



EUSKO JAURLARITZA
GOBIERNO VASCO



TXOSTENA: ZUZENEAN ZERBITZUAREN JARDUNA AZAROAN

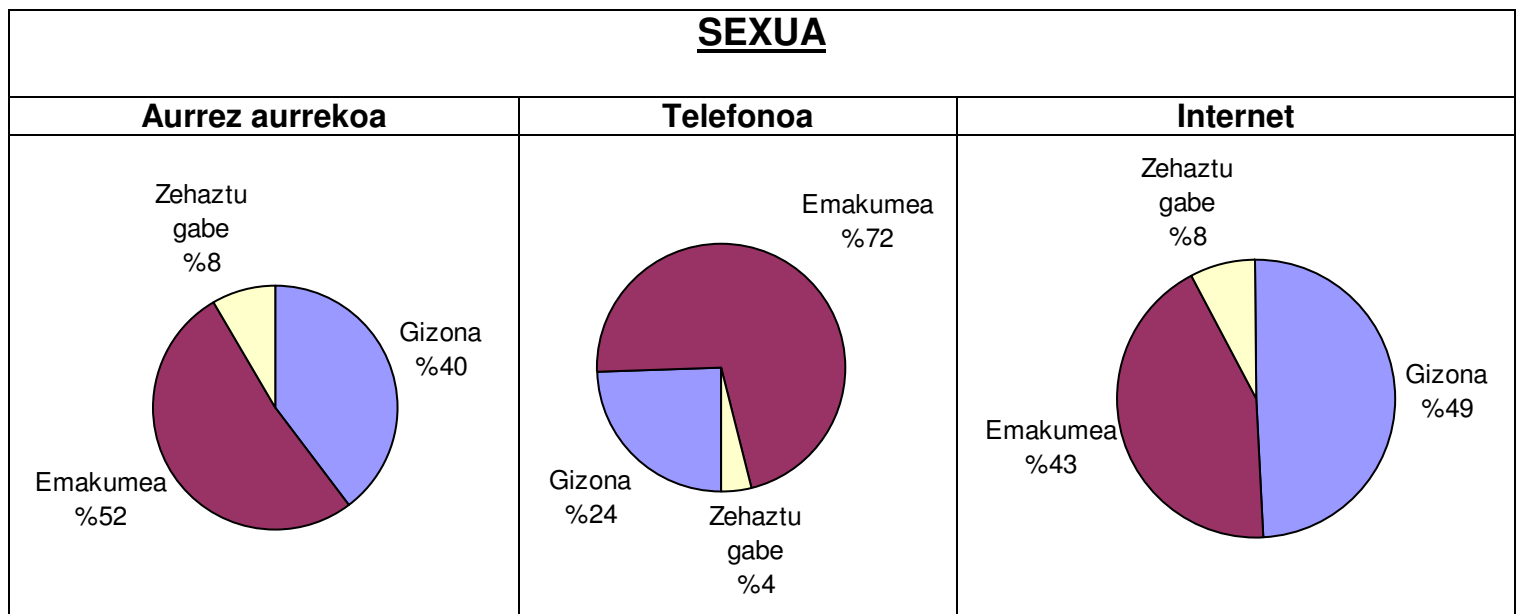
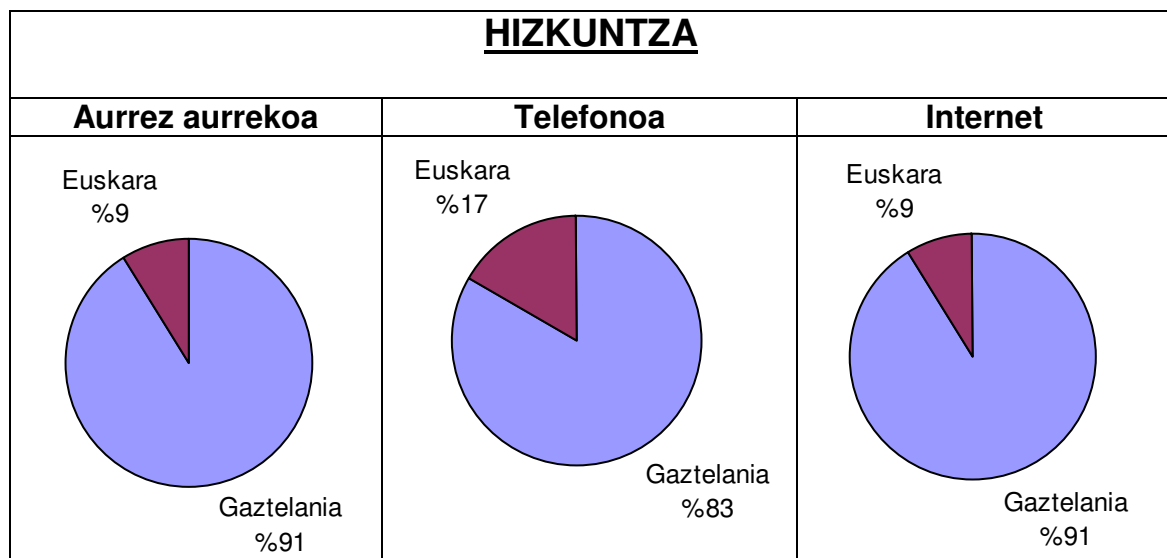
Bertsioa: 2.0
2014eko abendua
Herritarrei Arreta Emateko Zuzendaritza
Zuzenean Zerbitzua

