



EUSKO JAURLARITZA
GOBIERNO VASCO



zuzenean
herritarrentzako zerbitzua
atención ciudadana

TXOSTENA: ZUZENEAN ZERBITZUAREN JARDUNA AZAROAN

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

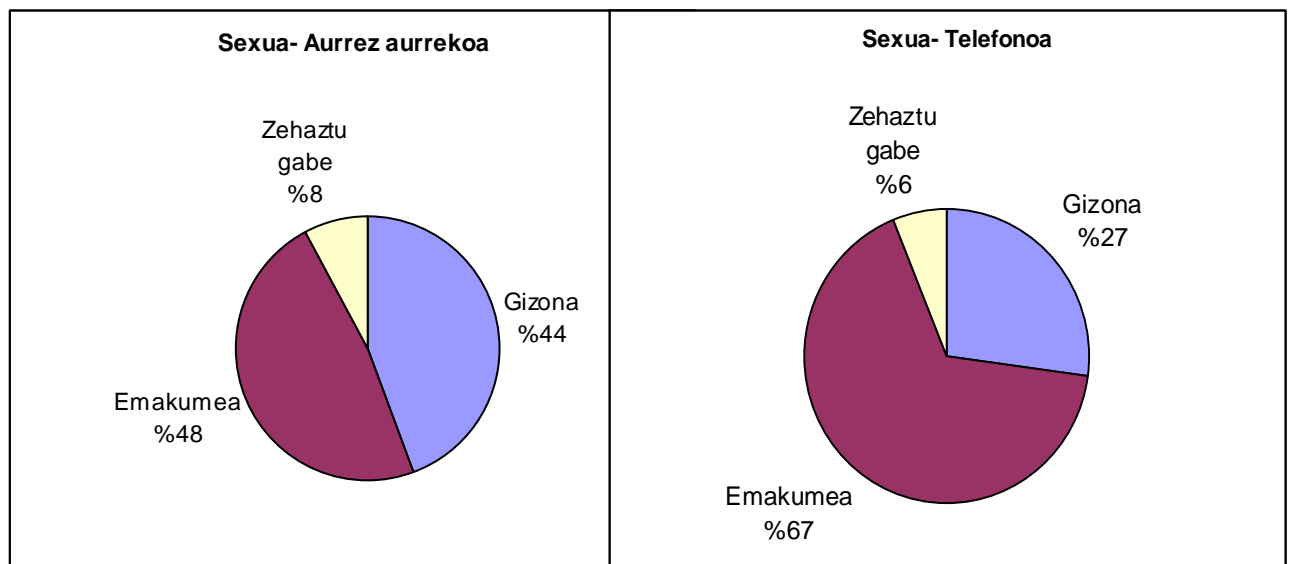
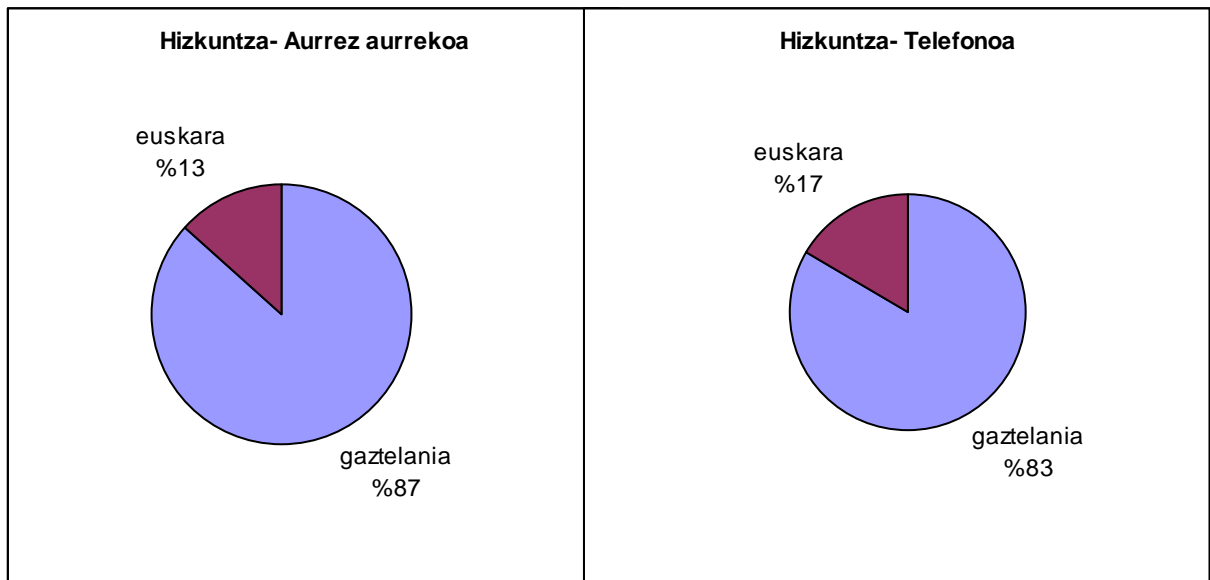


