



EUSKO JAURLARITZA  
GOBIERNO VASCO



**zuzenean**  
herritarrentzako zerbitzua  
atención ciudadana

# TXOSTENA: ZUZENEAN ZERBITZUAREN JARDUNA OTSAILEAN

Bertsioa: 2.0  
2012eko otsailean  
Herritarrei Arreta Emateko Zuzendaritza  
*Zuzenean Zerbitzua*



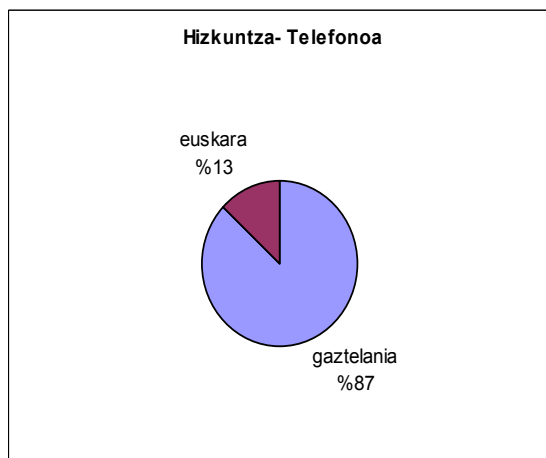
## Aurkibidea

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



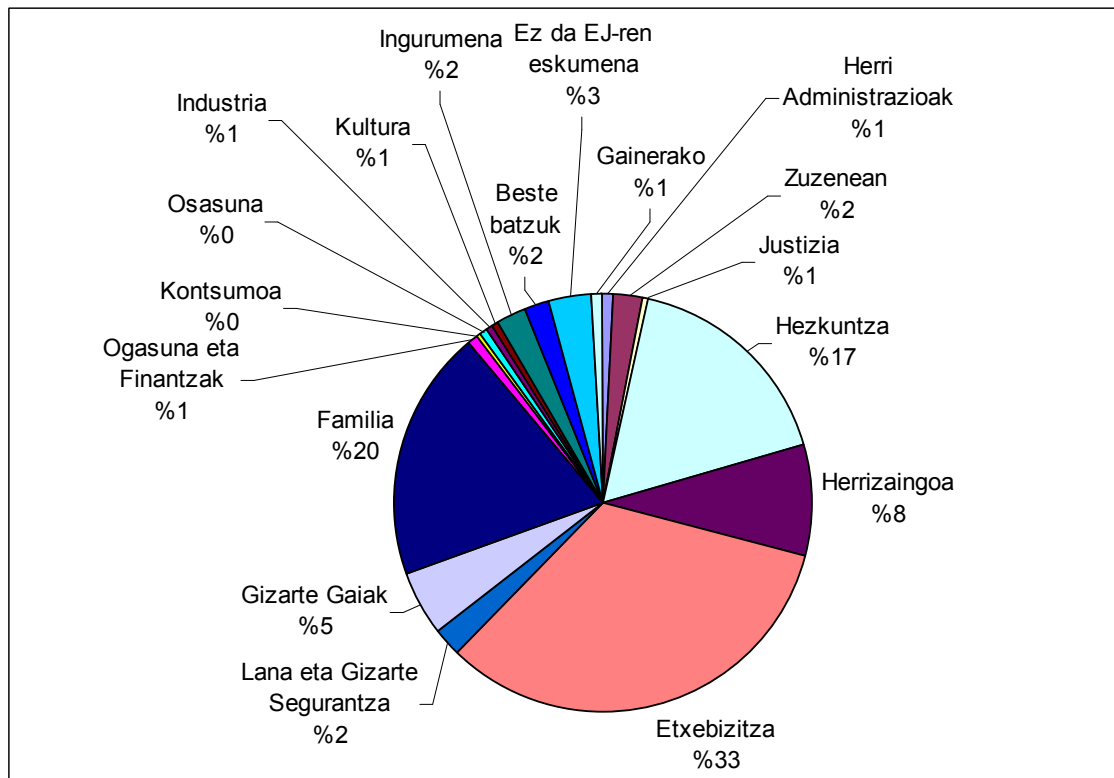
## Datu orokorrak (aurrez aurrekoa + telefonoa)