Aurkibidea

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

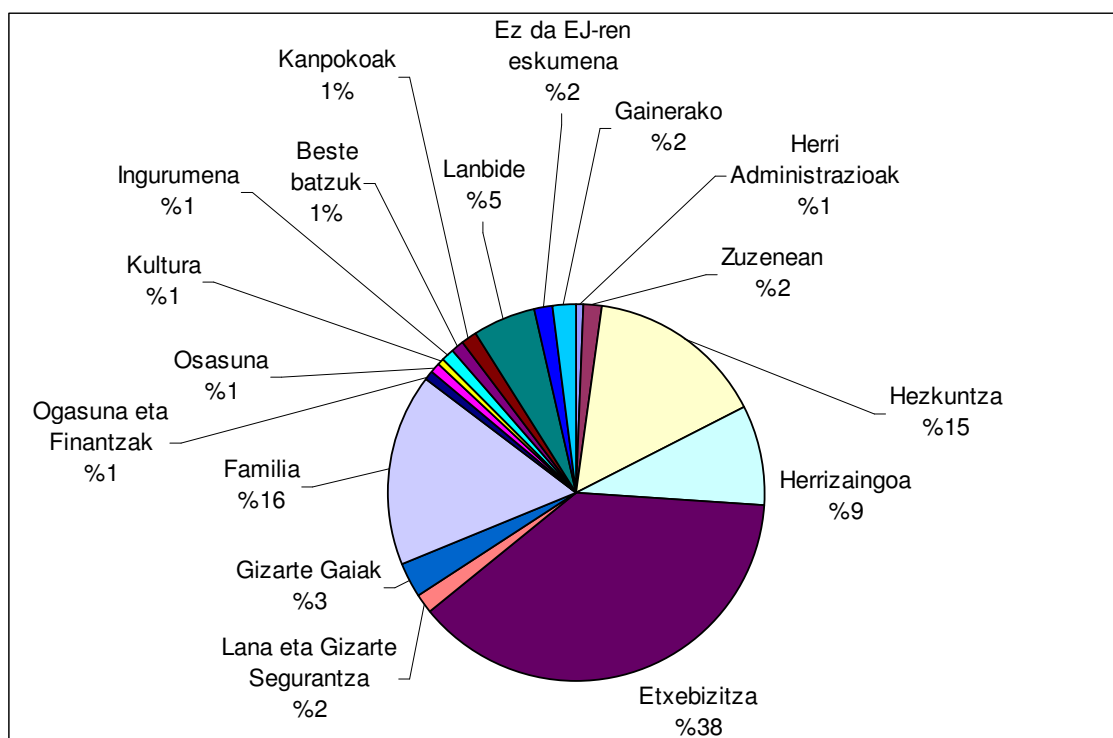
Datu orokorrak (aurrez aurrekoa + telefonoa + internet)