Aurkibidea

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

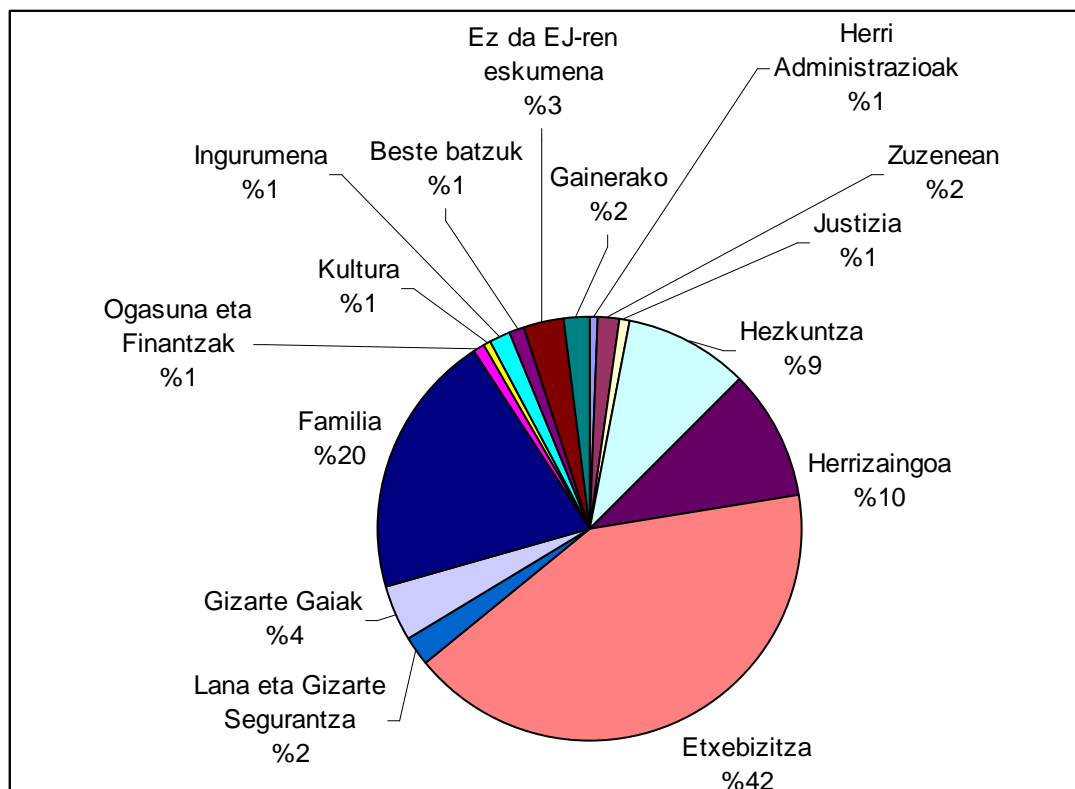
Datu orokorrak (aurrez aurrekoa + telefonoa)

	Guztira	Telefonoa	Aurrez aurrekoa	Guztira 2012
Arretak	69.751	29.310	40.441	802.288
Egunean emandako arretak	3.322	1.396	1.926	3.493
Gaztelania	57.440	20.099	37.341	637.348
Euskara	8.573	3.915	4.658	102.702
Gizona	27.556	7.768	19.788	151.278
Emakumea	40.449	19.048	21.401	228.978
Zehaztu gabe	5.241	1.784	3.457	33.432



