



EUSKO JAURLARITZA  
GOBIERNO VASCO



**zuzenean**  
herritarrentzako zerbitzua  
atención ciudadana

# TXOSTENA: ZUZENEAN ZERBITZUAREN JARDUNA MAIATZEAN

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



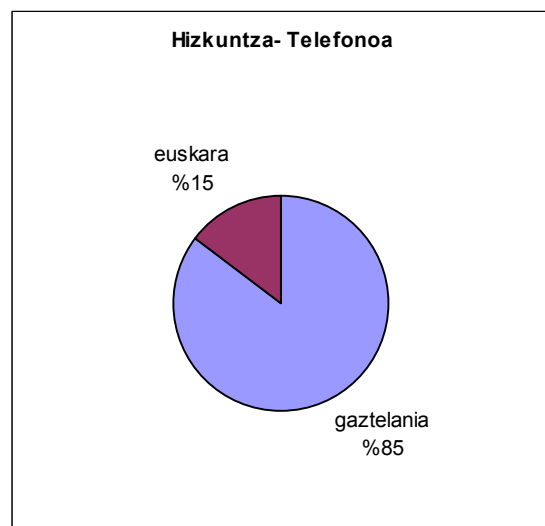
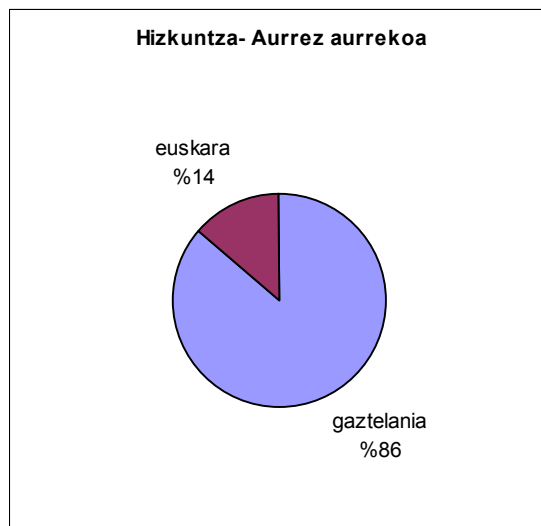
## Aurkibidea

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



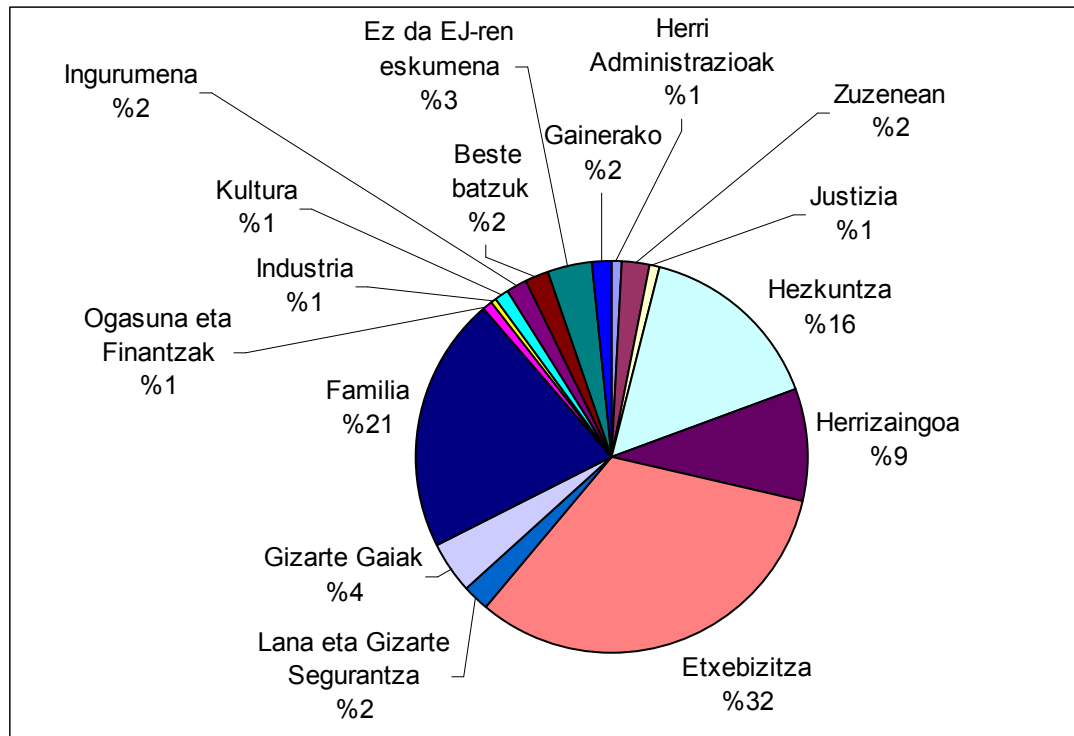
## Datu orokorrak (aurrez aurrekoa + telefonoa)

