



EUSKO JAURLARITZA
GOBIERNO VASCO



TXOSTENA: ZUZENEAN ZERBITZUAREN JARDUNA IRAILAN

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

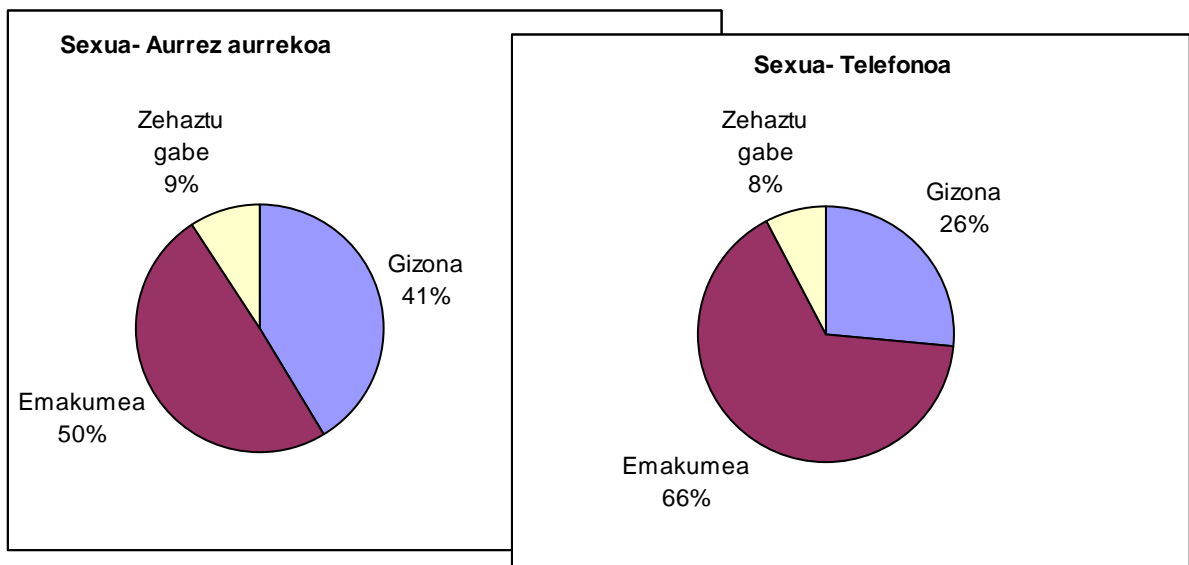
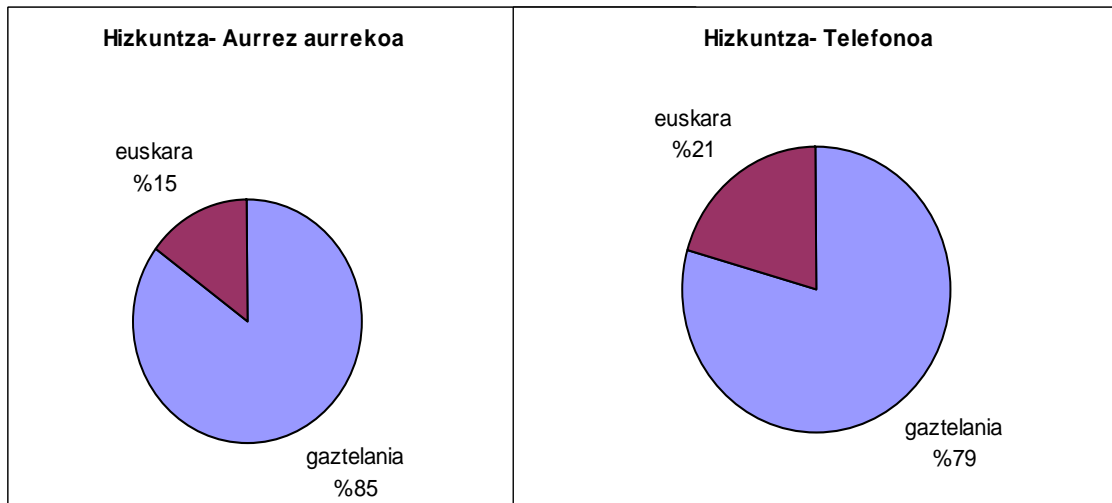


