

INFORMAZIO PUBLIKOA  
ESKURATZEKO  
ESKUBIDEAREN  
EGIKARITZA

—  
2019KO MEMORIA

## Aurkibidea

1. Sarrera	2
2. Eskaera kopurua eta kontsultatutako gaiak	2
3. Eskaerak arloka	5
4. Eskaeren izapidetze egoera eta erantzun-epeak	6
5. Eskaerak egiteko eta erantzunak jasotzeko bideak	7
6. Eskaeren hizkuntza	9
7. Eskatzaileei buruz	9
8. Zerbitzuaren ebaluazioa	10
9. Ondorioak	11

### 1. Sarrera

Herritarrek 2019ko ekitaldian informazio publikoa eskuratzeko egindako eskaeretatik jasotako datuak aurkeztea da dokumentu honen xedea.

Horretarako, 2019ko urtarrilaren 1etik urte bereko abenduaren 31ra bitartean erregistratutako eskaera guztiak hartu dira kontuan, jatorria eta modalitatea edozein izanda ere.

### 2. Eskaera kopurua eta kontsultatutako gaiak

Ermuko Udalak informazio publikoa eskuratzeko **63 eskaera** jaso ditu 2019. urtean. Kontsulta-eremuak edo eskatutako gaiak honako hauek izan dira:

Espediente zkia	Eskatutako informazioa
117/2019	Ostalaritza lokal bateko planoak
124/2019	Geltokiko nasan erori izanari buruzko Udaltzaingoaren txostena
229/2019	Udaltzaingoaren txosten baten eskaera
230/2019	Udaltzaingoaren 2018ko txosten baten eskaera
376/2019	Goienkaleko eraikin bateko planoak

425/2019	Anaitasuna Ikastolako ikasleen inguruko azken 25 urteetako datu estatistikoak
451/2019	2018an eta 2019an Udalera egindako deien zerrenda
523/2019	Balerio eta San Pelaio plazen planoak
540/2019	Izelaietako eraikin bateko planoak
569/2019	Enpresa baten jarduera lizentziaren inguruko informazioa
695/2019	2019ko urtarrileko biztanle-eroldaren inguruko datuak
770/2019	Ongaraiko lokal batek dituen zorren inguruko informazioa
775/2019	Monte Hermosoko etxebizitza bateko planoak
777/2019	Goienkaleko eraikin bateko planoak
834/2019	Goienkaleko eraikin bateko planoak
835/2019	Herriko taberna bateko planoak
1432/2019	Goienkaleko eraikin batean igogailua instalatzeko espedientearen kontsulta
1434/2019	Ostalaritzako ordutegi berezien urteko dekretuari buruzko informazioa
1481/2019	Gipuzkoa Etorbideko eraikin baten atzeko lurren inguruko informazioa
1491/2019	Ostalaritza lokal bateko mugatzailearen datuen emaitzak
1549/2019	Desjabetzeen planoen kopia
2069/2019	Aldundiaren udalekuetan parte hartzen duten adingabeen datuen egiaztapena
2438/2019	VI. Mendeurrena kaleko eraikin baten fatxadako planoak
2899/2019	Betiondo inguruan euri- eta hondakin-uren ebakuazioa egiteari buruzko informazioa
3010/2019	Etxebizitza aldaketa kudeatzeko, Udalaren kontaktu datuak
3117/2019	Patakonia Zeharbideko ibi baten inguruko datuak

