

A large, stylized green leaf graphic that curves from the top left towards the bottom right, filling the left and center portions of the page. The leaf is composed of several overlapping, semi-transparent layers of varying shades of green, creating a sense of depth and movement. The right edge of the leaf is jagged and irregular, resembling a natural leaf edge.

Ararteko

erakundearen

jarduera kopurutan 2017

ARARTEKO ERAKUNDEAREN JARDUERA KOPURUTAN 2017

1. Oharrak eta datu orokorrak

Estatistikazko kapitulu honetan barrena, Ararteko erakundearen jardueraren ikuspegi orokorra eskaintzen ahaleginduko gara, zifratan. Horrela, erakundeari bide ezberdinak erabiliz egin dizkioten kexei buruzko datuak bereiziko ditugu, baita zuzeneko arretarako hiru bulegoen jarduera ere, 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, euskal herri-administrazioak Arartekoarekin lan-kidetzan zenbateraino aritu diren jakiteko informazioa ematen da.

Kapitulu honetan beste atal bat sartu dugu, alegia, erakundera etortzen diren pertsonen profilari buruzkoa, baita inkestetan gure lanaz ematen diguten iritzia ere.

Laburbilduz, informazio sistematizatu horren bidez, kapitulu honetan 2017ko jarduerari buruzko informazio kuantitatibo guztia agertzen da.

Arartekoak garrantzizkotzat jotzen du jardueren kontzeptu zabalaren barruan bi alderdiok ikusaraztea: batetik, herritarren erreklamazioen esparruan egiten duen lana, hau da, kexak eta aholkularitza hainbat modalitatetan, eta, bestetik, bestelako jarduerak, politika publikoak ebaluatzeko egiten direnak, eta, beraz, Arartekoan eskuarki planteatzen diren kasu konkretuez harago doazenak.

Horretarako, hainbat tresna erabiltzen dira, denak ere lan-arlo bakoitzaren urteko jarduera-planean egituratuak: bilerak administrazioekin, bilerak gizarte zibileko elkarteekin eta erakundeekin, ikuskapen-bisitak eta ofiziozko jarduerak.

Arartekoak 2017an egin duen jardueraren zenbakizko gutxi gorabeherako datuak estatistikari eskainitako kapitulu honetan kontsulta daitezke.

Arartekoaren web orrialdea sendotu egin da euskal herritarrei informatzeko eta haiekin harremanetan egoteko bide bezala; horren erakusgarri, aurtun 107.000 bisita jaso dira, 200.000 orrialde ikusi dira eta 87.000 erabiltzaile inguru izan dira.

Era berean, Ararteko erakundearen presentzia indartu da gizarte-sareetan; horixe egiaztatzen dute, txosten hau ixteko datan, Twitterren 4.400 jarraitzaile, eta Facebookeko orrian (2014an zabaldutakoa) 730 pertsonak jarraitzea Arartekoari.

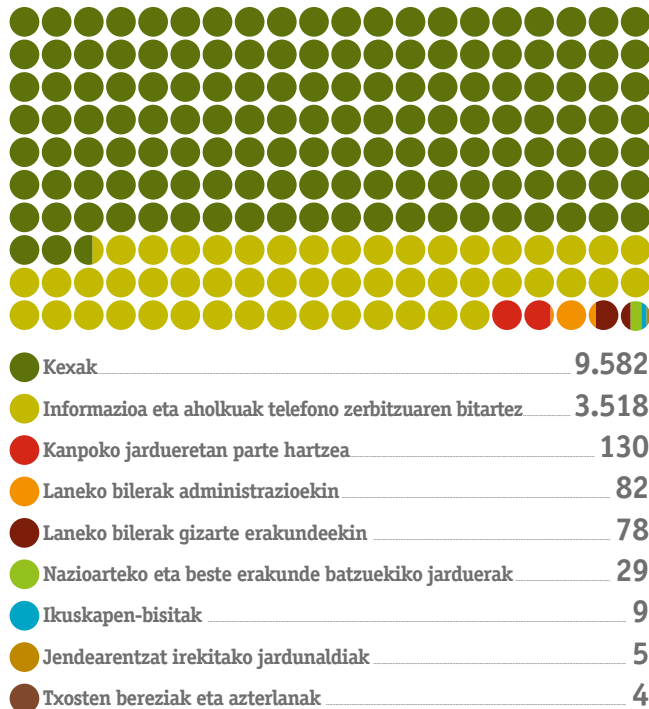
Oro har, 2017an, herritarrentzako laguntzarekin eta administrazioen kontrolarekin lotutako 13.437 jarduera zenbaitu dira eta horietatik 9.582 kexa eta kontsultei dagozkie. Beraz, 2017an Arartekoaren jarduera %22 baino gehiago gehitu da.

1. grafikoa. Arartekoari 2017an egindako kexak eta kontsultak



2017an herritarrek 9.545 kexa eta kontsulta egin dizkiote Arartekoari eta ofiziozko 37 espediente bideratzen hasi gara. Informazio horretatik ondorio hau atera daiteke: 2010. urtearen aldean –orduan ikusten hasi ziren krisiaren ondorioz larrienak– herritarren kexak %70 gehitu direla, arrazoi askorengatik, baina batez ere eduki ekonomikoko gizarte laguntzen gaineko kexak izugarri areagotu direlako.

2. grafikoa. Arartekoaren jarduera guztiak 2017an



GUZTIRA
13.437

2017. urtean, informazioa eta orientabidea eskatzeko egin diren 3.518 telefono-konsultari erantzun diegu eta 78 bilera egin ditugu era askotako gizarte-erakundeekin (horien gaineko xehetasunak urteko txostenaren V. kapituluaren kontsulta daitezke, gizartearekiko harremanei buruzkoa baita). Era berean, 82 bilera egin ditugu zenbait administrazioekin: Eusko Jaurlaritzaren sail eta zuzendaritzekin, aldundiekin, udalekin eta beste erakunde batzuekin.

Ikuskatzeko 9 bisita ere egin dira. Horien bitartez, funtzio-namendua, baliabideak, kudeaketa-programa, Arartekoaren gomendioen bilakaera, eta abar ebaluatu dira Galdakaoko Ertzain-etxean, Laudioko Udaltzainguan, Bidebarrieta, Sansoheta eta Uba harrera-zentroetan eta Ibaiondoko adingabeen zentroan.

Gainera, eraginkortasunez parte hartu dugu era guztietako ekitaldi, jardunaldi eta gertakizunetan, batik bat administrazioek, gizarte-erakundeek eta defentsa-erakundeek autonomia erkidegoetan, Estatuan nahiz Europan sustatu dituzten ekimenekin loturikoetan (jaz, guztira, horrelako 159 jardueratan esku hartu genuen); horrek guztiak ematen du halako arrasto bat Arartekoak, batez ere erakundea osatzen duten 29 lan-arloetako arduradunen ekimenez, egiten dituen jarduera ugari eta askotarikoen inguruan. Esku-hartze horien zehaztapen handiagoa II. eta III. kapituluetan ematen da, arlo horietako urteko jarduera-plana azaltzean.

2017an kexa idatzien gaineko 1.490 espediente ebatzi dira. Gainera, 1.174 ebazpen eman dira. Gainontzeko kasuak gero onartu ez diren kexak dira (beste herriaren defendatzaile batzuekiko bikoiztasuna, epailearen ebazpenaren zain dauden auziak, epai irmoa dutenak, auzibideari ekin diotenak eta abar).

Kexa-prozedurek batez beste 50 egun iraun dute 2017an. Beraz, epeak nabarmen laburtzen ari dira urtetik urtera.

lax, kexa eragin zuen administrazioaren jarduera aztertu eta gero, **jarduera okerren bat** zegoela iritzi diogu aztertutako kexa idatzien **%48tan** (zertxobait hazi da 2016koaren aldean, ordukoa %46koa izan baitzen), eta **jarduera ez zela okerra** kexen **%52 baino gehiagotan**.

Eragindako administrazioak kexa sorrarazi zuen jarduera zuzendu eta aldatu du kasuetatik ia **%88tan**. Gehienetan ez da gomendio formalik egin behar izan administrazioak Arartekoaren proposamena onartzeko. Datu horrek argi erakusten du, berez, erakunde honen esku-hartzea oso eraginkorra dela.

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

	%	%
Konpondutako jarduera okerra		87,61
Gomendiorik gabe	90,49	
Gomendio onartua	9,51	
Konpondu gabeko jarduera okerra		12,39

2. Arreta zuzeneko bulegoen jarduera (aurrez aurreko kexak eta telefono bidezko aholkuak)

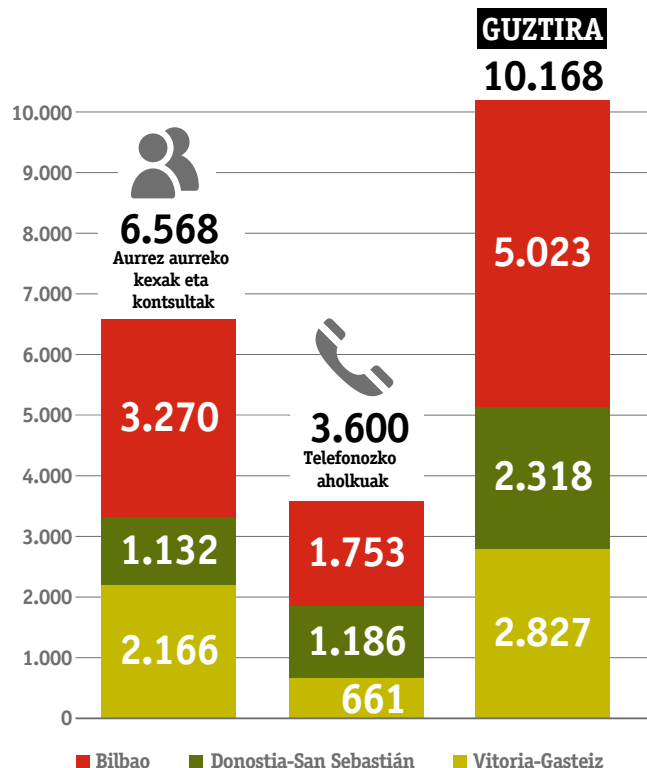
1996tik, Ararteko erakundeak arreta zuzeneko bulegoak dauzka Euskal Autonomia Erkidegoko hiru hiriburuetan. Horri esker, administrazioen batekin arazoak dituzten herritarrei hobeto lagun diezaikegu. Bulegoetan hartutako eskarmen-tuak erakusten du, gainera, bertan jasotzen aurrez aurreko kekez gain, telefono bidezko kontsulta ugari ere egiten direla, eta erakundeko langileek erantzuten dituztela.

Horregatik, egiten dizkiguten kexak ez ezik, telefonozko kontsultak ere zenbatzen ditugu, ziur baikaude horien bitartez informatzeko lan interesgarria egiten dela pertsonen administrazioekin dituzten harremanetan zein eskubide dituzten adierazten. Horrela, 2017. urtean guztira 10.168 zerbitzu egin

ditugu herritarren arretarako bulegoetan. Horietatik 6.568 hiru bulegoetako batean aurrez aurre egindako kexak eta kontsultak izan dira, eta 3.600etan telefono bidezko aholkularitza eta informazioa eman da.

3. grafikoa.

Aurrez aurreko kexak eta kontsultak eta telefono bidezko aholkuak arreta zuzeneko bulegoetan



Bulegoetako jarduerari buruz, 2017ko datuak aurreko urteetakoekin alderatuta aztertzen badira, ikusten da jarduera etengabe areagotu dela, 2017an %24ra iritsi arte.

3. Erregistratutako kexa idatziak

2017. urtean 2.977 kexa idatzi erregistratu ditugu euskal herritarrek hala eskatuta. Gainera, ofiziozko 37 jarduera hasi ditugu. Beraz, guztira %19 gehitu da azken urte honetan.

2. taula.

Erregistratutako kexa idatzien kopuruaren bilakaera (1989 - 2017)

Urtea	Kop.
1989	585
1990	1.159 ¹
1991	766
1992	781
1993	827
1994	747
1995	1.164
1996	1.674
1997	1.991
1998	2.660 ²
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
2011	2.347
2012	2.943
2013	3.079
2014	2.592
2015	2.354
2016	2.498
2017	2.977

¹ 545ek kexa berdinaren multzo bat osatzen dute.

