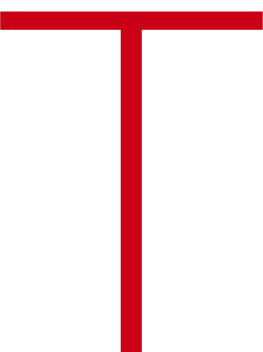




UDAL TELEFONOEK EMATEN DUTEN INFORMAZIOA AZTERTU DUGU ESPAINIAKO 18 HIRITAN, 1.000 DEIREN BITARTEZ

TELEFONOA HARTU DUTENEK TRATU EGOKIA EMAN DIGUTE, DEIEN % 88TAN ASKI IZAN DA BEHIN SAIATZEA TELEFONOA HARTZEKO ETA, BATEZ BESTE, 20 SEGUNDO BEHAR IZAN DITUZTE ERANTZUTEKO

Hiru udal  
telefonotatik batek  
eskas eman du  
informazioa



Telefono bidez ere hurbiltzen zaizkie udalak herritarrei. Duela bi hamarkada hasi ziren udal telefonoak erabiltzen (010 zenbakia izaten dute gehienek), eta gero eta udal gehiagok erabiltzen dute egunetik egunera informazio zerbitzu hori, eta herritarrak ere gero eta gehiago baliatzen dira horietaz: 2007. urtean, adibidez, 10 milioi dei egin zituzten. Kexak aurkezteko eta udal jardueri buruzko zalantzak argitzeko bide egokia da udal telefonoa; erraza, eskuragarria eta garai bateko burokraziarekin zerikusirik ez duena. Zerbitzu horien helburua zein den garbi dago: herritarren bizitza-kalitatea hobetzea eta tokiko erakundeetatik informazio hobe eskuratu ahal izatea. Helburu bera edukita ere, ordea, zerbitzu guztiak ez dute berdin funtzionatzen, eta horixe egiaztatu ahal izan du CONSUMER EROSKI-k 18 hiritan egin duen azterketak. 1.000 dei egin ditugu hiri horietako udal telefonoetara, hango herritarrak izango bagina bezala, eta alde nabarmenak sumatu ditugu batzuetatik besteetara. Telefonoa hartu dutenek, oro har, tratu egokia eman digute, deien % 88tan aski izan da behin saiatzea telefonoa hartzeko eta, batez beste, 20 segundo behar izan dituzte erantzuteko. Dei guztiak prezio bera izan dute: tokiko dei batek balio duena. Zer informazio eman diguten aztertuta, ordea, hiru zerbitzutatik bat eskas ibili dela azpimarratu beharra dago.

Azaroaren 3tik 17a bitarte egin ditugu dei guztiak, gure izenik esan gabe, honako hiri hauetako zerbitzuetara: Bartzelona, Logroño, A Coruña, Gasteiz, Burgos, Bilbo, Iruñea, Donostia, Zaragoza, Valentzia, Valladolid, Madril, Murtzia, Sevilla, Granada, Malaga, Kordoba (herritarrei informazio emateko bulego batekin hitz egin dugu, ez baitaukate udal telefono zerbitzurik) eta Oviedo (telefonogune bakarra dute, eta handik bideratzen dituzte deiak). Hiri bakoitzean, batez beste, 50 dei egin ditugu, Madrilen eta Bartzelonan izan ezik; bi horietan, ehundik gora izan dira.

Berrogeita hamar gairi buruz galdetu diegu telefonoa hartu digutenei. Gai batzuk paper kontuei lotuak izan dira (errola agiria nola egin, erregistro zibilean nola eman izena, zirkulazio kontuei eta udal gai buruzko eginbeharrak nola bideratu edo atzerritik heldu den batek nola eskatu familia hona ekartzea); beste gai batzuek udal informazio jakingarriekin izan dute zerikusia (autobus lineak, gizarte laguntzak, Udalak eskaintzen dituen ikastaroak); eta beste zenbait gai keza eta erreklamazioen ingurukoak izan dira (kale batzuk zikin egon direlako, farolak egunez ere piztuta utzi dituztelako, gauean zaratak entzun izan direlako...). Oso aintzat hartu dugu udal zerbitzu horretako langileek zer-nolako informazioa eman diguten eta zer arreta eskaini diguten, eta horrez gain, kontuan hartu dugu zenbat denbora eduki gaituzten zain telefonoa hartu aurretik, eta zenbat aldiz deitu behar izan dugun haiekin hitz egin ahal izateko. Guk egindako proba praktikoa horien osagarri, udalei berei eskatu diegu



