



EUSKO JAURLARITZA
GOBIERNO VASCO



zuzenean
herritarrentzako zerbitzua
atención ciudadana

TXOSTENA: ZUZENEAN ZERBITZUAREN JARDUNA EKAINEAN

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



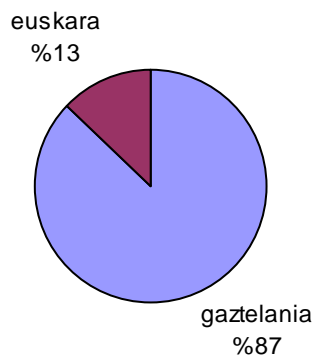
Aurkibidea

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

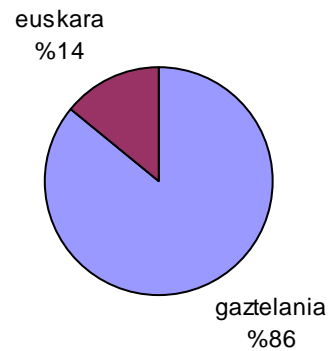
Datu orokorrak (aurrez aurrekoa + telefonoa)

	Guztira	Telefonoa	Aurrez aurrekoa	Guztira 2012
Arretak	79.058	34.869	44.189	480.768
Egunean emandako arretak	3.615	1.585	2.030	3.805
Gaztelania	58.751	23.257	35.494	377.009
Euskara	9.025	3.819	5.206	59.184
Gizona	27.608	9.561	18.047	27.608
Emakumea	40.513	19.933	20.580	40.513
Zehaztu gabe	6.180	2.313	3.867	6.180

