



EUSKO JAURLARITZA
GOBIERNO VASCO



zuzenean
herritarrentzako zerbitzua
atención ciudadana

TXOSTENA: ZUZENEAN ZERBITZUAREN JARDUNA URRIAN

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

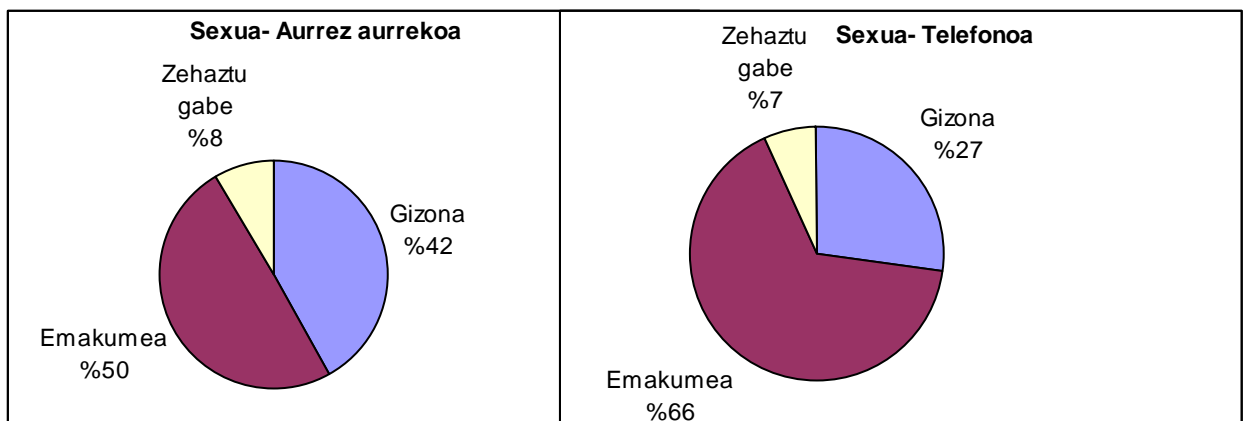
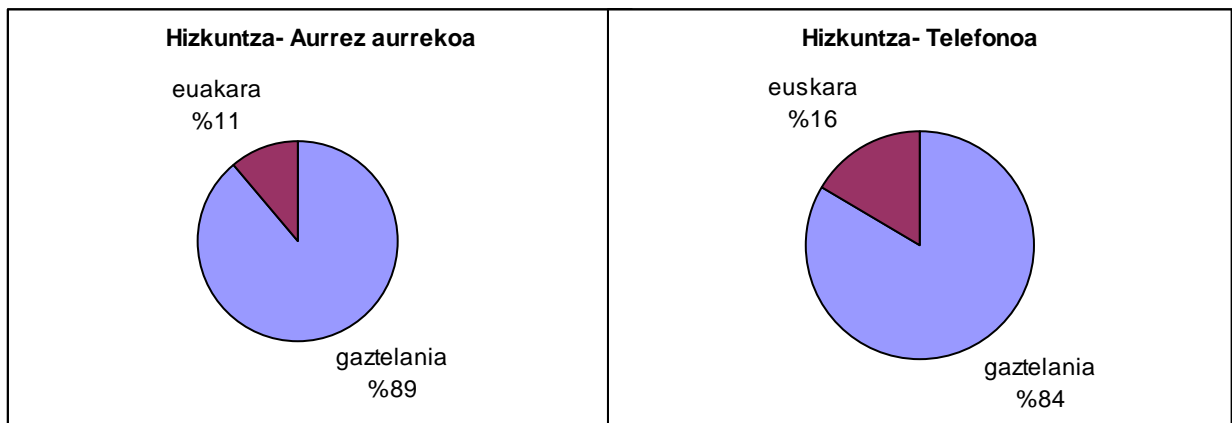


