EUSKO JAURLARITZA
ENPLEGU ETA GIZARTE
POLITIKETAKO SAILA

GOBIERNO VASCO
DEPARTAMENTO DE EMPLEO Y
POLÍTICAS SOCIALES

RESPUESTA POR ESCRITO A PREGUNTA FORMULADA POR D. BIXEN ITXASO GONZALEZ, PARLAMENTARIO DEL GRUPO "SOCIALISTAS VASCOS-EUSKAL SOZIALISTAK", RELATIVA AL SERVICIO DE RECEPCION/ATENCION AL PUBLICO DE ALOKABIDE. (10/10/05/03/4169-25226)

1. **¿Cuáles son las mejoras o modificaciones que se prevén realizar en el servicio de recepción/atención al público de Alokabide y que justifican un aumento presupuestario del 46% en la cantidad asignada al mismo para el año 2015?**

El aumento presupuestario viene derivado de la necesidad de reforzar el servicio de atención al público, debido en primer lugar, al incremento del volumen de clientes que acuden a las oficinas territoriales de Alokabide; en segundo lugar al aumento del volumen y complejidad de las tareas a realizar en dicho servicio y en tercer lugar, debido a la necesidades de mejorar los tiempos de respuesta reduciendo los tiempos de espera de dichos clientes.

En concreto, ha sido necesario aumentar el número de horas de servicio desde el mes de septiembre del presente año en la recepción de las oficinas de Vitoria-Gasteiz y Bilbao, que se va a mantener hasta la finalización del presente contrato, el 30 de Marzo de 2015, lo cual supone un incremento presupuestario anualizado en torno a un 26% en el 2015 respecto a 2014.

Por otro lado, dado que es necesario licitar un nuevo contrato para su entrada en vigor a partir del 1 de abril de 2.015, es necesario prever en el presupuesto, además del incremento mencionado anteriormente, otro incremento anualizado estimado de un 20% derivado de otra serie de mejoras que se han detectado pero que no han podido ser aplicadas en estos momentos, y que se incluirán en el Pliego de Condiciones correspondiente, en el nuevo contrato, y consecuentemente en el presupuesto del ejercicio 2015.

En Vitoria-Gasteiz, a 22 de Diciembre de 2014

EUSKO JAURLARITZA
GOBIERNO VASCO
ENPLEGU ETA GIZARTE
POLITIKETAKO SAILA
DEPARTAMENTO DE EMPLEO Y
POLÍTICAS SOCIALES
El Consejero

Juan María Aburto Rique
EL CONSEJERO DE EMPLEO Y POLÍTICAS SOCIALES

EUSKO JAURLARITZA GOBIERNO VASCO

ENPLEGU ETA GIZARTE POLITIKETAKO SAILA

DEPARTAMENTO DE EMPLEO Y POLÍTICAS SOCIALES

IDATZIZKO ERANTZUNA. GALDERA BIXEN ITXASO GONZALEZ EUSKAL SOZIALISTAK TALDEKO LEGEBILTZARKIDEAK EGIN DU. GAIA: ALOKABIDEREN JENDAURREKO HARRERA/ARRETA ZERBITZUA.
(10/10/05703/4169-25226)

1. **Zer hobekuntza edo aldaketa egingo dira Alokabideren jendaurreko harrera/arreta zerbitzuan, justifikatzen dutenak %46ko aurrekontu-igoera aurreikustea 1015eko ekitaldirako?**

Indartu egin behar da jendaurreko arreta-zerbitzua; izan ere, batetik, igo egin da Alokabideren lurralde-bulegoetan zerbitzuak eskatzen dituzten bezeroen kopurua; bestetik, zerbitzu horretako lanak gero eta handiagoak eta konplexuagoak dira, eta, azkenik, erantzuteko denborak hobetu behar dira, hau da, murriztu egin behar da bezeroek itxaron behar izaten duten denbora.

Hala, aurtengo irailetik zerbitzu-ordu gehiago eskain ditugu Gasteizko eta Bilboko harrera-bulegoetan, eta ordu kopuru horri eutsi egingo zaio kontratu honen bukaera arte, hau da, 2015eko martxora arte. Horrek 2014ko aurrekontuarekiko ehuneko 26ko igoera eragin du 2015eko aurrekontuan.

Bestalde, beste kontratu bat eskaini behar da, indarrean sar dadin 2015eko apirilaren 1ean, eta, beraz, aurrean aipaturiko aurrekontu-igoeraz gainera, %20ko igoera erantsi behar da; kopuru hori antzemandako hobekuntza-premia batzuei erantzuteko da: ezin izan dira egin une honetan, eta kontratu berriaren baldintza-orrietan jasoko dira, baita, ondorioz, 2015eko aurrekontu-ekitaldian ere.

Vitoria-Gasteiz, 2014ko abenduaren 22a

EUSKO JAURLARITZA GOBIERNO VASCO ENPLEGU ETA GIZARTE POLITIKETAKO SAILA DEPARTAMENTO DE EMPLEO Y POLÍTICAS SOCIALES El Consejero

Juan María Aburto Rique
ENPLEGU ETA GIZARTE POLITIKETAKO SAILBURUA