



EUSKO JAURLARITZA  
GOBIERNO VASCO



# TXOSTENA: ZUZENEAN ZERBITZUAREN JARDUNA EKAINAN

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



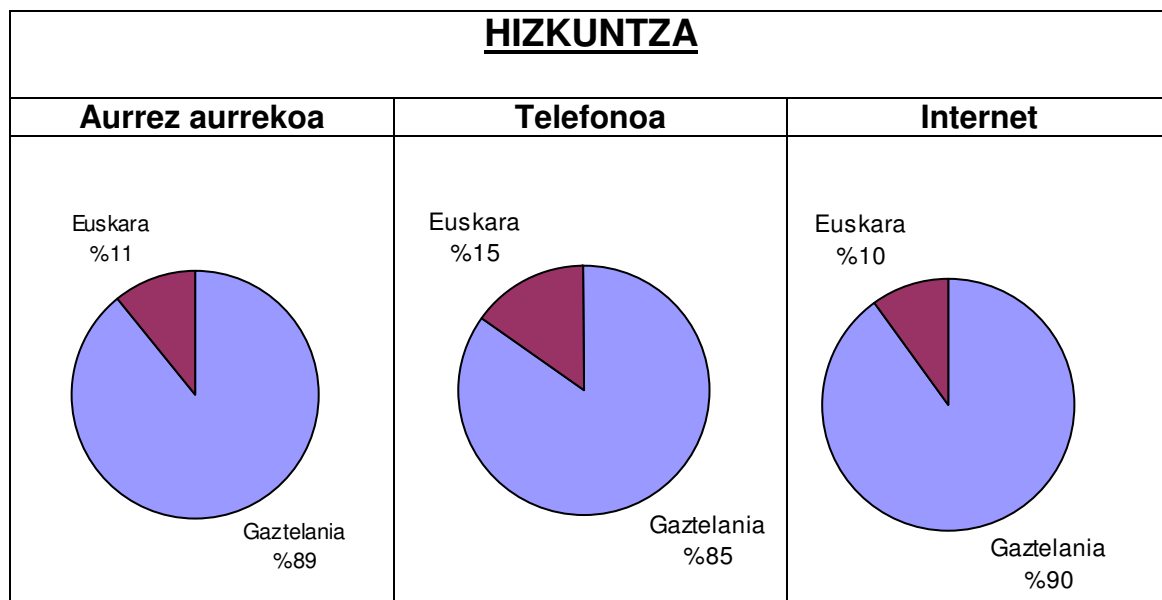
## Aurkibidea

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

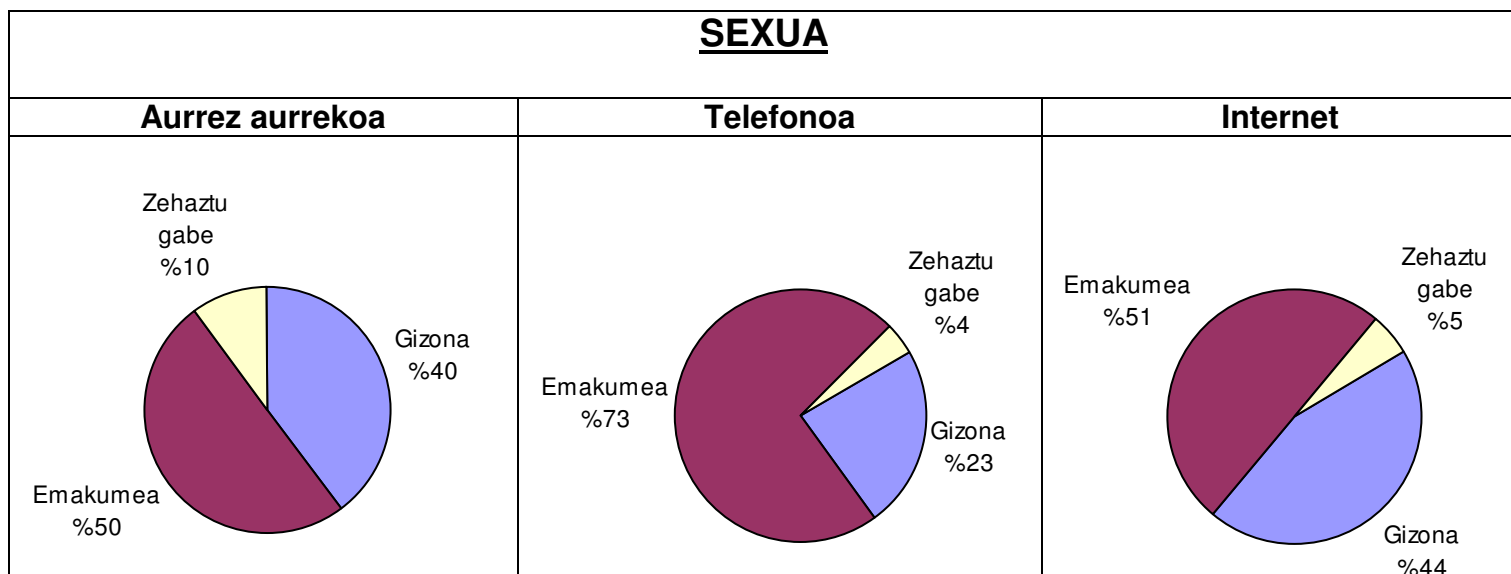
## Datu orokorrak (aurrez aurrekoa + telefonoa + internet)

	Guztira	Telefonoa	Aurrez aurrekoa	Internet	Guztira 2014
<b>Arretak</b>	67.670	28.240	38.474	956	463.082
<b>Egunean emandako arretak</b>	3.223	1.345	1.832	46	3.556
<b>Gaztelania</b>	54.877	19.227	34.813	837	358.308
<b>Euskara</b>	7.803	3.484	4.225	94	53.877
<b>Gizona</b>	23.197	6.181	16.579	437	151.349
<b>Emakumea</b>	40.674	19.078	21.099	497	266.885
<b>Zehaztu gabe</b>	5.312	1.120	4.139	53	33.701

