



EUSKO JAURLARITZA  
GOBIERNO VASCO



# TXOSTENA: ZUZENEAN ZERBITZUAREN JARDUNA IRAILA

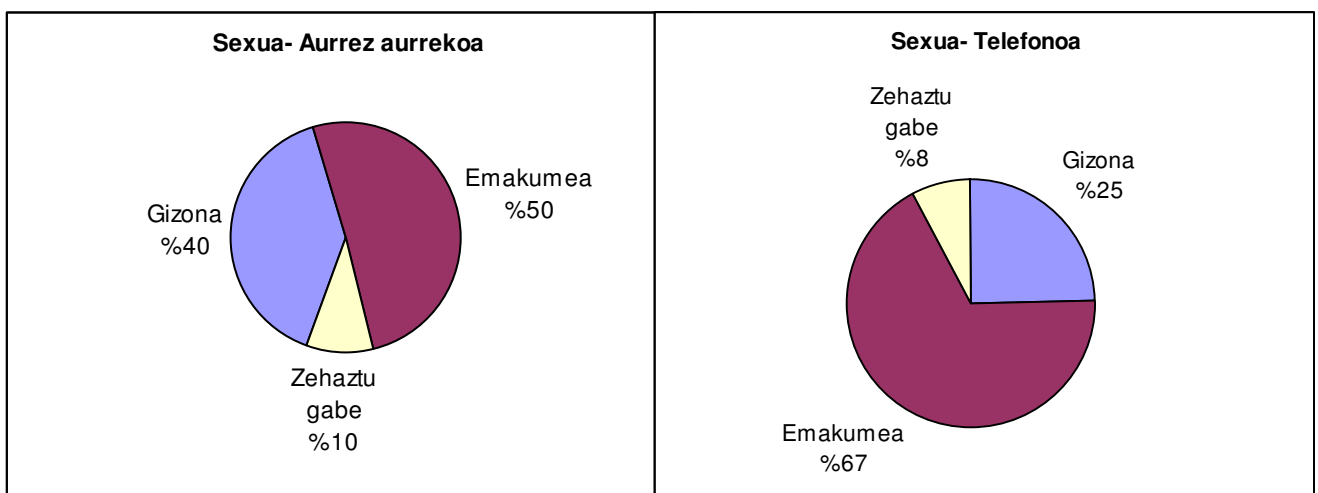
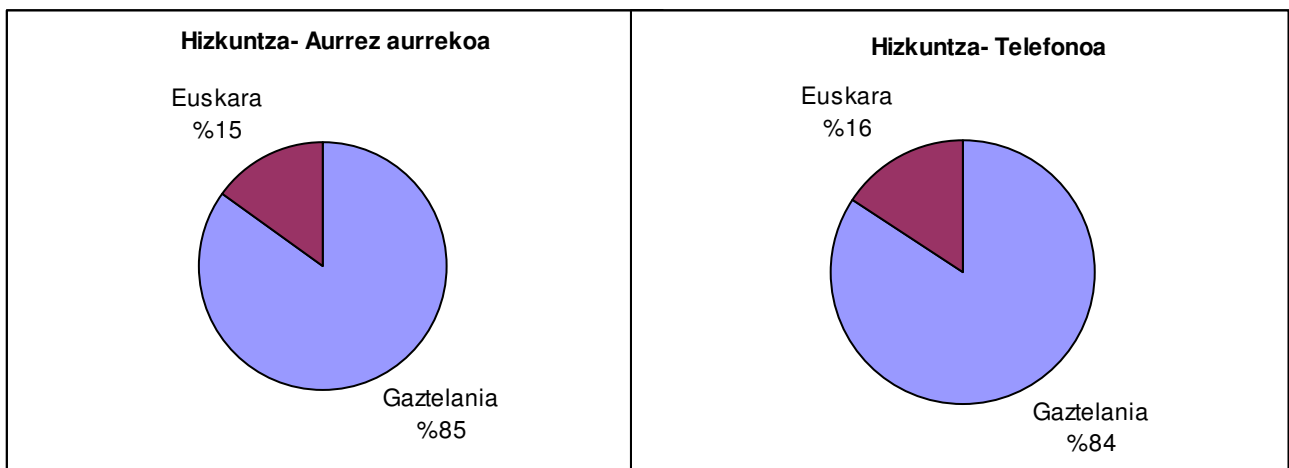
Bertsioa: 2.0  
2013eko iraila  
Herritarrei Arreta Emateko Zuzendaritza  
*Zuzenean Zerbitzua*