Aurkibidea

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

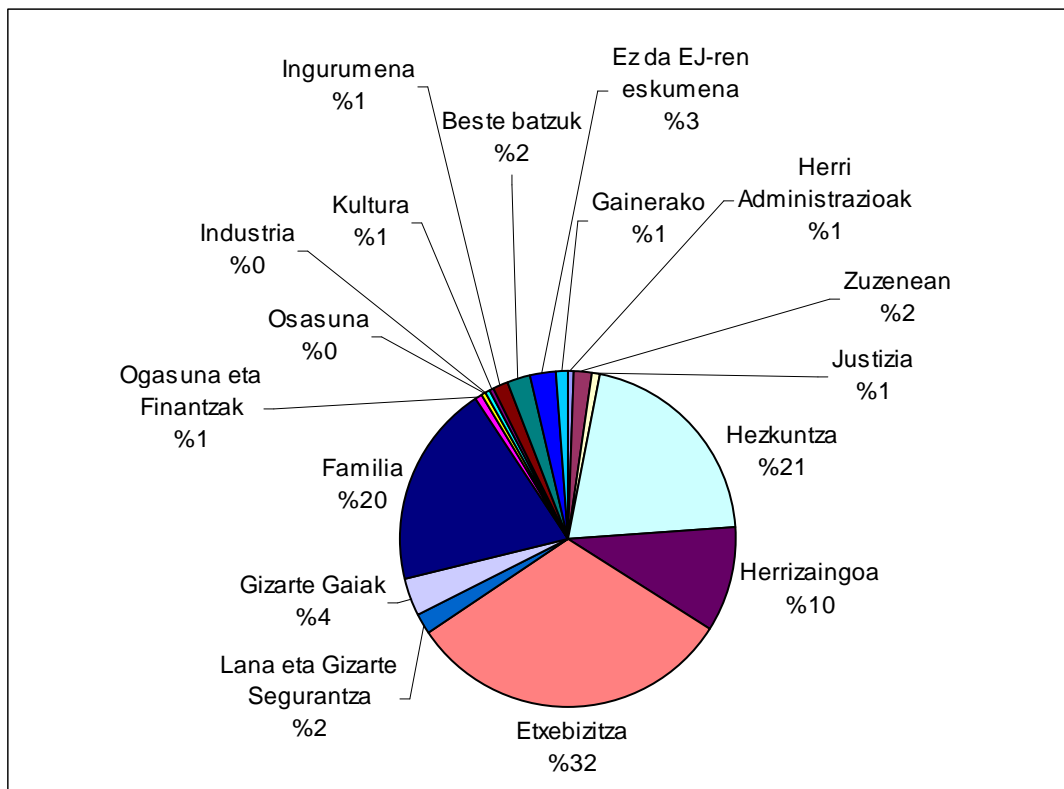
Datu orokorrak (aurrez aurrekoa + telefonoa)

	Guztira	Telefonoa	Aurrez aurrekoa	Guztira 2012
Arretak	72.761	32.810	39.951	659.092
Egunean emandako arretak	3.624	1.641	1.983	3.513
Gaztelania	394.477	170.249	224.228	520.621
Euskara	63.565	23.833	39.732	85.108
Gizona	26.188	8.553	17.635	96.421
Emakumea	42.360	21.336	21.024	145.360
Zehaztu gabe	6.467	2.511	3.956	22.409