	Guztira	Telefonoa	Aurrez aurrekoa	Guztira 2012
<b>Arretak</b>	79.058	34.869	44.189	401.710
<b>Egunean emandako arretak</b>	3.615	1.585	2.030	3.879
<b>Gaztelania</b>	63.877	24.700	39.177	318.258
<b>Euskara</b>	10.472	4.287	6.185	50.159



## Emandako zerbitzuak

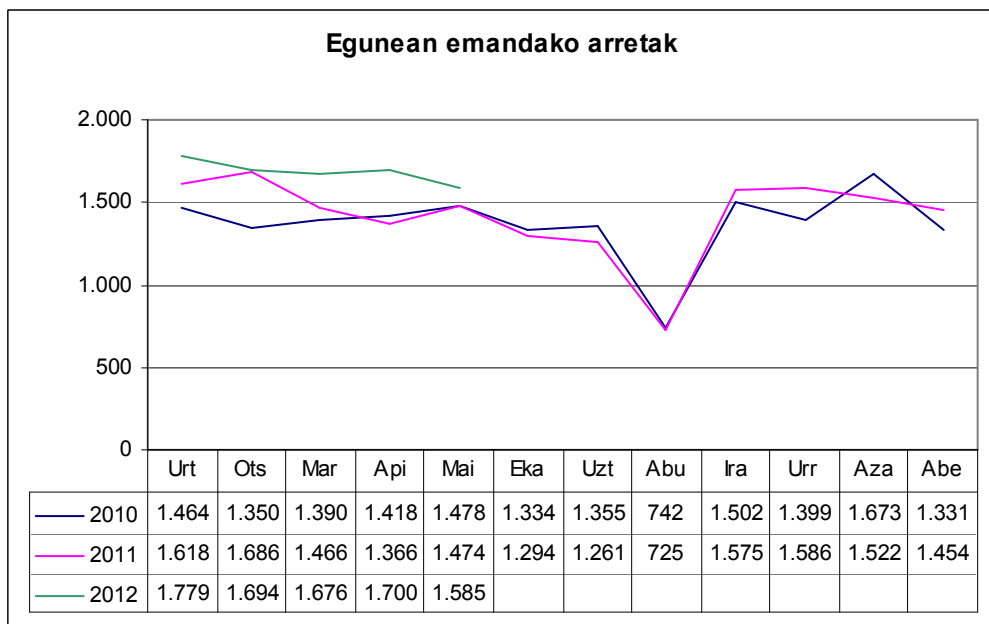
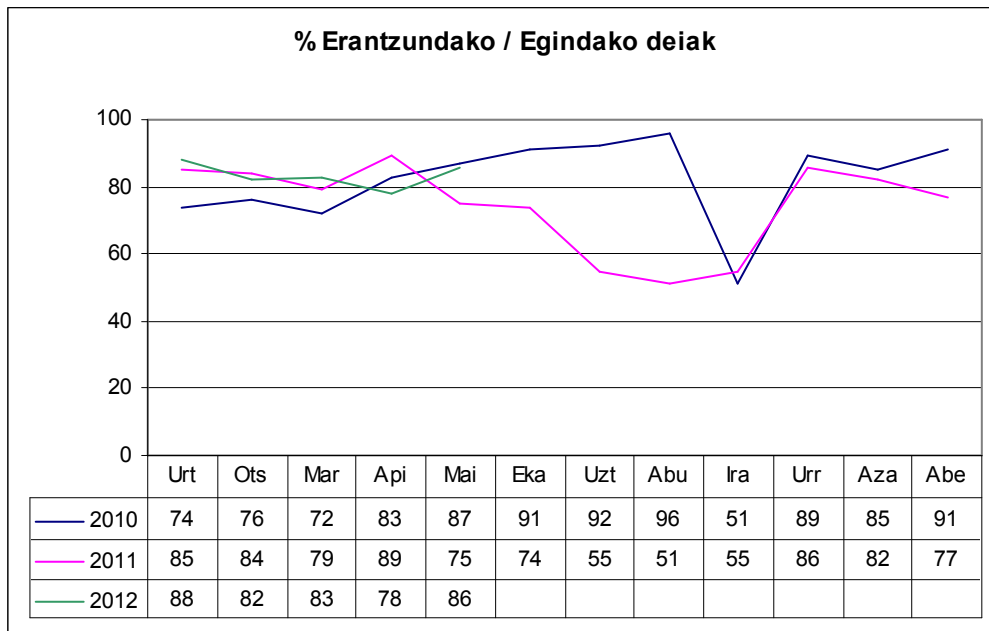
Antolaketa-unitatea	Herritarrak	Guztira (%)
Etxebizitza	24.879	32,3%
Familia	16.172	21,0%
Hezkuntza	12.145	15,8%
Herrizaingoa	7.084	9,2%
Gizarte Gaiak	3.280	4,3%
Ez da EJ-ren eskumena	2.663	3,5%
Lana eta Gizarte Segurantza	1.725	2,2%
Beste batzuk	1.659	2,2%
Zuzenean	1.616	2,1%
Ingurumena	1.211	1,6%
Kultura	874	1,1%
Herri Administrazioak	739	1,0%
Ogasuna eta Finantzak	626	0,8%
Justizia	553	0,7%
Industria	438	0,6%
Osasuna	290	0,4%
Kontsumoa	289	0,4%
Lehendakaritza	223	0,3%
Nekazaritza eta arrantza	163	0,2%
Garraioa eta Herri Lanak	151	0,2%
Merkataritza	118	0,2%
Turismoa	90	0,1%
Lurralde plangintza	12	0,0%
<b>Guztira</b>	<b>77.000</b>	