### HIZKUNTZA

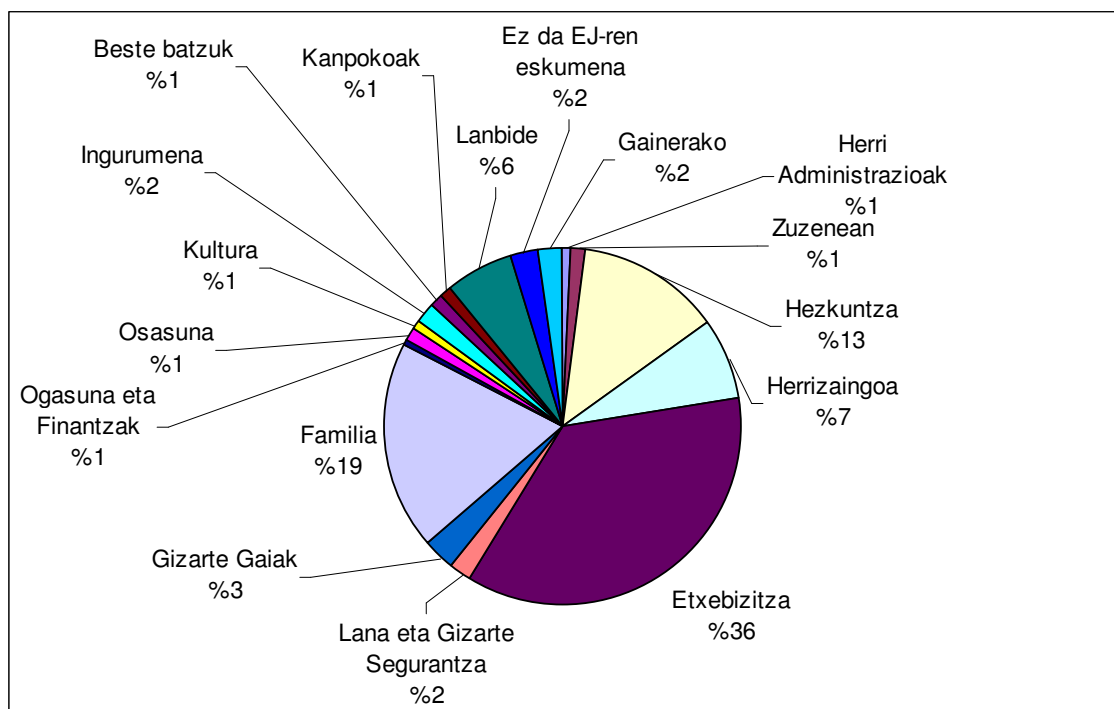


### SEXUA



## Emandako zerbitzuak

Antolaketa-unitatea	Herritarrak	Guztira (%)
Etxebizitza	23.239	%36,3
Familia	12.069	%18,9
Hezkuntza	8.391	%13,1
Herrizaingoa	4.493	%7,0
Lanbide	3.977	%6,2
Gizarte Gaiak	1.947	%3,0
Ez da EJ-ren eskumena	1.455	%2,3
Ingurumena	1.194	%1,9
Lana eta Gizarte Segurantzza	1.189	%1,9
Zuzenean	941	%1,5
Kanpokoak	768	%1,2
Beste batzuk	764	%1,2
Osasuna	597	%0,9
Kultura	537	%0,8
Herri Administrazioak	529	%0,8
Ogasuna eta Finantzak	434	%0,7
Garraioak	293	%0,5
Industria	288	%0,4
Justizia	214	%0,3