² 1.143k kexa berdinaren 2 multzo osatzen dituzte.

Horietatik 2.647 tramiterako onartu dira, Arartekoak aztertu eta iker ditzan. Geroago, benetan tramiterako onartutakoak sailkatuko ditugu, Arartekoaren lan-arloak oinarritzat hartuta.

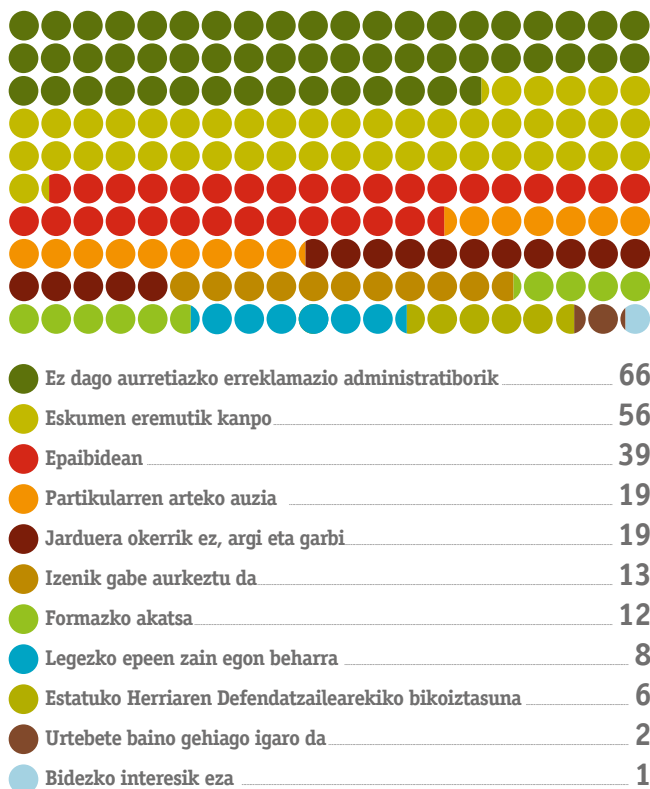
Onartu gabeko kexa idatziak

Ararteko erakundea sortu eta arautzeko 3/1985 Legearen 21. artikuluan adierazten dira zein zertzelada gertatu behar duten herritarren kexak ez onartzeko. Horrela, hainbat arazoirengatik 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 bitartean.

4. grafikoa.

Onartu gabeko kexa idatziak eta egoerak



GUZTIRA
241

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, zenbait kexa Frantziako Eskubideen Defendatzaileari eta Mexikoko Giza Eskubideen Batzorde Nazionalari bidali zaizkie, haien eskumen-eremuko administrazio publikoei zegozkielako.

Estatuko Herriaren Defendatzaileari bidalitako kexak	63
Beste defendatzaile batzuei bidalitako kexak	3

4. Estatistika alorrez alor

Kontuan hartzen badugu kexa idatziak zein arlo tematikoekin dauden lotuta, hauxe ikusten dugu: aurreko urtearen aldean, oro har, berriz gora egin duela gizarte eremuarekin lotuta bideratu diren kexa idatzien espedienteen kopuruak. Azken kexa horiek kategoria bakarrean bilduta agertzen ez badira ere, hainbat arlotan azaltzen dira, ez bakarrik gizarteratze arloan, baizik eta baita ere etorkinen, buru-gaixoen, haur eta nerabeen, adinekoen, etxebizitzaren, espertxeratu, ezgaituen, eta abarren arloetan.

Horrela, 2017an berriz gehitu egin dira gizarte bazterkeriaren aurka borrokatzeko bitartekoekin loturiko kexak: **829** izan dira (2016ko 790 kexen aldean), baina 2013. urteko 883 kexetatik eta 2012ko 1.100etik urrun dago oraindik. 829 kexa idatzi horietatik **802k** (hau da, ia %97k) **lanbideren** jardura txarrarekin loturiko hainbat arazorekin dute zerikusia, eta diru-sarrerak bermatzeko errenta (DSBE) eta etxebizitzarako prestazio osagarria (EPO) kudeatzerakoan egindako jarduerekin.

Gizarteratze arloan ez ezik, jarduera bizia nabari da arlo hauetan: **hezkuntza, herri-administrazioen zerbitzuko langileak, ogasuna, herri-administrazioen araubide juridikoa, ondasunak eta zerbitzuak, etxebizitza, osasuna, ingurumena eta segurtasuna**. Era berean, 2017an kudeatutako kexa idatzien artean, ugariak dira, orobat, **arreta publikoa behar duten taldeei** buruzkoak.


Arartekoak bideratu dituen kexa-espedienteetatik **%61ek baino gehiagok eskubide sozialekin** dute lotura (hezkuntza, osasuna, gizarteratzea, etxebizitza, e.a.).

Orobat, azpimarratu behar dugu kexa-espedienteetatik **%35k** gutxi gorabehera (gizarteratze arlokoek barne) zerikusia dutela pertsona guztien **benetako berdintasun eraginkorra** bermatzeko **politika publikoekin**. Politika horien bitartez, eskubide hori gauzatzea eragozten edo zailtzen dieten oztupoak kendu nahi zaizkie pertsona jakin batzuei:

besteak beste, emakumeei, gizartean baztertuta edo baztertutak izateko arriskuan daudenei, adinekoei, haur eta nerabeei, ezinduei, LGBTIei, etorkinei, ijitoei, eta abarri.

3. taula.

Hasitako kexa-espeditenteen banaketa, jarduerararloaren arabera

Arloa		%
Gizarteratzea	829	31,05
Hezkuntza	606	22,69
Herri-administrazioen zerbitzuko langileak	156	5,84
Ogasuna	135	5,05
Herri-administrazioen araubide juridikoa, ondasunak eta zerbitzuak	121	4,53
Arreta publikoa behar duten taldeak: ezinduek, adinekoei, berdintasuna, etorkinak eta kultura aniztasuna, espexeratuak, e.a.	111	4,16
Etxebizitza	109	4,08
Osasuna	105	3,93
Ingurumena	88	3,29
Segurtasuna	83	3,11
Herri lanak, garraioak eta azpiegiturak	81	3,03
Hirigintza eta lurralde antolamendua	58	2,17
Jarduera ekonomikoaren antolamendua	44	1,65
Justizia	35	1,31
Hizkuntz eskubideak, kultura eta kirola	34	1,27
Haurrak eta nerabeak	30	1,12
Lana eta Gizarte Segurantzza	15	0,56
Familiak	14	0,52
Gardentasuna, partaidetza, gobernu ona eta datuak babestea	12	0,45
Animaliak babestea eta edukitzea	5	0,19
Guztira	2.671	100

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. Lehen adierazi dugunez, oso esanguratsuak dira gizarte-bazterkeriaren kontra borrokatzeko tresnei eta enpleguaren aldeko politika aktiboari dagozkienak.

4. taula.

Jasotako kexen banaketa, jarduerararloaren arabera

	Guztira
Gizarteratzea	829
Diru-sarrerak bermatzeko Legetik eratorritako prestazio ekonomikoak (DBE, EPO, GLL)	802
Administrazioaren funtzionamendua eta prozedura administratiboa	13
Gizartean baztertuta dauden pertsonentzako prestazioak eta zerbitzuak	7
Herritarren eskubideak	6
Etixerik gabekoak erroldatzea	1
Hezkuntza	606
Lanbide heziketa	497
Bekak eta bestelako laguntzak	25
Eskubideak eta betebeharrak	17
Ikasleak onartzea	15
Unibertsitateko irakaskuntza	12
Hezkuntza-premia bereziak	9
Eskola-jantokia	7
Ikastetxeak - instalazioak	5
Beste alderdi batzuk	5
Eskolako tratu txarrak edo jazarpina	3
Eskola-garraioa	3
Haur hezkuntza	2
Hizkuntza irakastea	2
Ikastetxeak - itunak	1
Ikastetxeak - antolakuntza	1
Administrazioaren funtzionamendua eta prozedura administratiboa	1
Kontratazio-araubidea, ondarea eta administrazioaren erantzukizuna	1

Herri-administrazioen zerbitzuko langileak	156
Ordezkapenak	76
Funtzio publikoan sartzeko hautaketa-prozesuak	30
Beste alderdi batzuk	16
Oporrak, lizentziak eta baimenak	7
Administrazioaren funtzionamendua eta prozedura administratiboa	6
Ordainsariak	6
Lanpostuak betetzea	4
Administrazio egoerak	4
Laneko jazarpena	2
Lanpostu-zerrenda	2
Bateraezintasunak	1
Hizkuntza normalizazioa	1
Lanpostuen balioespena	1
Ogasuna	135
Tokiko zergak	47
Administrazioaren funtzionamendua eta prozedura administratiboa	36
Tasak	26
Foru zergak	16
Beste alderdi batzuk	5
Prezio publikoak	5
Herri-administrazioen araubide juridikoa, ondasunak eta zerbitzuak	121
Kontratazio-araubidea, ondarea eta administrazioaren erantzukizuna	41
Administrazioaren funtzionamendua eta prozedura administratiboa	34
Tokiko zerbitzu publikoak	31
Udal errodaren kudeaketa	8
Informazio eta herritarren partaidetza	3
Beste alderdi batzuk	3
Herritarren eskubideak	1
Etxebizitza	109
Etxebizitza babestuaren alokairua	53
Administrazioaren funtzionamendua eta prozedura administratiboa	22
Etxebizitzarako sarbidea: premia frogatzea eta esleitzeko prozedura	16
Beste alderdi batzuk	11
Kalteak etxebizitza babestuetan eraikitze akatsengatik	4
Herritarren eskubideak	2
Etxebizitza erosi eta birgaitzeko laguntzak	1

Osasuna	105
Erabiltzaileen eskubideak	35
Osasun laguntza	32
Administrazioaren funtzionamendua eta prozedura administratiboa	14
Itxaron zerrendak	14
Herritarren eskubideak	4
Kontratazio-araubidea, ondarea eta administrazioaren erantzukizuna	3
Beste alderdi batzuk	2
Osasun publikoa	1
Ingurumena	88
Kutsadura akustikoa	60
Ingurumena kontrolatzea	12
Ingurumen arloko informazioa eta partaidetza	6
Administrazioaren funtzionamendua eta prozedura administratiboa	5
Ingurumeneko beste kutsadura batzuk	2
Kutsadura atmosferikoa	1
Kutsadura elektromagnetikoa	1
Naturagune babestuak. Flora-fauna babestea	1
Segurtasuna	83
Trafikoa	53
Administrazioaren funtzionamendua eta prozedura administratiboa	16
Herritarren segurtasuna	6
Herritarren eskubideak	4
Beste alderdi batzuk	3
Atxikoketa zentroak	1
Herri lanak, garraioak eta azpiegiturak	81
Herri lanak eta azpiegiturak	33
Garraioak	32
Obrak egitea	5
Administrazioaren funtzionamendua eta prozedura administratiboa	5
Kontratazio-araubidea, ondarea eta administrazioaren erantzukizuna	3
Beste alderdi batzuk	2
Nahitaezko desjabetzea	1
Hirigintza eta lurralde antolamendua	58
Hirigintzako diziplina	39
Hirigintzako kudeaketa	7
Hirigintza arloko informazioa jaso ahal izatea	5
Beste alderdi batzuk	4
Administrazioaren funtzionamendua eta prozedura administratiboa	3

