



EUSKO JAURLARITZA
GOBIERNO VASCO



zuzenean
herritarrentzako zerbitzua
atención ciudadana

TXOSTENA: ZUZENEAN ZERBITZUAREN JARDUNA ABUZTUAN

Bertsioa: 2.0
2012eko abuztuan
Herritarrei Arreta Emateko Zuzendaritza
Zuzenean Zerbitzua



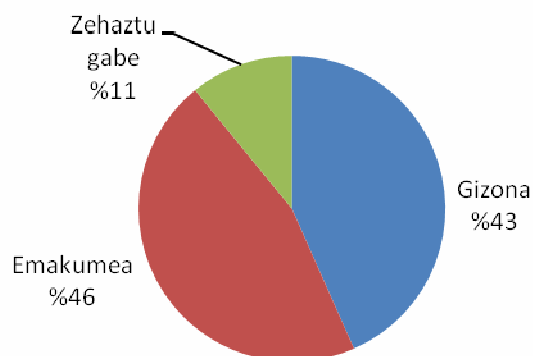
Aurkibidea

Datu orokorrak (aurrez aurrekoa + telefonoa).....	4
Telefonoaren datuak, guztira	6
Aurrez aurrekoaren datuak, guztira	8

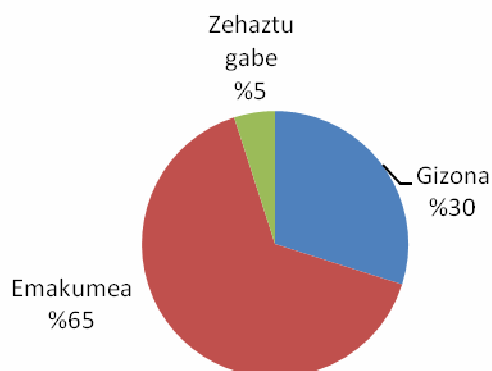
Datu orokorrak (aurrez aurrekoa + telefonoa)

	Guztira	Telefonoa	Aurrez aurrekoa	Guztira 2012
Arretak	42.682	17.608	25.074	586.331
Egunean emandako arretak	1.967	800	1.167	3.500
Gaztelania	32.622	11.817	20.805	463.732
Euskara	6.918	2.454	4.464	75.439
Gizona	16.657	5.031	11.626	70.233
Emakumea	23.223	10.961	12.262	103.000
Zehaztu gabe	3.755	836	2.919	15.942