Emandako zerbitzuak

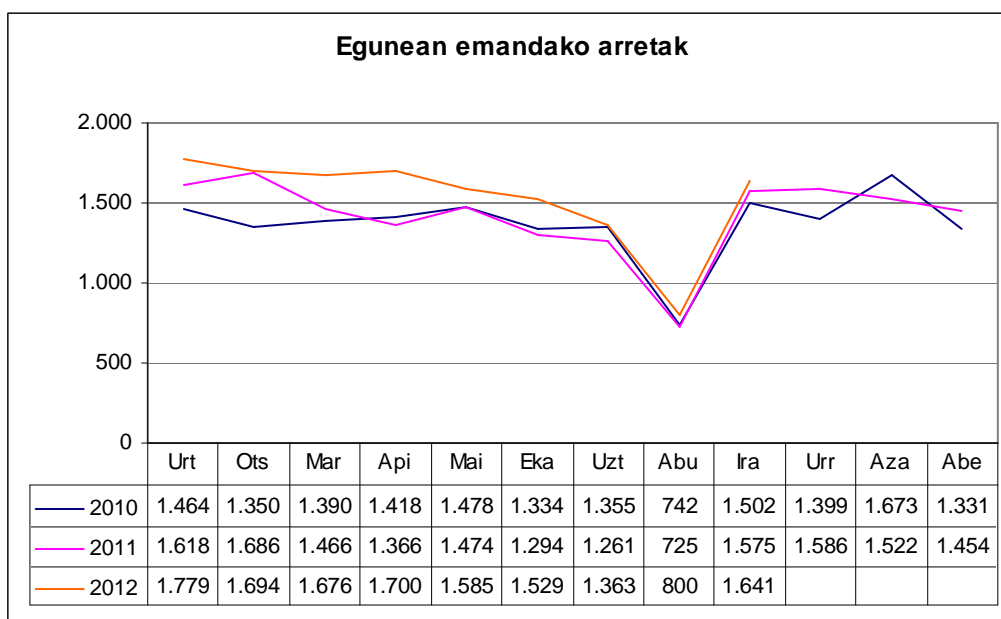
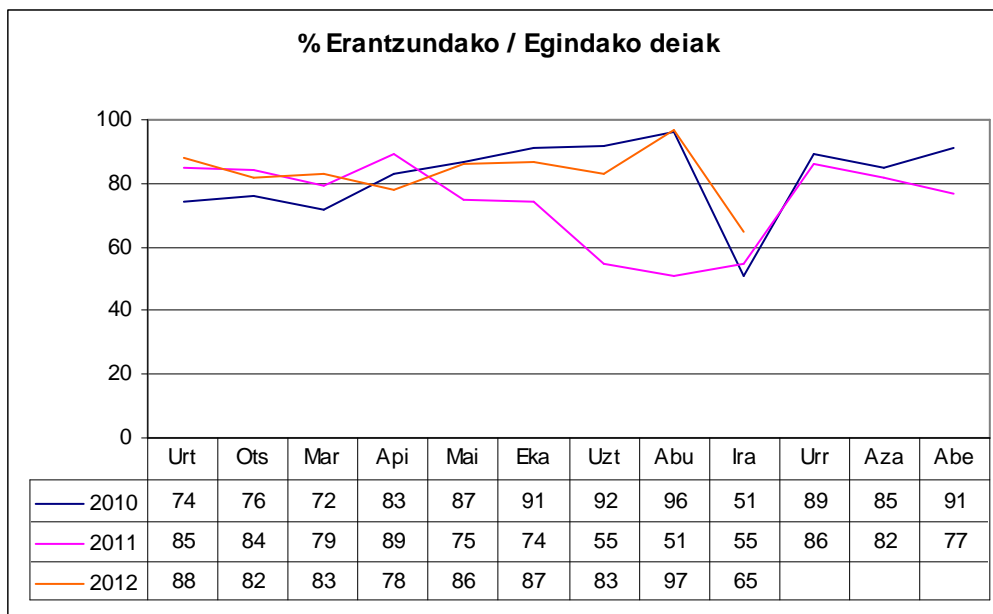
Antolaketa-unitatea	Herritarrak	Guztira (%)
Etxebizitza	21.476	%31,7
Hezkuntza	14.079	%20,8
Familia	13.205	%19,5
Herrizaingoa	6.701	%9,9
Gizarte Gaiak	2.575	%3,8
Ez da EJ-ren eskumena	1.753	%2,6
Beste batzuk	1.555	%2,3
Lana eta Gizarte Segurantza	1.288	%1,9
Zuzenean	1.130	%1,7
Ingurumena	789	%1,2
Justizia	614	%0,9
Ogasuna eta Finantzak	494	%0,7
Kultura	467	%0,7
Herri Administrazioak	339	%0,5
Osasuna	284	%0,4
Industria	237	%0,4
Kontsumoa	221	%0,3
Nekazaritza eta arrantza	168	%0,2
Garraioa eta Herri Lanak	102	%0,2
Lehendakaritza	77	%0,1
Merkataritza	71	%0,1
Turismoa	54	%0,1
Lurralde plangintza	24	%0,0
Guztira	67.703	



