



EUSKO JAURLARITZA  
GOBIERNO VASCO



**zuzenean**  
herritarrentzako zerbitzua  
atención ciudadana

# **TXOSTENA: ZUZENEAN ZERBITZUAREN JARDUNA ABENDUAN**

Bertsioa: 1.0  
2010eko abendua  
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 abenduan zehar egin duen lana aurkeztea.

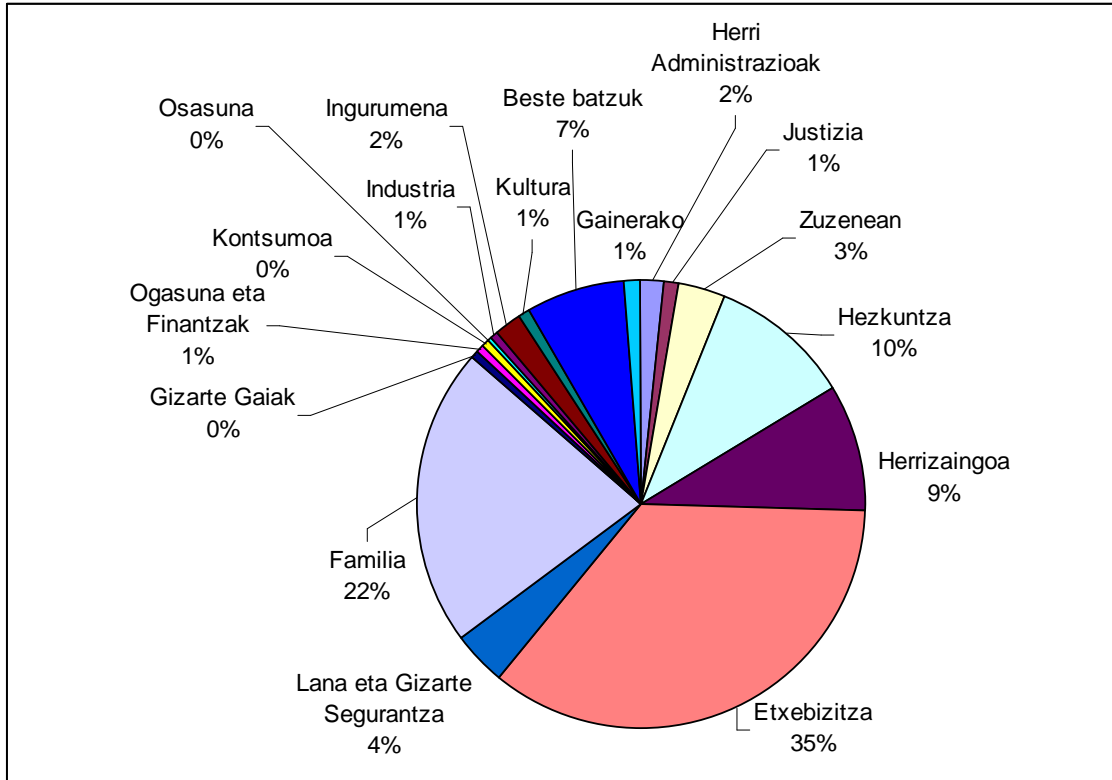
## Datu orokorrak (aurrez aurrekoa + telefonoa)

Zuzenean herritarrentzako zerbitzuak **56754 herritarri erantzun** die. Horietatik % 55,4ri aurrez aurreko laguntza eman zaio, eta gainerakoei telefono bidezkoa.

