



EUSKO JAURLARITZA
GOBIERNO VASCO



zuzenean
herritarrentzako zerbitzua
atención ciudadana

TXOSTENA: ZUZENEAN ZERBITZUAREN JARDUNA OTSAILEAN

Bertsioa: 1.0
2010eko otsaila
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 otsailean zehar egin duen lana aurkeztea.

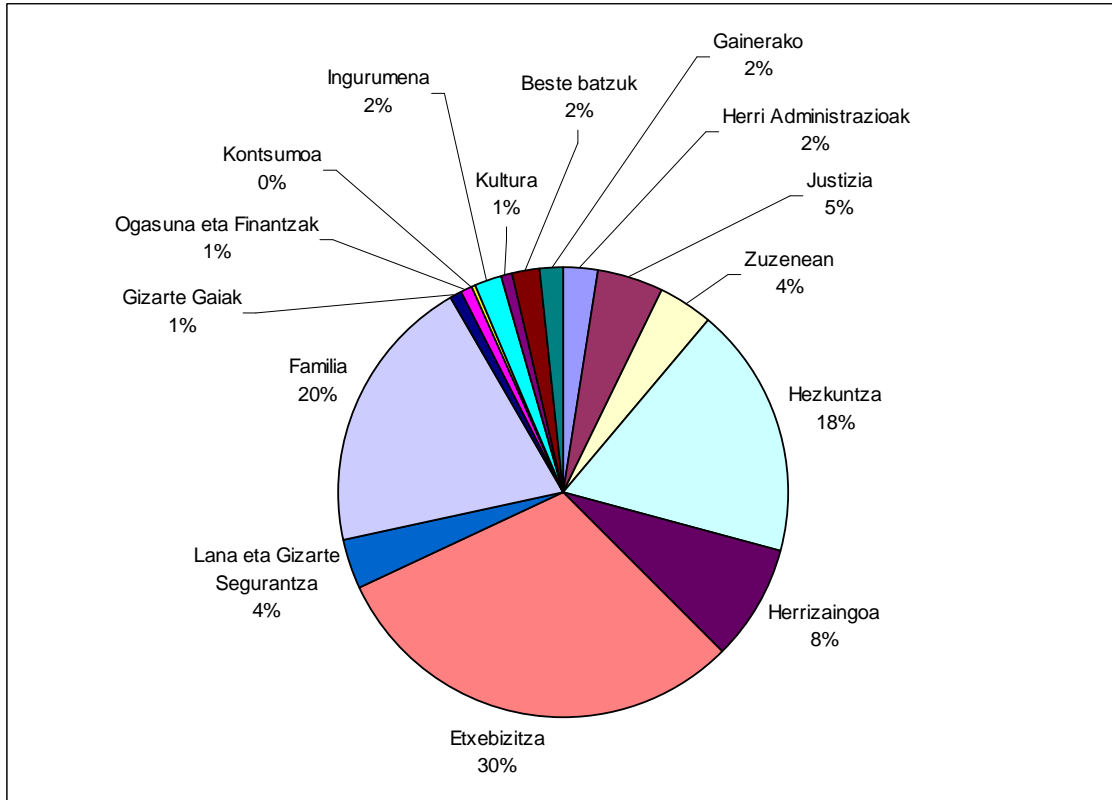
Datu orokorrak (aurrez aurrekoa + telefonoa)

Zuzenean herritarrentzako zerbitzuak **82634 herritarri erantzun** die. Horietatik % 51,6ri aurrez aurreko laguntza eman zaio, eta gainerakoei telefono bidezkoa.

Herritarren % **15,2ri euskaraz erantzun zaio, eta %84,8ri, 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	1893	2,4%
Justizia	3715	4,7%
Zuzenean	3078	3,9%
Hezkuntza	14187	18,1%
Herrizaingoa	6408	8,2%
Etxebizitza	23931	30,6%
Lana eta Gizarte Segurantza	2970	3,8%
Familia	15491	19,8%
Gizarte Gaiak	861	1,1%
Lehendakaritza	85	0,1%
Ogasuna eta Finantzak	591	0,8%
Merkataritza	87	0,1%
Turismoa	68	0,1%
Kontsumoa	241	0,3%
Osasuna	319	0,4%
Industria	456	0,6%
Nekazaritza eta Arrantza	161	0,2%
Garraioa eta Herri Lanak	182	0,2%
Ingurumena	1548	2,0%
Lurralde-antolamendua	37	0,0%
Kultura	667	0,9%
Beste batzuk	1327	1,7%
Guztira	78303	



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, **40024** dei jaso zituen otsailean. Horietatik 33728 erantzun zien. Hau da, **jasotako deien % 84ri erantzuteko gai izan zen.**

Herritarren **deien % 88,83 gaztelaniaz** izan zen, eta gainerakoak (**%11,17**) euskaraz.