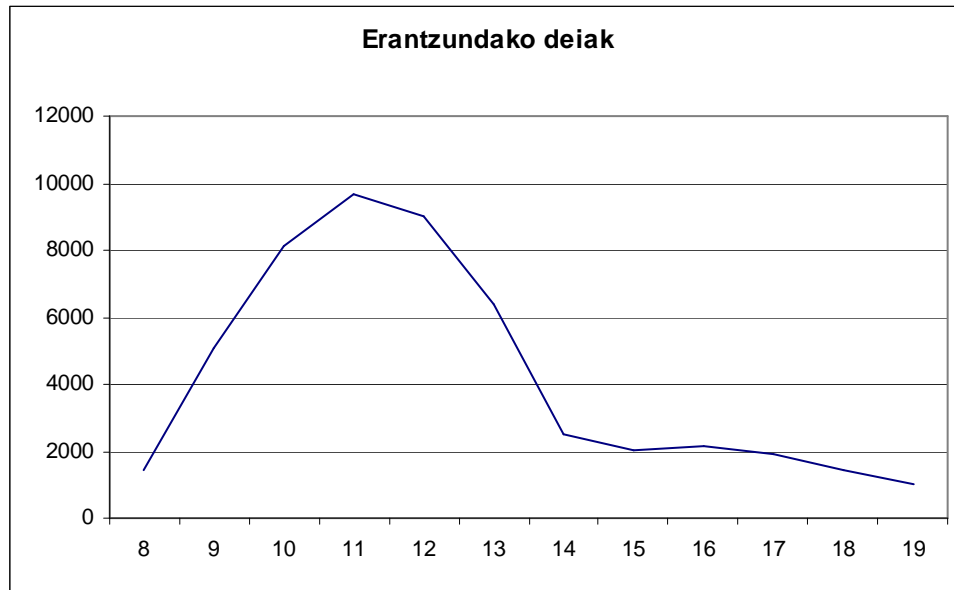
Telefonoaren datuak, guztira

Eskaera eta erantzun-ahalmena

	Iraila	Guztira 2012
Egindako deiak	50.658	352.816
Erantzundako deiak	32.810	287.804
Egunean emandako arretak	1.641	1.530
% Erantzundako / Egindako deiak	65%	82%
Ezarrিতako konpromisoa	%70	%70
Kronpromisoarekin aldea	%-5	%+12



