



EUSKO JAURLARITZA
GOBIERNO VASCO



zuzenean
herritarrentzako zerbitzua
atención ciudadana

TXOSTENA: ZUZENEAN ZERBITZUAREN JARDUNA UZTAILEAN

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



Aurkibidea

Agiriaren xedea	 Error! Marcador no definido.
Datu orokorrak (aurrez aurrekoa + telefonoa)	 Error! Marcador no definido.
Telefonoaren datuak, guztira.....	 Error! Marcador no definido.
Aurrez aurrekoaren datuak, guztira	 Error! Marcador no definido.



Agiriaren xedea

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

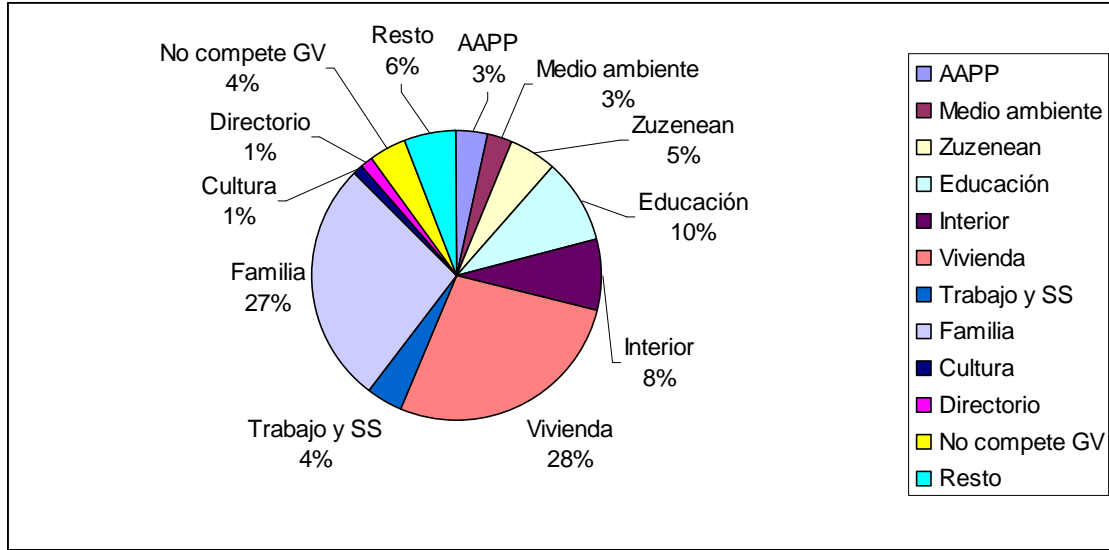
Datu orokorrak (aurrez aurrekoa + telefonoa)

Zuzenean herritarrentzako zerbitzuak **67.814 herritarri erantzun** die. Horietatik % 56ri aurrez aurreko laguntza eman zaio, eta gainerakoei telefono bidezkoa.

Herritarren % **15i euskaraz erantzun zaio, eta %85i, berriz, gaztelaniaz.**

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

Antolaketa-unitatea	Herritarrek	Guztira (%)
Herri Administrazioak	1979	%3,50
Justizia	402	%0,71
Zuzenean	3031	%5,35
Hezkuntza	5399	%9,54
Herrizaingoa	4302	%7,60
Etxebizitza	15397	%27,20
Lana eta Gizarte Segurantza	2456	%4,34
Familia	15432	%27,26
Gizarte Gaiak	471	%0,83
Lehendakaritza	97	%0,17
Ogasuna eta Finantzak	359	%0,63
Merkataritza	116	%0,20
Turismoa	89	%0,16
Kontsumoa	218	%0,39
Osasuna	329	%0,58
Industria	424	%0,75
Nekazaritza eta Arrantza	212	%0,37
Garraioa eta Herri Lanak	159	%0,28
Ingurumena	1590	%2,81
Lurralde-antolamendua	20	%0,04
Kultura	539	%0,95
Beste batzuk	439	%0,78
Direktorioa	748	%1,32
Ez da Eusko Jaurlaritzaren eskumena	2399	%4,24
Guztira	56607	



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, 32.532 dei jaso zituen uztailean. Horietatik 29.815i erantzun zien. Hau da, **jasotako deien % 92ri erantzuteko gai izan zen.**

Herritarren **deien % 90,1 gaztelaniaz** izan zen, eta gainerakoak **(%9,9) euskaraz.**

Zuzenean zerbitzuak erantzun dituen 29.815 deietatik, % 90,34 berak ebatzi zituen. Gainerako **2.876** deiak **(%9,66)**, 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	493	%1,31	102	%20,69	%2,81
Justizia	344	%1,16	90	%26,16%	%2,48
Zuzenean	2871	%9,68	0	%0,00	%0,00
Hezkuntza	3312	%11,17	435	%13,13	%12,00
Herrizaingoa	2348	%7,92	87	%3,71	%2,40
Etxebizitza	6458	%21,78	175	%2,71	%4,83
Lana eta GS	999	%3,37	135	%13,51	%3,73
Familia	5804	%19,57	47	%0,81	%1,30
Gizarte Gaiak	129	%0,44	36	%27,91	%0,99
Lehendakaritza	83	%0,28	44	%53,01	%1,21
Ogasuna eta Finantzak	222	%0,75	0	%0,00	%0,00
Merkataritza	91	%0,31	23	%25,27	%0,63
Turismoa	81	%0,27	39	%48,15	%1,08
Kontsumoa	150	%0,51	26	%17,33	%0,72
Osasuna	324	%1,09	131	%40,43	%3,61
Industria	377	%1,27	150	%39,79	%4,14
Nekazaritza eta Arrantza	193	%0,65	64	%33,16	%1,77
Garraioa eta Herri Lanak	128	%0,43	43	%33,59	%1,19
Ingurumena	1555	%5,24	1037	%66,69	%28,61
Lurraldearen Antolamendua	19	%0,06	6	%31,58	%0,17
Kultura	433	%1,46	206	%47,58	%5,68
Beste batzuk	430	%1,45	0	%0,00	%0,00
Direktoria	748	%2,51	748	%100,00	%20,64
Ez da Eusko Jaurlaritzaren eskumena	2165	%7,28	0	%0,00	%0,00
Guztira	29757		3624	%9,66	

