Noticia publicada en Diario Vasco sección Bidasoa,el martes día 31 de Enero de 2017.

El Ayuntamiento recibió casi cuatro mil avisos, quejas o sugerencias ciudadanas el año pasado

- MANTENIMIENTO, LIMPIEZA VIARIA Y ORDENANZAS FUERON LOS TEMAS MAYORITARIOS DE LAS COMUNICACIONES

- M.A.I.
- IRUN

31 enero 201700:16

El servicio municipal de 'Avisos, quejas y sugerencias' recibió en 2016 un total de 3.904 comunicaciones. Este canal de comunicación se puso en marcha al mismo tiempo que el SAC, hace ya veinte años. El delegado de Participación Ciudadana, Pedro Alegre, explicó que «es una de las puerta de entrada que los iruneses tienen a su disposición para trasladar al ayuntamiento sus avisos, quejas y sugerencias». El uso del servicio de 'Avisos, quejas y sugerencias' registró en 2016 un descenso del 8,6%: en 2015, se recibieron 4.272 comunicaciones. De las 3.904 que se produjeron el año pasado, 1.628 fueron avisos y averías y 2.275 quejas y sugerencias. El número de avisos con destino a entidades externas al ayuntamiento fue de 969. Pedro Alegre señaló que «uno de los aspectos en los que más se trabaja cada año es en los tiempos de respuesta». Así, se ha registrado una mejora en los tiempos medios de respuesta pasando de los 6,69 días de media a los 5,72 días.

El delegado destacó también el incremento de internet como canal de comunicación empleado por los ciudadanos que utilizan este servicio: de los 633 avisos que en 2014 se recibieron por internet, en 2015 se pasó a los 1.137 y el año pasado el dato siguió creciendo hasta situarse en 1.173. No obstante, el teléfono 010, con 2.494 entradas en 2016, sigue siendo el canal más utilizado para trasladar avisos, quejas y sugerencias.

Casi una cuarta parte de las comunicaciones recibidas son para entidades externas al Ayuntamiento

Pedro Alegre explicó que «puede ser que algunos de los temas no sean competencia directa del ayuntamiento, sino de otras administraciones o entidades». Es el caso de la Mancomunidad de Servicios de Txingudi en asuntos relacionados con la limpieza viaria o los residuos urbanos. «Son situaciones en las que realizamos un papel de intermediario para trasladar el aviso a la administración correspondiente».

Entre los temas que más se tratan mediante servicio se encuentran los asuntos relativos a limpieza viaria, que se remiten a Servicios de Txingudi (555 entradas), mantenimiento de parques y jardines (459), ordenanzas municipales (419), y obras en vía pública (228).

Además, el apartado de la web municipal 'Al habla con el alcalde', recibió 156 comunicaciones (39 menos que en 2015) y aunque se trata de un canal para que los ciudadanos le hagan llegar al primer edil cuestiones de diverso tipo que él mismo responde, la mayoría suelen ser sugerencias y avisos.