Jarduera ekonomikoaren antolamendua	44
Finantza-erakundeak eta aseguru-etxeak	17
Merkataritza, turismoa eta kontsumoa	10
Administrazioaren funtzionamendua eta prozedura administratiboa	7
Nekazaritza, abeltzaintza, arrantza eta industria	4
Energiaz (elektrizitatea eta gasa) hornitzeko zerbitzuak	4
Telefonia zerbitzuak	2
Ezgaitasunen bat duten pertsonak	38
Administrazioaren funtzionamendua eta prozedura administratiboa	16
Hirigintzako irisgarritasuna eta mugikortasuna	7
Garraioetako irisgarritasuna eta mugikortasuna	5
Ezgaituen berdintasunerako ekintza positiboak	4
Ezgaituei laguntzea	3
Etxebizitzako irisgarritasuna	2
Herritarren eskubideak	1
Adinekoak eta mendekotasun-egoeran dauden pertsonak	37
Adinekoei laguntzea	12
Administrazioaren funtzionamendua eta prozedura administratiboa	12
Norberaren autonomia sustatzeko legearen aplikazioa	11
Herritarren eskubideak	2
Justizia	35
Administrazioaren funtzionamendua eta prozedura administratiboa	20
Doako laguntza juridikoa	4
Abokatuen eta prokuradoreen elkargoak	4
Beste alderdi batzuk	4
Herritarren eskubideak	1
Beste elkargo profesional batzuk	1
Erregistro Zibila eta Jabetza Erregistroa	1
Hizkuntz eskubideak, kultura eta kirola	34
Herritarren hizkuntz eskubideak euskal administrazioekiko harremanetan	15
Kirol jarduerak	10
Beste alderdi batzuk	4
Kultura, industria eta arte ondarearen babesa	4
Administrazioaren funtzionamendua eta prozedura administratiboa	1
Haurrak eta nerabeak	30
Babesik gabeko haurrak eta nerabeak	19
Administrazioaren funtzionamendua eta prozedura administratiboa	8
Herritarren eskubideak	2
Bakarrik dauden adingabe atzerritarrak	1

Lana eta Gizarte Segurantzza	15
Administrazioaren funtzionamendua eta prozedura administratiboa	7
Enplegua sustatzeko neurriak	3
Beste alderdi batzuk	3
Lanbide heziketa	1
Gizarte Segurantzza	1
Familiak	14
Familien gaineko politika publikoak	10
Herritarren eskubideak	2
Administrazioaren funtzionamendua eta prozedura administratiboa	2
Etorkinak eta kultura aniztasuna	14
Herritarren eskubideak	6
Atzerritarrak errolatzea	3
Administrazioaren funtzionamendua eta prozedura administratiboa	3
Etorkinak diskriminatzea	2
Gardentasuna, partaidetza, gobernu ona eta datuak babestea	12
Datuak babestea	6
Beste alderdi batzuk	3
Informazioa eskuratu ahal izatea	2
Administrazioaren funtzionamendua eta prozedura administratiboa	1
Espetxeratuak	9
Espetxeen arloko jarduerak	9
Emakumeen berdintasuna eta osotasuna	8
Emakumeen kontrako bereizkeria	4
Administrazioaren funtzionamendua eta prozedura administratiboa	2
Emakumeen kontrako indarkeria matxista	2
Animaliak babestea eta edukitzea	5
Animaliak edukitzea	3
Animaliak babestea	2
Buruko gaixotasunak edo nahasmenduak dituzten pertsonak	2
Herritarren eskubideak	2
Ijitoak eta beste gutxiengo kultural batzuk	2
Ijitoak diskriminatzea	1
Ijitoak eta beste kultura-gutxiengo batzuetakoak errolatzea	1
Lesbiana, gay, bisexual, transexual eta intersexualak	1
Herritarren eskubideak	1
Guztira	2.671

5. Estatistika, eragindako administrazioen arabera

Bideratutako kexa-espeditentek administrazio bakoitzari zer proportziotan eragiten dioten adierazten duten datuak aztertuta, aurreko urteetan bezala, 2017an Eusko Jaurlaritzaren kontra egin dira kexa idatzirik gehienak (ia %65), mantendu egin dira autonomia erkidegoko udalen jarduerari buruzkoak (%24 baino gehiago) eta %9 inguruk izan dute zerikusia foru aldundiekin.

Edonola ere, espeditenteetan nahastutako administrazioak ikertzeak ez du esan nahi jarduera okerrik egin dutenik, baizik eta haien jardueraren batek erreklamazioa sorrarazi duela.

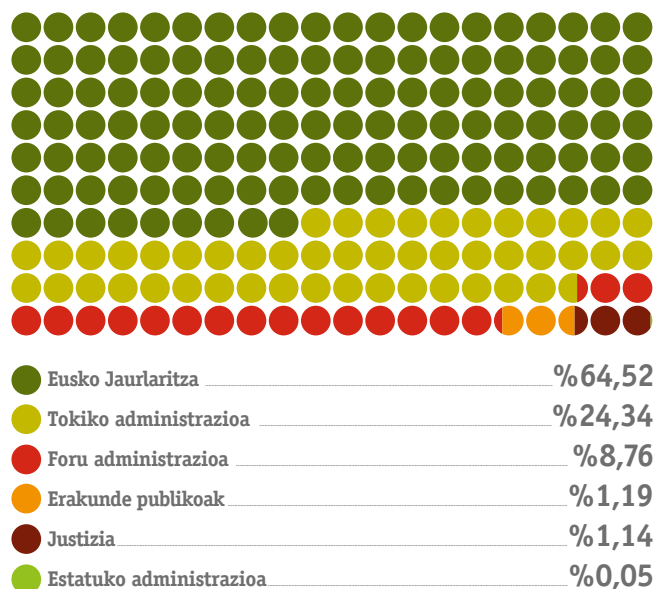
Arlo eta administrazio bakoitzari zuzendutako kexen kopurua zuzen interpretatzeko era

Hasiera batean, administrazio jakin baten jarduerak kexa asko eragiten badituzte edo arlo zehatz batean kexa anitz jotzen badira, pentsa liteke horrek estua duela herritarrek administrazio horren funtzionamenduaz duten iritzi txarrarekin, zabarkeria, gehiegikeriak edo legez kontrako jarduerak egoteari dagokionez.

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 iritziak, kexa-kopuruaren datua bera baino garrantzitsuagoa da kasuan kasuko administrazioaren jokabidea, bai ezarritako epean informatzeko betebeharrak 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 antzeman denean.

5. grafikoa. Bideratutako espeditenteen banaketa, eragindako administrazioen arabera



A) Autonomia Erkidegoko Administrazio Orokorren aurka (Eusko Jaurlaritza) bideratu diren espedienteak

Banaketa arloka

Eusko Jaurlaritzak eskumen zabala duen arloetan (gizarte babesa eta enplegua, hezkuntza, etxebizitza, osasuna, herri-administrazioen zerbitzuko langileak eta segurtasuna) egon da kexa idatzien espediente kopururik handiena.

5. taula.

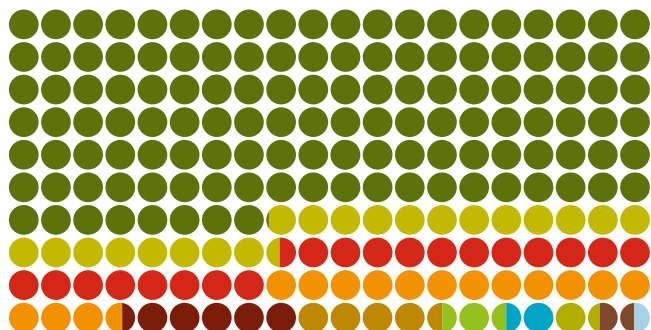
Autonomia Erkidegoko Administrazio Orokorren aurka (Eusko Jaurlaritza) bideratu diren espedienteen banaketa, arloen arabera

Arloa	📄	%
Gizartratzea	744	62,06
Osasuna	103	8,59
Hezkuntza	90	7,51
Etxebizitza	84	7,01
Herri-administrazioen zerbitzuko langileak	63	5,25
Segurtasuna	25	2,09
Jarduera ekonomikoaren antolamendua	14	1,17
Herri lanak, garraioak eta azpiegiturak	12	1,00
Lana eta Gizarte Segurantzza	11	0,92
Ingurumena	10	0,83
Ezgaitasunen bat duten pertsonak	10	0,83
Hizkuntz eskubideak, kultura eta kirola	9	0,75
Justizia	6	0,50
Herri-administrazioen araubide juridikoa, ondasunak eta zerbitzuak	6	0,50
Hirigintza eta lurralde antolamendua	6	0,50
Ogasuna	3	0,25
Hacienda	1	0,08
Emakumeen berdintasuna eta osotasuna	1	0,08
Gardentasuna, partaidetza, gobernu ona eta datuak babestea	1	0,08
Guztira	1.199	100

Sailen arabera banaketa

6. grafikoa.

Autonomia Erkidegoko Administrazio Orokorren aurka (Eusko Jaurlaritza) bideratu diren espedienteen banaketa, sailen arabera



Enplegu eta Gizarte Politikak	768	(%64,05)
Osasuna	122	(%10,18)
Hezkuntza	118	(%9,84)
Ingurumena, Lurralde Plangintza eta Etxebizitza	94	(%7,84)
Segurtasuna	32	(%2,67)
Ekonomiaren Garapena eta Lehiakortasuna	27	(%2,25)
Gobernantza Publikoa eta Autogobernua	12	(%1,00)
Lana eta Justizia	8	(%0,67)
Turismoa, Merkataritza eta Kontsumoa	8	(%0,67)
Kultura eta Hizkuntza Politika	7	(%0,58)
Ogasuna eta Ekonomia	3	(%0,25)

GUZTIRA
1.199

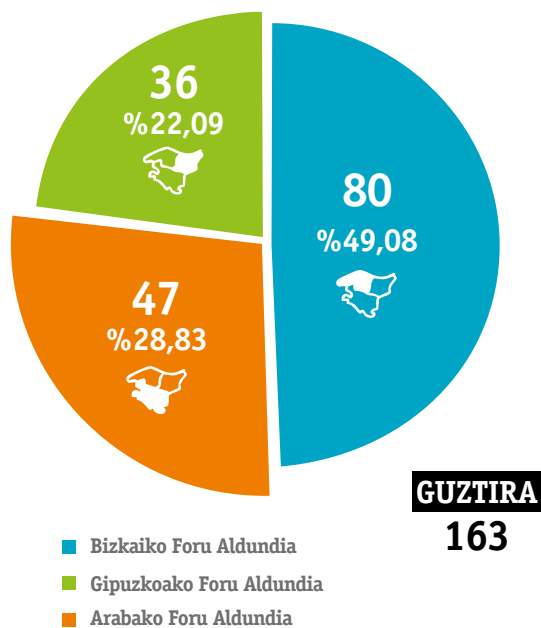
B) Foru erakundeen aurka bideratutako espedienteak

Banaketa lurraldeka

Foru erakundeen kontrako kexen artean, nabarmentzekoa da gora egin dutela Bizkaiko eta Gipuzkoako foru aldundien aurka bideratutako kexa idatziek, eta behera Arabakoaren kontrakoek. Egonkor mantendu dira Arabako Foru Aldundiaren aurkakoak.

7. grafikoa.

Foru erakundeen aurka bideratutako espedienteen banaketa, lurraldeen arabera



Banaketa arloka

Foru eremuko kexen tipologiari begira, aldatu egin da azken urteotako joera: hain zuzen, gutxitu egin dira ogasun arlokoak, mantendu adinekoei dagozkienak, eta zertxobait gehitu haur eta nerabeei buruzkoak.

6. taula.

Foru erakundeen aurka bideratu diren espedienteen banaketa, arloen arabera

Arloa	ARABA ALAVA	BIZKAIA	GIPIZKOA	EAE	%
Ogasuna	5	19	6	30	18,40
Adinekoeak eta mendekotasun-egoeran dauden pertsonak	6	13	6	25	15,34
Haurrak eta nerabeak	5	4	12	21	12,88
Ezgaitasunen bat duten pertsonak	3	13	3	19	11,66
Herri lanak, garraioak eta azpiegiturak	2	7	8	17	10,43
Hizkuntz eskubideak, kultura eta kirola	2	12	2	16	9,82
Herri-administrazioen zerbitzuko langileak	7	–	4	11	6,75
Gizarteratzea	2	5	1	8	4,91
Herri-administrazioen araubide juridikoa, ondasunak eta zerbitzuak	3	2	–	5	3,07
Ingurumena	–	1	3	4	2,45
Familiak	1	1	1	3	1,84
Espetxeratuak	–	1	1	2	1,23
Jarduera ekonomikoaren antolamendua	–	1	–	1	0,61
Lana eta Gizarte Segurantza	–	1	–	1	0,61


C) Tokiko administrazioen aurka bideratutako espedienteak

Banaketa lurraldeka

Espediente gehienak Bizkaiko udalen aurka bideratu dira, baina kontuan hartu behar da horixe dela lurralderik jendetsuena.

