



**PRENTSA OHARRA** eta Javier Bikandi Herritarrek Hartzeko eta Administrazioa Berritzeko eta Hobetzeko Zuzendariaren, AUDIOA eta BIDEOA, eskuragarri  
IREKIAN: <https://goo.gl/qXTxwJ>

Vitoria-Gasteiz, 2017ko abuztuaren 11

**EUSKO JAURLARITZAKO HERRITARREN ARRETA ZERBITZUAK 470.000 KONTSULTARI ARRETA EGIN DIE URTEKO LEHEN SEI HILABETEETAN**

- **ZUZENEAN**ek, batez beste, egunean 3.750 kontsulta ebazten ditu. Horri esker, komunikazio-tresnatzat finkatzen da herritarren eta euskal Administrazio Publikoaren artean.
- Kontsulta sarrienek, berriz ere, etxebizitzarekin, familiarekin eta hazkuntzarekin dute zerikusia.
- 10 erabiltzailetik ia 9k oso gogobetegarritzat jotzen dute **ZUZENEAN** zerbitzua. Dena den, haren bilakaera eta hobekuntza dira legegintzaldi honetako helburuetakoa.

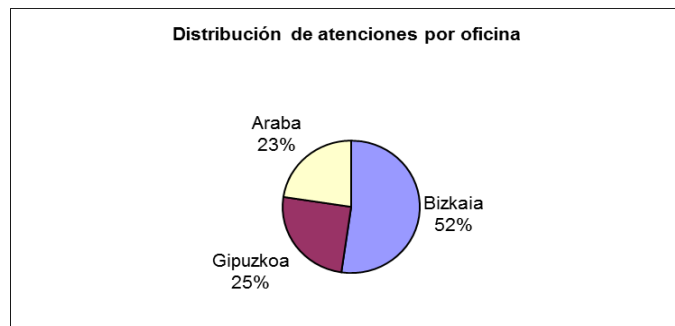
Eusko Jaurlaritzako herritarren arreta-zerbitzuak guztira 469.168 kontsultari arreta egin die urteko lehen sei hilabeteetan. Batez beste, **ZUZENEAN** zerbitzuak, 2017an, egunero guztira 3.750 kontsulta ari da jasotzen. Horietako gehienak (% 54) modu presentzialean egin dira, eta % 44 Jaurlaritzaren 012 telefonoaren bitartez. Gainerakoak, % 2, [www.euskadi.eus](http://www.euskadi.eus) online postontziaren bidez erregistratu dira.

2017ko datu globalak (ekainaren 30a arte)					
	Presentziala	012 telefonoa	Postontzia	Telegram	Guztira
<b>Arretak</b>	251.215	205.441	11.290	1.222	<b>469.168</b>
<b>Arretak eguneko</b>	2.010	1.640	90	10	<b>3.750</b>

Kontsulthen gaiari dagokionez, aurreko seihilekoaren ildotik jarraitu dute. Sarrienak zerikusia dute, beste behin, etxebizitzari buruzko informazioarekin. Batik bat, Etxebideri eta etxebizitzaren birgaitzeari buruzkoak izan dira. Era berean, arreta egin zaie, batez ere, familiarekin eta hezkuntzarekin lotutako kontsultei. Kasu gehienetan, jaiotzarako, adopzioarako, adiskidetzeko eta beketarako, hurrenez hurren, laguntzekin izan dute zerikusia.

Kontsulta sarrienak	%
<b>Etxebizitza</b> (Etxebide eta etxebizitzaren birgaitzea...)	% 35
<b>Familia</b> (laguntzak jaiotzagatik edo adopzioagatik, adiskidetzeko laguntzak...)	% 25
<b>Hezkuntza</b> (unibertsitatez kanpoko beka, eskolatzeko beka...)	% 15

Lurraldean arabera, Bizkaia da, berriz ere, kontsulta gehien jaso den lurraldea. Ondoren, Gipuzkoa dator eta, azkenik Araba.



## ZUZENEAN

ZUZENEAN zerbitzuaren bilakaera da legegintzaldi honetako helburuetakoa. Eusko Jaurlaritzaren xedea da Administrazioarekiko elkarreraginean herritarrek hautemandako kalitatea hobetzea, barneko kudeaketa hobetzea eta esku hartzen duten agenteen arteko koordinazioa hobetzea ere. Gaur egun, 10 erabiltzailetik ia 9k oso gogobetegarritzat jotzen dute jasotako arreta.

ZUZENEAN 2008an sortu zen. Zerbitzu publikoa eta doakoa da, lau kanal hauen bitartez herritarrei arreta egiten diena:

- ✓ presentziala (*bulego bana hiru hiriburutan*)
- ✓ telefono bidezkoa (*012*)
- ✓ online postontzia ([www.euskadi.eus](http://www.euskadi.eus))
- ✓ berehalako mezularitza (*Telegram 688 67 12 34 zenbakiaren bidez*)

ZUZENEANek eskaintzen dituen zerbitzuen artean, honako hauek ditugu: Eusko Jaurlaritzak eskaintzen dituen izapide eta zerbitzuen inguruko aholkularitza; izapideak, dokumentuen erregistroa; tasen zigorren eta prezio publikoen kobrantza; kexen eta iradokizunen kudeaketa; herritarren eskabide, eskaera edo kontsultak dagokion sailera bideratzea; eta izapide eta kudeaketa jakin batzuk egiteko aurretiazko hitzorduak kudeatzea.