Zuzenean zerbitzuak erantzun dituen 34301 deietatik, % 91,35 berak ebatzi zituen. Gainerako **2966** deiak (**%8,65**), 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

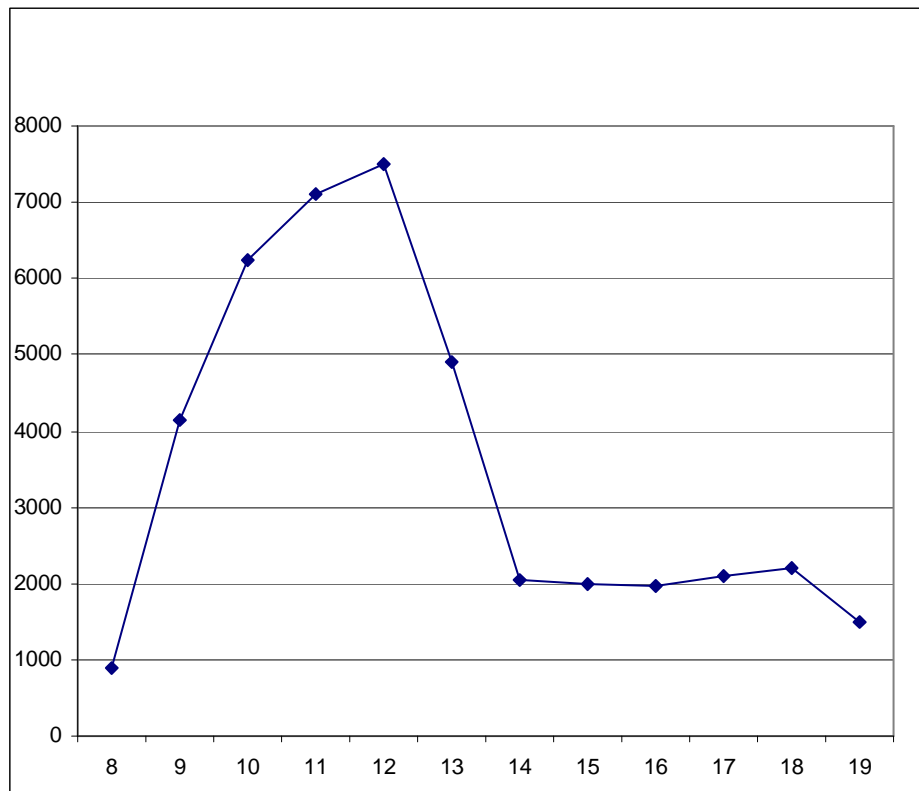
ANTOLAKETA UNIT.	Deiak	% Guztira	Transferituak	Trans % / saila	Trans % / guztira
Herri Administrazioa	594	%1,73	51	%8,59	%1,72
Justizia	1084	%3,16	97	%8,95	%3,27
Zuzenean	1890	%5,51	0	%0,00	%0,00
Hezkuntza	6144	%17,91	563	%9,16	%18,98
Herrizaingoa	2064	%6,02	114	%5,52	%3,84
Etxebizitza	7995	%23,31	230	%2,88	%7,75
Lana eta GS	1173	%3,42	195	%16,62	%6,57
Familia	5151	%15,02	50	%0,97	%1,69
Gizarte Gaiak	236	%0,69	21	%8,90	%0,71
Lehendakaritza	71	%0,21	33	%46,48	%1,11
Ogasuna eta Finantzak	210	%0,61	0	%0,00	%0,00
Merkataritza	71	%0,21	7	%9,86	%0,24
Turismoa	56	%0,16	33	%58,93	%1,11
Kontsumoa	170	%0,50	34	%20,00	%1,15
Osasuna	253	%0,74	23	%9,09	%0,78
Industria	374	%1,09	133	%35,56	%4,48
Nekazaritza eta Arrantza	142	%0,41	50	%35,21	%1,69
Garraioa eta Herri Lanak	125	%0,36	38	%30,40	%1,28
Ingurumena	1470	%4,29	1161	%78,98	%39,14
Lurraldearen Antolamendua	26	%0,08	11	%42,31	%0,37
Kultura	358	%1,04	122	%34,08	%4,11
Beste batzuk	1304	%3,80	0	%0,00	%0,00
Direktorioa	1512	%4,41	0	%0,00	%0,00
Ez da Eusko Jaurlaritzaren eskumena	1828	%5,33	0	%0,00	%0,00
Guztira	34301		2966		

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, **42610** herritar hartu zituen otsailean Soilik 386ri ezin izan zien harrerarik egin. Horrek esan nahi du, bada, **herritarren % 98,9 hartzeko gai** izan zela.

Herritarrak 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 % **81,9**ri arreta **gatzelaniaz** eman zitzaaien, eta % **18,1**i, berriz, **euskaraz**.

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

Antolaketa-unitatea	Hartutako herritarrek				% Guztira
	Bilbo	Donostia	Gasteiz	guztira	
Herri Administrazioak	984	61	254	1299	%2,74
Justizia	1453	603	575	2631	%5,56
Zuzenean	314	760	114	1188	%2,51
Hezkuntza	4631	1715	1697	8043	%16,99
Herrizaingoa	1637	2030	677	4344	%9,18
Etebizitza	6283	4380	5273	15936	%33,66
Lana eta GS	1030	656	111	1797	%3,80
Familia	5150	2882	2308	10340	%21,84
Gizarte Gaiak	420	180	25	625	%1,32
Lehendakaritza	9	5	0	14	%0,03
Ogasuna eta Finantzak	128	245	8	381	%0,80
Merkataritza	1	15	0	16	%0,03
Turismoa	3	3	6	12	%0,03
Kontsumoa	33	12	26	71	%0,15
Osasuna	44	15	7	66	%0,14
Industria	33	34	15	82	%0,17
Nekazaritza eta Arrantza	9	6	4	19	%0,04
Garraioak eta Herri Lanak	53	2	2	57	%0,12
Ingurumena	45	18	15	78	%0,16
Lurraldearen Antolamendua	9	1	1	11	%0,02
Kultura	129	156	24	309	%0,65
Beste batzuk	16	2	5	23	%0,05
Guztira	22414	13781	11147	47342	