	Guztira	Telefonoa	Aurrez aurrekoa	Guztira 2012
<b>Arretak</b>	77.913	35.583	42.330	170.325
<b>Egunean emandako arretak</b>	3.710	1.694	2.016	4.071
<b>Gaztelania</b>	62.065	25.537	36.528	134.043
<b>Euskara</b>	8.949	3.854	5.095	20.474



## Emandako zerbitzuak

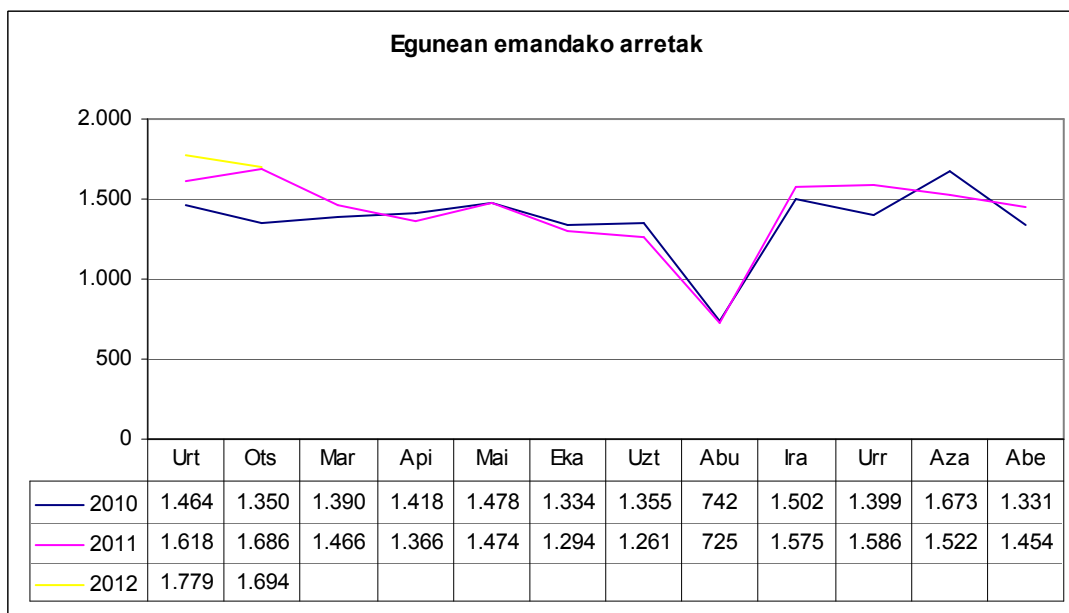
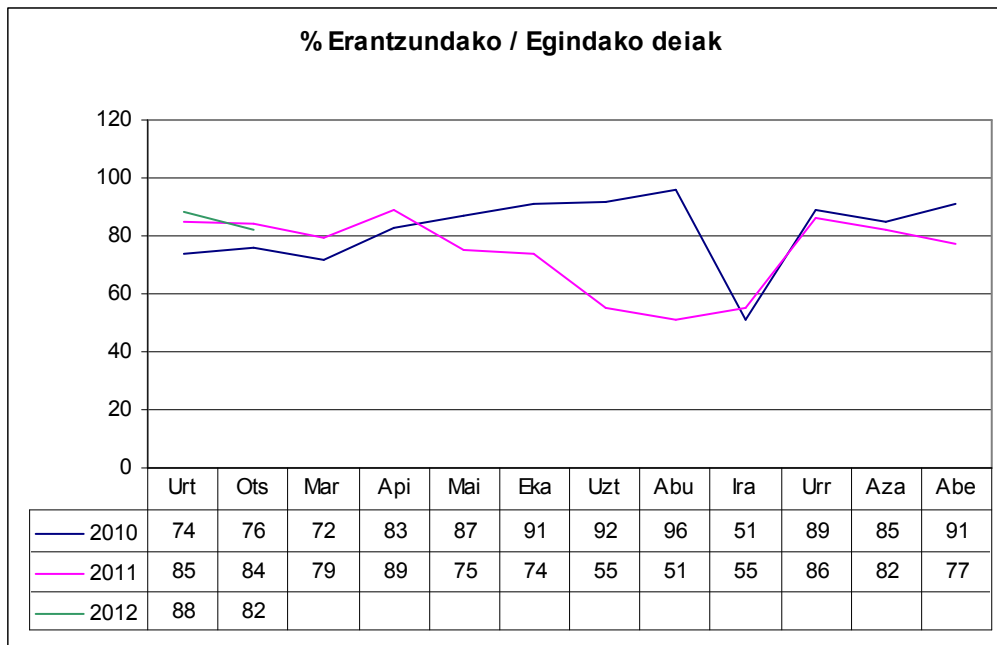
Antolaketa-unitatea	Herritarrak	Guztira (%)
Etxebizitza	24.371	%33,1
Familia	14.421	%19,6
Hezkuntza	12.454	%16,9
Herrizaingoa	6.212	%8,4
Gizarte Gaiak	3.556	%4,8
Ez da EJ-ren eskumena	2.564	%3,5
Lana eta Gizarte Segurantza	1.692	%2,3
Zuzenean	1.583	%2,2
Ingurumena	1.509	%2,1
Beste batzuk	1.437	%2,0
Herri Administrazioak	683	%0,9
Ogasuna eta Finantzak	528	%0,7
Justizia	492	%0,7
Cultura	485	%0,7
Industria	399	%0,5
Osasuna	334	%0,5
Kontsumoa	298	%0,4
Garraioa eta Herri Lanak	151	%0,2
Nekazaritza eta arrantza	132	%0,2
Lehendakaritza	103	%0,1
Turismoa	76	%0,1
Merkataritza	72	%0,1
Lurralde plangintza	20	%0,0
<b>Guztira</b>	<b>73.572</b>	



