



# JARDUERARI BURUZKO ESTATISTIKA-DATUAK 2010EKO TXOSTENA





## 1. OHARRAK ETA DATU OROKORRAK

Estatistikazko kapitulu honetan barrena, Ararteko erakundearen jardueraren ikuspegi orokorra eskaintzen ahaleginduko gara, zifratan. Horrela, zuzeneko arretarako hiru bulegoen jarduera bereiziko dugu, euskal herri-administrazio bakoitzari dagozkion kexen gaineko datuak bilduko ditugu, eta horiek lurraldeen arabera nola banatuta dauden eta prozeduraren zein fasetan dauden adieraziko dugu.

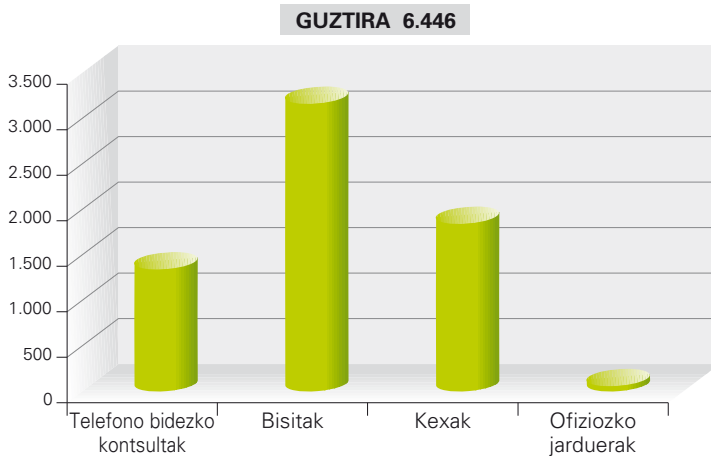
Era berean, honako hau trantsizio-kapitulua da Arartekoaren urteko txostenaren barruan, izan ere, hurrengo txostenean, 2011. urteari buruzkoan, bi berrikuntza garrantzitsu egingo dira:

- Jardueren kontzeptua sustatuko da eta bideratu diren kexetan oinarrituriko ohiko estatistika gaitutuko da, bada 2011. urtean sailkatzeko sistema orokorra aldatuko da: estatistikoki bereiziko dira kontsultetako kexak eta, gainera, lehentasun handiagoa emango zaie Arartekoaren beste ekimen batzuei. Ekimen horiek Arartekoaren lan-arlo bakoitzaren jarduera-planaren inguruan bilduta eta sistematizatuta daude. Plan hori 2010. urtean jarri da abian saio moduan eta bere baitan hartzen ditu administrazio eta elkarrekin egindako bilerak (2010ean 149 elkarterekin egon gara harremanetan), ikuskatzeko bisitak (13 zentro eta polizia-etxe), iritzi-artikuluak, gaitzea, jendaurreko esku-hartzeak, herritarren lankidetzak, e.a., ohiko lan-tresnekin batera.
- 2011. urtean, berriz, Arartekoak bere Zerbitzuen eta praktika egokien karta onartze-ko asmoa du, eta behar bezalako tresna informatikoaren bitartez osatuko da. Horren ondorioz, berriz egituratuko da estatistika azaltzeko modua, izan ere, batik bat erakutsiko du –beste datu batzuen artean– herritarrei ematen zaien zerbitzuan zenbateraino betetzen diren karta horretan finkaturiko kalitate eta eraginkortasun adierazleak.

Ararteko erakundearen jarduerara egin dugun zenbakizko hurbilketa hori estatistikazko kapitulu honetan barrena kontsulta daiteke, baina jarraian, laburpen gisa, alderdi batzuk nabarmenduko ditugu.

Oro har, herritarrei zerbitzatzeko eta administrazioak kontrolatzeko asmoz 2010 egin diren eta une honetan zenbatu daitezkeen jarduerak (telefonozko kontsultak, bisitak, kexak eta ofiziozko jarduerak) 6.446 dira; aldiz, 2009. urtean 6.213 izan ziren. Beraz, %3,75 gehitu dira.

## 1. grafikoa. Herritarrei laguntzarekin lotutako Ararteko erakundearen jarduerak



Horrez gain, Arartekoaren web orrialdea informatzeko eta herritarrekin harremanetan egoteko bide gisa sendotu da, hor 64.663 bisita jaso baitira.

2010. urtean 4.528 kontsulta egin dira, telefonoz edo gure hiru bulegoetakoren batera joanez. Guztira 3.158 bisita jaso dira. Bisita horietatik guztietatik, 734 kexa bihurtu dira, hau da, %23,24. Hortaz, agerian jarri da arreta zuzeneko bulegoetan aurrez lan garrantzitsua egiten dela, izan ere, bulego horietan ez da onartzen arrazoi batengatik edo besteagatik Arartekoak ikertzerik izango ez duen erreklamaziorik. Gainera, Internet kexak egiteko bideirik erabilienez bezala sendotu da.

2010ean zehar, herritarrek guztira 1.859 kexa egin dizkiote Arartekoari eta ofiziozko 59 espediente bideratzen hasi gara. Oro har, eduki sozialeko kexak gailendu dira eta, gai edo arlo zehatzen arabera, trafikoari, hezkuntzari eta herri-administrazioen araubide juridiko, ondasun eta zerbitzuei buruzko kexak. Arlo horiek garrantzi handiagoa hartu dute, aurreko urtearen aldean.

2010. urtean 1.413 kexa-espediente ebatzi dira. Horietatik 773 urte horretakoak dira, eta 640, berriz, aurreko urteetakoak.

2010an erabat izapidetu diren kexei dagokienez, okerreko jardueraren bat burutu zela iritzi diogu aztertutako kexetatik %32,44tan. Okerreko jardueraren bat antzeman den kexetan, eragindako administrazioak kasu guztietatik %79,85etan zuzendu du kexa sortarazi zuen jarduerara.

**1. taula. Ararteko erakundearen esku-hartzearen eraginkortasun-maila**

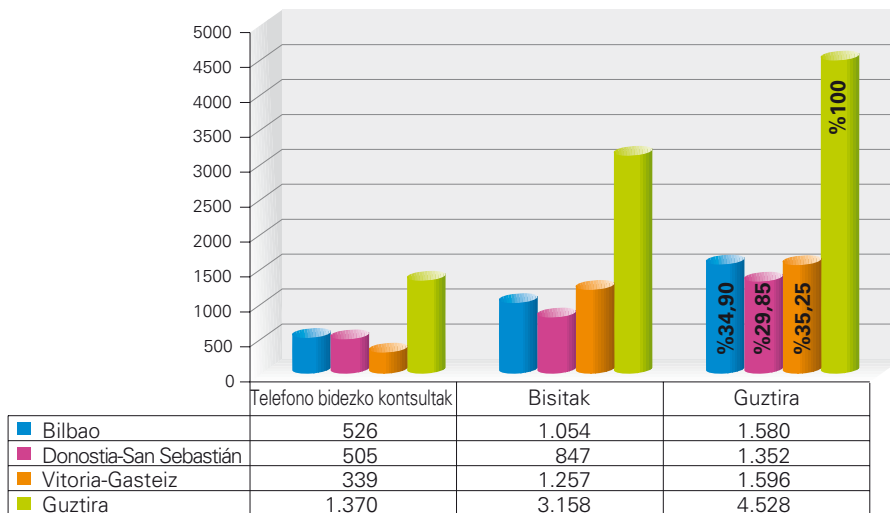
|  | %     | %     |
|--|-------|-------|
| <b>Konpondutako jarduera okerra</b>    |       | 79,85 |
| Gomendiorik gabe                       | 98,75 |       |
| Gomendio onartua                       | 1,25  |       |
| <b>Konpondu gabeko jarduera okerra</b> |       | 20,15 |

## 2. ARRETA ZUZENENKO BULEGOEN JARDUERA (BISITAK ETA TELEFONO BIDEZKO KONTSULTAK)

1996tik, Ararteko erakundeak arreta zuzeneko bulegoak dauzka Euskal Autonomia Erki-degoko hiru hiriburuetan. Horri esker, administrazioen batekin arazoak dituzten herritarrei hobeto lagun diezaiekegu. Bulegoetan hartutako eskarmentuak erakusten du, gainera, bertan jasotzen diren bisitez gain, telefono bidezko kontsulta ugari ere egiten direla, eta erakundeke langileek erantzuten dituztela.

Horregatik, bisitak ez ezik, telefonozko kontsultak ere zenbatzen ditugu, ziur baikaude horien bitartez informatzeko lan interesgarria egiten dela pertsoneri administrazioekin dituzten harremanetan zein eskubide dituzten adierazten. Horrela, 2010. urtean guztira 4.528 kontsultari erantzun diegu. Horien artean, 1.370 telefono bidezko kontsultak izan dira, eta 3.158, berriz, hiru bulegoetakoren batera joan diren pertsonenak.

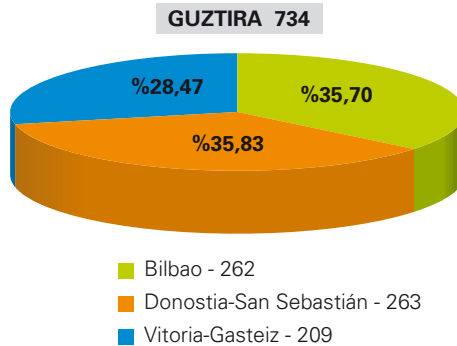
**2. grafikoa. Telefono bidezko kontsulta eta bisiten kopurua arreta zuzeneko bulegoetan**



## - Arreta zuzeneko bulegoetara etorri eta kexa egin dutenenak

Arreta zuzeneko hiru bulegoetan jasotako bisitetatik 734 kexa bihurtu dira, hau da, bisita guztietatik %23,24.

### 3. grafikoa. Kexa bilakatutako bisitak



Gainerako bisitei dagokienez, batzuetan erakunde honen jarduera-eremutik kanpoko gaiei loturikoak ziren; horrenbestez, ezin ziren kexa moduan bideratu; beste batzuetan, agiri gehiago behar ziren edo aurretiazko gestioak egin behar ziren administrazio-organo eskudunetan; eta azkenik, beste zenbait kasutan, azaldutako arazoek kexa bihurtzeko funtsik ez zuten, bisitak kexa-espeditante baten biderapenarekin zuen zerikusia edo herritarrak bere arazo zehatzean zein izapide egin behar zituen jakin nahi zuen.

### 3. JASOTAKO KEXAK

2010ean guztira 1.859 kexa jaso dira. Horietatik 1.312 bideratzeko onartu dira, Ararteko erakundeak aztertu eta ikertzeko. Gero, egiaz bideratzeko onartu direnak sailkatuko dira, Arartekoaren lan-arloetan oinarrituta.

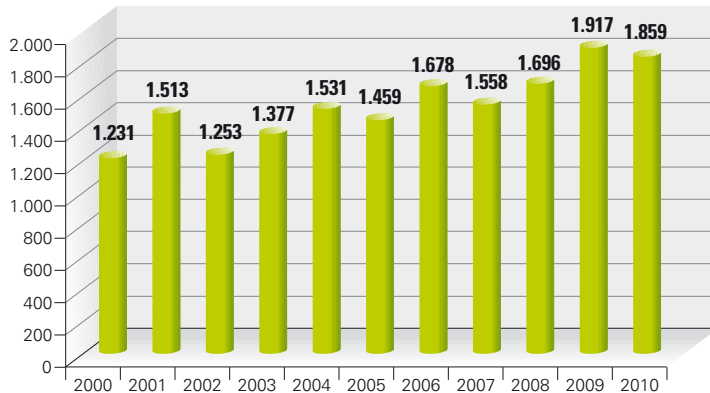
**2. taula. Jasotako kexen kopuruaren bilakaera (1989 -2010)**

| Urtea | Kop.               |
|-------|--------------------|
| 1989  | 585                |
| 1990  | 1.159 <sup>1</sup> |
| 1991  | 766                |
| 1992  | 781                |
| 1993  | 827                |
| 1994  | 747                |
| 1995  | 1.164              |
| 1996  | 1.674              |
| 1997  | 1.991              |
| 1998  | 2.660 <sup>2</sup> |
| 1999  | 1.283              |
| 2000  | 1.231              |
| 2001  | 1.513              |
| 2002  | 1.253              |
| 2003  | 1.377              |
| 2004  | 1.531              |
| 2005  | 1.459              |
| 2006  | 1.678              |
| 2007  | 1.558              |
| 2008  | 1.696              |
| 2009  | 1.917              |
| 2010  | 1.859              |

<sup>1</sup> 545ek kexa berdinen multzo bat osatzen dute.

<sup>2</sup> 1.143k kexa berdinen 2 multzo osatzen dituzte.

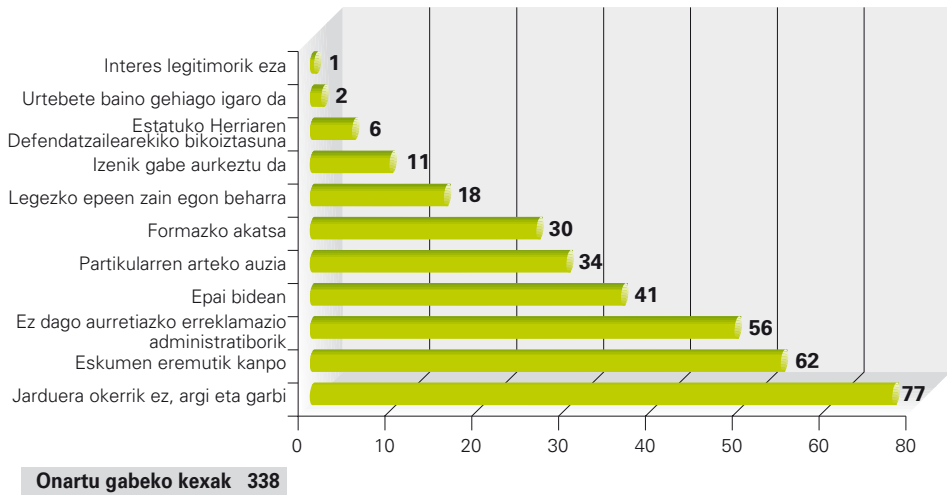


**4. grafikoa. Jasotako kexen kopuruaren bilakaera (2000 -2010)****- Onartu gabeko kexak**

Ararteko erakundea sortu eta arautzeko 3/1985 Legearen 21. artikuluan adierazten dira zein zertzelada gertatu behar duten herritarren kexak ez onartzeko. Horrela, hainbat arrazoiengatik onartu ez diren kexak bereizi behar dira: norbanakoen arteko gatazka zelako, ordurako auzitegian azalduta zegoen arazoren bati buruzkoa zelako (epai irmoa jasota edo epailearen ebazpenaren zain), edo erakunde honen eskumen eremutik kanpo zegoelako.

Nolanahi ere, kexei ahalik eta babes juridikorik handiena eskaintzeko irizpidea mantentzen da; horrela, ahalegina egiten da prozedurazko arauak herritarrek egindako kexa onartzearen alde interpretatzeko. Onartu ez diren kexetan, erakundea kexagileari aholku ematen ahalegintzen da beti, hark azaldu dituen arazoak konpontzeko egokienak izan daitezkeen bideei dagokienez.

**5. grafikoa. Onartu gabeko kexak eta egoerak**



**- Estatuko Herriaren Defendatzaileari edo beste defendatzaile batzuei bidalitako kexak**

Estatuko administrazioaren jardueraren kontrako kexak ez ditu zuzenean Ararteko erakundeak bideratzen, administrazio hori ez baitago erakunde honen kontrolpean. Kexa horiek Estatuko Herriaren Defendatzaileari bidaltzen dizkiogu. Gainera, kexa batzuk beste autonomia erkidego batzuetako parlamentuetako ordezkariari igortzen dizkiegu, horien eskumen-eremupen dauden herri-administrazioei dagozkielako.

|  |      |
|--|------|
| Estatuko Herriaren Defendatzaileari bidalitako kexak | 204* |
| Beste defendatzaile batzuei bidalitako kexak         | 4    |

\* Herriaren Defendatzaileari bidalitako kexen kopurua oso handia da, kexa asko jaso baititugu Kode Zibila alda dadin eskatzeko, ezkontza hausten den kasuetan gurasoei seme-alaben zaintza partekatua eman diezaieten.

**- Fiskalari bidalitako kexak**

|  |   |
|--|---|
| Justizia administrazioaren eta bulego judizialaren funtzionamendua | 1 |
|--|---|

**- Arlo eta administrazio bakoitzari zuzendutako kexen kopurua zuzen interpre-**

## tatzeko era

Hasiera batean, administrazio jakin baten jarduerak kexa asko eragiten badituzte edo arlo zehatz batean kexa anitz jasotzen badira, pentsa liteke horrek estua duela herritarrek administrazio horren funtzionamenduz duten iritzi txarrekin, zabarkeria, gehiegikeriak edo legez kontrako jarduerak egoteari dagokienez.

Hala ere, ñabardura garrantzitsuak egin behar zaizkio kexa-kopuruaren lehen pertzepzio eta interpretazio horri, ondorioak presaka ez ateratzeko, ondorio horiek okerrak eta bidegabeak izan baitaitezke eragindako administrazioei dagokienez.

Horrela, nahiz eta administrazio jakin baten jarduerak sortutako kexa-kopurua hasiera batean esanguratsua izan, are esanguratsuagoa da –eta hori da egiaz garrantzitsua– zenbat kexatan izan zituen kexagileak erakunde honetara etortzeko moduko arrazoiak, administrazio batek oker jokatu zuelako. Halaber, erakunde honen iritzi, kexa-kopuruaren datua bera baino garrantzitsuagoa da kasuan kasuko administrazioaren jokabidea, bai ezarritako epean informatzeko betebeharra betetzeko orduan, bai erreklamazioa ikertu edo aztertu ostean emandako ebazpenei dagokienez. Hau da, funtsezkoa da administrazioak gomendioak edo iradokizunak onartzen dituen ala ez egiaztatzea, administrazioak oker jokatu duela antze-man denean.

#### 4. ESTATISTIKA ALORREZ ALOR

Kontuan hartzen badugu kexak zein arlo tematikorekin dauden lotuta, hauxe ikusten da: aurreko urtearen aldean, kexak gehitu dira trafiko, hezkuntza, herri-administrazioen zerbitzuak eta etxebizitza arloetan, eta, oro har, gora egin du gizarte eremuarekin zerikusia duten kexen kopuruak. Azken kexa horiek kategoriatan bakarrean bilduta agertzen ez badira ere, hainbat arlotan azaltzen dira, ez bakarrik gizartean baztertuta edo baztertuak izateko arriskuan dauden pertsonen kategorian, baizik eta baita ere etorkinen, buru-gaixoen, haur eta nerabeen, adinekoen, etxebizitzaren, espetxeratuen, ezintasuna duten pertsonen, eta abarren arloetan.