Lehendakaritza	205	%0,3
Nekazaritza eta arrantza	174	%0,3
Merkataritza	151	%0,2
Turismoa	146	%0,2
Hizkuntza-Politika	8	%0,0
<b>Guztira</b>	<b>64.003</b>	

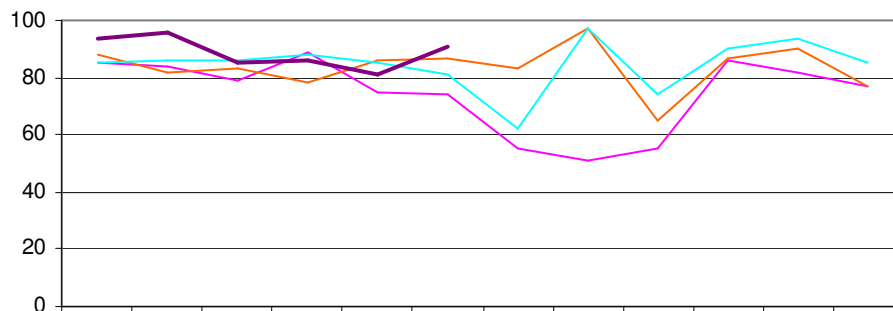


# Telefonoaren datuak, guztira

## Eskaera eta erantzun-ahalmena

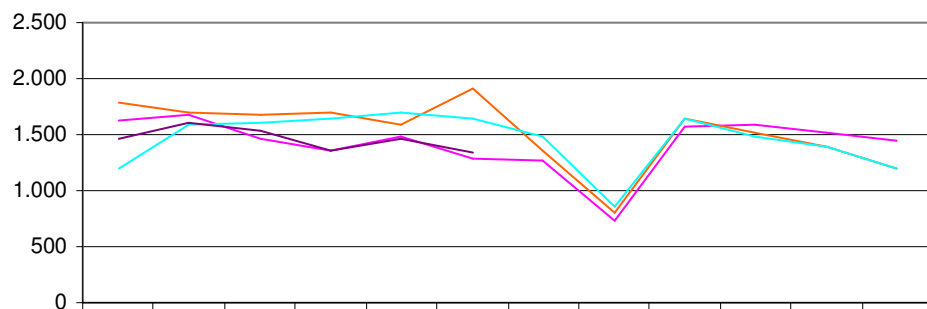
	Ekaina	Guztira 2014
<b>Egindako deiak</b>	31.015	209.583
<b>Erantzundako deiak</b>	28.240	185.655
<b>Egunean emandako arretak</b>	1.345	1.464
<b>% Erantzundako / Egindako deiak</b>	%91	%83
<b>Ezarritako konpromisoa</b>	%80	%80
<b>Kronpromisoarekin aldea</b>	%+11	%+3