## Aurkibidea

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

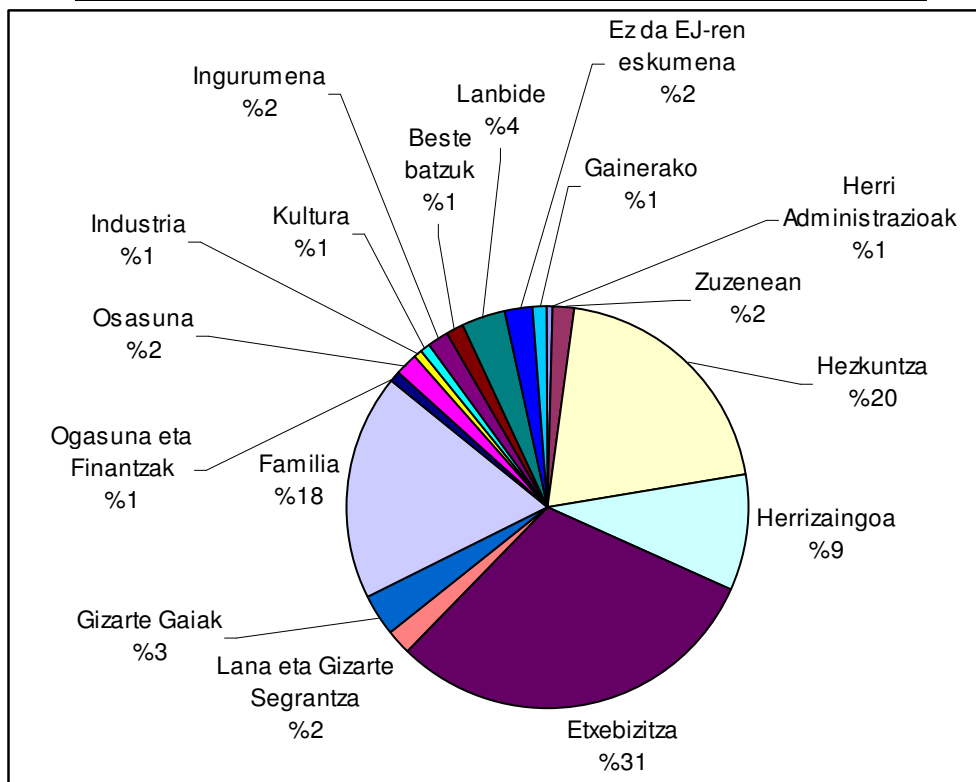
## Datu orokorrak (aurrez aurrekoa + telefonoa)

	Guztira	Telefonoa	Aurrez aurrekoa	Guztira 2013
<b>Arretak</b>	72.902	34.307	38.595	663.308
<b>Egunean emandako arretak</b>	3.454	1.634	1.820	3.543
<b>Gaztelania</b>	56.696	23.251	33.445	547.976
<b>Euskara</b>	10.327	4.396	5.931	80.220
<b>Gizona</b>	16.720	8.157	24.877	239.741
<b>Emakumea</b>	21.085	22.168	43.253	402.428
<b>Zehaztu gabe</b>	3.993	2.520	6.513	55.219