Aurkibidea

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

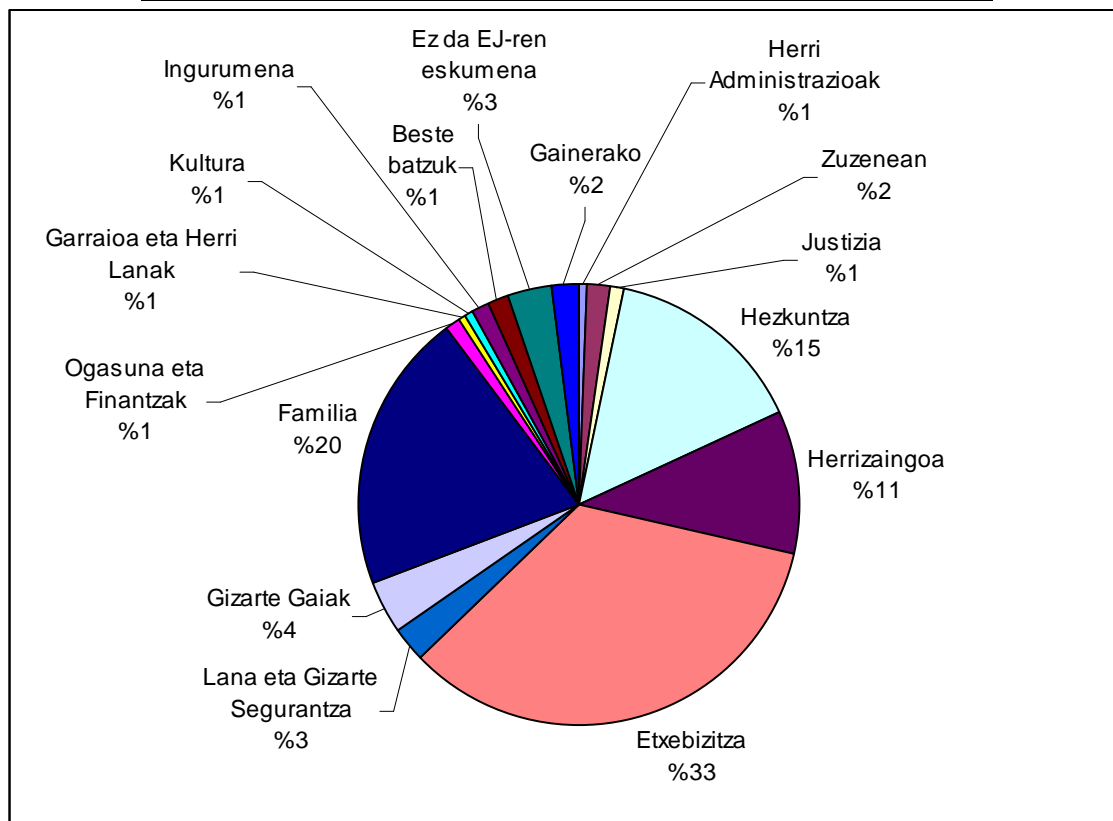
Datu orokorrak (aurrez aurrekoa + telefonoa)

	Guztira	Telefonoa	Aurrez aurrekoa	Guztira 2012
Arretak	73.445	31.976	41.469	732.537
Egunean emandako arretak	3.497	1.522	1.975	3.504
Gaztelania	59.287	21.883	37.404	579.908
Euskara	9.021	4.294	4.727	94.129
Gizona	27.301	8.554	18.747	123.722
Emakumea	43.169	20.911	22.258	188.529
Zehaztu gabe	2.083	2.083	3.699	28.191