### % Erantzundako / Egindako deiak



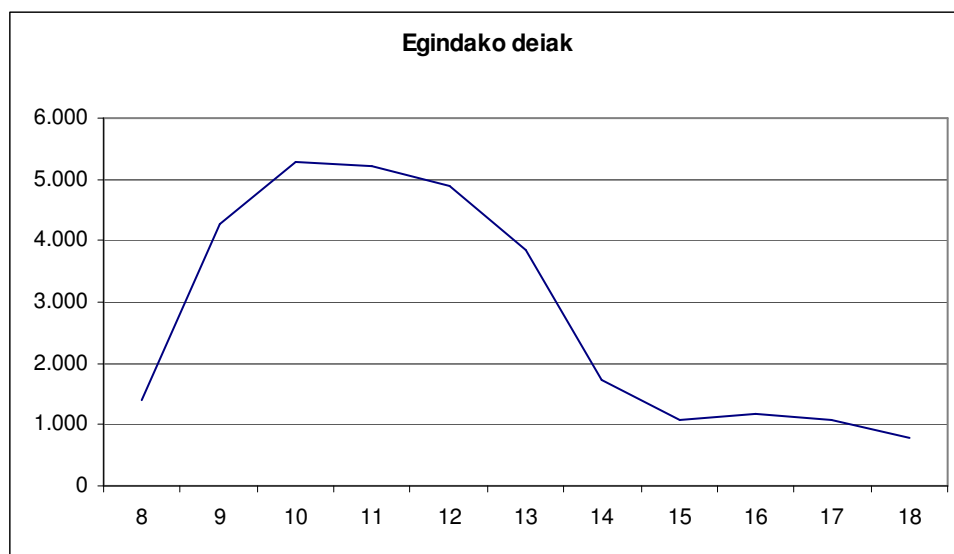
— 2011	85	84	79	89	75	74	55	51	55	86	82	77
— 2012	88	82	83	78	86	87	83	97	65	87	90	77
— 2013	85	86	86	88	85	81	62	97	74	90	94	85
— 2014	94	96	85	86	81	91						

### Egunean emandako arretak



	Urt	Ots	Mar	Api	Mai	Eka	Uzt	Abu	Ira	Urr	Aza	Abe
— 2011	1.618	1.686	1.466	1.366	1.474	1.294	1.261	725	1.575	1.586	1.522	1.454
— 2012	1.779	1.694	1.676	1.700	1.585	1.918	1.363	800	1.641	1.522	1.396	1.191
— 2013	1.188	1.593	1.605	1.635	1.689	1.636	1.486	850	1.634	1.474	1.385	1.204
— 2014	1.468	1.610	1.542	1.355	1.464	1.345						

