



EUSKO JAURLARITZA  
GOBIERNO VASCO



**zuzenean**  
herritarrentzako zerbitzua  
atención ciudadana

# ZUZENEAN-EN 2012EKO JARDUERARI BURUZKO TXOSTENA

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



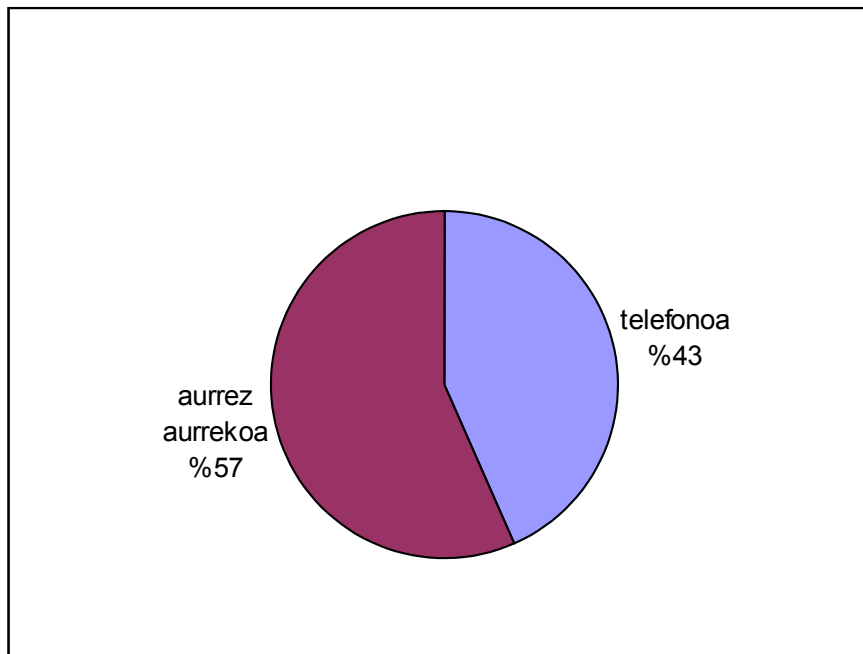
## Aurkibidea

<a href="#">Datu orokorrak (aurrez aurrekoa + telefonoa).....</a>	<a href="#">4</a>
<a href="#">.....</a>	<a href="#">6</a>
<a href="#">Telefonoaren datuak, guztira.....</a>	<a href="#">7</a>
<a href="#">Aurrez aurrekoaren datuak, guztira.....</a>	<a href="#">9</a>



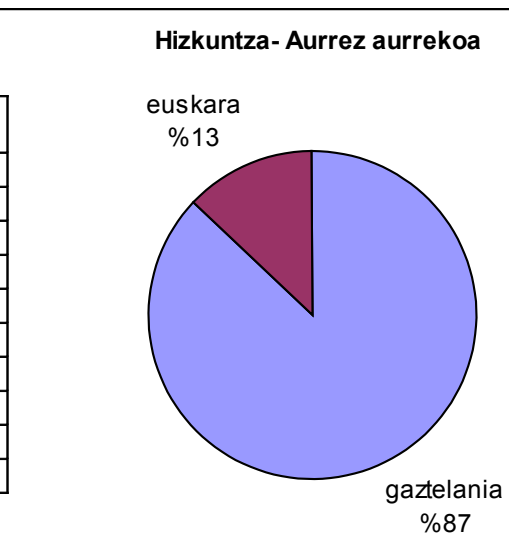
## Datu orokorrak (aurrez aurrekoa + telefonoa)

	Guztira	Telefonoa	Aurrez aurrekoa
<b>Arretak</b>	853.700	369.338	484.362
<b>Egunean emandako arretak</b>	3.455	1.490	1.965
<b>Gaztelania</b>	679.746	259.919	419.827
<b>Euskara</b>	109.998	46.998	63.000
<b>Gizona</b>	172.060	54.227	117.833
<b>Emakumea</b>	259.683	126.677	133.006
<b>Zehaztu gabe</b>	38.441	13.640	24.801