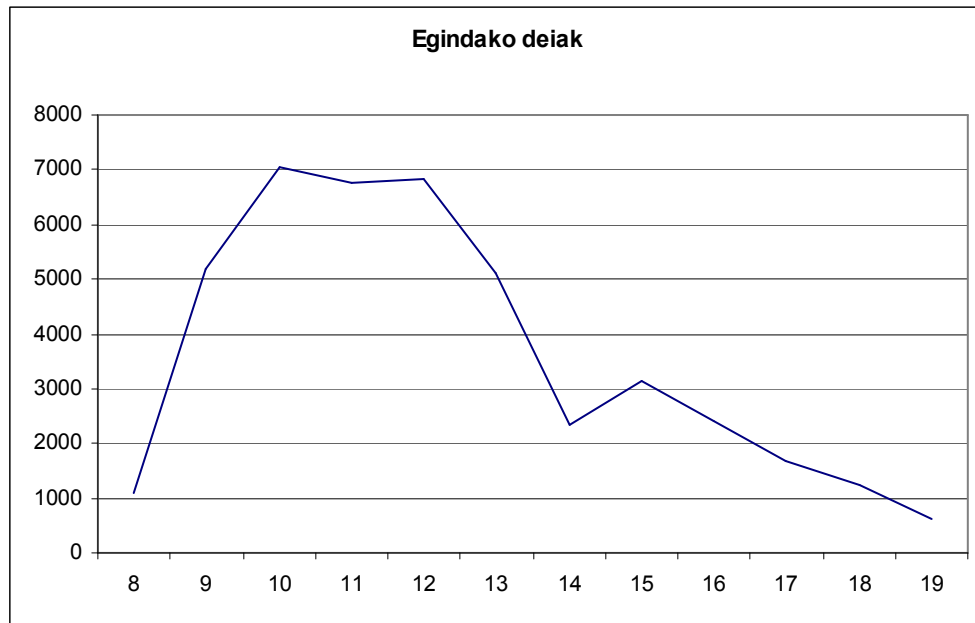
## Telefonoaren datuak, guztira

### Eskaera eta erantzun-ahalmena

	Otsaila	Guztira 2012
Egindako deiak	43.463	85.915
Erantzundako deiak	35.583	72.942
Egunean emandako arretak	1.694	1.737