## Orduko eskaera



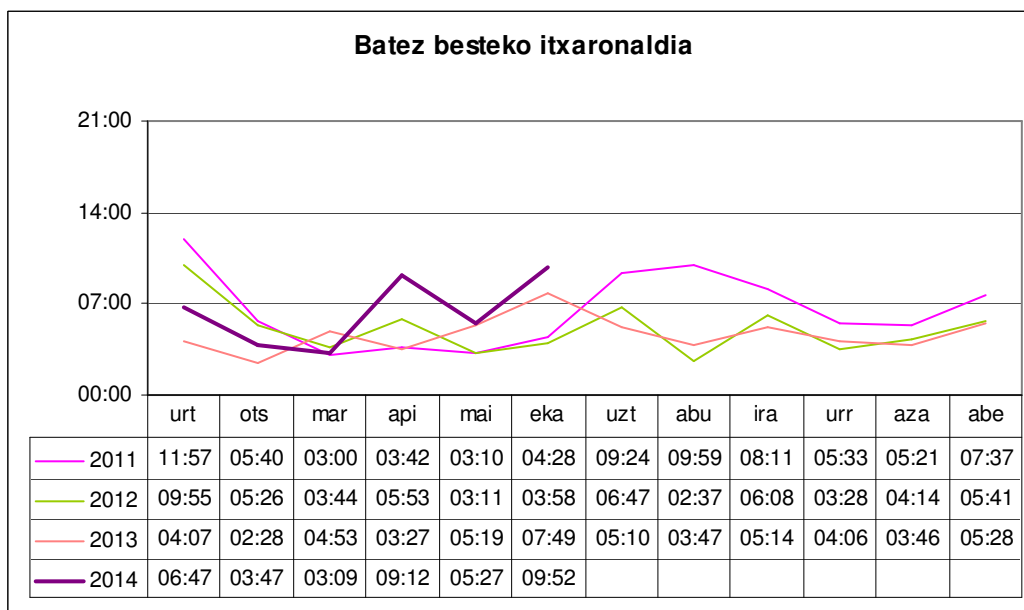
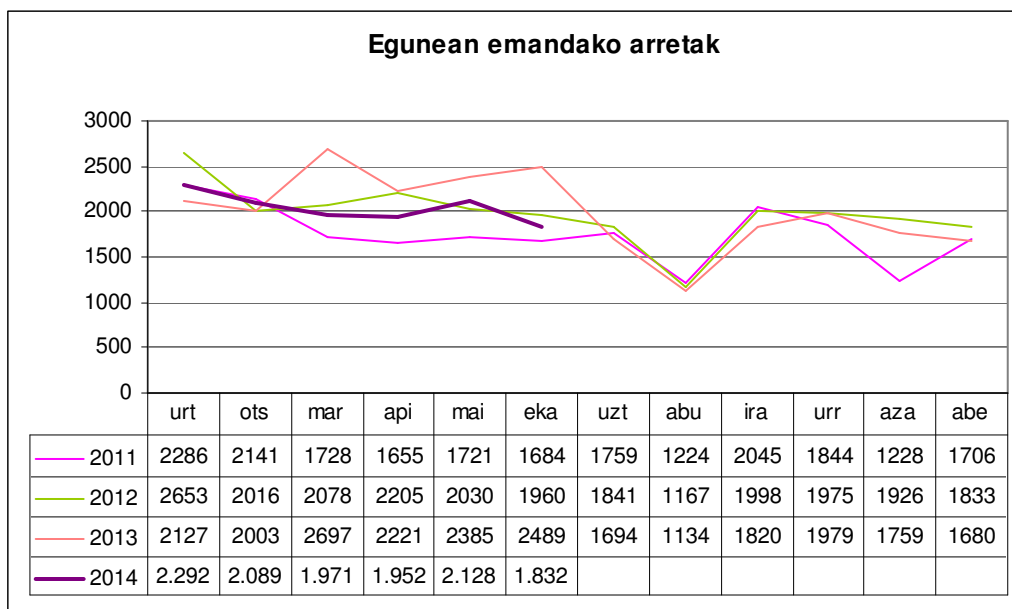
## Emandako zerbitzuak

