



EUSKO JAURLARITZA
GOBIERNO VASCO



zuzenean
herritarrentzako zerbitzua
atención ciudadana

TXOSTENA: ZUZENEAN ZERBITZUAREN JARDUNA APIRILAN

Bertsioa: 2.0
2012eko apirilan
Herritarrei Arreta Emateko Zuzendaritza
Zuzenean Zerbitzua



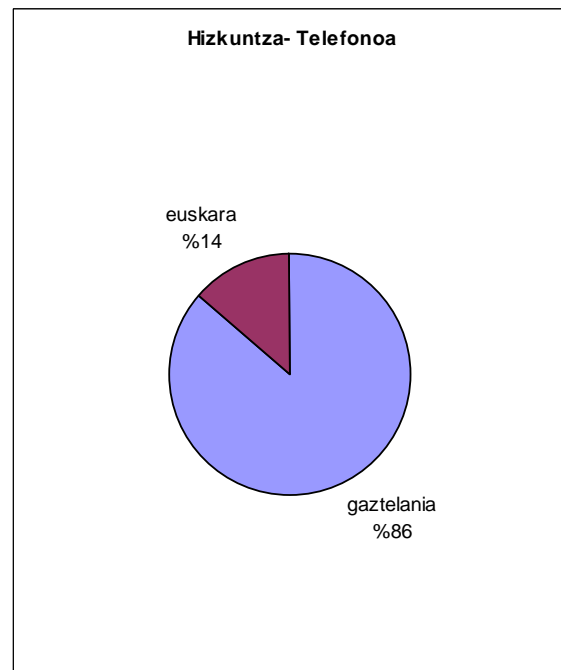
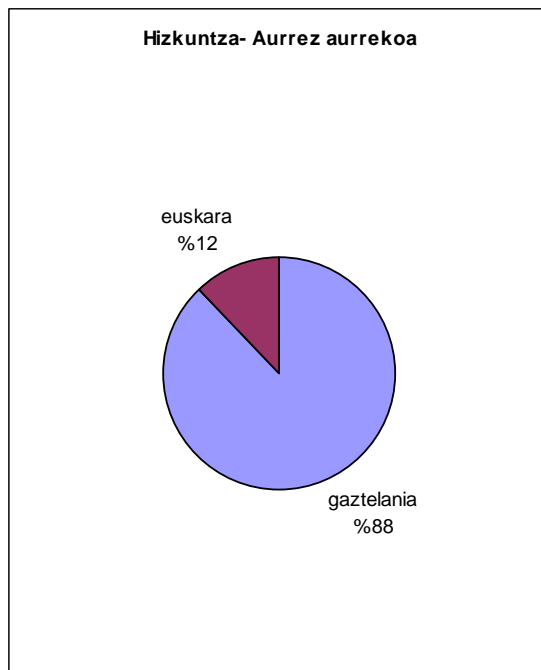
Aurkibidea

