



EUSKO JAURLARITZA
GOBIERNO VASCO



zuzenean
herritarrentzako zerbitzua
atención ciudadana

TXOSTENA: ZUZENEAN ZERBITZUAREN JARDUNA UZTAILEAN

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



Aurkibidea

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

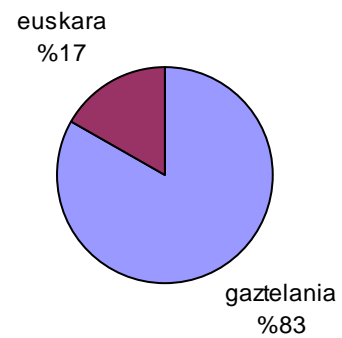
Datu orokorrak (aurrez aurrekoa + telefonoa)

	Guztira	Telefonoa	Aurrez aurrekoa	Guztira 2012
Arretak	68.662	29.986	38.676	543.649
Egunean emandako arretak	3.204	1.363	1.841	3.719
Gaztelania	54.101	21.630	32.471	431.110
Euskara	9.337	4.334	5.003	68.521
Gizona	25.968	8.871	17.097	53.576
Emakumea	39.264	19.762	19.502	79.777
Zehaztu gabe	6.007	2.079	3.928	12.187

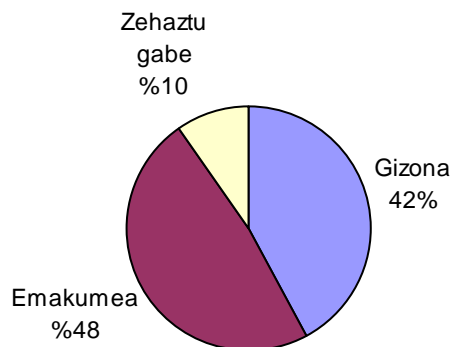
Hizkuntza- Aurrez aurrekoa



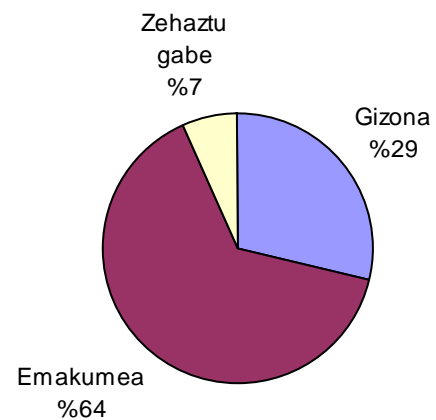
Hizkuntza- Telefonoa



Sexua- Aurrez aurrekoa

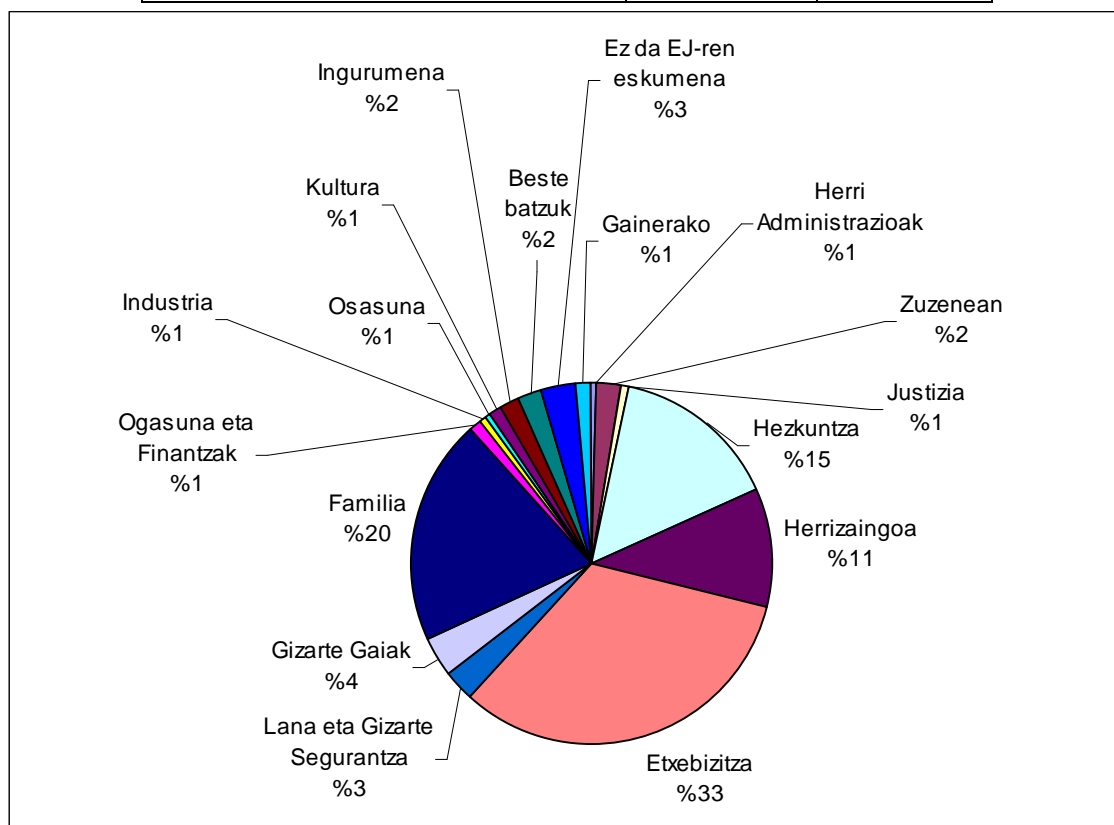


Sexua- Telefonoa



Emandako zerbitzuak

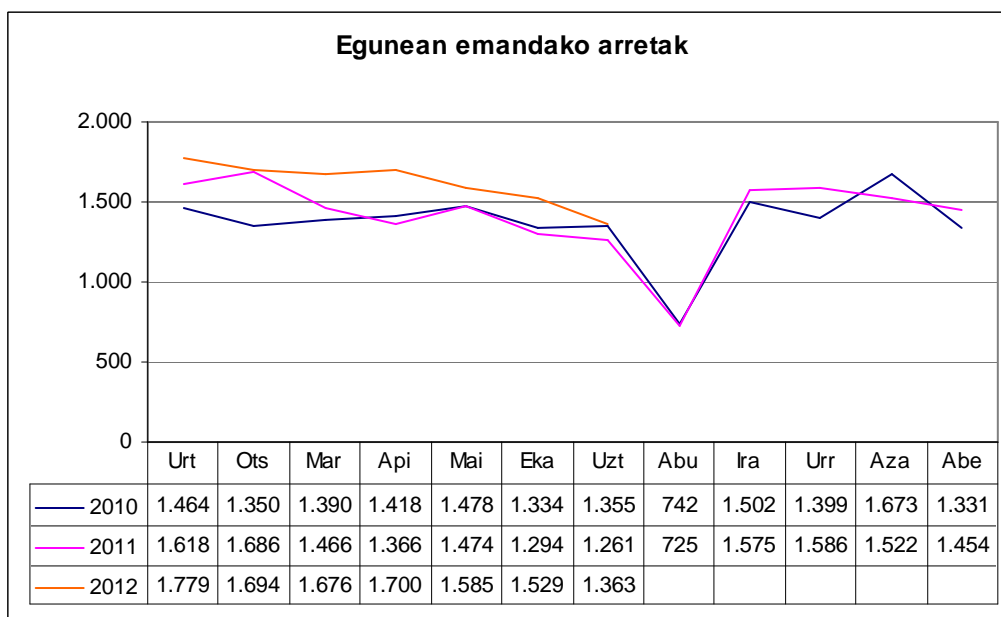
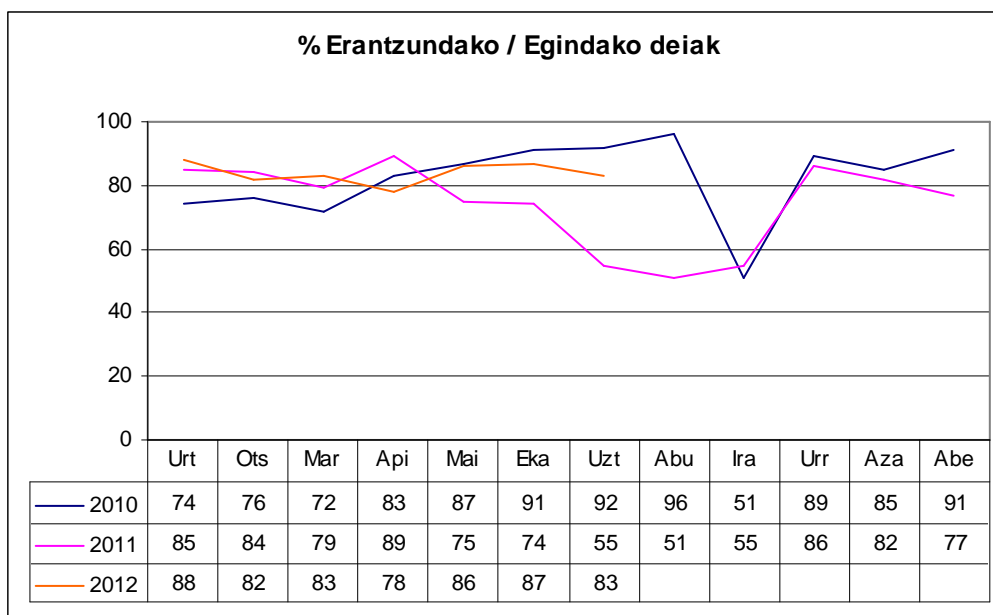
Antolaketa-unitatea	Herritarrak	Guztira (%)
Etxebizitza	21.237	%32,7
Familia	13.138	%20,3
Hezkuntza	9.605	%14,8
Herrizaingoa	6.891	%10,6
Gizarte Gaiak	2.443	%3,8
Ez da EJ-ren eskumena	1.977	%3,0
Lana eta Gizarte Segurantza	1.836	%2,8
Beste batzuk	1.408	%2,2
Zuzenean	1.385	%2,1
Ingurumena	1.097	%1,7
Kultura	725	%1,1
Ogasuna eta Finantzak	612	%0,9
Justizia	428	%0,7
Industria	391	%0,6
Herri Administrazioak	387	%0,6
Osasuna	348	%0,5
Kontsumoa	227	%0,3
Lehendakaritza	213	%0,3
Merkataritza	150	%0,2
Nekazaritza eta arrantza	140	%0,2
Garraioa eta Herri Lanak	137	%0,2
Turismoa	71	%0,1
Lurralde plangintza	20	%0,0
Guztira	64.866	