7. taula.



Tokiko administrazioen aurka bideratutako espedienteen banaketa



		%
Bizkaiko udalak	213	46,92
Gipuzkoako udalak	121	26,65
Arabako udalak	88	19,38
Bizkaiko mankomunitateak, partzuergoak eta parkeak	22	4,85
Arabako administrazio batzarrak	6	1,32
Gipuzkoako mankomunitateak, partzuergoak eta parkeak	3	0,66
Arabako mankomunitateak, partzuergoak eta parkeak	1	0,22
Guztira	454	100

8. taula.

Autonomia erkidegoko udalen eta administrazio batzarren aurka bideratutako espedienteak

Arabako udalak 	
Vitoria-Gasteiz	64
Amurrio	3
Ribera Alta / Erribera Goitia	3
Alegría-Dulantzi	2
Aramaio	2
Laudio / Llodio	2
Zigoitia	2
Arrazua-Ubarrundia	1
Añana	1
Baños de Ebro / Mañueta	1
Elburgo / Burgelu	1
Elciego	1
Iruña Oka / Iruña de Oca	1
Labastida / Bastida	1
Okondo	1
Oyón / Oion	1
Valdegovía / Gaubea	1
Guztira	88

Arabako administrazio batzarrak 	
Rivabellosa	2
Etxegoien	1
Langarika	1
Paul	1
Santa Cruz de Campezo / Santikurutze Kanpezu	1
Guztira	6

Bizkaiko udalak 	
Bilbao	53
Getxo	19
Barakaldo	15
Erandio	12
Santurtzi	9
Sopela	8
Bermeo	6
Mungia	6
Sestao	5
Galdakao	4
Amorebieta - Etxano	3
Durango	3
Etxebarri	3
Gorliz	3
Igorre	3
Lekeitio	3
Mundaka	3
Ondarroa	3
Ortuella	3
Portugalete	3
Arrigorriaga	2
Basauri	2
Ermua	2
Galdames	2
Gernika-Lumo	2
Karrantza Harana / Valle de Carranza	2
Markina-Xemein	2
Sondika	2
Zalla	2
Abanto y Ciérvana - Abanto Zierbena	1
Alonsotegi	1
Artea	1



Bizkaiko udalak 	
Atxondo	1
Balmaseda	1
Berriatua	1
Berriz	1
Busturia	1
Derio	1
Dima	1
Ea	1
Gamiz - Fika	1
Gautegiz Arteaga	1
Gordexola	1
Izurtza	1
Lezama	1
Mallabia	1
Maruri - Jatabe	1
Muskiz	1
Orozko	1
Plentzia	1
Sopuerta	1
Trucios - Turtzioz	1
Urduña / Orduña	1
Zamudio	1
Zaratamo	1
Zeanuri	1
Zierbena	1
Guztira	213

Gipuzkoako udalak 	
Donostia - San Sebastián	34
Errenteria	10
Zarautz	10
Arrasate / Mondragón	7
Hondarribia	5
Azpeitia	4
Eibar	4
Tolosa	4
Bergara	3
Irun	3
Soraluze - Placencia de las Armas	3
Zestoa	3
Anoeta	2
Beasain	2
Deba	2
Hernani	2
Lezo	2
Oiartzun	2
Orio	2
Pasaia	2
Usurbil	2
Aia	1
Asteasu	1
Astigarraga	1
Ataun	1
Elgoibar	1
Getaria	1
Lasarte - Oria	1
Mutriku	1
Ordizia	1
Oñati	1
Urnieta	1
Villabona	1
Zizurkil	1
Guztira	121

Banaketa arloka

Normalean gertatzen den bezala, tokiko administrazioen jarduerak eragindako erreklamazioak modu nahiko homogeneoan banatuta daude udalek eskumen garrantzitsuak dituzten arloen artean. Honako arloak nabarmentzen dira: araubide juridikoa, ondasunak eta zerbitzuak, ingurumena, ogasuna, segurtasuna, hirigintza eta lurralde antolamendua.

9. taula. Udalen eta administrazio batzarren aurka egindako kexa idatzien banaketa, arloen arabera

Arloa	ARABA ALAVA	BIZKAIA	GIPUZKOA	EAE	%
					
Herri-administrazioen araubide juridikoa, ondasunak eta zerbitzuak	18	52	23	93	21,73
Ingurumena	5	35	29	69	16,12
Ogasuna	19	27	13	59	13,79
Segurtasuna	11	31	9	51	11,92
Hirigintza eta lurralde antolamendua	13	19	14	46	10,75
Gizareratzea	17	8	3	28	6,54
Herri lanak, garraioak eta azpiegiturak	-	7	9	16	3,74
Herri-administrazioen zerbitzuko langileak	1	13	2	16	3,74
Etxebizitza	-	5	6	11	2,57
Hizkuntz eskubideak, kultura eta kirola	1	4	1	6	1,40
Adinekoak eta mendekotasun-egoeran dauden pertsonak	1	1	4	6	1,40
Emakumeen berdintasuna eta osotasuna	2	1	2	5	1,17
Ezgaitasunen bat duten pertsonak	1	1	3	5	1,17
Animaliak babestea eta edukitzea	1	2	1	4	0,93
Hezkuntza	1	1	1	3	0,70
Etorkinak eta kultura aniztasuna	-	2	1	3	0,70
Gardentasuna, partaidetza, gobernu ona eta datuak babestea	1	2	-	3	0,70
Haurrak eta nerabeak	-	2	-	2	0,47
Ijitoak eta beste gutxiengo kultural batzuk	1	-	-	1	0,23
Osasuna	1	-	-	1	0,23
Guztira	94	213	121	428	100

10. taula. Tokiko administrazioaren menpeko beste erakunde batzuen aurka egindako kexak

Bilbao-Bizkaia Uren Partzuergoa	13
MEBISA – Bilboko metroa	5
Bizkaiko Garraio Patzuergoa	2
Arabako Errioxako Urkidetza	1
Gipuzkoako Urak	1
Gizarte Zerbitzuen Mungialde Mankomunitatea	1
Lea Ibarra Udal Mankomunazgoa	1
Enirio-Aralarko Mankomunitatea	1
Txingudiko Zerbitzuak	1
Guztira	26

D) Euskal Autonomia Erkidegoko beste administrazio batzuen aurka bideratutako kexa-espeditenteak

Dezente gutxitu dira EAEko beste administrazio batzuen kontrako kexak, izan ere, ia erdira gutxitu dira 2016koen aldean. Euskal Herriko Unibertsitatearen aurka egindako kexei dagokienez, gutxitu egin dira aurreko urtearekin konparatuta.

11. taula. Euskal Autonomia Erkidegoko beste administrazio batzuen aurka bideratutako kexa-espeditenteak

Euskal Herriko Unibertsitatea	9
Bizkaia Jaurerriko Abokatuen Bazkun Ohoretsua	3
Haurreskolak	2
URA – Ur agentzia	2
Datuak Babesteko Euskal Bulegoa	1
BIDEGI	1
Higizinen Jabetza - Agenteen Bizkaiko Elkargo Ofiziala	1
Legelarien Euskal Kontseilua	1
Gipuzkoako Abokatuen Elkargo Prestua	1
IZENPE	1
Guztira	22

6. Lurralde estatistika (kexa idatzien banaketa lurraldeen arabera)

12. taula.
Kexen lurralde banaketaren bilakaera,
jatorriaren arabera (1989-2017)

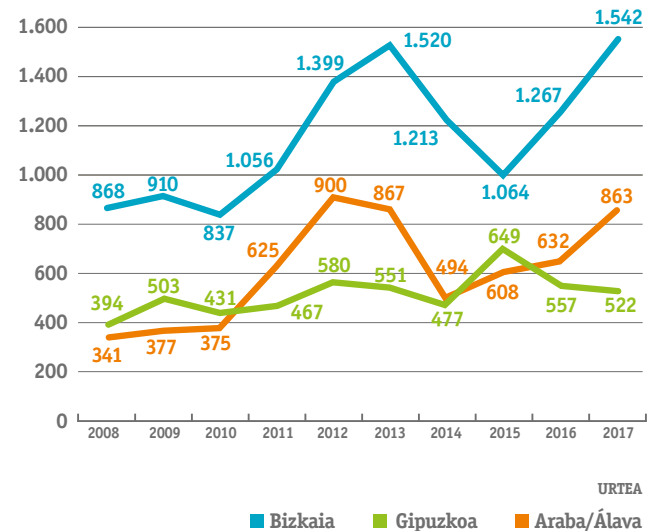
Urtea	ARABA / ÁLAVA	BIZKAIA	GIPUZKOA
1989	97	288	188
1990	125	828 (284) ¹	195
1991	158	293	244
1992	201	332	241
1993	182	376	250
1994	160	349	234
1995	328	528	281
1996	446	746	448
1997	371	915	663
1998	244	1.471 (764) ²	905 (471) ³
1999	237	649	372
2000	256	645	295
2001	444	651	375
2002	268	643	294
2003	322	646	318
2004	271	730	457
2005	275	712	412
2006	367	834	398
2007	361	738	380
2008	341	868	394
2009	377	910	503
2010	375	837	431
2011	625	1.056	467
2012	900	1.399	470
2013	867	1.520	551
2014	494	1.213	447
2015	608	1.064	649
2016	632	1.267	557
2017	863	1.542	522

¹ Gai berari buruzko 545 kexa bakarrean hartzearen ondoriozko zifra.

² Gai berari buruzko 708 kexa bakarrean hartzearen ondoriozko zifra.

³ Gai berari buruzko 435 kexa bakarrean hartzearen ondoriozko zifra.

8. grafikoa.
Erregistratutako kexa-espedienteen lurralde
banaketaren bilakaera, jatorriaren arabera
(2008-2017)



Erreklamazioak lurraldez lurralde, 10.000 biztanleko

Lurralde historikoen arabera erregistratu diren erreklamazio idatzien 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, egiaztatu dugu Araba Lurralde Historikoan egin direla kexa idatzien gehien, hain zuzen, Bizkaian egindakoen halako bi ia-ia, eta Gipuzkoan egindakoen halako hiru baino gehiago, nahiz eta biztanle gutxien hartu bere baitan.

13. taula.
Erregistratutako kexa idatziak lurraldez lurralde,
10.000 biztanleko (1989-2017)

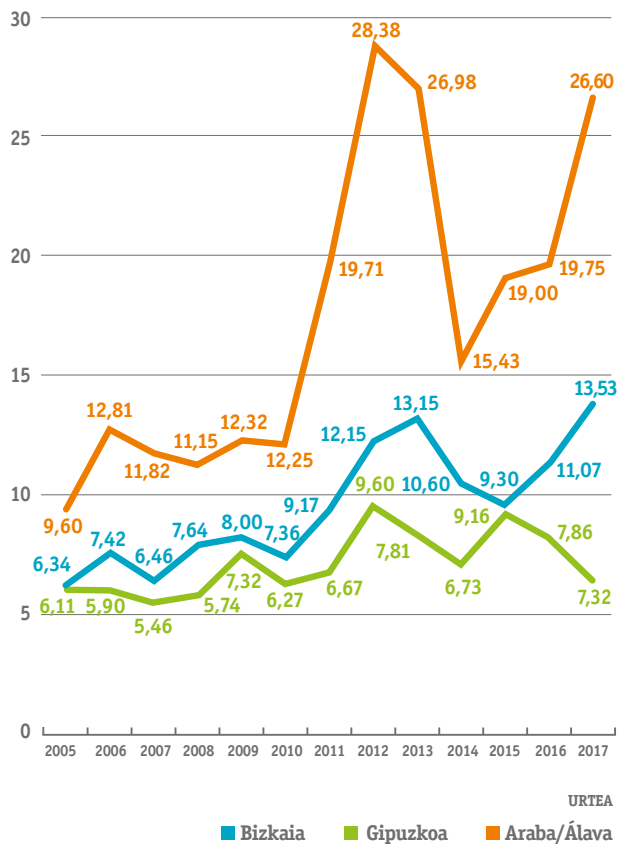
Urtea	ARABA / ÁLAVA	BIZKAIA	GIPUZKOA
1989	4,30	3,30	3,00
1990	4,50	7,87 (2,7) ¹	2,90
1991	5,80	3,60	2,50
1992	7,40	3,50	2,80
1993	6,70	3,70	3,30
1994	5,90	3,50	3,00
1995	11,59	4,54	4,11
1996	15,92	6,55	6,66
1997	13,24	8,03	9,77
1998	8,37	12,95 (6,73) ²	13,30 (6,93) ³
1999	8,37	5,74	5,56
2000	8,97	5,77	4,42
2001	15,56	5,70	5,53
2002	9,37	5,73	4,37
2003	11,24	5,75	4,71
2004	9,46	6,50	6,77
2005	9,60	6,34	6,11
2006	12,81	7,42	5,90
2007	11,82	6,46	5,46
2008	11,15	7,64	5,74
2009	12,32	8,00	7,32
2010	12,25	7,36	6,27
2011	19,71	9,17	6,67
2012	28,38	12,15	9,60
2013	26,98	13,15	7,81
2014	15,43	10,60	6,73
2015	19,00	9,30	9,16
2016	19,75	11,07	7,86
2017	26,60	13,53	7,32

¹ Gai berari buruzko 545 kexa bakarrean hartzearen ondoriozko zifra.

