

TXOSTENA: ZUZENEAN ZERBITZUAREN JARDUNA ABUZTUAN

Bertsioa: 1.0
2010eko abuztua
Herritarrei Arreta Emateko
Zuzendaritza
Zuzenean zerbitzua



Aurkibidea

Agiriaren xedea.....	4
Datu orokorrak (aurrez aurrekoa + telefonoa).....	4
Telefonoaren datuak, guztira	6
Aurrez aurrekoaren datuak, guztira	7



Agiriaren xedea

Agiri honen xedea da Zuzenean herritarrentzako zerbitzuak 2010eko abuztuan zehar egin duen lana aurkeztea.

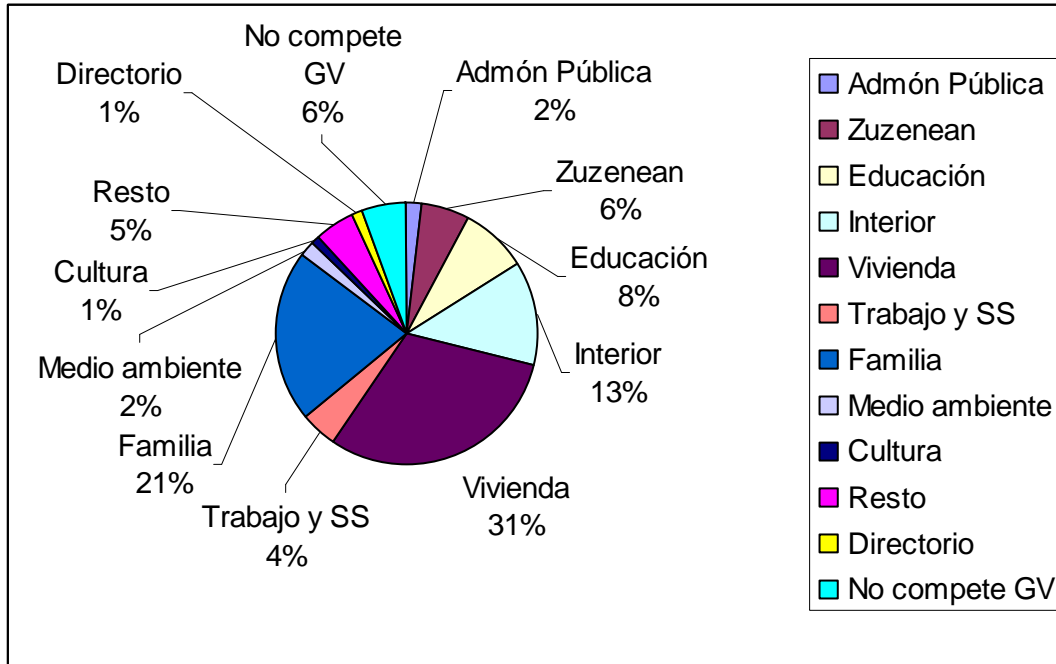
Datu orokorrak (aurrez aurrekoa + telefonoa)

Zuzenean herritarrentzako zerbitzuak **38674 herritarri erantzun** die. Horietatik % 58ri aurrez aurreko laguntza eman zaio, eta gainerakoei telefono bidezkoa.

Herritarren % **14i euskaraz erantzun zaio, eta %86i, berriz, gaztelaniaz.**

Jarraian, zerbitzua erabili duten herritarren kopurua ageri da, antolaketa-unitatearen arabera bereizita. Lan-karga handiena dakarten sailak gorritz nabarmendu ditugu.

