



EUSKO JAURLARITZA
GOBIERNO VASCO



TXOSTENA: ZUZENEAN ZERBITZUAREN JARDUNA IRAILAN

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



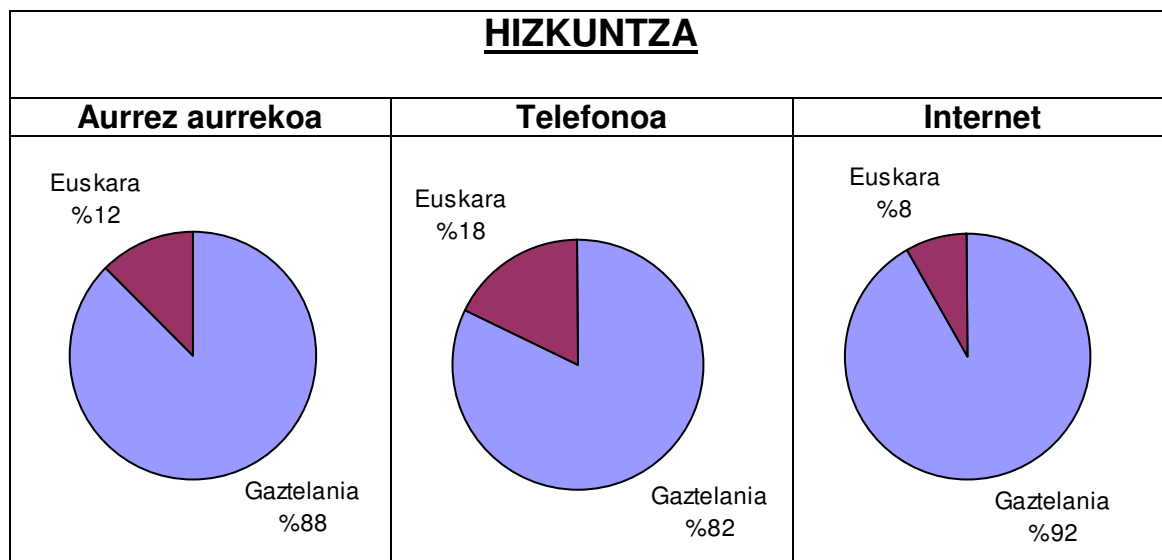
Aurkibidea

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

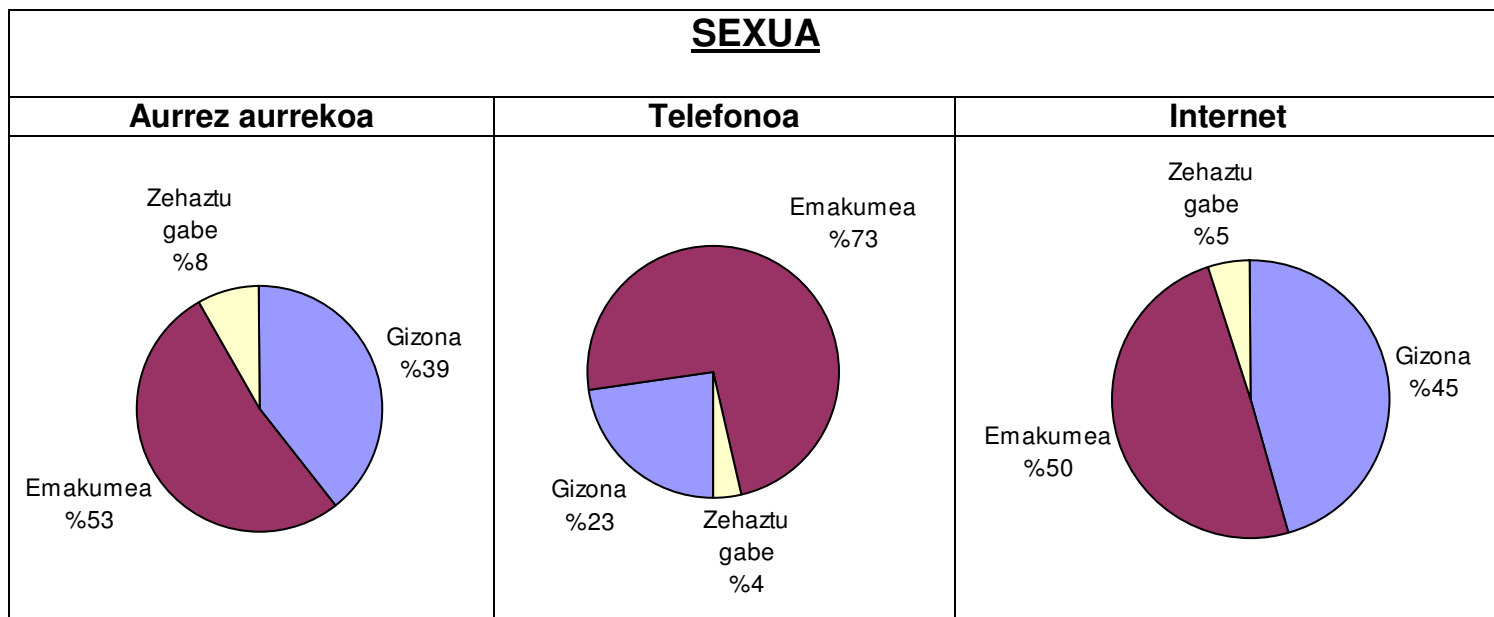
Datu orokorrak (aurrez aurrekoa + telefonoa + internet)