ANTOLAKETA UNIT.	Deiak	% Guztira	Transferituak	Trans%/ saila	Trans %/ guztira
Etxebizitza	6.561	%26,0	367	%5,6	%16,4
Familia	4.921	%19,5	64	%1,3	%2,9
Hezkuntza	3.987	%15,8	474	%11,9	%21,2
Herrizaingoa	2.047	%8,1	85	%4,2	%3,8
Direktorioa	1.451	%5,8	0	%0,0	%0,0
Ez da EJren eskumena	1.040	%4,1	0	%0,0	%0,0
Ingurumena	1.027	%4,1	335	%32,6	%15,0
Zuzenean	855	%3,4	10	%1,2	%0,4
Osasuna	433	%1,7	89	%20,6	%4,0
Beste batzuk	375	%1,5	38	%10,1	%1,7
Herri Administrazioak	324	%1,3	139	%42,9	%6,2
Lana eta Gizarte Segurantzza	321	%1,3	103	%32,1	%4,6
Kultura	313	%1,2	101	%32,3	%4,5
Gizarte Gaiak	256	%1,0	48	%18,8	%2,2
Ogasuna eta Finantzak	237	%0,9	87	%36,7	%3,9
Lanbide	198	%0,8	9	%4,5	%0,4
Industria	178	%0,7	63	%35,4	%2,8
CAU	112	%0,4	78	%69,6	%3,5
Merkataritza	111	%0,4	21	%18,9	%0,9
Garraioa eta Herri Lanak	98	%0,4	21	%21,4	%0,9
Nekazaritza eta arrantza	95	%0,4	28	%29,5	%1,3
Justizia	87	%0,3	15	%17,2	%0,7
Lehendakaritza	83	%0,3	41	%49,4	%1,8
Turismoa	82	%0,3	14	%17,1	%0,6
Lurralde plangintza	6	%0,0	2	%33,3	%0,1
<b>GUZTIRA</b>	<b>25.198</b>		<b>2.232</b>	<b>%8,9</b>	

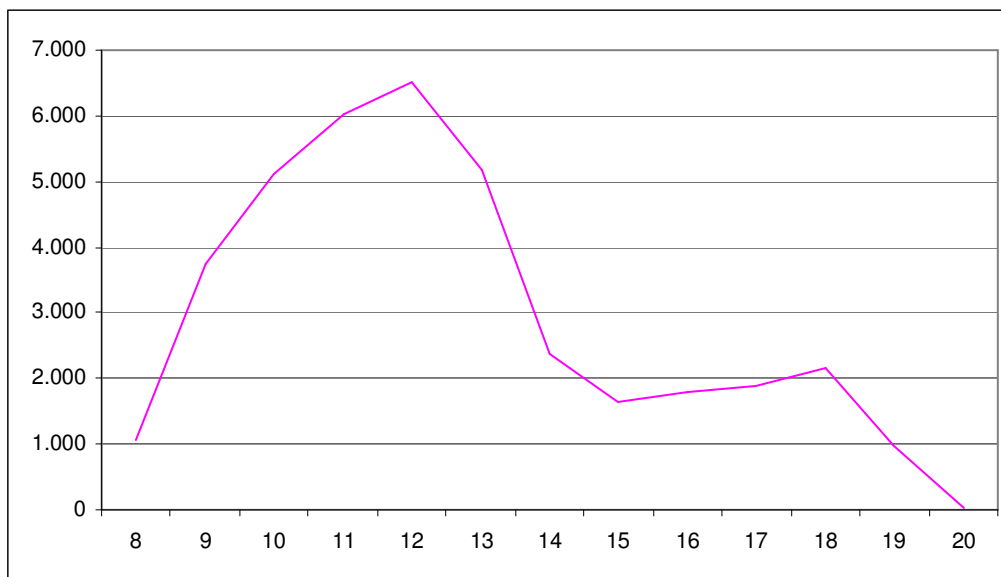
# Aurrez aurrekoaren datuak, guztira

## Eskaera eta erantzun-ahalmena

	EKAINA				GUZTIRA 2014			
	Guztira	Bizkaia	Gipuzkoa	Araba	Guztira	Bizkaia	Gipuzkoa	Araba
<b>Arretak</b>	38.474	20.406	9.018	9.050	250.536	124.867	63.156	62.513
<b>Egunean emandako arretak</b>	1.832	972	429	431	2.044	1.016	518	511
<b>Batez besteko itxaronaldia</b>	09:52	10:56	13:25	05:16	06:22	09:29	05:32	04:07
<b>Ezarrিতako konpromisoa</b>	%80a 10 minutan edo gutxiago				%80a 10 minutan edo gutxiago			
<b>Kronpromisoarekin aldea</b>	%-8	%-20	%+9	%+3	%-2	%-12	%+9	%+5