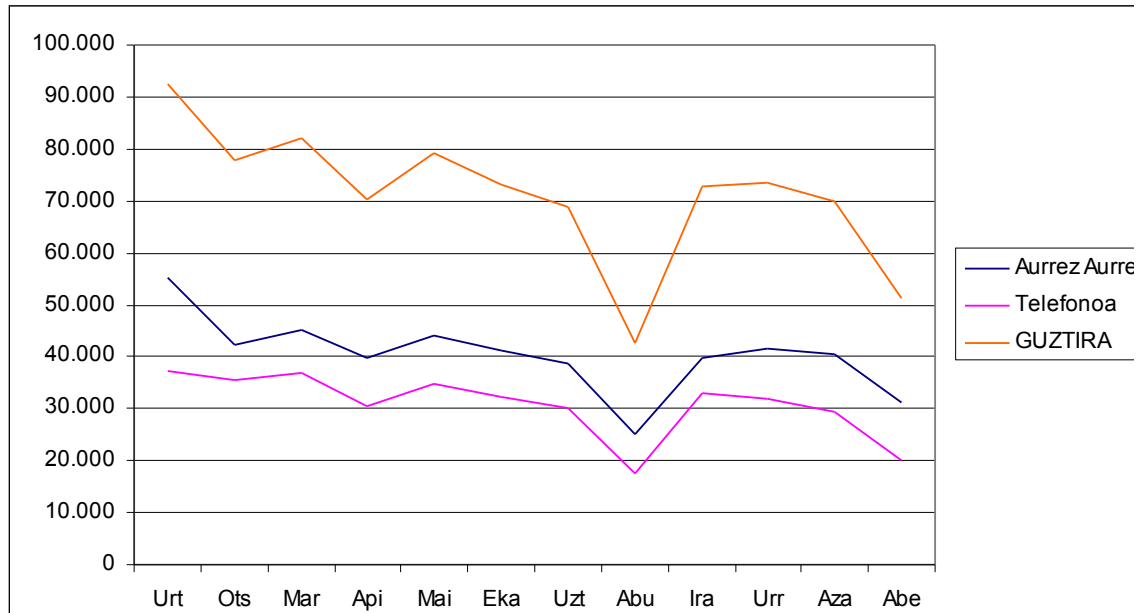
**Hizkuntza- Telefonoa**

	Aurrez aurrekoa	Telefonoa	Guztira
<b>Urtarrila</b>	55.053	37.359	92.412
<b>Otsaila</b>	42.330	35.583	77.913
<b>Martxoa</b>	45.169	36.877	82.046
<b>Apirila</b>	39.687	30.594	70.281
<b>Maiatza</b>	44.189	34.869	79.058
<b>Ekaina</b>	41.159	32.118	73.277
<b>Uztaila</b>	38.676	29.986	68.662
<b>Abuztua</b>	25.074	17.608	42.682
<b>Iraila</b>	39.951	32.810	72.761
<b>Urria</b>	41.469	31.976	73.445