² Gai berari buruzko 708 kexa bakarrean hartzearen ondoriozko zifra.

³ Gai berari buruzko 435 kexa bakarrean hartzearen ondoriozko zifra.

9. grafikoa.
Erregistratutako erreklamazio idatziak lurraldez
lurralde, 10.000 biztanleko (2005-2017)



Banaketa lurralde bakoitzean

Kexagileak lurralde historikoko hiriburuan ala beste udalerrri batzuetan bizi diren, herritarren jokabidea ez dela berdina erakusten du kexa-espedienteen banaketak. Egiaz, Bizkaian eta Gipuzkoan, handiagoa da hiriburutik kanpo bizi diren kexagileen kopurua; Araban, ordea, kexetatik %90 baino gehiago Gasteizen bizi direnek egin dituzte.

14. taula.

Kexen banaketa, hiriburuko biztanleek edo lurraldeko gainerako udalerrietako biztanleek egin dituzten kontuan hartuta

Araba/Álava			%
Vitoria-Gasteiz		779	90,27
Beste udalerrri batzuk		84	9,73
Guztira		863	100

Bizkaia			%
Bilbao		535	34,70
Beste udalerrri batzuk		1.007	65,30
Guztira		1.542	100

Gipuzkoa			%
Donostia-San Sebastián		189	36,21
Otros Municipios		333	63,79
Guztira		522	100

Euskal Autonomia Erkidegotik kanpo etorritako kexak

Urtean zehar, beste autonomia erkidego batzuetatik eta beste estatu batzuetatik etorritako 38 kexa jaso ditugu, euskal herri-administrazioen kontrakoak.

15. taula.

Euskal Autonomia Erkidegotik kanpo etorritako kexak

Beste autonomia erkidego batzuetatik etorritako kexak	
Gaztela eta Leongo A.E.	11
Andaluziako A.E.	10
Madrilgo A.E.	4
Aragoiko A.E.	3
Kantabriako A.E.	3
Kataluniako A.E.	2
Nafarroako F.K	2
Galiziako A.E.	1
Errioxako A.E.	1
Guztira	37
Beste Estatu batzuetatik bidalitakoak	
Frantzia	1
Guztira	1

7. Prozedurari buruzko estatistika (kexa idatzien espedienteen egoera)

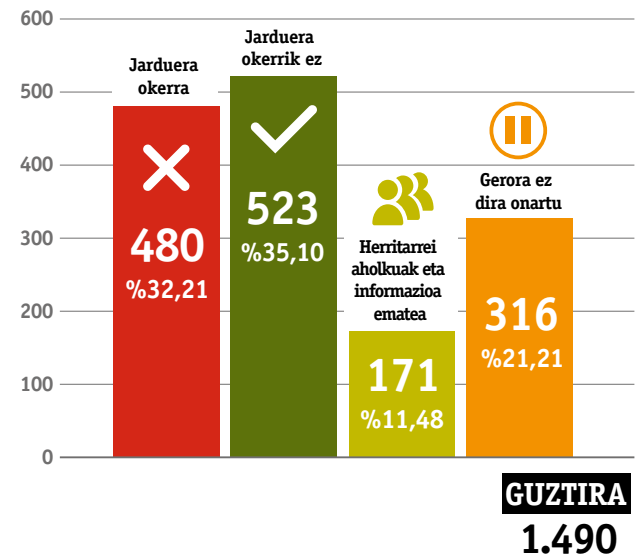
Jarraian, 2017an bideratutako espedienteak tramitazioaren zein fasetan dauden aztertuko dugu.

2017. urtean 1.490 kexa-espeditente bukatu dira eta 1.174 ebazpen eman dira. Arartekoak hartu dituen erabakiak aztertuta, eragindako administrazioaren jardura okarren bat zegoen 480 kasutan, hau da, ia %48tan; ehuneko hori iazkoa baino (%46) handixeagoa da. Aitzitik, ez da jardura okerrik antzeman azterturiko espedienteetatik %52 baino gehiagotan (iaz %54 izan ziren).

Izapidetzen ari ziren espeditente 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. Espeditente horiek *Gerora ez dira onartu* izenpean jaso dira ondoko grafikoetan.

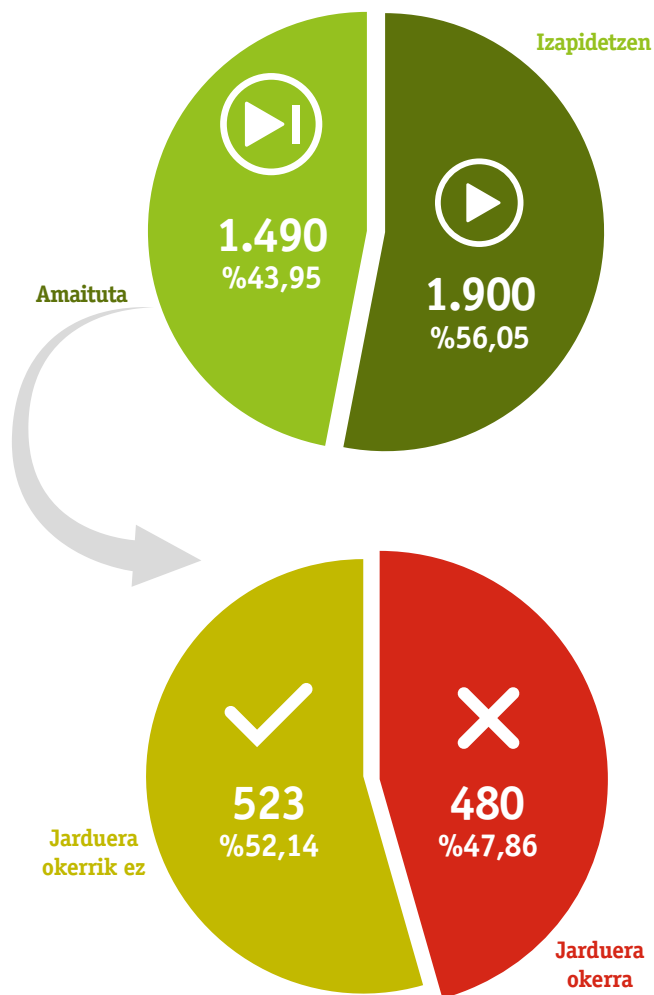
10. grafikoa.

2017an bukatu diren espedienteak



Kexen egoera: euskal administrazio publikoen jarduera zuzenak eta okerrak

11. grafikoa.
Kexa-espeditenteen egoera



Aurreko datuetatik ondorioztatzen denez, Arartekoak 2017. urtean sakonki aztertu dituen erreklamazio guztietatik 480 kasutan, hau da, ia %48tan ondorioztatu da jarduera okerraren bat egin dela.

16. taula.
Kexa-espeditenteen egoera, jarduera-arloen arabera (2017an egindako kexak)

Arloa	Izapidetzen	Amaituta	Jarduera okerra	Jarduera okerrik ez	Herriarrei aholkuak eta informazioa ematea	Gerora ez dira onartu
	▶	▶	✘	✔	💬	⏸
Gizarteratzea	572	205	55	12	17	121
Herri-administrazioen araubide juridikoa, ondasunak eta zerbitzuak	39	67	30	9	23	5
Ogasuna	38	65	9	33	22	1
Osasuna	69	33	12	14	3	4
Hezkuntza	24	77	16	34	10	17
Etxebizitza	40	55	13	20	14	8
Herri-administrazioen zerbitzuko langileak	56	35	10	14	5	6
Ingurumena	67	18	9	5	2	2
Segurtasuna	50	26	4	9	3	10
Herri lanak, garraioak eta azpiegiturak	15	37	11	20	2	4
Hirigintza eta lurralde antolamendua	27	22	8	4	5	5
Ezgaitasunen bat duten pertsonak	13	21	6	11	-	4
Hizkuntz eskubideak, kultura eta kirola	29	3	1	1	-	1
Adinekoak eta mendekotasun-egoeran dauden pertsonak	7	25	3	13	7	2
Justizia	11	16	5	2	9	-
Haurrak eta nerabeak	5	18	2	5	6	5
Jarduera ekonomikoaren antolamendua	6	9	3	3	2	1
Lana eta Gizarte Segurantzza	7	5	3	-	-	2
Familiak	7	2	-	1	1	-
Espetxeratuak	7	1	-	-	1	-
Emakumeen berdintasuna eta osotasuna	3	3	2	-	-	1
Gardentasuna, partaidetza, gobernu ona eta datuak babestea	3	2	1	-	1	-
Etorkinak eta kultura aniztasuna	3	1	-	-	1	-
Animaliak babestea eta edukitzea	1	3	-	3	-	-
Ijitoak eta beste gutxiengo kultural batzuk	1	-	-	-	-	-
Guztira	1.100	749	203	213	134	199

17. taula.
Kexa-espedienteen egoera, jarduera-arloen arabera (2017. urtea baino lehenago egindako kexak)

Arloa	Izapidetzen	Amaituta	Jarduera okerra	Jarduera okerrik ez	Herriarrei aholkuak eta informazioa ematea	Gerora ez dira onartu
	▶	▶	✘	✔	💬	⏸
Gizarteratzea	297	293	100	134	13	46
Ingurumena	144	25	13	6	-	6
Segurtasuna	131	34	6	23	1	4
Ogasuna	63	51	6	15	9	21
Hizkuntz eskubideak, kultura eta kirola	25	9	4	5	-	-
Hezkuntza	6	38	17	16	-	5
Herri-administrazioen zerbitzuko langileak	16	43	18	15	1	9
Osasuna	21	30	18	10	2	-
Etxebizitza	8	42	11	24	3	4
Herri-administrazioen araubide juridikoa, ondasunak eta zerbitzuak	7	42	24	12	2	4
Herri lanak, garraioak eta azpiegiturak	8	29	12	17	-	-
Hirigintza eta lurralde antolamendua	7	30	16	12	1	1
Justizia	27	2	2	-	-	-
Ezgaitasunen bat duten pertsonak	4	17	7	8	-	2
Adinekoak eta mendekotasun-egoeran dauden pertsonak	2	15	6	5	-	4
Jarduera ekonomikoaren antolamendua	7	8	5	1	-	2
Emakumeen berdintasuna eta osotasuna	5	6	2	-	-	4
Familiak	4	5	1	2	2	-
Espetxeratuak	8	-	-	-	-	-
Buruko gaixotasunak edo nahasmenduak dituzten pertsonak	3	4	3	-	-	1
Lana eta Gizarte Segurantzza	3	3	2	-	-	1
Haurrak eta nerabeak	1	4	1	1	1	1
Gardentasuna, partaidetza, gobernu ona eta datuak babestea	-	5	2	1	2	-
Lesbiana, gay, bisexual, transexual eta intersexualak	-	3	1	-	-	2
Etorkinak eta kultura aniztasuna	1	1	-	1	-	-
Animaliak babestea eta edukitzea	1	1	-	1	-	-
Gaixo kronikoak	-	1	-	1	-	-
Talde terroristen biktimak	1	-	-	-	-	-
Guztira	800	741	277	310	37	117

Kexak administrazioen arabera aztertzean, 2017an hasitako espedienteeteei dagozkien ebazpenak bakarrik aztertu dira.