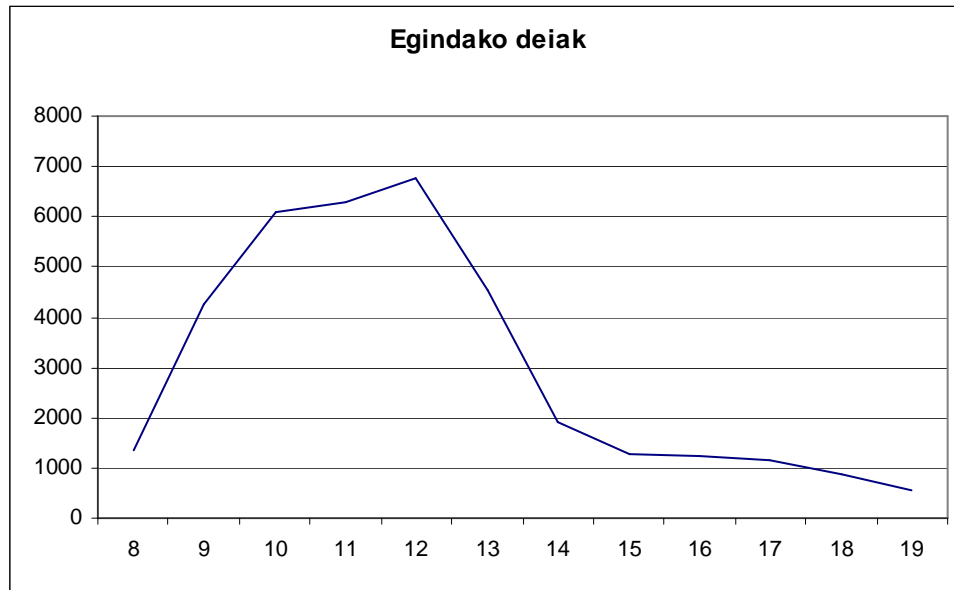
Telefonoaren datuak, guztira

Eskaera eta erantzun-ahalmena

	Uztaila	Guztira 2012
Egindako deiak	36.272	283.984
Erantzundako deiak	29.986	237.386
Egunean emandako arretak	1.363	1.618
% Erantzundako / Egindako deiak	%83	%84
Ezarritako konpromisoa	%70	%70
Kronpromisoarekin aldea	%+13	%+14



Orduko eskaera



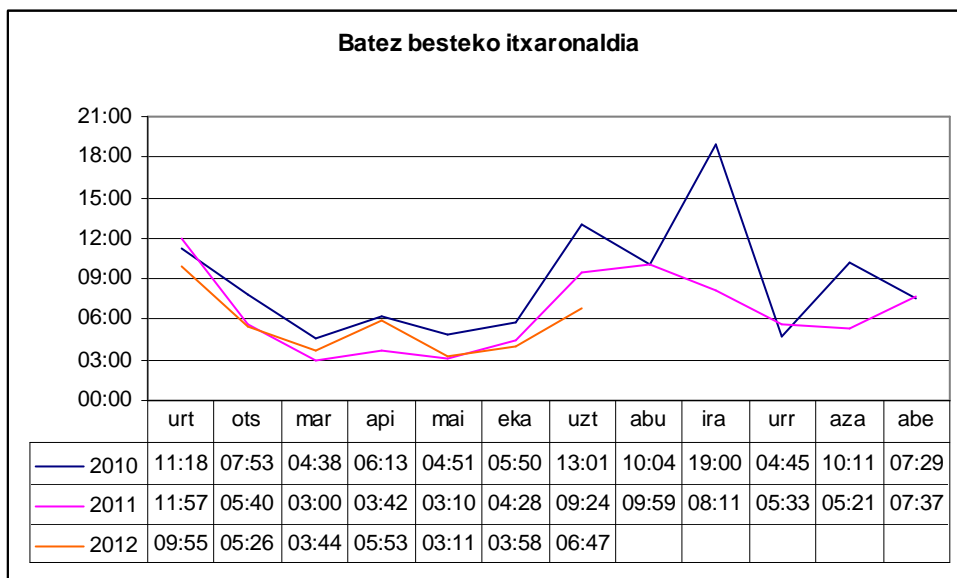
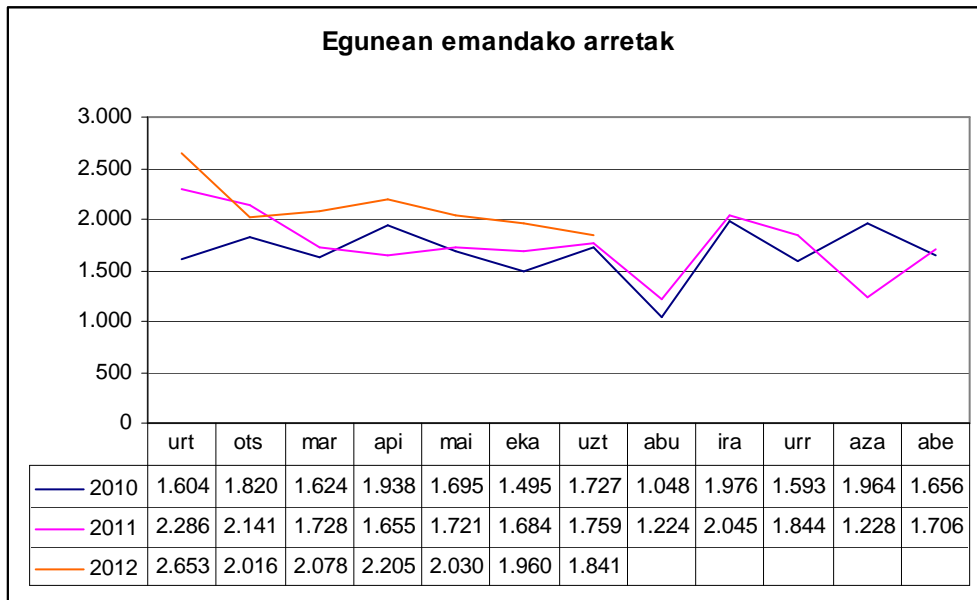
Emandako zerbitzuak

