



EUSKO JAURLARITZA
GOBIERNO VASCO



zuzenean
herritarrentzako zerbitzua
atención ciudadana

TXOSTENA: ZUZENEAN ZERBITZUAREN JARDUNA IRAILEAN

Bertsioa: 1.0
2010eko iraila
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 irailean zehar egin duen lana aurkeztea.

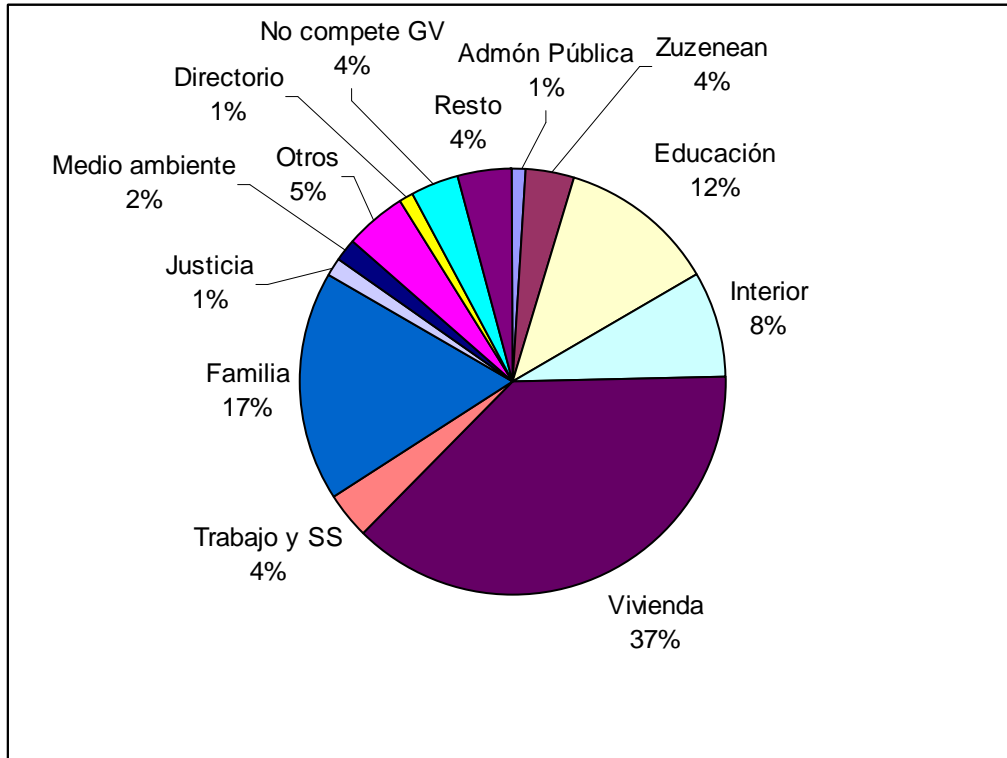
Datu orokorrak (aurrez aurrekoa + telefonoa)

Zuzenean herritarrentzako zerbitzuak **76525 herritarri erantzun** die. Horietatik % 56,8ri aurrez aurreko laguntza eman zaio, eta gainerakoei telefono bidezkoa.

Herritarren **% 13,5i euskaraz erantzun zaio, eta %86,5i, 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	804	%1,03
Justizia	1061	%1,35
Zuzenean	2911	%3,71
Hezkuntza	9382	%11,96
Herrizaingoa	6279	%8,01
Etxebizitza	29439	%37,54
Lana eta Gizarte Segurantza	2880	%3,67
Familia	13747	%17,53
Gizarte Gaiak	473	%0,60
Lehendakaritza	107	%0,14
Ogasuna eta Finantzak	335	%0,43
Merkataritza	185	%0,24
Turismoa	79	%0,10
Kontsumoa	196	%0,25
Osasuna	353	%0,45
Industria	470	%0,60
Nekazaritza eta Arrantza	167	%0,21
Garraioa eta Herri Lanak	191	%0,24
Ingurumena	1188	%1,51
Lurralde-antolamendua	27	%0,03
Kultura	634	%0,81
Beste batzuk	3756	%4,79
Direktorioa	949	%1,21
Ez da Eusko Jaurlaritzaren eskumena	2809	%3,58
Guztira	78422	



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, **64337** dei jaso zituen irailean. Horietatik 33050 erantzun zien. Hau da, **jasotako deien % 51,4ri erantzuteko gai izan zen.**

Herritarren **deien % 90,4 gaztelaniaz** izan zen, eta gainerakoak **(%9,6) euskaraz.**

Zuzenean zerbitzuak erantzun dituen 33050 deietatik, % 91,11 berak ebatzi zituen. Gainerako **2936** deiak **(%8,89)**, 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