Autonomia Erkidegoko Administrazio Orokorren (Eusko Jaurlaritzaren) aurkako kexa-espedienteen egoera

18. taula.
Eusko Jaurlaritzaren aurkako kexa-espedienteen egoera, jarduera-arloen arabera

Arloa	Izapidetzen	Amaituta	Jarduera okerra	Jarduera okerrik ez	Herriarrei aholkuak eta informazioa ematea	Gerora ez dira onartu
	▶	▶	✘	✔	💬	⏸
Gizarteratzea	548	196	52	9	18	117
Osasuna	69	34	12	14	4	4
Hezkuntza	21	69	15	29	12	13
Etxebizitza	36	48	12	18	11	7
Herri-administrazioen zerbitzuko langileak	40	23	6	10	5	2
Segurtasuna	13	12	1	4	-	7
Jarduera ekonomikoaren antolamendua	6	8	2	3	2	1
Herri lanak, garraioak eta azpiegiturak	5	7	3	3	-	1
Lana eta Gizarte Segurantzza	7	4	3	-	-	1
Ingurumena	5	5	3	-	2	-
Ezgaitasunen bat duten pertsonak	1	9	2	5	-	2
Hizkuntz eskubideak, kultura eta kirola	8	1	-	-	-	1
Familiak	4	2	-	1	1	-
Justizia	2	4	1	2	1	-
Herri-administrazioen araubide juridikoa, ondasunak eta zerbitzuak	1	5	3	1	-	1
Hirigintza eta lurralde antolamendua	2	1	-	-	1	-
Ogasuna	1	-	-	-	-	-
Emakumeen berdintasuna eta osotasuna	-	1	1	-	-	-
Gardentasuna, partaidetza, gobernu ona eta datuak babestea	-	1	-	-	1	-
Guztira	769	430	116	99	58	157

19. taula.
Eusko Jaurlaritzaren aurkako kexa-espeditenteen egoera, bertako sailen arabera

Saila	Izapidetzen	Amaituta	Jarduera okerra	Jarduera okerrik ez	Herritarrei aholkuak eta informazioa ematea	Gerora ez dira onartu
	▶	▶	✘	✔	🗨️	⏸️
Enplegua eta Gizarte Politikak	567	201	54	11	20	116
Osasuna	80	42	13	17	7	5
Hezkuntza	35	83	21	34	12	16
Ingurumena, Lurralde Plangintza eta Etxebizitza	40	54	15	18	13	8
Segurtasuna	18	14	2	5	-	7
Ekonomiaren Garapena eta Lehiakortasuna	10	17	8	5	2	2
Gobernantza Publikoa eta Autogobernua	7	5	-	3	1	1
Lana eta Justizia	3	5	1	3	1	-
Turismoa, Merkataritza eta Kontsumoa	2	6	1	2	2	1
Kultura eta Hezkuntza Politika	5	2	1	-	-	1
Ogasuna eta Ekonomia	2	1	-	1	-	-
Guztira	769	430	116	99	58	157

Foru erakundeen aurkako kexa-espeditenteen egoera

20. taula.
Foru erakundeen aurkako kexa-espeditenteen egoera, lurralde historikoen arabera

	Izapidetzen	Amaituta	Jarduera okerra	Jarduera okerrik ez	Herritarrei aholkuak eta informazioa ematea	Gerora ez dira onartu
	▶	▶	✘	✔	🗨️	⏸️
Bizkaiko Foru Aldundia	36	44	11	17	12	4
Gipuzkoako Foru Aldundia	21	26	6	8	8	4
Arabako Foru Aldundia	15	21	3	12	4	2
Guztira	72	91	20	37	24	10

21. taula.
Foru erakundeen aurkako kexa-espeditenteen egoera, jarduera-arloen arabera

Arloa	Izapidetzen	Amaituta	Jarduera okerra	Jarduera okerrik ez	Herritarrei aholkuak eta informazioa ematea	Gerora ez dira onartu
	▶	▶	✘	✔	🗨️	⏸️
Ogasuna	15	15	3	5	7	-
Adinekoak eta mendekotasun-egoeran dauden pertsonak	6	19	3	9	6	1
Haurrak eta nerabeak	4	17	2	4	7	4
Ezgaitasunen bat duten pertsonak	9	10	4	5	-	1
Herri lanak, garraioak eta azpiegiturak	3	14	2	10	1	1
Hizkuntz eskubideak, kultura eta kirola	14	2	1	1	-	-
Herri-administrazioen zerbitzuko langileak	9	2	-	2	-	-
Gizarteratzea	4	4	-	-	2	2
Herri-administrazioen araubide juridikoa, ondasunak eta zerbitzuak	-	5	3	1	1	-
Ingurumena	3	1	1	-	-	-
Familiak	3	-	-	-	-	-
Espetxeratuak	2	-	-	-	-	-
Jarduera ekonomikoaren antolamendua	-	1	1	-	-	-
Lana eta Gizarte Segurantzza	-	1	-	-	-	1
Guztira	72	91	20	37	24	10

Tokiko administrazioen aurkako kexa-espeditenteen egoera

22. taula. Arabako udalen aurkako kexa-espeditenteen egoera



Udala	Izapidetzen	Amaituta	Jarduera okerra	Jarduera okerrik ez	Herritarrei aholkuak eta informazioa ematea	Gerora ez dira onartu
Vitoria-Gasteiz	36	28	5	15	5	3
Amurrio	1	2	-	1	-	1
Ribera Alta / Erribera Goitia	2	1	-	-	1	-
Alegria-Dulantzi	1	1	1	-	-	-
Aramaio	-	2	-	-	2	-
Laudio / Llodio	1	1	1	-	-	-
Zigoitia	1	1	-	1	-	-
Arrazua-Ubarrundia	1	-	-	-	-	-
Añana	-	1	-	-	1	-
Baños de Ebro / Mañueta	1	-	-	-	-	-
Elburgo / Burgelu	-	1	1	-	-	-
Elciego	1	-	-	-	-	-
Iruña Oka / Iruña de Oca	-	1	1	-	-	-
Labastida / Bastida	-	1	1	-	-	-
Okondo	1	-	-	-	-	-
Oyón / Oion	-	1	-	1	-	-
Valdegovía / Gaubea	1	-	-	-	-	-
Guztira	47	41	10	18	9	4

23. taula. Arabako administrazio batzarren aurkako kexa-espeditenteen egoera



Arabako administrazio batzarrak	Izapidetzen	Amaituta	Jarduera okerra	Herritarrei aholkuak eta informazioa ematea
Rivabellosa	1	1	-	1
Etxegoien	1	-	-	-
Langarika	-	1	-	1
Paul	1	-	-	-
Santa Cruz de Campezo / Santikurutze Kanpezu	-	1	1	-
Guztira	3	3	1	2

24. taula. Gipuzkoako udalen aurkako kexa-espeditenteen egoera



Udala	Izapidetzen	Amaituta	Jarduera okerra	Jarduera okerrik ez	Herritarrei aholkuak eta informazioa ematea	Gerora ez dira onartu
Donostia - San Sebastián	19	15	4	7	3	1
Errenteria	6	4	1	2	1	-
Zarautz	9	1	-	-	1	-
Arrasate / Mondragón	2	5	-	3	1	1
Hondarribia	5	-	-	-	-	-
Azpeitia	2	2	-	-	-	2
Eibar	1	3	-	1	1	1
Tolosa	4	-	-	-	-	-
Bergara	3	-	-	-	-	-
Irun	1	2	1	-	-	1
Soraluze - Placencia de las Armas	1	2	1	-	-	1
Zestoa	2	1	-	1	-	-
Anoeta	1	1	-	-	1	-
Beasain	2	-	-	-	-	-
Deba	-	2	-	-	-	2
Hernani	2	-	-	-	-	-
Lezo	-	2	-	2	-	-
Oiartzun	1	1	-	-	-	1
Orio	2	-	-	-	-	-
Pasaia	2	-	-	-	-	-
Usurbil	-	2	-	1	1	-
Aia	1	-	-	-	-	-
Asteasu	1	-	-	-	-	-
Astigarraga	1	-	-	-	-	-
Ataun	-	1	1	-	-	-
Elgoibar	1	-	-	-	-	-
Getaria	1	-	-	-	-	-
Lasarte - Oria	-	1	1	-	-	-
Mutriku	-	1	-	1	-	-
Ordizia	-	1	-	-	-	1
Oñati	1	-	-	-	-	-
Urnieta	-	1	-	-	1	-
Villabona	-	1	-	1	-	-
Zizurkil	1	-	-	-	-	-
Guztira	72	49	9	19	10	11

25. taula.
Bizkaiko udalen
aurkako kexa-espedienteen egoera



Udala	Izapidetzen	Amaituta	Jarduera okerra	Jarduera okerrik ez	Herritarrei aholkuak eta informazioa ematea	Gerora ez dira onartu
Bilbao	30	23	6	6	5	6
Getxo	6	13	4	5	3	1
Barakaldo	8	7	2	4	-	1
Erandio	7	5	4	-	1	-
Santurtzi	6	3	1	1	1	-
Sopela	4	4	2	1	1	-
Bermeo	5	1	-	1	-	-
Mungia	1	5	4	1	-	-
Sestao	3	2	1	-	1	-
Galdakao	3	1	1	-	-	-
Amorebieta - Etxano	2	1	1	-	-	-
Durango	2	1	-	-	1	-
Etxebarri	1	2	-	1	1	-
Gorliz	3	-	-	-	-	-
Igorre	-	3	2	-	1	-
Lekeitio	1	2	-	1	-	1
Mundaka	2	1	1	-	-	-
Ondarroa	1	2	2	-	-	-
Ortuella	2	1	1	-	-	-
Portugalete	1	2	-	2	-	-
Arrigorriaga	2	-	-	-	-	-
Basauri	2	-	-	-	-	-
Ermua	1	1	1	-	-	-
Galdames	-	2	1	-	1	-
Gernika-Lumo	2	-	-	-	-	-
Karrantza Harana / Valle de Carranza	1	1	-	1	-	-
Markina-Xemein	-	2	-	-	1	1
Sondika	1	1	1	-	-	-
Zalla	1	1	1	-	-	-
Abanto y Ciérvana - Abanto Zierbena	-	1	1	-	-	-
Alonsotegi	-	1	1	-	-	-
Artea	1	-	-	-	-	-
Atxondo	-	1	1	-	-	-
Balmaseda	1	-	-	-	-	-
Berriatua	-	1	-	-	1	-
Berriz	1	-	-	-	-	-

Udala						
Busturia	1	-	-	-	-	-
Derio	1	-	-	-	-	-
Dima	1	-	-	-	-	-
Ea	1	-	-	-	-	-
Gamiz - Fika	-	1	-	-	1	-
Gautegiz Arteaga	-	1	1	-	-	-
Gordexola	-	1	-	-	1	-
Izurtza	-	1	-	1	-	-
Lezama	1	-	-	-	-	-
Mallabia	1	-	-	-	-	-
Maruri - Jatabe	1	-	-	-	-	-
Muskiz	-	1	-	-	1	-
Orozko	1	-	-	-	-	-
Plentzia	-	1	1	-	-	-
Sopuerta	1	-	-	-	-	-
Trucios - Turtzioz	-	1	-	-	1	-
Urduña / Orduña	1	-	-	-	-	-
Zamudio	1	-	-	-	-	-
Zaratamo	-	1	-	-	1	-
Zeanuri	-	1	-	-	1	-
Zierbena	1	-	-	-	-	-
Guztira	113	100	41	25	24	10

26. taula.
**EAEko tokiko administrazioen aurkako kexa-
espedienteen egoera, jarduera-arloen arabera**