Emandako zerbitzuak

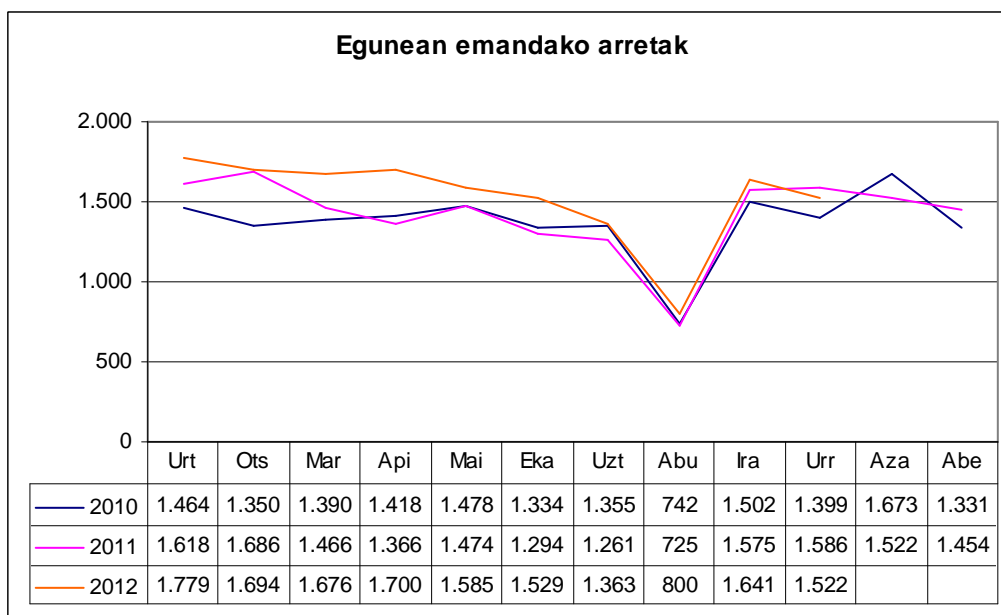
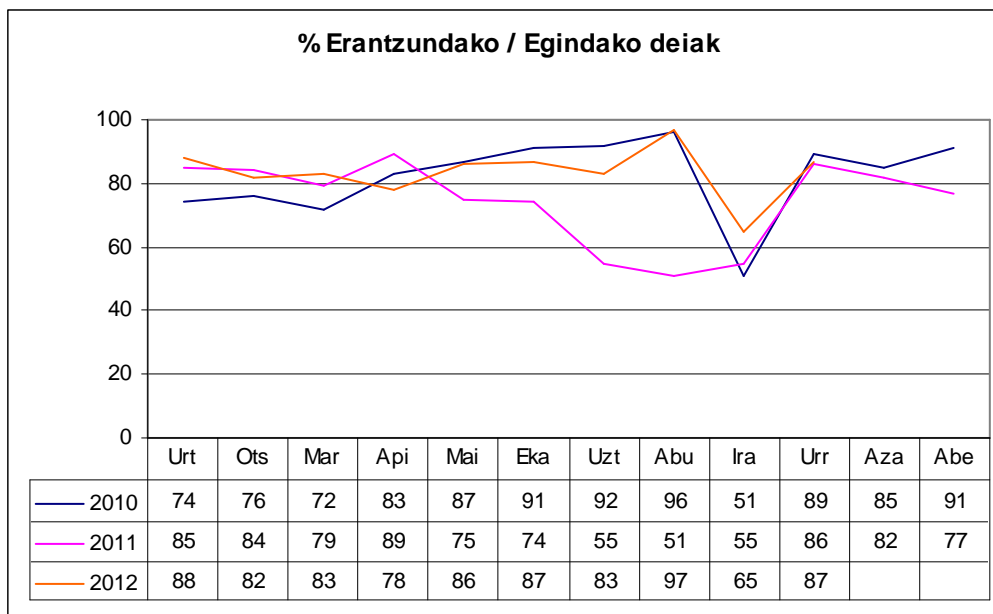
Antolaketa-unitatea	Herritarrak	Guztira (%)
Etxebizitza	23.309	%34,1
Familia	14.043	%20,5
Hezkuntza	10.124	%14,8
Herrizaingoa	7.191	%10,5
Gizarte Gaiak	2.742	%4,0
Ez da EJ-ren eskumena	2.270	%3,3
Lana eta Gizarte Segurantza	1.752	%2,6
Zuzenean	1.182	%1,7
Ingurumena	987	%1,4
Beste batzuk	969	%1,4
Justizia	632	%0,9
Ogasuna eta Finantzak	608	%0,9
Kultura	468	%0,7
Herri Administrazioak	431	%0,6
Garraioa eta Herri Lanak	400	%0,6
Osasuna	299	%0,4
Industria	295	%0,4
Kontsumoa	269	%0,4
Nekazaritza eta arrantza	121	%0,2
Lehendakaritza	101	%0,1
Merkataritza	91	%0,1
Turismoa	63	%0,1
Lurralde plangintza	13	%0,0
Guztira	68.360	