**3. taula. Jasotako kexen banaketa, jarduera-arloaren arabera**

|  | Jasotako kexak | %          |
|--|----------------|------------|
| Herrizaingoa   | 166            | 12,65      |
| Hezkuntza  | 122            | 9,30       |
| Herri-administrazioen araubide juridikoa, ondasunak eta zerbitzuak     | 116            | 8,84       |
| Etxebizitza  | 109            | 8,31       |
| Herri-administrazioen zerbitzuko langileak                             | 106            | 8,08       |
| Ogasuna  | 90             | 6,86       |
| Gizartean baztertuta edo baztertuak izateko arriskuan dauden pertsonak | 78             | 5,95       |
| Ingurumena   | 74             | 5,64       |
| Osasuna  | 69             | 5,26       |
| Hirigintza eta lurralde antolamendua                                   | 63             | 4,80       |
| Haurrak eta nerabeak   | 50             | 3,81       |
| Herri lanak, garraioak eta azpiegiturak                                | 44             | 3,35       |
| Justizia   | 36             | 2,74       |
| Adinekoak  | 30             | 2,29       |
| Jarduera ekonomikoaren antolamendua                                    | 30             | 2,29       |
| Ezintasunen bat duten pertsonak  | 29             | 2,21       |
| Hizkuntz eskubideak eta kultura  | 25             | 1,91       |
| Etorkinak  | 19             | 1,45       |
| Emakumeen berdintasuna eta osotasuna                                   | 13             | 0,99       |
| Familiak   | 9              | 0,69       |
| Espetxeratuak  | 8              | 0,61       |
| Animaliak babestea eta edukitzea                                       | 7              | 0,53       |
| Lana eta Gizarte Segurantza  | 7              | 0,53       |
| Informatzeko eta ezagutzeko teknologiak eta datuak babestea            | 4              | 0,30       |
| Buruko gaixotasunak edo nahasmenduak dituzten pertsonak                | 3              | 0,23       |
| Talde terroristen biktimak   | 3              | 0,23       |
| Gaixo kronikoak  | 2              | 0,15       |
| <b>Guztira</b>   | <b>1.312</b>   | <b>100</b> |

## - Kexen sailkapena azpiarloka

Jasotako kexak gaika aztertuz gero, argi ikus dezakegu azpiarlo bakoitzak zer-nolako eragina duen Ararteko erakundeak bere lana sistematizatzeko erabiltzen dituen arlo tematikoetako bakoitzean.

### 4. taula. Jasotako kexen banaketa, jardueraren azpiarloren arabera

|  |            |
|--|------------|
| <b>Herrizaingoa</b>  | <b>166</b> |
| Trafikoa   | 122        |
| Herritarren eskubideak   | 17         |
| Administrazioaren funtzionamendua eta prozedura administratiboa    | 14         |
| Herritarren segurtasuna  | 7          |
| Atxiloketa zentroak  | 3          |
| Kontratazio araubidea, ondarea eta administrazioaren erantzukizuna | 2          |
| Beste alderdi batzuk   | 1          |
| <b>Hezkuntza</b>   | <b>122</b> |
| Bekak eta bestelako laguntzak                                      | 21         |
| Haur hezkuntza   | 17         |
| Ikasleen onarpena  | 15         |
| Unibertsitateko irakaskuntza                                       | 13         |
| Beste alderdi batzuk   | 10         |
| Hezkuntza-premia bereziak  | 9          |
| Eskola-jantokia  | 6          |
| Eskubideak eta betebeharrak  | 6          |
| Lanbide heziketa   | 5          |
| Administrazioaren funtzionamendua eta prozedura administratiboa    | 5          |
| Ikastetxeak – antolaketa   | 3          |
| Irakaskuntza artistikoak   | 3          |
| Hezkuntzako plangintza/programazioa                                | 3          |
| Ikastetxeak – instalazioak   | 2          |
| Ikastetxeak – itunak   | 1          |
| Derrigorrezko Bigarren Hezkuntza                                   | 1          |
| Hizkuntzen irakaskuntza  | 1          |
| Eskola garraioa  | 1          |

|   |            |
|---|------------|
| <b>Herri-administrazioen araubide juridikoa, ondasunak eta zerbitzuak</b> | <b>116</b> |
| Kontratazio araubidea, ondarea eta administrazio erantzukizuna            | 34         |
| Administrazioaren funtzionamendua eta prozedura administratiboa           | 30         |
| Tokiko zerbitzu publikoak   | 30         |
| Udal eroldaren kudeaketa  | 13         |
| Beste alderdi batzuk  | 7          |
| Informazioa eta herritarren parte-hartzea                                 | 2          |
| <b>Etxebizitza</b>  | <b>109</b> |
| Etxebizitza eskuratzea: beharra frogatzea eta esleipen prozedura          | 31         |
| Etxebizitza babestuaren alokairua   | 31         |
| Administrazioaren funtzionamendua eta prozedura administratiboa           | 19         |
| Kalteak etxebizitza babestuetan, eraikuntzako akatsengatik                | 13         |
| Beste alderdi batzuk  | 12         |
| Laguntzak etxebizitza erosi eta zaharberritzeko                           | 3          |
| <b>Herri-administrazioen zerbitzuko langileak</b>                         | <b>106</b> |
| Funtzio publikoan sartzeko hautaketa prozedurak                           | 22         |
| Ordezkapenak  | 21         |
| Beste alderdi batzuk  | 16         |
| Administrazioaren funtzionamendua eta prozedura administratiboa           | 8          |
| Lizentziak eta baimenak   | 8          |
| Diziplina araubidea   | 6          |
| Lanpostuak betetzea   | 5          |
| Herritarren eskubideak  | 4          |
| Lansariak   | 4          |
| Hizkuntz normalizazioa  | 3          |
| Prestakuntza  | 2          |
| Lanpostuen balorazioa   | 2          |
| Laneko jazarpena  | 1          |
| Barne sustapena   | 1          |
| Kontratazio araubidea, ondarea eta administrazio erantzukizuna            | 1          |
| Lanpostuen zerrenda   | 1          |
| Administrazio egoerak   | 1          |

|   |           |
|---|-----------|
| <b>Ogasuna</b>  | <b>90</b> |
| Udal zergak   | 27        |
| Foru zergak   | 19        |
| Administrazioaren funtzionamendua eta prozedura administratiboa   | 18        |
| Tasak   | 13        |
| Prezio publikoak  | 10        |
| Beste alderdi batzuk  | 3         |
| <b>Gizartean baztertuta edo baztertuak izateko arriskuan daudenak</b>   | <b>78</b> |
| Eduki ekonomikoa duten beste gizarte-prestazio batzuk   | 41        |
| Gizarte-bazterketaren kontra borrokatzeko dispositiboak   | 20        |
| Administrazioaren funtzionamendua eta prozedura administratiboa   | 10        |
| Gizartean baztertuta edo baztertuak izateko arriskuan dauden pertsonak diskriminatzea                           | 4         |
| Gizartean baztertuta edo baztertuak izateko arriskuan dauden pertsonentzako berdintasuna eta ekintza positiboak | 2         |
| Norberaren Autonomiari buruzko Legea ezartzea   | 1         |
| <b>Ingurumena</b>   | <b>74</b> |
| Hots kutsadura  | 38        |
| Bizitegi-lurzoruko jarduera sailkatuak  | 14        |
| Ingurumenaren gaineko informazioa eta parte-hartzea   | 5         |
| Lurzoruaren eta uraren kutsadura  | 4         |
| Administrazioaren funtzionamendua eta prozedura administratiboa   | 4         |
| Kutsadura elektromagnetikoa   | 3         |
| Ingurumenaren kontrola  | 3         |
| Natur gune babestuak. Flora eta fauna babestea  | 1         |
| Ingurumenaren gaineko beste eragin batzuk   | 1         |
| Hondakinak eta isuriak  | 1         |
| <b>Osasuna</b>  | <b>69</b> |
| Erabiltzaileen eskubideak   | 24        |
| Osasun laguntza   | 14        |
| Itxaron zerrendak   | 12        |
| Administrazioaren funtzionamendua eta prozedura administratiboa   | 11        |
| Kontratazio araubidea, ondarea eta administrazioaren erantzukizuna  | 5         |
| Beste alderdi batzuk  | 2         |
| Osasun publikoa   | 1         |

|  |           |
|--|-----------|
| <b>Hirigintza eta lurralde antolamendua</b>  | <b>63</b> |
| Hirigintza diziplina   | 41        |
| Administrazioaren funtzionamendua eta prozedura administratiboa                                  | 7         |
| Irisgarritasuna  | 6         |
| Hirigintzako kudeaketa   | 3         |
| Beste alderdi batzuk   | 2         |
| Kontratazio araubidea, ondarea eta administrazioaren erantzukizuna                               | 2         |
| Hirigintza arloko informazioa jaso ahal izatea   | 1         |
| Lurralde antolamendua  | 1         |
| <b>Haurrak eta nerabeak</b>  | <b>50</b> |
| Babesik gabeko haurrak eta nerabeak  | 23        |
| Bakarrik dauden adingabe atzerritarrak   | 8         |
| Eskolako tratu txarrak edo jazarpena   | 7         |
| Administrazioaren funtzionamendua eta prozedura administratiboa                                  | 6         |
| Adingabe lege-hausleak   | 4         |
| Hezkuntza-premia bereziak dituzten ikasleak: ezintasuna, jatorria, etnia, egoera sozioekonomikoa | 1         |
| Norberaren Autonomiari buruzko Legea ezartzea  | 1         |
| <b>Herri lanak, garraioak eta azpiegiturak</b>   | <b>44</b> |
| Herri lanak eta azpiegiturak   | 15        |
| Garraioak  | 10        |
| Obrak egitea   | 6         |
| Administrazioaren funtzionamendua eta prozedura administratiboa                                  | 6         |
| Beste alderdi batzuk   | 5         |
| Herritarren eskubideak   | 1         |
| Kontratazio araubidea, ondarea eta administrazioaren erantzukizuna                               | 1         |
| <b>Justizia</b>  | <b>36</b> |
| Justizia administrazioaren eta bulego judzialaren funtzionamendua                                | 14        |
| Abokatuen eta prokuradoreen elkargoak  | 6         |
| Doako laguntza juridikoa   | 5         |
| Beste alderdi batzuk   | 5         |
| Herritarren eskubideak   | 3         |
| Notarioen eta erregistratzaileen elkargoak   | 1         |
| Beste lanbide elkargo batzuk   | 1         |
| Erregistro zibila eta jabetza erregistroa  | 1         |



|  |           |
|--|-----------|
| <b>Adinekoak</b>   | <b>30</b> |
| Norberaren Autonomiari buruzko Legea ezartzea                              | 18        |
| Adinekoei laguntzea  | 10        |
| Administrazioaren funtzionamendua eta prozedura administratiboa            | 2         |
| <b>Jarduera ekonomikoaren antolamendua</b>                                 | <b>30</b> |
| Merkataritza, turismoa eta kontsumoa                                       | 10        |
| Nekazaritza, abeltzaintza, arrantza eta industria                          | 7         |
| Finantza erakundeak eta aseguru etxeak                                     | 7         |
| Administrazioaren funtzionamendua eta prozedura administratiboa            | 5         |
| Beste alderdi batzuk   | 1         |
| <b>Ezintasunen bat duten pertsonak</b>                                     | <b>29</b> |
| Irsgarritasuna eta mugikortasuna hirigintzan                               | 9         |
| Ezintasunen bat duten pertsonen berdintasuna lortzeko ekintza positiboak   | 9         |
| Irsgarritasuna etxebizitzan  | 3         |
| Norberaren Autonomiari buruzko Legea ezartzea                              | 3         |
| Irsgarritasuna eta mugikortasuna garraioan                                 | 2         |
| Ezintasunen bat dutenei laguntzea  | 2         |
| Ezintasunen bat dutenen kontrako bereizkeria                               | 1         |
| <b>Hizkuntz eskubideak eta kultura</b>                                     | <b>25</b> |
| Herritarren hizkuntz eskubideak justizia administrazioarekiko harremanetan | 10        |
| Administrazioaren funtzionamendua eta prozedura administratiboa            | 5         |
| Beste alderdi batzuk   | 4         |
| Kultur, industri eta arte ondarea babestea                                 | 3         |
| Kirol jarduerak  | 1         |
| Herritarren eskubideak   | 1         |
| Herritarren hizkuntz eskubideak euskal administrazioekiko harremanetan     | 1         |
| <b>Etorkinak</b>   | <b>19</b> |
| Administrazioaren funtzionamendua eta prozedura administratiboa            | 7         |
| Atzerritarrak errolatzea   | 5         |
| Herritarren eskubideak   | 3         |
| Etorkinentzako berdintasuna eta ekintza positiboak                         | 3         |
| Etorkinak diskriminatzea   | 1         |
| <b>Emakumeen berdintasuna eta osotasuna</b>                                | <b>13</b> |
| Emakumeen kontrako bereizkeria   | 6         |
| Emakumeen kontrako indarkeria matxista                                     | 6         |
| Administrazioaren funtzionamendua eta prozedura administratiboa            | 1         |

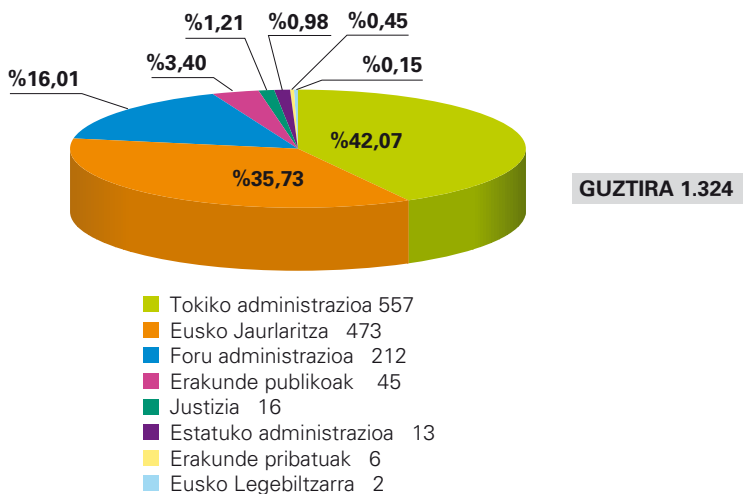
|  |          |
|--|----------|
| <b>Familiak</b>  | <b>9</b> |
| Lana, norberaren bizitza eta familia bateragarri egitea  | 5        |
| Familiari gaitzeko politikak publikoak   | 2        |
| Familiako bereizkeria  | 1        |
| Administrazioaren funtzionamendua eta prozedura administratiboa                                  | 1        |
| <b>Espetxeratuak</b>   | <b>8</b> |
| Espetxeen arloko jarduerak   | 7        |
| Espetxeratuentzako berdintasuna eta ekintza positiboak   | 1        |
| <b>Animaliak babestea eta edukitzea</b>  | <b>7</b> |
| Animaliak edukitzea  | 3        |
| Animaliak babestea   | 2        |
| Zooguneak  | 1        |
| Beste alderdi batzuk   | 1        |
| <b>Lana eta Gizarte Segurantzza</b>  | <b>7</b> |
| Administrazioaren funtzionamendua eta prozedura administratiboa                                  | 3        |
| Enplegua sustatzeko neurriak   | 2        |
| Lanbide heziketa   | 1        |
| Gizarte Segurantzza  | 1        |
| <b>Informatzeko eta ezagutzeko teknologiak eta datuak babestea</b>                               | <b>4</b> |
| Datuak babestea  | 3        |
| Informatzeko eta ezagutzeko teknologiak  | 1        |
| <b>Buruko gaixotasunak edo nahasmenduak dituzten pertsonak</b>                                   | <b>3</b> |
| Buruko gaixotasunak edo nahasmenduak dituzten pertsonak diskriminatzea                           | 1        |
| Administrazioaren funtzionamendua eta prozedura administratiboa                                  | 1        |
| Buruko gaixotasunak edo nahasmenduak dituzten pertsonentzako berdintasuna eta ekintza positiboak | 1        |
| <b>Talde terroristen biktimak</b>  | <b>3</b> |
| Talde terroristen biktimei laguntzea   | 3        |
| <b>Gaixo kronikoak</b>   | <b>2</b> |
| Gaixo kronikoentzako berdintasuna eta ekintza positiboak   | 2        |

## 5. ESTATISTIKA, ERAGINDAKO ADMINISTRAZIOEN ARABERA

Administrazio bakoitzari eragiten dioten kexen proportzioari buruzko datuen arabera, joan den urtearen aldean, 2010ean gure erkidegoko udalen kontra egin dira kexarik gehienak (%42,07), eta kexa gutxiago egin dira Eusko Jaurlaritzaren jardueren gainean (%35,73).

Edonola ere, espedienteetan inplikaturako administrazioak ikertzeak ez du esan nahi jar-duera okerrik egin dutenik, baizik eta haien jardueraren batek kexa sortarazi duela.

**6. grafikoa. Zuzenean bideratutako kexen banaketa, eragindako administrazioen arabera**



## A) **Autonomia Erkidegoko Administrazio Orokorraren aurka (Eusko Jaurlaritza) egindako kexak**

### - Banaketa arloka

Eusko Jaurlaritzak eskumen zabala duen arloetan (Etxebizitza, Hezkuntza eta Osasuna) egon da kexa-kopururik handiena.

**5. taula. Autonomia Erkidegoko Administrazio Orokorraren aurka (Eusko Jaurlaritza) egindako kexen banaketa, alorren arabera**

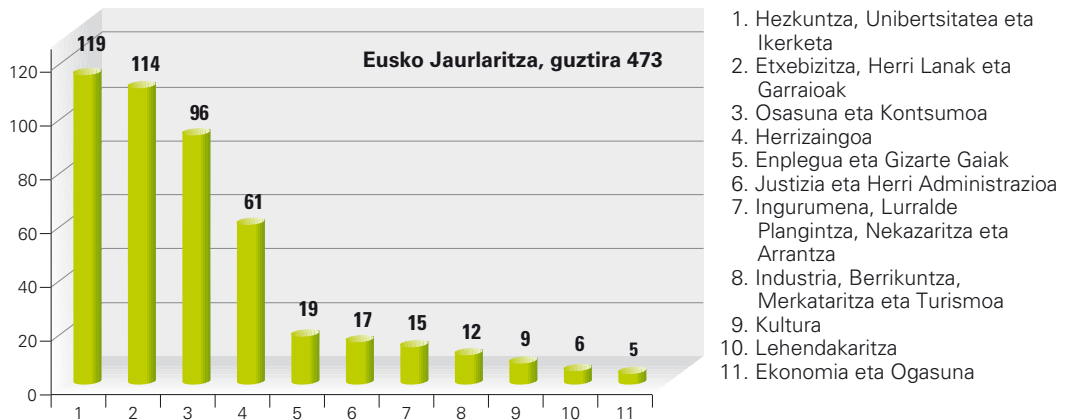
|  | <b>Kop.</b> | <b>%</b>   |
|--|-------------|------------|
| Etxebizitza  | 98          | 20,72      |
| Hezkuntza  | 85          | 17,97      |
| Osasuna  | 70          | 14,80      |
| Herri-administrazioen zerbitzuko langileak                             | 58          | 12,26      |
| Herrizaingoa   | 47          | 9,94       |
| Ingurumena   | 17          | 3,59       |
| Jarduera ekonomikoaren antolamendua                                    | 14          | 2,96       |
| Hizkuntz eskubideak eta kultura  | 13          | 2,75       |
| Herri lanak, garraioak eta azpiegiturak                                | 12          | 2,54       |
| Haurrak eta nerabeak   | 11          | 2,33       |
| Justizia   | 6           | 1,27       |
| Herri-administrazioen araubide juridikoa, ondasunak eta zerbitzuak     | 6           | 1,27       |
| Familiak   | 6           | 1,27       |
| Ogasuna  | 5           | 1,06       |
| Informatzeko eta ezagutzeko teknologiak eta datuak babestea            | 4           | 0,85       |
| Emakumeen berdintasuna eta osotasuna                                   | 4           | 0,85       |
| Lana eta Gizarte Segurantza  | 3           | 0,63       |
| Gizartean baztertuta edo baztertuak izateko arriskuan dauden pertsonak | 3           | 0,63       |
| Talde terroristen biktimak   | 3           | 0,63       |
| Ezintasunen bat duten pertsonak  | 3           | 0,63       |
| Buruko gaixotasunak edo nahasmenduak dituzten pertsonak                | 2           | 0,42       |
| Espetxeratuak  | 1           | 0,21       |
| Gaixo kronikoak  | 1           | 0,21       |
| Hirigintza eta lurralde antolamendua                                   | 1           | 0,21       |
| <b>Guztira</b>   | <b>473</b>  | <b>100</b> |

- Sailen araberako banaketa

**6.taula. Autonomia Erkidegoko Administrazio Orokorren aurka (Eusko Jaurlaritza) egindako kexen banaketa, sailen arabera**

|   | <b>Kop.</b> | <b>%</b>   |
|---|-------------|------------|
| Hezkuntza, Unibertsitatea eta Ikerketa                    | 119         | 25,16      |
| Etxebizitza, Herri Lanak eta Garraioak                    | 114         | 24,10      |
| Osasuna eta Kontsumoa                                     | 96          | 20,29      |
| Herrizaingoa  | 61          | 12,90      |
| Enplegua eta Gizarte Gaiak                                | 19          | 4,02       |
| Justizia eta Herri Administrazioa                         | 17          | 3,59       |
| Ingurumena, Lurralde Plangintza, Nekazaritza eta Arrantza | 15          | 3,17       |
| Industria, Berrikuntza, Merkataritza eta Turismoa         | 12          | 2,54       |
| Kultura   | 9           | 1,90       |
| Lehendakaritza  | 6           | 1,27       |
| Ekonomia eta Ogasuna                                      | 5           | 1,06       |
| <b>Guztira</b>  | <b>473</b>  | <b>100</b> |

**7. grafikoa. Autonomia Erkidegoko Administrazio Orokorren aurka (Eusko Jaurlaritza) egindako kexen banaketa, sailen arabera**

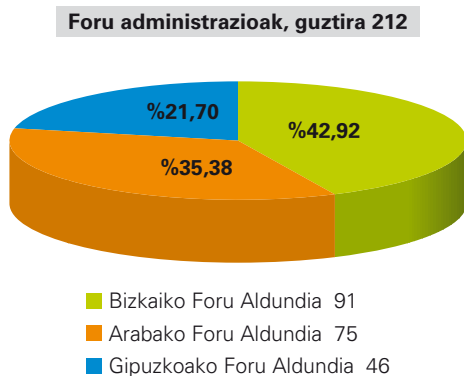


## B) Foru administrazioen aurka egindako kexak

### - Banaketa lurraldeka

Foru aldundien kontra egindako kexen artean, azpimarratzekoa da gehitu egin direla Bizkaiko Foru Aldundiaren kontrako kexak, guztietatik ia %43, eta gutxitu, aldiz, Araba eta Gipuzkoaren aurkakoak (neurri batean, bakarrik dauden adingabe atzerritarrek –BDAA– 2009an egin zituzten kexen aldean, gutxiago egin direlako).

