



EUSKO JAURLARITZA
GOBIERNO VASCO



zuzenean
herritarrentzako zerbitzua
atención ciudadana

TXOSTENA: ZUZENEAN ZERBITZUAREN JARDUNA MAIATZEAN

Bertsioa: 1.0
2011eko maiatza
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 maiatzean zehar egin duen lana aurkeztea.

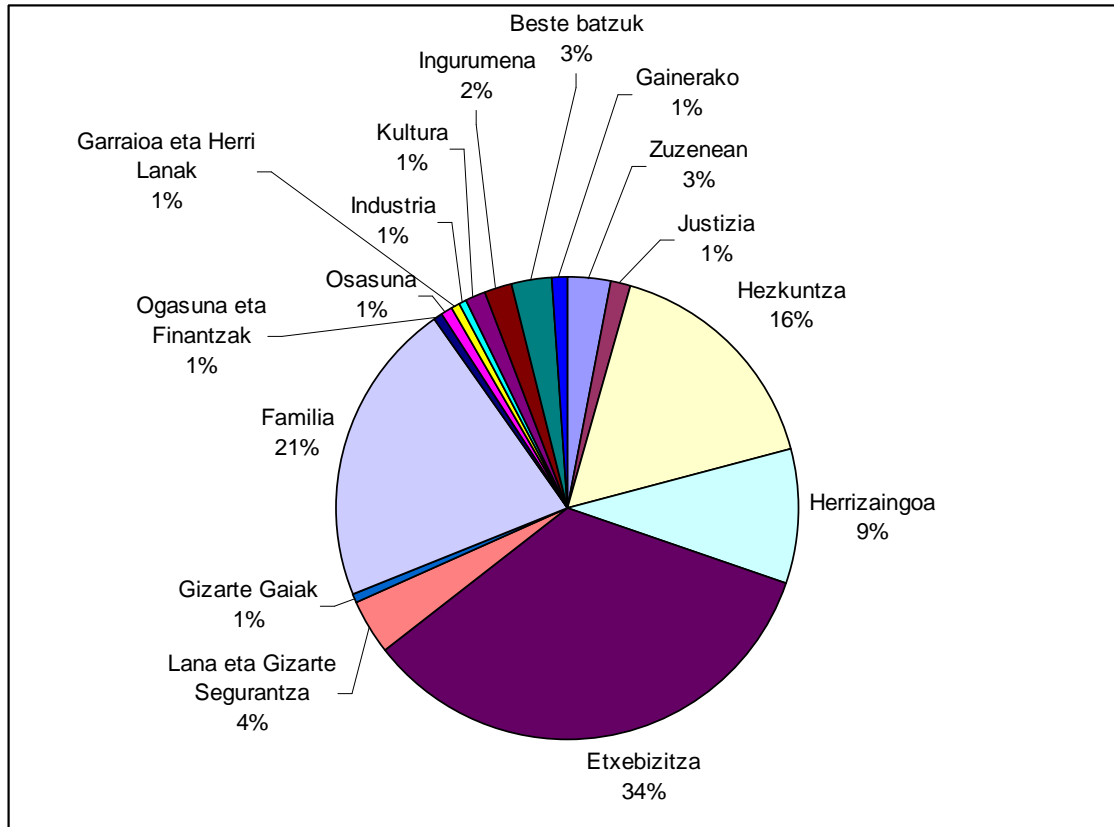
Datu orokorrak (aurrez aurrekoa + telefonoa)

Zuzenean herritarrentzako zerbitzuak **69357 herritarri erantzun** die. Horietatik %55,7ri aurrez aurreko laguntza eman zaio, eta gainerakoei telefono bidezkoa.

Herritarren **%16,7ri euskaraz erantzun zaio, eta %83,3ri, 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	1424	%2,05
Justizia	2080	%3,00
Zuzenean	860	%1,24
Hezkuntza	11174	%16,11
Herrizaingoa	6403	%9,23
Etxebizitza	23318	%33,62
Lana eta Gizarte Segurantza	2504	%3,61
Gizarte Gaiak	425	%0,61
Familia	14479	%20,88
Lehendakaritza	112	%0,16
Ogasuna eta Finantzak	472	%0,68
Merkataritza	135	%0,19
Turismoa	67	%0,10
Kontsumoa	272	%0,39
Osasuna	494	%0,71
Garraioa eta Herri Lanak	386	%0,56
Industria	522	%0,75
Nekazaritza eta Arrantza	159	%0,23
Kultura	908	%1,31
Lurralde-antolamendua	9	%0,01
Ingurumena	1311	%1,89
Beste batzuk	1842	%2,66
Guztira	69357	



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, **41322** dei jaso zituen maiatzean. Horietatik 24585 erantzun zien. Hau da, **jasotako deien % 79ri erantzuteko gai izan zen.**

Herritarren **deien % 86,1 gaztelaniaz** izan zen, eta gainerakoak (**%13,9**) euskaraz.