	Guztira	Telefonoa	Aurrez aurrekoa	Internet	Guztira 2014
Arretak	73.421	31.855	40.291	1.275	617.624
Egunean emandako arretak	3.338	1.448	1.832	58	3.292
Gaztelania	59.151	21.792	36.245	1.114	504.366
Euskara	9.963	4.721	5.143	99	77.470
Gizona	24.702	6.820	17.302	580	213.781
Emakumea	45.782	22.202	22.948	632	376.310
Zehaztu gabe	4.709	1.066	3.580	63	46.415

HIZKUNTZA

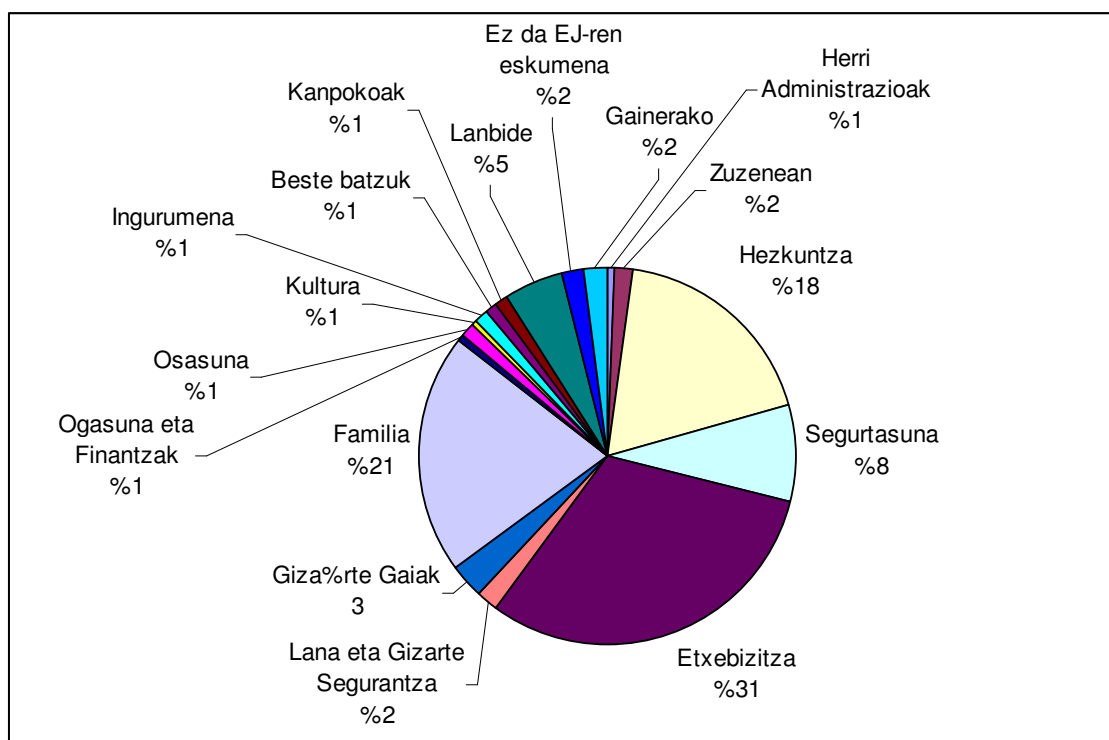


SEXUA



Emandako zerbitzuak

Antolaketa-unitatea	Herritarrak	Guztira (%)
Etebizitza	21.913	%31,2
Familia	14.483	%20,6
Hezkuntza	12.973	%18,4
Herrizaingoa	5.953	%8,5
Lanbide	3.649	%5,2
Gizarte Gaiak	2.085	%3,0
Ez da EJ-ren eskumena	1.364	%1,9
Lana eta Gizarte Segurantzza	1.239	%1,8
Zuzenean	1.071	%1,5
Beste batzuk	859	%1,2
Osasuna	808	%1,1
Ingurumena	711	%1,0
Kanpokoak	674	%1,0