Emandako zerbitzuak

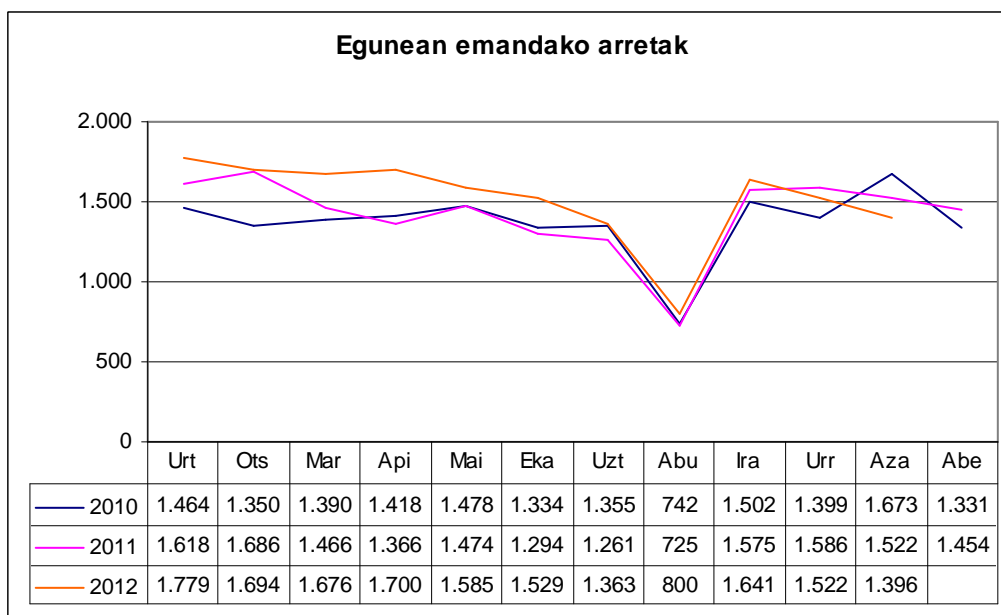
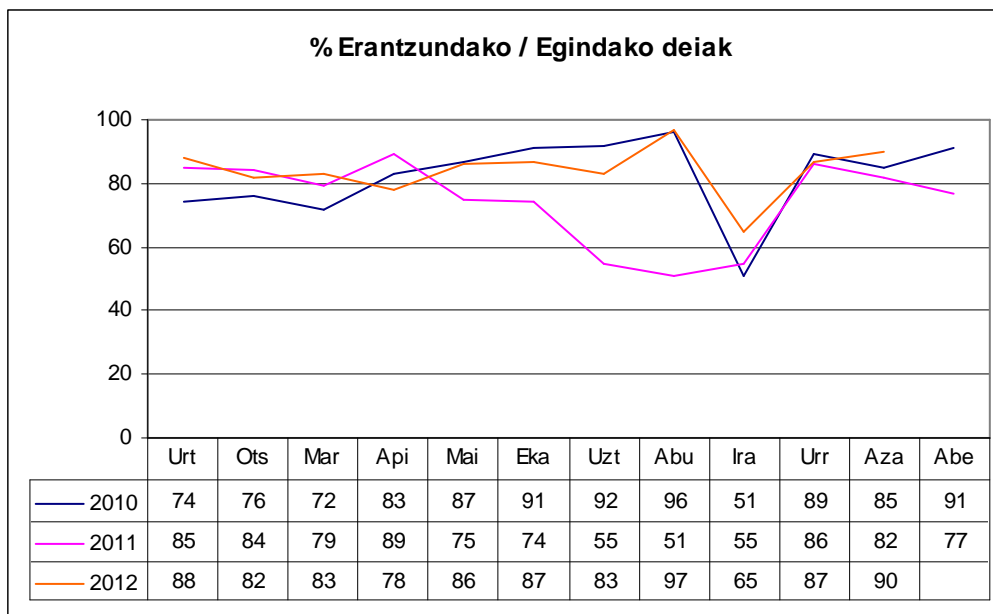
Antolaketa-unitatea	Herritarrak	Guztira (%)
Etxebizitza	27.095	%41,5
Familia	13.185	%20,2
Herrizaingoa	6.664	%10,2
Hezkuntza	6.144	%9,4
Gizarte Gaiak	2.657	%4,1
Ez da EJ-ren eskumena	1.959	%3,0
Lana eta Gizarte Segurantza	1.538	%2,4
Zuzenean	1.127	%1,7
Ingurumena	963	%1,5
Beste batzuk	754	%1,2
Ogasuna eta Finantzak	607	%0,9
Justizia	484	%0,7
Kultura	430	%0,7
Herri Administrazioak	365	%0,6
Industria	292	%0,4
Kontsumoa	282	%0,4
Osasuna	254	%0,4
Nekazaritza eta arrantza	130	%0,2
Garraioa eta Herri Lanak	124	%0,2
Lehendakaritza	93	%0,1
Merkataritza	81	%0,1
Turismoa	60	%0,1
Lurralde plangintza	16	%0,0
Guztira	65.304	



