



EUSKO JAURLARITZA  
GOBIERNO VASCO



**zuzenean**  
herritarrentzako zerbitzua  
atención ciudadana

# TXOSTENA: ZUZENEAN ZERBITZUAREN JARDUNA MARTXOAN

Bertsioa: 2.0  
2012eko martxoan  
Herritarrei Arreta Emateko Zuzendaritza  
*Zuzenean Zerbitzua*



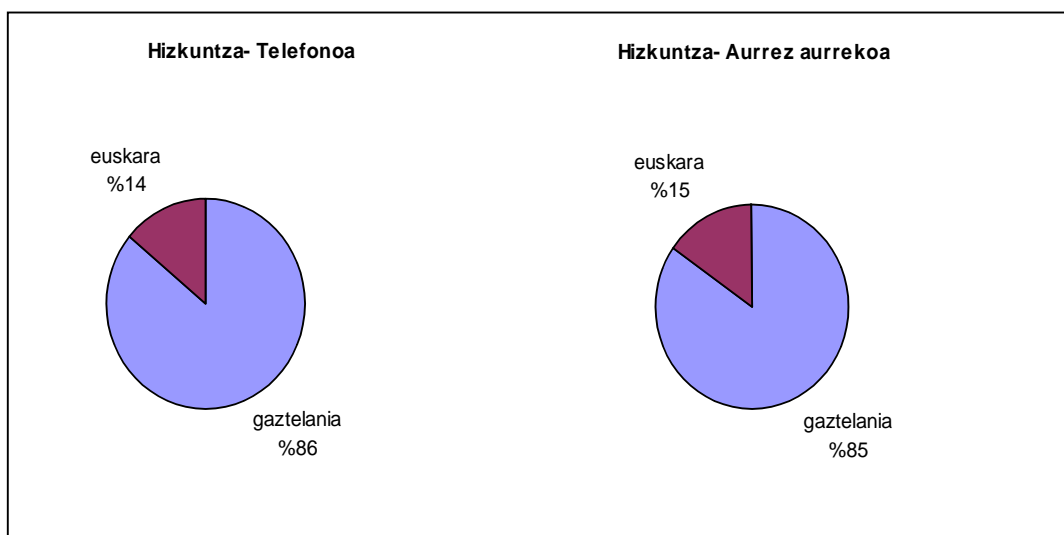
## Aurkibidea

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



## Datu orokorrak (aurrez aurrekoa + telefonoa)

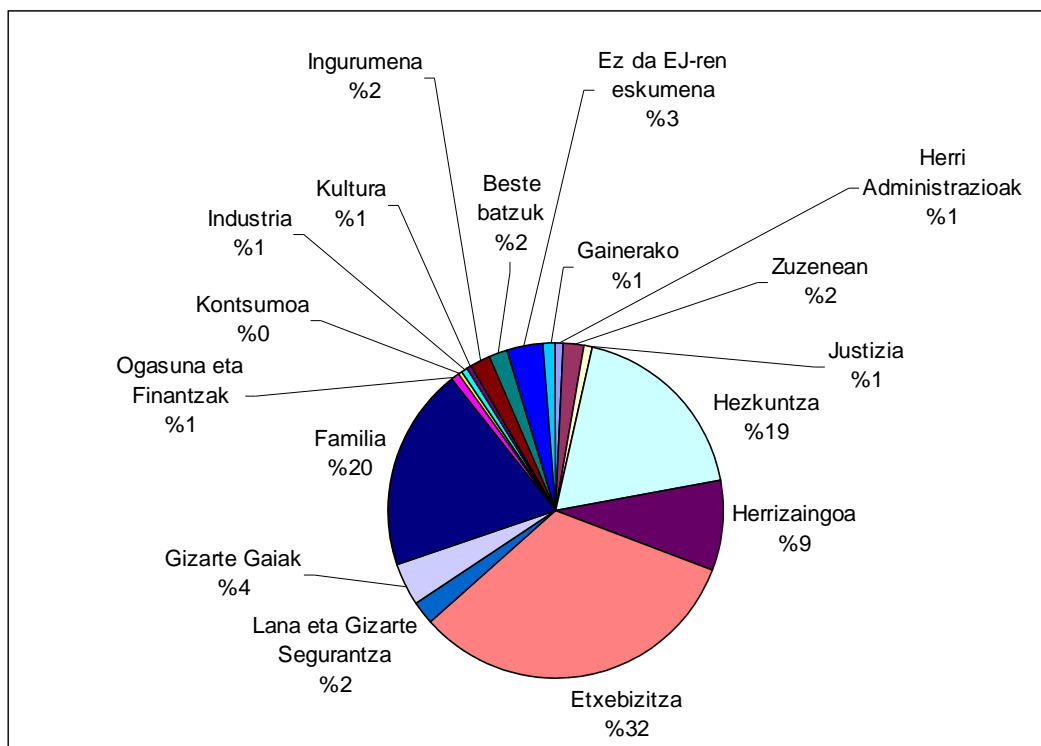
	Guztira	Telefonoa	Aurrez aurrekoa	Guztira 2012
<b>Arretak</b>	82.046	36.877	45.169	252.371
<b>Egunean emandako arretak</b>	3.754	1.676	2.078	3.943
<b>Gaztelania</b>	65.216	26.386	38.830	199.259
<b>Euskara</b>	11.180	4.249	6.931	31.654