% Erantzundako / Egindako deiak	%82	%85
Ezarrিতako konpromisoa	%70	%70
Kronpromisoarekin aldea	%+12	%+15



## Orduko eskaera



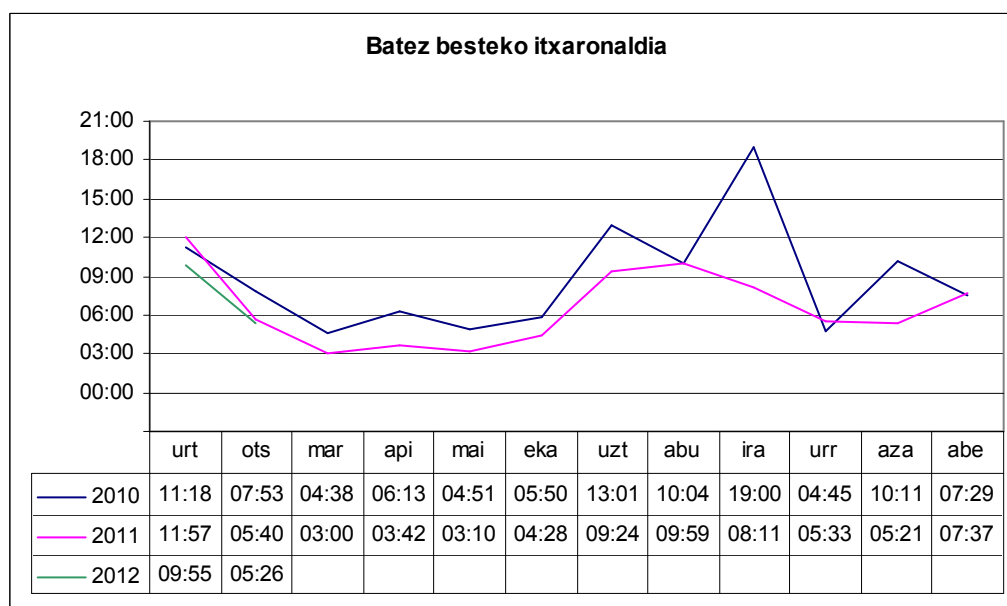
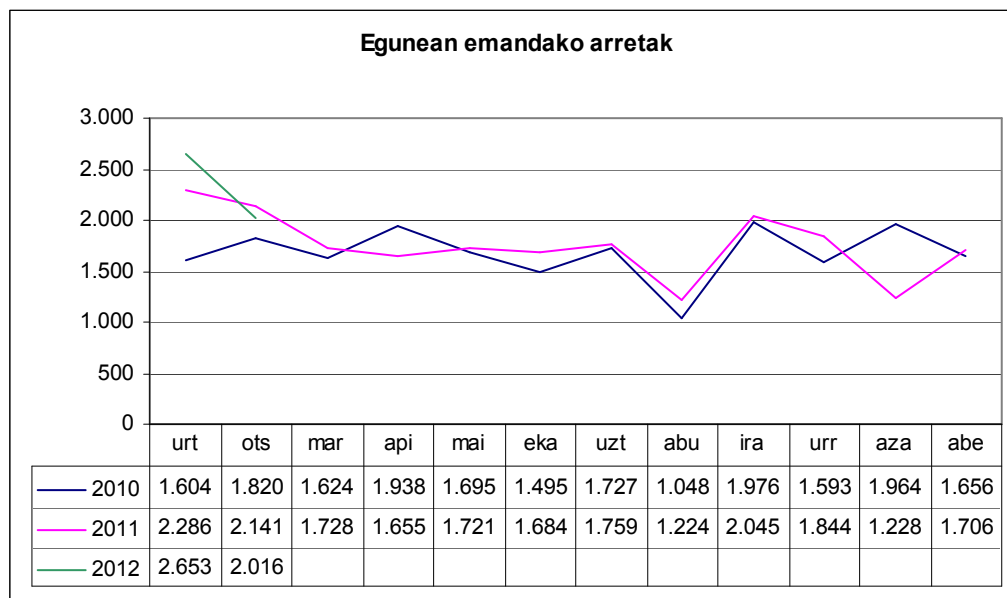
## Emandako zerbitzuak

