



EUSKO JAURLARITZA  
GOBIERNO VASCO



# TXOSTENA: ZUZENEAN ZERBITZUAREN JARDUNA ABUZTUAN

Bertsioa: 2.0  
2014eko iraila  
Herritarrei Arreta Emateko Zuzendaritza  
*Zuzenean Zerbitzua*



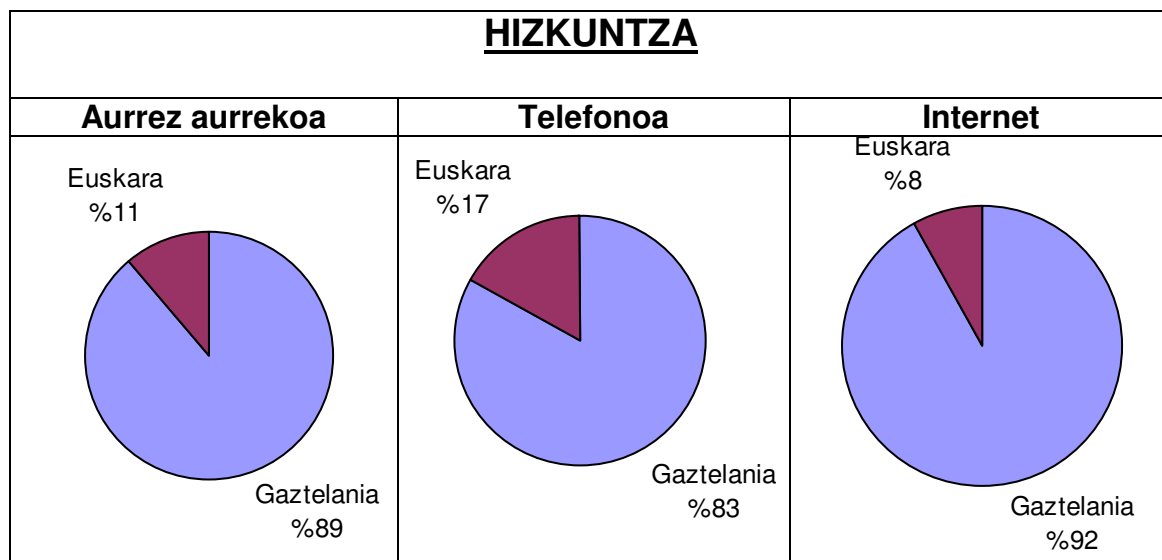
## Aurkibidea

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

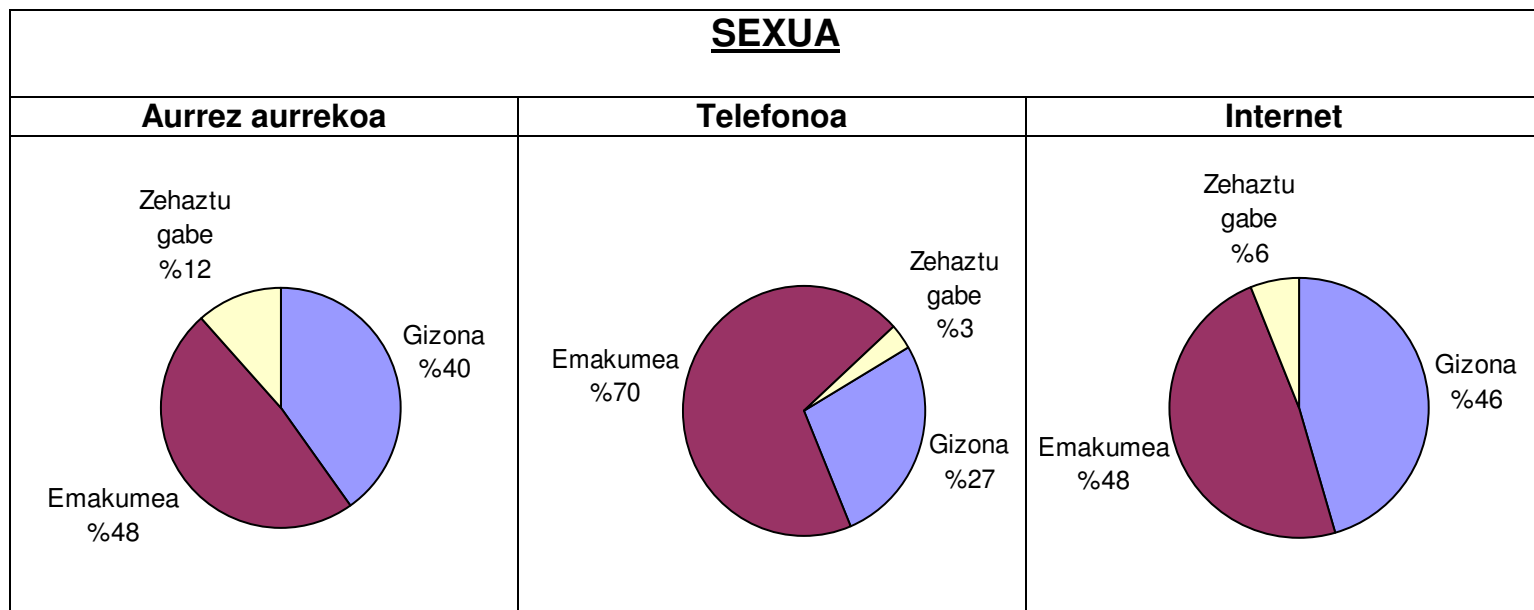
## Datu orokorrak (aurrez aurrekoa + telefonoa + internet)