## Emandako zerbitzuak

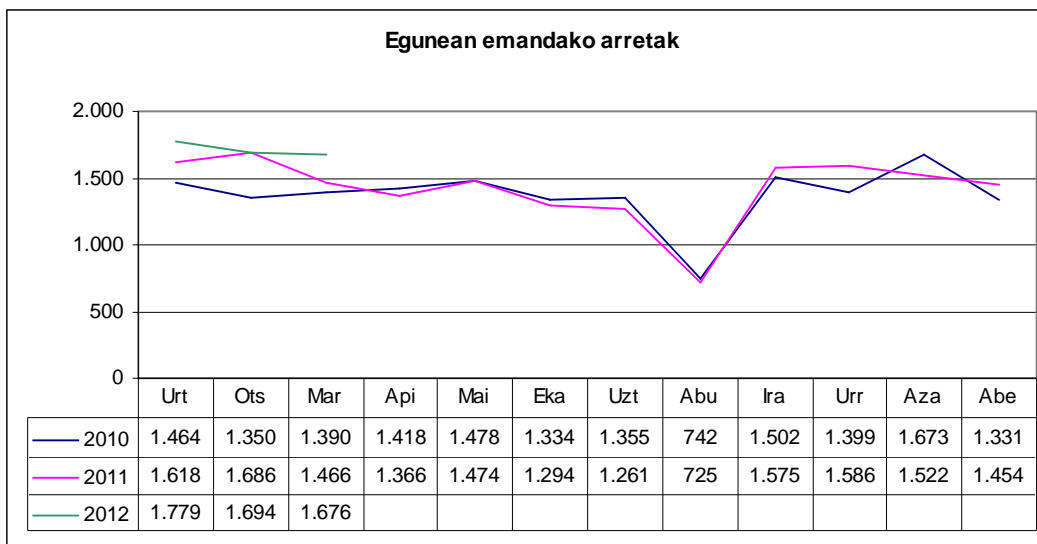
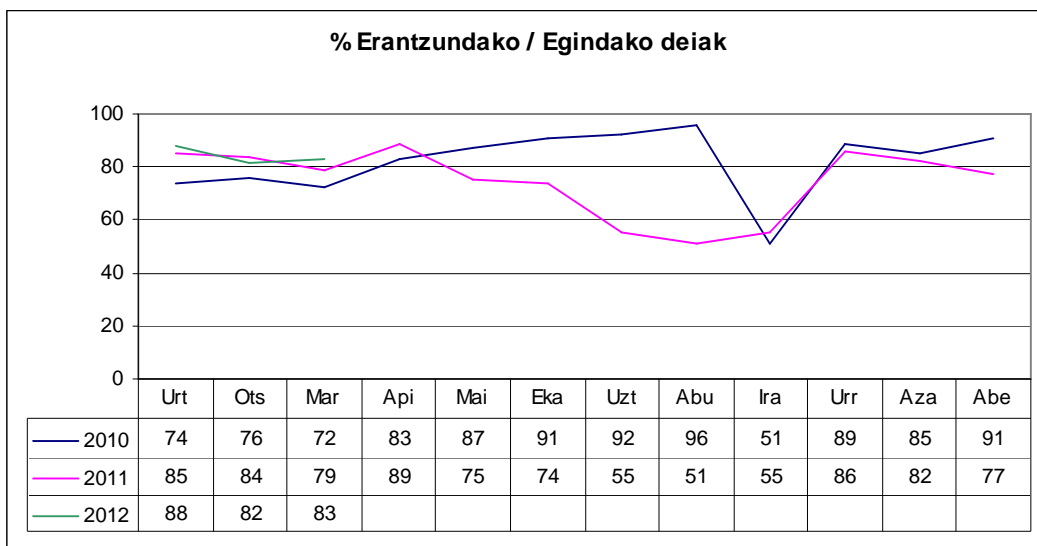
Antolaketa-unitatea	Herritarrak	Guztira (%)
Etxebizitza	25.654	%32,4
Familia	15.772	%19,9
Hezkuntza	14.660	%18,5
Herrizaingoa	6.921	%8,7
Gizarte Gaiak	3.240	%4,1
Ez da EJ-ren eskumena	2.756	%3,5
Lana eta Gizarte Segurantzza	1.804	%2,3
Zuzenean	1.564	%2,0
Ingurumena	1.512	%1,9
Beste batzuk	1.387	%1,8
Herri Administrazioak	731	%0,9
Justizia	532	%0,7
Ogasuna eta Finantzak	519	%0,7
Kultura	485	%0,6
Industria	411	%0,5
Osasuna	281	%0,4
Kontsumoa	268	%0,3
Garraioa eta Herri Lanak	140	%0,2
Nekazaritza eta arrantza	140	%0,2
Merkataritza	123	%0,2
Lehendakaritza	112	%0,1
Turismoa	111	%0,1
Lurralde plangintza	15	%0,0
<b>Guztira</b>	<b>79.138</b>	