Antolaketa-unitatea	Herritarrak	Guztira (%)
Herri Administrazioak	792	%2,04
Justizia	189	%0,49
Zuzenean	2293	%5,91
Hezkuntza	3239	%8,35
Herrizaingoa	4935	%12,72
Etxebizitza	12017	%30,97
Lana eta Gizarte Segurantza	1707	%4,40
Familia	8408	%21,67
Gizarte Gaiak	215	%0,55
Lehendakaritza	51	%0,13
Ogasuna eta Finantzak	235	%0,61
Merkataritza	79	%0,20
Turismoa	59	%0,15
Kontsumoa	156	%0,40
Osasuna	201	%0,52
Industria	199	%0,51
Nekazaritza eta Arrantza	132	%0,34
Garraioa eta Herri Lanak	117	%0,30
Ingurumena	745	%1,92
Lurralde-antolamendua	14	%0,04
Kultura	268	%0,69
Beste batzuk	315	%0,81
Direktorioa	524	%1,35
Ez da Eusko Jaurlaritzaren eskumena	2219	%5,72
Guztira	39109	



Ikusten denez, 4 sailek (Etxebizitza, Familia, Herrizaingoa eta Hezkuntza) lan-kargaren % 70a eragiten dute.



Telefonoaren datuak, guztira

Zuzenean-ek eskaintzen duen telefono bidezko arreta-zerbitzuak (012), guztira, 17.042 dei jaso zituen abuztuan. Horietatik 16316i erantzun zien. Hau da, **jasotako deien % 96ri erantzuteko gai izan zen.**

Herritarren **deien % 90,7 gaztelaniaz** izan zen, eta gainerakoak **(%9,3) euskaraz.**

Zuzenean zerbitzuak erantzun dituen 16316 deietatik, % 92,14 berak ebatzi zituen. Gainerako **1299** deiak **(%7,86)**, berriz, sailetara **bideratu** zituen, teknikari espezializatuek ebatz zitzaten.

Jarraian, honako datu hauek ageri dira, zehaztuta: antolaketa-unitate bakoitzaren dei-kopurua; guztizkoaren aldean zer ehuneko den; sail bakoitzera transferitutako deiak; transferitutako deien ehunekoa dagokion antolaketa-unitatearen deien alderatuta eta unitate bakoitzari dagokion ehunekoa bideratutako dei guztiekin alderatuta

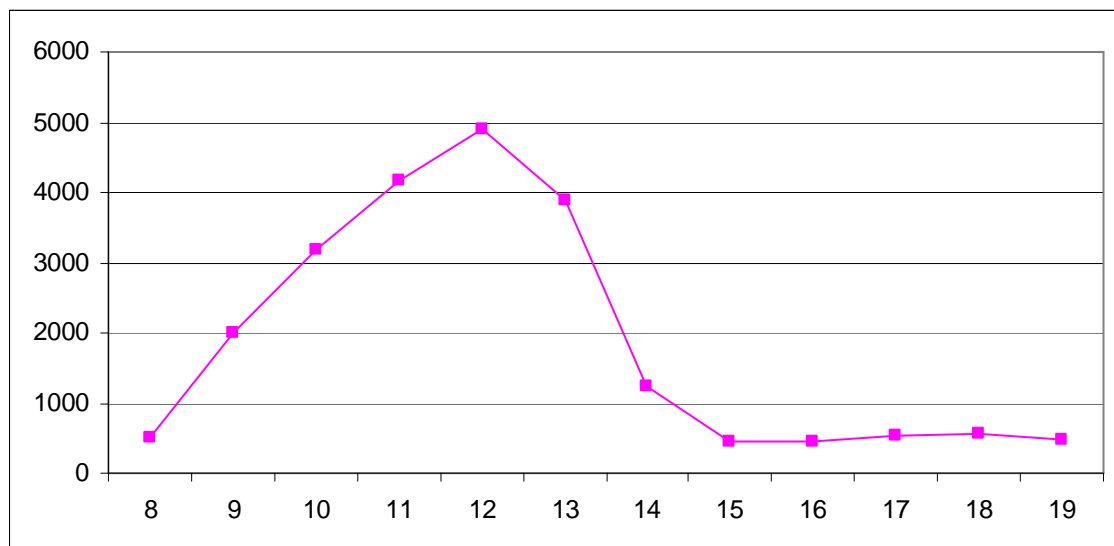
ANTOLAKETA UNIT.	Deiak	% Guztira	Transferituak	Trans % / saila	Trans % / guztira
Herri Administrazioa	248	%1,50	73	%29,44	%5,62
Justizia	170	%1,03	27	%15,88	%2,08
Zuzenean	1871	%11,32	0	%0,00	%0,00
Hezkuntza	1504	%9,10	180	%11,97	%13,86
Herrizaingoa	1924	%11,64	40	%2,08	%3,08
Etxebizitza	3429	%20,74	56	%1,63	%4,31
Lana eta GS	538	%3,25	95	%17,66	%7,31
Familia	2275	%13,76	28	%1,23	%2,16
Gizarte Gaiak	94	%0,57	24	%25,53	%1,85
Lehendakaritza	42	%0,25	18	%42,86	%1,39
Ogasuna eta Finantzak	143	%0,87	0	%0,00	%0,00
Merkataritza	54	%0,33	11	%20,37	%0,85
Turismoa	47	%0,28	24	%51,06	%1,85
Kontsumoa	91	%0,55	12	%13,19	%0,92
Osasuna	188	%1,14	73	%38,83	%5,62
Industria	176	%1,06	77	%43,75	%5,93
Nekazaritza eta Arrantza	109	%0,66	30	%27,52	%2,31
Garraioa eta Herri Lanak	98	%0,59	26	%26,53	%2,00
Ingurumena	717	%4,34	446	%62,20	%34,33
Lurraldearen Antolamendua	11	%0,07	4	%36,36	%0,31
Kultura	172	%1,04	55	%31,98	%4,23
Beste batzuk	313	%1,89	0	%0,00	%0,00
Direktorioa	524	%3,17	0	%0	%0,00
Ez da Eusko Jaurlaritzaren eskumena	1793	%10,85	0	%0,00	%0,00
Guztira	16531		1299	%7,86	

