

TXOSTENA: ZUZENEAN ZERBITZUAREN JARDUNA URRIAN

Bertsioa: 1.0
2010eko urria
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 urrian zehar egin duen lana aurkeztea.

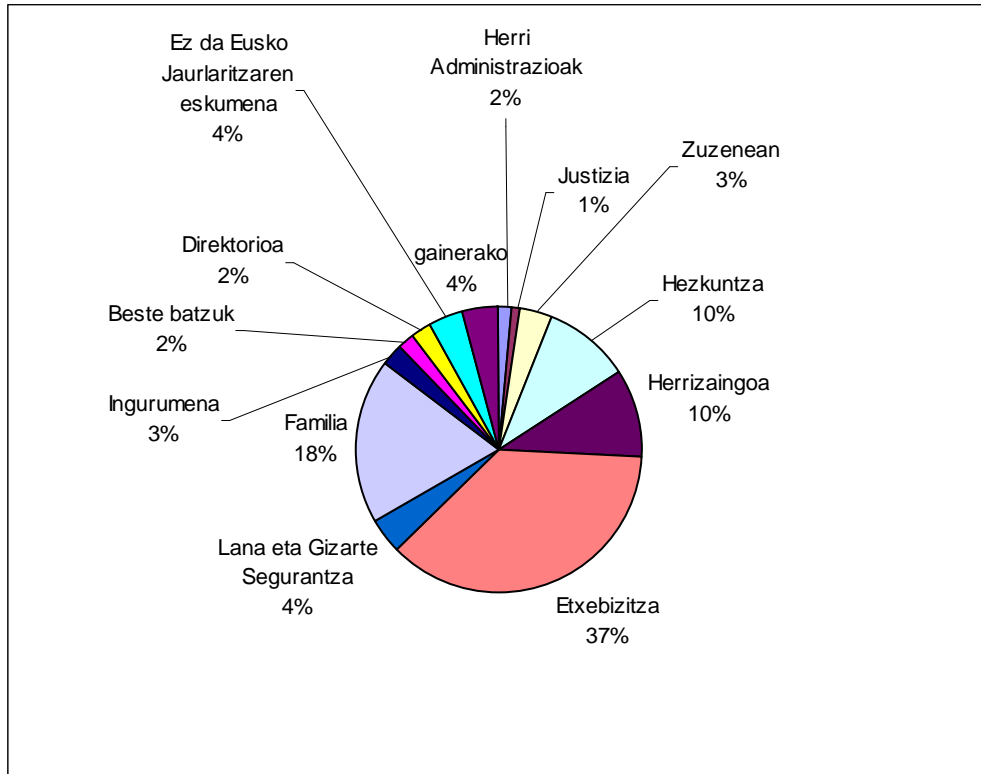
Datu orokorrak (aurrez aurrekoa + telefonoa)

Zuzenean herritarrentzako zerbitzuak **60627 herritarri erantzun** die. Horietatik % 52,6ri aurrez aurreko laguntza eman zaio, eta gainerakoei telefono bidezkoa.

Herritarren **% 11,1i euskaraz erantzun zaio, eta %88,9i, 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	972	%1,58
Justizia	609	%0,99
Zuzenean	2111	%3,42
Hezkuntza	6193	%10,04
Herrizaingoa	5967	%9,68
Etxebizitza	22669	%36,76
Lana eta Gizarte Segurantza	2674	%4,34
Familia	11330	%18,37
Gizarte Gaiak	277	%0,45
Lehendakaritza	98	%0,16
Ogasuna eta Finantzak	403	%0,65
Merkataritza	95	%0,15
Turismoa	73	%0,12
Kontsumoa	197	%0,32
Osasuna	317	%0,51
Industria	363	%0,59
Nekazaritza eta Arrantza	154	%0,25
Garraioa eta Herri Lanak	212	%0,34
Ingurumena	1547	%2,51
Lurralde-antolamendua	20	%0,03
Kultura	442	%0,72
Beste batzuk	1334	%2,16
Direktorioa	1268	%2,06
Ez da Eusko Jaurlaritzaren eskumena	2344	%3,80
Guztira	61669	



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, **31555** dei jaso zituen urrian. Horietatik 27984 erantzun zien. Hau da, **jasotako deien % 89ri erantzuteko gai izan zen.**

Herritarren **deien % 92 gaztelaniaz** izan zen, eta gainerakoak (**%8**) euskaraz.

Zuzenean zerbitzuak erantzun dituen 28763 deietatik, % 89,74 berak ebatzi zituen. Gainerako **2951** deiak (**%10,26**), 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