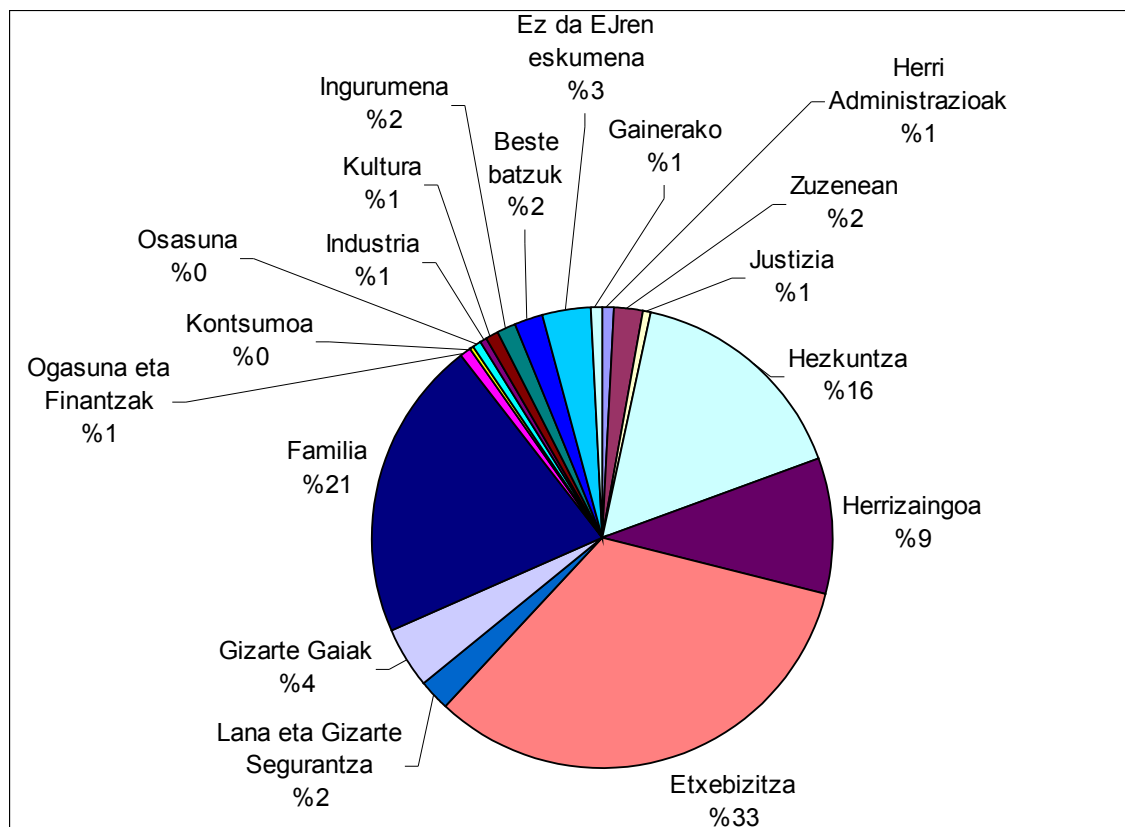


<b>Noviembre</b>	40.441	29.310	69.751
<b>Azaroa</b>	31.164	20.248	51.412
<b>GUZTIRA</b>	<b>484.362</b>	<b>369.338</b>	<b>853.700</b>



## Emandako zerbitzuak

Antolaketa-unitatea	Herritarrak	Guztira (%)
Etxebizitza	267.273	%33,1
Familia	169.889	%21,1
Hezkuntza	129.474	%16,0
Herrizaingoa	76.139	%9,4
Gizarte Gaiak	33.463	%4,1
Ez da EJ-ren eskumena	26.371	%3,3
Enplegu eta Gizarte Segurantzza	18.175	%2,3
Zuzenean	15.431	%1,9
Beste batzuk	14.852	%1,8
Ingurumena	12.968	%1,6
Kultura	6.774	%0,8
Ogasuna eta finantzak	6.443	%0,8
Herri Administrazioa	5.996	%0,7
Justizia	5.781	%0,7
Industria	4.150	%0,5
Osasuna	3.385	%0,4
Kontsumoa	2.982	%0,4
Garraioak eta herri lanak	1.694	%0,2
Nekazaritza eta arrantza	1.580	%0,2
Lehendakaritza	1.477	%0,2
Merkataritza	1.298	%0,2
Turismoa	916	%0,1
Lurralde plangintza	207	%0,0
<b>Guztira</b>	<b>806.718</b>	