Herritarren % **13i euskaraz erantzun zaio, eta %87,8i, 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	930	%1,62
Justizia	679	%1,18
Zuzenean	1883	%3,27
Hezkuntza	5984	%10,40
Herrizaingoa	5307	%9,22
Etxebizitza	20226	%35,15
Lana eta Gizarte Segurantza	2275	%3,95
Familia	12439	%21,62
Gizarte Gaiak	270	%0,47
Lehendakaritza	67	%0,12
Ogasuna eta Finantzak	365	%0,63
Merkataritza	137	%0,24
Turismoa	50	%0,09
Kontsumoa	250	%0,43
Osasuna	269	%0,47
Industria	325	%0,56
Nekazaritza eta Arrantza	136	%0,24
Garraioa eta Herri Lanak	171	%0,30
Ingurumena	1051	%1,83
Lurralde-antolamendua	24	%0,04
Kultura	542	%0,94
Beste batzuk	4165	%7,24
<b>Guztira</b>	<b>57545</b>	



Ikusten denez, 4 sailek (Etxebizitza, Familia, Herrizaingoa eta Hezkuntza) lan-kargaren % 75a eragiten dute.

## Telefonoaren datuak, guztira

Zuzenean-ek eskaintzen duen telefono bidezko arreta-zerbitzuak (012), guztira, **27847** dei jaso zituen azaroan. Horietatik 25295 erantzun zien. Hau da, **jasotako deien % 91ri erantzuteko gai izan zen.**

Herritarren **deien % 88,92 gaztelaniaz** izan zen, eta gainerakoak **(%11,08) euskaraz.**

Zuzenean zerbitzuak erantzun dituen 25295 deietatik, % 90 berak ebatzi zituen. Gainerako **2845** deiak (**%10**), 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

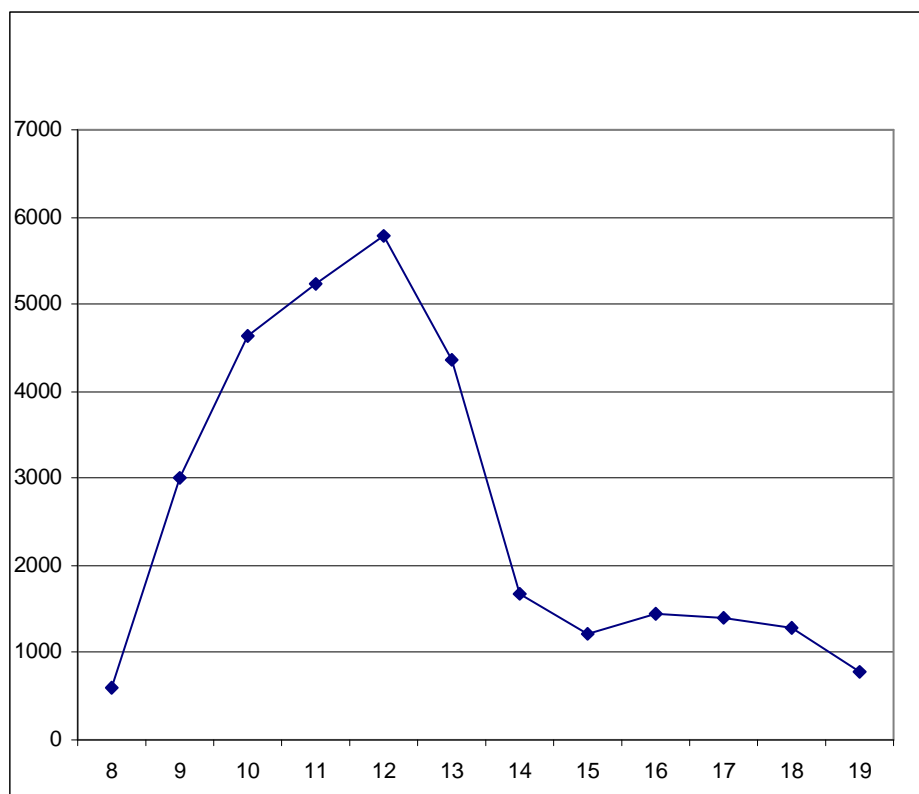
ANTOLAKETA UNIT.	Deiak	% Guztira	Transferituak	Trans % / saila	Trans % / guztira
Herri Administrazioa	459	%1,79	48	%10,46	%1,93
Justizia	644	%2,51	91	%14,13	%3,66
Zuzenean	1609	%6,27	0	%0,00	%0,00
Hezkuntza	2231	%8,69	494	%22,14	%19,88
Herrizaingoa	2108	%8,21	73	%3,46	%2,94
Etxebizitza	6355	%24,74	168	%2,64	%6,76
Lana eta GS	757	%2,95	159	%21,00	%6,40
Familia	4416	%17,19	57	%1,29	%2,29
Gizarte Gaiak	176	%0,69	22	%12,50	%0,89
Lehendakaritza	52	%0,20	17	%32,69	%0,68
Ogasuna eta Finantzak	205	%0,80	0	%0,00	%0,00
Merkataritza	119	%0,46	23	%19,33	%0,93
Turismoa	45	%0,18	22	%48,89	%0,89
Kontsumoa	173	%0,67	42	%24,28	%1,69
Osasuna	242	%0,94	112	%46,28	%4,51
Industria	278	%1,08	118	%42,45	%4,75
Nekazaritza eta Arrantza	122	%0,48	51	%41,80	%2,05
Garraioa eta Herri Lanak	145	%0,56	53	%36,55	%2,13
Ingurumena	991	%3,86	795	%80,22	%31,99
Lurraldearen Antolamendua	21	%0,08	7	%33,33	%0,28
Kultura	381	%1,48	133	%34,91	%5,35
Beste batzuk	1264	%4,92	0	%0,00	%0,00
Direktorioa	1078	%4,20	0	%0,00	%0,00
Ez da Eusko Jaurlaritzaren eskumena	1811	%7,05	0	%0,00	%0,00
<b>Guztira</b>	<b>25682</b>		<b>2485</b>		