ANTOLAKETA UNIT.	Deiak	% Guztira	Transferituak	Trans % / saila	Trans % / guztira
Etxebizitza	6.708	%23,4	491	%7,3	%17,1
Hezkuntza	5.002	%17,4	588	%11,8	%20,5
Familia	4.879	%17,0	53	%1,1	%1,8
Herrizaingoa	2.696	%9,4	269	%10,0	%9,4
Ez da EJren eskumena	1.555	%5,4	0	%0,0	%0,0
Zuzenean	1.325	%4,6	22	%1,7	%0,8
Direktoria	1.185	%4,1	0	%0,0	%0,0
Ingurumena	886	%3,1	474	%53,5	%16,5
Beste batzuk	812	%2,8	47	%5,8	%1,6
Lana eta Gizarte Segurantza	691	%2,4	214	%31,0	%7,5
Gizarte Gaiak	499	%1,7	85	%17,0	%3,0
Kultura	375	%1,3	128	%34,1	%4,5
Justizia	350	%1,2	56	%16,0	%2,0
Ogasuna eta Finantzak	297	%1,0	108	%36,4	%3,8
Osasuna	296	%1,0	63	%21,3	%2,2
Industria	291	%1,0	79	%27,1	%2,8
Herri Administrazioak	268	%0,9	71	%26,5	%2,5
Kontsumoa	134	%0,5	9	%6,7	%0,3
Merkataritza	111	%0,4	27	%24,3	%0,9
Nekazaritza eta arrantza	101	%0,4	23	%22,8	%0,8
Garraioa eta Herri Lanak	96	%0,3	18	%18,8	%0,6
Lehendakaritza	70	%0,2	26	%37,1	%0,9
Turismoa	56	%0,2	14	%25,0	%0,5
Lurralde plangintza	16	%0,1	4	%25,0	%0,1
Guztira	28.699		2.869	%10,0	