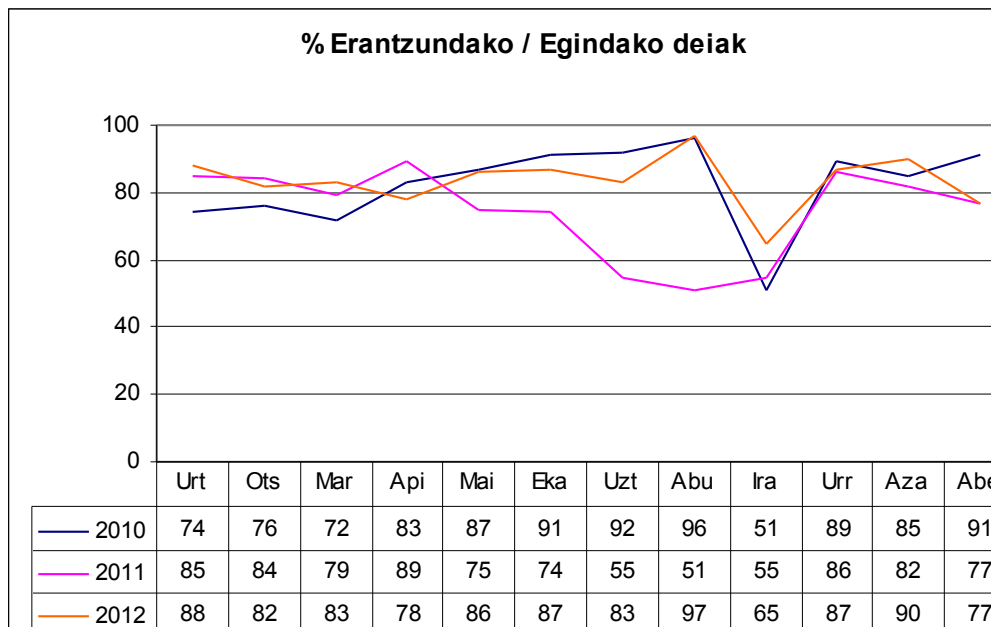


## Telefonoaren datuak, guztira

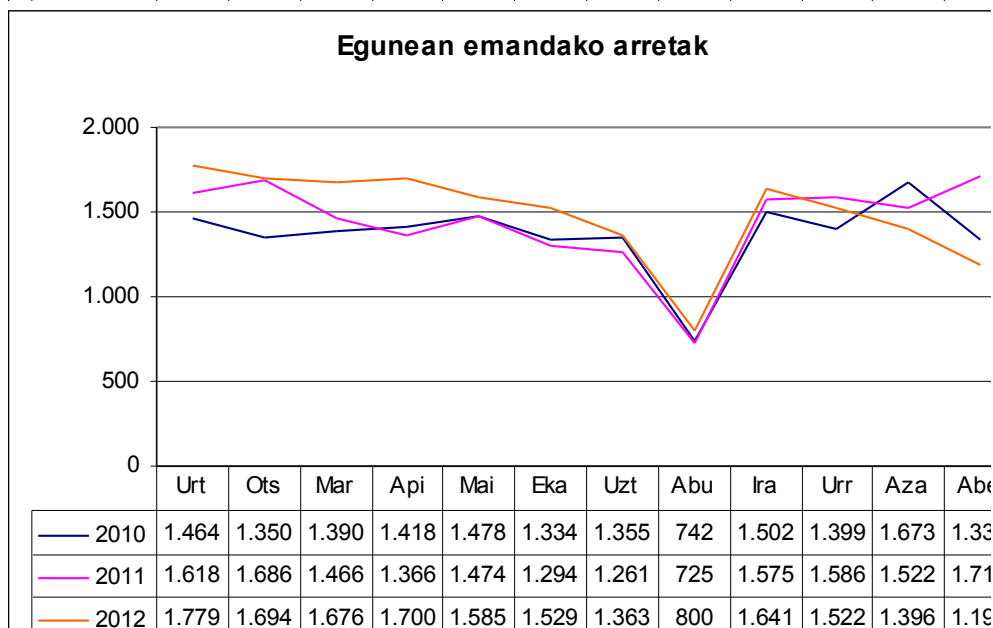
### Eskaera eta erantzun-ahalmena

	Guztira 2012
Egindako deiak	448.171
Erantzundako deiak	369.338
Egunean emandako arretak	1.490
% Erantzundako / Egindako deiak	%82
Ezarrিতako konpromisoa	%70
Kronpromisoarekin aldea	%+12