ANTOLAKETA UNIT.	Deiak	% Guztira	Transferituak	Trans % / saila	Trans % / guztira
Etxebizitza	7.735	%23,0	343	%4,4	%13,9
Hezkuntza	6.823	%20,3	412	%6,0	%16,7
Familia	4.502	%13,4	43	%1,0	%1,7
Herrizaingoa	2.575	%7,6	92	%3,6	%3,7
Direktorioa	2.340	%6,9	0	%0,0	%0,0
Ez da EJren eskumena	1.953	%5,8	0	%0,0	%0,0
Zuzenean	1.420	%4,2	30	%2,1	%1,2
Ingurumena	1.365	%4,1	680	%49,8	%27,6
Beste batzuk	920	%2,7	39	%4,2	%1,6
Gizarte Gaiak	726	%2,2	67	%9,2	%2,7
Lana eta GS	643	%1,9	145	%22,6	%5,9
Herri Administrazioak	523	%1,6	90	%17,2	%3,7
Justizia	377	%1,1	42	%11,1	%1,7
Ogasuna eta Finantzak	329	%1,0	105	%31,9	%4,3
Industria	307	%0,9	78	%25,4	%3,2
Kultura	289	%0,9	99	%34,3	%4,0
Osasuna	246	%0,7	61	%24,8	%2,5
Kontsumoa	185	%0,5	18	%9,7	%0,7
Garraioa eta Herri Lanak	114	%0,3	37	%32,5	%1,5
Nekazaritza eta Arrantza	96	%0,3	30	%31,3	%1,2
Lehendakaritza	73	%0,2	25	%34,2	%1,0
Turismoa	65	%0,2	10	%15,4	%0,4
Merkataritza	62	%0,2	8	%12,9	%0,3
Lurraldearen Antolamendua	15	%0,0	9	%60,0	%0,4
<b>Guztira</b>	<b>33.683</b>		<b>2.463</b>	<b>%7,3</b>	