## Telefonoaren datuak, guztira

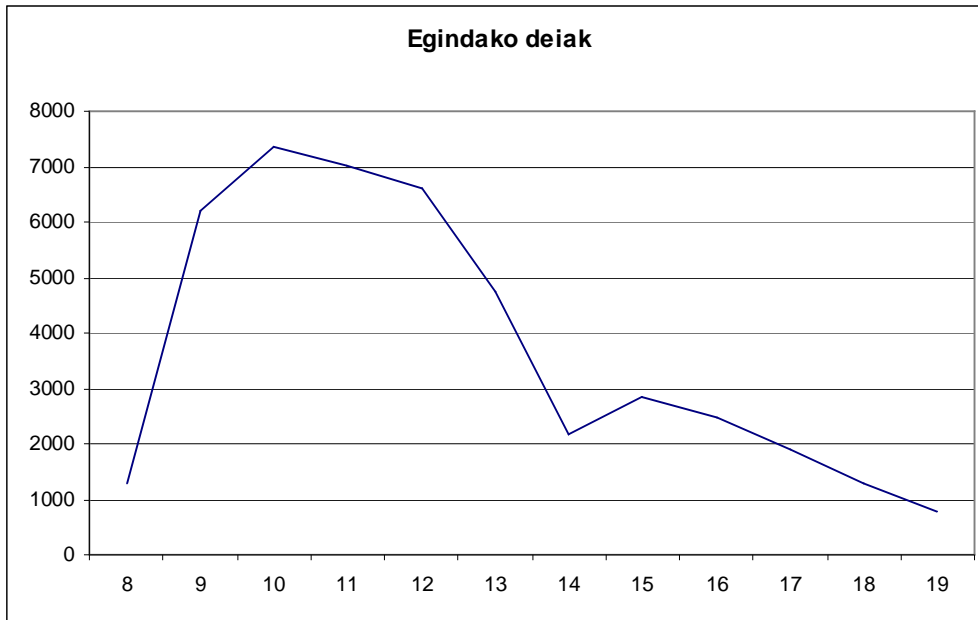
### Eskaera eta erantzun-ahalmena

	Martxo	Guztira 2012
<b>Egindako deiak</b>	44.688	130.603
<b>Erantzundako deiak</b>	36.877	109.819
<b>Egunean emandako arretak</b>	1.676	1.737
<b>% Erantzundako / Egindako deiak</b>	%83	%84
<b>Ezarrিতako konpromisoa</b>	%70	%70
<b>Kronpromisoarekin aldea</b>	%+13	%+14