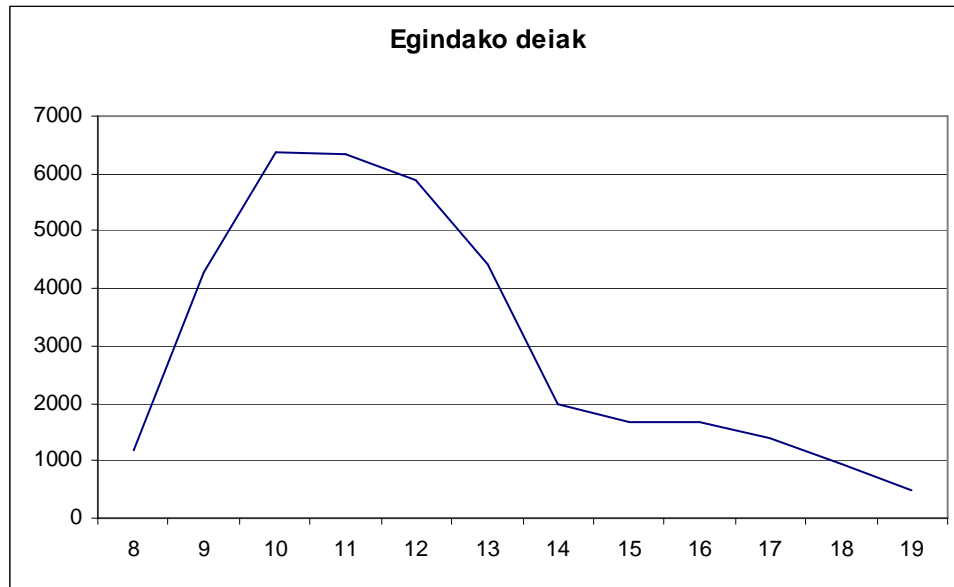
Telefonoaren datuak, guztira

Eskaera eta erantzun-ahalmena

	Urria	Guztira 2012
Egindako deiak	36.665	389.481
Erantzundako deiak	31.976	319.780
Egunean emandako arretak	1.522	1.529
% Erantzundako / Egindako deiak	87%	82%
Ezarrিতako konpromisoa	%70	%70
Kronpromisoarekin aldea	%+17	%+12



Orduko eskaera



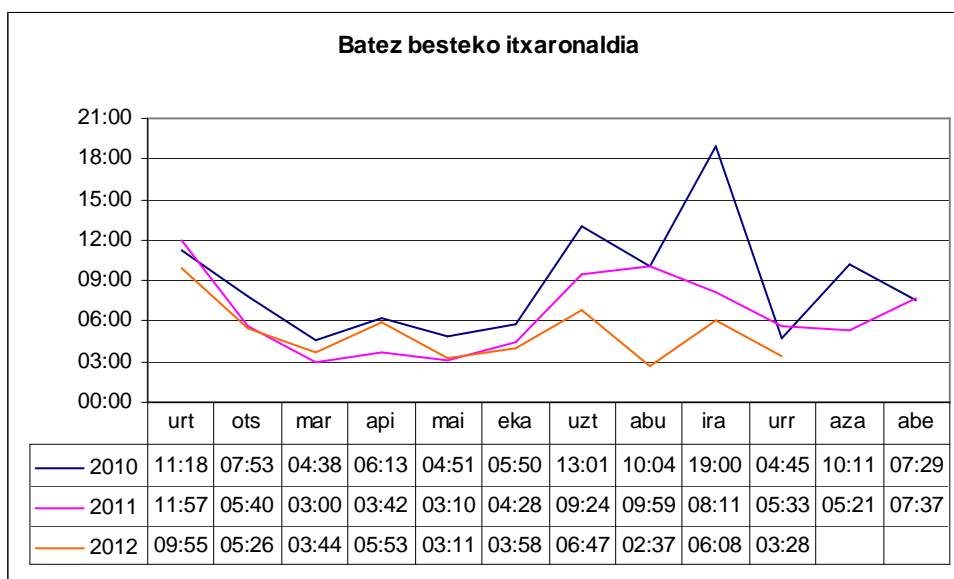
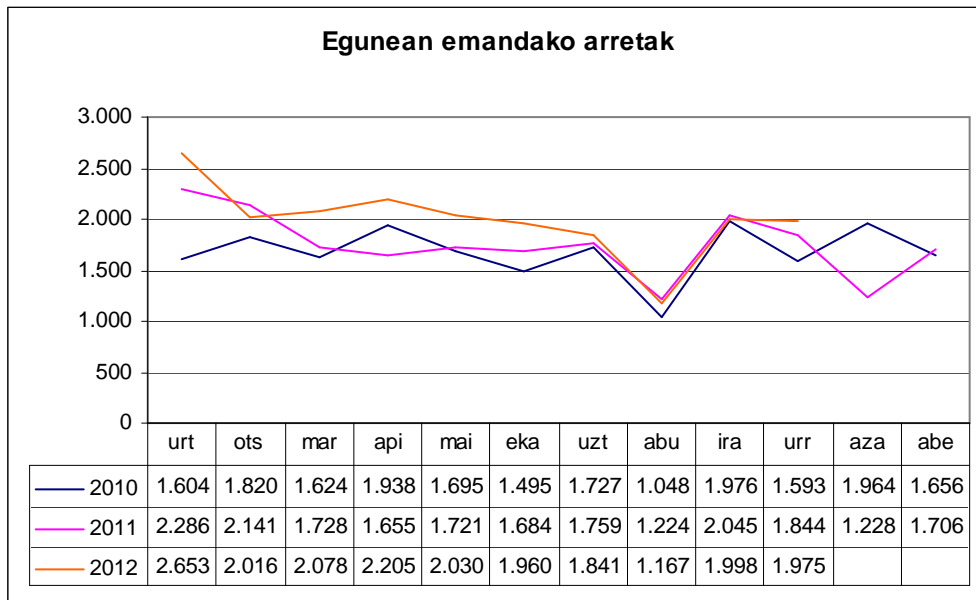
Emandako zerbitzuak