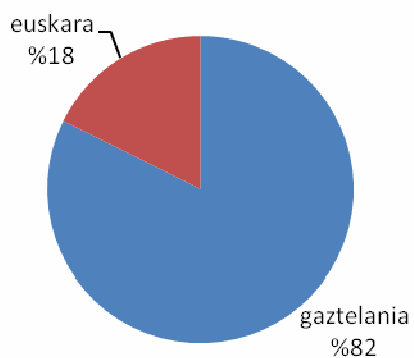
Sexua- Aurrez Aurrekoa



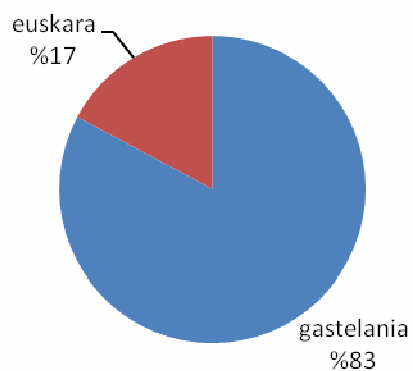
Sexua- Telefonoa



Hizkuntza- Aurrez Aurrekoa

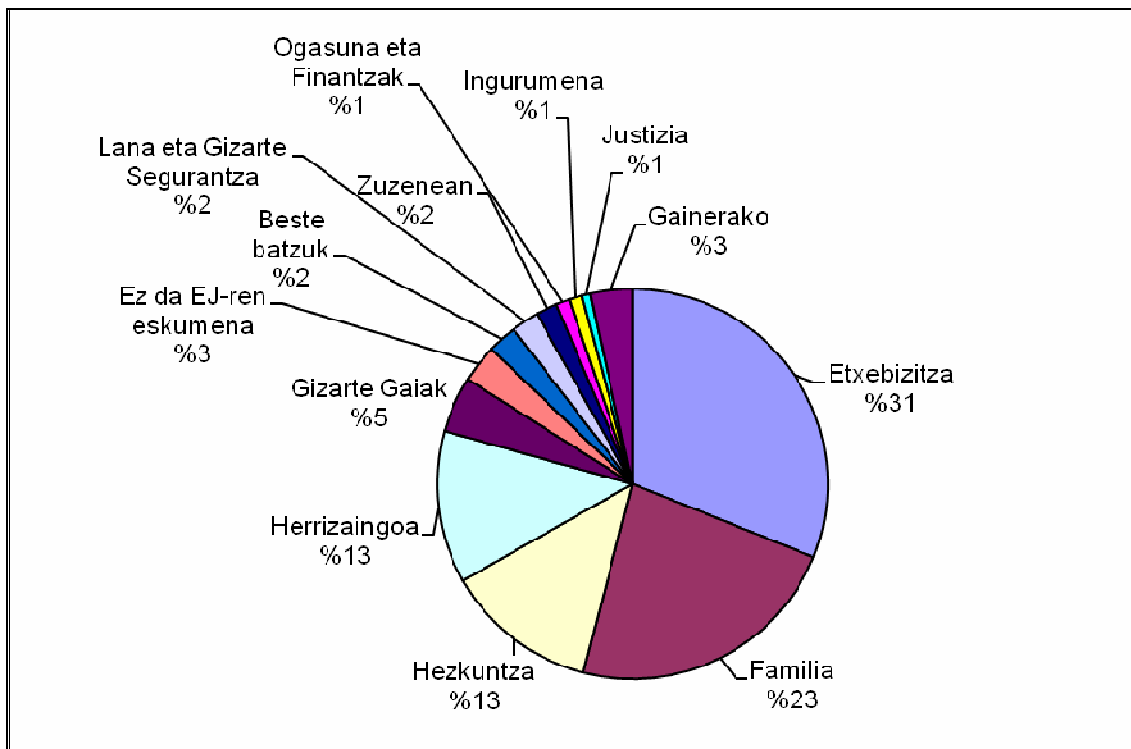


Hizkuntza- Telefonoa



Emandako zerbitzuak

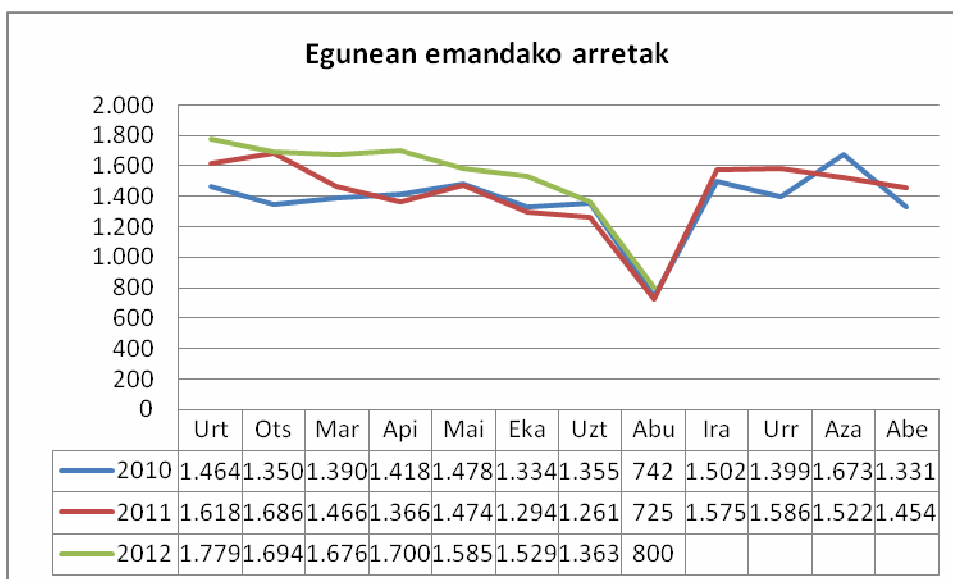
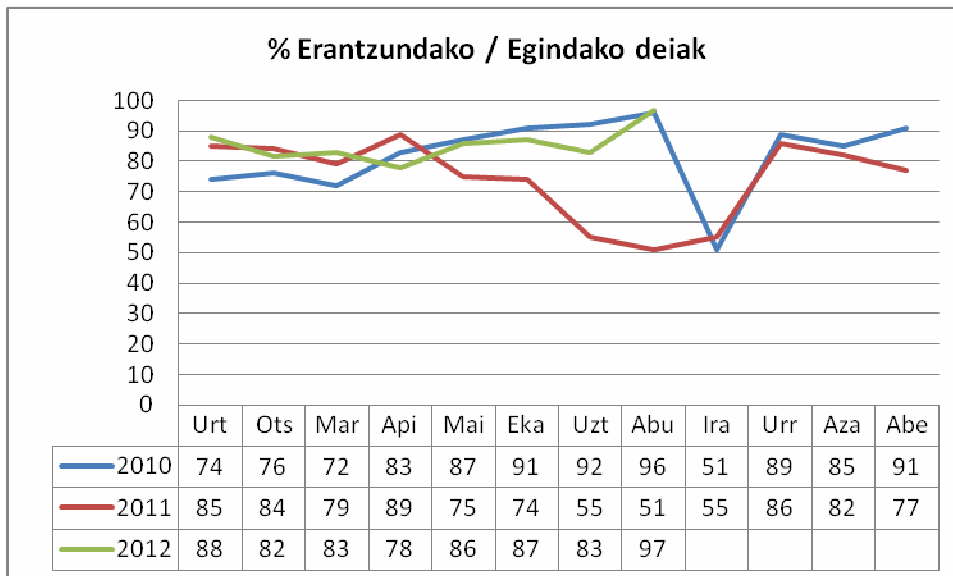
Antolaketa-unitatea	Herritarrak	Guztira (%)
Etxebizitza	12.617	31,1%
Familia	9.291	22,9%
Hezkuntza	5.143	12,7%
Herrizaingoa	5.120	12,6%
Gizarte Gaiak	1.884	4,6%
Ez da EJ-ren eskumena	1.272	3,1%
Beste batzuk	981	2,4%
Lana eta Gizarte Segurantza	925	2,3%
Zuzenean	712	1,8%
Ogasuna eta Finantzak	455	1,1%
Ingurumena	445	1,1%
Justizia	279	0,7%
Kultura	245	0,6%
Herri Administrazioak	228	0,6%
Kontsumoa	188	0,5%
Osasuna	180	0,4%
Industria	180	0,4%
Nekazaritza eta arrantza	122	0,3%
Lehendakaritza	100	0,2%
Turismoa	51	0,1%
Merkataritza	49	0,1%
Garraioa eta Herri Lanak	49	0,1%
Lurralde plangintza	12	0,0%
Guztira	40.528	



