



ELUSKO JAURLARITZA
GOBIERNO VASCO



zuzenean
herritarrentzako zerbitzua
atención ciudadana

TXOSTENA: ZUZENEAN ZERBITZUAREN JARDUNA AZAROAN

Bertsioa: 1.0
2010eko azaroa
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 azaroan zehar egin duen lana aurkeztea.

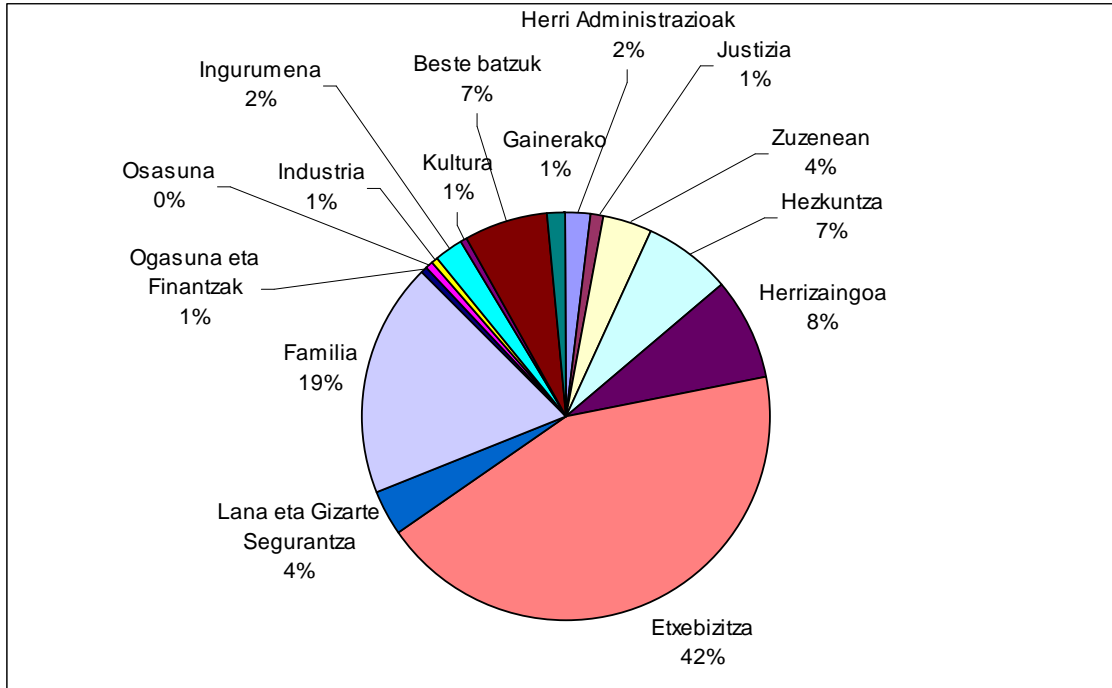
Datu orokorrak (aurrez aurrekoa + telefonoa)

Zuzenean herritarrentzako zerbitzuak **76383 herritarri erantzun** die. Horietatik % 54ri aurrez aurreko laguntza eman zaio, eta gainerakoei telefono bidezkoa.

Herritarren % **12,2i 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 | Herritarrek | Guztira (%) |
|-------------------------------------|--------------|---------------|
| Herri Administrazioak | 1577 | %2,01 |
| Justizia | 878 | %1,12 |
| Zuzenean | 3045 | %3,88 |
| Hezkuntza | 5425 | %6,92 |
| Herrizaingoa | 6353 | %8,10 |
| Etxebizitza | 33863 | %43,18 |
| Lana eta Gizarte Segurantza | 2896 | %3,69 |
| Familia | 14623 | %18,65 |
| Gizarte Gaiak | 293 | %0,37 |
| Lehendakaritza | 72 | %0,09 |
| Ogasuna eta Finantzak | 486 | %0,62 |
| Merkataritza | 136 | %0,17 |
| Turismoa | 70 | %0,09 |
| Kontsumoa | 230 | %0,29 |
| Osasuna | 329 | %0,42 |
| Industria | 438 | %0,56 |
| Nekazaritza eta Arrantza | 136 | %0,17 |
| Garraioa eta Herri Lanak | 174 | %0,22 |
| Ingurumena | 1685 | %2,15 |
| Lurralde-antolamendua | 31 | %0,04 |
| Kultura | 567 | %0,72 |
| Beste batzuk | 5108 | %6,51 |
| Direktorioa | 78415 | %2,01 |
| Ez da Eusko Jaurlaritzaren eskumena | 1577 | %1,12 |
| Guztira | 878 | |



