



TXOSTENA: ZUZENEAN ZERBITZUAREN JARDUNA ABUZTUAN

Bertsioa: 1.0
2011eko abuztua
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 abuztuan zehar egin duen lana aurkeztea.

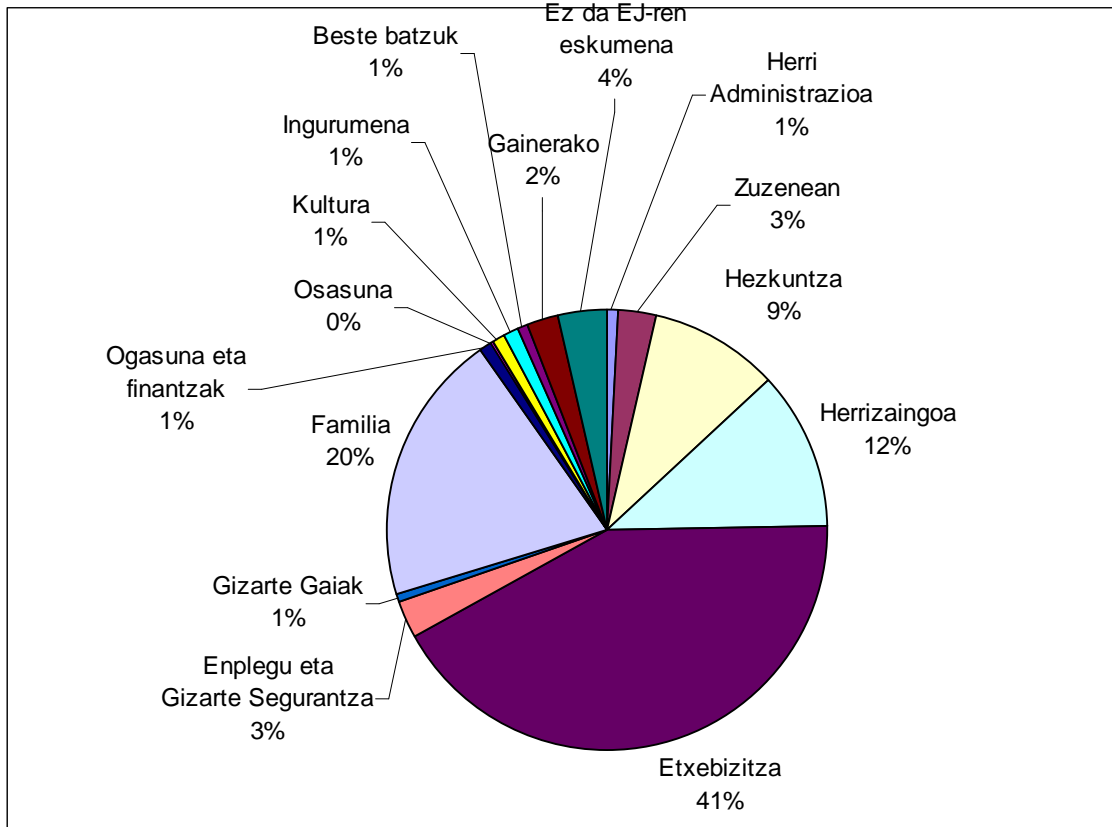
Datu orokorrak (aurrez aurrekoa + telefonoa)

Zuzenean herritarrentzako zerbitzuak **41360 herritarri erantzun** die. Horietatik %62,2ri aurrez aurreko laguntza eman zaio, eta gainerakoei telefono bidezkoa.

Herritarren **%13,6ri euskaraz erantzun zaio, eta %86,4ri, 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	312	%0,75
Justizia	1165	%2,82
Zuzenean	163	%0,39
Hezkuntza	3887	%9,40
Herrizaingoa	4883	%11,81
Etxebizitza	17459	%42,21
Lana eta Gizarte Segurantzza	1091	%2,64
Gizarte Gaiak	309	%0,75
Familia	8262	%19,98
Lehendakaritza	102	%0,25
Ogasuna eta Finantzak	262	%0,63
Merkataritza	89	%0,22
Turismoa	61	%0,15
Kontsumoa	166	%0,40
Osasuna	200	%0,48
Garraioa eta Herri Lanak	81	%0,20
Industria	157	%0,38
Nekazaritza eta Arrantza	111	%0,27
Kultura	318	%0,77
Lurralde-antolamendua	5	%0,01
Ingurumena	408	%0,99
Beste batzuk	377	%0,91
Ez da EJ-ren eskumena	1492	%3,61
Guztira	41360	



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, **31505** dei jaso zituen abuztuan. Horietatik 15895 erantzun zien. Hau da, **jasotako deien % 51ri erantzuteko gai izan zen**. Ikusten denez, beste hilabete batzuekin erkatuta portzentaia hau oso baxua da. Izan ere, langileen plantilla erreala teorikoa baino askozaz murriztagoa da.

