



EUSKO JAURLARITZA
GOBIERNO VASCO



zuzenean
herritarrentzako zerbitzua
atención ciudadana

TXOSTENA: ZUZENEAN ZERBITZUAREN JARDUNA EKAINEAN

Bertsioa: 1.0
2011eko ekaina
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 ekainean zehar egin duen lana aurkeztea.

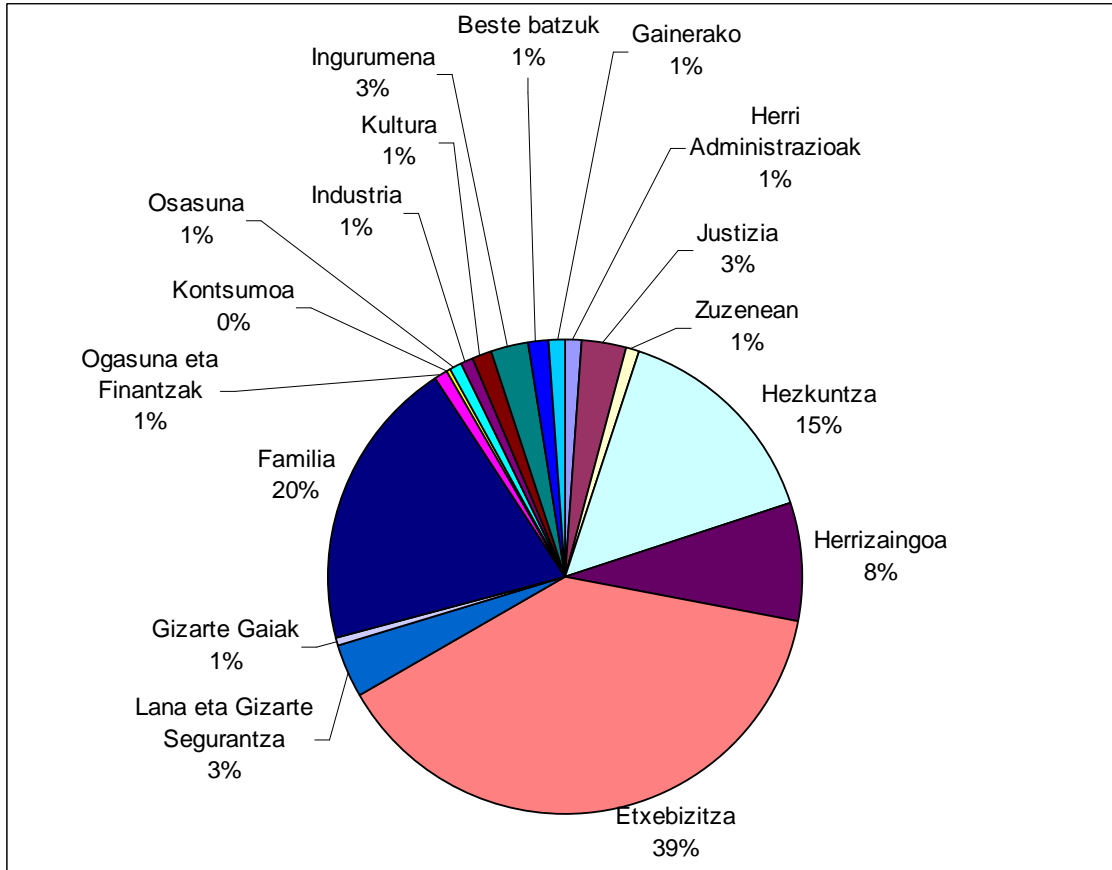
Datu orokorrak (aurrez aurrekoa + telefonoa)

Zuzenean herritarrentzako zerbitzuak **64350 herritarri erantzun** die. Horietatik %55,9ri 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	723	%1,17
Justizia	1803	%2,92
Zuzenean	547	%0,89
Hezkuntza	9270	%15,03
Herrizaingoa	4991	%8,09
Etxebizitza	23834	%38,65
Lana eta Gizarte Segurantza	2087	%3,38
Gizarte Gaiak	346	%0,56
Familia	12375	%20,07
Lehendakaritza	124	%0,20
Ogasuna eta Finantzak	477	%0,77
Merkataritza	162	%0,26
Turismoa	99	%0,16
Kontsumoa	278	%0,45
Osasuna	470	%0,76
Garraioa eta Herri Lanak	154	%0,25
Industria	464	%0,75
Nekazaritza eta Arrantza	169	%0,27
Kultura	877	%1,42
Lurralde-antolamendua	17	%0,03
Ingurumena	1614	%2,62
Beste batzuk	780	%1,26
Guztira	61661	



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, **38700** dei jaso zituen ekainean. Horietatik 28361 erantzun zien. Hau da, **jasotako deien % 74ri erantzuteko gai izan zen.**

Herritarren **deien % 87,9 gaztelaniaz** izan zen, eta gainerakoak (**%12,1**) euskaraz.