Arloa	Izapidetzen	Amaituta	Jarduera okerra	Jarduera okerrik ez	Herriarrei aholkuak eta informazioa ematea	Gerora ez dira onartu
Herri-administrazioen araubide juridikoa, ondasunak eta zerbitzuak	37	56	24	7	22	3
Ingurumena	58	11	4	5	-	2
Ogasuna	21	38	6	21	10	1
Segurtasuna	37	14	3	5	3	3
Hirigintza eta lurralde antolamendua	25	21	8	4	4	5
Gizarteratzea	20	8	3	3	-	2
Herri lanak, garraioak eta azpiegiturak	5	11	6	2	1	2
Herri-administrazioen zerbitzuko langileak	7	9	3	2	-	4
Etxebizitza	4	7	1	2	3	1
Hizkuntz eskubideak, kultura eta kirola	6	-	-	-	-	-
Adinekoak eta mendekotasun-egoeran dauden pertsonak	1	5	-	4	1	-
Emakumeen berdintasuna eta osotasuna	3	2	1	-	-	1
Ezgaitasunen bat duten pertsonak	3	2	-	1	-	1
Animaliak babestea eta edukitzea	1	3	-	3	-	-
Hezkuntza	-	3	1	2	-	-
Etorkinak eta kultura aniztasuna	3	-	-	-	-	-
Gardentasuna, partaidetza, gobernu ona eta datuak babestea	2	1	1	-	-	-
Haurrak eta nerabeak	1	1	-	1	-	-
Ijitoak eta beste gutxiengo kultural batzuk	1	-	-	-	-	-
Osasuna	-	1	-	-	1	-
Guztira	235	193	61	62	45	25

27. taula.
**Tokiko administrazioen beste erakunde batzuen aurkako kexa-
espedienteen egoera, eragindako erakunde publikoaren arabera**

	Izapidetzen	Amaituta	Jarduera okerra	Jarduera okerrik ez	Herriarrei aholkuak eta informazioa ematea	Gerora ez dira onartu
Bilbao-Bizkaia Uren Partzuergoa	1	12	-	5	7	-
MEBISA - Bilboko metroa	2	3	-	3	-	-
Bizkaiko Garraio Patzuergoa	1	1	-	1	-	-
Arabako Errioxako Urkidetza	-	1	-	1	-	-
Gizarte Zerbitzuen Mungialde Mankomunitatea	-	1	-	-	-	1
Gipuzkoako Urak	-	1	-	-	1	-
Lea Ibarra Udal Mankomunazgoa	-	1	-	-	-	1
Enirio-Aralarko Mankomunitatea	-	1	1	-	-	-
Txingudiko Zerbitzuak	-	1	-	1	-	-
Guztira	4	22	1	11	8	2

28. taula.
**Tokiko administrazioen beste erakunde batzuen aurkako kexa-
espedienteen egoera, jarduera-
arloen arabera**

	Izapidetzen	Amaituta	Jarduera okerra	Jarduera okerrik ez	Herriarrei aholkuak eta informazioa ematea	Gerora ez dira onartu
Ogasuna	1	13	-	7	6	-
Herri lanak, garraioak eta azpiegiturak	2	4	-	4	-	-
Herri-administrazioen araubide juridikoa, ondasunak eta zerbitzuak	-	2	-	-	2	-
Hizkuntz eskubideak, kultura eta kirola	1	-	-	-	-	-
Haurrak eta nerabeak	-	1	-	-	-	1
Ingurumena	-	1	1	-	-	-
Adinekoak eta mendekotasun-egoeran dauden pertsonak	-	1	-	-	-	1
Guztira	4	22	1	11	8	2

Euskal Autonomia Erkidegoko beste administrazio batzuen aurka egindako kexa-espeditenteen egoera

29. taula.

Euskal Autonomia Erkidegoko beste administrazio batzuen aurka egindako kexa-espeditenteen egoera

	Izapidetzen	Amaituta	Jarduera okerra	Jarduera okerrik ez	Herritarrei aholkuak eta informazioa ematea	Gerora ez dira onartu
	▶	▶	✘	✔	🗨️	⏸️
Euskal Herriko Unibertsitatea	2	7	1	3	-	3
Bizkaia Jaurerriko Abokatuen Bazkun Ohoretsua	1	2	1	-	1	-
Haurreskolak	1	1	-	-	-	1
URA – Ur agentzia	2	-	-	-	-	-
Datuak Babesteko Euskal Bulegoa	-	1	-	-	-	1
BIDEGI	-	1	-	1	-	-
Bizkaia Jaurerriko Abokatuen Bazkun Ohoretsua	1	-	-	-	-	-
Legelarien Euskal Kontseilua	1	-	-	-	-	-
Gipuzkoako Abokatuen Elkargo Prestua	1	-	-	-	-	-
IZENPE	1	-	-	-	-	-
Guztira	10	12	2	4	1	5

30. taula.

Euskal Autonomia Erkidegoko beste administrazio batzuen aurka egindako kexa-espeditenteen egoera, jarduera-arloen arabera

Arloa	Izapidetzen	Amaituta	Jarduera okerra	Jarduera okerrik ez	Herritarrei aholkuak eta informazioa ematea	Gerora ez dira onartu
	▶	▶	✘	✔	🗨️	⏸️
Hezkuntza	3	7	-	3	-	4
Justizia	4	2	1	-	1	-
Ingurumena	1	-	-	-	-	-
Herri lanak, garraioak eta azpiegiturak	-	1	-	1	-	-
Herri-administrazioen zerbitzuko langileak	-	1	1	-	-	-
Herri-administrazioen araubide juridikoa, ondasunak eta zerbitzuak	1	1	-	-	-	1
Gardentasuna, partaidetza, gobernu ona eta datuak babestea	1	-	-	-	-	-
Guztira	10	12	2	4	1	5


8. Ofiziozko espeditenteak

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 arautzekoak– 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.

2017an ofiziozko 37 espeditente bideratzen hasi gara. Arloen arabera, aipatzekoak dira Haur eta Nerabeentzako Bulegoari dagozkionak eta segurtasuna, gizarteratze eta ogasun arloekin lotutakoak ere.

31. taula. Ofiziozko espedienteen banaketa, arloen arabera

Arloa		%
Haurrak eta nerabeak	12	32,43
Segurtasuna	10	27,02
Gizarteratzea	4	10,81
Ogasuna	3	8,11
Hezkuntza	2	5,41
Ingurumena	2	5,41
Adinekoak eta mendekotasun-egoeran dauden pertsonak	2	5,41
Estatuko Herriaren Defendatzailea	1	2,70
Etxebizitza	1	2,70
Guztira	37	100

Ikus daitekeenez, Haur eta Nerabeentzako Bulegoaren jardura nagusia izan da ofiziozko jarduerak hastea, antzeman ziren egoeren edo arazoan aurrean. Adibidez, jarduerak hasi ziren honako zentzuen funtzionamendua aztertzeko: San-sohetako haur babesgaberen zentrokoa; Zornotzako lehen harrerarako zentrokoa –ikusatzeko zenbait bisita egin dira zentro horretara–; edo Bidebarrietako zentrokoa eta Ubako larrialdietako harrerarakoa.

Tortura Prebenitzeko Mekanismo Nazionalak hala eskatuta, erakunde horri lagundu zitzaion Ibaiondoko gazte-justiziako zentzora egindako bisitan.

Era berean, gertutik aztertu da haur kalteberen gaineko txosten berezian bildutako gomendio batzuen bilakaera. Horrela, hiru foru aldundiei informazioa eskatu diegu, jakin nahi baikenuen babesik gabeko haurrentzako gizarte-zerbitzuetan zer neurri hartu diren kultura aniztasuna aintzat hartuko dela bermatzeko.

ACNURrek iaz esku hartzeko eskatu zion Arartekoari, Grezia eta Italiako errefuxiatuen kanpamentuetatik zetozen eta bakarrik zeuden adingabe atzerritarrak zirela eta. Horregatik, Arartekoak ofiziozko jardura bat hasi zuen, Euskadira iritsitako adingabe horien egoera eta plazak gehitzeko aukerak ezagutzeko.

Segurtasun arloan, berriz, ikusatzeko bisitak egin ditugu Laudioko Udaltzaingora eta Galdakaoko ertzain-etxera, eta ofiziozko hainbat jardura hasi ditugu udalerrri batzuetan, gordetako aparkalekuetan ezgaituek aparkatzeko duten eskubidearen gainean.

Ingurumen arloan bultzatutako ofiziozko jardueretan, berriz, dantzaleku baten inguruan eta Bilboko hainbat eremutan bizi diren herritarrei sortutako eragozpenak aztertu dira nagusiki.

Aipagarriak dira, halaber, gizarteratze arloan burutu diren jarduerak bizikidetzaren unitateko kideak gehitzeari buruz, edo preskribitutako aldiekin zerikusia duten prestazioei buruz.

Era berean, ekimen bat sustatu da Estatuko Herriaren Defendatzailearekin, etorkin batzuek bankuetan kontuak zabaltzeko dituzten arazoez.

Ogasun arloan zenbait ekimen zuzendu zaizkie Arabako, Bizkaiko eta Gipuzkoako foru aldundiei, honako gai hau dela eta: kenkari nagusia kentzea eta horrek zergaren autolikidazioetan duen eragina, zerga-ekitaldian lortutako etekinak kapitalaren errentetatik, ez beste inondik, datozenean.

Ofiziozko jardura horiek eta beste zenbait –horietako batzuk aztergai dugun urtean bukatu dira, beste batzuk bideratzen ari dira– zehatzago kontsulta daitezke txosten honen II eta III. kapituluetan, baita horri erantsitako Haur eta Nerabeentzako Bulegoaren txostenean ere.

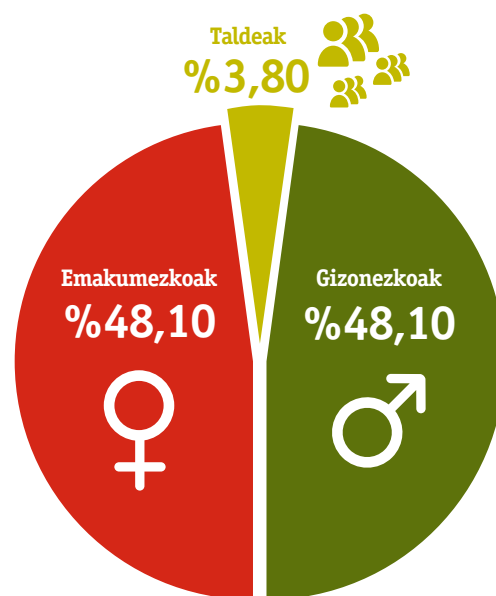
9. Estatistika soziologikoa. Kexagileen tipologia eta kexen formatua

Gure zerbitzuetara jotzen duten pertsonen harrera egiteko modu naturalak Arartekoaren esku hartzea eskatzen duten pertsonen ezaugarriak eta baldintzak ezagutzearekin zuzenean zerikusia dauka.

Kexagileen ezaugarriak

2017. urtean egindako kexen analisi soziologikoak ez du aldaketa esanguratsurik erakusten aurreko urteekin aldean.

12. grafikoa. Jasotako kexen banaketa, kexagileen ezaugarrien arabera

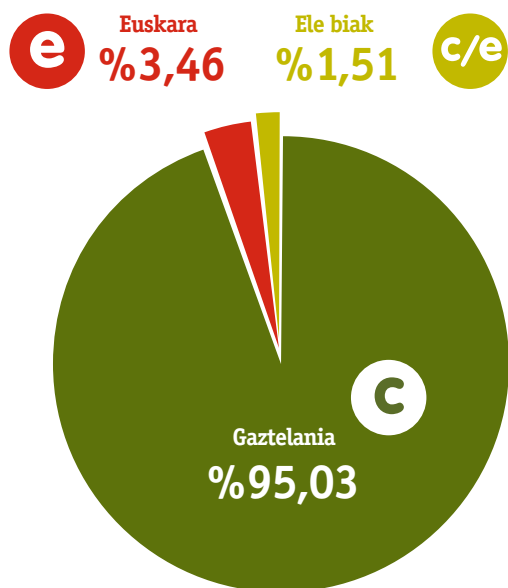


Kexa idazteko erabilitako hizkuntza

Gaur egun gaztelania da kexak idazteko gehien erabiltzen den hizkuntza. Euskaraz eta bi hizkuntzetan aurkeztutakoek gorakada txiki bat izan dute. Halere, Arartekoaren erakundearen herritarrei bi hizkuntza ofizialetan arreta emateko gai diren pertsonak daude.

Ararteko erakundeak erreklamazioak herritarrek aukeratu-tako hizkuntzan izapidetzen ditu, irizpide modura. Arartekoa kexa eragindako administrazioekin harremanetan jartzean, eta ofiziozko espedienteren bat abiatzen duenean, komunikazioa EAEko bi hizkuntza ofizialetan egiten da.

