

TXOSTENA: ZUZENEAN ZERBITZUAREN JARDUNA URTARRILEAN

Bertsioa: 1.0
2010eko urtarrila
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 urtarriean zehar egin duen lana aurkeztea.

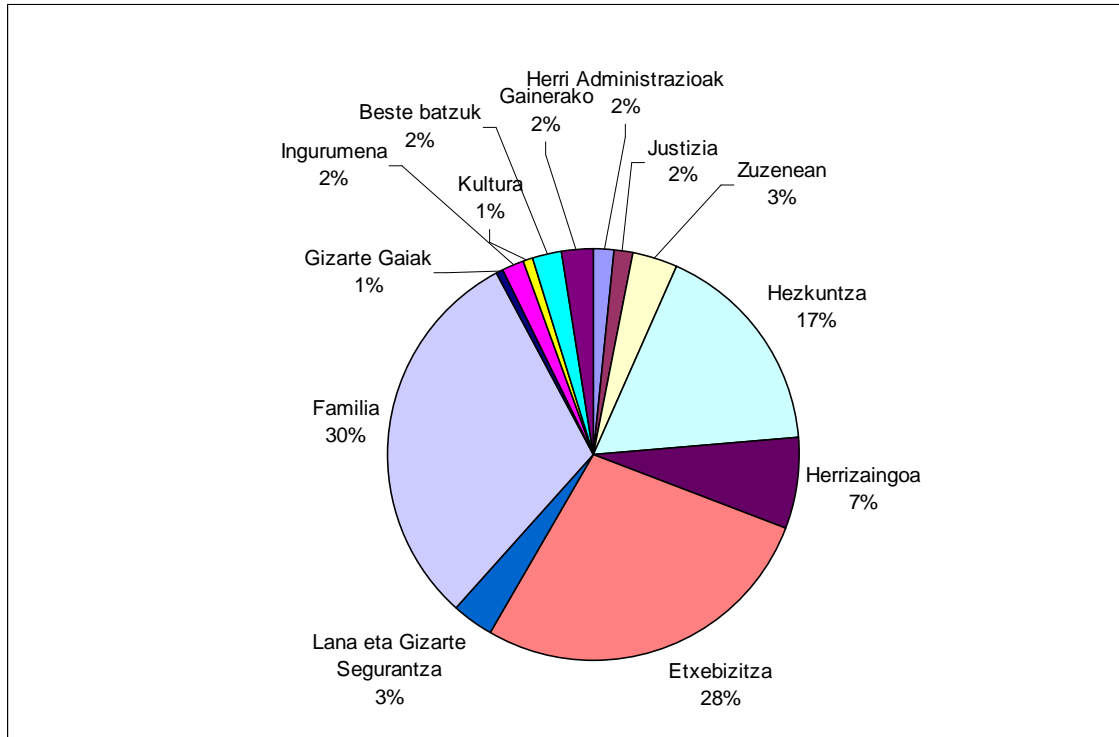
Datu orokorrak (aurrez aurrekoa + telefonoa)

Zuzenean herritarrentzako zerbitzuak **82235 herritarri erantzun** die. Horietatik % 53,6ri aurrez aurreko laguntza eman zaio, eta gainerakoei telefono bidezkoa.

Herritarren **% 15,3ri euskaraz erantzun zaio, eta %84,7ri, 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	1190	%1,6
Justizia	1245	%1,6
Zuzenean	2649	%3,5
Hezkuntza	12982	%17,0
Herrizaingoa	5498	%7,2
Etxebizitza	21100	%27,6
Lana eta Gizarte Segurantza	2562	%3,3
Familia	23264	%30,4
Gizarte Gaiak	500	%0,7
Lehendakaritza	67	%0,1
Ogasuna eta Finantzak	414	%0,5
Merkataritza	122	%0,2
Turismoa	60	%0,1
Kontsumoa	209	%0,3
Osasuna	331	%0,4
Industria	339	%0,4
Nekazaritza eta Arrantza	143	%0,2
Garraioa eta Herri Lanak	190	%0,2
Ingurumena	1308	%1,7
Lurralde-antolamendua	24	%0,0
Kultura	719	%0,9
Beste batzuk	1621	%2,1
Guztira	76537	



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, **38172** dei jaso zituen urtarrilean. Horietatik 32352 erantzun zien. Hau da, **jasotako deien % 85ri erantzuteko gai izan zen.**

Herritarren **deien % 88,33 gaztelaniaz** izan zen, eta gainerakoak (**%11,67**) euskaraz.

Zuzenean zerbitzuak erantzun dituen 32352 deietatik, % 92 berak ebatzi zituen. Gainerako **2720** deiak (**%8**), berriz, sailetara **bideratu** zituen, teknikari espezializatuak ebatz zituzten.