## Orduko eskaera



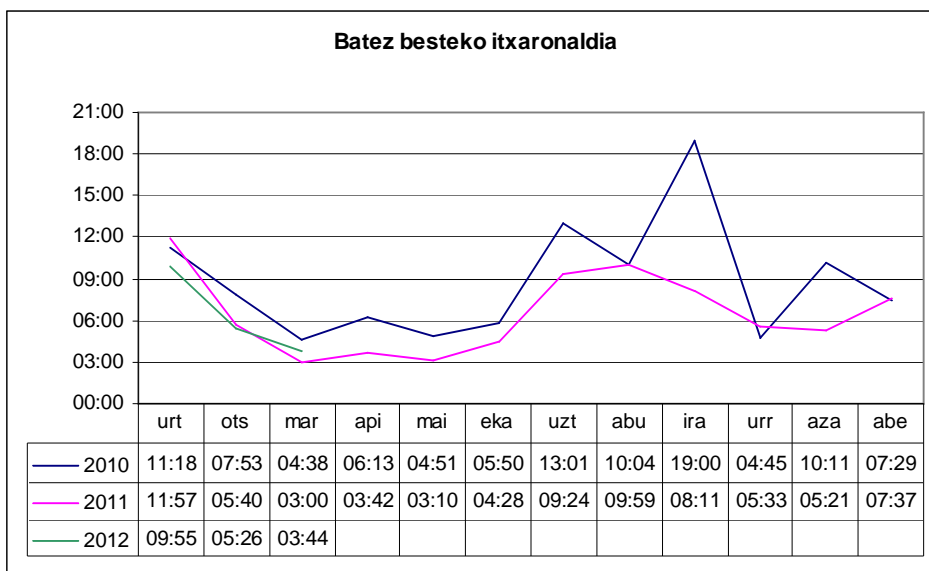
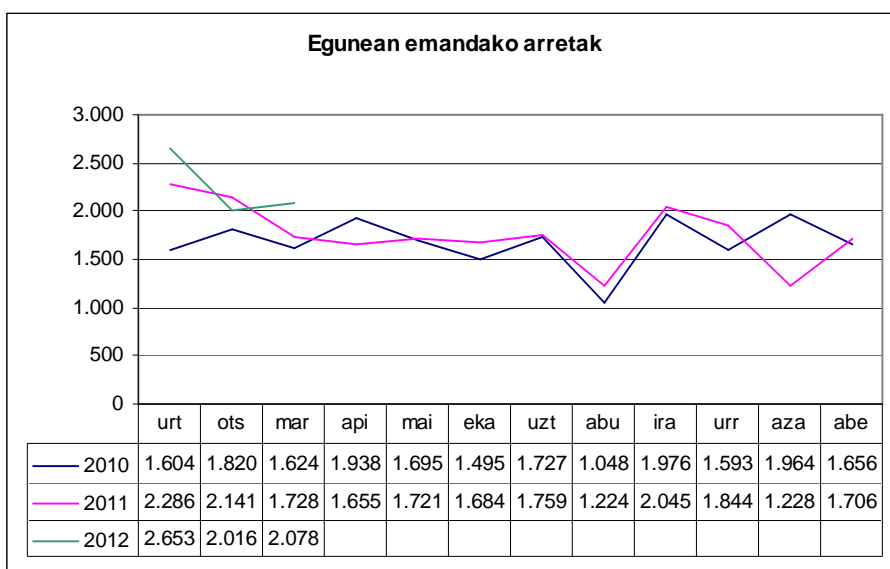
## Emandako zerbitzuak

ANTOLAKETA UNIT.	Deiak	% Guztira	Transferituak	Trans % / saila	Trans % / guztira
Etxebizitza	7.887	%22,5	350	%4,4	%12,8
Hezkuntza	6.833	%19,5	512	%7,5	%18,7
Familia	5.995	%17,1	53	%0,9	%1,9
Herrizaingoa	2.442	%7,0	108	%4,4	%4,0
Direktorioa	2.275	%6,5	0	%0,0	%0,0
Ez da EJren eskumena	2.148	%6,1	0	%0,0	%0,0
Zuzenean	1.407	%4,0	56	%4,0	%2,1
Ingurumena	1.321	%3,8	701	%53,1	%25,7
Beste batzuk	792	%2,3	73	%9,2	%2,7
Lana eta GS	694	%2,0	178	%25,6	%6,5
Gizarte Gaiak	646	%1,8	82	%12,7	%3,0
Herri Administrazioak	547	%1,6	88	%16,1	%3,2
Justizia	378	%1,1	66	%17,5	%2,4
Ogasuna eta Finantzak	285	%0,8	102	%35,8	%3,7
Kultura	280	%0,8	99	%35,4	%3,6
Industria	278	%0,8	67	%24,1	%2,5
Osasuna	211	%0,6	53	%25,1	%1,9
Kontsumoa	164	%0,5	14	%8,5	%0,5
Garraioa eta Herri Lanak	106	%0,3	29	%27,4	%1,1
Nekazaritza eta Arrantza	103	%0,3	30	%29,1	%1,1
Merkataritza	94	%0,3	15	%16,0	%0,5
Turismoa	79	%0,2	17	%21,5	%0,6
Lehendakaritza	76	%0,2	34	%44,7	%1,2
Lurraldearen Antolamendua	15	%0,0	4	%26,7	%0,1
<b>Guztira</b>	<b>35.056</b>		<b>2.731</b>	<b>%7,8</b>	

