

# **TXOSTENA: ZUZENEAN ZERBITZUAREN JARDUNA APIRILEAN**

Bertsioa: 1.0  
2010eko apirila  
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 2011eko apirilean zehar egin duen lana aurkeztea.

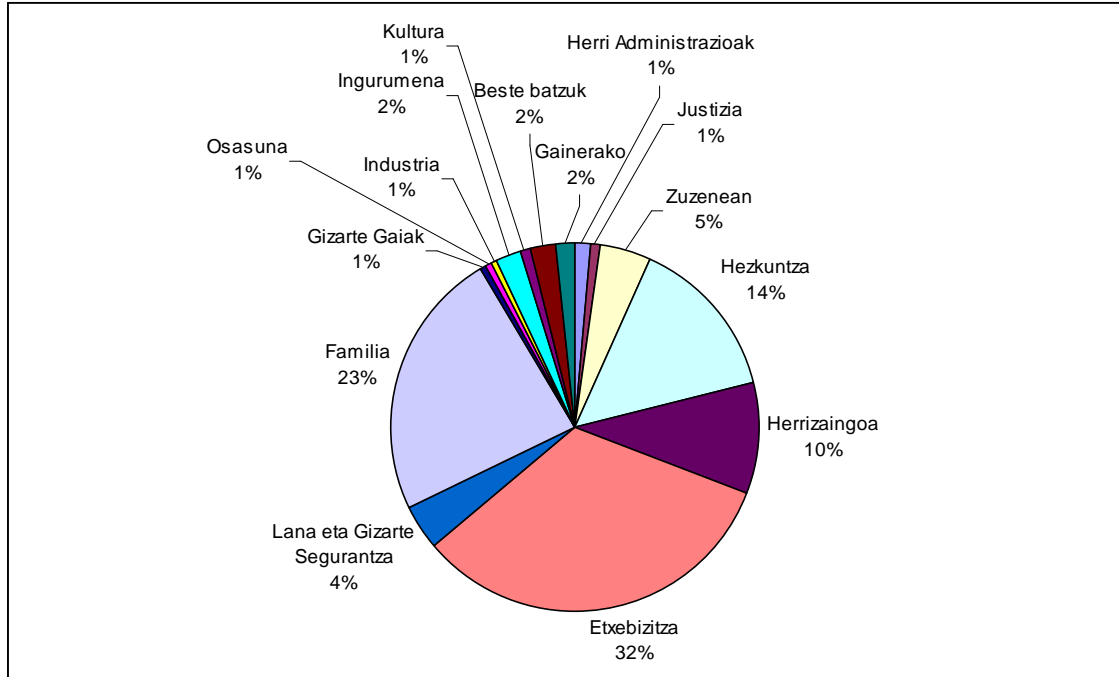
## Datu orokorrak (aurrez aurrekoa + telefonoa)

Zuzenean herritarrentzako zerbitzuak **56898 herritarri erantzun** die. Horietatik %48,3ri 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	Herritarrak	Guztira (%)
Herri Administrazioak	790	%1,42
Justizia	422	%0,76
Zuzenean	2562	%4,61
<b>Hezkuntza</b>	8010	<b>%14,42</b>
<b>Herrizaingoa</b>	5295	<b>%9,54</b>
<b>Etxebizitza</b>	18410	<b>%33,15</b>
Lana eta Gizarte Segurantza	2137	%3,85
<b>Familia</b>	13047	<b>%23,50</b>
Gizarte Gaiak	250	%0,45
Lehendakaritza	77	%0,14
Ogasuna eta Finantzak	362	%0,65
Merkataritza	83	%0,15
Turismoa	63	%0,11
Kontsumoa	230	%0,41
Osasuna	334	%0,60
Industria	363	%0,65
Nekazaritza eta Arrantza	174	%0,31
Garraioa eta Herri Lanak	100	%0,18
Ingurumena	1144	%2,06
Lurralde-antolamendua	19	%0,03
Kultura	533	%0,96
Beste batzuk	1124	%2,02
<b>Guztira</b>	<b>55529</b>	



Ikusten denez, 4 sailek (Etxebizitza, Familia, Herrizaingoa eta Hezkuntza) lan-kargaren % 80a eragiten dute.



## Telefonoaren datuak, guztira

Zuzenean-ek eskaintzen duen telefono bidezko arreta-zerbitzuak (012), guztira, **27500** dei jaso zituen apirilean. Horietatik 24585 erantzun zien. Hau da, **jasotako deien % 89ri erantzuteko gai izan zen.**

Herritarren **deien % 88,82 gaztelaniaz** izan zen, eta gainerakoak (**%11,18**) euskaraz.

Zuzenean zerbitzuak erantzun dituen 24854 deietatik, % 91,35 berak ebatzi zituen. Gainerako **1924** deiak (**%7,74**), 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