Orduko eskaera



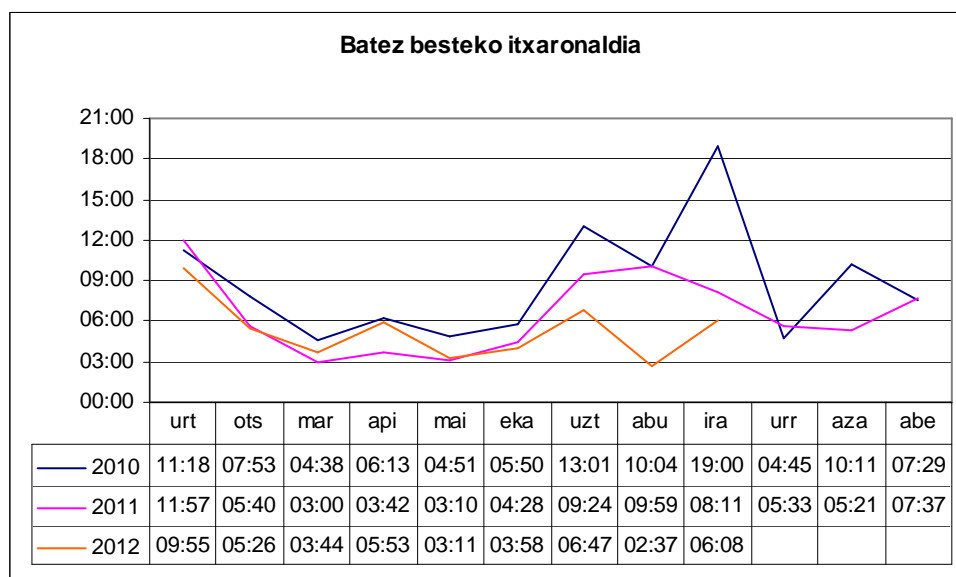
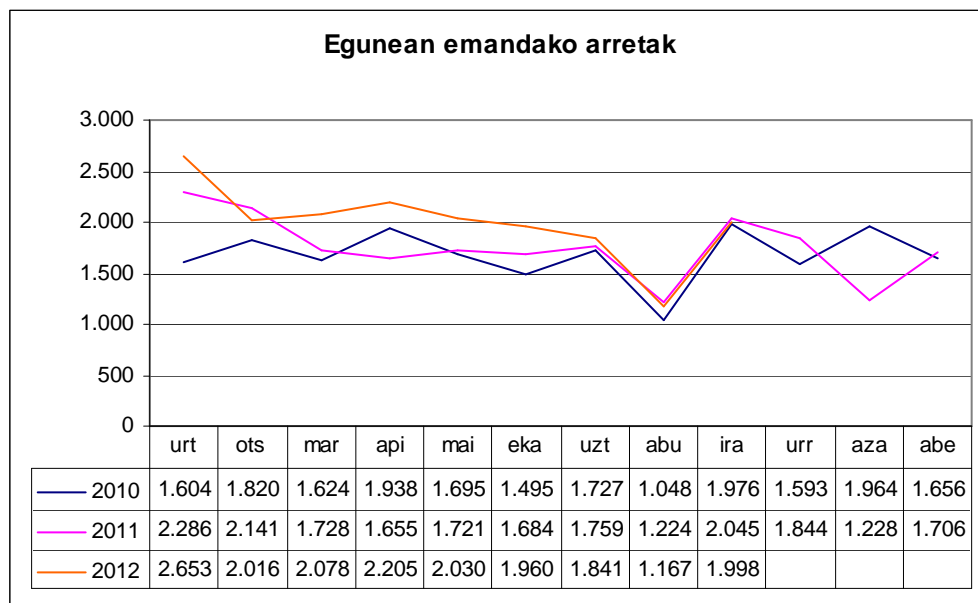
Emandako zerbitzuak

ANTOLAKETA UNIT.	Deiak	% Guztira	Transferituak	Trans % / saila	Trans % / guztira
Hezkuntza	7.754	%26,0	625	%8,1	%27,9
Etxebizitza	6.249	%20,9	366	%5,9	%16,3
Familia	5.003	%16,7	47	%0,9	%2,1
Herrizaingoa	2.625	%8,8	189	%7,2	%8,4
Direktoria	1.567	%5,2	0	%0,0	%0,0
Ez da EJren eskumena	1.307	%4,4	0	%0,0	%0,0
Zuzenean	1.090	%3,6	26	%2,4	%1,2
Beste batzuk	690	%2,3	38	%5,5	%1,7
Ingurumena	656	%2,2	287	%43,8	%12,8
Gizarte Gaiak	495	%1,7	54	%10,9	%2,4
Lana eta Gizarte Segurantzza	436	%1,5	134	%30,7	%6,0
Justizia	389	%1,3	64	%16,5	%2,9
Ogasuna eta Finantzak	297	%1,0	91	%30,6	%4,1
Herri Administrazioak	249	%0,8	60	%24,1	%2,7
Kultura	246	%0,8	91	%37,0	%4,1
Osasuna	181	%0,6	41	%22,7	%1,8
Industria	168	%0,6	43	%25,6	%1,9
Kontsumoa	119	%0,4	7	%5,9	%0,3
Nekazaritza eta arrantza	107	%0,4	19	%17,8	%0,8
Garraioa eta Herri Lanak	80	%0,3	17	%21,3	%0,8
Merkataritza	57	%0,2	13	%22,8	%0,6
Turismoa	49	%0,2	13	%26,5	%0,6
Lehendakaritza	40	%0,1	10	%25,0	%0,4
Lurralde plangintza	19	%0,1	4	%21,1	%0,2
Guztira	29.873		2.239	%7,5	