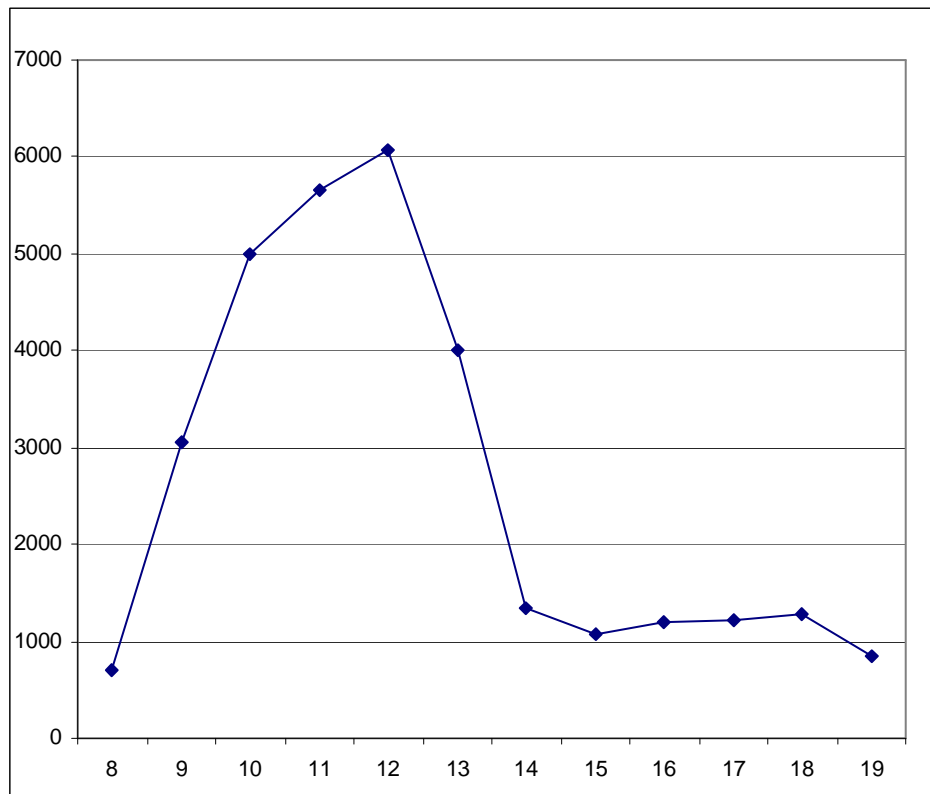
ANTOLAKETA UNIT.	Deiak	% Guztira	Transferituak	Trans % / saila	Trans % / guztira
Herri Administrazioa	437	%1,52	95	%21,74	%3,22
Justizia	571	%1,99	101	%17,69	%3,42
Zuzenean	1498	%5,21	0	%0,00	%0,00
Hezkuntza	3112	%10,82	486	%15,62	%16,47
Herrizaingoa	2297	%7,99	134	%5,83	%4,54
Etxebizitza	7621	%26,50	191	%2,51	%6,47
Lana eta GS	839	%2,92	151	%18,00	%5,12
Familia	4757	%16,54	53	%1,11	%1,80
Gizarte Gaiak	199	%0,69	59	%29,65	%2,00
Lehendakaritza	82	%0,29	41	%50,00	%1,39
Ogasuna eta Finantzak	142	%0,49	0	%0,00	%0,00
Merkataritza	68	%0,24	19	%27,94	%0,64
Turismoa	63	%0,22	39	%61,90	%1,32
Kontsumoa	125	%0,43	44	%35,20	%1,49
Osasuna	286	%0,99	26	%9,09	%0,88
Industria	310	%1,08	128	%41,29	%4,34
Nekazaritza eta Arrantza	127	%0,44	48	%37,80	%1,63
Garraioa eta Herri Lanak	135	%0,47	55	%40,74	%1,86
Ingurumena	1479	%5,14	1146	%77,48	%38,83
Lurraldearen Antolamendua	14	%0,05	8	%57,14	%0,27
Kultura	305	%1,06	127	%41,64	%4,30
Beste batzuk	1287	%4,47	0	%0,00	%0,00
Direktorioa	1268	%4,41	0	%0,00	%0,00
Ez da Eusko Jaurlaritzaren eskumena	1741	%6,05	0	%0,00	%0,00
Guztira	28763		2951		

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, **31864** herritar hartu zituen urrian Soilik 296ri ezin izan zien harrerarik egin. Horrek esan nahi du, bada, **herritarren % 98,9 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 % 86ri arreta **gaztelaniaz** eman zitzaien, eta % 14i, berriz, **euskaraz**.



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

Antolaketa-unitatea	Artatutako herritarrak				% Guztira
	Bilbo	Donostia	Gasteiz	guztira	
Herri Administrazioak	414	88	33	535	%1,66
Justizia	28	9	1	38	%0,12
Zuzenean	490	94	29	613	%1,90
Hezkuntza	1976	856	249	3081	%9,54
Herrizaingoa	1601	1285	784	3670	%11,36
Etxebizitza	6515	3230	5303	15048	%46,58
Lana eta GS	1167	506	162	1835	%5,68
Familia	3472	1512	1589	6573	%20,35
Gizarte Gaiak	34	37	7	78	%0,24
Lehendakaritza	10	6	0	16	%0,05
Ogasuna eta Finantzak	151	109	1	261	%0,81
Merkataritza	10	10	7	27	%0,08
Turismoa	7	2	1	10	%0,03
Kontsumoa	33	7	32	72	%0,22
Osasuna	25	3	3	31	%0,10
Industria	17	8	28	53	%0,16
Nekazaritza eta Arrantza	17	5	5	27	%0,08
Garraioak eta Herri Lanak	50	24	3	77	%0,24
Ingurumena	42	13	13	68	%0,21
Lurraldearen Antolamendua	4	2	0	6	%0,02
Kultura	74	55	8	137	%0,42
Beste batzuk	3	0	44	47	%0,15
Guztira	16140	7861	8302	32303	