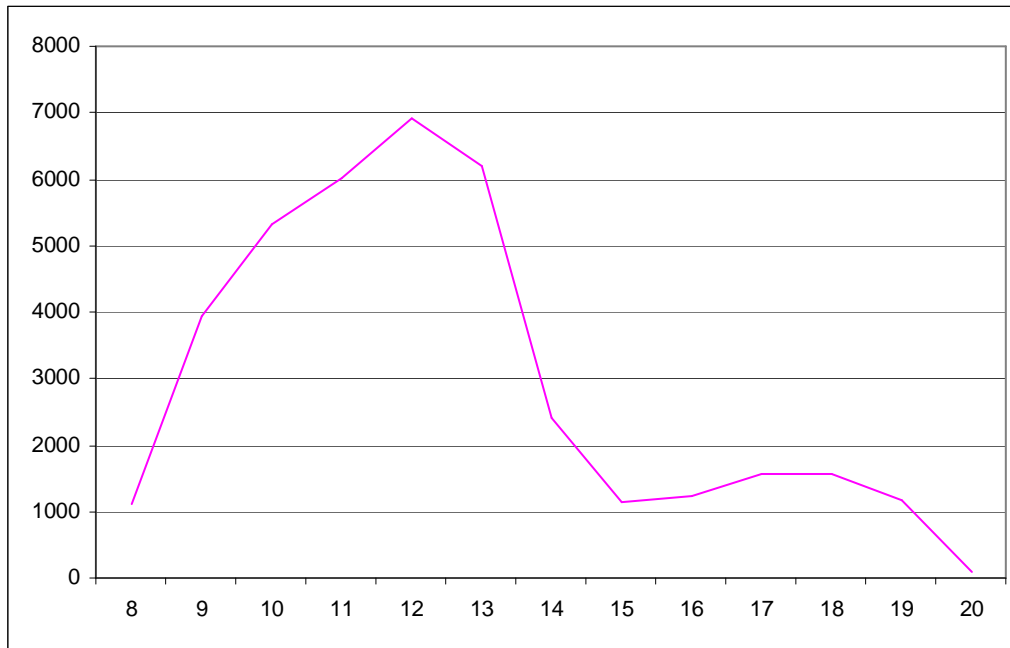
Aurrez aurrekoaren datuak, guztira

Eskaera eta erantzun-ahalmena

	UZTAILA				GUZTIRA 2012			
	Guztira	Bizkaia	Gipuzkoa	Araba	Guztira	Bizkaia	Gipuzkoa	Araba
Arretak	38.676	19.615	10.360	8.701	306.263	158.591	75.240	72.432
Egunean emandako arretak	1.841	934	493	414	2.101	1.088	517	496
Batez besteko itxaronaldia	06:47	12:12	02:48	05:20	05:22	10:02	02:42	03:21
Ezarrিতako konpromisoa	%70a 10 minutan edo gutxiago				%70a 10 minutan edo gutxiago			
Kronpromisoarekin aldea	%+1	%-15	%+24	%+9	%+6	%-8	%+24	%+20



Orduko eskaera



Emandako zerbitzuak

Antolaketa-unitatea	Hartutako herritarrak				% Guztira
	Bizkaia	Gipuzkoa	Araba	Guztira	
Etxebizitza	7.599	3.027	3.903	14.529	%38,90
Familia	4.163	2.275	1.821	8.259	%22,11
Hezkuntza	2.439	1.605	559	4.603	%12,32
Herrizaingoa	1.466	1.993	736	4.195	%11,23
Gizarte Gaiak	923	402	619	1.944	%5,20
Lana eta Gizarte Segurantza	718	368	59	1.145	%3,07
Beste batzuk	183	200	213	596	%1,60
Ez da EJ-ren eskumena	290	55	77	422	%1,13
Kultura	85	228	37	350	%0,94
Ogasuna eta Finantzak	95	200	20	315	%0,84
Ingurumena	130	29	52	211	%0,56
Lehendakaritza	88	27	28	143	%0,38
Herri Administrazioak	86	17	16	119	%0,32
Industria	30	33	37	100	%0,27
Kontsumoa	52	20	21	93	%0,25
Justizia	45	24	9	78	%0,21
Zuzenean	34	21	5	60	%0,16
Osasuna	34	10	8	52	%0,14
Garraioa eta Herri Lanak	29	9	3	41	%0,11
Merkataritza	12	19	8	39	%0,10
Nekazaritza eta arrantza	18	12	9	39	%0,10
Turismoa	3	9	3	15	%0,04
Lurralde plangintza	1		3	4	%0,01
Guztira	18.523	10.583	8.246	37.352	