#### 8. grafikoa. Foru administrazioen aurka egindako kexen banaketa, lurraldeen arabera



## - Banaketa arloka

Ohikoa denez, gizarte ekintzaren arloak sortarazten ditu foru administrazioen aurka jasotzen diren kexetatik gehienak, eskumenei dagokienez erakunde horiek baitira arlo horrekin lotu-ratik zuzenena dutenak.

**7. taula. Foru aldundien aurka egindako kexen banaketa, alorren arabera**

|  | Araba     | Bizkaia   | Gipuzkoa  | Guztira    | %          |
|--|-----------|-----------|-----------|------------|------------|
| Gizartean baztertuta edo baztertuak izateko arriskuan dauden pertsonak | 15        | 24        | 7         | 46         | 21,70      |
| Haurrak eta nerabeak   | 8         | 14        | 12        | 34         | 16,04      |
| Adinekoak  | 17        | 6         | 2         | 25         | 11,79      |
| Ogasuna  | 7         | 12        | 5         | 24         | 11,32      |
| Ezintasunen bat duten pertsonak  | 7         | 9         | 1         | 17         | 8,02       |
| Herri lanak, garraioak eta azpiegiturak                                | 6         | 4         | 3         | 13         | 6,13       |
| Herri-administrazioen araubide juridikoa, ondasunak eta zerbitzuak     | 4         | 6         | 1         | 11         | 5,19       |
| Herri-administrazioen zerbitzuko langileak                             | 4         | 3         | 1         | 8          | 3,77       |
| Ingurumena   | –         | 5         | 1         | 6          | 2,83       |
| Jarduera ekonomikoaren antolamendua                                    | 1         | 2         | 2         | 5          | 2,36       |
| Hirigintza eta lurralde antolamendua                                   | 2         | 2         | –         | 4          | 1,89       |
| Lana eta Gizarte Segurantza  | –         | –         | 3         | 3          | 1,42       |
| Etorkinak  | 2         | –         | 1         | 3          | 1,42       |
| Hizkuntza eskubideak eta kultura                                       | –         | 1         | 2         | 3          | 1,42       |
| Familiak   | –         | 2         | –         | 2          | 0,94       |
| Animaliak babestea eta edukitzea                                       | –         | –         | 2         | 2          | 0,94       |
| Etxebizitza  | –         | 1         | 1         | 2          | 0,94       |
| Buruko gaixotasunak edo nahasmenduak dituzten pertsonak                | 1         | –         | –         | 1          | 0,47       |
| Herrizaingoa   | 1         | –         | –         | 1          | 0,47       |
| Emakumeen berdintasuna eta osotasuna                                   | –         | –         | 1         | 1          | 0,47       |
| Osasuna  | –         | –         | 1         | 1          | 0,47       |
| <b>Guztira</b>   | <b>75</b> | <b>91</b> | <b>46</b> | <b>212</b> | <b>100</b> |

## C) Tokiko administrazioen aurka egindako kexak

## - Banaketa lurraldeka

Kexa gehienak Bizkaiko udalen aurkakoak izan dira, baina kontuan hartu behar da horixe dela lurralderik jendetsuena.

## 8. taula. Tokiko administrazioen aurka egindako kexen banaketa

|   | Kop.       | %          |
|---|------------|------------|
| Bizkaiko udalak                                     | 258        | 46,32      |
| Gipuzkoako udalak                                   | 147        | 26,39      |
| Arabako udalak                                      | 138        | 24,77      |
| Arabako administrazio batzarrak                     | 9          | 1,62       |
| Bizkaiko mankomunitateak partzuergoak eta parkeak   | 2          | 0,36       |
| Gipuzkoako mankomunitateak partzuergoak eta parkeak | 2          | 0,36       |
| Arabako mankomunitateak Partzuergoak eta parkeak    | 1          | 0,18       |
| <b>Guztira</b>                                      | <b>557</b> | <b>100</b> |

## 9. taula. Autonomia erkidegoko udalen eta administrazio batzarren aurka egindako kexak

| Arabako udalak              | Kop. |
|-----------------------------|------|
| Vitoria–Gasteiz             | 109  |
| Amurrio                     | 3    |
| Labastida                   | 3    |
| Llodio                      | 3    |
| Aramaio                     | 2    |
| Armiñón                     | 2    |
| Ayala/Aiara                 | 2    |
| Oyón/Oion                   | 2    |
| Alegria–Dulantzi            | 1    |
| Asparrena                   | 1    |
| Barrundia                   | 1    |
| Lanciego/Lantziego          | 1    |
| Lapuebla de Labarca         | 1    |
| Legutiano                   | 1    |
| Okondo                      | 1    |
| Peñacerrada–Urizaharra      | 1    |
| Ribera Baja/Erribera Beitia | 1    |



| <b>Arabako udalak</b> | <b>Kop.</b> |
|-----------------------|-------------|
| Salvatierra/Agurain   | 1           |
| Valdegovía            | 1           |
| Zambrana              | 1           |
| <b>Guztira</b>        | <b>138</b>  |

| <b>Arabako administrazio batzarrak</b> | <b>Kop.</b> |
|--|-------------|
| Arechavaleta                           | 1           |
| Berganzo                               | 1           |
| Larrazketa                             | 1           |
| Legutiano                              | 1           |
| Menagarai                              | 1           |
| Portilla                               | 1           |
| San Román de San Millán                | 1           |
| Troconiz                               | 1           |
| Villanañe                              | 1           |
| <b>Guztira</b>                         | <b>9</b>    |

| <b>Bizkaiko udalak</b>            | <b>Kop.</b> |
|-----------------------------------|-------------|
| Bilbao                            | 80          |
| Barakaldo                         | 14          |
| Sestao                            | 14          |
| Getxo                             | 13          |
| Erandio                           | 11          |
| Durango                           | 11          |
| Portugalete                       | 11          |
| Bermeo                            | 7           |
| Sopelana                          | 6           |
| Abanto y Ciérvana–Abanto Zierbena | 5           |
| Santurtzi                         | 5           |
| Alonsotegi                        | 4           |
| Amorebieta-Etxano                 | 4           |
| Galdakao                          | 4           |
| Gorliz                            | 4           |
| Basauri                           | 3           |
| Gordexola                         | 3           |
| Lekeitio                          | 3           |
| Orduña                            | 3           |
| Ortuella                          | 3           |

| <b>Bizkaiko udalak</b>      | <b>Kop.</b> |
|-----------------------------|-------------|
| Balmaseda                   | 2           |
| Berriz                      | 2           |
| Carranza                    | 2           |
| Derio                       | 2           |
| Ermua                       | 2           |
| Leioa                       | 2           |
| Lezama                      | 2           |
| Orozko                      | 2           |
| Sondika                     | 2           |
| Sopuerta                    | 2           |
| Trucios–Turtzioz            | 2           |
| Zeanuri                     | 2           |
| Zierbena                    | 2           |
| Abadiño                     | 1           |
| Arcentales                  | 1           |
| Arrankudiaga                | 1           |
| Arrieta                     | 1           |
| Arrigorriaga                | 1           |
| Atxondo                     | 1           |
| Bedia                       | 1           |
| Elorrio                     | 1           |
| Errigoiti                   | 1           |
| Gernika-Lumo                | 1           |
| Güeñes                      | 1           |
| Iurreta                     | 1           |
| Lemoa                       | 1           |
| Lemoiz                      | 1           |
| Loiu                        | 1           |
| Mallabia                    | 1           |
| Mañaria                     | 1           |
| Markina–Xemein              | 1           |
| Plentzia                    | 1           |
| Valle de Trápaga–Trapagaran | 1           |
| Zaldibar                    | 1           |
| Zamudio                     | 1           |
| Zaratamo                    | 1           |
| Zeberio                     | 1           |
| <b>Guztira</b>              | <b>258</b>  |

| <b>Gipuzkoako udalak</b> | <b>Kop.</b> |
|--------------------------|-------------|
| Donostia-San Sebastián   | 46          |
| Errenteria               | 11          |
| Irun                     | 11          |
| Hondarribia              | 10          |
| Hernani                  | 5           |
| Arrasate/Mondragón       | 4           |
| Eibar                    | 4           |
| Oiartzun                 | 4           |
| Zarautz                  | 4           |
| Andoain                  | 3           |
| Ibarra                   | 3           |
| Tolosa                   | 3           |
| Usurbil                  | 3           |
| Azkoitia                 | 2           |
| Azpeitia                 | 2           |
| Beasain                  | 2           |
| Deba                     | 2           |
| Getaria                  | 2           |
| Ordizia                  | 2           |
| Orio                     | 2           |
| Pasaia                   | 2           |
| Abaltzisketa             | 1           |
| Aia                      | 1           |
| Aretxabaleta             | 1           |
| Astigarraga              | 1           |
| Ataun                    | 1           |
| Bergara                  | 1           |
| Elgoibar                 | 1           |
| Irura                    | 1           |
| Lasarte-Oria             | 1           |
| Lazkao                   | 1           |
| Leaburu                  | 1           |
| Lezo                     | 1           |
| Mendaro                  | 1           |
| Mutriku                  | 1           |
| Olaberria                | 1           |
| Oñati                    | 1           |
| Orendain                 | 1           |
| Villabona                | 1           |
| Zumaia                   | 1           |
| Zumarraga                | 1           |
| <b>Guztira</b>           | <b>147</b>  |

**- Banaketa arloka**

Normalean gertatzen den bezala, tokiko administrazioen jarduerak eragindako kexak modu nahiko homogeneoan banatuta daude udalek eskumen garrantzitsuak dituzten arloen artean. Honako arloak nabarmentzen dira: herrizaingoa (trafikoa batez ere), ondasunak eta zerbitzuak, ingurumena eta hirigintza.

**10. taula. Udalen aurka egindako kexen banaketa, alorren arabera**

|  | Araba      | Bizkaia    | Gipuzkoa   | Guztira    | %          |
|--|------------|------------|------------|------------|------------|
| Herrizaingoa   | 54         | 48         | 13         | 115        | 20,83      |
| Herri-administrazioen araubide juridikoa, ondasunak eta zerbitzuak     | 24         | 46         | 35         | 105        | 19,02      |
| Ingurumena   | 4          | 38         | 24         | 66         | 11,96      |
| Hirigintza eta lurralde antolamendua                                   | 13         | 29         | 20         | 62         | 11,23      |
| Ogasuna  | 7          | 24         | 13         | 44         | 7,97       |
| Gizartean baztertuta edo baztertuak izateko arriskuan dauden pertsonak | 20         | 16         | 7          | 43         | 7,79       |
| Herri lanak, garraioak eta azpiegiturak                                | 7          | 12         | 3          | 22         | 3,99       |
| Herri-administrazioen zerbitzuko langileak                             | 2          | 10         | 8          | 20         | 3,62       |
| Etxebizitza  | 1          | 8          | 4          | 13         | 2,36       |
| Ezintasunen bat duten pertsonak  | 3          | 3          | 3          | 9          | 1,63       |
| Hezkuntza  | 1          | 4          | 4          | 9          | 1,63       |
| Hizkuntz eskubideak eta kultura  | 2          | 3          | 3          | 8          | 1,45       |
| Emakumeen berdintasuna eta osotasuna                                   | 2          | 4          | 2          | 8          | 1,45       |
| Etorkinak  | 2          | 5          | –          | 7          | 1,27       |
| Adinekoak  | 2          | 2          | 2          | 6          | 1,09       |
| Haurrak eta nerabeak   | 1          | 2          | 1          | 4          | 0,72       |
| Animaliak babestea eta edukitzea                                       | 2          | 1          | 1          | 4          | 0,72       |
| Jarduera ekonomikoaren antolamendua                                    | –          | –          | 3          | 3          | 0,54       |
| Lana eta Gizarte Segurantza  | –          | 1          | –          | 1          | 0,18       |
| Osasuna  | –          | 1          | –          | 1          | 0,18       |
| Justizia   | –          | 1          | –          | 1          | 0,18       |
| Familiak   | –          | –          | 1          | 1          | 0,18       |
| <b>Guztira</b>   | <b>147</b> | <b>258</b> | <b>147</b> | <b>552</b> | <b>100</b> |

**11. taula. Tokiko administrazioaren menpeko beste erakunde batzuen aurka egindako kexak**

|                                 | <b>Guztira</b> |
|---------------------------------|----------------|
| Bilbao-Bizkaia Uren Partzuergoa | 2              |
| Arabako Errioxako Urkidetza     | 1              |
| San Marcoseko Mankomunitatea    | 1              |
| Txingudiko Zerbitzuak           | 1              |
| <b>Guztira</b>                  | <b>5</b>       |

**D) Euskal Autonomia Erkidegoko beste administrazio batzuen aurka egindako kexak**

Udalen, aldundien edo Eusko Jaurlaritzaren aurkako kexa horiez gain, beste administrazio batzuen aurkako zenbait erreklamazio ere jaso dira: hain zuzen, erakunde eta organismo publikoen, elkargoen eta abarren aurkakoak. Estatuko administrazioaren aurkako kexak ere atal honetan jasotzen dira. Arartekoak modu informalean ikertu ditu kexa horiek, nahiz eta Estatuko administrazioaren jardura gure erakundearen kontrol-eremutik kanpo egon.

Euskal Herriko Unibertsitatearen kontra egindako kexei dagokienez, gehikuntza garrantzitsua egiaztatu dugu erlatiboki, izan ere, bikoiztu egin dira 2009. urteaz geroztik.

**12. taula. Euskal Herriko Unibertsitatearen aurka egindako kexak**

|  | <b>Guztira</b> |
|--|----------------|
| Hezkuntza  | 18             |
| Herri-administrazioen zerbitzuko langileak                         | 5              |
| Ogasuna  | 2              |
| Herri-administrazioen araubide juridikoa, ondasunak eta zerbitzuak | 1              |
| <b>Guztira</b>   | <b>26</b>      |

## E) Euskal Autonomia Erkidegoko justizia-administrazioaren zerbitzu administratiboen aurka egindako kexak

Ararteko erakundea arautu zuen 3/1985 Legeak 9.2 artikuluan ezarritakoaren arabera, justizia-administrazioaren funtzionamenduaren ondoriozko kexak kasu bakoitzean ikertzeko edo ebazteko eskumena duen organora bideratuko dira.

Eusko Legebiltzarrari lehenago egindako txosten batzuetan azaldu genuenez, halako kasuetan erakundeak Fiskaltzari, EAEko Auzitegi Nagusiko lehendakariari edo, bestela, Bote-re Judizialaren Kontseilu Nagusiari bidaltzen dizkio kexak, beraiek iker ditzaten kontu horiek eta gure erakundeari egindako gestioen berri eman diezaioten.

2010ean kexa bat bideratu da EAEko justizia-administrazioaren zerbitzu administratiboen kontra.

|  | Kop. |
|--|------|
| <b>Justizia</b>  |      |
| Justizia administrazioaren eta bulego judizialaren funtzionamendua | 1    |

## 6. LURRALDE ESTATISTIKA (KEXEN BANAKETA LURRALDEEN ARABERA)

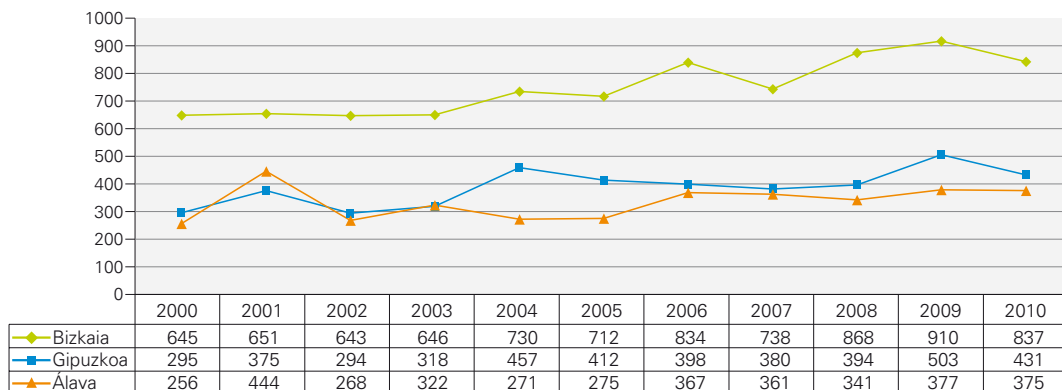
**13. taula. Kexen lurralde banaketaren bilakaera, jatorriaren arabera (1989-2000)**

|      | <b>Bizkaia</b>           | <b>Gipuzkoa</b>        | <b>Araba</b> |
|------|--------------------------|------------------------|--------------|
| 1989 | 288                      | 188                    | 97           |
| 1990 | 828 (284) <sup>1</sup>   | 195                    | 125          |
| 1991 | 293                      | 244                    | 158          |
| 1992 | 332                      | 241                    | 201          |
| 1993 | 376                      | 250                    | 182          |
| 1994 | 349                      | 234                    | 160          |
| 1995 | 528                      | 281                    | 328          |
| 1996 | 746                      | 448                    | 446          |
| 1997 | 915                      | 663                    | 371          |
| 1998 | 1.471 (764) <sup>2</sup> | 905 (471) <sup>3</sup> | 244          |
| 1999 | 649                      | 372                    | 237          |
| 2000 | 645                      | 295                    | 256          |
| 2001 | 651                      | 375                    | 444          |
| 2002 | 643                      | 294                    | 268          |
| 2003 | 646                      | 318                    | 322          |
| 2004 | 730                      | 457                    | 271          |
| 2005 | 712                      | 412                    | 275          |
| 2006 | 834                      | 398                    | 367          |
| 2007 | 738                      | 380                    | 361          |
| 2008 | 868                      | 394                    | 341          |
| 2009 | 910                      | 503                    | 377          |
| 2010 | 837                      | 431                    | 375          |

<sup>1</sup> Gai berari buruzko 545 kexa bakarrean hartzearen ondoriozko zifra.