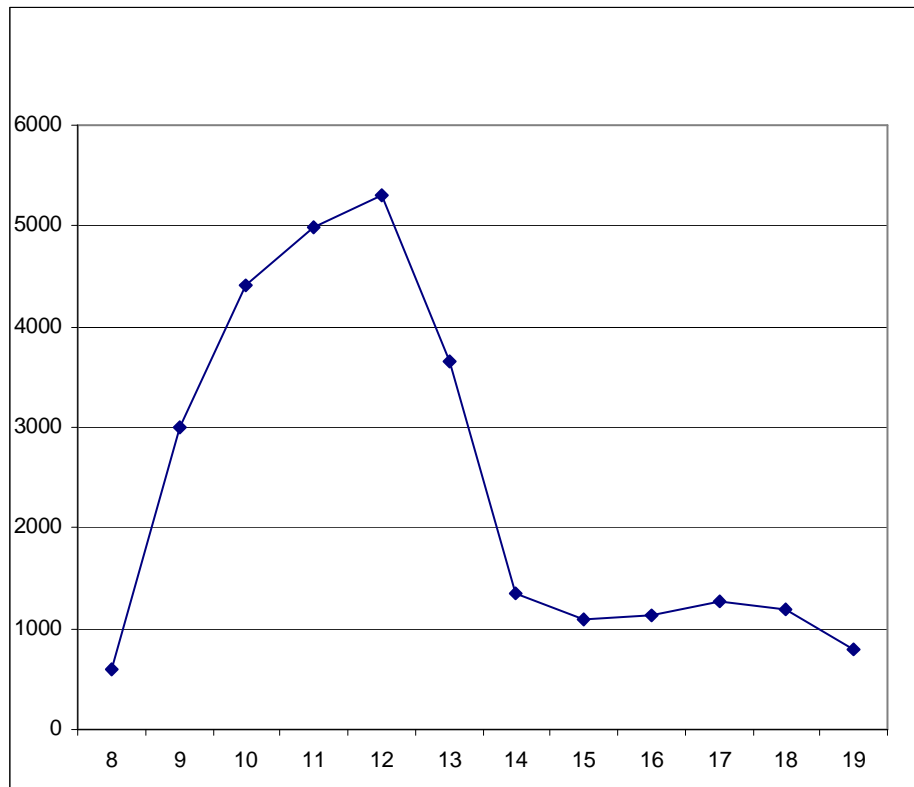
ANTOLAKETA UNIT.	Deiak	% Guztira	Transferituak	Trans % / saila	Trans % / guztira
Herri Administrazioa	545	%2,19	38	%6,97	%1,98
Justizia	349	%1,40	55	%15,76	%2,86
Zuzenean	1640	%6,60	0	%0,00	%0,00
Hezkuntza	2889	%11,62	235	%8,13	%12,21
Herrizaingoa	1634	%6,57	61	%3,73	%3,17
Etxebizitza	5945	%23,92	105	%1,77	%5,46
Lana eta GS	816	%3,28	116	%14,22	%6,03
Familia	4708	%18,94	71	%1,51	%3,69
Gizarte Gaiak	162	%0,65	26	%16,05	%1,35
Lehendakaritza	55	%0,22	13	%23,64	%0,68
Ogasuna eta Finantzak	213	%0,86	0	%0,00	%0,00
Merkataritza	70	%0,28	11	%15,71	%0,57
Turismoa	55	%0,22	29	%52,73	%1,51
Kontsumoa	158	%0,64	20	%12,66	%1,04
Osasuna	296	%1,19	88	%29,73	%4,57
Industria	309	%1,24	95	%30,74	%4,94
Nekazaritza eta Arrantza	136	%0,55	29	%21,32	%1,51
Garraioa eta Herri Lanak	75	%0,30	19	%25,33	%0,99
Ingurumena	1052	%4,23	833	%79,18	%43,30
Lurraldearen Antolamendua	17	%0,07	6	%35,29	%0,31
Kultura	315	%1,27	74	%23,49	%3,85
Beste batzuk	1109	%4,46	0	%0,00	%0,00
Direktorioa	822	%3,31	0	%0,00	%0,00
Ez da Eusko Jaurlaritzaren eskumena	1484	%5,97	0	%0,00	%0,00
<b>Guztira</b>	<b>24854</b>		<b>1924</b>	<b>%7,74</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, **29392** herritar hartu zituen apirilean Soilik 619ri ezin izan zien harrerarik egin. Horrek esan nahi du, bada, **herritarren % 97,9a 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 % 60a etorri da.



Herritarren % **85,3**ri arreta **gatzelaniaz** eman zitzaien, eta % **14,7**ri, berriz, **euskaraz**.

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

Antolaketa-unitatea	Hartutako herritarrek				% Guztira
	Bizkaia	Gipuzkoa	Araba	Guztira	
Herri Administrazioak	197	27	21	<b>245</b>	%0,74
Justizia	59	9	5	<b>73</b>	%0,22
Zuzenean	256	619	47	<b>922</b>	%2,80
Hezkuntza	4056	818	247	<b>5121</b>	%15,53
Herrizaingoa	1335	1845	481	<b>3661</b>	%11,10
Etxebizitza	5575	2835	4055	<b>12465</b>	%37,79
Lana eta GS	732	490	99	<b>1321</b>	%4,01
Familia	4183	2258	1898	<b>8339</b>	%25,28
Gizarte Gaiak	69	10	9	<b>88</b>	%0,27
Lehendakaritza	13	8	1	<b>22</b>	%0,07
Ogasuna eta Finantzak	115	28	6	<b>149</b>	%0,45
Merkataritza	6	5	2	<b>13</b>	%0,04
Turismoa	4	2	2	<b>8</b>	%0,02
Kontsumoa	36	6	30	<b>72</b>	%0,22
Osasuna	33	3	2	<b>38</b>	%0,12
Industria	20	5	29	<b>54</b>	%0,16
Nekazaritza eta Arrantza	20	5	13	<b>38</b>	%0,12
Garraioak eta Herri Lanak	22	1	2	<b>25</b>	%0,08
Ingurumena	52	21	19	<b>92</b>	%0,28
Lurraldearen Antolamendua	0	1	1	<b>2</b>	%0,01
Kultura	100	105	13	<b>218</b>	%0,66
Beste batzuk	12	2	1	<b>15</b>	%0,05
<b>Guztira</b>	<b>16895</b>	<b>9103</b>	<b>6983</b>	<b>32981</b>	