Ogasuna eta Finantzak	433	%0,6
Kultura	430	%0,6
Herri Administrazioak	395	%0,6
Industria	303	%0,4
Nekazaritza eta arrantza	204	%0,3
Merkataritza	199	%0,3
Justizia	181	%0,3
Lehendakaritza	153	%0,2
Turismoa	153	%0,2
Garraioak	105	%0,1
Hizkuntza-Politika	8	%0,0
Guztira	70.346	

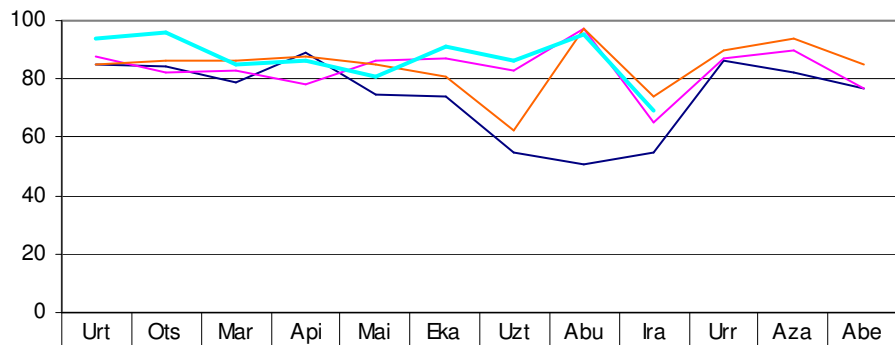


Telefonoaren datuak, guztira

Eskaera eta erantzun-ahalmena

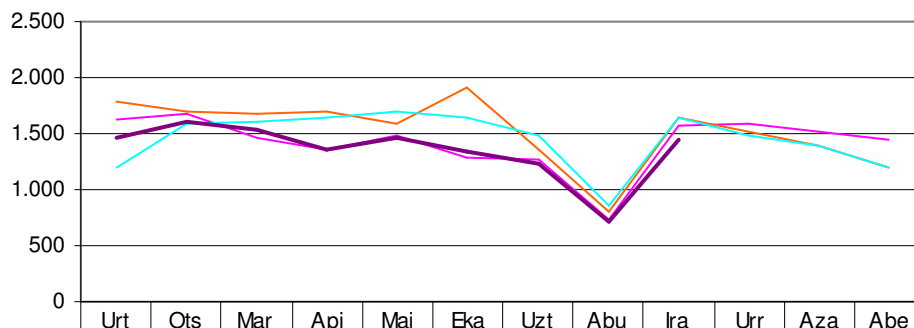
	Iraila	Guztira 2014
Egindako deiak	46.451	304.664
Erantzundako deiak	31.885	260.726
Egunean emandako arretak	1.448	1.353
% Erantzundako / Egindako deiak	%69	%87
Ezarritako konpromisoa	%80	%80
Kronpromisoarekin aldea	%-11	%+7

% Erantzundako / Egindako deiak



	Urt	Ots	Mar	Api	Mai	Eka	Uzt	Abu	Ira	Urr	Aza	Abe
— 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	86	95	69			