	Guztira	Telefonoa	Aurrez aurrekoa	Internet	Guztira 2014
<b>Arretak</b>	38.631	15.019	23.075	537	544.203
<b>Egunean emandako arretak</b>	1.940	715	1.198	27	3.286
<b>Gaztelania</b>	32.266	10.486	21.303	477	445.215
<b>Euskara</b>	4.833	2.133	2.658	42	67.507
<b>Gizona</b>	14.193	3.825	10.115	253	189.079
<b>Emakumea</b>	22.442	9.917	12.258	267	330.528
<b>Zehaztu gabe</b>	3.468	490	2.944	34	41.706

### HIZKUNTZA

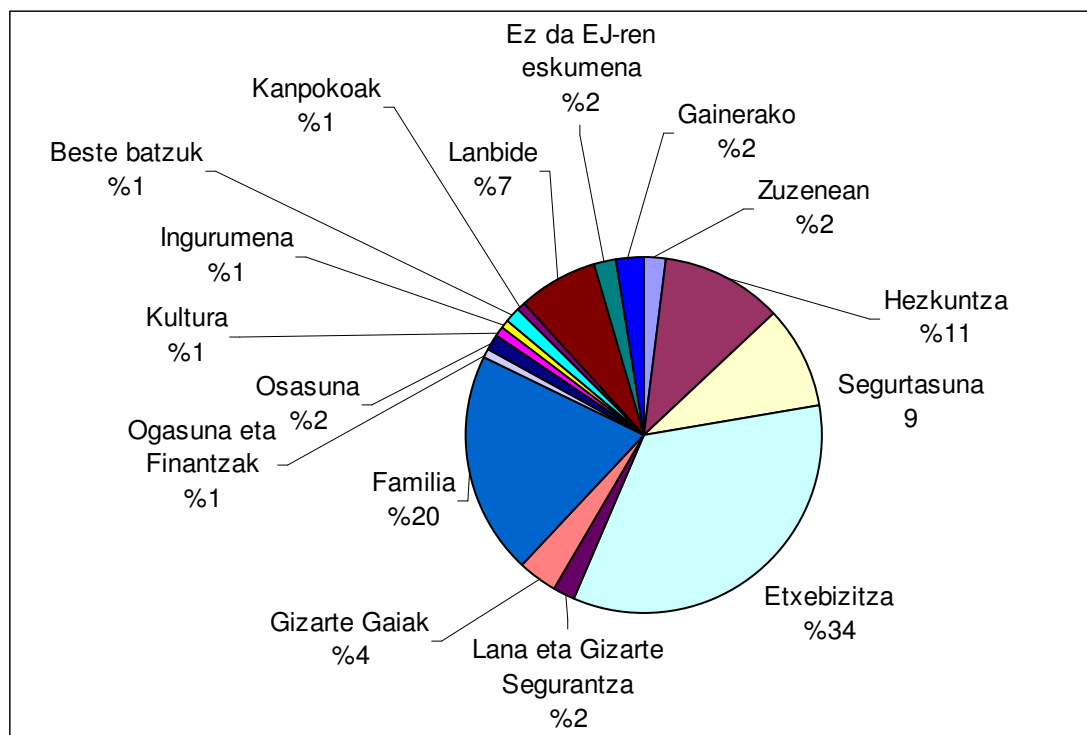


### SEXUA



## Emandako zerbitzuak

Antolaketa-unitatea	Herritarrak	Guztira (%)
Etxebizitza	12.841	%34,0
Familia	7.633	%20,2
Hezkuntza	4.229	%11,2
Segurtasuna	3.522	%9,3
Lanbide	2.746	%7,3
Gizarte Gaiak	1.355	%3,6
Lana eta Gizarte Segurantzza	753	%2,0
Ez da EJ-ren eskumena	742	%2,0
Zuzenean	688	%1,8
Osasuna	608	%1,6
Beste batzuk	459	%1,2
Ingurumena	393	%1,0
Kanpokoak	348	%0,9
Ogasuna eta Finantzak	322	%0,9
Kultura	233	%0,6
Herri Administrazioak	165	%0,4
Nekazaritza eta arrantza	138	%0,4
Industria	132	%0,3
Turismoa	125	%0,3
Justizia	110	%0,3
Merkataritza	97	%0,3
Garraioak	77	%0,2
Lehendakaritza	66	%0,2
Hizkuntza-Politika	7	%0,0
<b>Guztira</b>	<b>37.789</b>	

