

TXOSTENA: ZUZENEAN ZERBITZUAREN JARDUNA MARTXOAN

Bertsioa: 1.0
2010eko martxoa
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 martxoan zehar egin duen lana aurkeztea.

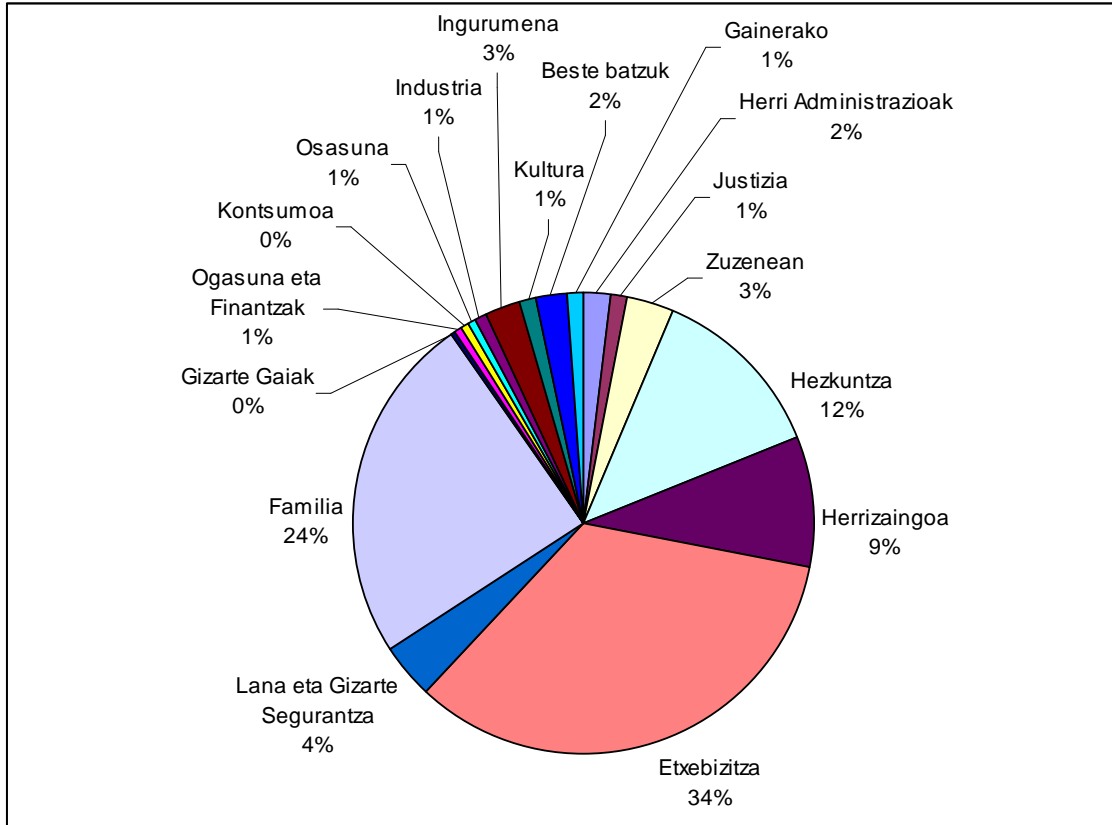
Datu orokorrak (aurrez aurrekoa + telefonoa)

Zuzenean herritarrentzako zerbitzuak **82010 herritarri erantzun** die. Horietatik %48,3ri aurrez aurreko laguntza eman zaio, eta gainerakoei telefono bidezkoa.

Herritarren **%13,3ri euskaraz erantzun zaio, eta %86,7ri, 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	1457	%1,98
Justizia	701	%0,95
Zuzenean	2541	%3,45
Hezkuntza	9177	%12,45
Herrizaingoa	6816	%9,25
Etxebizitza	25052	%33,98
Lana eta Gizarte Segurantza	2880	%3,91
Familia	17951	%24,35
Gizarte Gaiak	252	%0,34
Lehendakaritza	96	%0,13
Ogasuna eta Finantzak	434	%0,59
Merkataritza	137	%0,19
Turismoa	55	%0,07
Kontsumoa	320	%0,43
Osasuna	433	%0,59
Industria	558	%0,76
Nekazaritza eta Arrantza	180	%0,24
Garraioa eta Herri Lanak	198	%0,27
Ingurumena	1961	%2,66
Lurralde-antolamendua	69	%0,09
Kultura	653	%0,89
Beste batzuk	1795	%2,44
Guztira	73716	



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, **42430** dei jaso zituen martxoan. Horietatik 33724 erantzun zien. Hau da, **jasotako deien % 79ri erantzuteko gai izan zen.**

Herritarren **deien % 88,6 gaztelaniaz** izan zen, eta gainerakoak (**%11,4**) euskaraz.

Zuzenean zerbitzuak erantzun dituen 34256 deietatik, % 90,72 berak ebatzi zituen. Gainerako **3179** deiak (**%9,28**), 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