## 010 TELEFONOARI BURUZKO INFORMAZIOA, UDAL BAKOITZAK EMANDAKO DATUEN ARABERA

Hiria	Lanegunetako ordutegia	Asteburuetako ordutegia	Jaiegunetako ordutegia	Zein hizkuntzatan erantzuten duten (gaztelaniaz gain)	Langile kopurua	2007. urtean jaso zuten dei kopurua	Biztanle kopurua (2007ko urtarrilean)*	Deiak biztanleko
A Coruña	08:00etatik 20:00etara	Larunbatetan, 09:00etatik 14:00etara	Ez dago zerbitzurik	Galegoz eta ingelesez	10	568.228	244.388	2,32
Bartzelona	08:00etatik 00:00etara	08:00etatik 00:00etara	08:00etatik 00:00etara	Katalanez, ingelesez eta frantsesez	100 (jaiegunetan, 30)	3.000.000	1.595.110	1,88
Bilbo	08:00etatik 20:00etara	08:00etatik 20:00etara	08:00etatik 20:00etara	Euskaraz	3tik 6ra (jaiegunetan, 3)	342.383	353.168	0,96
Burgos	08:00etatik 20:00etara	Larunbatetan, 10:00etatik 14:00etara	Ez dago zerbitzurik	Gaztelaniaz soilik	4 (larunbatetan, 1)	27.620	174.075	0,15
Donostia	09:00etatik 14:00etara eta 16:00etatik 18:00etara	Ez dago zerbitzurik	Ez dago zerbitzurik	Euskaraz	Goizez 6 eta arratsalde 2	63.000	183.090	0,34
Gasteiz	08:00etatik 20:00etara	Larunbatetan, 08:00etatik 14:00etara	Ez dago zerbitzurik	Euskaraz eta ingelesez	6 (larunbatetan, 2)	326.790	229.484	1,42
Granada	08:30etik 20:30era (20:30etik 08:30era, erantzungailua)	08:30etik 20:30era (erantzungailua, 20:30etik 08:30era)	08:30etik 20:30era (erantzungailua, 20:30etik 08:30era)	Ingelesez, frantsesez eta arabieraz	8 (jaiegunetan, 2)	260.000	236.207	1,10
Iruñea	08:00etatik 19:00etara	Larunbatetan, 09:30etik 13:30era	Ez dago zerbitzurik	Euskaraz, ingelesez eta frantsesez	15 (larunbatetan, 3)	195.000	194.894	1
Kordoba	08:30etik 18:00etara	Ez dago zerbitzurik (erantzungailua, 10:00etatik 14:00etara)	Ez dago zerbitzurik (erantzungailua, 10:00etatik 14:00etara)	Gaztelaniaz soilik	3	Ez daukate datu hori	323.600	Ez daukate datu hori
Logroño	08:00etatik 20:00etara	Larunbatetan, 10:00etatik 14:00etara	Ez dago zerbitzurik	Ingelesez, frantsesez, arabieraz, alemanez eta italieraz	12	123.900	145.866	0,84
Madril	Eguneko 24 orduak	Eguneko 24 orduak	Eguneko 24 orduak	Ingelesez eta frantsesez	241	2.695.589	3.132.463	0,86
Malaga	Eguneko 24 orduak	Eguneko 24 orduak	Eguneko 24 orduak	Gaztelaniaz soilik	5	173.306	561.250	0,30
Murtzia	09:00etatik 18:00etara (ostiralean, 14:00ak arte)	Ez dago zerbitzurik (erantzungailua, eguneko 24 orduetan)	Ez dago zerbitzurik (erantzungailua, eguneko 24 orduetan)	Ingelesez	8	52.059	422.861	0,12
Oviedo	08:00etatik 20:00etara	Ez dago zerbitzurik	Ez dago zerbitzurik	Gaztelaniaz soilik	4	150.000	216.607	0,69
Sevilla	08:00etatik 22:00etara	08:00etatik 22:00etara	08:00etatik 22:00etara	Ingelesez eta frantsesez	11 (jaiegunetan, 5)	600.000	699.145	0,85
Valentzia	08:00etatik 21:00etara	Larunbatetan, 09:00etatik 20:00etara	Ez dago zerbitzurik	Valentzieraz	11 (larunbatetan, 2)	525.170	797.654	0,65
Valladolid	08:00etatik 22:00etara	Larunbatetan, 10:00etatik 14:00etara	Ez dago zerbitzurik	Ingelesez	5	227.570	316.564	0,71
Zaragoza	08:00etatik 20:00etara eta 09:00etatik 21:00etara	Larunbat eta igandeetan, 09:00etatik 21:00etara		Gaztelaniaz soilik (jaiegunetan, 4)	12	410.815	654.390	0,63