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

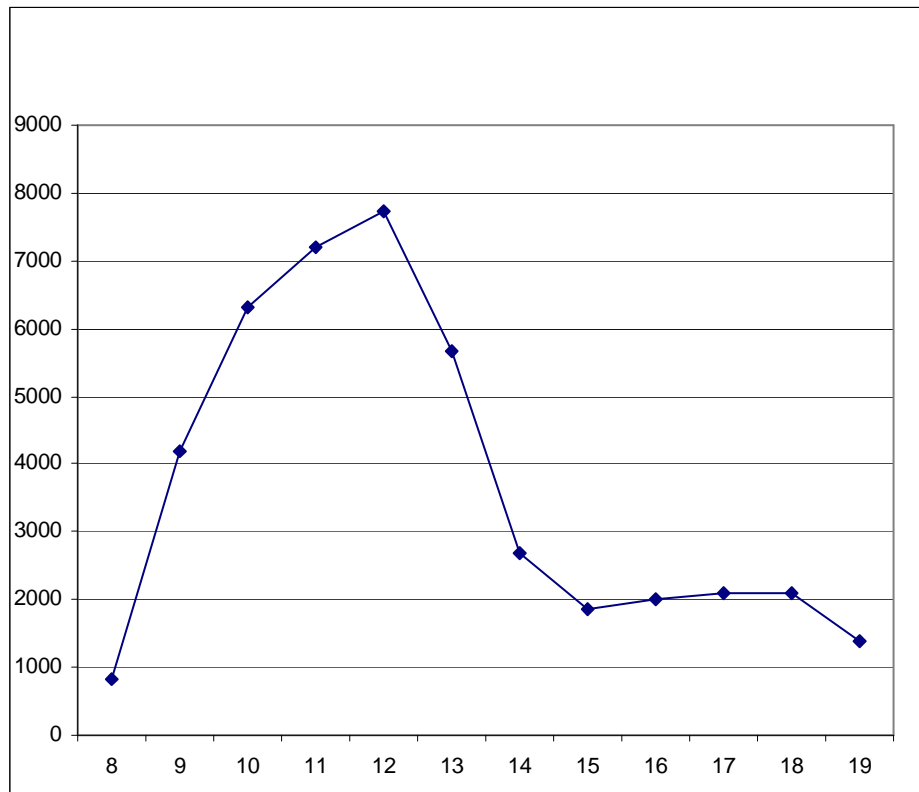
ANTOLAKETA UNIT.	Deiak	% Guztira	Transferituak	Trans % / saila	Trans % / guztira
Herri Administrazioa	538	%1,63	47	%8,74	%1,73
Justizia	863	%2,61	82	%9,50	%3,01
Zuzenean	2068	%6,25	0	%0,00	%0,00
Hezkuntza	5627	%17,01	542	%9,63	%19,93
Herrizaingoa	1781	%5,38	88	%4,94	%3,24
Etxebizitza	6820	%20,61	169	%2,48	%6,21
Lana eta GS	935	%2,83	193	%20,64	%7,10
Familia	6373	%19,26	80	%1,26	%2,94
Gizarte Gaiak	425	%1,28	54	%12,71	%1,99
Lehendakaritza	59	%0,18	31	%52,54	%1,14
Ogasuna eta Finantzak	187	%0,57	0	%0,00	%0,00
Merkataritza	93	%0,28	31	%33,33	%1,14
Turismoa	58	%0,18	21	%36,21	%0,77
Kontsumoa	140	%0,42	27	%19,29	%0,99
Osasuna	307	%0,93	116	%37,79	%4,26
Industria	300	%0,91	95	%31,67	%3,49
Nekazaritza eta Arrantza	128	%0,39	37	%28,91	%1,36
Garraioa eta Herri Lanak	135	%0,41	48	%35,56	%1,76
Ingurumena	1192	%3,60	940	%78,86	%34,56
Lurraldearen Antolamendua	17	%0,05	9	%52,94	%0,33
Kultura	299	%0,90	110	%36,79	%4,04
Beste batzuk	1605	%4,85	0	%0,00	%0,00
Direktorioa	1159	%3,50	0	%0,00	%0,00
Ez da Eusko Jaurlaritzaren eskumena	1979	%5,98	0	%0,00	%0,00
Guztira	33088		2720		

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, **44063** herritar hartu zituen urtarrilean Soilik 895ri ezin izan zien harrerarik egin. Horrek esan nahi du, bada, **herritarren % 97,6 hartzeko gai** izan zela.

Herritarrek 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 % **82,2**ri arreta **gatzelaniaz** eman zitzaien, eta % **17,8**i, berriz, **euskaraz**.

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

Antolaketa-unitatea	Hartutako herritarrek				% Guztira
	Bilbo	Donostia	Gasteiz	guztira	
Herri Administrazioak	567	39	46	652	%1,40
Justizia	234	89	59	382	%0,82
Zuzenean	196	320	65	581	%1,25
Hezkuntza	2901	3665	789	7355	%15,79
Herrizaingoa	1405	1765	547	3717	%7,98
Etxebizitza	5700	3448	5132	14280	%30,65
Lana eta GS	951	553	123	1627	%3,49
Familia	8902	4133	3856	16891	%36,26
Gizarte Gaiak	40	29	6	75	%0,16
Lehendakaritza	5	3	0	8	%0,02
Ogasuna eta Finantzak	112	109	6	227	%0,49
Merkataritza	10	12	7	29	%0,06
Turismoa	2	0	0	2	%0,00
Kontsumoa	34	10	25	69	%0,15
Osasuna	17	3	4	24	%0,05
Industria	14	4	21	39	%0,08
Nekazaritza eta Arrantza	9	1	5	15	%0,03
Garraioak eta Herri Lanak	45	10	0	55	%0,12
Ingurumena	35	73	8	116	%0,25
Lurraldearen Antolamendua	1	6	0	7	%0,02
Kultura	107	284	29	420	%0,90
Beste batzuk	10	0	6	16	%0,03
Guztira	21297	14556	10734	46587	