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



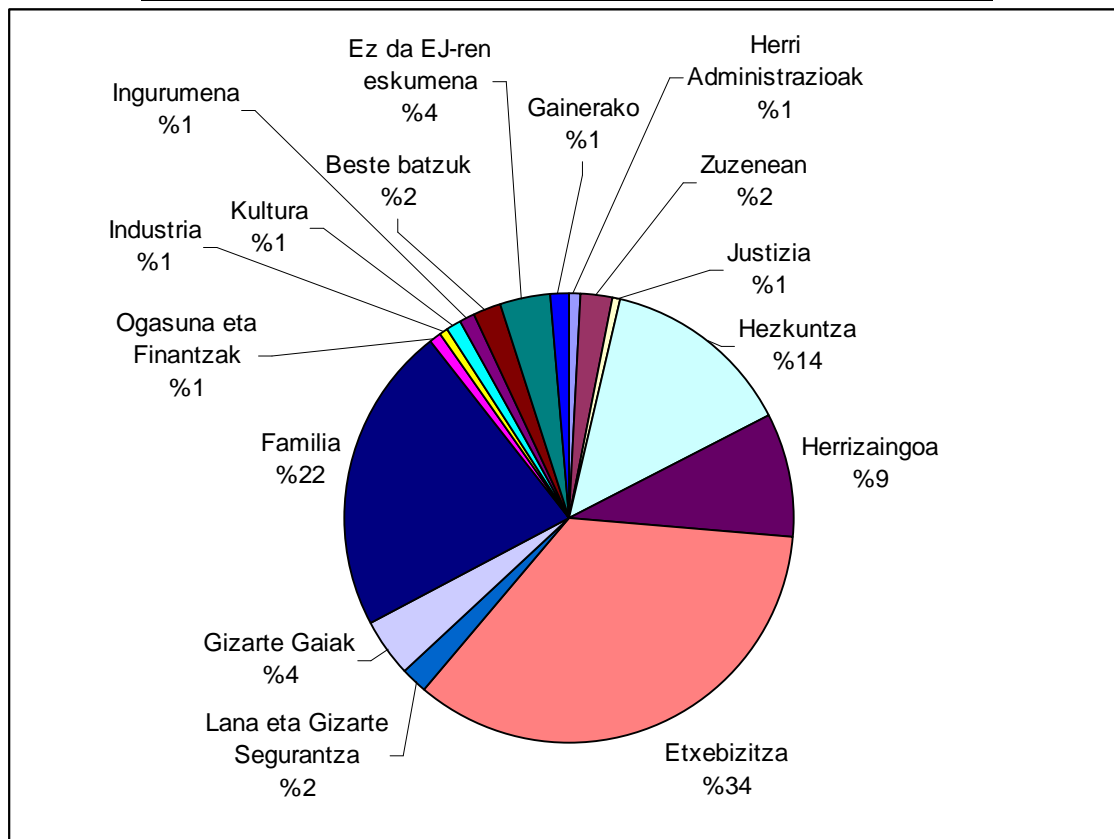
Datu orokorrak (aurrez aurrekoa + telefonoa)

	Guztira	Telefonoa	Aurrez aurrekoa	Guztira 2012
Arretak	70.281	30.594	39.687	322.652
Egunean emandako arretak	3.905	1.700	2.205	3.949
Gaztelania	55.122	21.505	33.617	254.381
Euskara	8.033	3.367	4.666	39.687



Emandako zerbitzuak

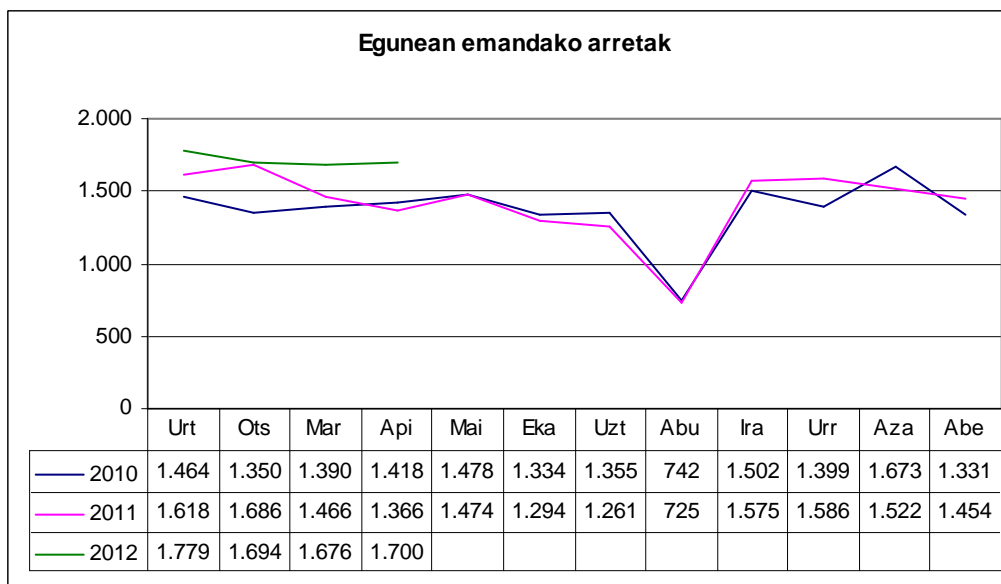
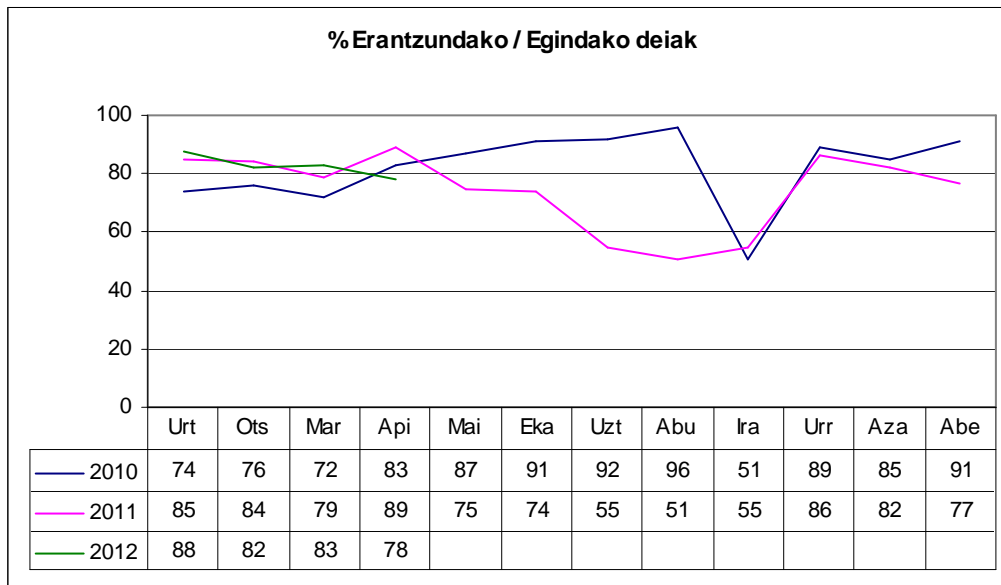
Antolaketa-unitatea	Herritarrak	Guztira (%)
Etxebizitza	22.759	%34,8
Familia	14.678	%22,4
Hezkuntza	9.127	%13,9
Herrizaingoa	5.725	%8,7
Gizarte Gaiak	2.626	%4,0
Ez da EJ-ren eskumena	2.330	%3,6
Zuzenean	1.370	%2,1
Beste batzuk	1.316	%2,0
Lana eta Gizarte Segurantza	1.315	%2,0
Ingurumena	806	%1,2
Kultura	613	%0,9
Herri Administrazioak	556	%0,8
Ogasuna eta Finantzak	512	%0,8
Justizia	457	%0,7
Industria	383	%0,6
Osasuna	226	%0,3
Kontsumoa	203	%0,3
Lehendakaritza	106	%0,2
Merkataritza	106	%0,2
Nekazaritza eta arrantza	93	%0,1
Garraioa eta Herri Lanak	88	%0,1
Turismoa	78	%0,1
Lurralde plangintza	9	%0,0
Guztira	65.482	