Zuzenean zerbitzuak erantzun dituen 28361 deietatik, % 96,2 berak ebatzi zituen. Gainerako **1075** deiak (**%3,8**), 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

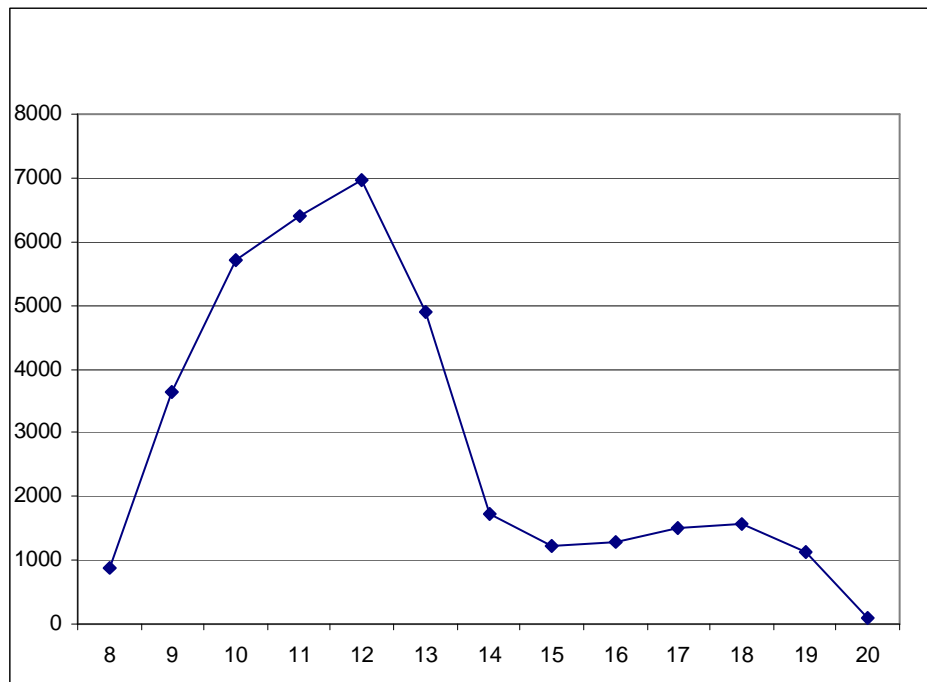
ANTOLAKETA UNIT.	Deiak	% Guztira	Transferituak	Trans % / saila	Trans % / guztira
Herri Administrazioa	483	%1,70	29	%6,00	%2,70
Zuzenean	1396	%4,92	21	%1,50	%1,95
Justizia	224	%0,79	35	%15,63	%3,26
Hezkuntza	3868	%13,64	219	%5,66	%20,37
Herrizaingoa	1904	%6,71	32	%1,68	%2,98
Etxebizitza	8093	%28,54	122	%1,51	%11,35
Lana eta GS	756	%2,67	64	%8,47	%5,95
Gizarte Gaiak	235	%0,83	16	%6,81	%1,49
Familia	4312	%15,20	38	%0,88	%3,53
Lehendakaritza	101	%0,36	19	%18,81	%1,77
Ogasuna eta Finantzak	306	%1,08	34	%11,11	%3,16
Merkataritza	153	%0,54	10	%6,54	%0,93
Turismoa	88	%0,31	7	%7,95	%0,65
Kontsumoa	182	%0,64	13	%7,14	%1,21
Osasuna	410	%1,45	42	%10,24	%3,91
Garraioa eta Herri Lanak	121	%0,43	12	%9,92	%1,12
Industria	377	%1,33	33	%8,75	%3,07
Nekazaritza eta Arrantza	134	%0,47	11	%8,21	%1,02
Kultura	482	%1,70	63	%13,07	%5,86
Lurraldearen Antolamendua	16	%0,06	4	%25,00	%0,37
Ingurumena	1414	%4,99	244	%17,26	%22,70
Beste batzuk	617	%2,18	7	%1,13	%0,65
Direktorioa	979	%3,45	0	%0,00	%0,00
Ez da EJren eskumena	1710	%6,03	0	%0,00	%0,00
Guztira	28361		1075	%3,79	

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, **35989** herritar hartu zituen ekainean.

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 % 83ri arreta **gaztelaniaz** eman zitzaien, eta % 17ri, berriz, **euskaraz**.



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

Antolaketa-unitatea	Hartutako herritarrak				% Guztira
	Bizkaia	Gipuzkoa	Araba	Guztira	
Herri Administrazioak	165	50	25	240	%0,67
Zuzenean	226	155	26	407	%1,13
Justizia	165	100	58	323	%0,90
Hezkuntza	3030	1883	489	5402	%15,01
Herrizaingoa	1263	1169	655	3087	%8,58
Etxebizitza	6741	3201	5799	15741	%43,74
Lana eta GS	835	397	99	1331	%3,70
Gizarte Gaiak	58	42	11	111	%0,31
Familia	4351	1902	1810	8063	%22,40
Lehendakaritza	16	6	1	23	%0,06
Ogasuna eta Finantzak	119	44	8	171	%0,48
Merkataritza	5	2	2	9	%0,03
Turismoa	3	8		11	%0,03
Kontsumoa	55	19	22	96	%0,27
Osasuna	39	10	11	60	%0,17
Garraioak eta Herri Lanak	17	11	5	33	%0,09
Industria	33	16	38	87	%0,24
Nekazaritza eta Arrantza	24	7	4	35	%0,10
Kultura	123	232	40	395	%1,10
Lurraldearen Antolamendua			1	1	%0,00
Ingurumena	137	33	30	200	%0,56
Beste batzuk	69	51	43	163	%0,45
Guztira	17474	9338	9177	35989	

