

GOBIERNO DE NAVARRA

ECONOMÍA, HACIENDA, INDUSTRIA Y EMPLEO

CULTURA, TURISMO Y RELACIONES INSTITUCIONALES

PRESIDENCIA, JUSTICIA E INTERIOR

EDUCACION

DESARROLLO RURAL, MEDIO AMBIENTE, Y ADMINISTRACIÓN LOCAL

SALUD

POLÍTICAS SOCIALES

FOMENTO

SEGURIDAD Y EMERGENCIAS

## 012 zerbitzuak ia 180.000 dei hartu zituen 2013an

*Askotariko informazioa eskatzeko edo izapideak egiteko deitu zuten; azken hori deien % 38,4 izan zen.*

Viernes, 07 de marzo de 2014

012 telefono bidezko arreta-zerbitzuak Foru Administrazioa eta Nafarroako 180 herri hartzen ditu baitan, eta iaz 179.881 deitako kasuak artatu zituen. Informazioa eskatzeko edo administrazio izapideak gauzatzeko izan ziren.



012-Infocal zerbitzuko teknikariak.

Horien % 64,10 Infocal-en eskaintako zerbitzuekin lotutako deiak ziren (udalari buruzko informazioa, aisialdi-agenda, udaleko izapideak, deialdiak, abisuen kudeaketa, kexak eta iradokizunak, izen-emateak, inkestak, aurretiazko hitzordua etab.). Honako hauek dira 012 zerbitzua gehien erabili duten udalak: Tafalla, Altsasu, Atarrabia, Barañain, Burlata, Antsoain, Uharte, Aranguren, Noain, Bera, Eguesibar, Berriozar, Corella edo Los Arcos.

Deien gainerako % 35,90a informazioa eskatzeko eta Nafarroako Gobernuarekin gestioak egiteko izan ziren. % 4,24 Infonavarrako gaiak izan ziren (laguntzei, bekei, diru-laguntzei, enplegu publikoari, izapideei eta Nafarroako Gobernuak eskaintzen dituen zerbitzuei buruzko izapideak izan ziren) eta gainerako % 31,66 Foru Gobernuko unitateei zegozkien gaiak buruzkoak, batez ere Nafarroako Enplegu Zerbitzuari zegozkionak (% 70), eta, askoz atzerago, ingurumenari (% 10) eta etxebizitzari (% 8) buruzkoak.

Herritarrek 8,56 puntuko balorazio orokorra eman diote zerbitzuari, eta balorazio handiena izan dutenak izen-emateak, aurretiazko hitzordua eta sarreraren salmenta (8,60) eta izapideak (8,57) dira. Inkestan parte hartu duten herritarren % 98k dio gomendagarria dela, eta % 68,7k dei bakarra eginda erantzun egokia lortu duela.

### Egindako izapideak

Izapideak egiteko 69,157 eskaera egin dira, hau da, hartutako deien % 38,4. Horietatik % 57ren helburua izena ematea izan zen (39.656). % 22 administrazio hainbat motako izapideak egiteko izan ziren (errolda, katastroa, bikoiztuak, ordainagiriak, helbideratzeak eta kobrantzak), 15.319 gestio guztira.

Horiez gain, aurretiazko 10.864 hitzordu hartu ziren, 2.553 kasutan sarrerak saldu ziren eta 765 deitan abisuak, kexak eta iradokizunak egin ziren.

Udaletako kirol- eta kultura-jardueretarako (ikastaroak, tailerrak, lasterketak, lehiaketak etab.), jaiekin erlasionatutako jardueretarako (jaietako bazkariak/afariak, inauterietako desfileak etab.), txango eta bidaietarako, haurren kanpamentuetarako izen-emateak izan dira ohikoenak, baita taxi zerbitzuak eskatzeko, sarrerak saltzeko, egur sortak eskatzeko, ibaiak garbitzeko lanetan parte hartzeko, NEZeko enplegu-eskaintzen inguruan galdetzeko, Nafarroako Jauregia bisitatzeko, ozono-mailari buruzko abisuen zerrendan sartzeko eta izokinen goi-eremuetako arrantza-baimenak emateko ere.

Gehien eskatu diren izapideak honako hauek izan dira, hurrenkera honetan: errolda eta katastroko txartel eta ziurtagiriak, Jarduera Ekonomikoen gaineko Zergaren egiaztagiriak, udaleko ordainagirien bikoiztuak, ondasunen egiaztagiriak, izatezko bikoteen egiaztagiriak eta udaleko ordainagirien kobrantza.