	Guztira	Telefonoa	Aurrez aurrekoa	Internet	Guztira 2014
Arretak	66.041	27.260	37.855	926	763.512
Egunean emandako arretak	3.302	1.363	1.893	46	3.310
Gaztelania	56.397	18.819	36.750	828	629.419
Euskara	7.372	3.745	3.545	82	94.368
Gizona	23.676	6.319	16.892	465	267.134
Emakumea	41.023	18.592	22.023	408	467.059
Zehaztu gabe	4.592	996	3.521	75	56.648



Emandako zerbitzuak

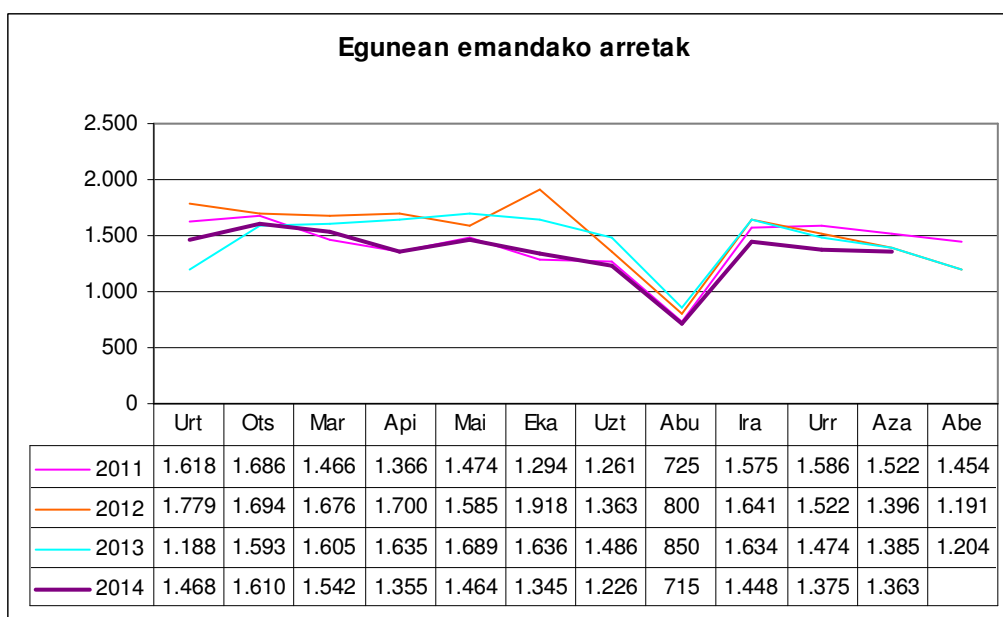
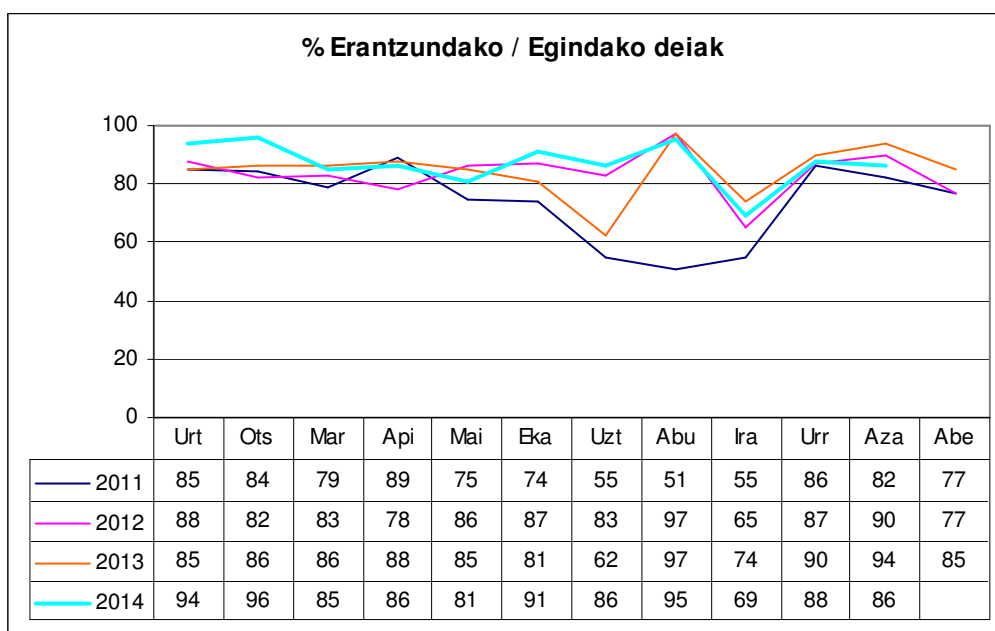
Antolaketa-unitatea	Herritarrek	Guztira (%)
Etxebizitza	24.689	%38,1
Familia	10.476	%16,2
Hezkuntza	9.864	%15,2
Herrizaingoa	5.615	%8,7
Lanbide	3.480	%5,4
Gizarte Gaiak	1.971	%3,0
Ez da EJ-ren eskumena	1.149	%1,8
Lana eta Gizarte Segurantza	1.142	%1,8
Zuzenean	992	%1,5
Kanpokoak	833	%1,3
Beste batzuk	789	%1,2
Ingurumena	723	%1,1
Osasuna	596	%0,9
Ogasuna eta Finantzak	528	%0,8
Herri Administrazioak	437	%0,7
Kultura	326	%0,5
Industria	304	%0,5
Justizia	245	%0,4
Nekazaritza eta arrantza	166	%0,3
Lehendakaritza	144	%0,2
Turismoa	117	%0,2
Merkataritza	109	%0,2
Garraioak	89	%0,1
Hizkuntza-Politika	14	%0,0
Guztira	64.798	