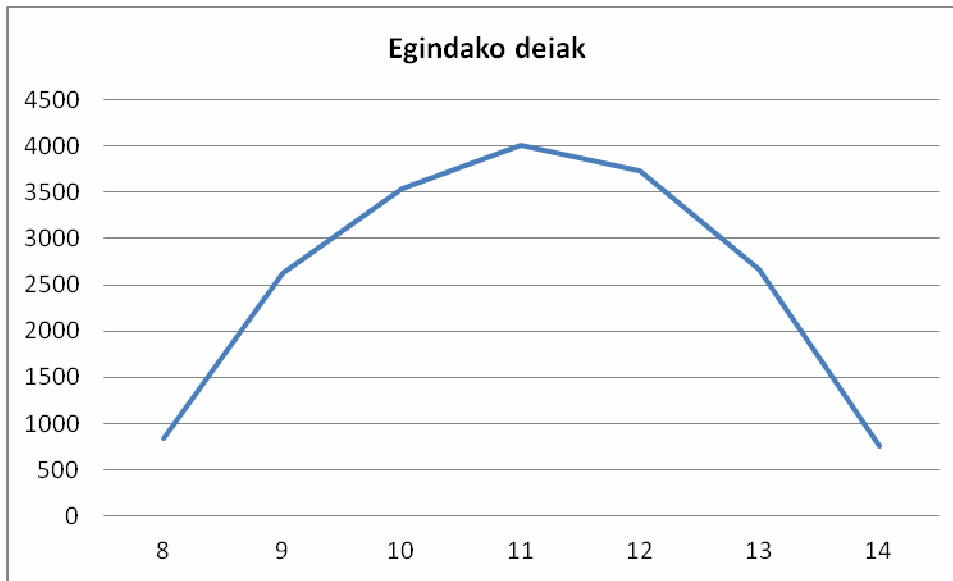
Telefonoaren datuak, guztira

Eskaera eta erantzun-ahalmena

	Abuztua	Guztira 2012
Egindako deiak	18.174	302.158
Erantzundako deiak	17.608	254.994
Egunean emandako arretak	800	1.516
% Erantzundako / Egindako deiak	97%	84%
Ezarritako konpromisoa	%70	%70
Kronpromisoarekin aldea	%+17	%+14



Orduko eskaera



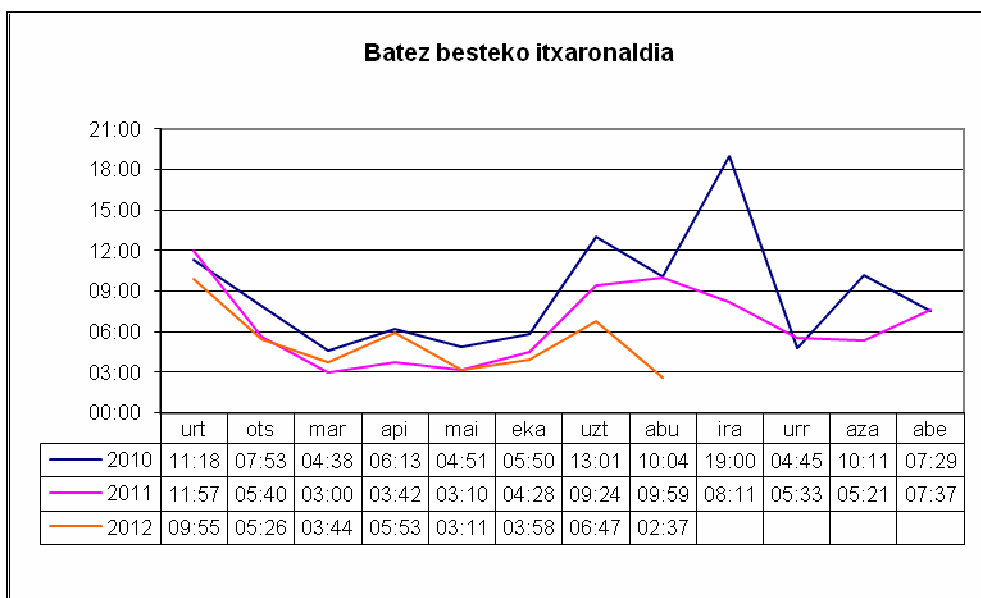
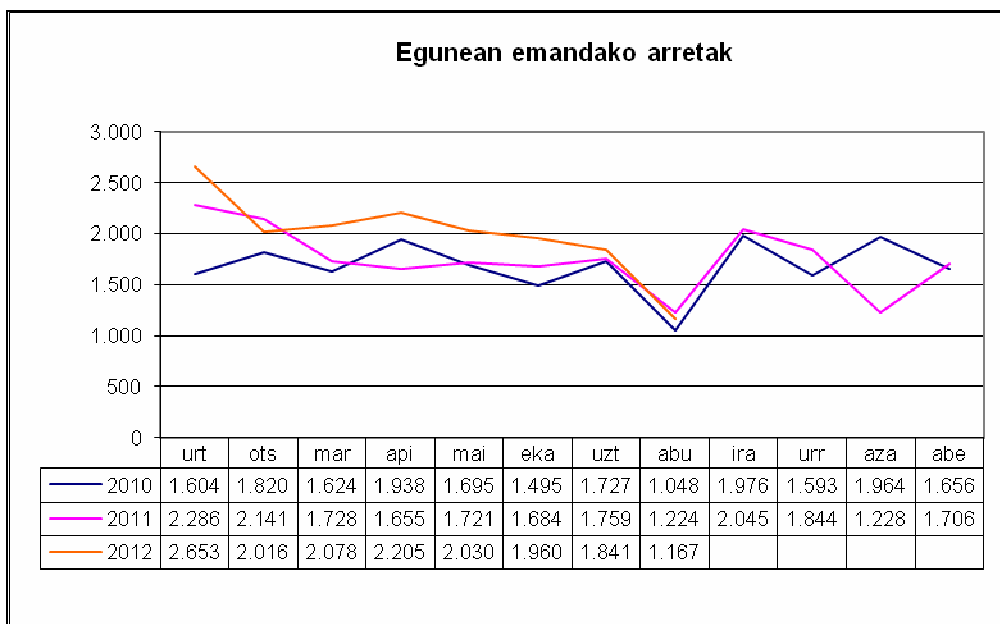
Emandako zerbitzuak