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, **31459** herritar hartu zituen azaroan Soilik 420ri ezin izan zien harrerarik egin. Horrek esan nahi du, bada, **herritarren % 98,4 hartzeko 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 % **85,1**ri arreta **gaztelaniaz** eman zitzaien, eta % **14,9**i, berriz, **euskaraz**.



Jarraian, hartutako herritarren kopurua ageri da, antolaketa-unitateen arabera berezita.

Antolaketa-unitatea	Hartutako herritarrek				% Guztira
	Bilbo	Donostia	Gasteiz	guztira	
Herri Administrazioak	440	18	13	<b>471</b>	%1,48
Justizia	23	9	3	<b>35</b>	%0,11
Zuzenean	172	56	46	<b>274</b>	%0,86
Hezkuntza	2740	587	426	<b>3753</b>	%11,78
Herrizaingoa	1371	1164	664	<b>3199</b>	%10,04
Etxebizitza	5455	4096	4320	<b>13871</b>	%43,53
Lana eta GS	959	464	95	<b>1518</b>	%4,76
Familia	4290	1903	1830	<b>8023</b>	%25,18
Gizarte Gaiak	37	51	6	<b>94</b>	%0,30
Lehendakaritza	9	6	0	<b>15</b>	%0,05
Ogasuna eta Finantzak	120	37	3	<b>160</b>	%0,50
Merkataritza	9	6	3	<b>18</b>	%0,06
Turismoa	4	0	1	<b>5</b>	%0,02
Kontsumoa	47	9	21	<b>77</b>	%0,24
Osasuna	25	1	1	<b>27</b>	%0,08
Industria	24	8	15	<b>47</b>	%0,15
Nekazaritza eta Arrantza	7	1	6	<b>14</b>	%0,04
Garraioak eta Herri Lanak	23	2	1	<b>26</b>	%0,08
Ingurumena	41	12	7	<b>60</b>	%0,19
Lurraldearen Antolamendua	1	2	0	<b>3</b>	%0,01
Kultura	59	94	8	<b>161</b>	%0,51
Beste batzuk	9	0	3	<b>12</b>	%0,04
<b>Guztira</b>	<b>15865</b>	<b>8526</b>	<b>7472</b>	<b>31863</b>	