\*Biztanle kopuruari buruzko datua Espainiako Estatistika Institutu Nazionalak (INE) emana da, eta 2007ko urtarrilekoa da.

informazioa hainbat gairi buruz: arreta zerbitzuak zein ordutegi duen, zein egunetan eskaintzen duten zerbitzua, zenbat lagun dituzten telefonoa hartzeko, zenbat dei jaso zituzten 2007. urtean, zein hizkuntzatan eskaintzen duten zerbitzua edo arreta. Gehienetan, 08:00etatik 20:00etara erabil daiteke zerbitzu hori, astelehenetik ostiralera (Madrilgoa eta Malagakoa 24 orduz daude erabilgarri, asteke egun guztietan, eta, alde horretatik, besteak baino hobek dira).

Gure txostenaren azken oharretan, aintzat hartu dugu 010 zenbakiko langileek zer-nolako arreta eskaini diguten, eta zerbitzu bakoitzaren funtzionamendu ezaugarriak zein diren, baina, batik bat, arreta bereziz neurtu dugu haiek dei bakoitzean eman diguten informazioa zenbateraino izan den erabilgarria. Emaitzarik onenak Burgosko eta Valladolideko zerbitzuek lortu dituzte ("oso ona"). Bartzelonak, Gasteizek, A Coruña, Bilbok, Granadak, Logroñok, Sevillak eta Zaragozak emaitza "ona" izan dute, eta Madrilekoa, Malagako, Valentziako, Murtziakoa, Iruñeko eta Donostiakoa "onargarria" baino ez da izan. Kordobak eta Oviedok, berriz, ez dute gainditu proba ("hala-holakoa" izan da emaitza).

Informazioaren alderdian agertu dituzte gabezia nagusiak zerbitzuek (hirutik batek), gure teknikariei eman dieten informazio motan. Behar bezalako informazioa eman dieten edo ez egiaztatze, proba praktikoa egin aurretik, gai bakoitzaren inguruan dagoen dokumentazio guztia aztertu dute gure teknikariek, bakoitzean zer eta nola egin behar den jakiteko. Gure teknikariek jakin beharreko guztiak aurrez jakinda, ongi aztertu ahal izan dute telefonotik erantzun dienak datu eta ohar egokiak eman dizkien, xehetasunen bat falta izan ote den edo informazio osatua eman dieten. Oso ontzat jo dugu langileak berak aurreratzea informazioa, eta guk behin eta berriz galdetzen eta eskatzen ibili beharrik ez izatea (hala egin dutenek puntuazio hobea lortu dute arlo honetan). Zerbitzuko langileak gure deia beste sailen batera pasatu badu, gure zalantza han argitu dezaten, puntu gutxiago eman dizkiogu arlo honetan. Guk egindako zenbait galdera erantzutea ez da erraza, hori hala da, eta ulertzekoa da zerbitzu hauetan ez edukitzea informazio guzti-guztia (hori gertatu da, adibidez, galdetu dugunean zer urrats egin behar dituen atzerritar batek bere familia hona ekartzeko).

>

## LINEAK EZ DAUDE GAINEZKA ETA BLOKEATUTA, MADRILEN ETA BARTZELONAN SALBU

Nahi duten informazioa eskuratzea da herritarren helburua, baina denek nahi izaten dute arreta egokia eskaini diezaietela. Zerbitzua kalitate onekoa dela esan ahal izateko, beharrezkoa da lehen saialdia erantzun diezaguten; linea blokeatuta aurkitzea edo gure deiarri ez erantzutea beste norbaitekin ari direlako, hori ezin da maiz gertatu kalitatezko zerbitzu batean. Guk 010 zenbakira egin ditugun 1.000 deietatik, 880tan aski izan da behin deitzea gure deiarri erantzuteko. Eta, gainera, nahiko azkar hartu digute telefonoa: gure teknikariek, batez beste, 18 segundo egin behar izan dute zain. Zerbitzuko langilearekin hizketan hasi aurreko alderdiak aipatu ditugu orain arte, baina solasaldian eskaini diguten tratuari ere erreparatu diogu, eta, oro har, egokia eta atsegina izan dela esan beharra dago.