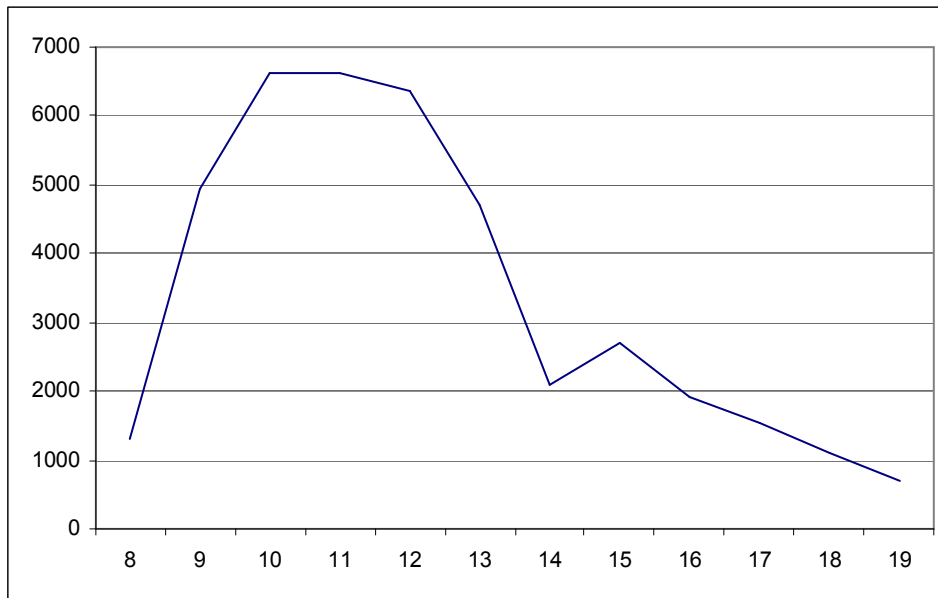
## Telefonoaren datuak, guztira

### Eskaera eta erantzun-ahalmena

	Maiatza	Guztira 2012
<b>Egindako deiak</b>	40.615	210.679
<b>Erantzundako deiak</b>	34.869	175.282
<b>Egunean emandako arretak</b>	1.585	1.687