3127/2019	Eraikuntza-eremu bat birpartzelatzeko proiektuaren kopia
3158/2019	Ostalaritza lokal baten titularitatearen inguruko informazioa
3209/2019	Aldapako lokal bat etxebizitza izateko erabilera aldaketa ziurtagiria
3323/2019	Okin Zuriko garaje baten egungo balioa
3324/2019	San Pelaioko eraikin bateko etxebizitzaren planoak
3365/2019	Lokal batean erroldatuta dauden pertsonen inguruko informazioa
3624/2019	Okin Zuriko garaje plaza baten balioaren kalkulua
3667/2019	Ostalaritza lokal baten soinu neurketen txostena
3675/2019	Baldespina Markesa kaleko eraikin bateko planoak
4045/2019	Birpartzelatze proiektu baten kopia
4090/2019	2019/06/06ko jazoera baten atestatu zenbakia
4097/2019	Iparragirre kaleko eraikin baten lizentzia, proiektua eta lehen erabilera ziurtagiria, patologiei buruzko peritu txostena idazteko
4223/2019	Diputazio kaleko eraikin batean egiten ari diren obren inguruko informazioa
4537/2019	3099/2016 espedientearen inguruko erreklamazioa
5325/2019	Ermuan bizi den senitarteko baten inguruko informazioa
5384/2019	Birpartzelatze proiektu baten kopia
5487/2019	Goienkaleko ezpondan egiten ari diren lanen eta ikerketen inguruko informazioa
5507/2019	Zubiaurre kalearen atzeko aldeko eraikin batean egiten ari diren obren inguruko informazioa
6041/2019	3805/2018 espedientearen kopia
6043/2019	Ostalaritza lokal baten soinu mugatzailearen neurketen txostena
6044/2019	3808/2018 espedientearen kopia
6151/2019	Etxeko uraren zorren inguruko datuak
6192/2019	1496/2018 zigor espedientearen kopia

6232/2019	Santa Ana 1 kaleko eraikin baten proiektuaren kontsulta
6269/2019	Udalean bitarteko funtzionario diren pertsonen inguruko informazioa
6295/2019	Herriko kultur zentro bati ezarritako kexen datuak
6447/2019	Enplegu eta berdintasun teknikari postuaren monografia
6660/2019	3323/2019 espedientean eskainitako datua lortzeko erabilitako formulari buruzko informazioa
6689/2019	Apustu eta jokuetarako lokalen inguruko kontsulta
6825/2019	OHZ ordaintzen duen higiezinaren inguruko informazioa
6859/2019	Herriko kultur zentro bati ezarritako kexen datuak
7232/2019	Gizarte-eroldaren inguruko informazioa
7300/2019	Izelaietako lokal baten jabearen inguruko informazioa
7419/2019	Ondare erreklamazioen 4415/2019 espedientearen inguruko kontsulta
7574/2019	Ostalaritza lokal baten jarduerari buruzko informazioa
7736/2019	Aldapa Norte eraikuntza proiektuaren kopia
7783/2019	Okindegi jarduera duen lokal baten inguruko informazioa

*Oharra: dokumentu honetan behar bezala tratatu dira datu pertsonalak identifikatzea edo datu pertsonaletara lotzea ahalbidetzen duen informazioa duten eskaerak, pertsonak beren datuak babesteko duten eskubidea bermatzeko. Horregatik, lerro hauen gainean dagoen taulan, informazioa modu despertsonalizatuan erakusten da.*

### **3. Eskaerak arloka**

Herritarrek Udalari kontsultak egiteko orduan dituzten interesak askotarikoak direla erakutsi dute, aurreko puntuan erakusten den taulan ikus daitekeen bezala.

Hala ere, aurreko ekitaldietan ikusitako joerari eutsi zaio, eta gehien eskatu den informazioa **hirigintza alorrekoa** da oraingoan ere: planoak, eraikuntza-proiektuak, lizentziak, lokalak eta abar.

Herritarren Partaidetza eta Gardentasun Saila arduratzen da informazioa eskuratzeko eskaerak jasotzeaz, horien edukia aztertzeaz eta eskaera dagokion arlori bideratzeaz, interesdunari ahalik eta erantzunik egokiena eman diezaion. 2019. urtean, jasotako 63 eskaerak honela banatu dira udal-arloen artean:

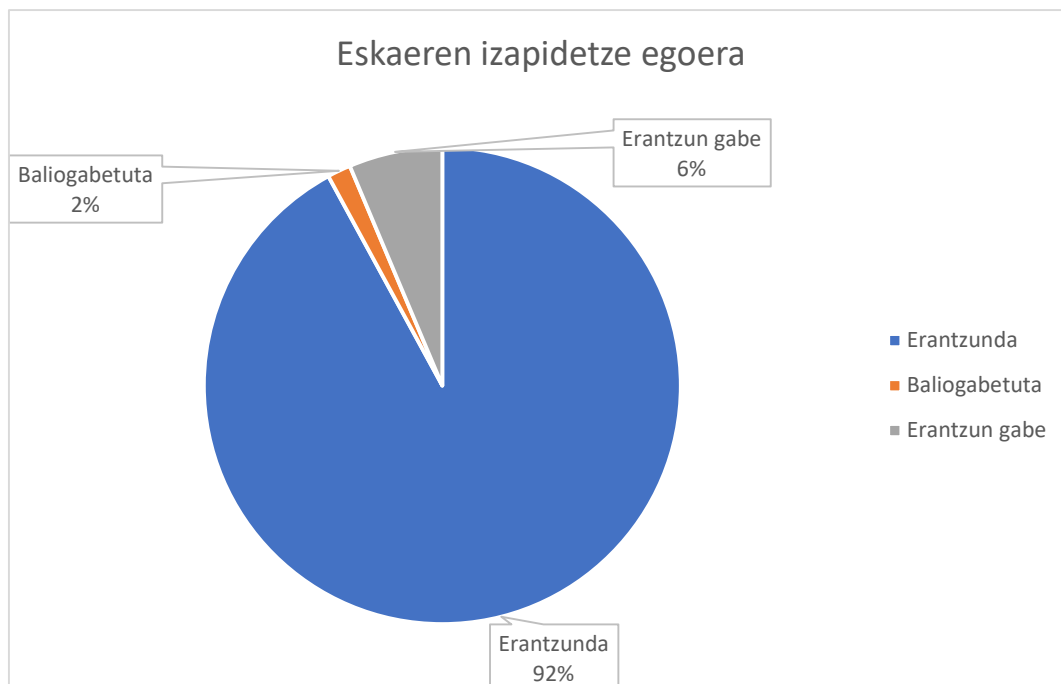
<b>Alorra edo saila</b>	<b>Jasotako eskaera kopurua</b>
Abiapuntu	6
Hirigintzako Diziplina	13
Obrak eta Udal Zerbitzuak	2
Hiritarren Partaidetza eta Gardentasuna	3
Giza Baliabideak	2
Hirigintzako Plangintza eta Kudeaketa	24
Diru-Bilketa	2
Hiritarren Segurtasuna	9
Gizarte Zerbitzuak	1
Diruzaintza	1

#### **4. Eskaeren izapidetze egoera eta erantzun-epeak**

Ermuko Udala herritarren aldetik jasotzen dituen eskaera guztiei erantzuna ematen saiatzen da. 2020ko martxoaren 1ean egindako analisiaren arabera, erakundeak aurreko urtean erregistratu dituen 63 eskaeretatik **58 erantzun dira**, eta 4 erantzun ofizialik gabe daude oraindik.

Bestalde, eskaera bat ez da izapidetzeko onartu eta baliogabetu egin da, nabarmen errepikakorra delako; izan ere, interesdun berberari aldeztu aurretik erantzun zitzaion eta eskatutako informazioa jada eman zitzaion.

Alde grafikoari dagokionez, honela geratuko litzateke eskaeren egoera, 2020ko martxoaren 1ean:



**Erantzuteko denborari** dagokionez, Administrazio Publikoak legez hilabeteko epea du herritarrei erantzun bat eskaintzeko; epe hori igaro ondoren, erantzunik eman ez bada, kontsulta ezetsizat joko da. Azpimarratzekoa da, informazioa lortzea zaila denean edo bilketa lan handia behar denean, Udalak hilabete bat gehiagoko epea izan dezakeela erantzuna emateko, interesdunari egoeraren berri eman ondoren.

2019. urtean, Ermuko Udalak erantzuteko batez besteko denbora **14,10 egunekoa** izan da. Ehunekoetan emanda, kontsulten %85 legezko hilabeteko epean ebatzi dira.