Madrilen eta Bartzelonan, ordea, denbora dezente egon behar izan dugu zain telefonoa hartu aurretik (31 eta 43 segundo, hurrenez hurren), zerbitzuak gainezka egin duelako zenbaitetan, eta besteetan, berriz, oso gaizki entzun izan delako (zarata handia sumatu izan dugu atzetik, eta telefonistaren hitzak baino gehiago entzun ditugu bulegoko hots eta soinuak). Langileek, gainerakoan, profesionaltasun handia erakutsi dute. Ovidok ere nahiko emaitza kaskarra lortu du arlo honetan; han, telefonogune bakarra dute, eta langileek deia pasatu besterik ez dute egin, gure teknikariek egin dieten galdera entzun ere egin gabe ia.

Burgos eta Valladolideko zerbitzek lortu dute nota onena, eta Kordoba eta Ovidokoek, berriz, kaskarrena

## UDALETXEAN EGIN BEHARREKO PAPEREN BURUZKO INFORMAZIOA

Paperak azkar, txukun eta eroso egin ahal izateko, funtsezkoa da informazio egokia edukitzea eskura. Gure teknikariek hainbat gauzatarako eskatu diete laguntza zerbitzu hauetako lagileei: udalerriaren erroldatzeko, izatezko bikoteen erregistroan izena emateko, autoa aparkatzeko txartela eskuratzeko (ordaindu beharreko lekuetarako edo eremu mugatuetarako), erretiratu txartela eskuratzeko (hiri garraiobideetan merkeago ibili ahal izateko) edo atzerritik familia hona ekarri ahal izateko (atzerritik etorritako baten larruan jarri dira gure teknikariak).

Burgosen, Bartzelonan, A Coruñan, Zaragozan, Bilbon eta Valladoliden informazio osatua eta egokia eman di-



A CORUÑA

→Emitza orokorra: ONA  
→**ONENA:** telefonistak oso atseginak dira, oro har, eta egin ditugun 50 deietan, "oso ona" izan da tratua.  
→**TXARRENA:** informazio gutxi-txo eman digute kexen arloan. Hamar kexatetik lau udaleko beste sail batera bideratu dituzte.



BARTZELONA

→Emitza orokorra: ONA  
→**ONENA:** Jaiegunetan ere bada-bil (beti 08:00etatik 00:00etara). Informazioa ingelesez, frantsesez, katalanez eta gaztelaniaz lor daiteke.  
→**TXARRENA:** Hiru aldiz gutxienez, deitu dugu askotan (% 16), eta, batez beste, 46 segundo eduki gaituzte zain telefonoa hartu aurretik (hiri guztien batez bestekoa 18 segundokoa da). Langileekin hitz egiterakoan, zarata asko entzun izan dira atzetik.



GRANADA

→Emitza orokorra: ONARGARRIA  
→**ONENA:** asteburuetan eta jaiegunetan ere badabil (8:30etik 20:30era). Datuak frantsesez, arabieraz eta gaztelaniaz ematen dituzte. Langileek oso tratua eman digute.  
→**TXARRENA:** udal informazioa galdetzeko edo burokrasia urratsen berri jakiteko egin ditugun deietan, datu gutxi edo oso gutxi eman dizkigute % 30etan.



IRUÑA

→Emitza orokorra: ONARGARRIA  
→**ONENA:** langileek oso arreta ona eskaini diete gure teknikariei, eta hamar deitatik bederatzitan, aski izan da behin deitzea telefonoa hartzeko.  
→**TXARRENA:** guk aztertu ditugun hiru arloetan (paper kontuak, udal informazioa eta kexak), eskas eman digute informazioa. Hamar deitatik bitan, datu gutxi edo oso gutxi eman dizkigute.



MURTZIA

→Emitza orokorra: ONARGARRIA  
→**ONENA:** zerbitzuko langileen tratua "oso ona" izan da.  
→**TXARRENA:** lanegunetan soilik erabil daiteke zerbitzua, 09:00etatik 18:00etara (ostiralera, 14:00etan bukatzen dute). Inork telefonoa hartzen ez duenean, erantzungailu bat agertzen da, eta han biltzen dituzte gure zalantzak eta oharrak.



