



EUSKO JAURLARITZA
GOBIERNO VASCO



zuzenean
herritarrentzako zerbitzua
atención ciudadana

TXOSTENA: ZUZENEAN ZERBITZUAREN JARDUNA UZTAILEAN

Bertsioa: 1.0
2011eko uztaila
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 uztailean zehar egin duen lana aurkeztea.

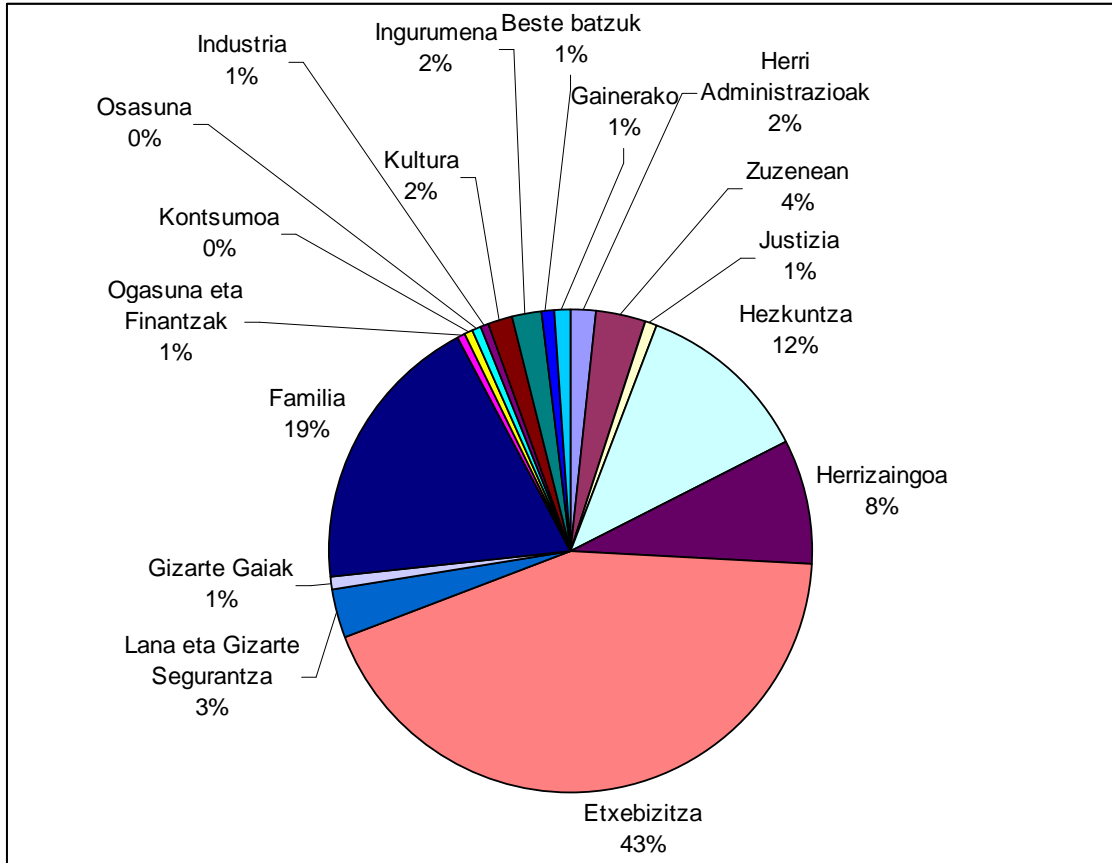
Datu orokorrak (aurrez aurrekoa + telefonoa)

Zuzenean herritarrentzako zerbitzuak **55321 herritarri erantzun** die. Horietatik %58,4ri aurrez aurreko laguntza eman zaio, eta gainerakoei telefono bidezkoa.

Herritarren **%14,9ri euskaraz erantzun zaio, eta %85,1i, 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	860	%1,56
Justizia	1978	%3,58
Zuzenean	366	%0,66
Hezkuntza	6455	%11,69
Herrizaingoa	4664	%8,44
Etxebizitza	23809	%43,11
Lana eta Gizarte Segurantzza	1893	%3,43
Gizarte Gaiak	508	%0,92
Familia	10378	%18,79
Lehendakaritza	149	%0,27
Ogasuna eta Finantzak	399	%0,72
Merkataritza	121	%0,22
Turismoa	83	%0,15
Kontsumoa	228	%0,41
Osasuna	272	%0,49
Garraioa eta Herri Lanak	112	%0,20
Industria	355	%0,64
Nekazaritza eta Arrantza	114	%0,21
Kultura	852	%1,54
Lurralde-antolamendua	10	%0,02
Ingurumena	1083	%1,96
Beste batzuk	542	%0,98
Guztira	55231	



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, **45948** dei jaso zituen uztailean. Horietatik 25224 erantzun zien. Hau da, **jasotako deien % 55i 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 % 85,9 gaztelaniaz** izan zen, eta gainerakoak (**%14,1**) euskaraz.