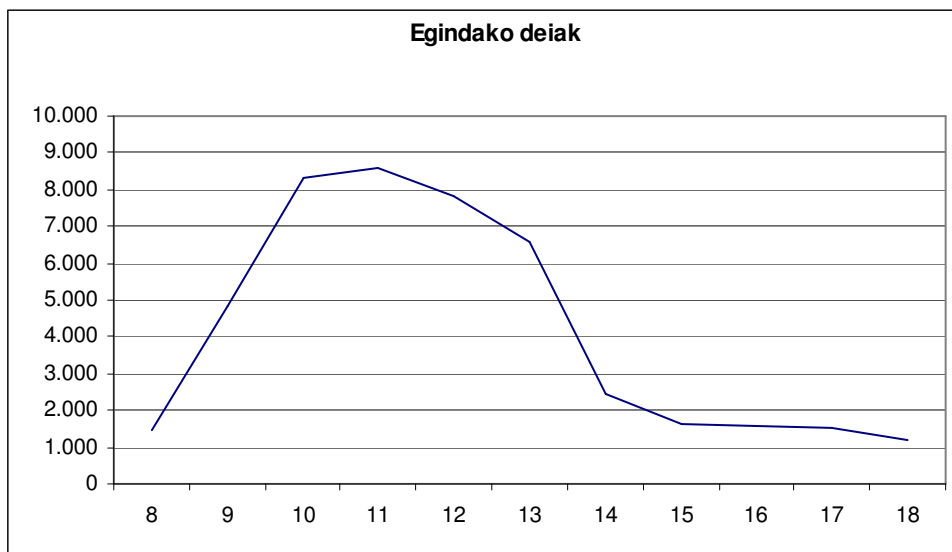
Egunean emandako arretak



	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	1.226	715	1.448			



Orduko eskaera



Emandako zerbitzuak

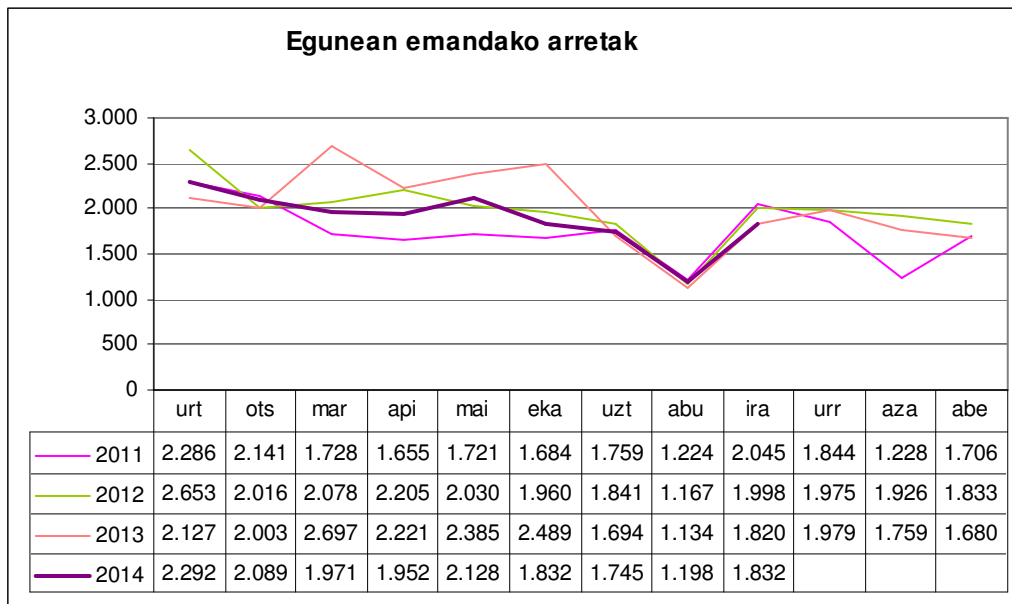
ANTOLAKETA UNIT.	Deiak	% Guztira	Transferituak	Trans%/ saila	Trans %/ guztira
Hezkuntza	7.036	%24,3	503	%7,1	%26,8
Familia	6.504	%22,5	64	%1,0	%3,4
Etxebizitza	5.804	%20,1	268	%4,6	%14,3
Herrizaingoa	2.452	%8,5	80	%3,3	%4,3
Direktorioa	1.528	%5,3	0	%0,0	%0,0
Zuzenean	972	%3,4	16	%1,6	%0,9
Ez da Ejren eskumena	900	%3,1	0	%0,0	%0,0
Osasuna	574	%2,0	114	%19,9	%6,1
Ingurumena	564	%1,9	226	%40,1	%12,0
Beste batzuk	346	%1,2	46	%13,3	%2,5
Lana eta Gizarte Segurantza	284	%1,0	91	%32,0	%4,8
Lanbide	266	%0,9	0	%0,0	%0,0
Herri Administrazioak	263	%0,9	75	%28,5	%4,0
Gizarte Gaiak	251	%0,9	27	%10,8	%1,4
Ogasuna eta Finantzak	183	%0,6	62	%33,9	%3,3
Kultura	179	%0,6	42	%23,5	%2,2
Industria	177	%0,6	39	%22,0	%2,1
CAU	119	%0,4	93	%78,2	%5,0
Merkataritza	108	%0,4	17	%15,7	%0,9
Nekazaritza eta arrantza	96	%0,3	28	%29,2	%1,5
Justizia	93	%0,3	15	%16,1	%0,8
Turismoa	82	%0,3	25	%30,5	%1,3
Garraioa eta Herri Lanak	79	%0,3	20	%25,3	%1,1
Lehendakaritza	72	%0,2	23	%31,9	%1,2
Lurralde plangintza	8	%0,0	3	%37,5	%0,2
GUZTIRA	28.940		1.877	%6,5	