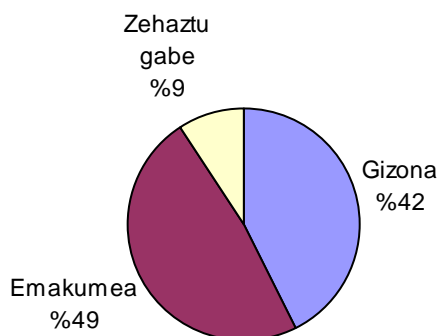
Hizkuntza- Aurrez aurrekoa



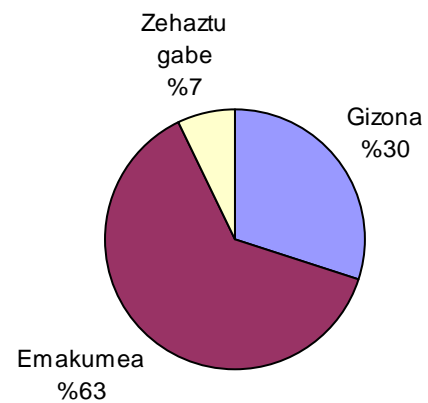
Hizkuntza- Telefonoa



Sexua- Aurrez Aurrekoa

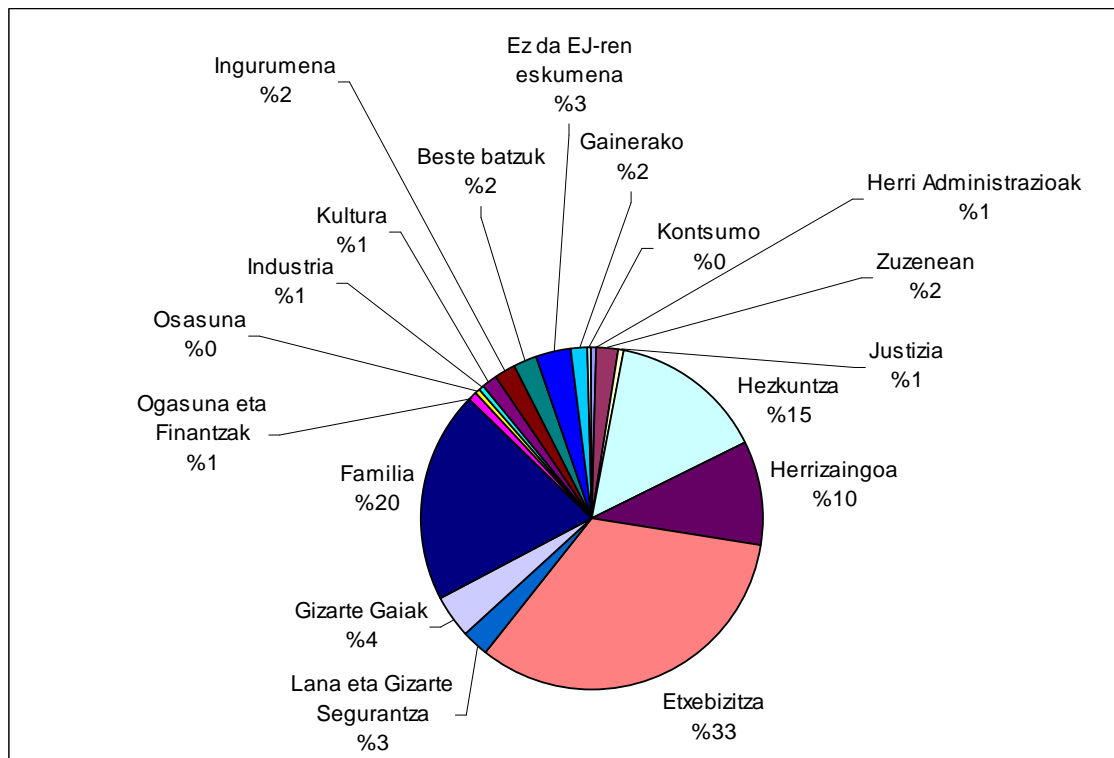


Sexua- Telefonoa



Emandako zerbitzuak

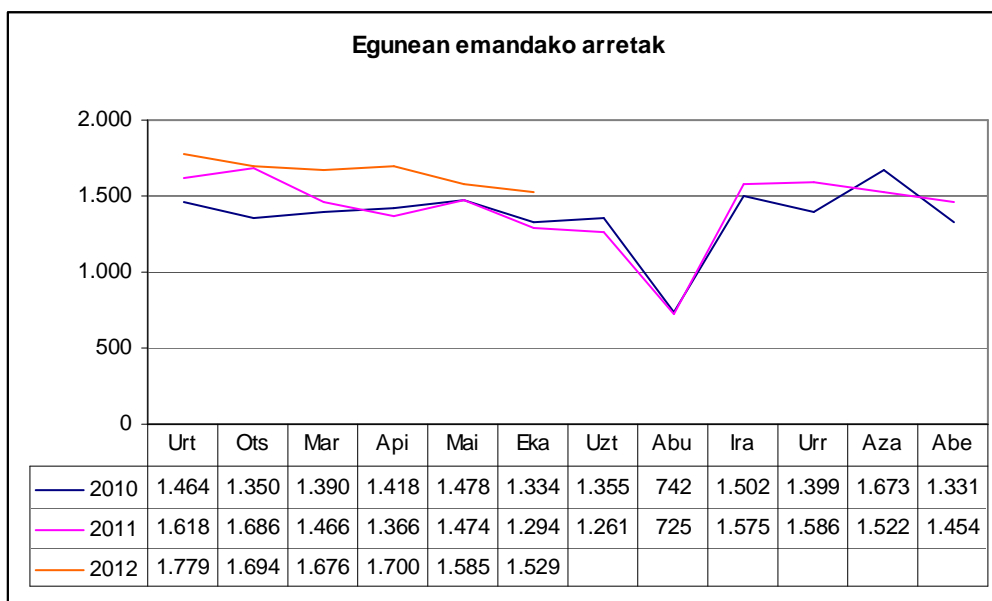
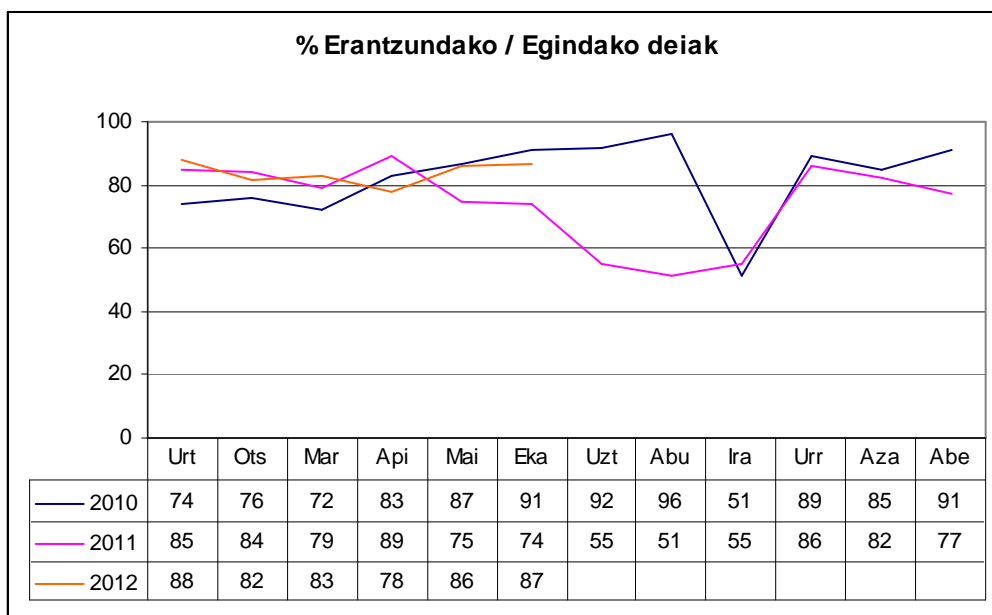
Antolaketa-unitatea	Herritarrak	Guztira (%)
Etxebizitza	23.080	%33,1
Familia	13.899	%19,9
Hezkuntza	10.280	%14,8
Herrizaingoa	6.633	%9,5
Gizarte Gaiak	2.938	%4,2
Ez da EJ-ren eskumena	2.348	%3,4
Lana eta Gizarte Segurantza	1.782	%2,6
Beste batzuk	1.520	%2,2
Zuzenean	1.355	%1,9
Ingurumena	1.338	%1,9
Kultura	941	%1,4
Herri Administrazioak	584	%0,8
Ogasuna eta Finantzak	535	%0,8
Industria	528	%0,8
Jstizia	464	%0,7
Osasuna	343	%0,5
Kontsumoa	271	%0,4
Merkataritza	238	%0,3
Nekazaritza eta arrantza	183	%0,3
Turismoa	151	%0,2
Garraioa eta Herri Lanak	124	%0,2
Lehendakaritza	114	%0,2
Lurralde plangintza	35	%0,1
Guztira	69.684	