<b>% Erantzundako / Egindako deiak</b>	%86	%83
<b>Ezarritako konpromisoa</b>	%70	%70
<b>Kronpromisoarekin aldea</b>	%+16	%+13



## Orduko eskaera



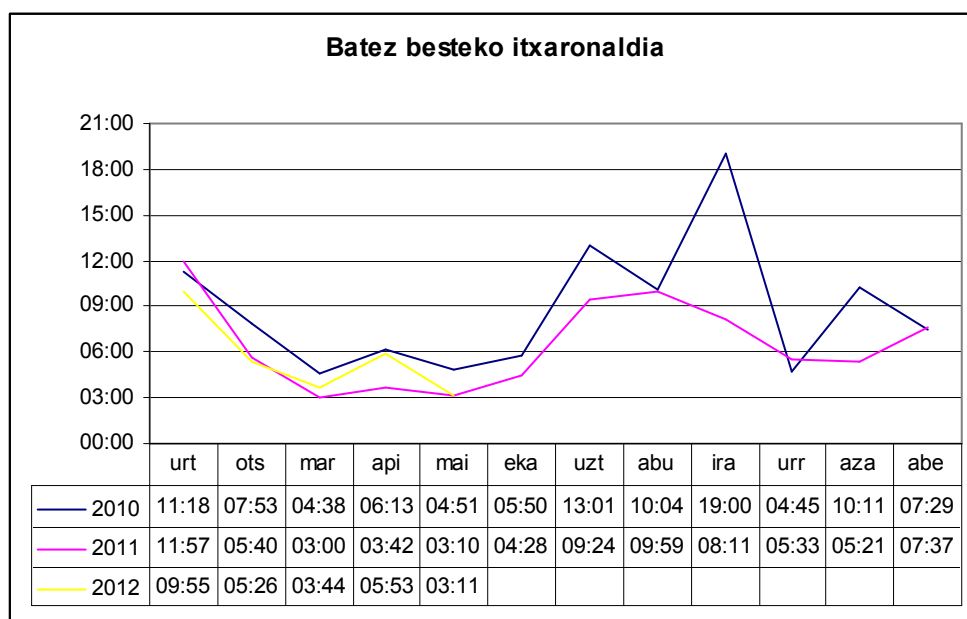
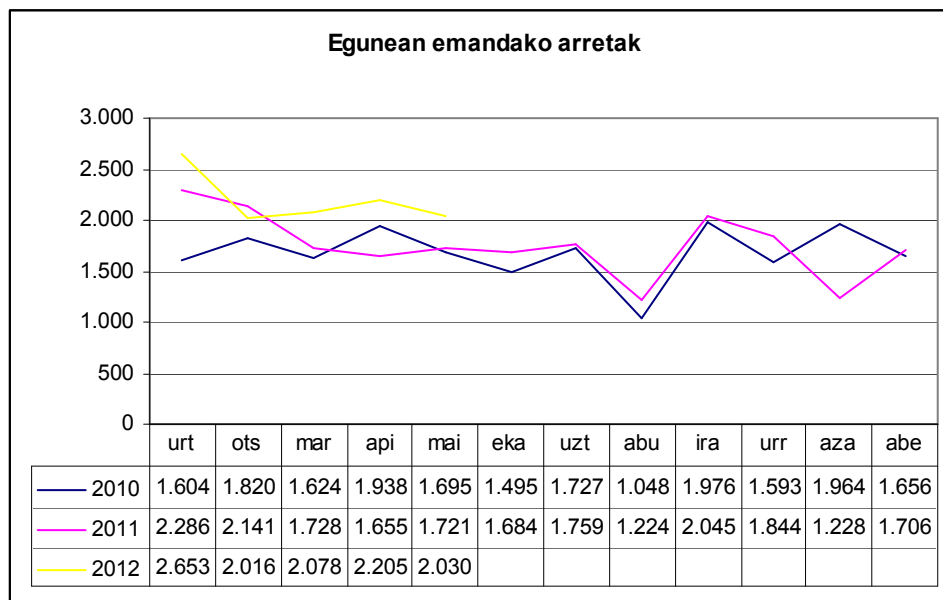
## Emandako zerbitzuak