## 5. Eskaerak egiteko eta erantzunak jasotzeko bideak

Erakundeak hainbat bide eskaintzen ditu informazio publikoa eskuratzeko eskaerak egin ahal izateko. Oro har, eskaera-fitxa bat bete behar da datu pertsonalekin, harremanetan jartzeko modu batekin eta lortu nahi diren datuen xehetasunekin. Ez da beharrezkoa eskaera arrazoitzea, ezta informazioa

zertarako eskatzen den adieraztea ere, eta dokumentua hainbat modutan entregatu daiteke:

- Aurrez aurre: Abiapuntu bulegoan, astelehenetik ostiralera 08:00etatik 15:00etara. Eskatera-orria bertan eskuratu, bete eta entregatu daiteke.
- Posta elektronikoz: eskaera-orria behar bezala beteta [abiapuntu@udalermua.net](mailto:abiapuntu@udalermua.net) helbide elektronikora bidaliz. Udaleko beste arlo batzuetara ere bidali daiteke mezua, baina helbide elektronikoko hori erabiltzea gomendatzen da, Abiapuntuko langileak arduratzen baitira eskaerei erregistroa emateaz eta informazioa eskuratzeko espedientea abian jartzeaz: bertan zentralizatzen da prozesuaren hasiera. [Eskatera burutzeko fitxa](#) udalaren webgunearen bidez deskarga daiteke.
- Egoitza elektronikoen bitartez: erregistro telematikoak eguneko 24 orduetan, urteko 365 egunetan, dokumentuak aurkezteko aukera ematen du. Egoitzan identifikatzeko eta izapide ezberdinak burutu ahal izateko, ziurtagiri digitala izan behar da. Behin erregistroan sartuta, bertan osatu daiteke [informazio publikoa eskuratzeko eskaera](#).
- ORVEren bitartez: ORVE Administrazio Publiko guztiei eskaintzen zaien administrazio elektronikoko zerbitzua da hodeian. Horrek herritarrek erregistro-bulegoetan aurkezten dituzten dokumentuak digitalizatzeko eta helmuga duten helbideetara elektronikoki bidaltzeko aukera ahalbidetzen du. Ermuko Udala izan da zerbitzu hori erabili duen lehen toki-erakundeetako bat, eta, beraz, herritarrek edozein bulegotan entregatu dezakete eskaera, eta udalak berehalakoan jasotzen du jakinarazpena.
- Posta arruntez: ohiko posta zerbitzua erabiliz ere egin daitezke kontsultak. Horretarako, Abiapuntu - Komentukua kalea 3, 48260 Ermua, Bizkaia helbidera bidali beharko da gutuna. Eskatera-fitxa erabiltzea gomendatzen da; [Udalaren webgunearen bidez deskarga daiteke](#).

2019. urtean, informazioa eskuratzeko biderik erabiliena **aurrez aurrekoa** izan da, 43 kontsulta jaso baitziren Abiapuntun, bulegora bertaratutako herritarren eskutik. Erregistro elektronikoa indarra hartzen ari da erabiltzaileen artean, eta



gehien erabiltzen den bigarren bidea bihurtu da, 13 sarbiderekin. Azkenik, 7 pertsonak aukeratu dute posta elektronikoa erabiltzea kontsultak egiteko.

Bestalde, eskaera egiten duen orok Udalaren erantzuna jasotzeko nahiago duen modalitatea ere aukera dezake. Hala, eskaeretan zehaztutako argibideei jarraituz, gehienak **posta elektronikoz** erantzun dira: 32 guztira. 12 interesdunek posta arruntez jaso dute erantzuna, eta beste 8k, berriz, erregistro telematikoaren bidez, Ermuko Udalaren Egoitza Elektronikoaren bidez, alegia. Azkenik, 6 pertsona joan dira udaletxera bertara, eskatutako informazioa formatu fisikoan baino ezin baitzen kontsultatu.