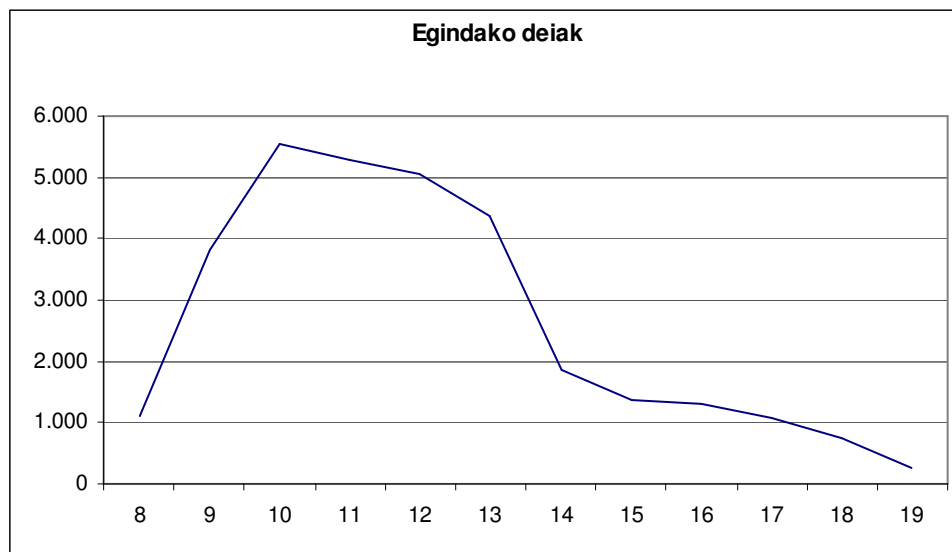
Telefonoaren datuak, guztira

Eskaera eta erantzun-ahalmena

	Azaroa	Guztira 2014
Egindako deiak	31.802	372.435
Erantzundako deiak	27.260	319.605
Egunean emandako arretak	1.363	1.356
% Erantzundako / Egindako deiak	%86	%86
Ezarritako konpromisoa	%80	%80
Kronpromisoarekin aldea	%+6	%+6