ANTOLAKETA UNIT.	Deiak	% Guztira	Transferituak	Trans % / saila	Trans % / guztira
Etxebizitza	7.193	%24,7	445	%6,2	%15,8
Familia	4.991	%17,1	55	%1,1	%2,0
Hezkuntza	4.677	%16,0	601	%12,9	%21,3
Herrizaingoa	3.012	%10,3	324	%10,8	%11,5
Ez da EJren eskumena	1.745	%6,0	0	%0,0	%0,0
Direktorioa	1.511	%5,2	0	%0,0	%0,0
Zuzenean	1.116	%3,8	31	%2,8	%1,1
Ingurumena	808	%2,8	424	%52,5	%15,1
Lana eta Gizarte Segurantza	588	%2,0	181	%30,8	%6,4
Beste batzuk	583	%2,0	56	%9,6	%2,0
Justizia	559	%1,9	100	%17,9	%3,5
Gizarte Gaiak	554	%1,9	80	%14,4	%2,8
Ogasuna eta Finantzak	333	%1,1	130	%39,0	%4,6
Herri Administrazioak	317	%1,1	81	%25,6	%2,9
Kultura	231	%0,8	85	%36,8	%3,0
Osasuna	210	%0,7	51	%24,3	%1,8
Industria	210	%0,7	60	%28,6	%2,1
Kontsumoa	162	%0,6	12	%7,4	%0,4
Garraioa eta Herri Lanak	109	%0,4	21	%19,3	%0,7
Merkataritza	79	%0,3	13	%16,5	%0,5
Lehendakaritza	63	%0,2	22	%34,9	%0,8
Nekazaritza eta arrantza	63	%0,2	26	%41,3	%0,9
Turismoa	55	%0,2	13	%23,6	%0,5
Lurralde plangintza	11	%0,0	6	%54,5	%0,2
Guztira	29.180		2.817	%9,7	