Telefonoaren datuak, guztira

Eskaera eta erantzun-ahalmena

	Apirila	Guztira 2012
Egindako deiak	39.461	170.064
Erantzundako deiak	30.594	140.413
Egunean emandako arretak	1.700	1.712
% Erantzundako / Egindako deiak	%78	%83
Ezarrিতako konpromisoa	%70	%70
Kronpromisoarekin aldea	%+8	%+13



Orduko eskaera



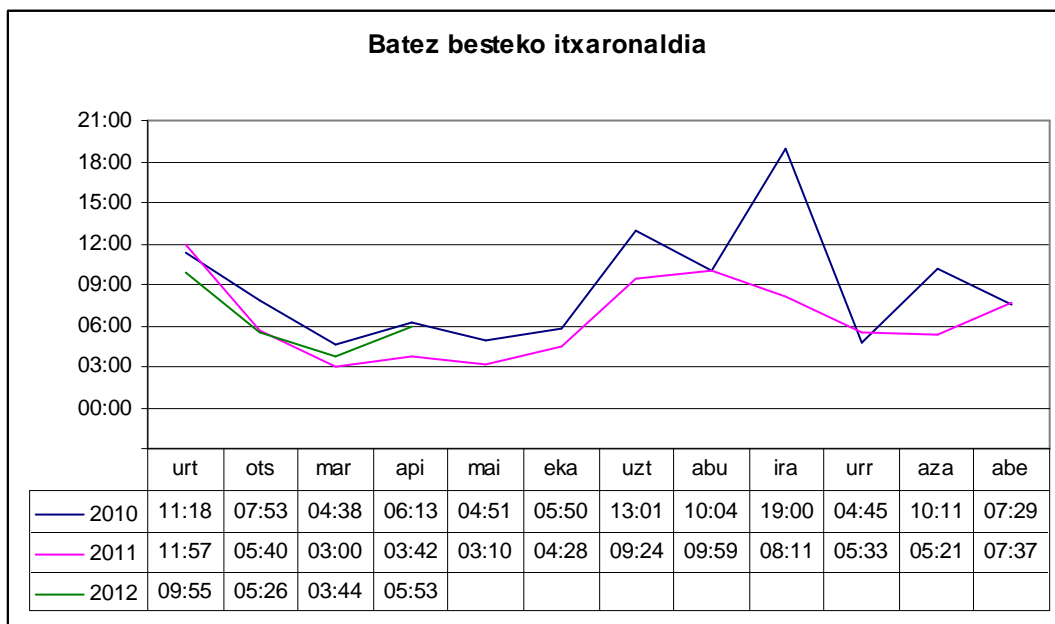
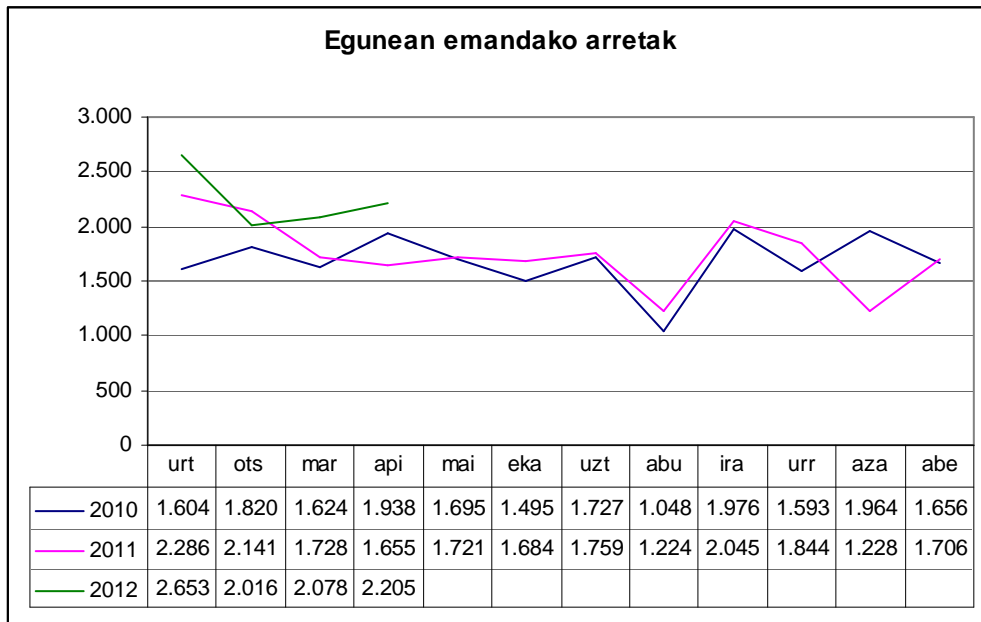
Emandako zerbitzuak

ANTOLAKETA UNIT.	Deiak	% Guztira	Transferituak	Trans % / saila	Trans % / guztira
Etxebizitza	6.167	%21,8	346	%5,6	%14,9
Familia	5.948	%21,0	73	%1,2	%3,1
Hezkuntza	4.969	%17,6	429	%8,6	%18,4
Herrizaingoa	1.814	%6,4	118	%6,5	%5,1
Direktorioa	1.783	%6,3	0	%0,0	%0,0
Ez da EJren eskumena	1.653	%5,8	0	%0,0	%0,0
Zuzenean	1.241	%4,4	64	%5,2	%2,7
Beste batzuk	709	%2,5	53	%7,5	%2,3
Ingurumena	677	%2,4	385	%56,9	%16,5
Gizarte Gaiak	551	%1,9	85	%15,4	%3,6
Lana eta GS	518	%1,8	170	%32,8	%7,3
Kultura	406	%1,4	104	%25,6	%4,5
Herri Administrazioak	392	%1,4	89	%22,7	%3,8
Justizia	345	%1,2	84	%24,3	%3,6
Ogasuna eta Finantzak	295	%1,0	114	%38,6	%4,9
Industria	210	%0,7	65	%31,0	%2,8
Osasuna	161	%0,6	48	%29,8	%2,1
Kontsumoa	126	%0,4	10	%7,9	%0,4
Lehendakaritza	83	%0,3	25	%30,1	%1,1
Garraioa eta Herri Lanak	67	%0,2	19	%28,4	%0,8
Merkataritza	63	%0,2	10	%15,9	%0,4
Nekazaritza eta Arrantza	62	%0,2	18	%29,0	%0,8
Turismoa	60	%0,2	17	%28,3	%0,7
Lurraldearen Antolamendua	6	%0,0	3	%50,0	%0,1
Guztira	28.306		2.329	%8,2	