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, **41536** dei jaso zituen azaroan. Horietatik 35125 erantzun zien. Hau da, **jasotako deien % 85ri erantzuteko gai izan zen.**

Herritarren **deien % 91,8 gaztelaniaz** izan zen, eta gainerakoak **(%8,2) euskaraz.**

Zuzenean zerbitzuak erantzun dituen 35125 deietatik, % 90,52 berak ebatzi zituen. Gainerako **3404** deiak **(%9,42)**, 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

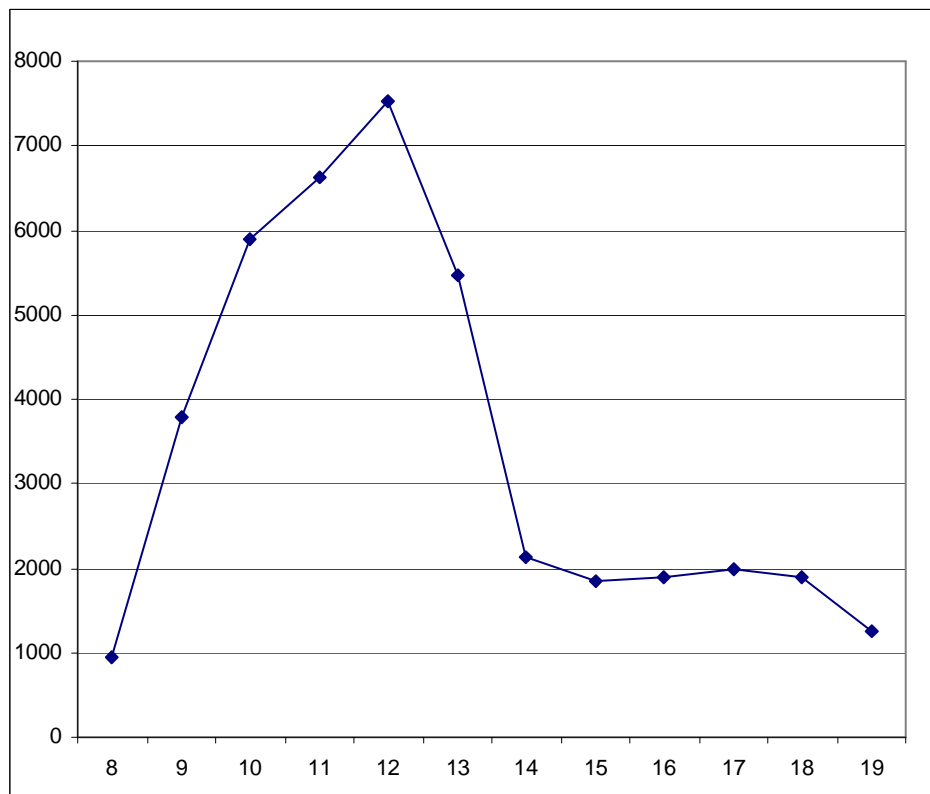
| ANTOLAKETA UNIT. | Deiak | % Guztira | Transferituak | Trans % / saila | Trans % / guztira |
|-------------------------------------|--------------|-----------|---------------|-----------------|-------------------|
| Herri Administrazioa | 648 | 1,79% | 87 | %13,43 | %2,56 |
| Justizia | 835 | 2,31% | 119 | %14,25 | %3,50 |
| Zuzenean | 1917 | 5,31% | 0 | %0,00 | %0,00 |
| Hezkuntza | 2419 | 6,70% | 606 | %25,05 | %17,80 |
| Herrizaingoa | 2524 | 6,99% | 122 | %4,83 | %3,58 |
| Etxebizitza | 12462 | 34,50% | 225 | %1,81 | %6,61 |
| Lana eta GS | 961 | 2,66% | 207 | %21,54 | %6,08 |
| Familia | 5820 | 16,11% | 52 | %0,89 | %1,53 |
| Gizarte Gaiak | 180 | 0,50% | 51 | %28,33 | %1,50 |
| Lehendakaritza | 57 | 0,16% | 31 | %54,39 | %0,91 |
| Ogasuna eta Finantzak | 197 | 0,55% | 0 | %0,00 | %0,00 |
| Merkataritza | 119 | 0,33% | 28 | %23,53 | %0,82 |
| Turismoa | 61 | 0,17% | 34 | %55,74 | %1,00 |
| Kontsumoa | 156 | 0,43% | 28 | %17,95 | %0,82 |
| Osasuna | 288 | 0,80% | 129 | %44,79 | %3,79 |
| Industria | 381 | 1,05% | 166 | %43,57 | %4,88 |
| Nekazaritza eta Arrantza | 121 | 0,33% | 47 | %38,84 | %1,38 |
| Garraioa eta Herri Lanak | 156 | 0,43% | 70 | %44,87 | %2,06 |
| Ingurumena | 1578 | 4,37% | 1210 | %76,68 | %35,55 |
| Lurraldearen Antolamendua | 28 | 0,08% | 12 | %42,86 | %0,35 |
| Kultura | 422 | 1,17% | 180 | %42,65 | %5,29 |
| Beste batzuk | 1432 | 3,96% | 0 | %0,00 | %0,00 |
| Direktorioa | 1520 | 4,21% | 0 | %0,00 | %0,00 |
| Ez da Eusko Jaurlaritzaren eskumena | 1838 | 5,09% | 0 | %0,00 | %0,00 |
| Guztira | 36120 | | 3404 | | |