<sup>2</sup> Gai berari buruzko 708 kexa bakarrean hartzearen ondoriozko zifra.

<sup>3</sup> Gai berari buruzko 435 kexa bakarrean hartzearen ondoriozko zifra.

**9. grafikoa. Kexen lurralde banaketaren bilakaera, jatorriaren arabera (2000-2010)****- Kexak lurraldez lurralde, 10.000 biztanleko**

Lurralde historikoen arabera kexen jatorriaren konparaziozko azterketa egiteko, lurralde bakoitzetik jasotako kexen kopuru osoa lurralde horretako biztanleriarekin lotuko dugu. Hurrengo koadroan bildu ditugu lurralde bakoitzetik 10.000 biztanleko multzo bakoitzeko jaso ditugun kexei buruzko datuak.

Aurreko urteetan bezalaxe, Araba Lurralde Historikoan egin dira kexa gehienak, ia Gipuzkoan halako bi.

**14. taula. Kexak lurraldez lurralde, 10.000 biztanleko (1989-2000)**

|      | Araba | Bizkaia                   | Gipuzkoa                  |
|------|-------|---------------------------|---------------------------|
| 1989 | 4,3   | 3,3                       | 3                         |
| 1990 | 4,5   | 7,87 (2,7) <sup>1</sup>   | 2,9                       |
| 1991 | 5,8   | 3,6                       | 2,5                       |
| 1992 | 7,4   | 3,5                       | 2,8                       |
| 1993 | 6,7   | 3,7                       | 3,3                       |
| 1994 | 5,9   | 3,5                       | 3                         |
| 1995 | 11,59 | 4,54                      | 4,11                      |
| 1996 | 15,92 | 6,55                      | 6,66                      |
| 1997 | 13,24 | 8,03                      | 9,77                      |
| 1998 | 8,37  | 12,95 (6,73) <sup>2</sup> | 13,30 (6,93) <sup>3</sup> |
| 1999 | 8,37  | 5,74                      | 5,56                      |
| 2000 | 8,97  | 5,77                      | 4,42                      |
| 2001 | 15,56 | 5,7                       | 5,53                      |
| 2002 | 9,37  | 5,73                      | 4,37                      |



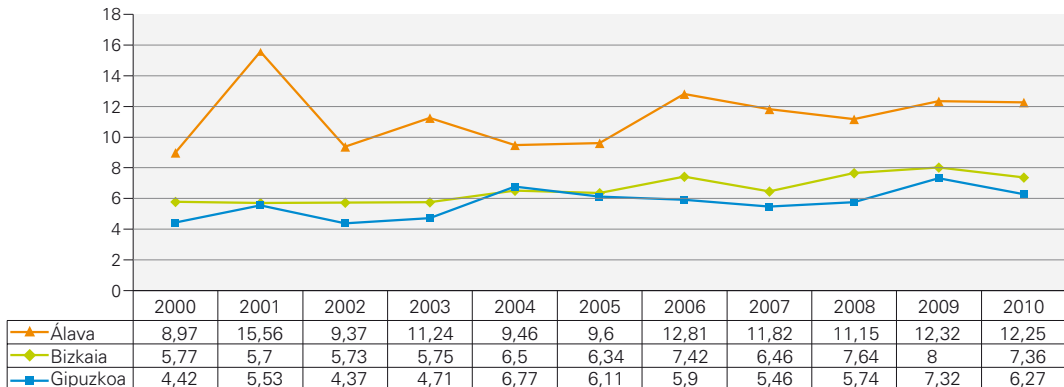
|      | Araba | Bizkaia | Gipuzkoa |
|------|-------|---------|----------|
| 2003 | 11,24 | 5,75    | 4,71     |
| 2004 | 9,46  | 6,50    | 6,77     |
| 2005 | 9,6   | 6,34    | 6,11     |
| 2006 | 12,81 | 7,42    | 5,9      |
| 2007 | 11,82 | 6,46    | 5,46     |
| 2008 | 11,15 | 7,64    | 5,74     |
| 2009 | 12,32 | 8       | 7,32     |
| 2010 | 12,25 | 7,36    | 6,27     |

<sup>1</sup> Gai berari buruzko 545 kexa bakarrean hartzearen ondoriozko zifra.

<sup>2</sup> Gai berari buruzko 708 kexa bakarrean hartzearen ondoriozko zifra.

<sup>3</sup> Gai berari buruzko 435 kexa bakarrean hartzearen ondoriozko zifra.

### 10. grafikoa. Kexak lurraldez lurralde, 10.000 biztanleko (2000-2010)



### - Kexen banaketa lurralde bakoitzean

Kexagileak lurralde historikoko hiriburuan ala beste udalerrri batzuetan bizi diren, herritarren jokabidea ez dela berdina erakusten du kexen banaketak. Egiaz, Bizkaian eta Gipuzkoan, handiagoa da hiriburutik kanpo bizi diren kexagileen kopurua; Araban, ordea, kexetatik %78,93 Gasteizen bizi direnek egin dituzte.

**15. taula. Kexen banaketa, hiriburuko biztanleek edo lurraldeko gainerako udalerrietako biztanleek egin dituzten kontuan hartuta**

| <b>Araba</b>           | <b>Kop.</b> | <b>%</b>   |
|------------------------|-------------|------------|
| Vitoria-Gasteiz        | 296         | 78,93      |
| Beste udalerrri batzuk | 79          | 21,07      |
| <b>Guztira</b>         | <b>375</b>  | <b>100</b> |

| <b>Bizkaia</b>         | <b>Kop.</b> | <b>%</b>   |
|------------------------|-------------|------------|
| Bilbao                 | 349         | 39,98      |
| Beste udalerrri batzuk | 524         | 60,02      |
| <b>Guztira</b>         | <b>873</b>  | <b>100</b> |

| <b>Gipuzkoa</b>        | <b>Kop.</b> | <b>%</b>   |
|------------------------|-------------|------------|
| Donostia-San Sebastián | 173         | 40,14      |
| Beste udalerrri batzuk | 258         | 59,06      |
| <b>Guztira</b>         | <b>431</b>  | <b>100</b> |

**- Euskal Autonomia Erkidegotik kanpo etorritako kexak**

Urtean zehar, beste autonomia erkidego batzuetatik, beste estatu batzuetatik etorritako kexak jaso ditugu, baita Internet bidez izenik gabe egindakoak ere.

**16. taula. Euskal Autonomia Erkidegotik kanpo etorritako kexak**

| <b>Beste autonomia erkidego batzuetatik etorritako kexak</b> | <b>Kop.</b> |
|--|-------------|
| Madrilgo A.E   | 57          |
| Nafarroako F.K   | 15          |
| Gaztela eta Leongo A.E                                       | 12          |
| Andaluziako A.E  | 10          |
| Kantabriako A.E  | 10          |
| Valentziako A.E.   | 10          |
| Errioxako A.E  | 6           |
| Kataluniako A.E  | 5           |
| Aragoiko A.E   | 1           |
| Galiziako A.E  | 1           |
| Balear Uharteetako A. E.                                     | 1           |
| Asturiaseko Printzerria                                      | 1           |
| <b>Guztira</b>   | <b>128</b>  |

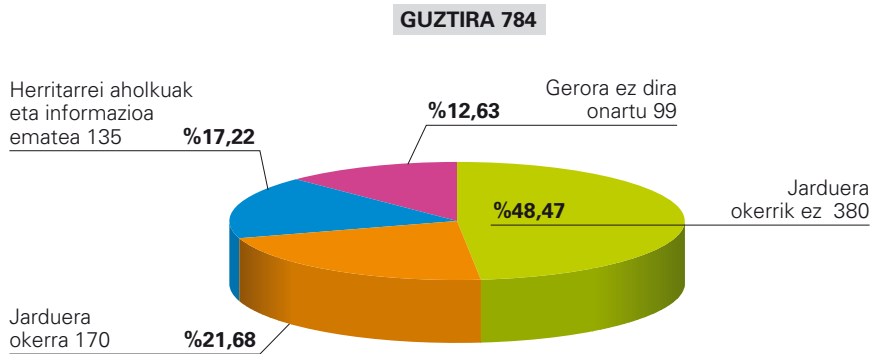
| <b>Beste estatu batzuetatik etorritakoak</b> | <b>Kop.</b> |
|--|-------------|
| Alemania                                     | 1           |
| Frantzia                                     | 1           |
| <b>Guztira</b>                               | <b>2</b>    |
| <b>Izenik gabe aurkeztu dira (Internet)</b>  | <b>49</b>   |

## 7. PROZEDURARI BURUZKO ESTATISTIKA (KEXEN EGOERA)

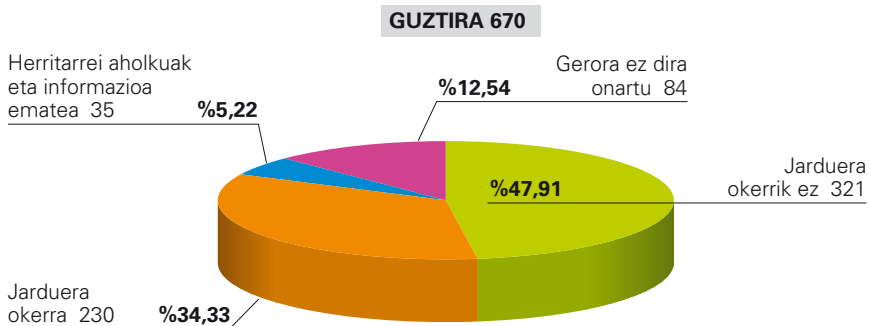
Jarraian, Arartekoari egindako kexen biderapena zein egoeratan dagoen aztertuko dugu. 2010. urtean 1.454 ebazpen eman dira. Horietatik 784, urtean zehar egindako kexei buruzkoak izan dira, eta gainerakoak, 670, aurreko urteetan egindako kexak ziren, azaldu ziren urtean bertan osorik ezin izapidetu izan zirenak.

Arartekoak 2010ean emandako ebazpenen arabera, 400 kasutan, eragindako administrazioak jarduera okerren bat burutu zuen, hau da, kasu guztietatik %28tan; portzentaje hori iazkoa baino txikiagoa da eta 2008koaren antzekoa. Hala ere, ez da jarduera okerrik antze-man aztertu ditugun espedienteetatik %48,91tan.

**11. grafikoa. 2010ean hasi eta bukatu diren kexetan ebaztitakoa**



**12. grafikoa. 2010ean hasi ez ziren eta 2010ean bukatu diren kexetan ebaztitakoa**



## - 2010ean egindako kekek: ebatzita daudenak eta izapidetzen ari direnak

2010. urtean egindako kekei dagokienez, Arartekoak 634 ebazpen eman ditu, eta 366 kasutan ez du jarduera okerrik antzeman.

Izapidetzen ari ziren espediente batzuetan, kexa aztertzen hasi ondoren, azterketa jarraitzea eragozten duten hainbat inguruabar agertu dira: beste defendatzaile batzuekiko bikoiztasuna, epailearen ebazpenaren zain dauden auziak, epai irmoa dutenak, epai bideari ekin diotenak eta abar. Espediente horiek *Gerora ez dira onartu* izenpean jaso dira ondoko koadroetan.

**17. taula. Kexa-espedienteen egoera, jarduera-arloen arabera (2010ean egindako kekek)**

|  | Izapidetzen | Amaituta | Jarduera okerra | Jarduera okerrik ez | Herritarrei aholkuak eta informazioa ematea | Gerora ez dira onartu |
|--|-------------|----------|-----------------|---------------------|---|-----------------------|
| Herrizaingoa   | 55          | 98       | 17              | 69                  | 12  | 10                    |
| Herri-administrazioen araubide juridikoa, ondasunak eta zerbitzuak     | 40          | 78       | 27              | 38                  | 13  | 6                     |
| Etxebizitza  | 28          | 79       | 10              | 37                  | 32  | 6                     |
| Hezkuntza  | 28          | 58       | 8               | 50                  | –   | 8                     |
| Gizartean baztertuta edo baztertuak izateko arriskuan dauden pertsonak | 46          | 32       | 7               | 24                  | 1   | 14                    |
| Ingurumena   | 65          | 23       | 8               | 10                  | 5   | 1                     |
| Herri-administrazioen zerbitzuko langileak                             | 47          | 28       | 9               | 19                  | –   | 11                    |
| Ogasuna  | 32          | 38       | 7               | 22                  | 9   | 6                     |
| Osasuna  | 25          | 46       | 18              | 18                  | 10  | 1                     |
| Hirigintza eta lurralde antolamendua                                   | 36          | 28       | 12              | 12                  | 4   | 3                     |
| Herri lanak, garraioak eta azpiegiturak                                | 11          | 35       | 14              | 19                  | 2   | 1                     |
| Haurrak eta nerabeak   | 21          | 13       | 2               | 10                  | 1   | 15                    |
| Adinekoak  | 16          | 10       | 2               | 8                   | –   | 5                     |
| Ezintasunen bat duten pertsonak  | 9           | 19       | 7               | 7                   | 5   | 1                     |
| Hizkuntz eskubideak eta kultura  | 9           | 11       | 7               | –                   | 4   | 4                     |
| Jarduera ekonomikoaren antolamendua                                    | 10          | 12       | 3               | 9                   | –   | –                     |

|   | Izapidetzen | Amaituta   | Jarduera okerra | Jarduera okerrik ez | Herritarrei aholkuak eta informazioa ematea | Gerora ez dira onartu |
|---|-------------|------------|-----------------|---------------------|---|-----------------------|
| Emakumeen berdintasuna eta osotasuna                        | 10          | 3          | –               | 2                   | 1   | –                     |
| Etorkinak   | 3           | 3          | 2               | 1                   | –   | 4                     |
| Familiak  | 4           | 5          | –               | 3                   | 2   | –                     |
| Lana eta Gizarte Segurantzza                                | 1           | 5          | 1               | 4                   | –   | 1                     |
| Justizia  | 3           | 2          | 1               | –                   | 1   | 2                     |
| Animaliak babestea eta edukitzea                            | 5           | 1          | –               | 1                   | –   | –                     |
| Informatzeko eta ezagutzeko teknologiak eta datuak babestea | –           | 4          | 1               | 2                   | 1   | –                     |
| Buruko gaixotasunak edo nahasmenduak dituzten pertsonak     | 2           | 1          | 1               | –                   | –   | –                     |
| Talde terroristen biktimak                                  | 3           | –          | –               | –                   | –   | –                     |
| Gaixo kronikoak   | –           | 1          | –               | 1                   | –   | –                     |
| Espetxeratuak   | –           | 1          | 1               | –                   | –   | –                     |
| <b>Guztira</b>  | <b>509</b>  | <b>634</b> | <b>165</b>      | <b>366</b>          | <b>103</b>                                  | <b>99</b>             |

**- 2010. urtea baino lehenago egindako kexak: bukatutakoak eta izapidetzen ari direnak**

Aurreko urteetan egin ziren eta 2010an barrena ebatzi diren kexak direla-eta, Arartekoak 566 ebazpen eman ditu eta ez du jarduera okerrik antzeman 313 kasutan.

**18. taula. Kexa-espedienteen egoera, jarduera-arloen arabera (2010. urtea baino lehenago egindako kexak)**

|                            | Izapidetzen | Amaituta | Jarduera okerra | Jarduera okerrik ez | Herritarrei aholkuak eta informazioa ematea | Gerora ez dira onartu |
|----------------------------|-------------|----------|-----------------|---------------------|---|-----------------------|
| Gizarte ekintza            | 108         | 95       | 31              | 59                  | 5   | 33                    |
| Ingurumena                 | 56          | 63       | 44              | 19                  | –   | 4                     |
| Herrizaingoa               | 6           | 104      | 36              | 68                  | –   | 8                     |
| Herri lanak eta zerbitzuak | 20          | 79       | 41              | 38                  | –   | 9                     |
| Funtzio publikoa           | 16          | 32       | 8               | 24                  | –   | 10                    |
| Ogasuna                    | 23          | 27       | 5               | 20                  | 2   | 7                     |

|   | Izapidetzen | Amaituta   | Jarduera okerra | Jarduera okerrik ez | Herritarrei aholkuak eta informazioa ematea | Gerora ez dira onartu |
|---|-------------|------------|-----------------|---------------------|---|-----------------------|
| Hirigintza eta lurralde anto-lamendua             | 6           | 35         | 19              | 14                  | 2   | –                     |
| Etxebizitza                                       | 1           | 27         | 9               | 10                  | 8   | 9                     |
| Osasuna   | 3           | 31         | 9               | 20                  | 2   | –                     |
| Hezkuntza   | 2           | 28         | 8               | 20                  | –   | 3                     |
| Nekazaritza, industria, merkataritza eta turismoa | 12          | 8          | 3               | 4                   | 1   | –                     |
| Kultura eta elebitasuna                           | 4           | 11         | 3               | 8                   | –   | –                     |
| Justizia  | 3           | 7          | 2               | –                   | 5   | 1                     |
| Animaliak babestea eta edukitzea                  | –           | 9          | 5               | 2                   | 2   | –                     |
| Lana eta Gizarte Segurantza                       | –           | 5          | 1               | 4                   | –   | –                     |
| Bereizkeria                                       | 2           | 1          | 1               | –                   | –   | –                     |
| Bestelako gestioak                                | –           | 2          | –               | 2                   | –   | –                     |
| Ezintasunen bat duten pertsonak                   | –           | 1          | 1               | –                   | –   | –                     |
| Haurrak eta nerabeak                              | –           | 1          | –               | 1                   | –   | –                     |
| <b>Guztira</b>                                    | <b>262</b>  | <b>566</b> | <b>226</b>      | <b>313</b>          | <b>27</b>                                   | <b>84</b>             |

Kexak administrazioen arabera aztertzean, 2010ean hasitako espedientei dagozkien ebazpenak bakarrik azertu dira.