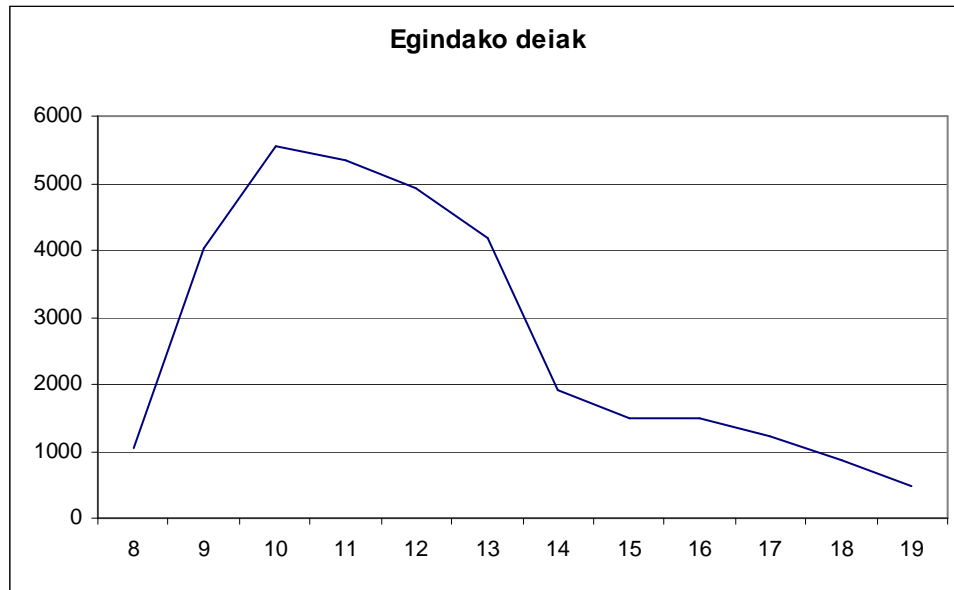
Telefonoaren datuak, guztira

Eskaera eta erantzun-ahalmena

	Azaroa	Guztira 2012
Egindako deiak	32.500	421.981
Erantzundako deiak	29.310	349.090
Egunean emandako arretak	1.396	1.517
% Erantzundako / Egindako deiak	%90	%83
Ezarrিতako konpromisoa	%70	%70
Kronpromisoarekin aldea	%+20	%+13