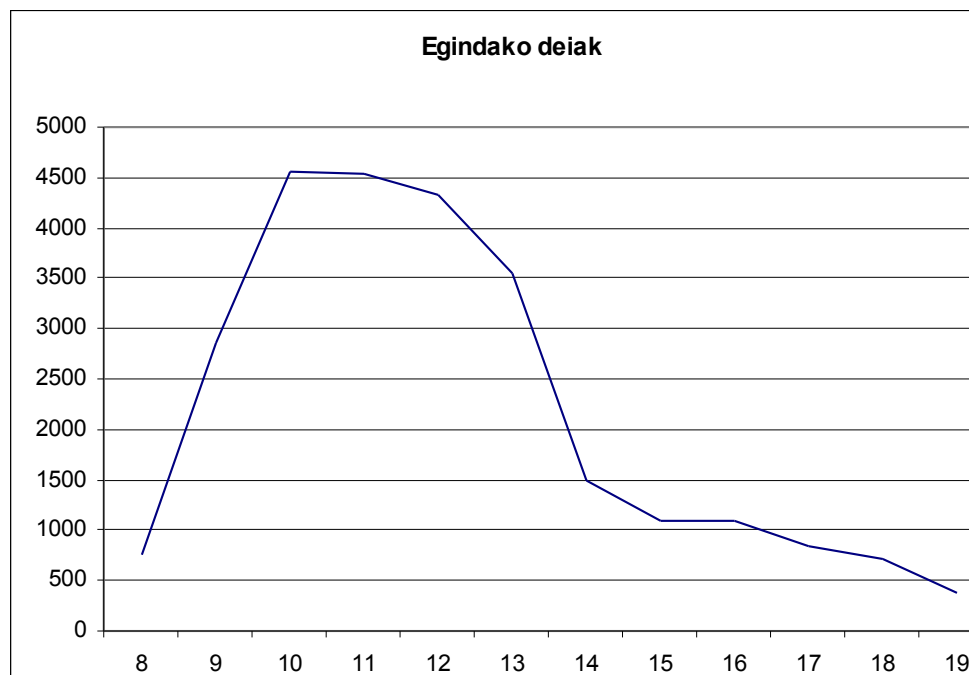
#### % Erantzundako / Egindako deiak



#### Egunean emandako arretak



## Orduko eskaera



## Emandako zerbitzuak

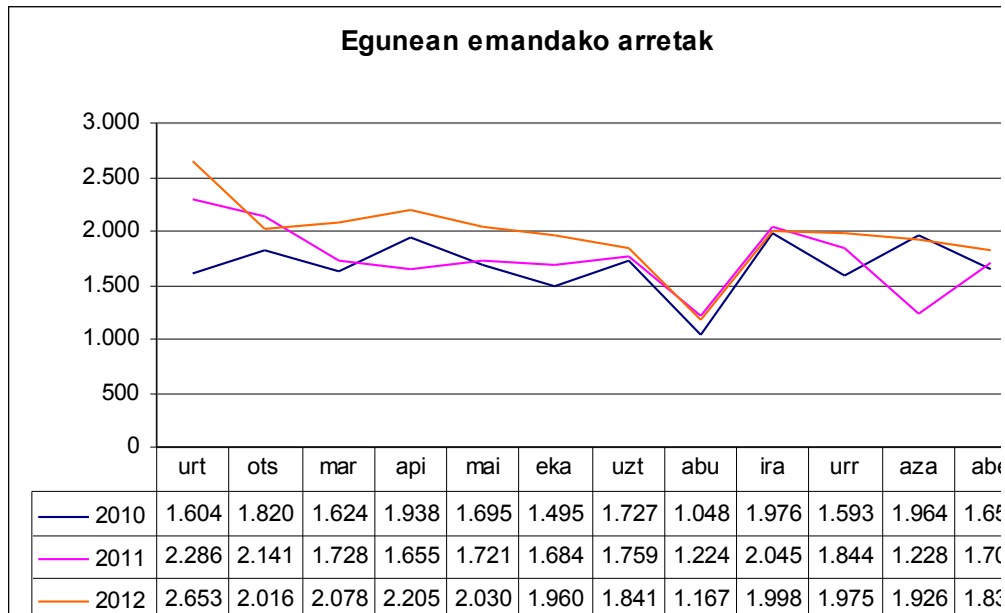
ANTOLAKETA UNIT.	Deiak	% Guztira	Transferituak	Trans % / saila	Trans % / guztira
Etxebizitza	81.152	%23,4	4.330	%5,3	%14,6
Hezkuntza	61.978	%17,9	6.190	%10,0	%20,9
Familia	59.769	%17,2	609	%1,0	%2,1
Herrizaingoa	29.078	%8,4	2.046	%7,0	%6,9
Direktorioa	20.580	%5,9	0	%0,0	%0,0
Ez da EJren eskumena	19.925	%5,7	0	%0,0	%0,0
Zuzenean	13.989	%4,0	443	%3,2	%1,5
Ingurumena	10.985	%3,2	5.592	%50,9	%18,9
Beste batzuk	8.210	%2,4	564	%6,9	%1,9
Gizarte Gaiak	6.704	%1,9	917	%13,7	%3,1
Lana eta Gizarte Segurantza	6.595	%1,9	1.952	%29,6	%6,6
Justizia	4.497	%1,3	872	%19,4	%2,9
Herri Administrazioak	4.308	%1,2	915	%21,2	%3,1
Kultura	3.599	%1,0	1.182	%32,8	%4,0
Ogasuna eta Finantzak	3.427	%1,0	1.226	%35,8	%4,1
Industria	2.980	%0,9	756	%25,4	%2,6
Osasuna	2.514	%0,7	615	%24,5	%2,1
Kontsumoa	1.769	%0,5	147	%8,3	%0,5
Nekazaritza eta arrantza	1.091	%0,3	323	%29,6	%1,1
Garraioa eta Herri Lanak	1.024	%0,3	253	%24,7	%0,9
Merkataritza	949	%0,3	203	%21,4	%0,7
Lehendakaritza	755	%0,2	266	%35,2	%0,9
Turismoa	734	%0,2	163	%22,2	%0,6
Lurralde plangintza	164	%0,0	59	%36,0	%0,2