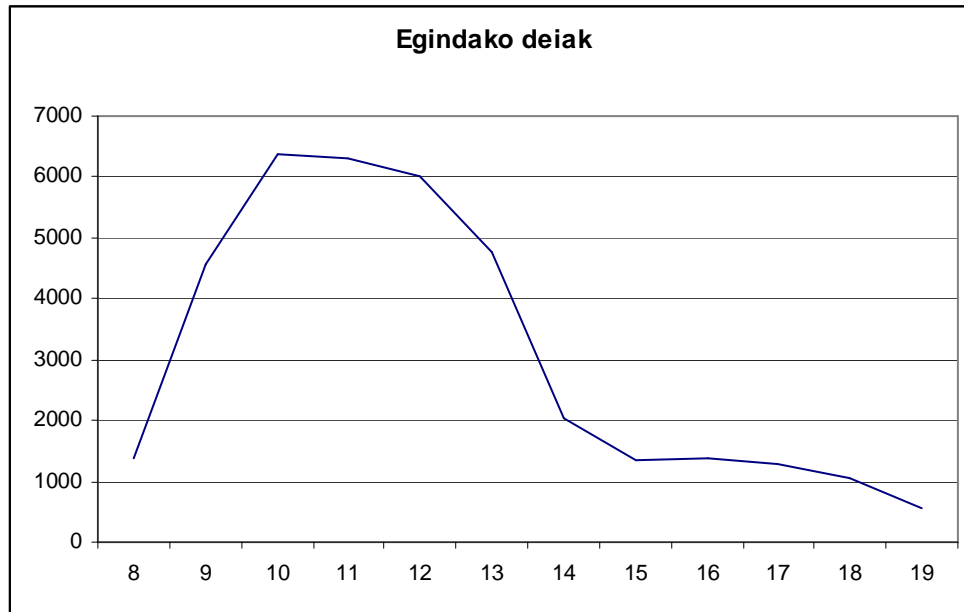
Telefonoaren datuak, guztira

Eskaera eta erantzun-ahalmena

	Ekaina	Guztira 2012
Egindako deiak	37.033	247.712
Erantzundako deiak	32.118	207.400
Egunean emandako arretak	1.529	1.661
% Erantzundako / Egindako deiak	%87	%84
Ezarritako konpromisoa	%70	%70
Kronpromisoarekin aldea	%+17	%+14



Orduko eskaera



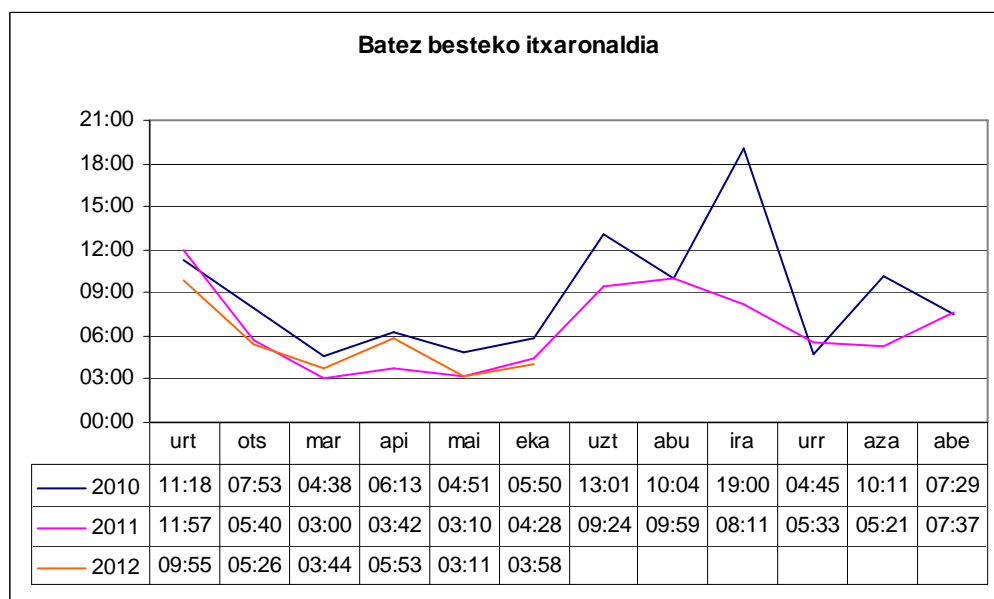
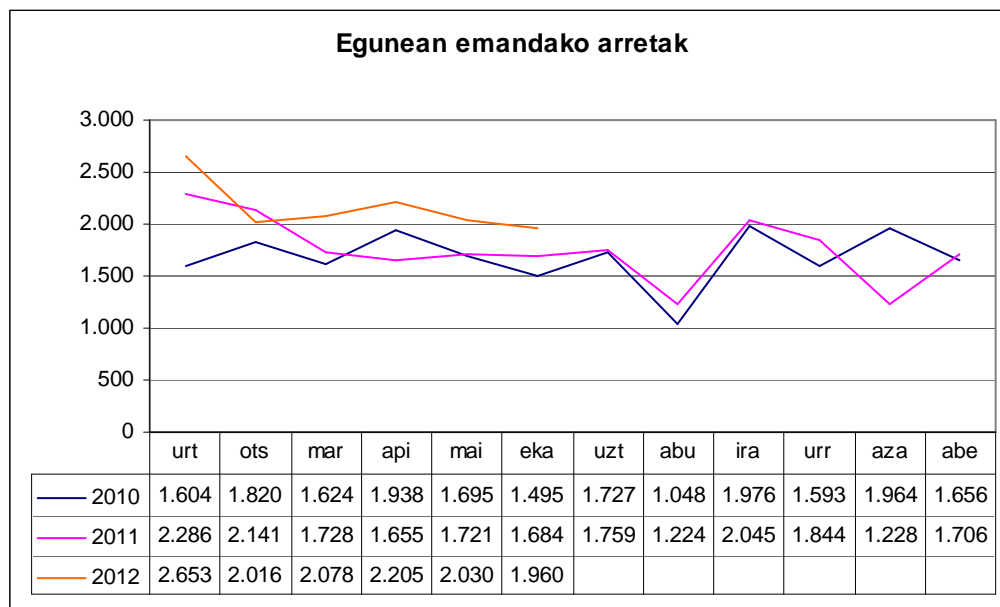
Emandako zerbitzuak