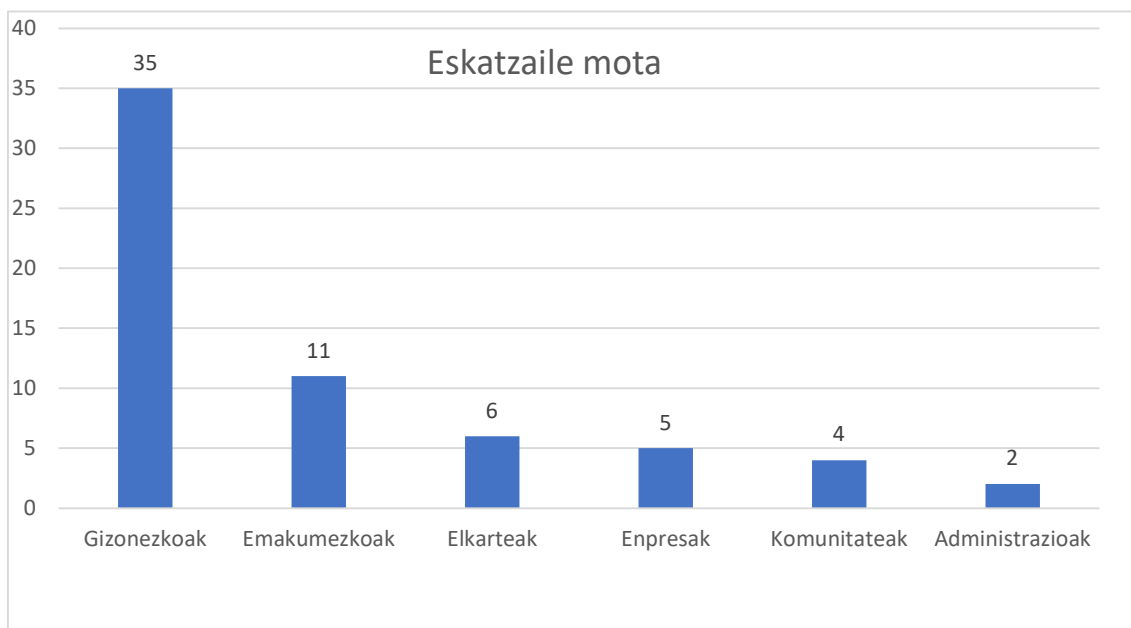
## 6. Eskaeren hizkuntza

Gardentasunari, Informazio Publikoa eskuratzeko bideari eta Gobernu Onari buruzko abenduaren 9ko 19/2013 Legeak ezartzen duenez, ebazteko ardura duen administrazio publikoa dagoen lurraldeko edozein hizkuntza ofizialetan egin daitezke informazio-eskaerak. 2019. urtean, erregistratutako eskaeren ia% 100 **gaztelaniaz** izan dira (63tik 59). Euskara hutsezko bi eskaera jaso ditu erakundeak, eta beste bi eskaera elebidunak izan dira.

## 7. Eskatzaileei buruz

Eskatzaileari buruzko datu estatistikoei dagokienez, komeni da gogoraraztea informazioa eska daitekeela, bai pertsona fisiko indibidual gisa, baita elkarte edo erakunde bateko ordezkari gisa ere. Azken kasu horretan, datuak jasotzerakoan, taldearen profilari eustea erabaki da, ordezkariaren sexua kontuan izan gabe.

Beraz, bereizketa horri erreparatuz gero, ikusten da Ermuko Udalari informazioa eskatu dioten gehienak **gizonezkoak** direla (35). Grafikoki azalduta, honela geratuko litzateke:



## 8. Zerbitzuaren ebaluazioa

2017az geroztik, Ermuko Udalak informazio publikoa eskuratzeko zerbitzuaren gogobetetze-inkesta du abian. Hala, erakundearen eskaera bat erregistratzen duen pertsona bakoitzak, erantzunari dagokion jakinarazpenarekin batera, galdetegi bat jasotzen du – paperean edo elektronikoki, sarbide-modalitatearen arabera –, kanalei, izapideei edo emandako erantzunari buruzko galderekin.

2019. urtean, 4 pertsonak soilik bete dituzte gogobetetze-inkestak, eta honako puntuazio hauekin islatu dituzte beren iritziak (0tik 10era):

- Eskaerak aurkezteko eskaintzen diren bideak nahikoak dira: 6
- Izapidetzean jarraitu beharreko pausoak argiak eta errazak dira: 6
- Erantzuteko epea egokia da: 5,25
- Emandako erantzuna eskaeran zehaztutakoarekin bat dator: 5,5

Zerbitzuak 10etik 6ko balorazio orokorra jaso du, eta alor horretan beste erakunde publikoek egiten duten lanarekin alderatuta, 7,33ko puntuazioa eman digute inkestatutako pertsonak.