OVIDEO

→Emitza orokorra: HALA-HOLAKOIA  
→**ONENA:** langileak atseginak izan dira batzuetan, eta eurek erantzun ezin izan dutenean, zein sailekin harremanetan jarri behar duten adierazi diete teknikariei. Hori ez da izan, hala ere, jokabiderik ohikoena.  
→**TXARRENA:** udaletxearen telefonogune nagusitik bideratzen dituzte dei guztiak, bakoitza dagokion sailera.



BILBO

→Emitza orokorra: ONA  
→**ONENA:** zerbitzua lanegunetan, asteburuetan eta jaiegunetan dago erabilgarri (08:00etatik 20:00etara).  
→**TXARRENA:** Bost deitatik batean, tratua kaskarra edo hala-holakoa eman digute.



BURGOS

→Emitza orokorra: OSO ONA  
→**ONENA:** telefonistek tratua bikaina eman diete gure teknikariei, eta informazio xehe eta osatua, oro har.  
→**TXARRENA:** kexetan, beste sail batera pasatu dituzte deiak. Langileek gure teknikariei jakinarazi dietenez, gaur-gaurkoz ez dute herritarren kexarik hartzen zerbitzu horretan, baina etorkizunean egingo dutela baieztatu dute.



DONOSTIA

→Emitza orokorra: ONARGARRIA  
→**ONENA:** zerbitzuko langileek tratua egokia eman digute gehienetan.  
→**TXARRENA:** 010 zerbitzua ez dago erabilgarri asteburuetan eta jaiegunetan. Astelehenetik ostiralera, berriz, 7 orduz soilik dabil.



GASTEIZ

→Emitza orokorra: ONA  
→**ONENA:** langileek oso arreta ona eskaini digute, eta zerbitzu guztien artean, Gasteizko honetan bideratu dituzte ongien gure kexak.  
→**TXARRENA:** igande eta jaiegunetan ez dabil 010 udal zerbitzua, eta larunbatetan, 14:00ak arte soilik.



KORDOBA

→Emitza orokorra: HALA-HOLAKOIA  
→**ONENA:** tratua atsegina eman digute langileek.  
→**TXARRENA:** paper kontu edo udal informazioari buruz argibideak eskatzeko hiru deitatik batean, datu gutxi edo oso gutxi eman dizkigute. Zerbitzua ez dabil asteburuetan eta jaiegunetan (erantzungailua jartzen dute lau orduz), eta gaztelaniaz soilik erantzuten dute.



LOGROÑO

→Emitza orokorra: ONA  
→**ONENA:** hizkuntzei dagokien, zerbitzu hau da guztietan osatua: ingelesez, frantsesez, arabieraz, italiaraz eta alemanez. Gainera, oso arreta ona eskaini digute.  
→**TXARRENA:** jaiegunetan ez dabil zerbitzu hau, eta asteburuetan, larunbatean soilik erabil daiteke, 10:00etatik 14:00etara.



MADRIL

→Emitza orokorra: ONARGARRIA  
→**ONENA:** eguneko 24 orduetan erabil daiteke, lanegun, jai zein asteburu, gaztelaniaz, frantsesez eta ingelesez ere erantzuten dute.  
→**TXARRENA:** sei deietatik batean, informazio gutxi edo oso gutxi eman digute. Batez beste, 31 segundo behar izan dituzte telefonoa hartzeko (18 segundokoa da batez bestekoa).



MALAGA

→Emitza orokorra: ONARGARRIA  
→**ONENA:** 24 orduz dago erabilgarri zerbitzua, bai lanegunetan, bai jaiegunetan eta bai asteburuetan.  
→**TXARRENA:** eginbehar burokratikoren bati buruz galdetzeko deitu dugunean, informazio gutxi edo oso gutxi eman digute.



SEVILLA

→Emitza orokorra: ONARGARRIA  
→**ONENA:** zerbitzu azkarrena: batez beste, 4 segundo behar izan dute gure deiarri erantzuteko. Langileen tratua, gainera, bikaina izan da.  
→**TXARRENA:** oso informazio gutxi eman digute paper kontuei eta udal informazioari buruz galdetu dugunean, eta, gainera, ez da izan bate-re zehatza.