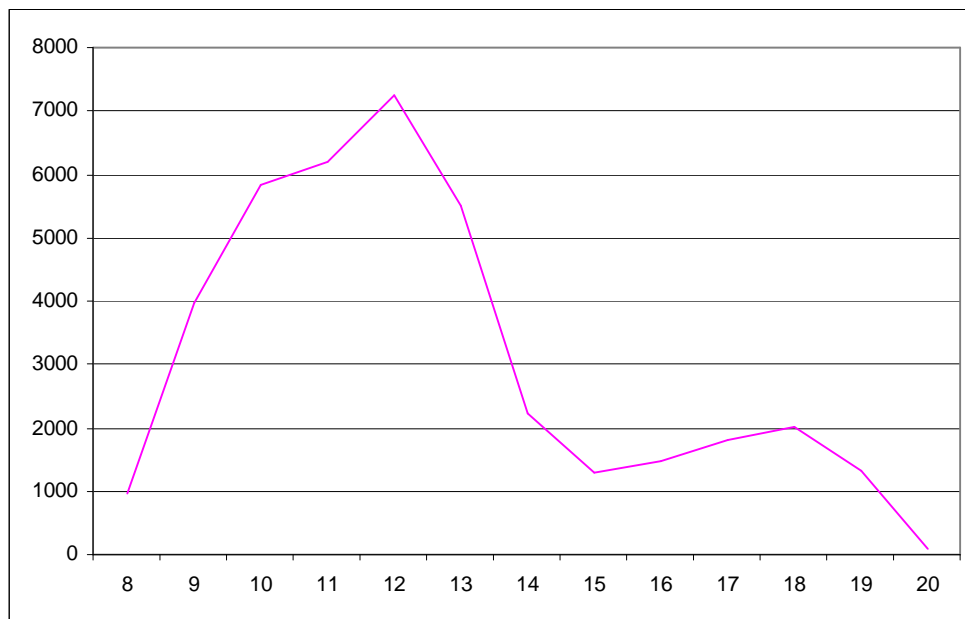
Aurrez aurrekoaren datuak, guztira

Eskaera eta erantzun-ahalmena

	IRAILA				GUZTIRA 2012			
	Guztira	Bizkaia	Gipuzkoa	Araba	Guztira	Bizkaia	Gipuzkoa	Araba
Arretak	39.951	20.152	9.750	10.049	371.288	191.172	92.277	87.839
Egunean emandako arretak	1.998	1.008	488	502	1.983	1.021	493	469
Batez besteko itxaronaldia	06:08	11:34	03:46	03:04	05:16	09:59	02:41	03:16
Ezarrিতako konpromisoa	%70a 10 minutan edo gutxiago				%70a 10 minutan edo gutxiago			
Kronpromisoarekin aldea	%+3	%-13	%+18	%+20	%+6	%-8	%+24	%+20



Orduko eskaera



Emandako zerbitzuak

Antolaketa-unitatea	Hartutako herritarrak				% Guztira
	Bizkaia	Gipuzkoa	Araba	Guztira	
Etxebizitza	7.177	3.179	4.871	15.227	%38,65
Familia	4.198	2.091	1.913	8.202	%20,82
Hezkuntza	3.787	1.643	895	6.325	%16,05
Herrizaingoa	1.394	2.053	629	4.076	%10,35
Gizarte Gaiak	911	430	739	2.080	%5,28
Beste batzuk	344	187	334	865	%2,20
Lana eta Gizarte Segurantza	539	253	60	852	%2,16
Ez da EJ-ren eskumena	277	74	95	446	%1,13
Justizia	111	59	55	225	%0,57
Kultura	61	142	18	221	%0,56
Ogasuna eta Finantzak	91	98	8	197	%0,50
Ingurumena	76	23	34	133	%0,34
Osasuna	66	23	14	103	%0,26
Kontsumoa	46	30	26	102	%0,26
Herri Administrazioak	61	8	21	90	%0,23
Industria	24	17	28	69	%0,18
Nekazaritza eta arrantza	21	23	17	61	%0,15
Zuzenean	26	11	3	40	%0,10
Lehendakaritza	20	10	7	37	%0,09
Garraioa eta Herri Lanak	10	8	4	22	%0,06
Merkataritza	3	8	3	14	%0,04
Turismoa	4	1		5	%0,01
Lurralde plangintza	3	2		5	%0,01
Guztira	19.250	10.373	9.774	39.397	