Orduko eskaera



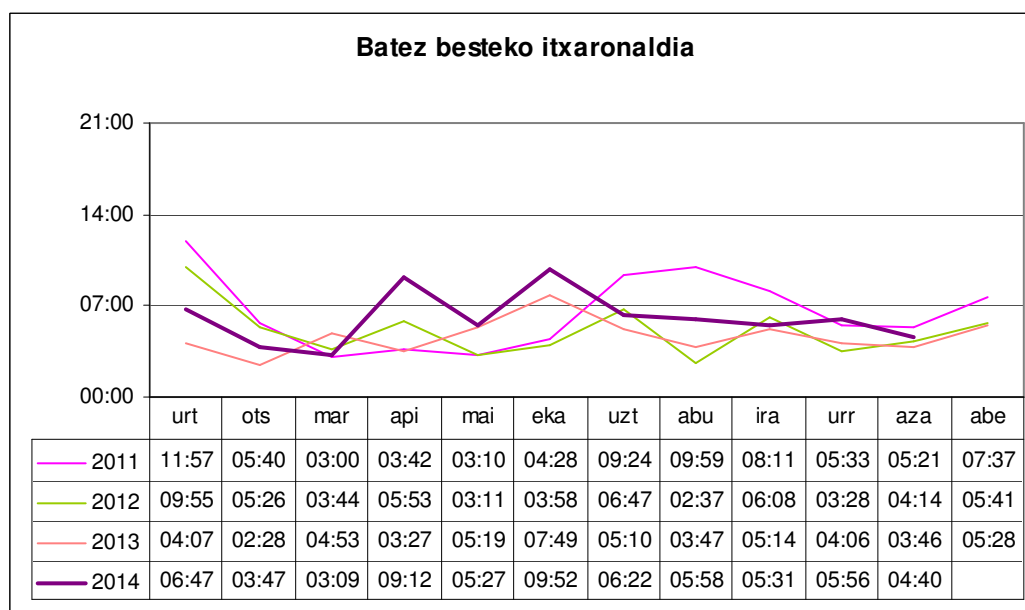
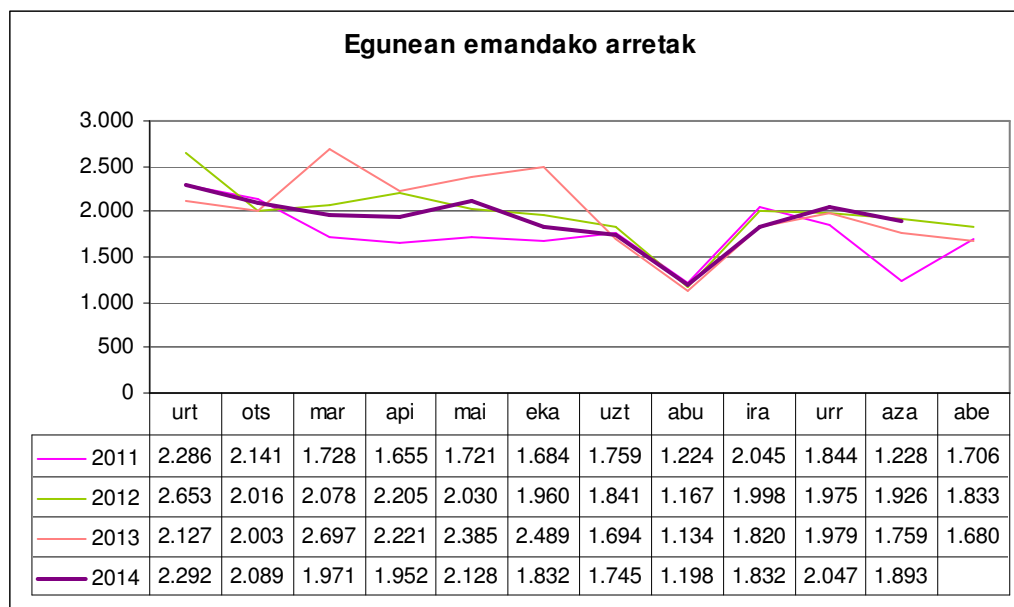
Emandako zerbitzuak