VALENTZIA

→Emitza orokorra: ONARGARRIA  
→**ONENA:** arreta oso egokia izan da. Zerbitzua 08:00etatik 21:00etara erabil daiteke astlehenetik ostiralera; larunbatean, 09:00etatik 20:00etara.  
→**TXARRENA:** paperen batzuk egin nahi izan ditugunean, kexaren bat helarazi edo udal informazioa eskatu, nahiko informazio gutxi eman digute.



VALLADOLID

→Emitza orokorra: OSO ONA  
→**ONENA:** zerbitzu-ordu gehien dituenetako da Valladolideko 010 telefonoa (08:00etatik 22:00etara, ete-nik gabe). Udal informazioa eskatu dugunean, zerbitzu honetan jaso ditugu datu gehien eta informazio onenetakoa.  
→**TXARRENA:** asteburuetan, larunbat goizetan soilik erabil daiteke; igande eta jaiegunetan ez dabil.



ZARAGOZA

→Emitza orokorra: ONA  
→**ONENA:** zerbitzua, oro har, ona da. Gainera, asteburuetan eta jaiegunetan ere erabil daiteke, 09:00etatik 21:00etara.  
→**TXARRENA:** gaztelaniaz soilik erantzuten dute.

## Beste informazio telefono batzuk

Herritarrei informazioa ematen dieten telefonoen artean, 010 zerbitzua izango da ezagunena, baina ez da bakarra. Beste erakunde batzuek ere badituzte antzeko zerbitzuak. Hona hemen aipagarrienak:

**Espainiako Estatuko Administrazio Nagusiak herritarrei arreta eskaintzeko duen telefonoa, 060:** zenbaki honetan, Espainiako Estatuko Administrazio Nagusiak eskaintzen dituen zerbitzuei buruzko informazioa eskuratu daiteke, eta aukera ematen du, gainera, beste administrazioek herritarrei arreta eskaintzeko dituzten telefonoekin lotura egiteko. Honako zerbitzu hauek eskaintzen ditu, besteak beste: lan publikoarekin lotuta dauden guztiak, udal gaien kudeaketari buruzkoak, zergei dagozkienak, diru laguntza eta beken ingurukoak, eta Trafiko Zuzendaritza Nagusiarekin zerikusia dute eginbehar administratiboen gainekoak.

**Autonomia erkidegoen 012 telefonoa:** 010 zerbitzuaren antzekoa eskaintzen du, baina autonomia erkidegoa esparru hartuta. Gobernu autonomoek hainbat arlotan eskaintzen dituzten zerbitzuei buruzko informazioa lor dezakete herritarrek: administrazio arloan, hezkuntzan, lan gaietan, gizarte laguntzetan, etxebizitzaren inguruan... Kexak egiteko eta iradokizunak aurkezteko ere erabil daiteke, eta eginbehar burokratikoak egiteko ere bai.

**Genero indarkeria, 016:** tratu txarrak jasaten dituzten emakumei laguntza emateko telefonoa da, isilpekoa eta doakoa. Gizarte baliabideei eta lege aholkularitzari buruzko informazioa ematen du, urteko 365 egunetan. Zenbaki honetara deitzen dutenek galdetu dezakete zein eskubide dituzten lan arloan, zer gizarte laguntza edo diru laguntza jaso ditzaketen, indarkeria mota honen biktimei zein informazio baliabide dagozkien, zein laguntza jaso dezaketen eta non eskainiko dieten harrera leku bat.

**Adingabearen telefonoa, 900202010:** telefono hau ANAR elkarteak sortu zuen 1994. urtean (Arriskuan dauden Haur eta Nerabeak Laguntzeko Fundazioa da). Doako zerbitzua da, anonimoa eta isilpekoa; psikologoak dituzte gazteei laguntza emateko eta haien gurasoei ere bai. Gurasoen eta seme-alaben arteko harremanak lantzen dituzte, eskola jazarpena, Internetekiko edo esku telefonoekiko mendetasuna...

**Errepideei buruzko informazioa, 900123505:** zenbaki honen bitartez, Espainiako errepideei buruzko informazio eguneratua eskaintzen du Trafiko Zuzendaritza Nagusiak.