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, **41240** herritar hartu zituen azaroan Soilik 384ri ezin izan zien harrerarik egin. Horrek esan nahi du, bada, **herritarren % 98,8 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 % **84,4**ri arreta **gatzelaniaz** eman zitzaien, eta % **15,6**i, berriz, **euskaraz**.

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

| Antolaketa-unitatea | Hartutako herritarrak | | | | % Guztira |
|---------------------------|-----------------------|--------------|--------------|--------------|-----------|
| | Bilbo | Donostia | Gasteiz | guztira | |
| Herri Administrazioak | 867 | 26 | 36 | 929 | %2,20 |
| Justizia | 34 | 6 | 3 | 43 | %0,10 |
| Zuzenean | 651 | 291 | 186 | 1128 | %2,67 |
| Hezkuntza | 1912 | 884 | 210 | 3006 | %7,11 |
| Herrizaingoa | 1646 | 1448 | 735 | 3829 | %9,05 |
| Etxebizitza | 11015 | 4313 | 6073 | 21401 | %50,60 |
| Lana eta GS | 1125 | 647 | 163 | 1935 | %4,58 |
| Familia | 4326 | 2224 | 2253 | 8803 | %20,81 |
| Gizarte Gaiak | 51 | 52 | 10 | 113 | %0,27 |
| Lehendakaritza | 11 | 4 | 0 | 15 | %0,04 |
| Ogasuna eta Finantzak | 193 | 89 | 7 | 289 | %0,68 |
| Merkataritza | 8 | 4 | 5 | 17 | %0,04 |
| Turismoa | 8 | 0 | 1 | 9 | %0,02 |
| Kontsumoa | 39 | 8 | 27 | 74 | %0,17 |
| Osasuna | 27 | 11 | 3 | 41 | %0,10 |
| Industria | 25 | 5 | 27 | 57 | %0,13 |
| Nekazaritza eta Arrantza | 6 | 2 | 7 | 15 | %0,04 |
| Garraioak eta Herri Lanak | 16 | 2 | 0 | 18 | %0,04 |
| Ingurumena | 61 | 36 | 10 | 107 | %0,25 |
| Lurraldearen Antolamendua | 0 | 2 | 1 | 3 | %0,01 |
| Kultura | 51 | 85 | 9 | 145 | %0,34 |
| Beste batzuk | 41 | 3 | 274 | 318 | %0,75 |
| Guztira | 22113 | 10142 | 10040 | 42295 | |