## Emandako zerbitzuak

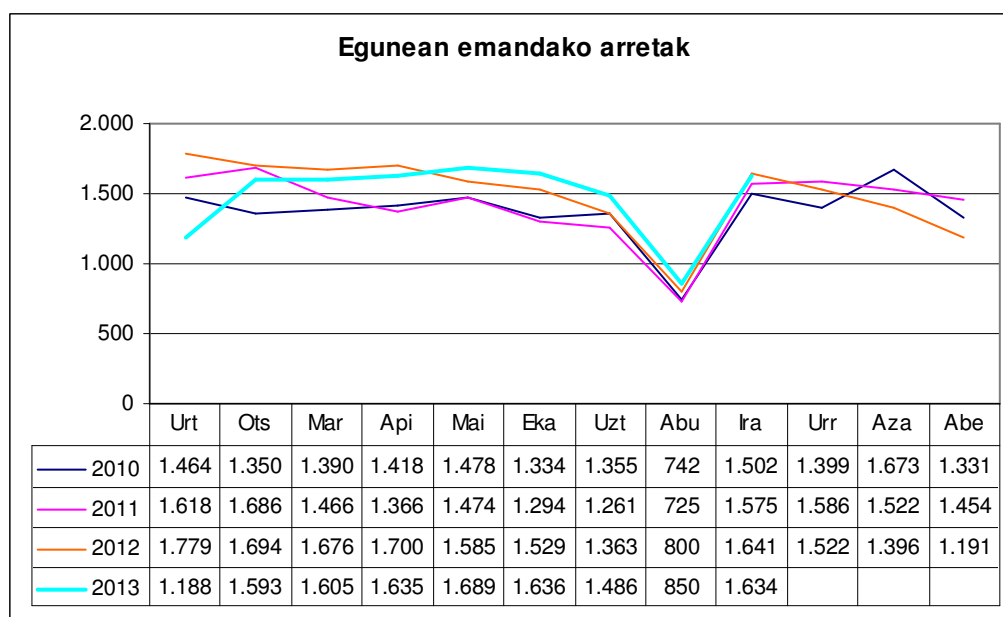
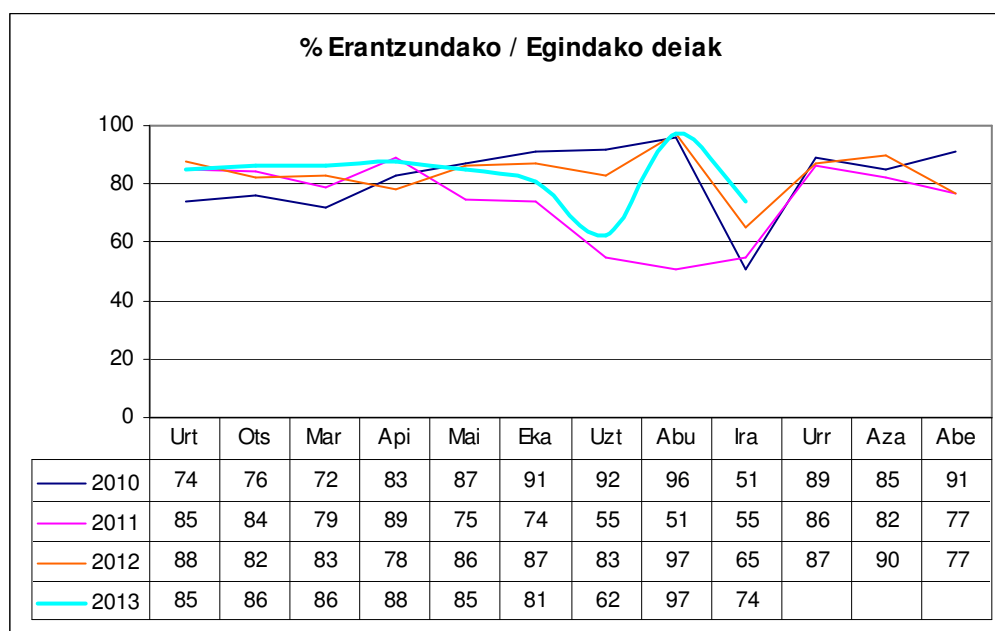
Antolaketa-unitatea	Herritarrak	Guztira (%)
Etebizitza	20.685	%30,5
Hezkuntza	13.638	%20,1
Familia	12.390	%18,3
Herrizaingoa	6.234	%9,2
Lanbide	2.492	%3,7
Gizarte Gaiak	2.336	%3,4
Ez da EJ-ren eskumena	1.470	%2,2
Lana eta Gizarte Segurantzza	1.382	%2,0
Osasuna	1.293	%1,9
Ingurumena	1.221	%1,8
Zuzenean	1.134	%1,7
Beste batzuk	860	%1,3
Ogasuna eta Finantzak	575	%0,8
Kultura	504	%0,7
Herri Administrazioak	398	%0,6
Industria	352	%0,5
Kontsumoa	238	%0,4
Justizia	161	%0,2
Nekazaritza eta arrantza	114	%0,2
Merkataritza	91	%0,1
Turismoa	77	%0,1
Lehendakaritza	64	%0,1
Garraioa eta Herri Lanak	64	%0,1
Lurralde plangintza	14	%0,0
<b>Guztira</b>	<b>67.787</b>	