Aurrez aurrekoaren datuak, guztira

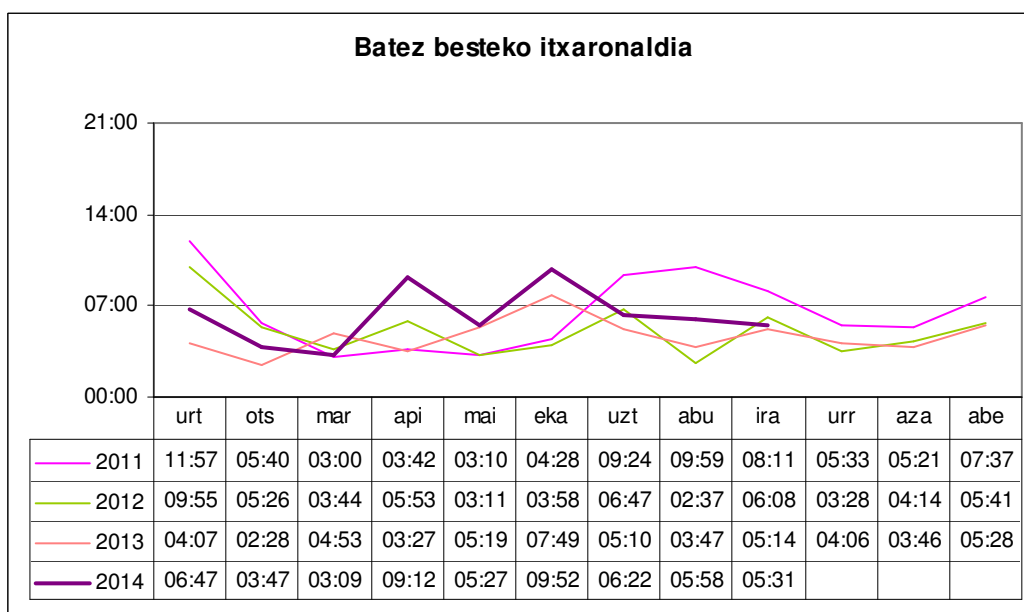
Eskaera eta erantzun-ahalmena

	IRAILA				GUZTIRA 2014			
	Guztira	Bizkaia	Gipuzkoa	Araba	Guztira	Bizkaia	Gipuzkoa	Araba
Arretak	40.291	19.928	10.487	9.876	351.013	174.945	88.790	87.278
Egunean emandako arretak	1.832	906	477	449	1.893	944	480	469
Batez besteko itxaronaldia	05:31	09:16	04:29	02:47	06:14	09:56	05:07	03:39
Ezarrিতako konpromisoa	%80a 10 minutan edo gutxiago				%80a 10 minutan edo gutxiago			
Kronpromisoarekin aldea	%-2	%-13	%+5	%+11	%-3	%-14	%+9	%+6