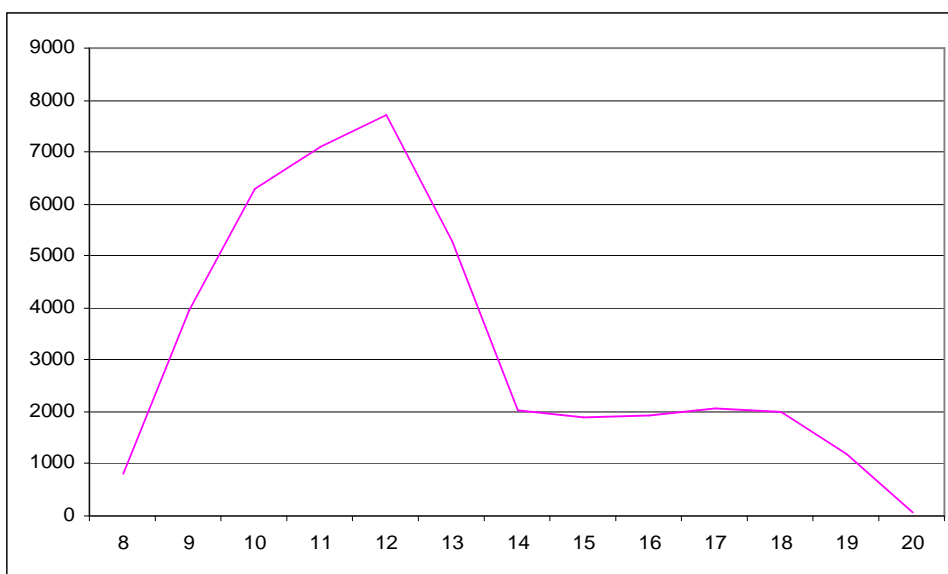
## Aurrez aurrekoaren datuak, guztira

### Eskaera eta erantzun-ahalmena

	MARTXOA				GUZTIRA 2012			
	Guztira	Bizkaia	Gipuzkoa	Araba	Guztira	Bizkaia	Gipuzkoa	Araba
<b>Arretak</b>	45.169	23.446	10.389	11.334	142.552	73.376	32.891	36285
<b>Egunean emandako arretak</b>	2.078	1.066	472	540	2.206	1.127	512	567
<b>Batez besteko itxaronaldia</b>	03:44	06:44	01:45	02:44	05:11	09:11	02:48	03:34
<b>Ezarrিতako konpromisoa</b>	%70a 10 minutan edo gutxiago				%70a 10 minutan edo gutxiago			
<b>Kronpromisoarekin aldea</b>	%+13	%-2	%+27	%+22	%+5	%-9	%+21	%+18



## Orduko eskaera



## Emandako zerbitzuak

Antolaketa-unitatea	Hartutako herritarrak				% Guztira
	Bizkaia	Gipuzkoa	Araba	Guztira	
Etxebizitza	8.808	3.444	5.515	17.767	%38,33
Familia	5.025	2.528	2.224	9.777	%21,09
Hezkuntza	3.981	2.861	985	7.827	%16,88
Herrizaingoa	1.686	2.058	735	4.479	%9,66
Gizarte Gaiak	1.308	458	828	2.594	%5,60
Lana eta Gizarte Segurantza	659	378	73	1.110	%2,39
Ez da EJ-ren eskumena	420	86	102	608	%1,31
Beste batzuk	248	155	192	595	%1,28
Ogasuna eta Finantzak	146	77	11	234	%0,50
Kultura	68	121	16	205	%0,44
Ingurumena	118	30	43	191	%0,41
Herri Administrazioak	128	23	33	184	%0,40
Zuzenean	118	28	11	157	%0,34
Justizia	90	48	16	154	%0,33
Industria	52	29	52	133	%0,29
Kontsumoa	58	13	33	104	%0,22
Osasuna	49	12	9	70	%0,15
Nekazaritza eta arrantza	19	12	6	37	%0,08
Lehendakaritza	20	13	3	36	%0,08
Garraioa eta Herri Lanak	28	5	1	34	%0,07
Turismoa	8	20	4	32	%0,07
Merkataritza	17	8	4	29	%0,06
Lurralde plangintza	0	0	0	0	%0,00
<b>Guztira</b>	<b>23.054</b>	<b>12.407</b>	<b>10.896</b>	<b>46.357</b>	