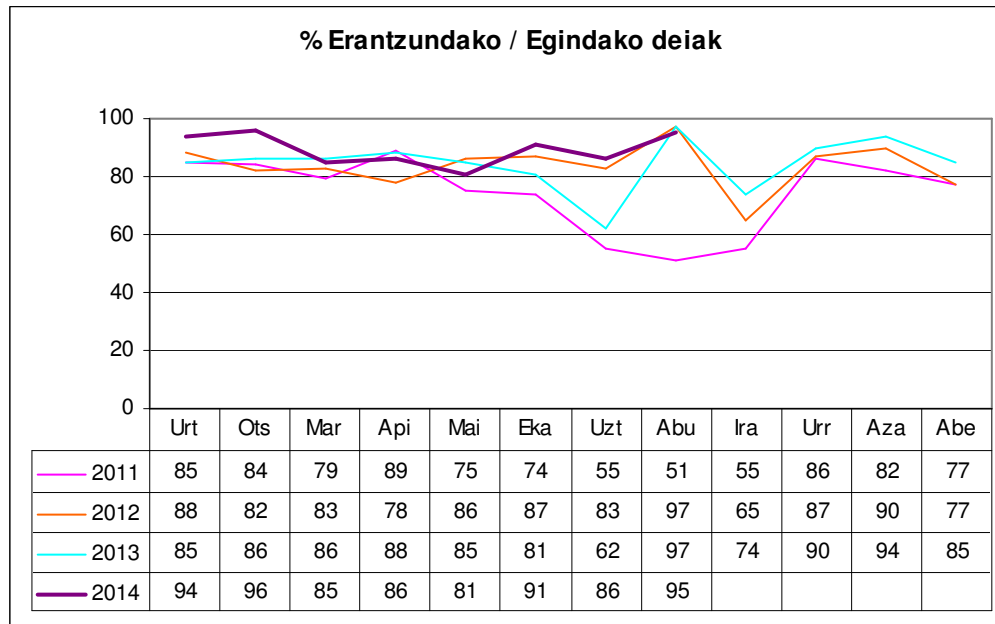


# Telefonoaren datuak, guztira

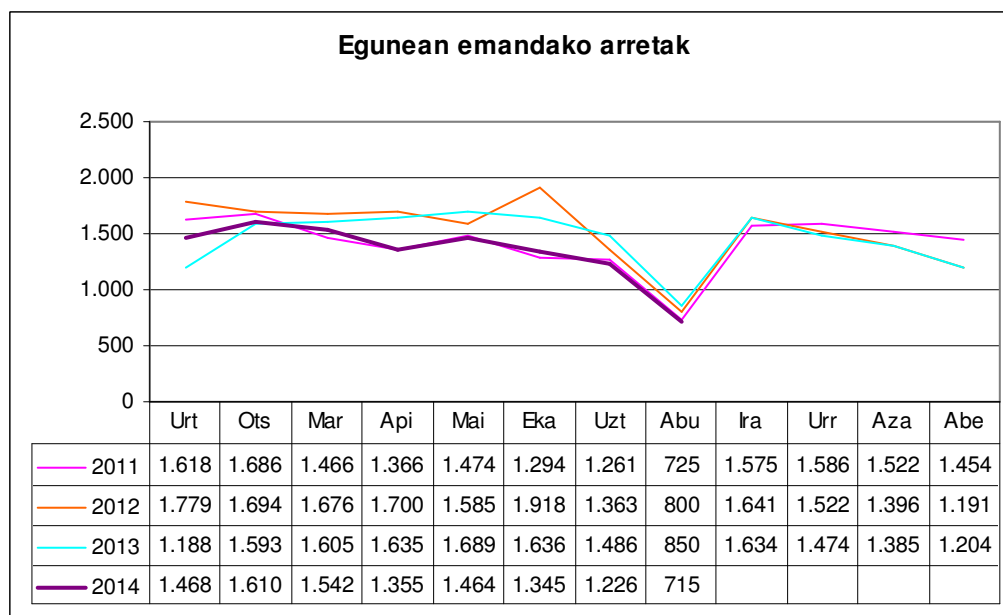
## Eskaera eta erantzun-ahalmena

	Abuztua	Guztira 2014
Egindako deiak	15.881	258.213
Erantzundako deiak	15.019	228.871
Egunean emandako arretak	715	1.341
% Erantzundako / Egindako deiak	%95	%89
Ezarritako konpromisoa	%80	%80
Kronpromisoarekin aldea	%+15	%+9