Aurretiazko hitzorduen artean, hauekin hartu dira hitzordu gehien: kontsumitzaileen arretarako zerbitzuan eta udaletako teknikariek (arkitektoa, aparejadorea, idazkaria etab.). Udaletako zerbitzu batzuetan eskatu diren hitzorduak ere ohikoak izan dira, esate baterako, Burlatako eta Atarrabiako haur-eskoletako aurrematrikula eta matrikula egiteko, Burlatako hipoteken bitartekaritza-zerbitzuak, Uharteko podologia-zerbitzua, Corellako NEZren bulego mugikorra edo Eguesibarko eta Zizur Nagusiko Familiari atsedean emateko zerbitzua erabiltzeko.

Hartu diren beste ohiko hitzorduetako batzuk laneko elkarrizketak egiteko izan dira, baita NANA egiteko bulego mugikorrarekin eta NASUVINSArekin ere, etxebizitzaren erroldan izena emateko.

Abisuen, kexen eta iradokizunen kapituluan, dei gehienek argiztapenarekin, espazio publikoaren garbiketarekin, galtzaden eta errepideen mantentze-lanekin, animaliekin, parke eta lorategiekin eta udalaren jardun eta antolaketarekin dute zerikusia.

### **Beste datu batzuk**

Astehenetik ostiralera jasotako deien batez bestekoa 789 izan da, eta batez besteko iraupena 1,73 minutu dei bakoitzeko. Horietatik % 97,56 gaztelaniaz egin ziren, % 2,43 euskaraz eta % 0,01 beste hizkuntza batzuetan.

Eskatzen diren zerbitzuen eskaera-kopurua 3.072 izan da (13 eskaera eguneko) eta 2013an egindako irteerako kontaktuak 144.768 izan ziren guztira. Hona hemen datu xehatuak: 133.380 SMS eta 2.837 mezu elektronikoko bidali eta 4.219 telefono-dei egin ziren guztira, 1.235 pertsonak inkestetan parte hartu zuten, 2.796 txio bidali ziren, herritarrei 130 abisu bidali zitzaizkien eta informazio eske bidalitako 171 mezu elektronikoko erantzun ziren. Azkenik, Infonavarraren Facebook-eko horman 1.773 mezu jarri ziren.

Irteerako kontaktu ohikoenek honako hauekin izan dute zerikusia: bilera, osoko bilkura eta batzordeen abisuak bidaltzeko, jardueren hasieraren berri emateko, jardueren etena edo aldaketa jakinarazteko (irakasleen gaixotasunen bat, elurteak eta abar direla eta), langileen kontratazioen eta langileen elkarrizketen berri emateko, eta sareko ikastaroetan parte hartzeko NEZen gakoak bidaltzeko.

Inkestei dagokienez, ohikoenak udaletako jardueri, instalazioei edo zerbitzuei buruzko iritzia jakiteko egiten dira. NEZek egindako ikastaroen, enpresetako praktiken, laguntzen eskaeren eta abarren inguruko inkestak egiten ditu.

### **Informazio-eskaera ohikoenak**

Nafarrek 012 zerbitzuaz baliatuta egiten dituzten galdera ohikoenak udalei (telefono-zenbakiak, helbideak, ordutegia, deialdiak...), izapideak egiteari, zergen epeei, jardueretako izen-emateei, udaletako izapide-eskaerei eta abarrei loturikoak izaten dira.

Enpleguarekin erlasionatutako gaiei buruzko informazio-eskaerak ere askotan egiten dira, bereziki langabe-txartelak zigilatze epeei, enplegu-eskatzaille gisa izena emateko behar diren agiriei, txartelak sarean zigilatzeari, ikastaroari, prestazioak edo Estatuko Enplegu Zerbitzu Publikoaren laguntzak

kobratzeko aurrez hitzordua hartzeko telefono-zenbakiei buruz.

Dei kopuru handi bat udaletako eta Nafarroako Gobernuko kontsumitzaileen arreta-zerbitzuetara egindakoak ere izan ziren.

Nafarroako Gobernuari buruzko informazioa, hau da, telefono-zenbaki, helbide, izapide, sareko izapide (batez ere Ogasunarekin erlacionatutako gaietan), deialdi eta abarren ingurukoa ere ohikoa izaten da herritarrek 012 zerbitzura deitzean egiten dituzten informazio-eskaeretan.

Amaitzeko, azpimarratzekoak dira telefono-zenbakiak, helbideak, NANA edo pasaporteak, Trafikoko Zuzendaritza Nagusian, Gizarte Segurantzaren eta abarretan izapideak egiteko, agendako informazio osoa (ikuskitzak, sarreraren erosteta) eta garraioari buruzko informazioa (lineak, konpainiak etab.) eskatzeko egindako eskaerak.