ANTOLAKETA UNIT.	Deiak	% Guztira	Transferituak	Trans % / saila	Trans % / guztira
Familia	3.249	%20,3	23	%0,7	%2,0
Etxebizitza	3.205	%20,0	162	%5,1	%14,0
Hezkuntza	2.493	%15,6	298	%12,0	%25,7
Herrizaingoa	1.858	%11,6	85	%4,6	%7,3
Ez da EJren eskumena	916	%0,0	0	%0,0	%0,0
Direktorioa	802	%0,0	0	%0,0	%0,0
Zuzenean	676	%4,2	14	%2,1	%1,2
Beste batzuk	436	%2,7	19	%4,4	%1,6
Ingurumena	357	%2,2	175	%49,0	%15,1
Gizarte Gaiak	341	%2,1	30	%8,8	%2,6
Lana eta Gizarte Segurantza	282	%1,8	68	%24,1	%5,9
Justizia	243	%1,5	20	%8,2	%1,7
Ogasuna eta Finantzak	210	%1,3	63	%30,0	%5,4
Herri Administrazioak	182	%1,1	39	%21,4	%3,4
Osasuna	135	%0,8	29	%21,5	%2,5
Industria	135	%0,8	30	%22,2	%2,3
Kultura	123	%0,8	32	%26,0	%2,8
Kontsumoa	111	%0,7	9	%8,1	%0,8
Nekazaritza eta arrantza	86	%0,5	27	%31,4	%2,3
Merkataritza	43	%0,3	12	%27,9	%1,0
Turismoa	35	%0,2	6	%17,1	%0,5
Garraioa eta Herri Lanak	32	%0,2	7	%21,9	%0,6
Lehendakaritza	29	%0,2	10	%34,5	%0,9
Lurralde plangintza	9	%0,1	3	%33,3	%0,3
Guztira	15.988		1.161	%7,3	