ANTOLAKETA UNIT.	Deiak	% Guztira	Transferituak	Trans%/ saila	Trans %/ guztira
Etxebizitza	6.237	%25,0	303	%4,9	%16,4
Hezkuntza	5.322	%21,4	340	%6,4	%18,3
Familia	3.971	%15,9	43	%1,1	%2,3
Herrizaingoa	2.468	%9,9	77	%3,1	%4,2
Direktorioa	1.552	%6,2	0	%0,0	%0,0
Zuzenean	921	%3,7	8	%0,9	%0,4
Ez da EJren eskumena	788	%3,2	0	%0,0	%0,0
Ingurumena	590	%2,4	343	%58,1	%18,5
Osasuna	446	%1,8	81	%18,2	%4,4
Beste batzuk	342	%1,4	40	%11,7	%2,2
Lana eta Gizarte Segurantza	315	%1,3	104	%33,0	%5,6
Herri Administrazioak	298	%1,2	76	%25,5	%4,1
Gizarte Gaiak	259	%1,0	43	%16,6	%2,3
Ogasuna eta Finantzak	220	%0,9	78	%35,5	%4,2
Lanbide	219	%0,9	7	%3,2	%0,4
Industria	181	%0,7	58	%32,0	%3,1
Kultura	168	%0,7	45	%26,8	%2,4
CAU	150	%0,6	107	%71,3	%5,8
Justizia	107	%0,4	15	%14,0	%0,8
Nekazaritza eta arrantza	91	%0,4	29	%31,9	%1,6
Merkataritza	73	%0,3	4	%5,5	%0,2
Lehendakaritza	69	%0,3	30	%43,5	%1,6
Garraioa eta Herri Lanak	53	%0,2	11	%20,8	%0,6
Turismoa	49	%0,2	9	%18,4	%0,5
Lurralde plangintza	13	%0,1	2	%15,4	%0,1
GUZTIRA	24.902		1.853	%7,4	