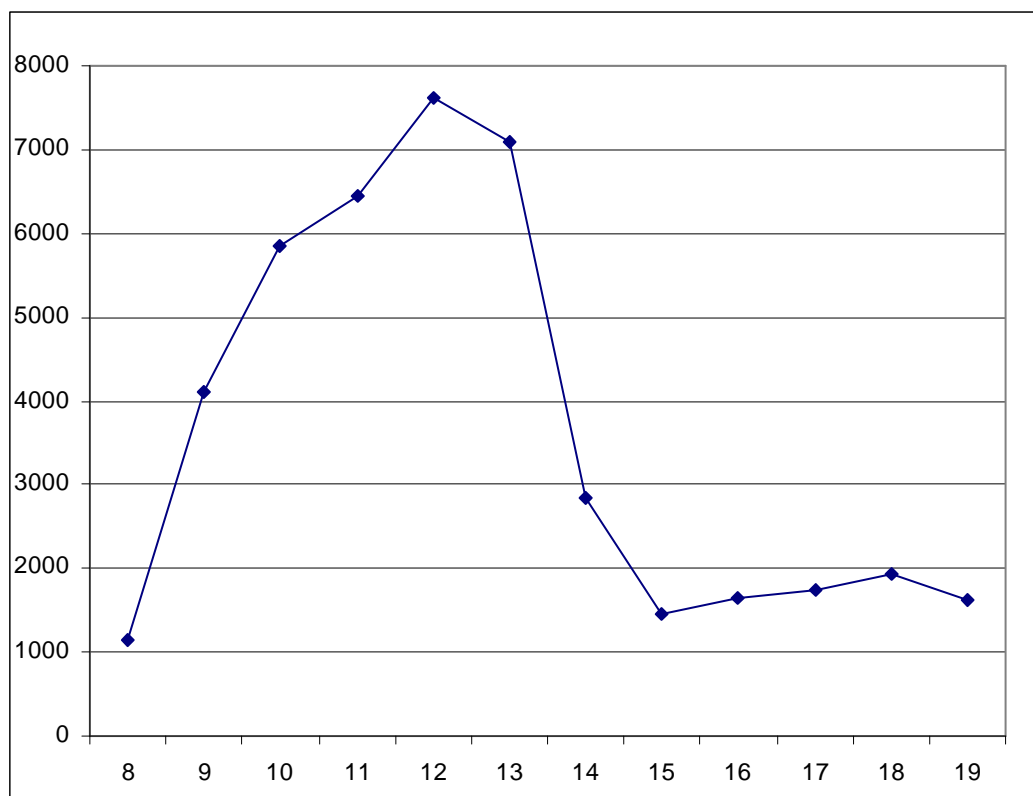
ANTOLAKETA UNIT.	Deiak	% Guztira	Transferituak	Trans % / saila	Trans % / guztira
Herri Administrazioa	397	%1,18	93	%23,43	%3,17
Justizia	1011	%3,00	101	%9,99	%3,44
Zuzenean	1897	%5,62	0	%0,00	%0,00
Hezkuntza	5327	%15,78	773	%14,51	%26,33
Herrizaingoa	2238	%6,63	85	%3,80	%2,90
Etxebizitza	9906	%29,35	149	%1,50	%5,07
Lana eta GS	787	%2,33	128	%16,26	%4,36
Familia	5254	%15,57	66	%1,26	%2,25
Gizarte Gaiak	173	%0,51	39	%22,54	%1,33
Lehendakaritza	75	%0,22	22	%29,33	%0,75
Ogasuna eta Finantzak	177	%0,52	0	%0,00	%0,00
Merkataritza	115	%0,34	28	%24,35	%0,95
Turismoa	67	%0,20	39	%58,21	%1,33
Kontsumoa	127	%0,38	20	%15,75	%0,68
Osasuna	309	%0,92	146	%47,25	%4,97
Industria	389	%1,15	153	%39,33	%5,21
Nekazaritza eta Arrantza	154	%0,46	53	%34,42	%1,81
Garraioa eta Herri Lanak	139	%0,41	52	%37,41	%1,77
Ingurumena	1136	%3,37	823	%72,45	%28,03
Lurraldearen Antolamendua	27	%0,08	16	%59,26	%0,54
Kultura	397	%1,18	150	%37,78	%5,11
Beste batzuk	808	%2,39	0	%0,00	%0,00
Direktoria	949	%2,81	0	%0,00	%0,00
Ez da Eusko Jaurlaritzaren eskumena	1889	%5,60	0	%0,00	%0,00
Guztira	33748		2936		

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, 43475 herritar hartu zituen irailean. Soilik 806ri ezin izan zien harrerarik egin. Horrek esan nahi du, bada, **herritarren % 97,8 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 % **83**ri arreta **gatzelaniaz** eman zitzaien, eta % **17**i, berriz, **euskaraz**.

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

Antolaketa-unitatea	Artatutako herritarrek				% Guztira
	Bilbo	Donostia	Gasteiz	guztira	



Herri Administrazioak	376	20	11	407	%0,99
Justizia	37	8	5	50	%0,12
Zuzenean	717	254	43	1014	%2,48
Hezkuntza	2322	1311	422	4055	%9,91
Herrizaingoa	1712	1500	829	4041	%9,88
Etxebizitza	8596	5109	5828	19533	%47,74
Lana eta GS	1217	727	149	2093	%5,12
Familia	4247	2088	2158	8493	%20,76
Gizarte Gaiak	78	201	21	300	%0,73
Lehendakaritza	20	11	1	32	%0,08
Ogasuna eta Finantzak	125	32	1	158	%0,39
Merkataritza	42	14	14	70	%0,17
Turismoa	8	1	3	12	%0,03
Kontsumoa	33	7	29	69	%0,17
Osasuna	29	11	4	44	%0,11
Industria	37	24	20	81	%0,20
Nekazaritza eta Arrantza	9	3	1	13	%0,03
Garraioak eta Herri Lanak	42	6	4	52	%0,13
Ingurumena	37	7	8	52	%0,13
Lurraldearen Antolamendua	0	0	0	0	%0,00
Kultura	109	112	16	237	%0,58
Beste batzuk	9	0	101	110	%0,27
Guztira	19802	11446	9668	40916	