**- Autonomia Erkidegoko Administrazio Orokorraren (Eusko Jaurlaritza) aurkako kexen egoera**

**19. taula. Eusko Jaurlaritzaren aurkako kexen egoera, jarduera-arloen arabera**

|  | Izapidetzen | Amaituta | Jarduera okerra | Jarduera okerrik ez | Herritarrei aholkuak eta informazioa ematea | Gerora ez dira onartu |
|--|-------------|----------|-----------------|---------------------|---|-----------------------|
| Etxebizitza                                | 26          | 66       | 10              | 31                  | 25  | 6                     |
| Hezkuntza                                  | 23          | 55       | 7               | 48                  | –   | 7                     |
| Osasuna                                    | 23          | 46       | 18              | 18                  | 10  | 1                     |
| Herri-administrazioen zerbitzuko langileak | 31          | 20       | 8               | 12                  | –   | 7                     |
| Herrizaingoa                               | 21          | 22       | 9               | 8                   | 5   | 4                     |

|  | Izapidetzen | Amaituta   | Jarduera okerra | Jarduera okerrik ez | Herritarrei aholkuak eta informazioa ematea | Gerora ez dira onartu |
|--|-------------|------------|-----------------|---------------------|---|-----------------------|
| Ingurumena   | 13          | 4          | 1               | 2                   | 1   | –                     |
| Jarduera ekonomikoaren antolamendua                                    | 5           | 9          | 2               | 7                   | –   | –                     |
| Hizkuntza eskubideak eta kultura                                       | 6           | 5          | 4               | –                   | 1   | 2                     |
| Herri lanak, garraioak eta azpiegiturak                                | 2           | 10         | 6               | 4                   | –   | –                     |
| Haurrak eta nerabeak   | 1           | 5          | 1               | 4                   | –   | 5                     |
| Justizia   | 3           | 1          | –               | –                   | 1   | 2                     |
| Herri-administrazioen araubide juridikoa, ondasunak eta zerbitzuak     | 3           | 3          | 2               | 1                   | –   | –                     |
| Familiak   | 2           | 4          | –               | 2                   | 2   | –                     |
| Ogasuna  | 2           | 3          | 1               | 1                   | 1   | –                     |
| Informatzeko eta ezagutzeko teknologiak eta datuak babestea            | –           | 4          | 1               | 2                   | 1   | –                     |
| Lana eta Gizarte Segurantzza   | 1           | 2          | 1               | 1                   | –   | –                     |
| Emakumeen berdintasuna eta osotasuna                                   | 4           | –          | –               | –                   | –   | –                     |
| Gizartean baztertuta edo baztertuak izateko arriskuan dauden pertsonak | –           | 2          | –               | 2                   | –   | 1                     |
| Talde terroristen biktimak   | 3           | –          | –               | –                   | –   | –                     |
| Ezintasunen bat duten pertsonak  | 1           | 1          | 1               | –                   | –   | 1                     |
| Buruko gaixotasunak edo nahasmenduak dituzten pertsonak                | 1           | 1          | 1               | –                   | –   | –                     |
| Espetxeratuak  | –           | 1          | 1               | –                   | –   | –                     |
| Gaixo kronikoak  | –           | 1          | –               | 1                   | –   | –                     |
| Hirigintza eta lurralde antolamendua                                   | 1           | –          | –               | –                   | –   | –                     |
| <b>Guztira</b>   | <b>172</b>  | <b>265</b> | <b>74</b>       | <b>144</b>          | <b>47</b>                                   | <b>36</b>             |



**20. taula. Eusko Jaurlaritzaren aurkako kexen egoera, bertako sailen arabera**

|   | Izapidetzen | Amaituta   | Jarduera okerra | Jarduera okerrik ez | Herritarrei aholkuak eta informazioa ematea | Gerora ez dira onartu |
|---|-------------|------------|-----------------|---------------------|---|-----------------------|
| Hezkuntza, Unibertsitate eta Ikerketa                     | 31          | 71         | 12              | 58                  | 1   | 17                    |
| Etxebizitza, Herri Lanak eta Garraioak                    | 28          | 79         | 18              | 36                  | 25  | 7                     |
| Osasuna eta Kontsumoa                                     | 37          | 56         | 22              | 24                  | 10  | 3                     |
| Herrizaingoa  | 33          | 23         | 8               | 10                  | 5   | 5                     |
| Enplegua eta Gizarte Gaiak                                | 9           | 10         | 1               | 7                   | 2   | –                     |
| Justizia eta Herri Administrazioa                         | 10          | 4          | 2               | 1                   | 1   | 3                     |
| Ingurumena, Lurralde Plangintza, Nekazaritza eta Arrantza | 12          | 3          | 1               | 1                   | 1   | –                     |
| Industria, Berrikuntza, Merkataritza eta Turismoa         | 5           | 7          | 2               | 5                   | –   | –                     |
| Kultura   | 3           | 5          | 4               | –                   | 1   | 1                     |
| Lehendakaritza  | 4           | 2          | 1               | 1                   | –   | –                     |
| Ekonomia eta Ogasuna                                      | –           | 5          | 3               | 1                   | 1   | –                     |
| <b>Guztira</b>  | <b>172</b>  | <b>265</b> | <b>74</b>       | <b>144</b>          | <b>47</b>                                   | <b>36</b>             |

**- Foru administrazioen aurkako kexen egoera**

**21. taula. Foru aldundien aurkako kexen egoera, lurralde historikoen arabera**

|                          | Izapidetzen | Amaituta  | Jarduera okerra | Jarduera okerrik ez | Herritarrei aholkuak eta informazioa ematea | Gerora ez dira onartu |
|--------------------------|-------------|-----------|-----------------|---------------------|---|-----------------------|
| Arabako Foru Aldundia    | 39          | 30        | 8               | 13                  | 9   | 6                     |
| Bizkaiko Foru Aldundia   | 42          | 36        | 10              | 23                  | 3   | 13                    |
| Gipuzkoako Foru Aldundia | 23          | 17        | 1               | 14                  | 2   | 6                     |
| <b>Guztira</b>           | <b>104</b>  | <b>83</b> | <b>19</b>       | <b>50</b>           | <b>14</b>                                   | <b>25</b>             |

## 22. taula. Foru aldundien aurkako kexen egoera, jarduera-arloen arabera

|  | Izapidetzen | Amaituta  | Jarduera okerra | Jarduera okerrik ez | Herritarrei aholkuak eta informazioa ematea | Gerora ez dira onartu |
|--|-------------|-----------|-----------------|---------------------|---|-----------------------|
| Gizartean baztertuta edo baztertuak izateko arriskuan dauden pertsonak | 25          | 13        | 3               | 10                  | –   | 8                     |
| Haurrak eta nerabeak   | 18          | 7         | –               | 6                   | 1   | 9                     |
| Adinekoak  | 14          | 7         | 2               | 5                   | –   | 4                     |
| Ogasuna  | 12          | 11        | –               | 8                   | 3   | 1                     |
| Ezintasunen bat duten pertsonak  | 4           | 13        | 5               | 3                   | 5   | –                     |
| Herri lanak, garraioak eta azpiegiturak                                | 1           | 11        | 5               | 5                   | 1   | 1                     |
| Herri-administrazioen araubide juridikoa, ondasunak eta zerbitzuak     | 6           | 4         | 1               | 2                   | 1   | 1                     |
| Herri-administrazioen zerbitzuko langileak                             | 4           | 3         | 1               | 2                   | –   | 1                     |
| Ingurumena   | 6           | –         | –               | –                   | –   | –                     |
| Jarduera ekonomikoaren antolamendua                                    | 4           | 1         | –               | 1                   | –   | –                     |
| Hirigintza eta lurralde antolamendua                                   | 3           | 1         | –               | –                   | 1   | –                     |
| Lana eta Gizarte Segurantzza   | –           | 3         | –               | 3                   | –   | –                     |
| Etorkinak  | 1           | 2         | 1               | 1                   | –   | –                     |
| Hizkuntz eskubideak eta kultura  | 1           | 2         | 1               | –                   | 1   | –                     |
| Etxebizitza  | –           | 2         | –               | 1                   | 1   | –                     |
| Emakumeen berdintasuna eta osotasuna                                   | 1           | –         | –               | –                   | –   | –                     |
| Familiak   | 1           | 1         | –               | 1                   | –   | –                     |
| Animaliak babestea eta edukitzea                                       | 1           | 1         | –               | 1                   | –   | –                     |
| Herrizaingoa   | –           | 1         | –               | 1                   | –   | –                     |
| Buruko gaixotasunak edo nahasmenduak dituzten pertsonak                | 1           | –         | –               | –                   | –   | –                     |
| Osasuna  | 1           | –         | –               | –                   | –   | –                     |
| <b>Guztira</b>   | <b>104</b>  | <b>83</b> | <b>19</b>       | <b>50</b>           | <b>14</b>                                   | <b>25</b>             |

**-Tokiko administrazioen aurkako kexen egoera**

**23. taula. Arabako udalen aurkako kexen egoera**

|                             | Izapidetzen | Amaituta  | Jarduera okerra | Jarduera okerrik ez | Herritarrei aholkuak eta informazioa ematea | Gerora ez dira onartu |
|-----------------------------|-------------|-----------|-----------------|---------------------|---|-----------------------|
| Vitoria-Gasteiz             | 37          | 71        | 6               | 62                  | 3   | 1                     |
| Amurrio                     | 1           | 2         | 2               | –                   | –   | –                     |
| Labastida                   | 3           | –         | –               | –                   | –   | –                     |
| Llodio                      | 2           | 1         | –               | 1                   | –   | –                     |
| Aramaio                     | 2           | –         | –               | –                   | –   | –                     |
| Armiñón                     | 1           | 1         | 1               | –                   | –   | –                     |
| Ayala/Aiara                 | 1           | 1         | –               | 1                   | –   | –                     |
| Oyón/Oion                   | 1           | –         | –               | –                   | –   | 1                     |
| Alegria-Dulantzi            | –           | 1         | –               | –                   | 1   | –                     |
| Asparrena                   | 1           | –         | –               | –                   | –   | –                     |
| Barrundia                   | 1           | –         | –               | –                   | –   | –                     |
| Lanciego/Lantziego          | –           | 1         | 1               | –                   | –   | –                     |
| Lapuebla de Labarca         | 1           | –         | –               | –                   | –   | –                     |
| Legutiano                   | 1           | –         | –               | –                   | –   | –                     |
| Orondo                      | –           | 1         | –               | 1                   | –   | –                     |
| Peñacerrada-Urizaharra      | 1           | –         | –               | –                   | –   | –                     |
| Ribera Baja/Erribera Beitia | –           | 1         | –               | –                   | 1   | –                     |
| Salvatierra/Agurain         | 1           | –         | –               | –                   | –   | –                     |
| Valdegovía                  | –           | –         | –               | –                   | –   | 1                     |
| Zambrana                    | 1           | –         | –               | –                   | –   | –                     |
| <b>Guztira</b>              | <b>55</b>   | <b>80</b> | <b>10</b>       | <b>65</b>           | <b>5</b>                                    | <b>3</b>              |

24. taula. Arabako administrazio batzarren aurkako kexen egoera

|                         | Izapidetzen | Amaituta | Jarduera okerra | Jarduera okerrik ez | Herritarrei aholkuak eta informazioa ematea | Gerora ez dira onartu |
|-------------------------|-------------|----------|-----------------|---------------------|---|-----------------------|
| Arechavaleta            | –           | 1        | 1               | –                   | –   | –                     |
| Berganzo                | 1           | –        | –               | –                   | –   | –                     |
| Larrazketa              | –           | 1        | –               | 1                   | –   | –                     |
| Legutiano               | 1           | –        | –               | –                   | –   | –                     |
| Menagarai               | –           | 1        | –               | 1                   | –   | –                     |
| Portilla                | 1           | –        | –               | –                   | –   | –                     |
| San Román de San Millán | 1           | –        | –               | –                   | –   | –                     |
| Troconiz                | –           | 1        | 1               | –                   | –   | –                     |
| Villanañe               | –           | –        | –               | –                   | –   | 1                     |
| <b>Guztira</b>          | <b>4</b>    | <b>4</b> | <b>2</b>        | <b>2</b>            | <b>–</b>                                    | <b>1</b>              |

25. taula. Gipuzkoako udalen aurkako kexen egoera

|                        | Izapidetzen | Amaituta | Jarduera okerra | Jarduera okerrik ez | Herritarrei aholkuak eta informazioa ematea | Gerora ez dira onartu |
|------------------------|-------------|----------|-----------------|---------------------|---|-----------------------|
| Donostia-San Sebastián | 18          | 24       | 6               | 17                  | 1   | 4                     |
| Errenteria             | 6           | 4        | 1               | 2                   | 1   | 1                     |
| Irun                   | 5           | 4        | 1               | 3                   | –   | 2                     |
| Hondarribia            | 4           | 5        | 1               | 2                   | 2   | 1                     |
| Hernani                | –           | 5        | –               | 3                   | 2   | –                     |
| Arrasate/Mondragón     | –           | 3        | –               | 2                   | 1   | 1                     |
| Eibar                  | –           | 4        | –               | 4                   | –   | –                     |
| Oiartzun               | –           | 4        | 4               | –                   | –   | –                     |
| Zarautz                | 1           | 3        | –               | 2                   | 1   | –                     |
| Andoain                | 1           | 2        | –               | 1                   | 1   | –                     |
| Ibarra                 | 2           | 1        | –               | 1                   | –   | –                     |
| Tolosa                 | 1           | 2        | 2               | –                   | –   | –                     |
| Usurbil                | –           | 1        | 1               | –                   | –   | 2                     |
| Azkoitia               | 2           | –        | –               | –                   | –   | –                     |
| Azpeitia               | 2           | –        | –               | –                   | –   | –                     |
| Beasain                | 2           | –        | –               | –                   | –   | –                     |
| Deba                   | 1           | 1        | –               | 1                   | –   | –                     |
| Getaria                | 1           | 1        | –               | –                   | 1   | –                     |

|                | Izapidetzen | Amaituta  | Jarduera okerra | Jarduera okerrik ez | Herritarrei aholkuak eta informazioa ematea | Gerora ez dira onartu |
|----------------|-------------|-----------|-----------------|---------------------|---|-----------------------|
| Ordizia        | 1           | 1         | –               | –                   | 1   | –                     |
| Orio           | 1           | 1         | 1               | –                   | –   | –                     |
| Pasaia         | 1           | 1         | 1               | –                   | –   | –                     |
| Abaltzisketa   | 1           | –         | –               | –                   | –   | –                     |
| Aia            | –           | –         | –               | –                   | –   | 1                     |
| Aretxabaleta   | 1           | –         | –               | –                   | –   | –                     |
| Astigarraga    | –           | –         | –               | –                   | –   | 1                     |
| Ataun          | –           | 1         | 1               | –                   | –   | –                     |
| Bergara        | –           | –         | –               | –                   | –   | 1                     |
| Elgoibar       | 1           | –         | –               | –                   | –   | –                     |
| Irura          | 1           | –         | –               | –                   | –   | –                     |
| Lasarte-Oria   | 1           | –         | –               | –                   | –   | –                     |
| Lazkao         | –           | 1         | 1               | –                   | –   | –                     |
| Leaburu        | 1           | –         | –               | –                   | –   | –                     |
| Lezo           | 1           | –         | –               | –                   | –   | –                     |
| Mendaro        | 1           | –         | –               | –                   | –   | –                     |
| Mutriku        | –           | 1         | –               | –                   | 1   | –                     |
| Olaberria      | –           | 1         | –               | –                   | 1   | –                     |
| Oñati          | –           | 1         | –               | 1                   | –   | –                     |
| Orendain       | 1           | –         | –               | –                   | –   | –                     |
| Villabona      | 1           | –         | –               | –                   | –   | –                     |
| Zumaia         | –           | 1         | –               | –                   | 1   | –                     |
| Zumarraga      | –           | 1         | –               | –                   | 1   | –                     |
| <b>Guztira</b> | <b>59</b>   | <b>74</b> | <b>20</b>       | <b>39</b>           | <b>15</b>                                   | <b>14</b>             |

26. taula. Bizkaiko udalen aurkako kexen egoera

|             | Izapidetzen | Amaituta | Jarduera okerra | Jarduera okerrik ez | Herritarrei aholkuak eta informazioa ematea | Gerora ez dira onartu |
|-------------|-------------|----------|-----------------|---------------------|---|-----------------------|
| Bilbao      | 32          | 39       | 16              | 13                  | 10  | 9                     |
| Barakaldo   | 6           | 8        | 4               | 3                   | 1   | –                     |
| Sestao      | 4           | 8        | 1               | 6                   | 1   | 2                     |
| Getxo       | 5           | 7        | –               | 5                   | 2   | 1                     |
| Erandio     | 6           | 4        | 2               | 2                   | –   | 1                     |
| Durango     | 6           | 4        | –               | 4                   | –   | 1                     |
| Portugalete | 2           | 8        | 1               | 7                   | –   | 1                     |
| Bermeo      | 6           | 1        | 1               | –                   | –   | –                     |

|                                   | Izapidetzen | Amaituta | Jarduera okerra | Jarduera okerrik ez | Herritarrei aholkuak eta informazioa ematea | Gerora ez dira onartu |
|-----------------------------------|-------------|----------|-----------------|---------------------|---|-----------------------|
| Sopelana                          | 3           | 3        | 3               | –                   | –   | –                     |
| Abanto y Ciérvana-Abanto Zierbena | 3           | 2        | –               | 1                   | 1   | –                     |
| Santurtzi                         | 1           | 4        | –               | 4                   | –   | –                     |
| Alonsotegi                        | 4           | –        | –               | –                   | –   | –                     |
| Amorebieta-Etxano                 | 3           | 1        | 1               | –                   | –   | –                     |
| Galdakao                          | 1           | 3        | 2               | 1                   | –   | –                     |
| Gorliz                            | 1           | 3        | –               | 2                   | 1   | –                     |
| Basauri                           | 2           | 1        | –               | 1                   | –   | –                     |
| Gordexola                         | 2           | 1        | 1               | –                   | –   | –                     |
| Lekeitio                          | 2           | 1        | –               | –                   | 1   | –                     |
| Orduña                            | 1           | 2        | 1               | 1                   | –   | –                     |
| Ortuella                          | 3           | –        | –               | –                   | –   | –                     |
| Balmaseda                         | 2           | –        | –               | –                   | –   | –                     |
| Berriz                            | 1           | 1        | –               | 1                   | –   | –                     |
| Carranza                          | 2           | –        | –               | –                   | –   | –                     |
| Derio                             | 1           | 1        | –               | –                   | 1   | –                     |
| Ermua                             | 1           | 1        | –               | 1                   | –   | –                     |
| Leioa                             | 1           | 1        | –               | 1                   | –   | –                     |
| Lezama                            | 1           | 1        | –               | 1                   | –   | –                     |
| Orozko                            | 1           | 1        | –               | 1                   | –   | –                     |
| Sondika                           | 1           | 1        | –               | 1                   | –   | –                     |
| Sopuerta                          | 1           | –        | –               | –                   | –   | 1                     |
| Trucios-Turtzioz                  | –           | 1        | 1               | –                   | –   | 1                     |
| Zeanuri                           | –           | 2        | –               | 2                   | –   | –                     |
| Zierbena                          | –           | 2        | –               | 1                   | 1   | –                     |
| Abadiño                           | –           | –        | –               | –                   | –   | 1                     |
| Arcentales                        | 1           | –        | –               | –                   | –   | –                     |
| Arrankudiaga                      | –           | 1        | –               | 1                   | –   | –                     |
| Arrieta                           | 1           | –        | –               | –                   | –   | –                     |
| Arrigorriaga                      | 1           | –        | –               | –                   | –   | –                     |
| Atxondo                           | –           | 1        | 1               | –                   | –   | –                     |
| Bedia                             | –           | 1        | –               | –                   | 1   | –                     |
| Elorrio                           | 1           | –        | –               | –                   | –   | –                     |
| Errigoiti                         | 1           | –        | –               | –                   | –   | –                     |
| Gernika-Lumo                      | –           | 1        | 1               | –                   | –   | –                     |

|                             | Izapidetzen | Amaituta   | Jarduera okerra | Jarduera okerrik ez | Herritarrei aholkuak eta informazioa ematea | Gerora ez dira onartu |
|-----------------------------|-------------|------------|-----------------|---------------------|---|-----------------------|
| Güeñes                      | 1           | –          | –               | –                   | –   | –                     |
| Iurreta                     | –           | 1          | 1               | –                   | –   | –                     |
| Lemoa                       | –           | 1          | –               | –                   | 1   | –                     |
| Lemoiz                      | –           | 1          | 1               | –                   | –   | –                     |
| Loiu                        | 1           | –          | –               | –                   | –   | –                     |
| Mallabia                    | –           | 1          | –               | 1                   | –   | –                     |
| Mañaria                     | –           | 1          | 1               | –                   | –   | –                     |
| Markina-Xemein              | –           | 1          | –               | 1                   | –   | –                     |
| Plentzia                    | 1           | –          | –               | –                   | –   | –                     |
| Valle de Trápaga-Trapagaran | –           | 1          | –               | 1                   | –   | –                     |
| Zaldibar                    | 1           | –          | –               | –                   | –   | –                     |
| Zamudio                     | –           | –          | –               | –                   | –   | 1                     |
| Zaratamo                    | –           | 1          | –               | –                   | 1   | –                     |
| Zeberio                     | –           | 1          | 1               | –                   | –   | –                     |
| <b>Guztira</b>              | <b>114</b>  | <b>125</b> | <b>40</b>       | <b>63</b>           | <b>22</b>                                   | <b>19</b>             |