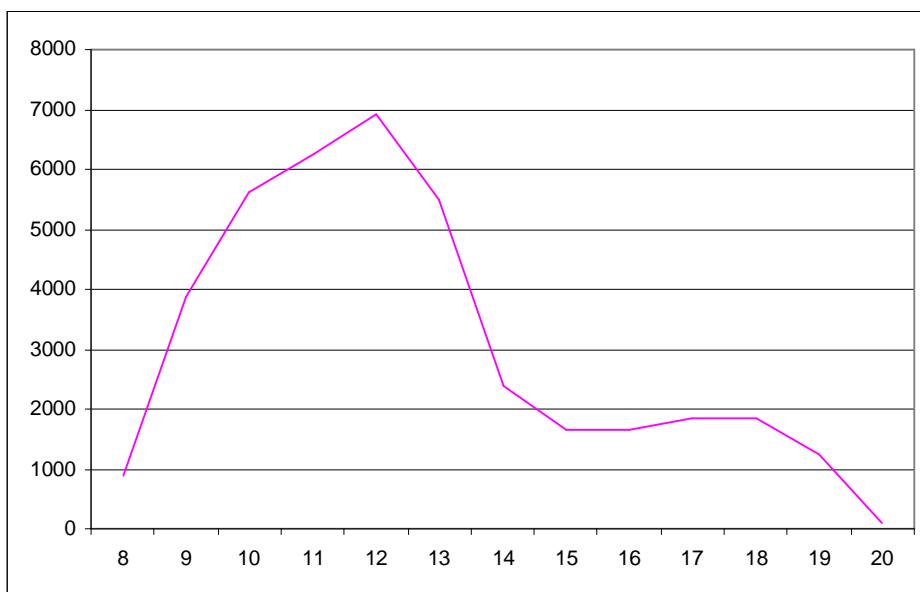
Aurrez aurrekoaren datuak, guztira

Eskaera eta erantzun-ahalmena

	APIRILA				GUZTIRA 2012			
	Guztira	Bizkaia	Gipuzkoa	Araba	Guztira	Bizkaia	Gipuzkoa	Araba
Arretak	39.687	21.045	10.115	8.527	182.239	94.421	43.006	44.812
Egunean emandako arretak	2.205	1.169	562	474	2.237	1.153	534	550
Batez besteko itxaronaldia	06:08	12:44	02:55	02:46	05:53	10:48	03:09	03:43
Ezarrিতako konpromisoa	%70a 10 minutan edo gutxiago				%70a 10 minutan edo gutxiago			
Kronpromisoarekin aldea	%+2	%-15	%+21	%+21	%+4	%-10	%+21	%+19



Orduko eskaera



Emandako zerbitzuak

Antolaketa-unitatea	Hartutako herritarrak				% Guztira
	Bizkaia	Gipuzkoa	Araba	Guztira	
Etxebizitza	9.654	2.962	3.976	16.592	%42,6
Familia	4.464	2.318	1.948	8.730	%22,4
Hezkuntza	2.099	1.593	466	4.158	%10,7
Herrizaingoa	1.247	2.052	612	3.911	%10,0
Gizarte Gaiak	1.078	361	636	2.075	%5,3
Lana eta Gizarte Segurantza	483	273	41	797	%2,0
Ez da EJ-ren eskumena	376	210	91	677	%1,7
Beste batzuk	167	224	216	607	%1,6
Ogasuna eta Finantzak	93	114	10	217	%0,6
Kultura	59	134	14	207	%0,5
Industria	70	52	51	173	%0,4
Herri Administrazioak	101	14	49	164	%0,4
Zuzenean	83	24	22	129	%0,3
Ingurumena	87	11	31	129	%0,3
Justizia	63	31	18	112	%0,3
Kontsumoa	31	11	35	77	%0,2
Osasuna	48	9	8	65	%0,2
Merkataritza	24	12	7	43	%0,2
Nekazaritza eta arrantza	15	9	7	31	%0,1
Lehendakaritza	14	5	4	23	%0,1
Garraioa eta Herri Lanak	14	5	2	21	%0,1
Turismoa	6	8	4	18	%0,0
Lurralde plangintza	1	2		3	%0,0
Guztira	20.277	10.434	8.248	38.959	