**Tokiko erakundeek beste telefono batzuk:** zenbait udalek telefono bereziak jarri dituzte herritarren eskura, gai jakinen inguruko informazioa eta laguntza emateko. Malagan, adibidez, etorkinei lege aholkularitza emateko telefonoa jarri dute; beste telefono batean, parkeen eta eremu berdeen egoerari buruzko iritzia eman dezakete Malagako herritarrek, kexak aurkeztu ditzakete edo eskariak egin.

gute (“oso ona”). Murziako, Gasteizko eta Logroñoeko zerbitzuek ere emaitza ona lortu dute, eta Malagan, Kordoban eta Oviedon, aldiz, oso datu gutxi eman dizkigute, eta, ondorioz, ez dute gainditu proba. Iruñeak eta Madrilek, berriz, emaitza “onargarria” soilik eskuratu dute. Madrilen, hala ere, Kordoban eta Bartzelonan bezala, 010 zerbitzua ez da soilik informazioa eskuratzeko; paperak lortzeko urratsak ere egin daitezke handik, eta herritarrek ez dute beste inora joaten ibili beharrik.

Hiri batetik bestera, aldeak antzeman ditugu langileek eman diguten tratuan. Honako hiri hauetako zerbitzuek atera dute emaitzarik onena: Bartzelona, Burgos, Murztzia, A Coruña, Valentzia, Gasteiz, Logroño, Zaragoza, Granada, Iruñea, Valladolid eta Sevilla (guztiak emaitza “oso ona” izan dute, eta Burgosek, “bikaina”). Beste hiri hauek, berriz, Bilbo, Kordoba, Madril, Donostia, Malaga eta Oviedo, emaitza apalagoa lortu dute, hainbat arrazoiengatik: telefonistek ia ez digute-lako utzi hitz egiten, lehenbailehen moztu nahi izan dutelako edo beste norabait pasatu nahi izan dutelako deia gu gainetik kentzeko, ez direlako izan “oso atsegina”, edo azkarregi eman dituztelako azalpenak, gure teknikariei denborarik eman gabe oharrak hartzeko edo esaten ari zirena ulertzeko. Lehen bost hiriek emaitza “ona” lortu dute, eta Oviedorena “onargarria” izan da.

### HIRI AUTOBUSEN LINEAK ETA UDAL IKASTAROAK

Zerbitzu hauetara jotzen duten herritar askok udalerritari lotuta dauden beste alderdi batzuei buruzko informazioa lortu nahi izaten dute. Horri nola erantzuten dioten ikusteko, gure teknikariek honako hauei buruzko informazioa galdegin dute, besteak beste: ibilbide jakin bat egiten duten autobus lineei buruzkoa (maiztasuna, geltokiak, prezioak, ordutegiak...), gizarte laguntzei buruzkoa (nola lor daitezkeen, zein baldintza bete behar diren, zer dokumentu aurkeztu behar diren, nora jo behar den eta zer urrats egin behar diren, zein epe dauden, nolako laguntza motak ematen dituzten...), edo udal ikastaroen eskaintzari buruzkoa (langabeentzako ikastaroak, informatika ikastaroak, eskulan ikastaroak, eta abar). Dei horietan, batez beste, 16 segundo itxaron behar izan dute teknikariek telefonoa hartzeko (Madrilen lau aldiz deitu behar izan dugu hartuko baziguten).

Beste behin, Burgosko eta Bartzelonako zerbitzuek eman digute informaziorik onena (“oso ona”). Donostian, Gasteizen, Zaragozan, Logroñon, Bilbon, A Coruñan eta Valladoliden informazio “ona” eman digute, eta Kordoban eta Oviedon, beste sail edo erakunde batekin jarri gaituzte harremanetan, erantzunik eman gabe.

Telefonistek, oro har, oso arreta ona eskaini digute 18 hirietan; Bilbo, Iruñea, Valentzia eta Zaragoza izan dira salbuespenak: arreta gutxi erakutsi dute zenbait erantzunetan, eta ez dute jokatu oso atsegin.

### KEXAK AINTZAT HARTZEN DITUZTE

Udal telefono zerbitzua, informazioa lortzeko bitarteko bat ez ezik, kexak aurkezteko bide bat ere bada. Kaleak

edo hiri altzariak zikin daudela, farolek egunez ere piztuta jarraitzen dutela, autoren bat gaizki utzita dagoela, lorategiak zaintzen ez dituztela, gauean zaratak izaten direla... Gisa horretakoak izaten dira zerbitzu hauetara iristen diren kexarik gehienak. Gure teknikariek ere halako kexak aurkeztu dituzte, eta zerbitzuko langileek nola kudeatu dituzten aztertu dute jarraian. Egin ditugun deien erdietan, oharra idatzi dute eta dagokion sailera helaraziko dutela jakinarazi digute. Beste erdietan, berriz, guk geuk zuzenean Poliziari deitzea egokiagoa litzatekeela esan digute, edo, bestela, kexa bakoitza dagokion sailean aurkeztea.