ANTOLAKETA UNIT.	Deiak	% Guztira	Transferituak	Trans % / saila	Trans % / guztira
Etxebizitza	7.903	%23,8	469	%5,9	%13,8
Familia	6.256	%18,9	86	%1,4	%2,5
Hezkuntza	4.855	%14,6	728	%15,0	%21,4
Herrizaingoa	2.420	%7,3	223	%9,2	%6,6
Direktorioa	2.130	%6,4	0	%0,0	%0,0
Ez da EJren eskumena	2.057	%6,2	0	%0,0	%0,0
Zuzenean	1.417	%4,3	108	%7,6	%3,2
Ingurumena	1.018	%3,1	514	%50,5	%15,1
Beste batzuk	859	%2,6	65	%7,6	%1,9
Gizarte Gaiak	653	%2,0	137	%21,0	%4,0
Lana eta Gizarte Segurantzza	623	%1,9	238	%38,2	%7,0
Herri Administrazioak	560	%1,7	121	%21,6	%3,6
Kultura	489	%1,5	153	%31,3	%4,5
Justizia	477	%1,4	172	%36,1	%5,1
Industria	305	%0,9	78	%25,6	%2,3
Ogasuna eta Finantzak	299	%0,9	105	%35,1	%3,1
Osasuna	217	%0,7	54	%24,9	%1,6
Kontsumoa	169	%0,5	13	%7,7	%0,4
Nekazaritza eta arrantza	108	%0,3	34	%31,5	%1,0
Lehendakaritza	101	%0,3	44	%43,6	%1,3
Garraioa eta Herri Lanak	95	%0,3	24	%25,3	%0,7
Merkataritza	78	%0,2	15	%19,2	%0,4
Turismoa	72	%0,2	12	%16,7	%0,4
Lurralde plangintza	6	%0,0	3	%50,0	%0,1
<b>Guztira</b>	<b>33.167</b>		<b>3.396</b>	<b>%10,2</b>	