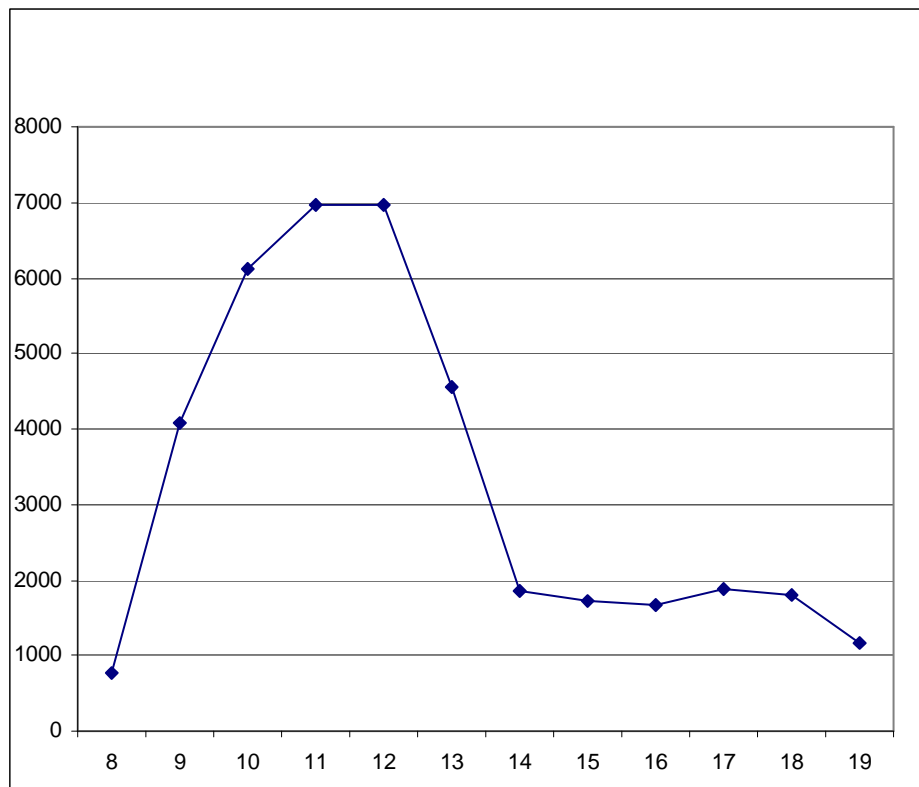
ANTOLAKETA UNIT.	Deiak	% Guztira	Transferituak	Trans % / saila	Trans % / guztira
Herri Administrazioa	591	%1,73	69	%11,68	%2,17
Justizia	618	%1,80	76	%12,30	%2,39
Zuzenean	1755	%5,12	0	%0,00	%0,00
Hezkuntza	4553	%13,29	413	%9,07	%12,99
Herrizaingoa	2003	%5,85	94	%4,69	%2,96
Etxebizitza	7739	%22,59	180	%2,33	%5,66
Lana eta GS	1065	%3,11	133	%12,49	%4,18
Familia	6871	%20,06	74	%1,08	%2,33
Gizarte Gaiak	150	%0,44	22	%14,67	%0,69
Lehendakaritza	77	%0,22	26	%33,77	%0,82
Ogasuna eta Finantzak	237	%0,69	0	%0,00	%0,00
Merkataritza	113	%0,33	31	%27,43	%0,98
Turismoa	47	%0,14	23	%48,94	%0,72
Kontsumoa	212	%0,62	45	%21,23	%1,42
Osasuna	388	%1,13	123	%31,70	%3,87
Industria	475	%1,39	151	%31,79	%4,75
Nekazaritza eta Arrantza	146	%0,43	41	%28,08	%1,29
Garraioa eta Herri Lanak	132	%0,39	41	%31,06	%1,29
Ingurumena	1870	%5,46	1502	%80,32	%47,25
Lurraldearen Antolamendua	20	%0,06	10	%50,00	%0,31
Kultura	405	%1,18	125	%30,86	%3,93
Beste batzuk	1652	%4,82	0	%0,00	%0,00
Direktorioa	1335	%3,90	0	%0,00	%0,00
Ez da Eusko Jaurlaritzaren eskumena	1802	%5,26	0	%0,00	%0,00
Guztira	34256		3179	%9,28	

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, **39580** herritar hartu zituen martxoan Soilik 154ri ezin izan zien harrerarik egin. Horrek esan nahi du, bada, **herritarren % 99,6a hartzeko gai** izan zela.

Herritarrek ordu-tartearen arabera bereizita, ikusiko dugu egunaren erdiko orduetan datozela gehienak, zehazki, 9ak eta 14ak bitartean. Hain zuzen, bost ordu horietan zehar herritarren % 60a etorri da.



Herritarren % **85,1**i arreta **gatzelaniaz** eman zitzaien, eta % **14,9**ri, berriz, **euskaraz**.

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

Antolaketa-unitatea	Hartutako herritarrak				% Guztira
	Bizkaia	Gipuzkoa	Araba	Guztira	
Herri Administrazioak	650	181	35	866	%2,03
Justizia	62	15	6	83	%0,19
Zuzenean	343	332	111	786	%1,85
Hezkuntza	2960	1381	283	4624	%10,86
Herrizaingoa	1857	2345	611	4813	%11,30
Etxebizitza	7138	4021	6154	17313	%40,64
Lana eta GS	1049	654	112	1815	%4,26
Familia	5483	2887	2710	11080	%26,01
Gizarte Gaiak	65	27	10	102	%0,24
Lehendakaritza	13	6	0	19	%0,04
Ogasuna eta Finantzak	118	70	9	197	%0,46
Merkataritza	10	9	5	24	%0,06
Turismoa	3	3	2	8	%0,02
Kontsumoa	57	9	42	108	%0,25
Osasuna	28	11	6	45	%0,11
Industria	39	16	28	83	%0,19
Nekazaritza eta Arrantza	19	5	10	34	%0,08
Garraioak eta Herri Lanak	52	9	5	66	%0,15
Ingurumena	55	18	18	91	%0,21
Lurraldearen Antolamendua	47	2	0	49	%0,12
Kultura	88	143	17	248	%0,58
Beste batzuk	98	0	45	143	%0,34
Guztira	20234	13781	10219	42597	