## Orduko eskaera



## Emandako zerbitzuak

Antolaketa-unitatea	Hartutako herritarrak				% Guztira
	Bizkaia	Gipuzkoa	Araba	Guztira	
Etxebizitza	9.109	3.240	4.147	<b>16.496</b>	%41,86
Familia	3.880	1.793	1.421	<b>7.094</b>	%18,00
Hezkuntza	2.409	1.213	519	<b>4.141</b>	%10,51
Lanbide	2.315	232	1.214	<b>3.761</b>	%9,54
Herrizaingoa	1.041	945	391	<b>2.377</b>	%6,03
Gizarte Gaiak	924	340	413	<b>1.677</b>	%4,26
Lana eta Gizarte Segurantzza	571	218	56	<b>845</b>	%2,14
Kanpokoak	257	440	71	<b>768</b>	%1,95
Beste batzuk	130	116	134	<b>380</b>	%0,96
Ez da EJ-ren eskumena	205	91	79	<b>375</b>	%0,95
Herri Administrazioak	123	47	22	<b>192</b>	%0,49
Ogasuna eta Finantzak	83	94	11	<b>188</b>	%0,48
Kultura	60	105	23	<b>188</b>	%0,48
Garraioak	149	24	11	<b>184</b>	%0,47
Ingurumena	94	25	24	<b>143</b>	%0,36
Osasuna	96	11	33	<b>140</b>	%0,36
Justizia	22	11	85	<b>118</b>	%0,30
Lehendakaritza	66	21	15	<b>102</b>	%0,26
Zuzenean	54	6	21	<b>81</b>	%0,21
Industria	26	12	30	<b>68</b>	%0,17
Nekazaritza eta arrantza	13	17	24	<b>54</b>	%0,14
Merkataritza	17	12	5	<b>34</b>	%0,09
Turismoa		3	1	<b>4</b>	%0,01
Hizkuntza-Politika	1	1		<b>2</b>	%0,01
<b>GUZTIRA</b>	<b>21.645</b>	<b>9.017</b>	<b>8.750</b>	<b>39.412</b>	





## Internet datuak, guztira

### Eskaera eta erantzun-ahalmena

	Elaina	Guztira 2014
Egindako kontsultak	956	2.963
Egunean emandako arretak	46	48
% Erantzundako / Egindako kontsultak	%100	%100
Batez besteko itxaronaldia	< 1 egun	1,5 egun

### Emandako zerbitzuak

Antolaketa-unitatea	Hartutako herritarrak	% Guztira
Zuzenean.Euskadi.net	224	%36,6
Zuzenean.Etxebizitza	175	%28,6
Zuzenean.Hezkuntza	112	%18,3
Zuzenean.EnpleguetaGizartePolitikak	26	%4,2
Zuzenean.Segurtasuna	15	%2,5
Zuzenean.Turismoa	13	%2,1
Zuzenean.OgasunaetaFinantzak	9	%1,5
Zuzenean.Herri AdministrazioaetaJustizia	8	%1,3
Zuzenean.NekazaritzaetaArrantza	8	%1,3
Zuzenean.Lehendakaritza	6	%1,0
Zuzenean.Trafikoa	4	%0,7
Zuzenean.Industria	3	%0,5
Zuzenean.LurraldeetaIngurugiroa	3	%0,5
Zuzenean.Kultura	2	%0,3
Zuzenean.Osasuna	2	%0,3
Zuzenean.Garraioak	2	%0,3
<b>Guztira</b>	<b>612</b>	