Orduko eskaera



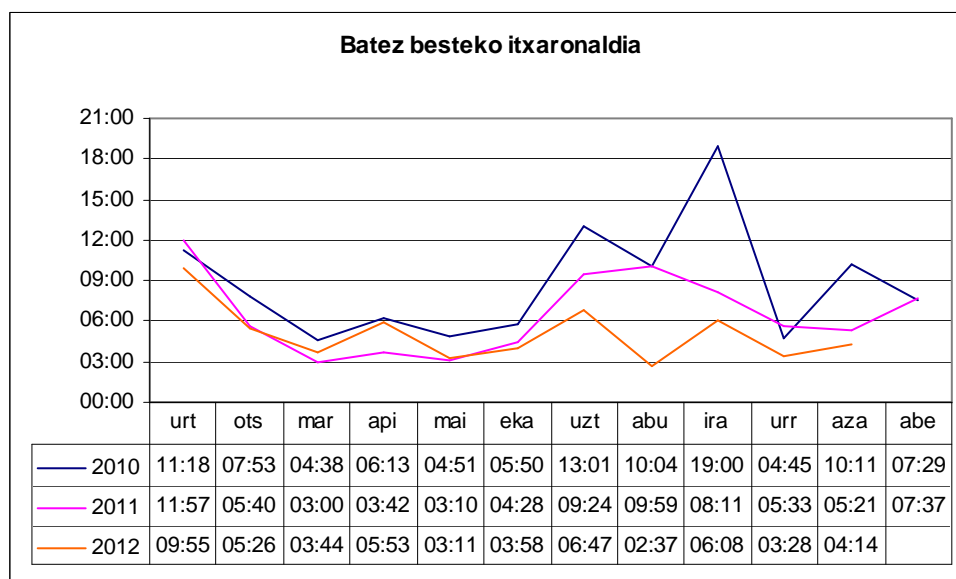
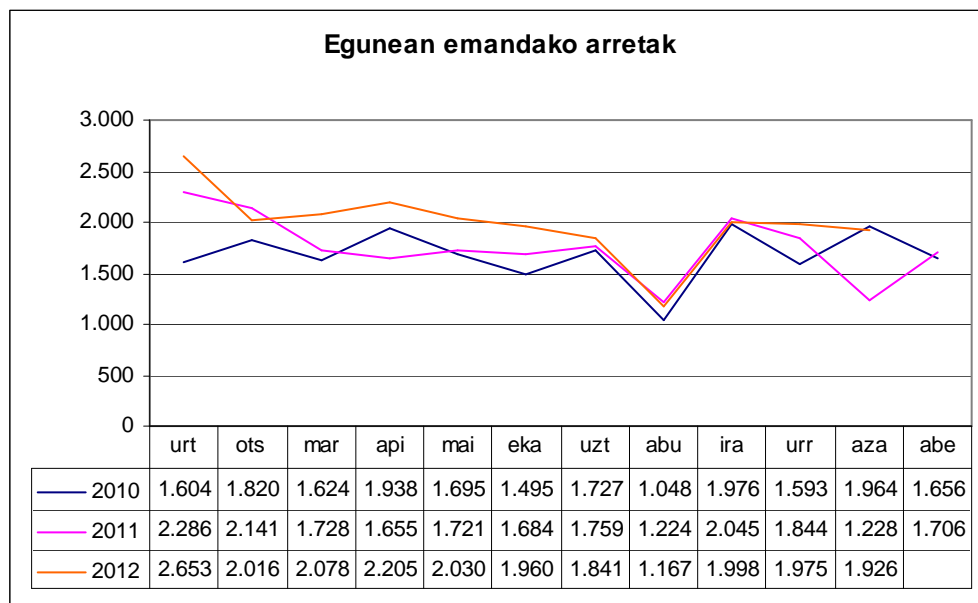
Emandako zerbitzuak

ANTOLAKETA UNIT.	Deiak	% Guztira	Transferituak	Trans % / saila	Trans % / guztira
Etxebizitza	7.987	%30,0	365	%4,6	%15,6
Familia	4.824	%18,1	43	%0,9	%1,8
Hezkuntza	2.848	%10,7	451	%15,8	%19,2
Herrizaingoa	2.753	%10,3	186	%6,8	%7,9
Ez da EJren eskumena	1.451	%5,5	0	%0,0	%0,0
Direktorioa	1.340	%5,0	0	%0,0	%0,0
Zuzenean	1.058	%4,0	25	%2,4	%1,1
Ingurumena	831	%3,1	434	%52,2	%18,5
Gizarte Gaiak	507	%1,9	55	%10,8	%2,3
Lana eta Gizarte Segurantza	503	%1,9	160	%31,8	%6,8
Justizia	435	%1,6	61	%14,0	%2,6
Beste batzuk	397	%1,5	39	%9,8	%1,7
Ogasuna eta Finantzak	287	%1,1	125	%43,6	%5,3
Herri Administrazioak	263	%1,0	70	%26,6	%3,0
Kultura	228	%0,9	78	%34,2	%3,3
Industria	213	%0,8	69	%32,4	%2,9
Osasuna	191	%0,7	62	%32,5	%2,6
Kontsumoa	163	%0,6	21	%12,9	%0,9
Nekazaritza eta arrantza	86	%0,3	35	%40,7	%1,5
Merkataritza	67	%0,3	14	%20,9	%0,6
Garraioa eta Herri Lanak	66	%0,2	16	%24,2	%0,7
Lehendakaritza	54	%0,2	16	%29,6	%0,7
Turismoa	51	%0,2	14	%27,5	%0,6
Lurralde plangintza	16	%0,1	6	%37,5	%0,3
GUZTIRA	26.619		2.345	%8,8	