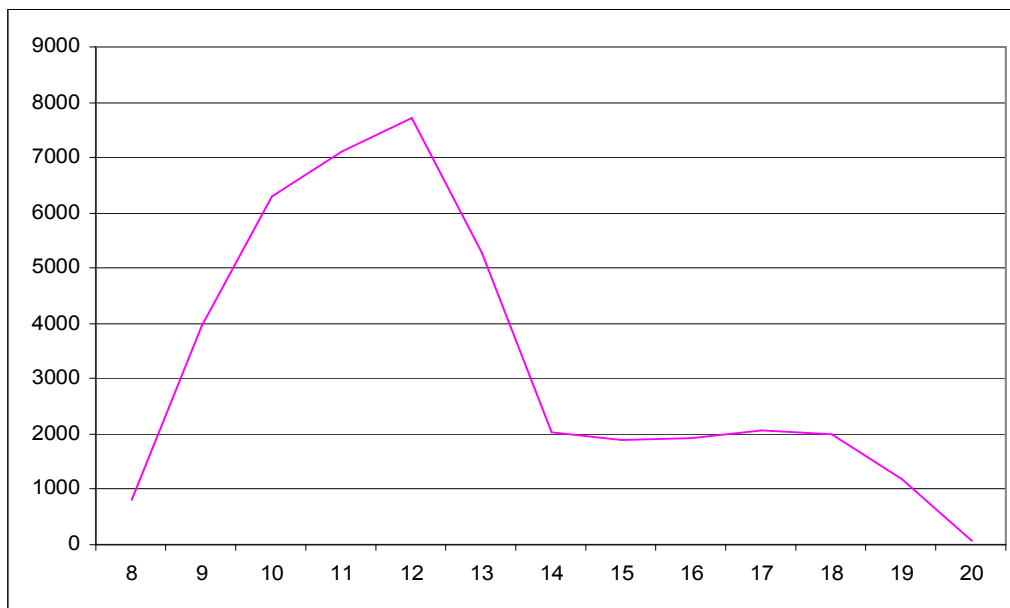
# Aurrez aurrekoaren datuak, guztira

## Eskaera eta erantzun-ahalmena

	OTSAILA				GUZTIRA 2012			
	Guztira	Bizkaia	Gipuzkoa	Araba	Guztira	Bizkaia	Gipuzkoa	Araba
<b>Arretak</b>	42.330	21.745	9.444	11.141	97.383	49.930	22.502	24.951
<b>Egunean emandako arretak</b>	2.016	1.035	450	531	2.334	1.188	552	594
<b>Batez besteko itxaronaldia</b>	05:26	08:35	01:28	02:39	06:38	11:39	03:50	04:24
<b>Ezarrিতako konpromisoa</b>	%70a 10 minutan edo gutxiago				%70a 10 minutan edo gutxiago			
<b>Kronpromisoarekin aldea</b>	%+11	%-3	%+29	%+23	%+1	%-14	%+19	%+16



## Orduko eskaera



## Emandako zerbitzuak

Antolaketa-unitatea	Hartutako herritarrak				% Guztira
	Bizkaia	Gipuzkoa	Araba	Guztira	
Etxebizitza	7.984	3.230	5.422	<b>16.636</b>	%39,39
Familia	5.416	2.335	2.168	<b>9.919</b>	%23,49
Hezkuntza	3.110	1.361	1.160	<b>5.631</b>	%13,33
Herrizaingoa	1.498	1.501	638	<b>3.637</b>	%8,61
Gizarte Gaiak	1.505	481	844	<b>2.830</b>	%6,70
Lana eta GS	655	301	93	<b>1.049</b>	%2,48
Ez da EJ-ren eskumena	397	89	125	<b>611</b>	%1,45
Beste batzuk	215	131	171	<b>517</b>	%1,22
Ogasuna eta Finantzak	150	36	13	<b>199</b>	%0,47
Kultura	71	108	17	<b>196</b>	%0,46
Zuzenean	91	50	22	<b>163</b>	%0,39
Herri Administrazioak	120	20	20	<b>160</b>	%0,38
Ingurumena	103	13	28	<b>144</b>	%0,34
Justizia	53	49	13	<b>115</b>	%0,27
Kontsumoa	59	10	44	<b>113</b>	%0,27
Industria	30	22	40	<b>92</b>	%0,22
Osasuna	65	12	11	<b>88</b>	%0,21
Garraioak eta Herri Lanak	27	7	3	<b>37</b>	%0,09
Nekazaritza eta Arrantza	16	13	7	<b>36</b>	%0,09
Lehendakaritza	19	10	1	<b>30</b>	%0,07
Turismoa	5	5	1	<b>11</b>	%0,03
Merkataritza	3	6	1	<b>10</b>	%0,02
Lurraldearen Antolamendua	3	1	1	<b>5</b>	%0,01
<b>Guztira</b>	<b>21.595</b>	<b>9.791</b>	<b>10.843</b>	<b>42.229</b>	