Herritarrek egindako kontsultei erantzuteko, ZUZENEAN zerbitzuak 106 lagunekoko plantilla dauka. Horietatik, 72k modu presentzialean egiten dute lan eta 34k telefono bidez eta berehalako mezularitzaren bidez (*Telegram*) egindako kontsultei erantzuten diete. Horiek guztiek Euskadi.eus online postontzian erantzuten dute.

**NOTA DE PRENSA, y AUDIO y VIDEO del Director de Atención a la Ciudadanía e Innovación y Mejora de la Administración, Javier Bikandi, disponible en IREKIA:**  
<https://goo.gl/7nEMMj>

Vitoria-Gasteiz, 11 de agosto de 2017

**EL SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA DEL GOBIERNO HA ATENDIDO 470.000 CONSULTAS EN LOS SEIS PRIMEROS MESES DEL AÑO**

- **ZUZENEAN**, resuelve una media de 3.750 consultas diarias, lo que la consolida como herramienta de comunicación entre la ciudadanía y la Administración Pública Vasca.
- Las consultas más frecuentes tienen que ver, una vez más, con vivienda, familia y educación.
- Casi 9 de cada 10 personas usuarias califican el servicio de **ZUZENEAN** como muy satisfactorio, si bien, su evolución y mejora es uno de los objetivos de la presente legislatura.

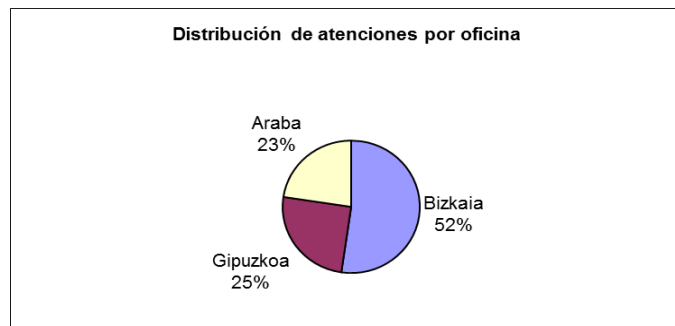
El servicio de atención ciudadana del Gobierno Vasco ha atendido, en los seis primeros meses del año, un total de 469.168 consultas. **ZUZENEAN** está recibiendo, de media, en 2017, un total de 3.750 consultas diarias. La mayor parte de ellas, un 54%, se han realizado de manera presencial, frente al 44% que se han llevado a cabo a través del teléfono del Gobierno, el 012. El resto, un 2%, se han registrado a través del buzón online de [www.euskadi.eus](http://www.euskadi.eus).

Datos Globales 2017 (hasta 30 de junio)					
	Presencial	Teléfono 012	Buzón	Telegram	Total
<b>Atenciones</b>	251.215	205.441	11.290	1.222	<b>469.168</b>
<b>Atenciones por día</b>	2.010	1.640	90	10	<b>3.750</b>

En lo que respecta a la temática de las consultas, se mantiene la tónica de semestres anteriores, y las más frecuentes tienen que ver, una vez más, con la información relativa a vivienda, principalmente, aquellas cuestiones relacionadas con Etxebide y la rehabilitación de viviendas. También han sido atendidas, sobre todo, consultas relativas a la familia y la educación; aquellas referidas, en la mayoría de los casos, a ayudas por nacimiento y adopción, o a la conciliación, y a becas, respectivamente.

Consultas más frecuentes	%
<b>Vivienda</b> (Etxebide y rehabilitación de viviendas...)	35%
<b>Familia</b> (ayudas por nacimiento o adopción, ayudas a la conciliación...)	25%
<b>Educación</b> (becas no universitarias, becas para la escolarización...)	15%

Por territorios, Bizkaia es, nuevamente, dónde mayor número de consultas se ha recibido, seguida de Gipuzkoa y, por último, Araba.



## ZUZENEAN

La evolución del servicio de [ZUZENEAN](#) es un objetivo de la presente legislatura. El Gobierno Vasco se plantea el reto de mejorar, tanto la calidad percibida por la ciudadanía en su interacción con la Administración, como la de la propia gestión interna, y la coordinación de los diferentes agentes que intervienen. A día de hoy, casi 9 de cada 10 personas usuarias califican la atención recibida como muy satisfactoria.

[ZUZENEAN](#) es un servicio público y gratuito que nació en 2008, y que atiende a la ciudadanía vasca a través de cuatro canales:

- ✓ presencial (*tres oficinas en las tres capitales*)
- ✓ telefónico (012)
- ✓ buzón online ([www.euskadi.eus](http://www.euskadi.eus))
- ✓ mensajería instantánea (*Telegram a través del número 688 67 12 34*)

Entre los servicios que ofrece [ZUZENEAN](#) encontramos: información, orientación y asesoramiento sobre los trámites y servicios ofrecidos por el Gobierno Vasco, inicio de trámites, registro de documentos, cobro de tasas, sanciones y precios públicos, gestión de quejas y sugerencias, canalización al departamento pertinente de las solicitudes, peticiones o consultas de la ciudadanía y gestión de las citas previas para la realización de determinados trámites y gestiones.

Para dar respuesta a las consultas planteadas por la ciudadanía, [ZUZENEAN](#) cuenta con una plantilla de 106 personas. 72 de ellas trabajan de manera presencial y 34 responden a las consultas planteadas telefónicamente y por mensajería instantánea (*Telegram*). Todas ellas responden al buzón online de Euskadi.eus.