### % Erantzundako / Egindako deiak

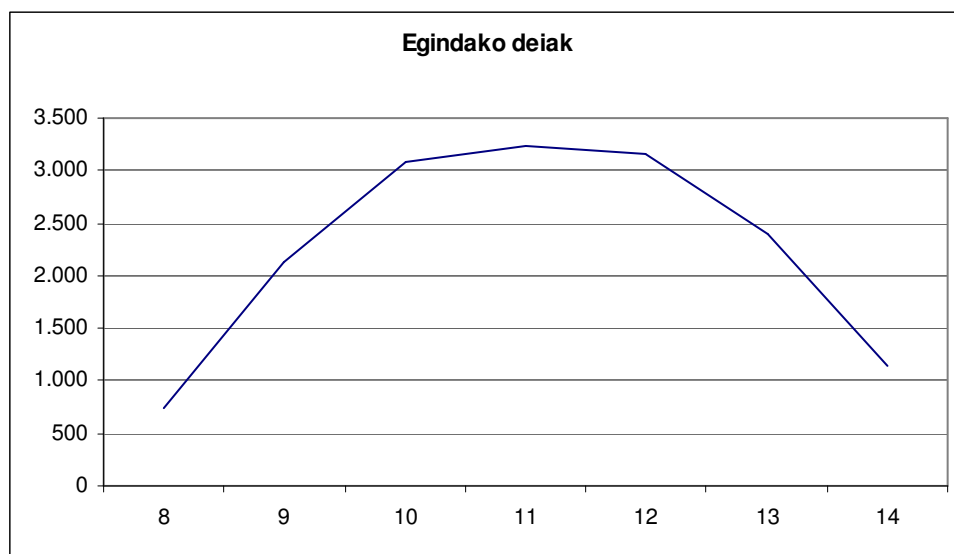


### Egunean emandako arretak





## Orduko