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

Zuzenean zerbitzuak erantzun dituen 15895 deietatik, % 97,3 berak ebatzi zituen. Gainerako **430** deiak (**%2,7**), 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

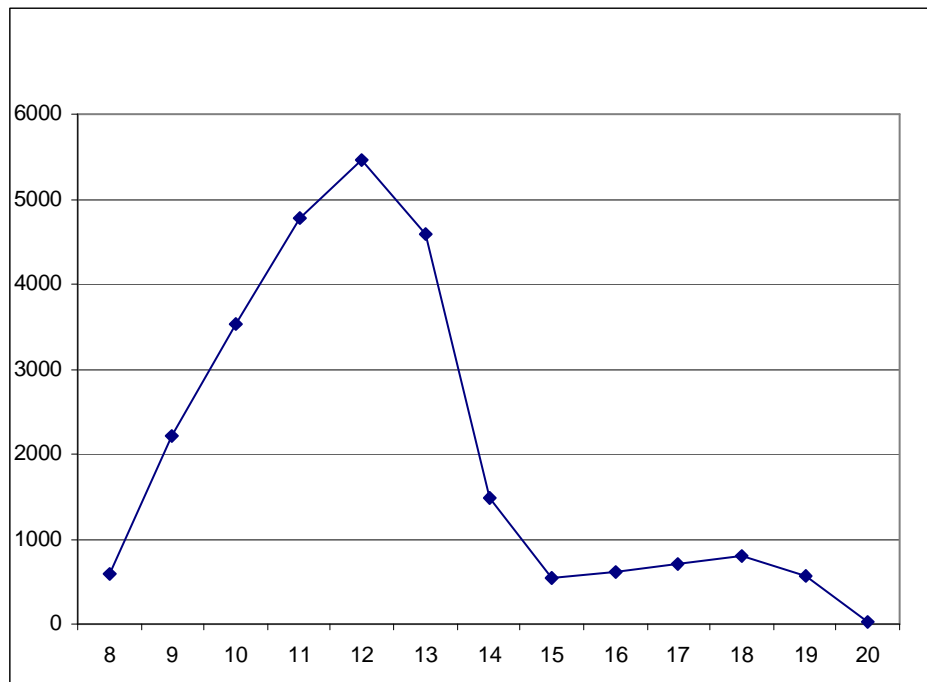
ANTOLAKETA UNIT.	Deiak	% Guztira	Transferituak	Trans % / saila	Trans % / guztira
Herri Administrazioa	223	%1,40	13	%5,83	%3,02
Zuzenean	1014	%6,38	10	%0,99	%2,33
Justizia	96	%0,60	5	%5,21	%1,16
Hezkuntza	1800	%11,32	61	%3,39	%14,19
Herrizaingoa	1997	%12,56	30	%1,50	%6,98
Etxebizitza	5502	%34,61	140	%2,54	%32,56
Lana eta GS	336	%2,11	14	%4,17	%3,26
Gizarte Gaiak	116	%0,73	8	%6,90	%1,86
Familia	1955	%12,30	8	%0,41	%1,86
Lehendakaritza	52	%0,33	5	%9,62	%1,16
Ogasuna eta Finantzak	143	%0,90	15	%10,49	%3,49
Merkataritza	61	%0,38	1	%1,64	%0,23
Turismoa	51	%0,32	7	%13,73	%1,63
Kontsumoa	84	%0,53	1	%1,19	%0,23
Osasuna	144	%0,91	7	%4,86	%1,63
Garraioa eta Herri Lanak	53	%0,33	3	%5,66	%0,70
Industria	111	%0,70	5	%4,50	%1,16
Nekazaritza eta Arrantza	92	%0,58	6	%6,52	%1,40
Kultura	178	%1,12	13	%7,30	%3,02
Lurraldearen Antolamendua	4	%0,03	1	%25,00	%0,23
Ingurumena	345	%2,17	76	%22,03	%17,67
Beste batzuk	258	%1,62	1	%0,39	%0,23
Direktorioa	281	%1,77	0	%0,00	%0,00
Ez da EJren eskumena	999	%6,28	0	%0,00	%0,00
Guztira	15895		430	%2,71	

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, **32263** herritar hartu zituen abuztuan.

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 % 84ri arreta **gaztelaniaz** eman zitzaien, eta % 16ri, berriz, **euskaraz**.



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

Antolaketa-unitatea	Hartutako herritarrak				% Guztira
	Bizkaia	Gipuzkoa	Araba	Guztira	
Herri Administrazioak	38	38	13	89	%0,35
Zuzenean	68	67	16	151	%0,59
Justizia	19	22	26	67	%0,26
Hezkuntza	997	844	246	2087	%8,11
Herrizaingoa	1108	1235	543	2886	%11,21
Etxebizitza	6174	2378	3405	11957	%46,44
Lana eta GS	479	235	41	755	%2,93
Gizarte Gaiak	77	24	92	193	%0,75
Familia	3321	1760	1226	6307	%24,50
Lehendakaritza	28	20	2	50	%0,19
Ogasuna eta Finantzak	79	34	6	119	%0,46
Merkataritza	8	13	7	28	%0,11
Turismoa	6	2	2	10	%0,04
Kontsumoa	33	16	33	82	%0,32
Osasuna	39	8	9	56	%0,22
Garraioak eta Herri Lanak	23	5		28	%0,11
Industria	12	15	19	46	%0,18
Nekazaritza eta Arrantza	8	7	4	19	%0,07
Kultura	32	98	10	140	%0,54
Lurraldearen Antolamendua	1			1	%0,00
Ingurumena	43	10	10	63	%0,24
Beste batzuk	33	48	38	119	%0,46
Ez da EJ-ren eskumena	286	104	103	493	%1,91
Guztira	12912	6983	5851	25746	