**27. taula. EAEko tokiko administrazioen aurkako kexen egoera, jarduera-arloen arabera**

|  | Izapidetzen | Amaituta | Jarduera okerra | Jarduera okerrik ez | Herritarrei aholkuak eta informazioa ematea | Gerora ez dira onartu |
|--|-------------|----------|-----------------|---------------------|---|-----------------------|
| Herrizaingoa   | 34          | 75       | 8               | 60                  | 7   | 6                     |
| Herri-administrazioen araubide juridikoa, ondasunak eta zerbitzuak     | 30          | 71       | 24              | 35                  | 12  | 4                     |
| Ingurumena   | 46          | 19       | 7               | 8                   | 4   | 1                     |
| Hirigintza eta lurralde antolamendua                                   | 32          | 27       | 12              | 12                  | 3   | 3                     |
| Ogasuna  | 18          | 21       | 6               | 10                  | 5   | 5                     |
| Gizartean baztertuta edo baztertuak izateko arriskuan dauden pertsonak | 21          | 17       | 4               | 12                  | 1   | 5                     |
| Herri lanak, garraioak eta azpiegiturak                                | 8           | 14       | 3               | 10                  | 1   | –                     |
| Herri-administrazioen zerbitzuko langileak                             | 12          | 5        | –               | 5                   | –   | 3                     |
| Etxebizitza  | 2           | 11       | –               | 5                   | 6   | –                     |

|                                      | Izapidetzen | Amaituta   | Jarduera okerra | Jarduera okerrik ez | Herritarrei aholkuak eta informazioa ematea | Gerora ez dira onartu |
|--------------------------------------|-------------|------------|-----------------|---------------------|---|-----------------------|
| Hezkuntza                            | 5           | 3          | 1               | 2                   | –   | 1                     |
| Ezintasunen bat duten pertsonak      | 4           | 5          | 1               | 4                   | –   | –                     |
| Hizkuntz eskubideak eta kultura      | 2           | 4          | 2               | –                   | 2   | 2                     |
| Emakumeen berdintasuna eta osotasuna | 5           | 3          | –               | 2                   | 1   | –                     |
| Etorkinak                            | 2           | 1          | 1               | –                   | –   | 4                     |
| Adinekoak                            | 2           | 3          | –               | 3                   | –   | 1                     |
| Haurrak eta nerabeak                 | 2           | 1          | 1               | –                   | –   | 1                     |
| Animaliak babestea eta edukitzea     | 4           | –          | –               | –                   | –   | –                     |
| Jarduera ekonomikoaren antolamendua  | 1           | 2          | 1               | 1                   | –   | –                     |
| Osasuna                              | 1           | –          | –               | –                   | –   | –                     |
| Justizia                             | –           | 1          | 1               | –                   | –   | –                     |
| Lana eta Gizarte Segurantza          | –           | –          | –               | –                   | –   | 1                     |
| Familiak                             | 1           | –          | –               | –                   | –   | –                     |
| <b>Guztira</b>                       | <b>232</b>  | <b>283</b> | <b>72</b>       | <b>169</b>          | <b>42</b>                                   | <b>37</b>             |

**28. taula. Tokiko administrazioiko beste erakunde batzuen aurkako kexen egoera, eragindako erakunde publikoaren arabera**

|                                 | Izapidetzen | Amaituta | Jarduera okerra | Jarduera okerrik ez | Herritarrei aholkuak eta informazioa ematea | Gerora ez dira onartu |
|---------------------------------|-------------|----------|-----------------|---------------------|---|-----------------------|
| Arabako Errioxako Urkidetza     | –           | 1        | –               | 1                   | –   | –                     |
| Bilbao-Bizkaia Uren Partzuergoa | 1           | –        | –               | –                   | –   | 1                     |
| San Marcoseko Mankomunitatea    | –           | 1        | –               | 1                   | –   | –                     |
| Txingudiko Zerbitzuak           | –           | 1        | –               | 1                   | –   | –                     |
| <b>Guztira</b>                  | <b>1</b>    | <b>3</b> | <b>0</b>        | <b>3</b>            | <b>0</b>                                    | <b>1</b>              |



**29. taula. Tokiko administrazioiko beste erakunde batzuen aurkako kexen egoera, jarduera-arloen arabera**

|  | Izapidetzen | Amaítuta | Jarduera okerra | Jarduera okerrik ez | Herritarrei aholkuak eta informazioa ematea | Gerora ez dira onartu |
|--|-------------|----------|-----------------|---------------------|---|-----------------------|
| Ogasuna  | –           | 3        | –               | 3                   | –   | –                     |
| Herri-administrazioen araubide juridikoa, ondasunak eta zerbitzuak | 1           | –        | –               | –                   | –   | 1                     |
| <b>Guztira</b>   | <b>1</b>    | <b>3</b> | <b>0</b>        | <b>3</b>            | <b>0</b>                                    | <b>1</b>              |

**- Euskal Autonomia Erkidegoko beste administrazio batzuen aurka egindako kexen egoera**

**30. taula. Euskal Herriko Unibertsitatearen aurka egindako kexen egoera**

|  | Izapidetzen | Amaítuta  | Jarduera okerra | Jarduera okerrik ez | Herritarrei aholkuak eta informazioa ematea | Gerora ez dira onartu |
|--|-------------|-----------|-----------------|---------------------|---|-----------------------|
| Hezkuntza  | 7           | 9         | –               | 9                   | –   | 2                     |
| Herri-administrazioen zerbitzuko langileak                         | 4           | 1         | 1               | –                   | –   | –                     |
| Ogasuna  | 1           | 1         | –               | 1                   | –   | –                     |
| Herri-administrazioen araubide juridikoa, ondasunak eta zerbitzuak | 1           | –         | –               | –                   | –   | –                     |
| <b>Guztira</b>   | <b>13</b>   | <b>11</b> | <b>1</b>        | <b>10</b>           | <b>0</b>                                    | <b>2</b>              |

## 8. OFIZIOZKO JARDUERAK

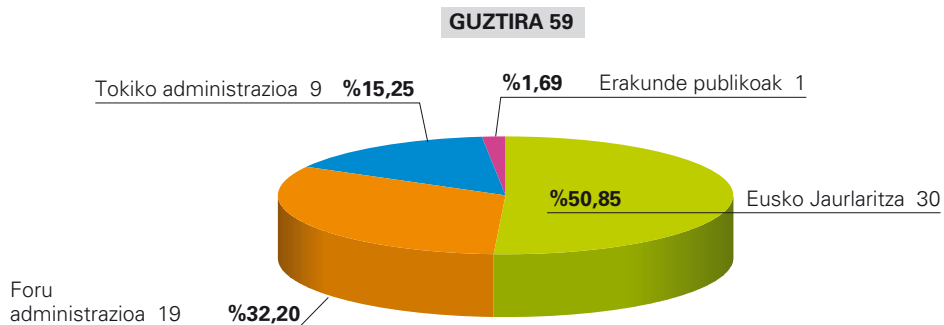
Herritarren kexak aztertu eta ikertzeaz gain, Ararteko erakundeak, bere kabuz, hainbat gai ikertzeari ekiten dio: batzuetan, euskal administrazio publikoren batek agian oker jokatu duela iruditu zaigulako; beste batzuetan, zerbitzu berriak emateko edo laguntzeko aukera ikusi dugulako. Otsailaren 27ko 3/1985 Legeak –Ararteko erakundea sortu eta arautze-koak– ofizioz jarduteko aukera xedatu zuen 17.1 artikuluan. Horri esker, Arartekoak bere kabuz esku har dezake, administrazioaren irregulartasunen edo akatsen baten ondorioz kalteturiko herritarren kexen zain egon barik.

2010ean ofiziozko 59 espediente bideratzen hasi gara (75 aurreko urtean).

**31. taula. Ofiziozko jardueren banaketa, alorren arabera**

|  | Ofizioz egindako espedienteak | %          |
|--|-------------------------------|------------|
| Haurrak eta nerabeak   | 21                            | 36,21      |
| Justizia   | 9                             | 15,52      |
| Osasuna  | 5                             | 8,64       |
| Ingurumena   | 3                             | 5,17       |
| Herrizaingoa   | 3                             | 5,17       |
| Herriaren Defendatzailea   | 2                             | 3,45       |
| Etorkinak  | 2                             | 3,45       |
| Hirigintza eta lurralde antolamendua                                   | 2                             | 3,45       |
| Ezintasunen bat duten pertsonak  | 2                             | 3,45       |
| Gizartean baztertuta edo baztertuak izateko arriskuan dauden pertsonak | 2                             | 3,45       |
| Gizarte ekintza  | 1                             | 1,72       |
| Herri lanak, garraioak eta azpiegiturak                                | 1                             | 1,72       |
| Emakumeen berdintasuna eta osotasuna                                   | 1                             | 1,72       |
| Lana eta Gizarte Segurantza  | 1                             | 1,72       |
| Adinekoak  | 1                             | 1,72       |
| Etxebizitza  | 1                             | 1,72       |
| Ijitoak eta beste gutxiengo kultural batzuk                            | 1                             | 1,72       |
| <b>Guztira</b>   | <b>58</b>                     | <b>100</b> |

### 13. grafikoa. Ofiziozko jardueren banaketa, eragindako administrazioen arabera



## 9. ADMINISTRAZIOEI EGINDAKO INFORMAZIO ESKAERAK ETA AGINDEIAK

### 9.1. 2010ean KEXAK IZANDA ERE, ERREKERIMENDURIK JASO EZ DUTEN ADMINISTRAZIOAK ETA BESTELAKO ORGANISMOAK

Zerrenda honetan jaso da errekerimendurik egin behar izan gabe, euren ebazpenengatik gutxienez informazio-eskaera bat eragin duten **administrazio** eta bestelako **organismo** guztietan izapidetutako espedienteen multzoa. Beraz, adierazi bezala, ardura eta **arreta bereziena eskainiz lankidetzan jardun duten administrazioak eta erakundeak dira.**

Hala ere, izartxo batez nabarmentzea erabaki dugu gomendioa edo iradokizuna jaso arren, emandako ebazpena onartu ez duten administrazioak (informazio gehiago txosteneko IX.2 atalean).

Zerrendak 2010. urtean informazio-eskaeraren bat jaso duten espedienteen kopurua azaltzen da.

#### A) Eusko Jaurlaritza

| Saila   | Espediente kopurua |
|---|--------------------|
| Kultura   | 3                  |
| EITB  | 1                  |
| HABE  | 2                  |
| Ekonomia eta Ogasuna                              | 5                  |
| Musikene  | 1                  |
| Industria, Berrikuntza, Merkataritza eta Turismoa | 7                  |
| Terrorismoaren biktimei laguntzeko Zuzendaritza   | 1                  |
| Justizia eta Herri Administrazioa                 | 11                 |
| IVAP  | 3                  |
| Ingurumena eta Lurralde Antolamendua              | 4                  |
| Emakunde  | 1                  |
| Euskal Trenbide Sarea                             | 2                  |
| Etxebizitza Alokairuetarako Sozietate Publikoa    | 1                  |

## B) Foru aldundiak

| Arabako Foru Aldundia                  | Espediente kopurua |
|--|--------------------|
| Toki Administrazioa eta Lurralde Oreka | 1                  |
| Nekazaritza                            | 3                  |
| Diputatu Nagusia                       | 2                  |
| Ogasuna, Finantza eta Aurrekontuak     | 4                  |
| Ingurumena                             | 2                  |
| Transportes y Urbanismo                | 4                  |

| Bizkaiko Foru Aldundia                    | Espediente kopurua |
|---|--------------------|
| Nekazaritza*                              | 2                  |
| Kultura                                   | 1                  |
| Diputatu Nagusia                          | 1                  |
| Herri Lanak                               | 6                  |
| Udal Harremanak eta Herri Administrazioa* | 2                  |
| Garraioak eta Hirigintza                  | 4                  |

| Gipuzkoako Foru Aldundia               | Espediente kopurua |
|--|--------------------|
| Kultura eta Euskara                    | 1                  |
| Kirolak eta Kanpo Ekintza              | 1                  |
| Landa Ingurunearen Garapena            | 1                  |
| Ogasun eta Finantzak                   | 6                  |
| Mugikortasuna eta Lurralde Antolaketa  | 1                  |
| Gizarte Politika*                      | 20                 |
| Lehendakaritza eta Foru Administrazioa | 2                  |

## C) Udalak

## - Arabako Lurralde Historikoa

| Arabako udalak           | Espediente kopurua |
|--------------------------|--------------------|
| Amurrio                  | 3                  |
| Aramaio                  | 2                  |
| Armiñón                  | 2                  |
| Barrundia                | 1                  |
| Iruraiz-Gauna            | 1                  |
| Labastida                | 3                  |
| Lanciego/Lantziego       | 1                  |
| Legutiano                | 1                  |
| Llodio                   | 1                  |
| Okondo                   | 1                  |
| Peñacerrada - Urizaharra | 1                  |
| Zambrana                 | 1                  |

| Arabako administrazio batzarrak | Espediente kopurua |
|---------------------------------|--------------------|
| Larrazketa                      | 1                  |
| Legutiano                       | 1                  |
| Menagarai                       | 2                  |
| Portilla                        | 1                  |
| Villanañe                       | 1                  |

**- Bizkaiko Lurralde Historikoa**

| <b>Bizkaiko udalak</b>            | <b>Espediente kopurua</b> |
|-----------------------------------|---------------------------|
| Abanto y Ciervana-Abanto Zierbena | 1                         |
| Arrankudiaga                      | 1                         |
| Arrieta                           | 1                         |
| Arrigorriaga                      | 2                         |
| Basauri                           | 2                         |
| Bilbao*                           | 54                        |
| Elorrio                           | 1                         |
| Ermua                             | 2                         |
| Errigoiti                         | 1                         |
| Gorliz                            | 3                         |
| Güeñes                            | 1                         |
| Leioa                             | 3                         |
| Lekeitio                          | 1                         |
| Lezama*                           | 2                         |
| Loiu                              | 1                         |
| Mallabia                          | 1                         |
| Mañaria                           | 1                         |
| Orduña                            | 2                         |
| Portugalete                       | 10                        |
| Santurtzi                         | 3                         |
| Sondika                           | 2                         |
| Sopuerta                          | 1                         |
| Trucios-Turtzioz                  | 1                         |
| Ugao-Miraballes                   | 1                         |
| Valle de Trápaga-Trapagaran       | 1                         |
| Zaldibar                          | 1                         |
| Zamudio*                          | 1                         |
| Zeanuri                           | 1                         |

**- Gipuzkoako Lurralde Historikoa**

| <b>Gipuzkoako udalak</b> | <b>Espediente kopurua</b> |
|--------------------------|---------------------------|
| Abaltzisketa             | 1                         |
| Alegia                   | 1                         |
| Andoain                  | 3                         |
| Anoeta                   | 1                         |
| Aretxabaleta             | 1                         |
| Arrasate/Mondragón       | 2                         |
| Ataun                    | 1                         |
| Deba                     | 3                         |
| Elgeta*                  | 1                         |
| Elgoibar                 | 1                         |
| Getaria                  | 1                         |
| Hondarribia              | 6                         |
| Ibarra                   | 2                         |
| Lasarte-Oria             | 1                         |
| Lazkao                   | 1                         |
| Leaburu                  | 1                         |
| Mendaro                  | 1                         |
| Orio                     | 2                         |
| Pasaia*                  | 3                         |
| Tolosa                   | 3                         |
| Villabona                | 1                         |
| Zumarraga                | 1                         |

**D) Beste erakunde publiko batzuk**

|                                 | <b>Espediente kopurua</b> |
|---------------------------------|---------------------------|
| Datuak Babesteko Euskal Bulegoa | 1                         |
| Bidegi                          | 2                         |
| Bizkaiko Erizainen Elkargoa     | 1                         |
| EHUko Gizarte Kontseilua        | 1                         |
| Legelarien Euskal Kontseilua    | 1                         |
| Bilbao Bizkaia Ur Partzuergoa   | 3                         |
| Arabako Errioxako Urkidetza     | 1                         |
| Haurreskolak                    | 6                         |
| Justizia – Erregistro Zibila    | 1                         |
| Eusko Legebiltzarra             | 2                         |



## 9.2. 2010ean KEXAK IZANDA ERE, ERREKERIMENDURIK JASO DUTEN ADMINISTRATZIOAK ETA BESTELAKO ORGANISMOAK

Zerrenda honetan jaso da euren ebazpenengatik gutxienez informazio-eskaera bat eta **errekerimendu bat** egitea eragin duten **administrazio** eta bestelako **organismo** guztietan izapidetutako espedienteen multzoa. Zerrendak honako ezaugarriak ditu:

- (1) zenbat espedientetan egin den 2010. urtean informazio eskariren bat.
- (2) 2010ean informazioa eskatu deneko espedienteetatik zenbatetan egin den agindeia.
- (3) agindeia egin zaien espedienteen portzentajea, 2010ean informazio eskaririk egin zaieneko guztirako espedienteen aldean.
- (4) 2010ean agindeirik zenbat espedienteri egin zaion, aurreko urteetan egindako informazio eskariei buruzkoak izanik.

Zerrenda honi dagokionez, ohar bat egin beharra dago: Komeni da azaltzea zerrendak bildu direla espediente izapidetu kopuru handiena duten administrazio guztietako sailak (adibidez: hezkuntza; etxebizitza, gizarte lanak eta garraioak, etab.) nahiz eta kasu hauetan errekerimendua izan duten espedienteen ehunekoak ez du zerikusirik administrazio txikien lankidetzat falta islatzen duten ehunekoekin, azken horien kasuan espediente izapidetuen kopurua ez baita oso esanguratsua.