eskaera



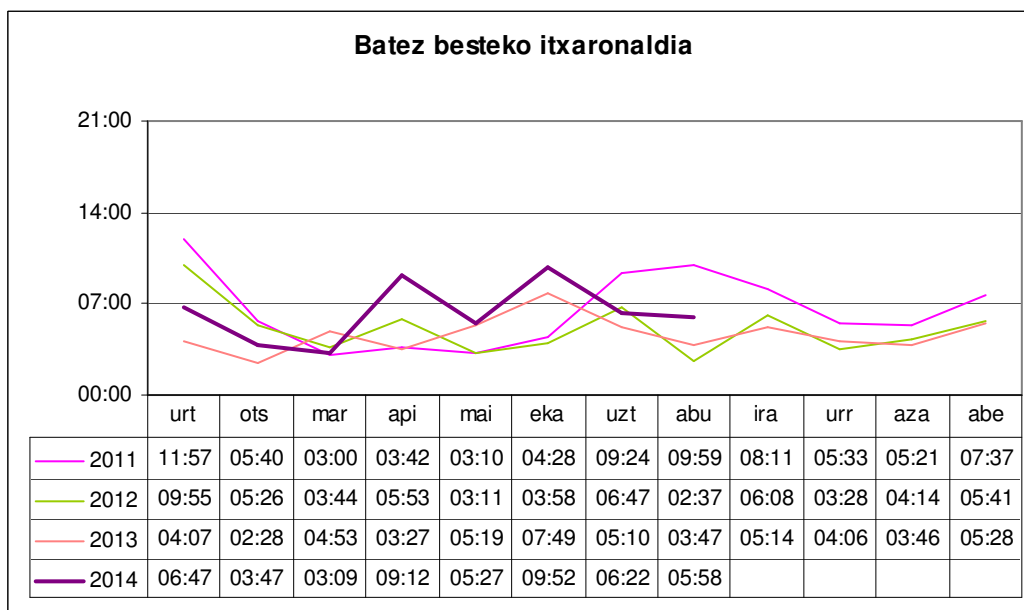
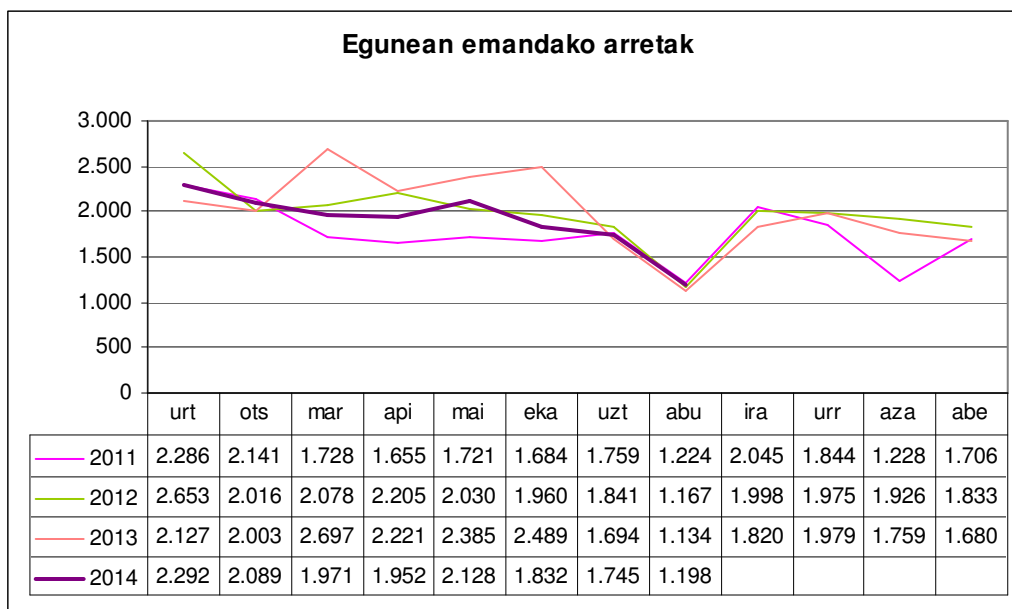
## Emandako zerbitzuak