Bestalde, erantzun eta iradokizun irekien atalean, erabiltzaile batek honakoa zehaztu du: *“Nire ustez gauza batzuetarako ez da beharrezkoa hainbeste izapide betetzea”*.

## 9. Ondorioak

2019an **behera egin du erregistratutako eskaeren kopuruak** aurreko urteekin alderatuta (116 eskaera 2018an eta 82 eskaera 2017an). Horren arrazoa da, neurri batean, aurreko ekitaldietako eskaera gehienak etxebizitzaren planoei buruzkoak zirela, Eraikinen Ikuskapen Teknikoa (EIT) egin ahal izateko. 2019an, mota horretako eskaera asko zuzenean bideratu dira Hiri Alorrean, "Hirigintza-informazioaren eskaera" izapidetza bitartez. Hala, herritarrek, eskaerak jarraitzen duten bidez jabetuta, informazio-iturrira jo dute zuzenean kasu askotan, eta baliozkoa den beste izapidetze-bide bati jarraitu diote.

Azpimarratzekoa da, halaber, orain arte ez direla bi eskaera berdin jaso; hau da, izapidetu den informazio-eskaera bakoitzak xehetasun desberdinak jorratu ditu. Horregatik, gaur egun, Udalaren web orriak ez du oraindik "Gehien eskatutako informazioa" izenpeko atalik, araudiak iradokitzen duen bezala, ez baita eskaerarik errepikatu.

Informaziorako sarbidea eskatzeko moduari dagokionez, ikusten da **egoitza elektronikoen erabilerak gora egin duela** eskaerak bideratzeko eta jakinarazpenak jasotzeko orduan. Herritarrak gero eta ohituago daude baliabide horretara, eta urtetik urtera gehiagok bide hori aukeratzen dute izapidetza egiteko. Hala ere, arreta presentzialak nagusi izaten jarraitzen du, ohiturak indar handiagoa baitu teknologia ororen gainetik, kasu honetan.

Tramitazioari dagokionez, aurreko atalean adierazi den bezala, zerbitzuaren erabiltzaile batek azpimarratu du *"gai batzuek ez dutela hainbeste izapide behar"*. Informazioa eskuratzeko eskaerak izapidetzeko zirkuitua indarrean dagoen legeak zehazten duen moduan konfiguratuta dago, baina komenigarria izan daiteke badaezpada prozedura berrikustea, atalen bat

sinplifikatzeko aukerarik izango ote genukeen egiaztatzeko, araudia betetzeari utzi gabe.

Bestalde, ikusten da, nahiz eta erantzun-denborak hobetzen doazen eta urtero jakinarazpenen batez besteko epeak murrizten ari diren, **oraindik ez dela eskaeren %100a legeek ezartzen duten hilabeteko epean erantzuten** – 19/2013 Legea, abenduaren 9koa, Gardentasunari, Informazioa Eskuratzeko Bideari eta Gobernu Onari buruzkoa; eta 2/2016 Legea, apirilaren 7koa, Euskadiko Toki Erakundeei buruzkoa –.

Beraz, oraindik erronka handia dugu gainditzeko: legezko epearen barruan ebatzitako kontsulten %85 hori areagotzen jarraitzea, %100era iritsi arte. Ez da lan erraza, baina taldean ongi koordinatuta arituz eta Udaleko arlo guztien artean ahalik eta ondoen komunikatuz, lortu ahal izango dugu.

Azkenik, zerbitzuaren beste ahulezietako bat **gogobetetze inkestak** dira, ezbairik gabe. Elementu horren helburua herritarren iritziaren ikuspegi orokorra izatea da, baina egia da oso erantzun gutxi jasotzen ari garela. Guztira 63 eskaeretatik, 4 inkesta baino ez dira osatu; beraz, inola ere ezin dute zerbitzuaren erabiltzaile guztien ikuspegi orokorra islatu.

Ez da berria pertsoneri asko kostatzen zaigula iritzi-galdetegiei erantzutea; horregatik, modu berriak aurkitu behar ditugu ekimen hau bultzatu ahal izateko eta herritarren iritzia jasotzeko. Adibidez, kanal berriak txertatuz, interesdunek beren ikuspuntua eman ahal izan dezaten, hala nola telefono-deiak edo aurrez aurreko inkestak.