Hiri guztietan antzeman ditugu bi joera horiek, baina Valladoliden, Gasteizen, Logroñon eta Donostian sumatu dugu ahalegin gehien gure kexari erantzun egokia emateko. Han edo hemen oharrak idatzi ez dutenean, beti jakinarazi digute nora jo behar dugun. Langileek beti galdetu digute zer gertatzen den zehazki, noiztik eta zein kaletan.

Burgosen eta Oviedon ez dute kexarik hartzen telefono zenbaki horretan, eta Kordoban erantzungailu bat besterik ez zaigu agertu; gure kexaren berri han uzteko dio, eta udal langileei jakinaraziko dietela gero (larunbat eta igande goizetan ere badabil, probetako bat orduan egin baitugu).

Gure kexei ere egoki eta modu atseginean erantzun diete 010 zerbitzuko langileek. Bilbon eta Oviedon aurkeztu ditugun kexu askotan, ordea, nahiko arreta kaskarra eskaini digute (Murztzian, Madrilen, Bartzelonan, Iruñean eta Donostian ere antzera gertatu zaigu zenbaitetan). //



### UDAL BAKOITZAREN 010 TELEFONOAK LORTU DUEN AZKEN EMAITZA ETA BATEZ BESTEKO EMAITZA (CONSUMER EROSKI-REN ARABERA)

Hiria	Arreta <sup>(1)</sup>	Informazioa <sup>(2)</sup>	010 zerbitzuaren ezaugarriak <sup>(3)</sup>	Batez bestekoa
A Coruña	Oso ona	Ona	Oso ona	Ona
Bartzelona	Ona	Oso ona	Oso ona	Ona
Bilbo	Ona	Ona	Oso ona	Ona
Burgos	Bikaina	Oso ona	Oso ona	Oso ona
Donostia	Oso ona	Ona	Hala-holakoa	Onargarria
Gasteiz	Oso ona	Ona	Oso ona	Ona
Granada	Oso ona	Onargarria	Oso ona	Onargarria
Iruñea	Oso ona	Onargarria	Ona	Onargarria
Kordoba	Oso ona	Hala-holakoa	Txarra	Hala-holakoa
Logroño	Oso ona	Ona	Oso ona	Ona
Madril	Ona	Onargarria	Oso ona	Onargarria
Malaga	Ona	Onargarria	Oso ona	Onargarria
Murztzia	Oso ona	Onargarria	Hala-holakoa	Onargarria
Oviedo	Onargarria	Txarra	Onargarria	Hala-holakoa
Sevilla	Bikaina	Onargarria	Oso ona	Onargarria
Valentzia	Oso ona	Onargarria	Oso ona	Onargarria
Valladolid	Oso ona	Oso ona	Oso ona	Oso ona
Zaragoza	Oso ona	Ona	Oso ona	Ona

(1) **Arreta:** atal honetan aztertu dugu udal bakoitzean zer arreta eskaini diguten hango langileek. Kontuan hartu ditugu: telefonoa hartu aurretik zenbat denbora igaro den, zenbat aldiz deitu behar izan dugun telefonoa hartzeko, telefonoa hartu duenak nolako tratua eman digun, eta haren hitzak zenbateraino izan diren argiak eta ulertzerazak. (2) **Informazioa:** atal honetan neurtu dugu zenbat informazio eman diguten guk egindako galdera bakoitzarentzat (paper kontuei buruzkoak argitzea, kexak egiteko edo gai jakinei buruzko datuak biltzeko). (3) **010 zerbitzuaren ezaugarriak:** azken atal honetan egiaztatu dugu nola funtzionatzen duen hiri bakoitzeko 010 telefonoak, eta ea hori bat datorren udalek emandako informazioarekin. Besteak beste, alderdi hauek hartu ditugu aintzat: zein ordutegi duten, zein egunetan eskaintzen duten zerbitzua eta zein hizkuntzatan erantzuten duten.