Koadro horretan ikusten denez, Etxebizitza eta Familia dira dei gehien sortzen dituzten antolaketa-unitateak. Bestalde, azpimarragarria da dei nahikotxo jasotzen direla Eusko Jaurlaritzarenak ez diren eskumenei buruz.

Aurrez aurrekoaren datuak, guztira

Zuzenean-en aurrez aurreko laguntza emateko zerbitzuak, guztira, 22358 herritar hartu zituen abuztuan. Soilik 296ri ezin izan zien harrerarik egin. Horrek esan nahi du, bada, **herritarren % 98,5 artatzeko gai** izan zela.

Herritarrek ordu-tartearen arabera bereizita, ikusiko dugu egunaren erdiko orduetan datozela gehienak, zehazki, 10ak eta 14ak bitartean. Hain zuzen, lau ordu horietan zehar herritarren % 75 etorri da.



Herritarren % 82ri arreta **gatzelaniaz** eman zitzaien, eta % 18i, berriz, **euskaraz**.

Jarraian, artatutako herritarren kopurua ageri da, antolaketa-unitateen arabera bereizita.

Antolaketa-unitatea	Artatutako herritarrak				% Guztira
	Bilbo	Donostia	Gasteiz	guztira	
Herri Administrazioak	535	7	2	544	%2,46
Justizia	12	5	2	19	%0,09
Zuzenean	215	186	21	422	%1,91
Hezkuntza	802	738	195	1735	%7,83
Herrizaingoa	1211	1204	596	3011	%13,59
Etxebizitza	3954	2272	2362	8588	%38,77



Lana eta GS	676	434	59	1169	%5,28
Familia	2982	1853	1298	6133	%27,69
Gizarte Gaiak	66	50	5	121	%0,55
Lehendakaritza	4	4	1	9	%0,04
Ogasuna eta Finantzak	72	20	0	92	%0,42
Merkataritza	19	4	2	25	%0,11
Turismoa	2	9	1	12	%0,05
Kontsumoa	38	5	22	65	%0,29
Osasuna	9	3	1	13	%0,06
Industria	5	9	9	23	%0,10
Nekazaritza eta Arrantza	12	8	3	23	%0,10
Garraioak eta Herri Lanak	13	3	3	19	%0,09
Ingurumena	18	4	6	28	%0,13
Lurraldearen Antolamendua	1	1	1	3	%0,01
Kultura	39	56	1	96	%0,43
Beste batzuk	0	0	2	2	%0,01
Guztira	10685	6875	4592	22152	