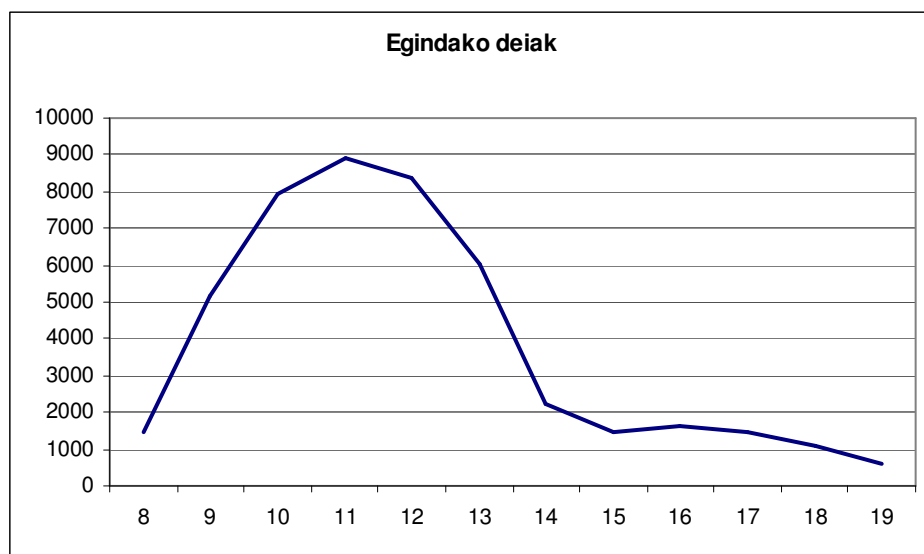
## Telefonoaren datuak, guztira

### Eskaera eta erantzun-ahalmena

	Iraila	Guztira 2013
<b>Egindako deiak</b>	46.339	346.943
<b>Erantzundako deiak</b>	34.307	279.880
<b>Egunean emandako arretak</b>	1.634	1.480
<b>% Erantzundako / Egindako deiak</b>	%74	%81
<b>Ezarritako konpromisoa</b>	%70	%70
<b>Kronpromisoarekin aldea</b>	%+4	%+11