<b>Guztira</b>	<b>346.776</b>		<b>29.623</b>	
----------------	----------------	--	---------------	--

## Aurrez aurrekoaren datuak, guztira

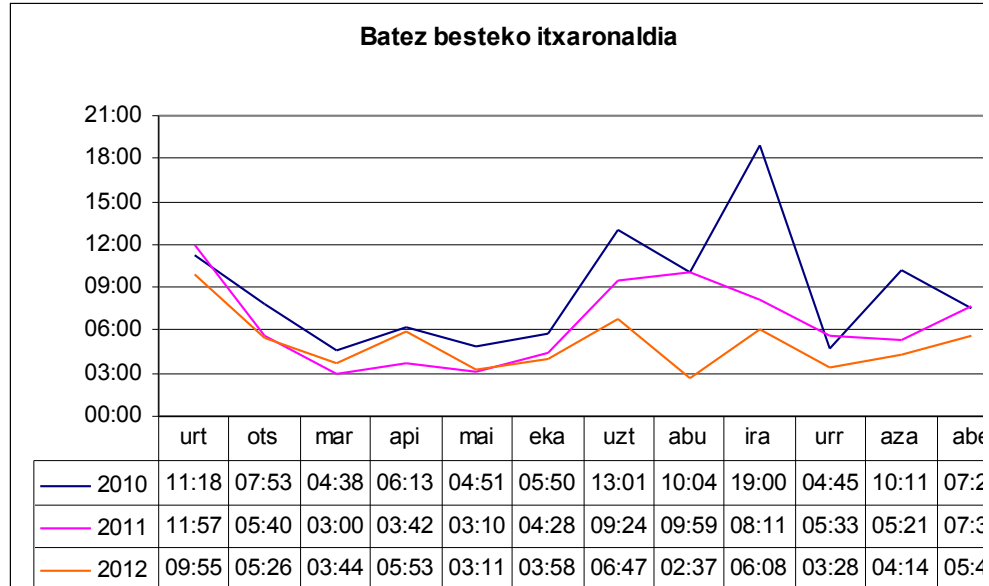
### Eskaera eta erantzun-ahalmena

	GUZTIRA 2012			
	Guztira	Bizkaia	Gipuzkoa	Araba
<b>Arretak</b>	484.362	249.112	120.133	115.117
<b>Egunean emandako arretak</b>	1.965	1.011	488	435
<b>Batez besteko itxaronaldia</b>	05:05	09:16	02:53	03:07
<b>Ezarritako konpromisoa</b>	%70a 10 minutan edo gutxiago			
<b>Kronpromisoarekin aldea</b>	%+8	%-5	%+23	%+21