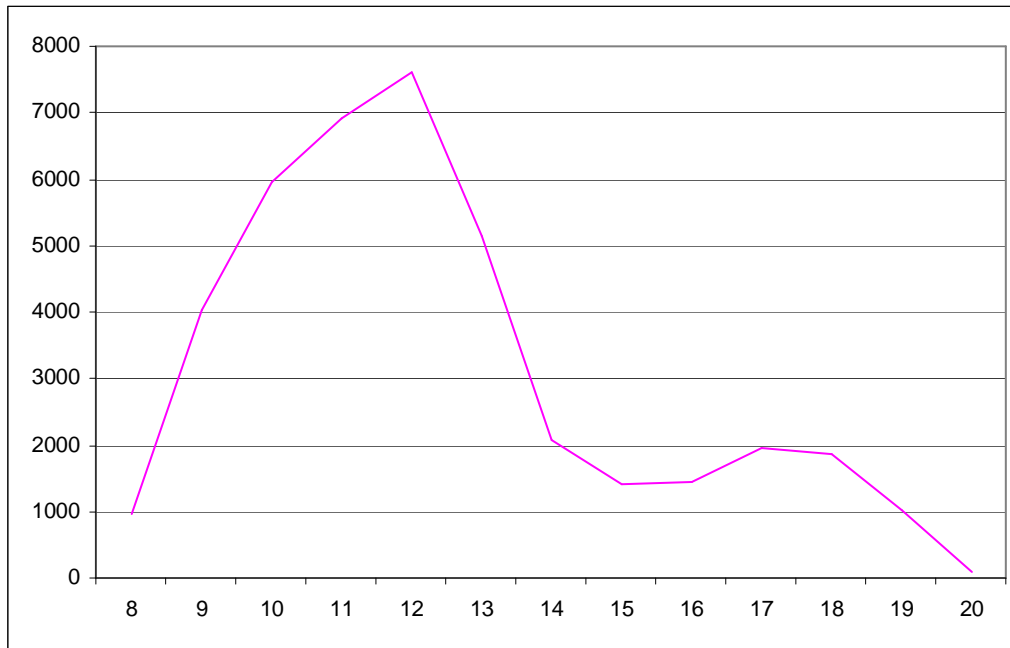
Aurrez aurrekoaren datuak, guztira

Eskaera eta erantzun-ahalmena

	AZAROA				GUZTIRA 2012			
	Guztira	Bizkaia	Gipuzkoa	Araba	Guztira	Bizkaia	Gipuzkoa	Araba
Arretak	40.441	20.755	9.714	9.972	453.198	233.307	112.169	107.722
Egunean emandako arretak	1.926	988	463	475	1.976	1.018	489	469
Batez besteko itxaronaldia	04:14	06:11	03:18	03:13	05:02	09:17	02:42	05:02
Ezarrিতako konpromisoa	%70a 10 minutan edo gutxiago				%70a 10 minutan edo gutxiago			
Kronpromisoarekin aldea	%+12	%+15	%+20	%+20	%+8	%-5	%+23	%+21



Orduko eskaera



Emandako zerbitzuak

Antolaketa-unitatea	Hartutako herritarrak				% Guztira
	Bizkaia	Gipuzkoa	Araba	Guztira	
Etxebizitza	9.421	4.332	5.355	19.108	%47,74
Familia	4.378	2.162	1.821	8.361	%20,89
Herrizaingoa	1.617	1.522	772	3.911	%9,77
Hezkuntza	1.961	1.038	297	3.296	%8,23
Gizarte Gaiak	942	427	781	2.150	%5,37
Lana eta Gizarte Segurantza	674	291	70	1.035	%2,59
Ez da EJ-ren eskumena	303	91	114	508	%1,27
Beste batzuk	131	126	100	357	%0,89
Ogasuna eta Finantzak	136	170	14	320	%0,80
Kultura	59	131	12	202	%0,50
Ingurumena	92	18	22	132	%0,33
Kontsumoa	64	20	35	119	%0,30
Herri Administrazioak	65	22	15	102	%0,25
Industria	42	18	19	79	%0,20
Zuzenean	40	15	14	69	%0,17
Osasuna	49	8	6	63	%0,16
Garraioa eta Herri Lanak	36	21	1	58	%0,14
Justizia	27	15	7	49	%0,12
Nekazaritza eta arrantza	16	23	5	44	%0,11
Lehendakaritza	24	10	5	39	%0,10
Merkataritza	9	4	1	14	%0,03
Turismoa	2	4	3	9	%0,02
Lurralde plangintza	0	0	0	0	%0,00
Guztira	20.088	10.468	9.469	40.025	