ANTOLAKETA UNIT.	Deiak	% Guztira	Transferituak	Trans%/ saila	Trans %/ guztira
Etxebizitza	3.148	%22,9	134	%4,3	%13,7
Familia	2.828	%20,6	17	%0,6	%1,7
Hezkuntza	2.268	%16,5	199	%8,8	%20,4
Herrizaingoa	1.305	%9,5	59	%4,5	%6,0
Zuzenean	656	%4,8	8	%1,2	%0,8
Direktorioa	560	%4,1	0	%0,0	%0,0
Ez da EJren eskumena	538	%3,9	0	%0,0	%0,0
Osasuna	474	%3,5	76	%16,0	%7,8
Ingurumena	315	%2,3	114	%36,2	%11,7
Beste batzuk	240	%1,7	20	%8,3	%2,0
Lana eta Gizarte Segurantza	194	%1,4	63	%32,5	%6,4
Gizarte Gaiak	180	%1,3	23	%12,8	%2,4
Ogasuna eta Finantzak	157	%1,1	52	%33,1	%5,3
Lanbide	155	%1,1	5	%3,2	%0,5
Kultura	125	%0,9	33	%26,4	%3,4
Herri Administrazioak	122	%0,9	39	%32,0	%4,0
Industria	91	%0,7	26	%28,6	%2,7
Nekazaritza eta arrantza	76	%0,6	23	%30,3	%2,4
Merkataritza	58	%0,4	13	%22,4	%1,3
Turismoa	55	%0,4	14	%25,5	%1,4
Garraioa eta Herri Lanak	51	%0,4	13	%25,5	%1,3
Justizia	42	%0,3	3	%7,1	%0,3
CAU	40	%0,3	34	%85,0	%3,5
Lehendakaritza	33	%0,2	9	%27,3	%0,9
Lurralde plangintza	6	%0,0	0	%0,0	%0,0
<b>GUZTIRA</b>	<b>13.717</b>		<b>977</b>	<b>%7,1</b>	

