Udalari.



Bestalde, munduko edozein tokitako edonork balia dezake informazio publikoa eskuratzeko eskubidea. Jakina, Ermuko Udalak erantzundako eskaera gehienak bertako bizilagunenak dira: zehazki, 82 eskaeretatik 67 (% 82). Baina Eibartik (7), Bilbotik (2), Durangotik (1), Sopelatik (1), Sestaotik (1), Deriotik (1), Gasteiztik (1) eta Oviedotik (1) ere iritsi dira eskaerak.

4. Eskaerak arloka

82 eskaera horietan eskatu den informazio motari erreparatuz gero, herritarren intereseko gaiak askotarikoak direla ikusiko dugu. Herritarren Partaidetzarako eta Gardentasunerako Zerbitzua arduratzen da informazio-eskaerak balioesteaz eta eskaerak erakundeko arloetara helarazteaz, gaiaren arabera, espediente bakoitzaren administrazio-izapidetzeaz arduratzen diren pertsonak eskatzen zaigun informazioa kudea dezaten eta herritarren galderei erantzuteko beharrezko dokumentazioa eman dezaten.

Zentzu honetan, bigarren urtez jarraian, Ermuko Udalari gehien eskatu zaizkion gaiak Hiri Arloak landu ditu, zehazkiago Hirigintza Plangintza eta Kudeaketa (27) eta Hirigintza Diziplina (26) sailetan. Izan ere, 2017an eragin berezia izan dute udalerriko etxebizitzaren edo eraikinen planoen kontsultek eta eraikuntza-proiektuek, egiten ari diren Eraikinen Ikuskapen Teknikoen ondorioz.

Taula honetan, 82 eskabide ageri dira, arloka edo zerbitzuka sailkatuta:

Arloa edo zerbitzua	Eskaera kopurua
Hirigintzako Plangintza eta Kudeaketa	27
Hirigintzako Diziplina	26
Hiritarren Segurtasuna	10

Abiapuntu	6
Diru-bilketa	3
Udal Obrak eta Zerbitzuak	2
Komunikazioa-Gardentasuna	2
Zergen Kudeaketa	1
Euskara	1
Idazkaritza	1
Ingurumena	1
Berdintasuna	1
Normalizazioa eta Informatika	1

Nabarmentzekoa da 2017ko ekitaldian garrantzi berezia izan dutela arkitekturako hainbat estudiok eraikinen planoak eskatu izanak; izan ere, EITak (Eraikinen Ikuskapen Teknikoa) egiten ari dira 50 urte edo gehiagoko antzintasuna duten instalazioetan. Beraz, ez da harritzekoa sailak jasotako informazio-eskaera askok EITekin zerikusia izatea.

Halaber, azpimarratu behar da orain arte ez direla bi eskaera berdin jaso; hau da, izapidetu den informazio-eskaera bakoitzak gai edo xehetasun desberdinak izan ditu. Hori dela eta, gaur egun udal webguneak oraindik ez du informazio eskatuagoko atalik, ez baita eskaerarik errepikatu.

5. Erantzuteko epeak

Informazio publikoa eskuratzeko eskaera-espeditenteak izapidetzeko 30 eguneko legezko epea dago herritarren kontsultei erantzuteko. Egia da eskaera batzuek denbora gehiago behar dutela informazioa behar bezala eta osorik eskaini ahal izateko, baina helburu nagusia ezarritako epeak betetzea da.

Ermuko Udaleko Herritarren Partaidetza eta Gardentasun Zerbitzuak jaso dituen 82 herritarren eskaeretatik 81ek jaso dute udal arloen erantzuna: guztien % 98,7k.

Gaur egun ebazpenik jaso ez duen eskaera bakarra Emakumeen eta Gizonen Berdintasunerako Udal Ordenantzari buruzkoa da (5021/2017 espeditentea), egiten ari direlako eta oraindik ezin delako eskaini.

Ebazpenak aldekoak izan dira eskaerei erantzun zaien 81 aldietatik 80tan, eta informazioa eskatu duten pertsonak, posta bidez edo bitarteko elektronikoen bidez, eskatutako dokumentazioa jaso dute.

Ebazpena ezezkoa izan den kasu bakarra honako hau izan da:

- 2975/2017 espedientea: J.M.M.C.ren bizileku-ziurtagiriaren kontsulta. Kasu honetan, eskaera ukatu egin da, Datuak Babesteko Lege Organikoa urratzen baitu hirugarrenen datu pertsonalak eskatzean, haien berariazko baimenik gabe.

Epeei dagokienez, erantzuteko batez besteko denbora 15,3 egunekoa izan da 2017an, eta zifra horrek, 2016ko batez besteko 29,3 egunekin alderatuta, agerian uzten du zerbitzua hobetu egin dela alderdi horretan, baina ez gaitu salbuesten egunez egun lan egitetik, herritarrei ahalik eta denbora laburrenean zerbitzu eraginkorra eskaintzeko.

6. Asebetetze inkesta

2017ko ekitaldiko berrikuntzetako bat, aurreko urteekin alderatuta, erabiltzaileentzako gogobetetze-inkesta bat abian jartzea da. Eskaera bakoitzaren jakinarazpenekin eta erantzunekin batera, interesdunek inkesta bat jaso dute, online zein paperean, emandako zerbitzua baloratu ahal izateko.

Inkesta anonimoa da; sexua eta adina baino ez dira ematen. Gainera, 1etik 10era baloratzeko galdera batzuek eta mota guztietako iradokizunak jasotzeko galdera ireki batek osatzen dute.

Ebaluazio-sistema hori 2017ko otsailetik dago martxan, eta urte bereko abendura arte 7 erantzun jaso dira. 25 eta 55 urte bitarteko 4 gizonak eta 3 emakumeak erantzun diete proposatutako sei atalei, eta horietako batek ere iruzkin irekia utzi nahi izan du.

Hauek dira baloratu beharreko alderdiak eta horietako bakoitzaren batez besteko puntuazioak (1etik 10era, asebetetze txikienetik handienera):

1. *Eskaerak aurkezteko dauden bideak nahikoak dira: 7,5/10*
2. *Izapidetzan jarraitu beharreko pausoak argiak eta errazak dira: 8,8/10*
3. *Eskaera erantzuteko epea egokia da: 8,3/10*
4. *Emandako erantzuna eskatutako informazioari egokitzen zaio: 5,5/10*
5. *Zerbitzuaren balorazio orokorra: 6,8/10*
6. *Beste erakunde publikoekin alderatuta, balorazioa: 7/10*

Bestalde, pertsona batek honako hau adierazi du iruzkinak eta iradokizunak egiteko erantzun irekiaren laukian:

Iruditzen zait eskatutako informazioa ahalik eta ondoen emateko behar den denbora eskaini gabe erantzuten zaiola, epeak betetzeko bakarrik.

Beraz, zerbitzuak gaitutakoa gaitzen duten balorazioak lortzen baditu ere, argi dago herritarrei emandako erantzunen kalitatea gehiago zaindu behar dugula.

Bestalde, gogobetetze-inkesta oso tresna baliagarria da zerbitzu hori nola ematen dugun ebaluatzeko eta herritarren beharrak hobetu eta ase ahal izateko sakonago zein alderditan lan egin behar dugun jakiteko.