ANTOLAKETA UNIT.	Deiak	% Guztira	Transferituak	Trans % / saila	Trans % / guztira
Etxebizitza	7.591	%25,1	447	%5,9	%14,1
Familia	5.545	%18,3	70	%1,3	%2,2
Hezkuntza	4.337	%14,3	678	%15,6	%21,4
Herrizaingoa	2.441	%8,1	220	%9,0	%6,9
Ez da EJren eskumena	1.780	%5,9	0	%0,0	%0,0
Direktorioa	1.378	%4,6	0	%0,0	%0,0
Zuzenean	1.083	%3,6	33	%3,0	%1,0
Ingurumena	1.026	%3,4	510	%49,7	%16,1
Beste batzuk	817	%2,7	67	%8,2	%2,1
Lana eta Gizarte Segurantza	711	%2,4	261	%36,7	%8,2
Gizarte Gaiak	684	%2,3	135	%19,7	%4,3
Kultura	433	%1,4	159	%36,7	%5,0
Industria	432	%1,4	63	%14,6	%2,0
Herri Administrazioak	361	%1,2	79	%21,9	%2,5
Justizia	309	%1,0	98	%31,7	%3,1
Ogasuna eta Finantzak	286	%0,9	116	%40,6	%3,7
Osasuna	264	%0,9	58	%22,0	%1,8
Kontsumoa	155	%0,5	12	%7,7	%0,4
Merkataritza	143	%0,5	35	%24,5	%1,1
Nekazaritza eta arrantza	142	%0,5	39	%27,5	%1,2
Turismoa	117	%0,4	26	%22,2	%0,8
Garraioa eta Herri Lanak	94	%0,3	29	%30,9	%0,9
Lehendakaritza	71	%0,2	22	%31,0	%0,7
Lurralde plangintza	27	%0,1	12	%44,4	%0,4
Guztira	30.227		3.169	%10,5	