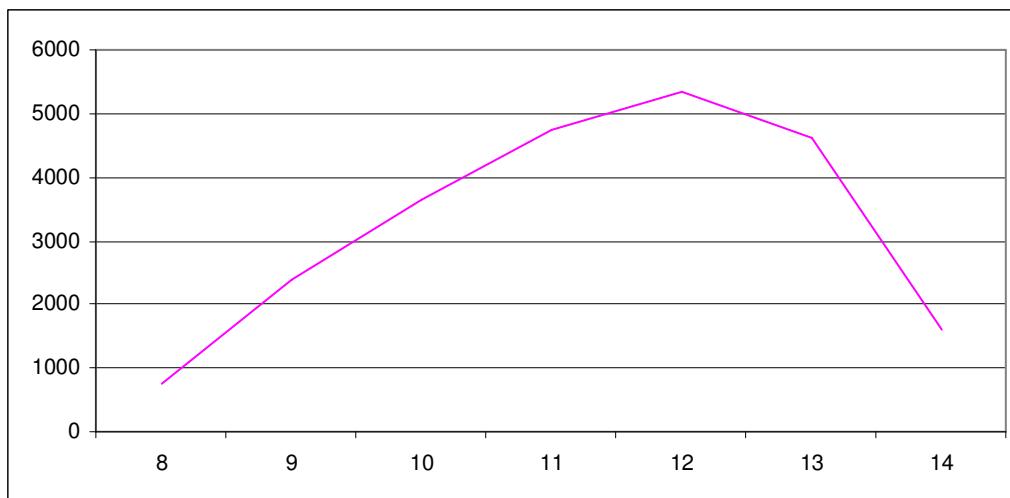
## Aurrez aurrekoaren datuak, guztira

### Eskaera eta erantzun-ahalmena

	ABUZTUA				GUZTIRA 2014			
	Guztira	Bizkaia	Gipuzkoa	Araba	Guztira	Bizkaia	Gipuzkoa	Araba
<b>Arretak</b>	23.075	12.199	6.157	4.719	310.722	155.017	78.303	77.402
<b>Egunean emandako arretak</b>	1.198	642	308	248	1.901	949	480	472
<b>Batez besteko itxaronaldia</b>	05:58	12:04	04:32	01:18	06:19	10:01	05:11	03:45
<b>Ezarrিতako konpromisoa</b>	%80a 10 minutan edo gutxiago				%80a 10 minutan edo gutxiago			
<b>Kronpromisoarekin aldea</b>	%-11	%-29	%+3	%+18	%-3	%-14	%+9	%+6



## Orduko eskaera



## Emandako zerbitzuak

Antolaketa-unitatea	Hartutako herritarrak				% Guztira
	Bizkaia	Gipuzkoa	Araba	Guztira	
Etxebizitza	5.902	2.105	1.623	<b>9.630</b>	%39,90
Familia	2.392	1.319	1.047	<b>4.758</b>	%19,71
Lanbide	1.575	171	832	<b>2.578</b>	%10,68
Segurtasuna	701	1.143	314	<b>2.158</b>	%8,94
Hezkuntza	791	761	286	<b>1.838</b>	%7,62
Gizarte Gaiak	574	267	332	<b>1.173</b>	%4,86
Lana eta Gizarte Segurantzza	349	169	31	<b>549</b>	%2,27
Kanpokoak	121	195	32	<b>348</b>	%1,44
Beste batzuk	64	73	68	<b>205</b>	%0,85
Ez da EJ-ren eskumena	113	14	47	<b>174</b>	%0,72
Ogasuna eta Finantzak	69	80	5	<b>154</b>	%0,64
Osasuna	50	21	47	<b>118</b>	%0,49
Kultura	27	60	6	<b>93</b>	%0,39
Ingurumena	46	14	7	<b>67</b>	%0,28
Justizia	6	3	54	<b>63</b>	%0,26
Nekazaritza eta arrantza	11	12	15	<b>38</b>	%0,16
Merkataritza	15	16	6	<b>37</b>	%0,15
Herri Administrazioak	16	11	8	<b>35</b>	%0,15
Industria	14	3	16	<b>33</b>	%0,14
Zuzenean	20	2	8	<b>30</b>	%0,12
Lehendakaritza	17	2	4	<b>23</b>	%0,10
Garraioak	13	7	2	<b>22</b>	%0,09
Turismoa	4	6	1	<b>11</b>	%0,05
<b>GUZTIRA</b>	<b>12.890</b>	<b>6.454</b>	<b>4.791</b>	<b>24.135</b>	





## Internet datuak, guztira

### Eskaera eta erantzun-ahalmena

	Abuztua	Guztira 2014
Egindako kontsultak	537	4.610
Egunean emandako arretak	27	44
% Erantzundako / Egindako kontsultak	%100	%100
Batez besteko itxaronaldia	1 egun	1 egun

### Emandako zerbitzuak

Antolaketa-unitatea	Hartutako herritarrak	% Guztira
Hezkuntza	123	%22,9
Etxebizitza	63	%11,7
Segurtasuna	59	%11,0
Turismoa	59	%11,0
Familia	47	%8,8
Ez da EJren eskumena	30	%5,6
Nekazaritza eta arrantza	24	%4,5
Osasuna	16	%3,0
Kultura	15	%2,8
Beste batzuk	14	%2,6
Lanbide	13	%2,4
Ogasuna eta Finantzak	11	%2,0
Ingurumena	11	%2,0
Lana eta Gizarte Segurantza	10	%1,9
Lehendakaritza	10	%1,9
Herri Administrazioak	8	%1,5
Industria	8	%1,5
Justizia	5	%0,9
Garraioa eta Herri Lanak	4	%0,7
Zuzenean	2	%0,4
Gizarte Gaiak	2	%0,4
Merkataritza	2	%0,4
Hizkuntza-Politika	1	%0,2
<b>Guztira</b>	<b>537</b>	