## Orduko eskaera



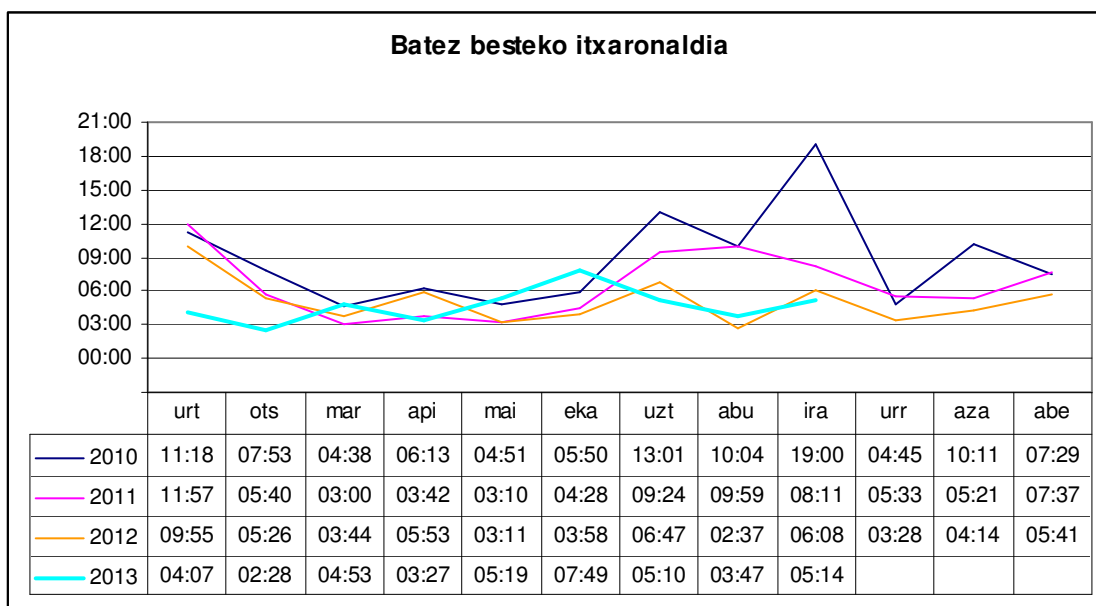
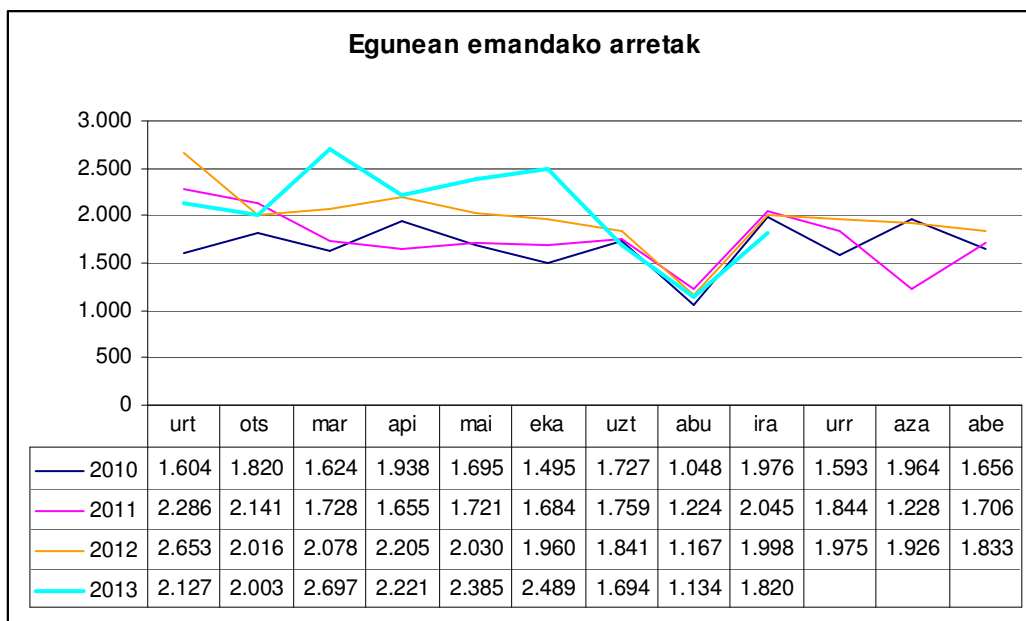
## Emandako zerbitzuak