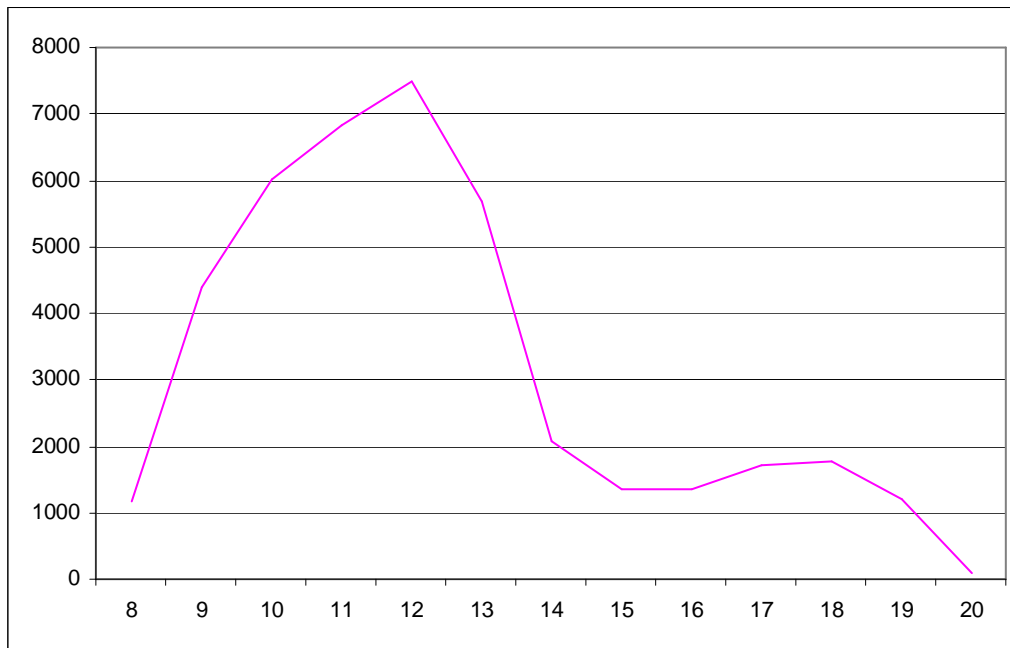
Aurrez aurrekoaren datuak, guztira

Eskaera eta erantzun-ahalmena

	EKAINA				GUZTIRA 2012			
	Guztira	Bizkaia	Gipuzkoa	Araba	Guztira	Bizkaia	Gipuzkoa	Araba
Arretak	41.159	21.523	10.496	9.140	267.587	138.976	64.880	63.731
Egunean emandako arretak	1.960	1.025	500	435	2.144	1.114	520	509
Batez besteko itxaronaldia	03:58	07:55	02:23	01:36	05:09	09:43	02:41	03:04
Ezarrিতako konpromisoa	%70a 10 minutan edo gutxiago				%70a 10 minutan edo gutxiago			
Kronpromisoarekin aldea	%+12	%-3	%+27	%+27	%+7	%-7	%+24	%+21



Orduko eskaera



Emandako zerbitzuak

Antolaketa-unitatea	Hartutako herritarrak				% Guztira
	Bizkaia	Gipuzkoa	Araba	Guztira	
Etxebizitza	7.850	3.457	4.182	15.489	%37,93
Familia	4.209	2.241	1.904	8.354	%20,46
Hezkuntza	3.562	1.747	634	5.943	%14,55
Herrizaingoa	1.567	1.821	804	4.192	%10,27
Gizarte Gaiak	1.149	411	694	2.254	%5,52
Lana eta Gizarte Segurantza	700	324	47	1.071	%2,62
Beste batzuk	236	203	264	703	%1,72
Ez da EJ-ren eskumena	347	112	109	568	%1,39
Kultura	173	286	49	508	%1,24
Ingurumena	156	68	88	312	%0,76
Zuzenean	226	35	11	272	%0,67
Ogasuna eta Finantzak	101	133	15	249	%0,61
Herri Administrazioak	158	32	33	223	%0,55
Justizia	94	36	25	155	%0,38
Kontsumoa	62	19	35	116	%0,28
Industria	36	22	38	96	%0,24
Merkataritza	37	48	10	95	%0,23
Osasuna	49	10	20	79	%0,19
Lehendakaritza	23	14	6	43	%0,11
Nekazaritza eta arrantza	16	15	10	41	%0,10
Turismoa	9	16	9	34	%0,08
Garraioa eta Herri Lanak	19	10	1	30	%0,07
Lurralde plangintza	4	3	1	8	%0,02
Guztira	20.783	11.063	8.989	40.835	