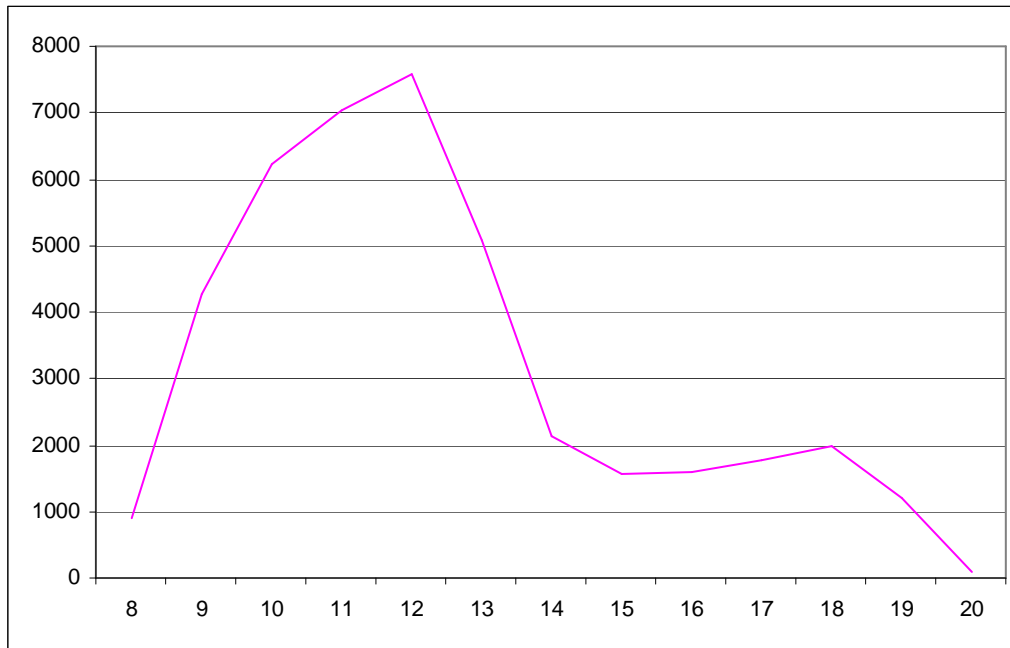
Aurrez aurrekoaren datuak, guztira

Eskaera eta erantzun-ahalmena

	URRIA				GUZTIRA 2012			
	Guztira	Bizkaia	Gipuzkoa	Araba	Guztira	Bizkaia	Gipuzkoa	Araba
Arretak	41.469	21.380	10.178	9.911	412.757	212.552	102.455	97.750
Egunean emandako arretak	1.975	1.018	485	472	1.982	1.021	492	469
Batez besteko itxaronaldia	03:29	05:43	02:01	02:43	05:05	09:33	02:37	03:06
Ezarrিতako konpromisoa	%70a 10 minutan edo gutxiago				%70a 10 minutan edo gutxiago			
Kronpromisoarekin aldea	%+17	%+10	%+27	%+23	%+18	%-6	%+24	%+21



Orduko eskaera



Emandako zerbitzuak

Antolaketa-unitatea	Hartutako herritarrak				% Guztira
	Bizkaia	Gipuzkoa	Araba	Guztira	
Etxebizitza	8.124	3.350	4.642	16.116	%39,61
Familia	4.722	2.294	2.036	9.052	%22,25
Hezkuntza	3.209	1.407	831	5.447	%13,39
Herrizaingoa	1.455	1.957	767	4.179	%10,27
Gizarte Gaiak	1.040	422	726	2.188	%5,38
Lana eta Gizarte Segurantza	722	359	83	1.164	%2,86
Ez da EJ-ren eskumena	355	67	103	525	%1,29
Beste batzuk	92	148	146	386	%0,95
Garraioa eta Herri Lanak	202	76	13	291	%0,72
Ogasuna eta Finantzak	108	151	16	275	%0,68
Kultura	73	145	19	237	%0,58
Ingurumena	123	29	27	179	%0,44
Herri Administrazioak	73	21	20	114	%0,28
Kontsumoa	67	21	19	107	%0,26
Osasuna	58	14	17	89	%0,22
Industria	39	24	22	85	%0,21
Justizia	43	20	10	73	%0,18
Zuzenean	37	16	13	66	%0,16
Nekazaritza eta arrantza	30	22	6	58	%0,14
Lehendakaritza	25	8	5	38	%0,09
Merkataritza	4	6	2	12	%0,03
Turismoa	3	4	1	8	%0,02
Lurralde plangintza	2			2	%0,00
Guztira	20.606	10.561	9.524	40.691	