Zuzenean zerbitzuak erantzun dituen 38731 deietatik, % 91,5 berak ebatzi zituen. Gainerako **2811** deiak (**%8,5**), 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

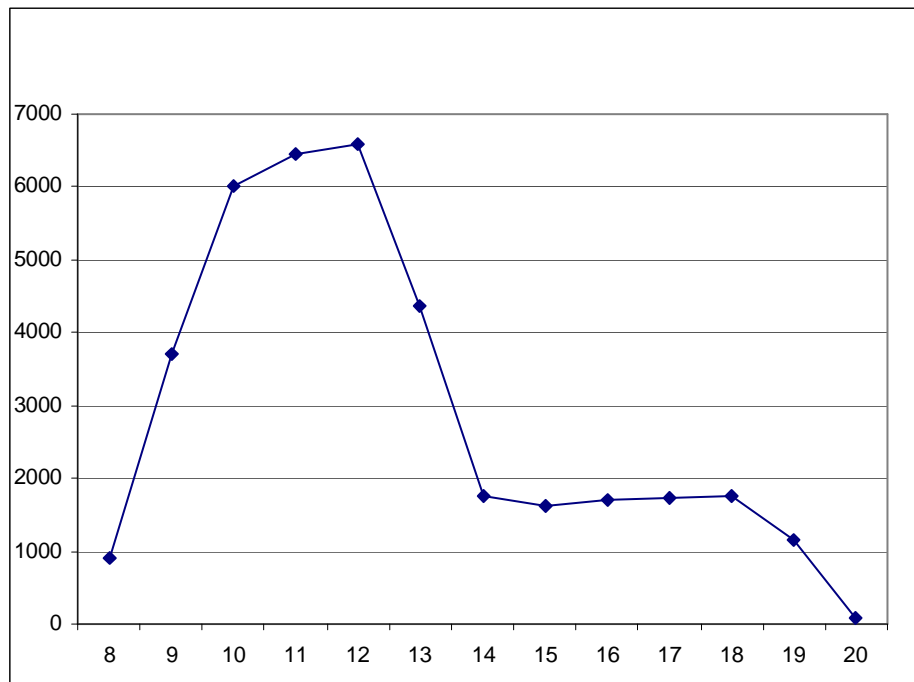
ANTOLAKETA UNIT.	Deiak	% Guztira	Transferituak	Trans % / saila	Trans % / guztira
Herri Administrazioa	740	%2,24	50	%6,76	%1,78
Zuzenean	1611	%4,88	37	%2,30	%1,32
Justizia	701	%2,12	72	%10,27	%2,56
Hezkuntza	5231	%15,85	504	%9,63	%17,93
Herrizaingoa	2238	%6,78	130	%5,81	%4,62
Etxebizitza	7986	%24,20	371	%4,65	%13,20
Lana eta GS	1063	%3,22	151	%14,21	%5,37
Gizarte Gaiak	246	%0,75	42	%17,07	%1,49
Familia	5499	%16,66	159	%2,89	%5,66
Lehendakaritza	81	%0,25	26	%32,10	%0,92
Ogasuna eta Finantzak	271	%0,82	49	%18,08	%1,74
Merkataritza	112	%0,34	26	%23,21	%0,92
Turismoa	56	%0,17	15	%26,79	%0,53
Kontsumoa	174	%0,53	36	%20,69	%1,28
Osasuna	438	%1,33	98	%22,37	%3,49
Garraioa eta Herri Lanak	136	%0,41	36	%26,47	%1,28
Industria	418	%1,27	113	%27,03	%4,02
Nekazaritza eta Arrantza	129	%0,39	32	%24,81	%1,14
Kultura	649	%1,97	209	%32,20	%7,44
Lurraldearen Antolamendua	8	%0,02	1	%12,50	%0,04
Ingurumena	1196	%3,62	637	%53,26	%22,66
Beste batzuk	1748	%5,30	17	%0,97	%0,60
Direktorioa	819	%2,48	0	%0,00	%0,00
Ez da Eusko Jaurlaritzaren eskumena	1450	%4,39	0	%0,00	%0,00
Guztira	33000		2811	7,74	

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, **38625** herritar hartu zituen maiatzean.

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 % **81,1**i arreta **gaztelaniaz** eman zitzaien, eta % **18,9**ri, berriz, **euskaraz**.

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

Antolaketa-unitatea	Hartutako herritarrak				% Guztira
	Bizkaia	Gipuzkoa	Araba	Guztira	
Herri Administrazioak	619	36	29	684	%1,77
Zuzenean	273	153	43	469	%1,21
Justizia	79	59	21	159	%0,41
Hezkuntza	3267	2096	580	5943	%15,39
Herrizaingoa	1530	1956	679	4165	%10,78
Etxebizitza	6557	3368	5407	15332	%39,69
Lana eta GS	882	448	111	1441	%3,73
Gizarte Gaiak	101	62	16	179	%0,46
Familia	4589	2110	2281	8980	%23,25
Lehendakaritza	17	13	1	31	%0,08
Ogasuna eta Finantzak	129	60	12	201	%0,52
Merkataritza	13	8	2	23	%0,06
Turismoa	2	7	2	11	%0,03
Kontsumoa	53	12	33	98	%0,25
Osasuna	39	12	5	56	%0,14
Garraioak eta Herri Lanak	206	41	3	250	%0,65
Industria	48	23	33	104	%0,27
Nekazaritza eta Arrantza	11	12	7	30	%0,08
Kultura	99	139	21	259	%0,67
Lurraldearen Antolamendua	0	1	0	1	%0,00
Ingurumena	78	21	16	115	%0,30
Beste batzuk	37	33	24	94	%0,24
Guztira	18629	10670	9326	38625	