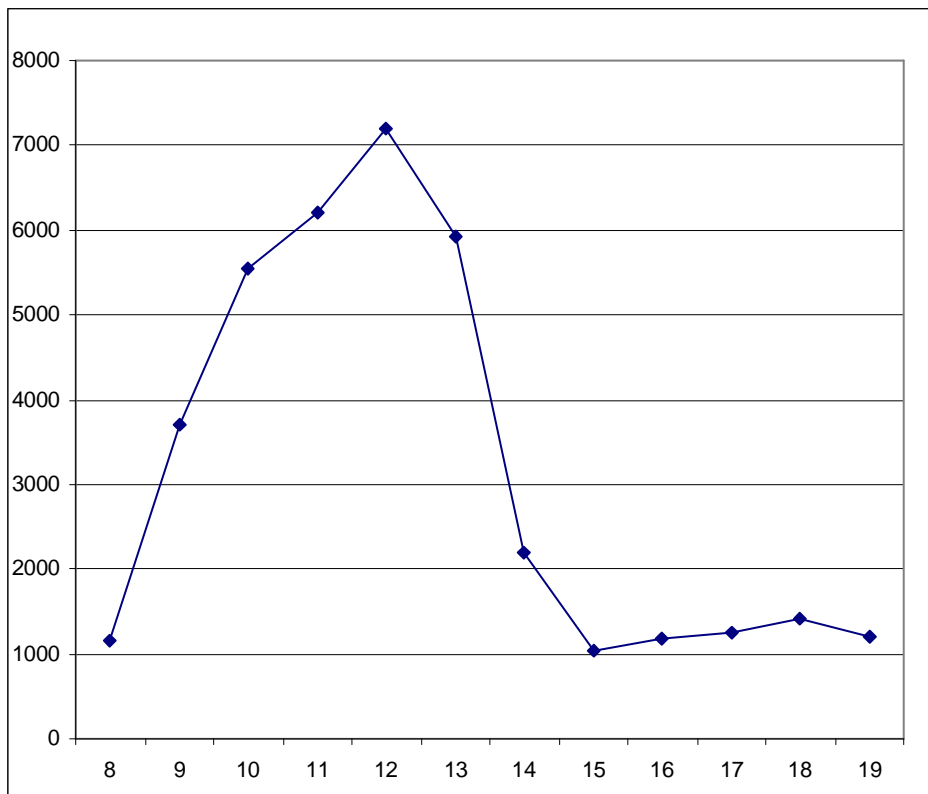
Koadro horretan ikusten denez, Etxebizitza eta Familia dira dei gehien sortzen dituzten antolaketa-unitateak. Uztailean familiaren alorrari buruzko araudi berria jarri zen indarrean. Horregatik, familiari lotutako galderen kopurua ohikoa baino handiagoa izan zen (izan ere, maiatzean eta ekainean, jasotako deien % 10 inguru izan zen familiari buruzkoa).

Lan-karga nabarmena sorrarazten duten beste antolaketa-unitate batzuk ere badaude, esaterako, Ingurumena eta Hezkuntza. 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, 38.000 herritar hartu zituen uztailean. Soilik 319ri ezin izan zien harrerarik egin. Horrek esan nahi du, bada, **herritarren % 99 artatzeko gai** izan zela.

Herritarrak ordu-tartearen arabera bereizita, ikusiko dugu egunaren erdiko orduetan datozela gehienak, zehazki, 10ak eta 14ak bitartean. Hain zuzen, lau ordu horietan zehar herritarren % 65 etorri da.





Herritarren % 79ri arreta **gaztelaniaz** eman zitzaien, eta % 21i, berriz, **euskaraz**.

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

Antolaketa-unitatea	Artatutako herritarrak				% Guztira
	Bilbo	Donostia	Gasteiz	guztira	
Herri Administrazioak	704	772	10	1486	%5,58
Justizia	12	43	3	58	%0,22
Zuzenean	103	31	26	160	%0,60
Hezkuntza	1019	918	150	2087	%7,84
Herrizaingoa	870	508	576	1954	%7,34
Etxebizitza	4274	1506	3159	8939	%33,59
Lana eta GS	929	406	122	1457	%5,47
Familia	4799	2312	2517	9628	%36,17
Gizarte Gaiak	87	37	218	342	%1,28
Lehendakaritza	6	2	6	14	%0,05
Ogasuna eta Finantzak	106	27	4	137	%0,51
Merkataritza	14	2	9	25	%0,09
Turismoa	4	2	2	8	%0,03
Kontsumoa	30	5	33	68	%0,26
Osasuna	4	0	1	5	%0,02
Industria	23	2	22	47	%0,18
Nekazaritza eta Arrantza	12	2	5	19	%0,07
Garraioak eta Herri Lanak	17	5	9	31	%0,12
Ingurumena	27	4	4	35	%0,13
Lurraldearen Antolamendua	1	0	0	1	%0,00
Kultura	60	37	9	106	%0,40
Beste batzuk	1	3	5	9	%0,03
Guztira	13102	6624	6890	26616	