### A) Eusko Jaurlaritza

|   | (1)                                | (2)                             | (3)   | (4)                                  |
|---|------------------------------------|---------------------------------|-------|--------------------------------------|
| Saila   | 2010eko eskaera duten espedienteak | Agindeiak dituzten espedienteak | %     | Agindeiak aurreko urteetako eskaerei |
| Hezkuntza, Unibertsitate eta Ikerketa                     | 94                                 | 32                              | 34,04 | 8                                    |
| Enplegu eta Gizarte Gaiak                                 | 18                                 | 2                               | 11,11 | –                                    |
| Herrizaingoa  | 53                                 | 3                               | 5,66  | –                                    |
| Ingurumen, Lurralde Plangintza, Nekazaritza eta Arrrantza | 9                                  | 4                               | 44,44 | –                                    |
| Osasuna eta Kontsumoa                                     | 17                                 | –                               | –     | 1                                    |
| Osakidetzak   | 49                                 | 11                              | 22,44 | 4                                    |
| Etxebizitza, Herri Lanak eta Garraioak                    | 53                                 | 29                              | 54,71 | 2                                    |
| Eusko Trenbideak  | 2                                  | 2                               | 100   | –                                    |

## B) Foru aldundiak

|   | (1)                                | (2)                             | (3)   | (4)                                  |
|---|------------------------------------|---------------------------------|-------|--------------------------------------|
|   | 2010eko eskaera duten espedienteak | Agindeiak dituzten espedienteak | %     | Agindeiak aurreko urteetako eskaerei |
| <b>Arabako Foru Aldundia</b>            |                                    |                                 |       |                                      |
| Herrilanak eta Garraioak                | 4                                  | 2                               | 50    | -                                    |
| Gizarte Politika eta Gizarte Zerbitzuak | 35                                 | 9                               | 25,71 | 2                                    |

|                               | (1)                                | (2)                             | (3)   | (4)                                  |
|-------------------------------|------------------------------------|---------------------------------|-------|--------------------------------------|
|                               | 2010eko eskaera duten espedienteak | Agindeiak dituzten espedienteak | %     | Agindeiak aurreko urteetako eskaerei |
| <b>Bizkaiko Foru Aldundia</b> |                                    |                                 |       |                                      |
| Gizarte Ekintza               | 29                                 | 1                               | 3,45  | -                                    |
| Ogasun eta Finantzak          | 9                                  | 2                               | 22,22 | -                                    |
| Ingurumena                    | 2                                  | 1                               | 50    | -                                    |

|                                 | (1)                                | (2)                             | (3) | (4)                                  |
|---------------------------------|------------------------------------|---------------------------------|-----|--------------------------------------|
|                                 | 2010eko eskaera duten espedienteak | Agindeiak dituzten espedienteak | %   | Agindeiak aurreko urteetako eskaerei |
| <b>Gipuzkoako Foru Aldundia</b> |                                    |                                 |     |                                      |
| Bide Azpiegiturak               | 4                                  | 2                               | 50  | -                                    |

C) Udalak

- Arabako Lurralde Historikoa

|                       | (1)                                | (2)                             | (3)   | (4)                                  |
|-----------------------|------------------------------------|---------------------------------|-------|--------------------------------------|
| <b>Arabako udalak</b> | 2010eko eskaera duten espedienteak | Agindeiak dituzten espedienteak | %     | Agindeiak aurreko urteetako eskaerei |
| Ayala / Aiara         | 2                                  | 1                               | 50    |                                      |
| Lapuebla de Labarca   | 1                                  | 1                               | 100   | -                                    |
| Navaridas             | -                                  | -                               | -     | 1                                    |
| Valdegovia            | 1                                  | 1                               | 100   | -                                    |
| Vitoria-Gasteiz       | 57                                 | 10                              | 17,54 | 1                                    |
| Zigoitia              | -                                  | -                               | -     | 1                                    |

|  | (1)                                | (2)                             | (3) | (4)                                  |
|--|------------------------------------|---------------------------------|-----|--------------------------------------|
| <b>Arabako administrazio batzarrak</b> | 2010eko eskaera duten espedienteak | Agindeiak dituzten espedienteak | %   | Agindeiak aurreko urteetako eskaerei |
| Arechavaleta                           | 1                                  | 1                               | 100 | -                                    |
| Berganzo                               | 1                                  | 1                               | 100 | -                                    |
| San Román de San Millán                | 1                                  | 1                               | 100 | -                                    |
| Troconiz                               | 1                                  | 1                               | 100 | -                                    |

**- Bizkaiko Lurralde Historikoa**

|                        | (1)                                       | (2)                                    | (3)      | (4)   |
|------------------------|---|--|----------|---|
| <b>Bizkaiko udalak</b> | <b>2010eko eskaera duten espedienteak</b> | <b>Agindeiak dituzten espedienteak</b> | <b>%</b> | <b>Agindeiak aurreko urteetako eskaerei</b> |
| Alonsotegi             | 4   | 1                                      | 25       | –   |
| Amorebieta-Etxano      | 4   | 3                                      | 75       | –   |
| Atxondo                | 1   | 1                                      | 100      | –   |
| Balmaseda              | 2   | 1                                      | 50       | –   |
| Barakaldo              | 14  | 6                                      | 42,86    | 1   |
| Bermeo                 | 8   | 2                                      | 25       | 2   |
| Carranza               | 1   | 1                                      | 100      | –   |
| Derio                  | 1   | 1                                      | 100      | –   |
| Durango                | 10  | 4                                      | 40       | –   |
| Erandio                | 12  | 2                                      | 16,67    | –   |
| Galdakao               | 5   | 2                                      | 40       | –   |
| Gernika-Lumo           | 2   | 1                                      | 50       | 1   |
| Getxo                  | 10  | 2                                      | 20       | –   |
| Gordexola              | 3   | 2                                      | 66,67    | –   |
| Lemoiz                 | 1   | 1                                      | 100      | –   |
| Ondarroa               | –   | –                                      | –        | 1   |
| Orozko                 | 2   | 1                                      | 50       | –   |
| Ortuella               | 3   | 2                                      | 66,67    | –   |
| Plentzia               | 2   | 1                                      | 50       | –   |
| Sestao                 | 8   | 2                                      | 25       | 3   |
| Sopelana               | 6   | 2                                      | 33,33    | –   |
| Zeberio                | 1   | 1                                      | 100      | –   |

**- Gipuzkoako udalak**

|                          | (1)                                       | (2)                                    | (3)      | (4)   |
|--------------------------|---|--|----------|---|
| <b>Gipuzkoako udalak</b> | <b>2010eko eskaera duten espedienteak</b> | <b>Agindeiak dituzten espedienteak</b> | <b>%</b> | <b>Agindeiak aurreko urteetako eskaerei</b> |
| Azkoitia                 | 1   | 1                                      | 100      | -   |
| Beasain                  | 4   | 1                                      | 25       | -   |
| Donostia-San Sebastián   | 37  | 1                                      | 2,70     | -   |
| Eibar                    | 5   | 1                                      | 20       | -   |
| Errenteria               | 8   | 1                                      | 12,50    | -   |
| Hernani                  | 2   | 1                                      | 50       | -   |
| Irun                     | 11  | 3                                      | 27,27    | -   |
| Irura                    | 2   | 1                                      | 50       | -   |
| Legazpi                  | 1   | 1                                      | 100      | -   |
| Mutriku                  | 2   | 1                                      | 50       | -   |
| Oiartzun                 | 4   | 3                                      | 75       | -   |
| Oñati                    | 1   | 1                                      | 100      | -   |
| Ordizia                  | 2   | 1                                      | 50       | -   |
| Usurbil                  | 1   | 1                                      | 100      | -   |
| Zarautz                  | 2   | 2                                      | 100      | -   |

**D) Beste erakunde publiko batzuk**

|   | (1)                                       | (2)                                    | (3)      | (4)   |
|---|---|--|----------|---|
|   | <b>2010eko eskaera duten espedienteak</b> | <b>Agindeiak dituzten espedienteak</b> | <b>%</b> | <b>Agindeiak aurreko urteetako eskaerei</b> |
| Gipuzkoako Abokatuen Elkargoa           | 3   | 1                                      | 33,33    | -   |
| Estatuko erakundeak eta administrazioak | 1   | -                                      | -        | 1   |
| Euskal Herriko Unibertsitatea           | 21  | 6                                      | 28,57    | -   |

### 9.3. ERREKERIMENDUAK ERANTZUN GABE DITUZTEN ADMINISTRAZIOAK

Zerrenda honetan zehaztasunez azaltzen dira, banaka-banaka, euren izapidean errekerimendu bat egitea eragin duten **espedienteak**. Errekerimendu hori dagokien organo edo erakundeei egin zaie, kasu bakoitza behar bezala aztertu ondoren.

(Izartxoak duten espediente kopuruek honakoa adierazi nahi dute: espediente horien izapideak aurreko urteetan hasi arren, oraindik 2010. urtean zehar errekerimenduak egin behar izan zaizkie, izapideek bere horretan jarraitu dutelako.

| Saila                                 | Erreferentzia (esp. zenb.) | Azalpena (Kexa eragin duen gaia)   | Agindeiaren data |
|---------------------------------------|----------------------------|--|------------------|
| Hezkuntza, Unibertsitate eta Ikerketa | 8/2008/200F*               | Dietak diru-sarreratzat jotzea beka esleitzerakoan   | 2010/02/17       |
|                                       | 40/2009/090F*              | Heziketa beharrizan bereziei erantzutea txostenaren jarraipena                             | 2010/06/03       |
|                                       | 924/2009/20*               | Heziketa zentroz aldatzea  | 2010/02/11       |
|                                       | 984/2009/20*               | Hizkuntza Eskola Ofizialerako azterketen komunikazioak                                     | 2010/02/11       |
|                                       | 1057/2009/20*              | Ikasturtea gainditzeko ezintasuna haurdunaldi eta edoskitze ordu-kreditua ez betetzeagatik | 2010/02/11       |
|                                       | 1492/2009/25*              | Seme-alaben jagoletza ez duen gurasoaren informazioa akademikorako sarbidea                | 2010/02/04       |
|                                       | 1674/2009/17*              | Espainiako zeinu hizkuntza interprete bat kontratatzen atzeratzea                          | 2010/01/25       |
|                                       | 1698/2009/20*              | Eskola planifikazioa   | 2010/02/11       |
|                                       | 17/2009/200F               | Eskola-liburuen kudeaketa solidariorako programaren jarraipena                             | 2010/05/20       |
|                                       | 114/2009/20                | Hezkuntza bereziko arazoak dituen neskatila  | 2010/06/09       |
|                                       | 1812/2009/25               | Heziketa zentroaren hezkuntza-planifikazioa  | 2010/02/11       |
|                                       | 1831/2009/20               | Zentroan Haur eta Lehen Hezkuntzako urratsen irakaskuntza eskaintza                        | 2010/02/24       |
|                                       | 20/2010/20                 | Fisioterapiarako laguntza  | 2010/03/02       |
|                                       | 149/2010/20                | Hezkuntzan ordezkapen esleipenean huts egitea.   | 2010/03/02       |
|                                       | 150/2010/20                | Eskolako ordezkapeneterako sarbidea. Biokimikan lizentziatuak                              | 2010/03/02       |
|                                       | 191/2010/20                | Eskolako jazarpena   | 2010/02/24       |
|                                       | 197/2010/25                | Ikasketa ez unibertsitarioetarako beka ukatzea   | 2010/03/23       |
|                                       | 209/2010/20                | Eskolako jazarpena   | 2010/02/24       |
|                                       | 214/2010/20                | DBHko zentro publiko biren fusioa  | 2010/02/24       |
|                                       | 214/2010/20                | DBHko zentro publiko biren fusioa  | 2010/06/09       |
|                                       | 342/2010/20                | Eskolako jantoki eta garraiorako zerbitzu osagarriak ukatzea                               | 2010/07/07       |
|                                       | 359/2010/20                | Ikasketa ez unibertsitarioetarako beka ukatzea   | 2010/05/20       |
|                                       | 525/2010/20                | Hezkuntza zentro batean onartzea   | 2010/05/20       |

| Saila  | Erreferentzia (esp. zenb.)  | Azalpena (Kexa eragin duen gaia)  | Agindeiaren data |
|--|---|---|------------------|
| Hezkuntza, Unibertsitate eta Ikerketa                    | 659/2010/20   | Udalerriko hezkuntza eskaintza  | 2010/06/02       |
|  | 761/2010/25   | Gaitasun intelektualeko probaren emaitzetarako sarbidea   | 2010/09/02       |
|  | 841/2010/20   | Garun-perlesia duen ume bat eskolaz aldatzea  | 2010/07/07       |
|  | 911/2010/20   | Garun-perlesia duen neskatila bati fisioterapeuta kentzea   | 2010/09/22       |
|  | 913/2010/20   | Eskolako jazarpena  | 2010/07/08       |
|  | 941/2010/20   | 15 ikasle baino gutxiagoko gelan ohorezko matrikula ukatzea.  | 2010/07/08       |
|  | 974/2010/20   | Eskolako garraioa   | 2010/09/22       |
|  | 985/2010/20   | Aukerako ikasgai gisa frantsesa ukatzea   | 2010/07/15       |
|  | 1004/2010/25  | Ikasketa zentro bateko onarpena ukatzea   | 2010/09/02       |
|  | 1044/2010/20  | Haur Hezkuntzako zentro batean ikasleak ez onartzea   | 2010/12/15       |
|  | 1085/2010/20  | Hezkuntza zentroz aldatzeko eskaera arrazoi medikuak direla medio   | 2010/09/22       |
|  | 1147/2010/20  | Irakasleen leku-aldatzeen lehiaketan araudiarekiko desadostasuna  | 2010/11/04       |
|  | 1207/2010/20  | Bilboko Unamuno BHI zentroaren hezkuntza eskaintza  | 2010/09/22       |
|  | 1261/2010/20  | Neba-arreba bikiak onartzeko kasuan, premutasun irizpidea bakarrari aplikatzen diote                        | 2010/11/04       |
|  | 1263/2010/20  | Irakasle bati urte sabatikoa izatea ezeztatzea  | 2010/09/30       |
|  | 1263/2010/20  | Irakasle bati urte sabatikoa izatea ezeztatzea  | 2010/12/15       |
|  | 1404/2010/20  | L. H. zikloetarako sarrera-probetan elkarlanean aritzeagatiko ordainsaririk ez ematea bitarteko irakasleari | 2010/11/16       |
|  | 1450/2010/20  | L. H. ikasketak zentroan egiten jarraitzeko ezintasuna  | 2010/11/16       |
| 1560/2010/20   | Eskola erlijioso batean ez onartzea neska bat, eskola horretan haren nebak ikasten badu ere | 2010/12/15  |                  |
| Enplegu eta Gizarte Gaiak                                | 1296/2010/20  | Espezializazio profesionalerako bekak   | 2010/12/15       |
|  | 1347/2010/20  | Laneko jazarpena  | 2010/11/04       |
| Herrizaingoa   | 828/2010/19   | Ertzaintzaren ustezko ekintza ez-zuzena   | 2010/11/23       |
|  | 916/2010/20   | Ertzaintza polizia jarduteko postu baterako sarrerari buruzko erreklamazioari ez erantzutea                 | 2010/07/15       |
|  | 1036/2010/20  | Ertzaintzako komisarioentzako ikastaroetan emakumeak baztertzea   | 2010/11/03       |
| Ingurumena Lurralde Plangintza, Nekazaritza eta Arrantza | 1045/2009/17  | Jarduera industriari batek eragindako eragozpenak   | 2010/04/15       |
|  | 462/2010/23   | Sefanitron kutsatuta egon bide dauden zoruak  | 2010/04/23       |
|  | 463/2010/23   | Zoruen deskontaminazioa   | 2010/04/23       |
|  | 940/2010/23   | Malluki poligonoaren eraikuntza   | 2010/10/07       |
| Ur agentzia  | 270/2010/23   | Isurketak   | 2010/05/06       |
|  | 462/2010/23   | Sefanitron kutsatuta egon bide dauden zoruak  | 2010/04/23       |
|  | 463/2010/23   | Zoruen deskontaminazioa   | 2010/04/23       |

| Saila                 | Erreferentzia (esp. zenb.)             | Azalpena (Kexa eragin duen gaia)   | Agindeiaren data                                       |
|-----------------------|--|--|--|
| Osasuna eta Kontsumoa | 992/2009/18*                           | Gastuak itzultzeko eskaera   | 2010/02/03   |
|                       | 1419/2010/18                           | Egokitutako aulki berezia ukatzea  | 2010/11/30   |
|                       | 335/2008/180F                          | Gaixo neurologikoen errehabilitazioa   | 2010/06/10   |
|                       | 1376/2010/18                           | Oxigeno likidoaren prestazioa ukatzea  | 2010/11/24   |
| Osakidetza            | 22/2009/180F*                          | Historia klinikoa eskuratzeko prozedura  | 2010/02/03   |
|                       | 1301/2009/18*                          | Sexu aldaketa  | 2010/02/03   |
|                       | 1400/2009/18*                          | Ambulancias Bizkaiaren zerbitzua   | 2010/05/12   |
|                       | 1639/2009/18*                          | Donostia-San Sebastián Ospitaleko edoskitze boxen egoera   | 2010/05/12   |
|                       | 9/2009/180F                            | Pertsona gor-mutuen osasun-zentroetarako irisgarritasuna   | 2010/10/18   |
|                       | 1887/2009/32                           | Osakidetzak esku hartzen duen prozedura judizialei dagokien gastu publikoari buruzko informazioa | 2010/04/23   |
|                       | 11/2010/180F                           | Ebakuntza aurreko probak eta itxaron-zerrendak   | 2010/05/12   |
|                       | 14/2010/390F                           | Linfedema gaitzak jota dauden pertsonei eskaintako osasun artatzea                               | 2010/05/11   |
|                       | 202/2010/18                            | Historia klinikoaren eskaera   | 2010/06/10   |
|                       | 287/2010/18                            | Bere ospitaleak ez du gastroskopiari egiten sedazioarekin  | 2010/04/22   |
|                       | 290/2010/18                            | Mediku espezialista aldatzeko eskaera  | 2010/05/12   |
|                       | 352/2010/18                            | Ebakuntza kirurgikoa egiteko atzerapena  | 2010/05/12   |
|                       | 361/2010/18                            | Jasotako osasun arretaren aurkako kexa   | 2010/06/10   |
|                       | 361/2010/18                            | Jasotako osasun arretaren aurkako kexa   | 2010/11/24   |
|                       | 901/2010/18                            | Tratamendu mediku eskaera  | 2010/09/10   |
|                       | 1056/2010/18                           | Osasun artatzea: erreklamazioa   | 2010/09/30   |
|                       | Etxebizitza, Herri Lanak eta Garraioak | 1580/2009/34*  | Alokairuan hartutako etxebizitzaren eraikuntzan hutsak |
| 1631/2009/34*         |  | Bizigune   | 2010/02/18   |
| 721/2009/34           |  | BOE eraikuntzan hutsak   | 2010/12/15   |
| 1775/2009/34          |  | Jakinarazi gabeko Etxebideko baja  | 2010/03/11   |
| 1775/2009/34          |  | Jakinarazi gabeko Etxebideko baja  | 2010/07/22   |
| 1787/2009/34          |  | Bizigune   | 2010/03/23   |
| 1834/2009/34          |  | Alokabideren erantzunik eza  | 2010/03/23   |
| 13/2010/34            |  | Alokairuan izandako etxebizitzaren egoerari buruzko desadostasuna VISESArekin                    | 2010/04/12   |
| 21/2010/310F          |  | Ijitoak baztertea  | 2010/11/09   |
| 183/2010/17           |  | Suebaki atek ezgaitasuna duen pertsona batentzat egokitutako etxean                              | 2010/04/07   |
| 203/2010/34           |  | BOE  | 2010/04/21   |
| 262/2010/34           |  | Bizigune alokairu eskaera  | 2010/09/21   |
| 291/2010/34           |  | Alokabide: etxebizitza aldatzeko eskaera   | 2010/10/26   |
| 459/2010/34           |  | BOE batean hutsak  | 2010/06/07   |



| Saila  | Erreferentzia<br>(esp. zenb.) | Azalpena (Kexa eragin duen gaia)   | Agindeiaren data |
|--|-------------------------------|--|------------------|
| Etxebizitza,<br>Herri Lanak eta<br>Garraioak | 609/2010/34                   | Bizigunek alokatutako etxe batean kalteak                                      | 2010/11/30       |
|  | 697/2010/34                   | Ezgaitasuna duen pertsona baten bazterketa BOE baterako                        | 2010/07/22       |
|  | 862/2010/34                   | Etxebideko alta kudeatzeko 8 hilabeteko atzerapena                             | 2010/09/29       |
|  | 866/2010/34                   | Etxebideko eskaerari alta emateko atzeratzea                                   | 2010/09/29       |
|  | 902/2010/34                   | Ezin du Etxebideko BOE lehiaketan parte hartu                                  | 2010/09/29       |
|  | 903/2010/34                   | Ezin du Etxebideko BOE lehiaketan parte hartu                                  | 2010/09/29       |
|  | 934/2010/34                   | Ezin du Etxebideko BOE lehiaketan parte hartu                                  | 2010/09/29       |
|  | 964/2010/34                   | BOE etxebizitza batean hutsak  | 2010/09/29       |
|  | 975/2010/34                   | Etxebideko zerrendetan baja  | 2010/10/26       |
|  | 977/2010/34                   | BOE lehiaketan ez onartzea   | 2010/09/29       |
|  | 979/2010/29                   | Portugunean aparkalekua eskatzea   | 2010/09/21       |
|  | 1187/2010/17                  | Abetxukoko tranbiaren luzapena   | 2010/11/30       |
|  | 1243/2010/34                  | Babeseko etxebizitzaren alokairuan fidantza itzultzeko eskaerari ez erantzutea | 2010/11/30       |
|  | 1304/2010/34                  | BOE alokairua  | 2010/11/22       |
|  | 1362/2010/34                  | BOE alokairua  | 2010/12/15       |
|  | 1364/2010/34                  | Familiaren egoera aldatzeagatik etxebizitza behar izatea                       | 2010/10/26       |
| 1365/2010/34                                 | Bizigunek fidantza itzultzea  | 2010/11/30   |                  |
| 1370/2010/34                                 | BOE batean hutsak             | 2010/12/15   |                  |
| Eusko Trenbideak                             | 319/2010/17                   | Familia ugaria izateagatik deskontuak  | 2010/04/15       |
|  | 371/2010/17                   | Euskotrenen tratu desegokia  | 2010/04/15       |