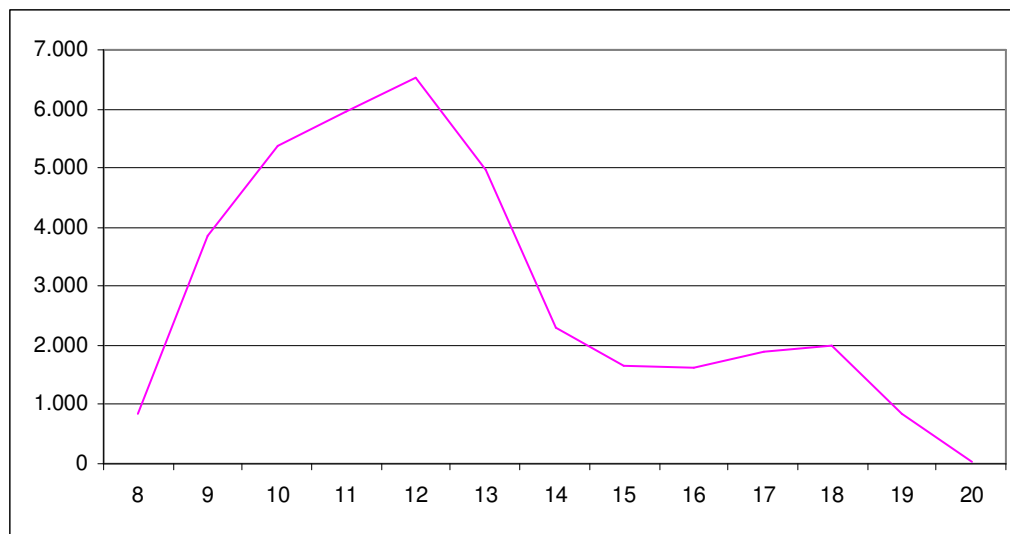
Aurrez aurrekoaren datuak, guztira

Eskaera eta erantzun-ahalmena

	AZAROA				GUZTIRA 2014			
	Guztira	Bizkaia	Gipuzkoa	Araba	Guztira	Bizkaia	Gipuzkoa	Araba
Arretak	37.855	19.534	9.862	8.459	435.946	218.448	110.475	107.023
Egunean emandako arretak	1.893	977	493	423	1.907	956	484	467
Batez besteko itxaronaldia	04:40	08:14	04:23	01:22	06:04	09:44	05:06	03:21
Ezarrিতako konpromisoa	%80a 10 minutan edo gutxiago				%80a 10 minutan edo gutxiago			
Kronpromisoarekin aldea	%-2	%-13	%+4	%+18	%-4	%-14	%+7	%+8



Orduko eskaera



Emandako zerbitzuak

Antolaketa-unitatea	Hartutako herritarrak				% Guztira
	Bizkaia	Gipuzkoa	Araba	Guztira	
Etxebizitza	10.455	3.980	3.707	18.142	%44,61
Familia	3.389	1.731	1.343	6.463	%15,89
Hezkuntza	2.162	1.305	922	4.389	%10,79
Lanbide	2.142	200	903	3.245	%7,98
Herrizaingoa	1.306	1.285	475	3.066	%7,54
Gizarte Gaiak	862	333	509	1.704	%4,19
Kanpokoak	248	491	94	833	%2,05
Lana eta Gizarte Segurantza	524	239	45	808	%1,99
Beste batzuk	185	110	131	426	%1,05
Ez da EJ-ren eskumena	200	87	52	339	%0,83
Ogasuna eta Finantzak	91	193	9	293	%0,72
Osasuna	62	14	58	134	%0,33
Justizia	17	8	104	129	%0,32
Herri Administrazioak	58	51	17	126	%0,31
Kultura	25	88	6	119	%0,29
Ingurumena	82	22	9	113	%0,28
Industria	46	20	36	102	%0,25
Zuzenean	42	2	22	66	%0,16
Lehendakaritza	29	23	3	55	%0,14
Nekazaritza eta arrantza	13	19	14	46	%0,11
Merkataritza	9	21	4	34	%0,08
Garraioak	22	2	5	29	%0,07
Turismoa	2	5	3	10	%0,02
Hizkuntza-Politika	0	1	0	1	%0,00
GUZTIRA	21.971	10.230	8.471	40.672	

Internet datuak, guztira

Eskaera eta erantzun-ahalmena

	Azaroa	Guztira 2014
Egindako kontsultak	926	7.961
Egunean emandako arretak	46	47
% Erantzundako / Egindako kontsultak	%100	%100
Batez besteko itxaronaldia	1 egun	1 egun

Emandako zerbitzuak

Antolaketa-unitatea	Hartutako herritarrak	% Guztira
Etxebizitza	310	%33,5
Hezkuntza	153	%16,5
Segurtasuna	81	%8,7
Turismoa	58	%6,3
Familia	42	%4,5
Kultura	39	%4,2
Nekazaritza eta arrantza	29	%3,1
Ez da EJren eskumena	22	%2,4
Industria	21	%2,3
Beste batzuk	21	%2,3
Lehendakaritza	20	%2,2
Ingurumena	20	%2,2
Lana eta Gizarte Segurantza	19	%2,1
Osasuna	16	%1,7
Lanbide	16	%1,7
Ogasuna eta Finantzak	15	%1,6
Herri Administrazioak	13	%1,4
Justizia	9	%1,0
Gizarte Gaiak	8	%0,9
Garraioa eta Herri Lanak	7	%0,8
Zuzenean	5	%0,5
Merkataritza	2	%0,2
Guztira	926	