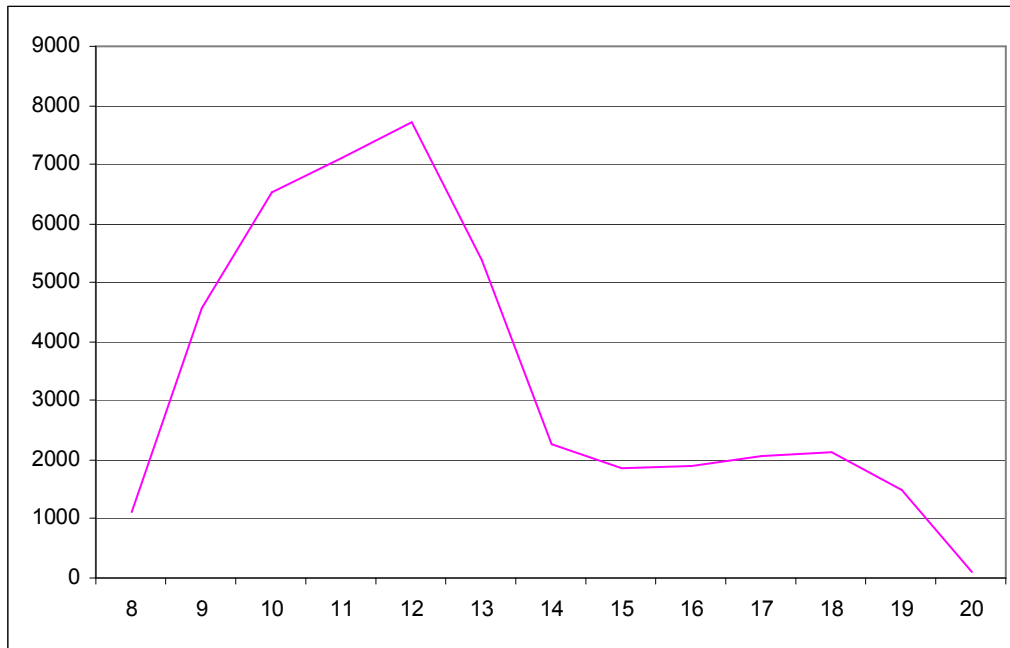
# Aurrez aurrekoaren datuak, guztira

## Eskaera eta erantzun-ahalmena

	MAIATZA				GUZTIRA 2012			
	Guztira	Bizkaia	Gipuzkoa	Araba	Guztira	Bizkaia	Gipuzkoa	Araba
<b>Arretak</b>	44.189	23.032	11.378	9.779	226.428	117.453	54.384	54.591
<b>Egunean emandako arretak</b>	2.030	1.047	517	466	2.192	1.129	528	535
<b>Batez besteko itxaronaldia</b>	03:11	06:58	01:07	01:27	05:47	06:10	06:15	04:55
<b>Ezarrিতako konpromisoa</b>	%70a 10 minutan edo gutxiago				%70a 10 minutan edo gutxiago			
<b>Kronpromisoarekin aldea</b>	%+14	%+1	%+30	%+28	%+6	%-8	%+23	%+20



## Orduko eskaera



## Emandako zerbitzuak

Antolaketa-unitatea	Hartutako herritarrak				% Guztira
	Bizkaia	Gipuzkoa	Araba	Guztira	
Etxebizitza	8.874	3.609	4.493	<b>16.976</b>	%36,93
Familia	4.980	2.639	2.297	<b>9.916</b>	%21,57
Hezkuntza	4.448	1.968	874	<b>7.290</b>	%15,86
Herrizaingoa	1.603	2.304	757	<b>4.664</b>	%10,15
Gizarte Gaiak	1.308	506	813	<b>2.627</b>	%5,72
Lana eta Gizarte Segurantza	665	369	68	<b>1.102</b>	%2,40
Beste batzuk	239	310	251	<b>800</b>	%1,74
Ez da EJ-ren eskumena	384	105	117	<b>606</b>	%1,32
Kultura	122	227	36	<b>385</b>	%0,84
Ogasuna eta Finantzak	121	198	8	<b>327</b>	%0,71
Zuzenean	160	28	11	<b>199</b>	%0,43
Ingurumena	104	52	37	<b>193</b>	%0,42
Herri Administrazioak	128	16	35	<b>179</b>	%0,39
Industria	56	28	49	<b>133</b>	%0,29
Lehendakaritza	77	22	23	<b>122</b>	%0,27
Kontsumoa	55	24	41	<b>120</b>	%0,26
Justizia	39	20	17	<b>76</b>	%0,17
Osasuna	54	11	8	<b>73</b>	%0,16
Garraioa eta Herri Lanak	45	11		<b>56</b>	%0,12
Nekazaritza eta arrantza	32	17	6	<b>55</b>	%0,12
Merkataritza	19	19	2	<b>40</b>	%0,09
Turismoa	10	6	2	<b>18</b>	%0,04
Lurralde plangintza	6			<b>6</b>	%0,01
<b>Guztira</b>	<b>23.529</b>	<b>12.489</b>	<b>9.945</b>	<b>45.963</b>	