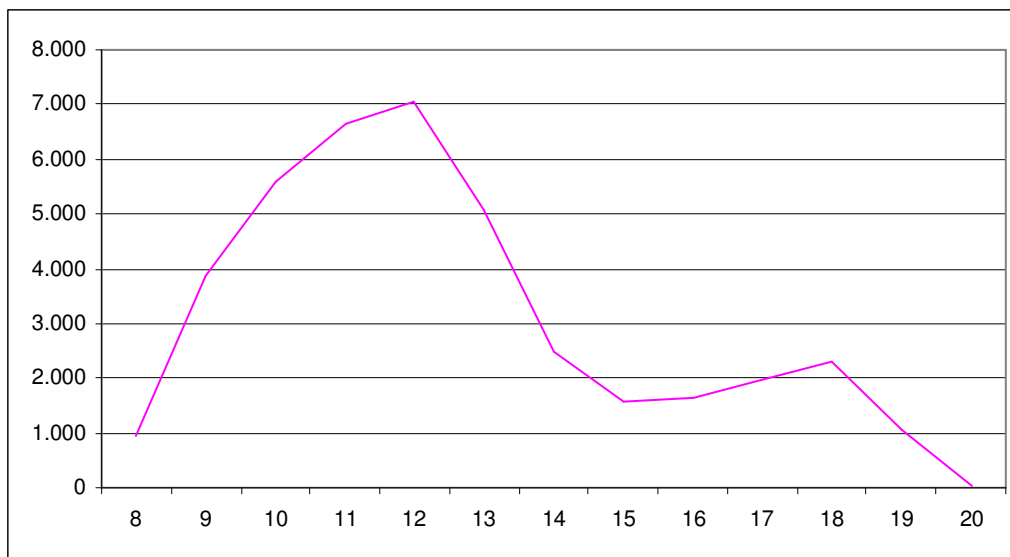
Egunean emandako arretak



Batez besteko itxaronaldia



Orduko eskaera



Emandako zerbitzuak

Antolaketa-unitatea	Hartutako herritarrak				% Guztira
	Bizkaia	Gipuzkoa	Araba	Guztira	
Etxebizitza	8.022	3.361	4.340	15.723	%37,61
Familia	3.984	2.011	1.922	7.917	%18,94
Hezkuntza	2.857	1.973	758	5.588	%13,37
Herrizaingoa	1.385	1.555	475	3.415	%8,17
Lanbide	2.071	182	1.115	3.368	%8,06
Gizarte Gaiak	900	405	518	1.823	%4,36
Lana eta Gizarte Segurantzza	622	233	75	930	%2,22
Kanpokoak	325	254	95	674	%1,61
Beste batzuk	213	121	158	492	%1,18
Ez da EJ-ren eskumena	251	99	72	422	%1,01
Ogasuna eta Finantzak	111	121	9	241	%0,58
Kultura	73	132	16	221	%0,53
Osasuna	92	45	70	207	%0,50
Herri Administrazioak	79	22	19	120	%0,29
Ingurumena	79	16	21	116	%0,28
Industria	32	29	39	100	%0,24
Zuzenean	65	7	22	94	%0,22
Nekazaritza eta arrantza	20	41	28	89	%0,21
Merkataritza	24	51	11	86	%0,21
Justizia	22	7	52	81	%0,19
Lehendakaritza	47	9	12	68	%0,16
Garraioak	13	3	3	19	%0,05
Turismoa	4	9	2	15	%0,04
GUZTIRA	21.291	10.686	9.832	41.809	



Internet datuak, guztira

Eskaera eta erantzun-ahalmena

	Iraila	Guztira 2014
Egindako kontsultak	1.275	5.885
Egunean emandako arretak	58	46
% Erantzundako / Egindako kontsultak	%100	%100
Batez besteko itxaronaldia	1 egun	1,5 egun

Emandako zerbitzuak

Antolaketa-unitatea	Hartutako herritarrak	% Guztira
Etxebizitza	386	%31,0
Hezkuntza	349	%28,1
Segurtasuna	86	%6,9
Familia	62	%5,0
Turismoa	56	%4,5
Ez da EJren eskumena	42	%3,4
Ingurumena	31	%2,5
Kultura	30	%2,4
Osasuna	27	%2,2
Industria	26	%2,1
Lana eta Gizarte Segurantzak	25	%2,0
Beste batzuk	21	%1,7
Nekazaritza eta arrantza	19	%1,5
Lanbide	15	%1,2
Lehendakaritza	13	%1,0
Herri Administrazioak	12	%1,0
Gizarte Gaiak	11	%0,9
Ogasuna eta Finantzak	9	%0,7
Justizia	7	%0,6
Garraioa eta Herri Lanak	7	%0,6
Zuzenean	5	%0,4
Merkataritza	5	%0,4
Hizkuntza-Politika	0	%0,0
Guztira	1.244	