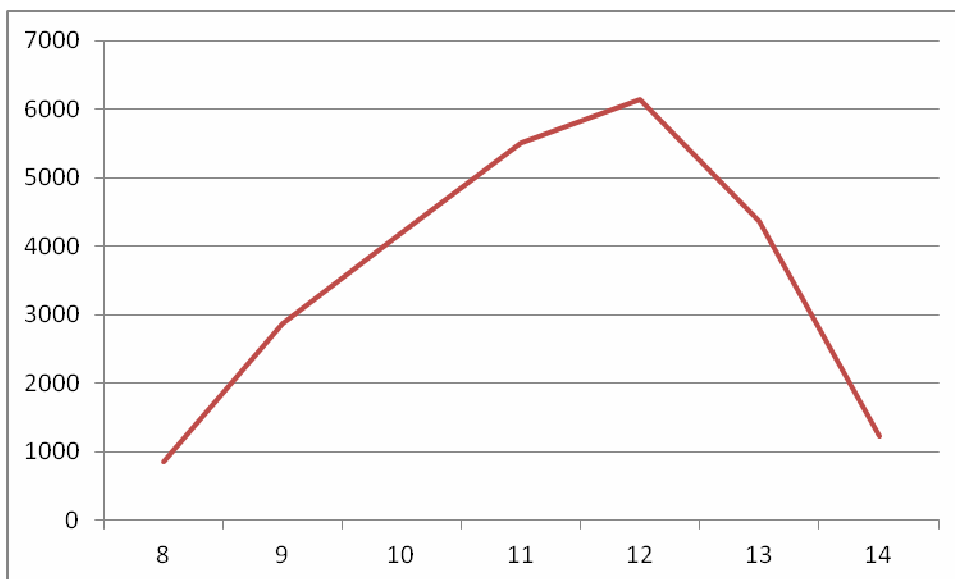
Aurrez aurrekoaren datuak, guztira

Eskaera eta erantzun-ahalmena

	ABUZTUA				GUZTIRA 2012			
	Guztira	Bizkaia	Gipuzkoa	Araba	Guztira	Bizkaia	Gipuzkoa	Araba
Arretak	25.074	12.429	7.287	5.358	331.337	171.020	82.527	77.790
Egunean emandako arretak	1.167	592	331	244	1.984	1.026	493	464
Batez besteko itxaronaldia	02:37	06:22	01:02	00:28	05:11	06:12	06:21	04:56
Ezarrিতako konpromisoa	%70a 10 minutan edo gutxiago				%70a 10 minutan edo gutxiago			
Kronpromisoarekin aldea	%+17	%+3	%+30	%+29	%+7	%-8	%+24	%+20



Orduko eskaera



Emandako zerbitzuak

Antolaketa-unitatea	Hartutako herritarrak				% Guztira
	Bizkaia	Gipuzkoa	Araba	Guztira	
Etxebizitza	4.780	2.266	2.366	9.412	%37,12
Familia	3.001	1.784	1.257	6.042	%23,83
Herrizaingoa	1.100	1.630	532	3.262	%12,87
Hezkuntza	1.361	1.017	272	2.650	%10,45
Gizarte Gaiak	745	348	450	1.543	%6,09
Lana eta Gizarte Segurantza	427	184	32	643	%2,54
Beste batzuk	161	171	213	545	%2,15
Ez da EJ-ren eskumena	226	75	55	356	%1,40
Ogasuna eta Finantzak	92	145	8	245	%0,97
Kultura	36	79	7	122	%0,48
Ingurumena	52	20	16	88	%0,35
Kontsumoa	34	23	20	77	%0,30
Lehendakaritza	44	19	8	71	%0,28
Herri Administrazioak	28	9	9	46	%0,18
Osasuna	30	10	5	45	%0,18
Industria	14	11	20	45	%0,18
Zuzenean	12	23	1	36	%0,14
Justizia	18	13	5	36	%0,14
Nekazaritza eta arrantza	16	18	2	36	%0,14
Merkataritza	7	6	4	17	%0,07
Garraioa eta Herri Lanak	12	5		17	%0,07
Turismoa	2	13	1	16	%0,06
Lurralde plangintza	1		2	3	%0,01
Guztira	12.199	7.869	5.285	25.353	