Zuzenean zerbitzuak erantzun dituen 25224 deietatik, % 94,66 berak ebatzi zituen. Gainerako **1226** deiak (**%5,34**), 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

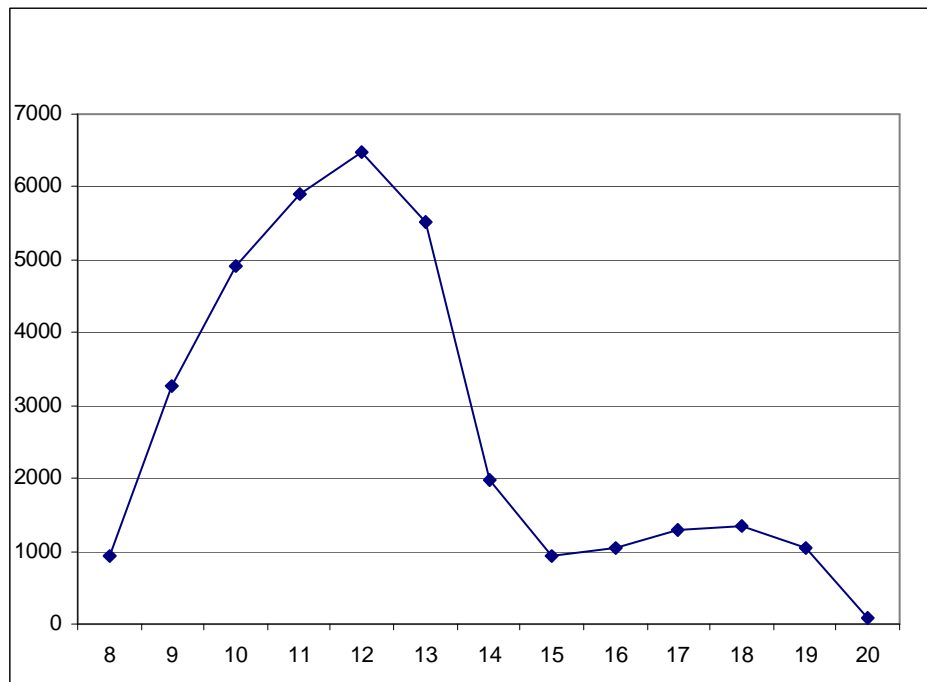
ANTOLAKETA UNIT.	Deiak	% Guztira	Transferituak	Trans % / saila	Trans % / guztira
Herri Administrazioa	669	%2,75	51	%7,62	%4,16
Zuzenean	1560	%6,40	34	%2,18	%2,78
Justizia	247	%1,01	34	%13,77	%2,78
Hezkuntza	3551	%14,58	176	%4,96	%14,37
Herrizaingoa	1802	%7,40	73	%4,05	%5,96
Etxebizitza	8180	%33,58	304	%3,72	%24,82
Lana eta GS	631	%2,59	54	%8,56	%4,41
Gizarte Gaiak	224	%0,92	25	%11,16	%2,04
Familia	3096	%12,71	31	%1,00	%2,53
Lehendakaritza	118	%0,48	9	%7,63	%0,73
Ogasuna eta Finantzak	230	%0,94	35	%15,22	%2,86
Merkataritza	100	%0,41	2	%2,00	%0,16
Turismoa	77	%0,32	3	%3,90	%0,24
Kontsumoa	150	%0,62	5	%3,33	%0,41
Osasuna	241	%0,99	28	%11,62	%2,29
Garraioa eta Herri Lanak	77	%0,32	11	%14,29	%0,90
Industria	280	%1,15	37	%13,21	%3,02
Nekazaritza eta Arrantza	98	%0,40	10	%10,20	%0,82
Kultura	318	%1,31	60	%18,87	%4,90
Lurraldearen Antolamendua	8	%0,03	0	%0,00	%0,00
Ingurumena	896	%3,68	231	%25,78	%18,86
Beste batzuk	415	%1,70	12	%2,89	%0,98
Direktorioa	699	%2,87	0	%0,00	%0,00
Ez da EJren eskumena	1362	%5,59	0	%0,00	%0,00
Guztira	24360		1225	%5,03	

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 uztailean.

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	68	101	22	191	%0,59
Zuzenean	179	217	22	418	%1,30
Justizia	49	47	23	119	%0,37
Hezkuntza	1583	1072	249	2904	%9,00
Herrizaingoa	1050	1224	588	2862	%8,87
Etxebizitza	6936	3408	5285	15629	%48,44
Lana eta GS	721	441	100	1262	%3,91
Gizarte Gaiak	115	45	124	284	%0,88
Familia	3750	1816	1716	7282	%22,57
Lehendakaritza	19	11	1	31	%0,10
Ogasuna eta Finantzak	113	50	6	169	%0,52
Merkataritza	8	7	6	21	%0,07
Turismoa	1	5	0	6	%0,02
Kontsumoa	34	18	26	78	%0,24
Osasuna	20	6	5	31	%0,10
Garraioak eta Herri Lanak	28	4	3	35	%0,11
Industria	18	15	42	75	%0,23
Nekazaritza eta Arrantza	7	5	4	16	%0,05
Kultura	106	384	44	534	%1,66
Lurraldearen Antolamendua	1	1	0	2	%0,01
Ingurumena	114	34	39	187	%0,58
Beste batzuk	45	48	34	127	%0,39
Guztira	14965	8959	8339	32263	