ANTOLAKETA UNIT.	Deiak	% Guztira	Transferituak	Trans % / saila	Trans % / guztira
Hezkuntza	6.948	%23,0	704	%10,1	%27,9
Etxebizitza	6.763	%22,4	264	%3,9	%10,5
Familia	4.665	%15,4	69	%1,5	%2,7
Herrizaingoa	2.778	%9,2	98	%3,5	%3,9
Direktorioa	1.503	%5,0	0	%0,0	%0,0
Osasuna	1.168	%3,9	230	%19,7	%9,1
Ingurumena	1.109	%3,7	374	%33,7	%14,8
Zuzenean	1.085	%3,6	11	%1,0	%0,4
Ez da EJren eskumena	1.081	%3,6	0	%0,0	%0,0
Lana eta Gizarte Segurantzza	443	%1,5	166	%37,5	%6,6
Beste batzuk	377	%1,2	42	%11,1	%1,7
Ogasuna eta Finantzak	321	%1,1	117	%36,4	%4,6
Lanbide	314	%1,0	9	%2,9	%0,4
Gizarte Gaiak	308	%1,0	44	%14,3	%1,7
Herri Administrazioak	287	%0,9	78	%27,2	%3,1
Kultura	273	%0,9	96	%35,2	%3,8
Industria	229	%0,8	69	%30,1	%2,7
Kontsumoa	139	%0,5	20	%14,4	%0,8
Justizia	100	%0,3	19	%19,0	%0,8
Nekazaritza eta arrantza	78	%0,3	31	%39,7	%1,2
Merkataritza	68	%0,2	9	%13,2	%0,4
Turismoa	62	%0,2	16	%25,8	%0,6
Lehendakaritza	43	%0,1	14	%32,6	%0,6
CAU	38	%0,1	22	%57,9	%0,9
Garraioa eta Herri Lanak	37	%0,1	17	%45,9	%0,7
Lurralde plangintza	11	%0,0	5	%45,5	%0,2
<b>GUZTIRA</b>	<b>30.228</b>		<b>2.524</b>	<b>%8,3</b>	

## Aurrez aurrekoaren datuak, guztira

### Eskaera eta erantzun-ahalmena

	IRAILA				GUZTIRA 2013			
	Guztira	Bizkaia	Gipuzkoa	Araba	Guztira	Bizkaia	Gipuzkoa	Araba
<b>Arretak</b>	38.595	20.528	9.495	8.572	383.428	200.429	100.503	82.496
<b>Egunean emandako arretak</b>	1.820	978	452	390	2.063	1.079	542	442
<b>Batez besteko itxaronaldia</b>	05:14	09:15	04:43	01:45	04:42	08:56	03:27	01:43
<b>Ezarrিতako konpromisoa</b>	%70a 10 minutan edo gutxiago				%70a 10 minutan edo gutxiago			
<b>Kronpromisoarekin aldea</b>	%+5	%-8	%+12	%+28	%+8	%-5	%+19	%+26



## Orduko eskaera



## Emandako zerbitzuak

Antolaketa-unitatea	Hartutako herritarrak				% Guztira
	Bizkaia	Gipuzkoa	Araba	Guztira	
Etxebizitza	8.220	2.332	3.370	<b>13.922</b>	%35,61
Familia	3.926	2.012	1.787	<b>7.725</b>	%19,76
Hezkuntza	3.711	2.143	836	<b>6.690</b>	%17,11
Herrizaingoa	1.302	1.648	506	<b>3.456</b>	%8,84
Lanbide	1.449	72	657	<b>2.178</b>	%5,57
Gizarte Gaiak	923	366	739	<b>2.028</b>	%5,19
Lana eta Gizarte Segurantza	582	268	89	<b>939</b>	%2,40
Beste batzuk	163	158	162	<b>483</b>	%1,24
Ez da EJ-ren eskumena	230	75	84	<b>389</b>	%0,99
Ogasuna eta Finantzak	98	147	9	<b>254</b>	%0,65
Kultura	72	135	24	<b>231</b>	%0,59
Osasuna	71	26	28	<b>125</b>	%0,32
Industria	53	24	46	<b>123</b>	%0,31
Ingurumena	72	25	15	<b>112</b>	%0,29
Herri Administrazioak	64	23	24	<b>111</b>	%0,28
Kontsumoa	48	23	28	<b>99</b>	%0,25
Justizia	38	13	10	<b>61</b>	%0,16
Zuzenean	43	1	5	<b>49</b>	%0,13
Nekazaritza eta arrantza	11	21	4	<b>36</b>	%0,09
Garraioa eta Herri Lanak	20	5	2	<b>27</b>	%0,07
Merkataritza	12	9	2	<b>23</b>	%0,06
Lehendakaritza	16	3	2	<b>21</b>	%0,05
Turismoa	5	5	5	<b>15</b>	%0,04
Lurralde plangintza	2	1		<b>3</b>	%0,01
<b>GUZTIRA</b>	<b>21.131</b>	<b>9.535</b>	<b>8.434</b>	<b>39.100</b>	