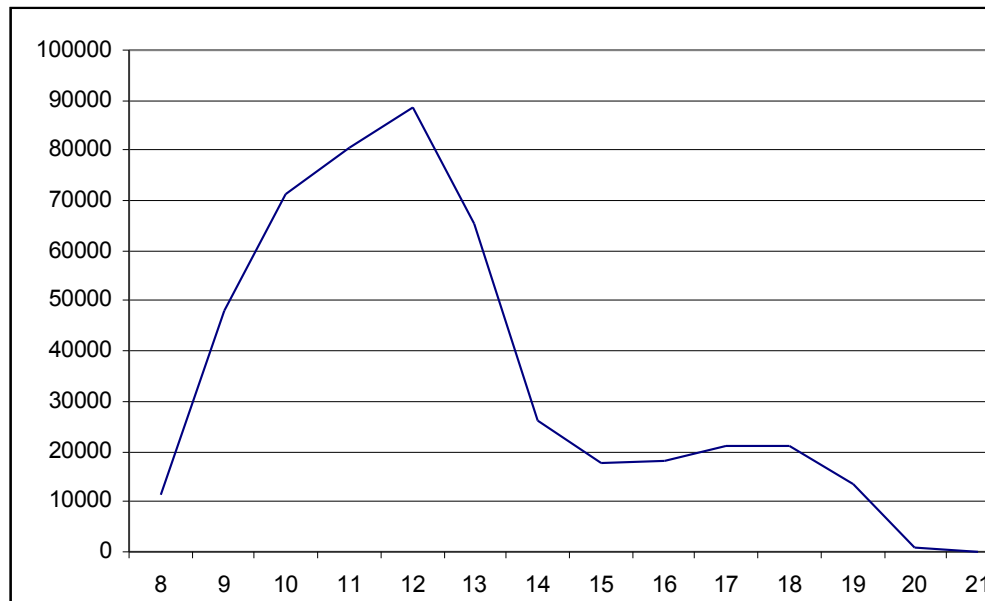




## Batez besteko itxaronaldia



## Orduko eskaera



## Emandako zerbitzuak

Antolaketa-unitatea	Hartutako herritarrak				% Guztira
	Bizkaia	Gipuzkoa	Araba	Guztira	
Etxebizitza	94.046	39.010	53.065	<b>186.121</b>	%38,73
Familia	57.181	27.875	25.064	<b>110.120</b>	%22,92
Hezkuntza	37.686	20.881	8.929	<b>67.496</b>	%14,05
Herrizaingoa	17.217	21.640	8.204	<b>47.061</b>	%9,79
Gizarte Gaiak	12.996	4.977	8.786	<b>26.759</b>	%5,57
Lana eta GS	7.243	3.587	750	<b>11.580</b>	%2,41
Beste batzuk	2.232	2.026	2.384	<b>6.642</b>	%1,38
Ez da EJ-ren eskumena	4.065	1.154	1.227	<b>6.446</b>	%1,34



Kultura	1.006	1.896	273	<b>3.175</b>	%0,66
Ogasuna eta Finantzak	1.389	1.482	145	<b>3.016</b>	%0,63
Ingurumena	1.222	327	434	<b>1.983</b>	%0,41
Herri Administrazioak	1.162	236	290	<b>1.688</b>	%0,35
Zuzenean	986	321	135	<b>1.442</b>	%0,30
Justizia	654	433	197	<b>1.284</b>	%0,27
Kontsumoa	629	215	369	<b>1.213</b>	%0,25
Industria	470	292	408	<b>1.170</b>	%0,24
Osasuna	597	147	127	<b>871</b>	%0,18
Lehendakaritza	441	176	105	<b>722</b>	%0,15
Garraioak eta Herri Lanak	465	175	30	<b>670</b>	%0,14
Nekazaritza eta Arrantza	228	176	85	<b>489</b>	%0,10
Merkataritza	145	155	49	<b>349</b>	%0,07
Turismoa	57	95	30	<b>182</b>	%0,04
Lurraldearen Antolamendua	25	11	7	<b>43</b>	%0,01
<b>Guztira</b>	<b>242.142</b>	<b>127.287</b>	<b>111.093</b>	<b>480.522</b>	