## B) Foru aldundiak

## - Arabako Foru Aldundia

| Saila                                   | Erreferentzia (esp. zenb.) | Azalpena (Kexa eragin duen gaia)                                     | Agindeiaren data |
|---|----------------------------|--|------------------|
| Herrilanak eta Garraioak                | 385/2010/29                | AHTaren lanek eragindako lurjausiek moztutako errepidea Aramaion     | 2010/04/22       |
|   | 744/2010/17                | Autobusen zerbitzu publikoa kentzea                                  | 2010/07/07       |
| Gizarte Politika eta Gizarte Zerbitzuak | 21/2009/320F*              | Gaitz sendaezinak dituzten presoen egoera                            | 2010/04/20       |
|   | 47/2009/310F*              | Bakarrik doazen adinez beherakoen pasaporteen auzitegiari helaraztea | 2010/04/20       |
|   | 8/2010/31                  | Bideberri zentroen egoera  | 2010/04/20       |
|   | 180/2010/39                | Menpekotasun legearen balioespenean atzeratzea                       | 2010/02/16       |
|   | 304/2010/39                | (TEPA) Teleasistentzia eskaera                                       | 2010/06/22       |
|   | 512/2010/39                | Menpekotasuna duen pertsona bat zaintzeko laguntza ekonomikoa        | 2010/06/22       |
|   | 535/2010/39                | Menpekotasuna duen pertsona baten artapena                           | 2010/06/22       |
|   | 539/2010/33                | Seme-alabak jagoteko lanaldi murrizketa ukatzea                      | 2010/11/09       |
|   | 674/2010/39                | Menpekotasun legearen aplikazioarekiko desadostasuna                 | 2010/06/22       |
|   | 1160/2010/01               | Eguneko zentro batean adinekoak etxeratzeko ordutegiaren aldaketa    | 2010/12/14       |
|   | 1315/2010/31               | Oinarrizko errentaren beharra  | 2010/11/02       |

## - Bizkaiko Foru Aldundia

| Saila                 | Erreferentzia (esp. zenb.) | Azalpena (Kexa eragin duen gaia)        | Agindeiaren data |
|-----------------------|----------------------------|---|------------------|
| Gizarte Ekintza       | 1392/2010/43               | Oinarrizko errenta kentzea              | 2010/12/14       |
| Ogasuna eta Finantzak | 312/2010/22                | Ezgaitasunari lotutako TMIZ salbuespena | 2010/09/17       |
|                       | 878/2010/29                | Partzelen titulartasuna                 | 2010/09/14       |
| Ingurumena            | 940/2010/23                | Poligonoaren eraikuntza                 | 2010/10/07       |

## - Gipuzkoako Foru Aldundia

| Saila             | Erreferentzia (esp. zenb.) | Azalpena (Kexa eragin duen gaia)  | Agindeiaren data |
|-------------------|----------------------------|-----------------------------------|------------------|
| Bide Azpiegiturak | 50/2010/29                 | Donostiako saihezbideko seinaleak | 2010/03/23       |
|                   | 1049/2010/28               | Pantaila akustikoen eskaera       | 2010/10/20       |

## C) Udalak

### - Arabako Lurralde Historikoa

| Udala               | Erreferentzia<br>(esp. zenb.) | Azalpena (Kexa eragin duen gaia)                                       | Agindeiaren data |
|---------------------|-------------------------------|--|------------------|
| Ayala/Aiara         | 475/2008/17                   | Kaleko obra batek irisgarritasuna sustatzeko legea urratzen du         | 2010/07/07       |
| Lapuebla de Labarca | 782/2010/23                   | Hirigintzako ustezko irregulartasun baten salaketa                     | 2010/09/01       |
| Navaridas           | 1431/2009/23                  | Etxarte baten erreforma  | 2010/02/23       |
| Oyón/Oion           | 514/2010/31                   | Norbere etxebizitzan egindako erroldatze faltsua                       | 2010/05/27       |
| Salvatierra/Agurain | 667/2010/19                   | Lursail pribatua erabiltzea bide publikoa egiteko                      | 2010/07/06       |
| Urkabustaiz         | 747/2010/29                   | Norberaren jabetzako lursailetatik bideratzea urak                     | 2010/08/02       |
| Valdegovía          | 389/2010/29                   | Bide publikoko aldamiu bat kentzeko Udalaren jarduera falta            | 2010/04/22       |
| Vitoria-Gasteiz     | 1629/2009/28*                 | Hiri zoruan sailkatutako jarduerak                                     | 2010/04/06       |
|                     | 138/2009/17                   | TUVISAko kotxe-tokian autobusen zaratak                                | 2010/07/07       |
|                     | 1880/2009/19                  | Trafiko isuna  | 2010/06/10       |
|                     | 328/2010/23                   | Igogailua instalatzeko lizentziaren esleipen desegokia                 | 2010/04/20       |
|                     | 413/2010/17                   | Animalien edukitza   | 2010/05/27       |
|                     | 489/2010/31                   | Udal aterpetxean funtzionamenduarekiko desadostasuna                   | 2010/05/27       |
|                     | 641/2010/22                   | Deskontua Kirolerako Udal Sailean                                      | 2010/09/06       |
|                     | 722/2010/31                   | Etxebizitza sozial batean bizi diren pertsonen jarrera gizalege gabeak | 2010/12/20       |
|                     | 1126/2010/31                  | Gizarte laguntzak kentzea  | 2010/11/02       |
|                     | 1219/2010/29                  | Udalaren jarduera horma pribatu batean                                 | 2010/11/25       |
|                     | 1309/2010/20                  | Haur eskoletako prezio publikoak                                       | 2010/11/04       |
| Zigoitia            | 1450/2009/22*                 | Obra lizentziaren zergaren zati bat itzultzeko eskaera                 | 2010/09/17       |

**Administrazio batzarrak**

| Batzarra                | Erreferentzia (esp. zenb.) | Azalpena (Kexa eragin duen gaia)          | Agindeiaren data |
|-------------------------|----------------------------|---|------------------|
| Arechavaleta            | 54/2010/29                 | Batzordearen jardunbidearen aurka         | 2010/03/01       |
| Berganzo                | 891/2010/29                | Obra publikoak burutzea                   | 2010/11/25       |
| San Román de San Millán | 861/2010/22                | Bidezidorren ordainketa                   | 2010/11/15       |
| Troconiz                | 1320/2010/29               | Argiztapen publikorik gabeko urbanizazioa | 2010/11/29       |

**- Bizkaiko Lurralde Historikoa**

| Udala             | Erreferentzia (esp. zenb.) | Azalpena (Kexa eragin duen gaia)                               | Agindeiaren data |
|-------------------|----------------------------|--|------------------|
| Alonsotegi        | 559/2010/29                | Bide publikoen erabilera partikularra                          | 2010/05/27       |
| Amorebieta-Etxano | 976/2010/23                | Arau Subsidiarioen aurkako landaketa ilegala                   | 2010/09/03       |
|                   | 1318/2010/29               | Baserrietara iristeko errepidea hondatzea                      | 2010/11/25       |
|                   | 177/2010/28                | Hiri zoruan sailkatutako jarduerak                             | 2010/11/16       |
| Atxondo           | 473/2010/29                | Patroi ukatzea   | 2010/05/10       |
| Balmaseda         | 1373/2010/17               | Txakurrek eragindako eragozpenak                               | 2010/11/30       |
| Barakaldo         | 1293/2009/28*              | Udalaren zerbitzu falta  | 2010/04/07       |
|                   | 291/2009/34                | BOE etxebizitzaren prezioa                                     | 2010/07/02       |
|                   | 1349/2009/35               | Trafikoko isuna  | 2010/06/30       |
|                   | 1461/2009/28               | Udalaren erantzunik eza kafetegi batean alkohola saltze-agatik | 2010/07/08       |
|                   | 462/2010/23                | Sefanitron kutsatu bide diren zoruak                           | 2010/04/23       |
|                   | 463/2010/23                | Zoruen deskontaminazioa  | 2010/04/23       |
|                   | 1335/2010/25               | Eskolako laguntzak ukatzea                                     | 2010/11/16       |
| Bermeo            | 1198/2009/23*              | Igogailua instalatzeko lizentzia                               | 2010/02/23       |
|                   | 1478/2009/28*              | Hiri zoruan sailkatutako jarduerak                             | 2010/02/17       |
|                   | 1478/2009/28               | Hiri zoruan sailkatutako jarduerak                             | 2010/05/28       |
|                   | 1311/2010/28               | Hiri zoruan sailkatutako jarduerak                             | 2010/11/16       |
| Carranza          | 814/2010/29                | Udalak lursailak saltzea                                       | 2010/07/26       |
| Derio             | 1500/2008/20               | Lanean okupazio eraginkorrik eza                               | 2010/05/26       |
| Durango           | 171/2010/28                | Hiri zoruan sailkatutako jarduerak                             | 2010/05/12       |
|                   | 229/2010/28                | Durango zonalde batzuetako segurtasunik eza                    | 2010/05/28       |
|                   | 987/2010/28                | Hiri zoruan sailkatutako jarduerak                             | 2010/11/16       |
|                   | 1028/2010/22               | Ibi batengatik zergen kobrantza                                | 2010/09/17       |
| Erandio           | 1105/2010/23               | Berriz ostatu emateko neurriak aplikatzea                      | 2010/10/07       |
|                   | 223/2008/28                | Hiri zoruan sailkatutako jarduerak                             | 2010/06/22       |
| Galdakao          | 1671/2009/28               | Hiri zoruan sailkatutako jarduerak                             | 2010/04/06       |
|                   | 455/2010/29                | Ondasun publiko baten erabilera pribatua                       | 2010/05/10       |
|                   | 455/2010/29                | Ondasun publiko baten erabilera pribatua                       | 2010/07/26       |

| Udala        | Erreferentzia (esp. zenb.) | Azalpena (Kexa eragin duen gaia)  | Agindeiaren data |
|--------------|----------------------------|---|------------------|
| Gernika-Lumo | 619/2009/35*               | Emazte hilari TAO isun batengatiko embargo izapidea   | 2010/06/30       |
|              | 652/2010/23                | Hirigintzako arau-hauste baten udal utzikeria   | 2010/09/01       |
| Getxo        | 1709/2009/28               | Hiri zoruan sailkatutako jarduerak  | 2010/04/06       |
|              | 942/2010/23                | Telefonia mugikorreko antenari buruzko informazio falta   | 2010/09/03       |
| Gordexola    | 1090/2010/23               | Plan orokorrarekiko desadostasuna   | 2010/10/07       |
|              | 416/2010/29                | Udal zinegotziaren txosten juridikoaren eskaera   | 2010/05/10       |
| Lemoiz       | 98/2010/23                 | Lore-ontziak kentzeko agindua betetzea  | 2010/05/06       |
| Ondarroa     | 1375/2009/23*              | Lurrazpiko garaje bat eraikitzeko zehaztasunezko ikerketa baten aurkako jarrera                           | 2010/02/23       |
| Orozko       | 633/2010/23                | Udalak baztertzea   | 2010/08/11       |
| Ortuella     | 915/2010/31                | Erroldatzea ukatzea   | 2010/11/02       |
|              | 253/2010/34                | Etxebizitza babestua eskatzea   | 2010/04/21       |
| Plentzia     | 672/2009/28                | Tabernako terrazarako lizentzia   | 2010/04/07       |
| Sestao       | 1074/2009/22*              | Autoa eramateagatiko tasa   | 2010/05/18       |
|              | 1506/2009/23*              | Egokitzapen obrak burutzeko jabe batzuei egindako errekerimenduaren aurrean udalak ekintzarik ez burutzea | 2010/02/23       |
|              | 1551/2009/23*              | Ordenamendutik kanpoko eta hirigintza proiektu barneko eraikina   | 2010/02/23       |
|              | 922/2010/19                | Atxiloketan poliziaren ustezko jardunbide ez-zuzena   | 2010/09/08       |
|              | 1389/2010/25               | Ondarearen erantzukizuna  | 2010/11/09       |
| Sopelana     | 286/2010/28                | Hiri zoruan sailkatutako jarduerak  | 2010/05/28       |
|              | 438/2010/28                | Arrantza jarduerak  | 2010/05/28       |
| Zeberio      | 565/2010/29                | Euri-urak baserri baten gainean   | 2010/06/08       |

**- Gipuzkoako Lurralde Historikoa**

| Udala                  | Erreferentzia (esp. zenb.) | Azalpena (Kexa eragin duen gaia)                       | Agindeiaren data |
|------------------------|----------------------------|--|------------------|
| Azkoitia               | 1151/2010/22               | Polikiroldegiko prezioen kobrantza                     | 2010/10/05       |
| Beasain                | 1452/2008/28               | Hiri zoruan sailkatutako jarduerak                     | 2010/04/06       |
| Donostia-San Sebastián | 1263/2009/19               | Isiltasun administratiboa                              | 2010/11/12       |
| Eibar                  | 15/2010/090F               | Adinez beherakoekin arazoak zentroan                   | 2010/12/20       |
| Errenteria             | 194/2010/29                | Udalaren aldeko garbitasunik eza                       | 2010/03/23       |
| Hernani                | 647/2010/29                | Udal polikiroldegiko emakidarekiko desadostasuna       | 2010/07/26       |
| Irun                   | 1458/2009/28               | Hiri zoruan sailkatutako jarduerak                     | 2010/04/07       |
|                        | 1511/2009/17               | Igogailua instalatzeko lizentzia                       | 2010/04/15       |
|                        | 296/2010/28                | Hiri zoruan sailkatutako jarduerak                     | 2010/05/28       |
| Irura                  | 1904/2009/28               | Hiri zoruan sailkatutako jarduerak                     | 2010/04/07       |
| Legazpi                | 402/2009/28                | Hiri zoruan sailkatutako jarduerak                     | 2010/04/07       |
| Mutriku                | 901/2009/29                | Etxebizitza ondoko lursailera iristeko horma botatzea  | 2010/10/27       |
| Oiartzun               | 441/2010/29                | Erroldatzea ukatzea                                    | 2010/05/10       |
|                        | 442/2010/29                | Erroldatzea ezestea                                    | 2010/05/10       |
|                        | 1159/2010/23               | Borda berreraikitzeagatik salaketa                     | 2010/09/03       |
| Oñati                  | 418/2010/29                | Horniketa sare batekin arazoak                         | 2010/04/22       |
| Ordizia                | 355/2010/23                | Bide bateko baldintza publiko eta pribatuari lotuta    | 2010/05/06       |
| Usurbil                | 840/2010/29                | Abiadura gutxitzeko sakanguneak ipintzea               | 2010/07/26       |
| Zarautz                | 173/2010/29                | Oinezkoentzako sarbidea trenbide-pasagune bat kenduta. | 2010/03/23       |
|                        | 748/2010/20                | Laneko jazarpen morala                                 | 2010/12/16       |

**D) Beste erakunde publiko batzuk**

|   | Erreferentzia (esp. zenb.) | Azalpena (Kexa eragin duen gaia)  | Agindeiaren data |
|---|----------------------------|---|------------------|
| Gipuzkoako Abokatu-en Elkargoa          | 372/2010/32                | Isiltasun administratiboa   | 2010/05/07       |
| Estatuko erakundeak eta administrazioak | 1260/2009/17*              | Zabalburun RENFERen trenbidera zaborra botatzea                           | 2010/02/23       |
| Euskal Herriko Unibertsitatea           | 1837/2009/25               | Matrikula itzultzea ukatzea   | 2010/02/25       |
|   | 1864/2009/20               | Doktoretza ikastaroan arazoak   | 2010/02/24       |
|   | 41/2010/25                 | Atzerriko tituluen homologazioan atzeratzea                               | 2010/03/09       |
|   | 571/2010/20                | Irakaslearen ordezkapena  | 2010/07/01       |
|   | 734/2010/20                | Unibertsitateko beka ukatzea  | 2010/06/09       |
|   | 889/2010/20                | Goizeko ordutegian zuzenbide lizentziaturako gaztelaniazko taldea kentzea | 2010/07/06       |

**9.4. ARARTEKOAK 2010. URTEAN EGINDAKO OHARTARAZPENEN ZERRENDA****Udalak****- Gipuzkoako Lurralde Historikoa**

| Udala      | Ardura  | Titularra          | Erreferentzia<br>(esp. zenb.) | Azalpena (Kexa eragin duen<br>gaia)                                  | Ohartarazpen-<br>ren data |
|------------|---------|--------------------|-------------------------------|--|---------------------------|
| Errenteria | Alkatea | Juan Carlos Merino | 194/2010/29                   | Udalaren parteko garbitasunik<br>eza                                 | 2010/11/25                |
| Mutriku    | Alkatea | Josebe Astigarraga | 901/2009/29                   | Etxebizitza baten ondoko lursai-<br>lera iristeko horma bat botatzea | 2010/11/30                |