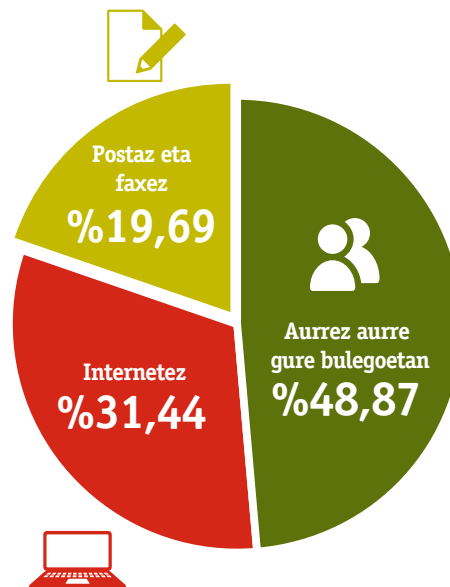
13. grafikoa.
Kexen banaketa, erabilitako hizkuntzaren arabera



Kexak egiteko era

Kexak egiteko moduan, aldatu egin da azken urteetako joera, izan ere, kexetatik %49 soilik egin dira aurrez aurre, Arartekoren herritarrek artatzeko bulegoetan; aldi berean, ia %32 egin dira Internet bidez.

14. grafikoa.
Kexen banaketa, herritarrek erabili duten bidearen arabera



10. Erabiltzaileen iritzia

10.1. Erabiltzaileei egindako inkestaren emaitzak

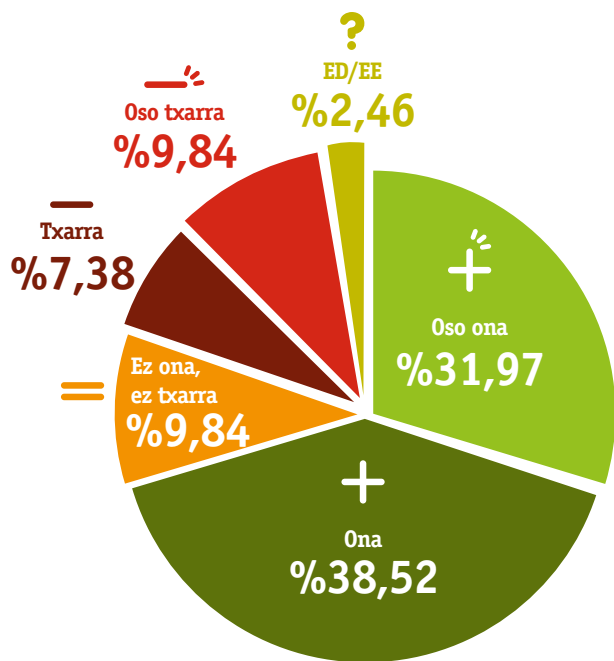
Duela zenbait urte, herritarrengana hurbiltzeko bidea hasi genuen, esku hartzeko eskatu diguten pertsonen iritzia jakiteko. Erakundearen jardunbidean ahulguneak zeintzuk diren jakitea eta eskaintzen dugun zerbitzua hobetzen saiatzea ditugu helburu.

Horregatik, kexa-espediente baten izapideak amaitzen ditugunean, kexagileari galdera-sorta bat bidaltzen diogu, nahi izanez gero eta izena ipini barik, galdera batzuei erantzuteko eskatuz, emandako zerbitzuaren gainean egiten duen balorazioa jakiteko.

Emaitzak balioztatzean, garrantzitsua da honako hau kontuan hartzea: 2017an zenbait kexaren biderapen-lana amaitu da; kexa horien artean, gutxi gorabehera %48tan uste izan da eragindako administrazioak jarduera okerren bat burutu zuela.

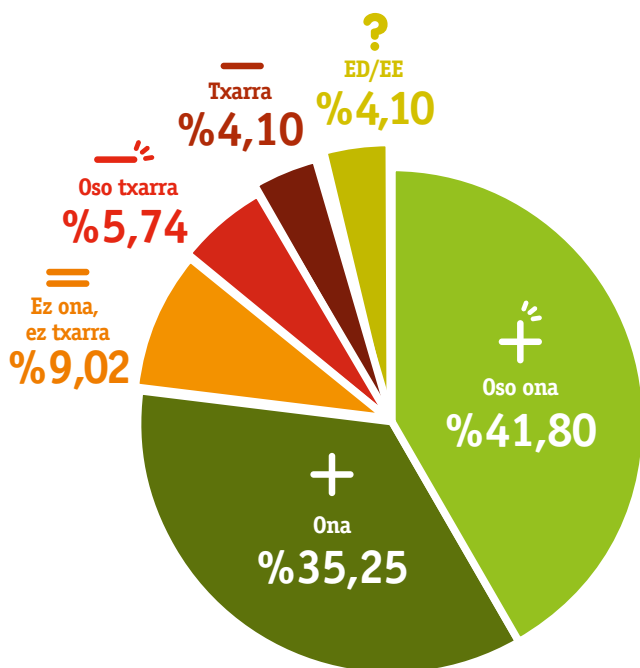
Herritarrek Arartekoaren esku-hartzeaz 2017an egin duten balorazioa oso ontzat jo behar da. Horixe ondoirozta daiteke Arartekoaren zerbitzuak erabili dituzten pertsonetatik galdera-sortari erantzun diotenen erantzunetatik.

15. grafikoa.
Nolakoa iruditu zaizu Arartekoak bidalitako informazioa?



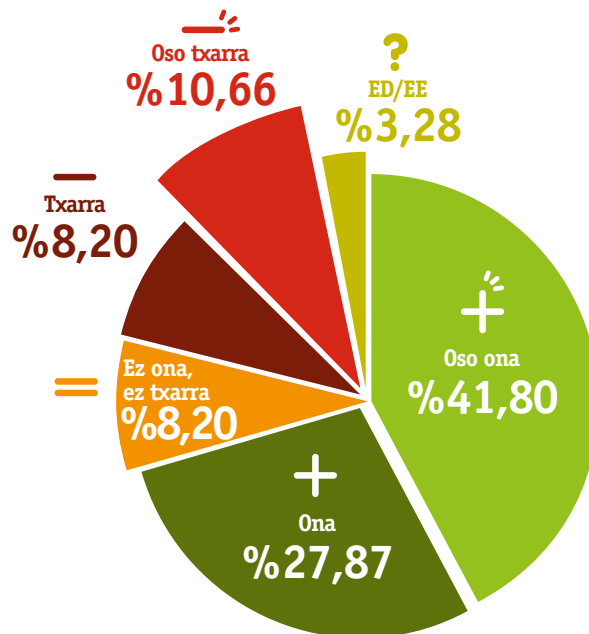
Hortaz, "jasotako informazioa ona edo oso ona" iruditu zaie kebaren bat egin duten herritarren %70i baino gehiagori, kebaren biderapena bukatu ondoren.

16. grafikoa.
Nolakoa iruditu zaizu Ararteko erakundeko langileek eman dizuten arreta (laguntzeko prest egotea, tratua, enpatia...)?



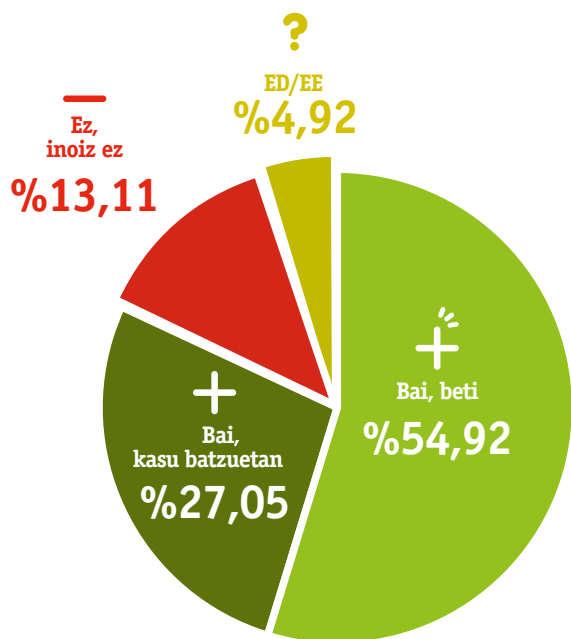
Arartekoak egiten duen zerbitzuari buruzko balorazio onaren adierazgarririk nabarmenena da kezagileen %77k baino gehiagok ontzat edo oso ontzat jo duela jasotako arreta.

17. grafikoa.
Oro har, nolakoa iruditu zaizu Arartekoaren lana? (Azaldu duen interesa, laguntzeko prest egotea, egindako gestioak...)



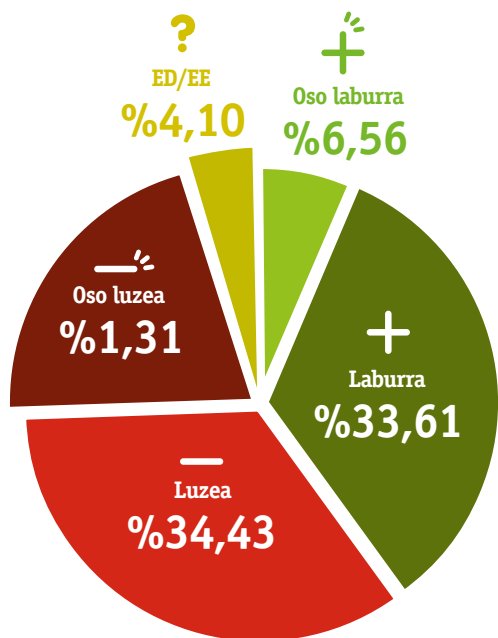
Hau da, galdera-sortari erantzun dioten pertsonetatik ia %70k baino gehiagok oso ontzat edo ontzat jo dute Arartekoaren esku-hartzea, eta ia %9i ez ona ez txarra iruditu zaie.

18. grafikoa.
Administrazioarekin arazoak dituen norbaiti Arartekora joateko gomendatuko zenioke?



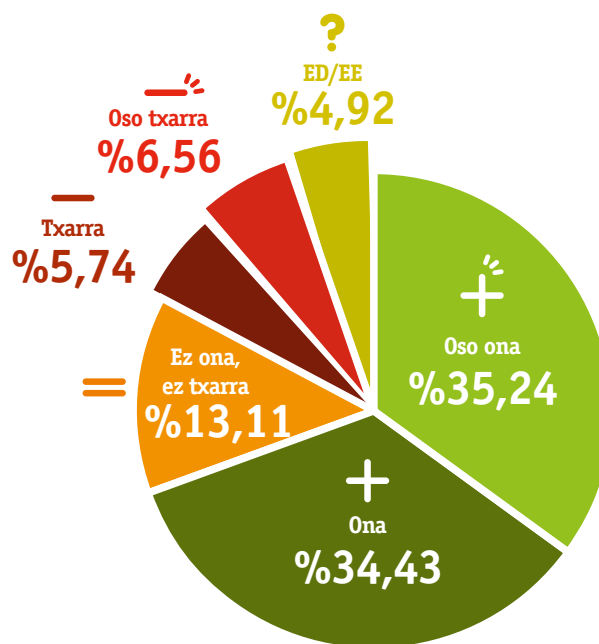
Beraz, kasuetatik ia %84tan Arartekora jotzea gomendatuko litzateke, administrazioarekin arazorik edukiz gero.

19. grafikoa.
Nolakoa iruditu zaizu kexa egin zenuenetik tramitazioa bukatu arteko denbora?



Erantzuna jasotzeko denborari dagokionez, %40 baino gehiagok uste dute denbora laburra edo oso laburra izan dela.

20. grafikoa.
Nolakoa iruditzen zaizu Ararteko erakundearen pertsonen profesionaltasuna?



Erabiltzaileek Arartekoko langileen profesionaltasunaz zer iritzi duten jakitea garrantzitsua dela ohartuta, azken urteotan galdera hori sartu dugu gure galdera-sortan. Horren ondorioz, inkestari erantzun dioten herritarren ia %70ek (122 lagunek) uste dute erakundearen langileen profesionaltasun irudia ona edo oso ona dela; beraz, Ararteko erakundearen aintzatespena da.

Era berean, azken urte hauetan Arartekoaren funtsezko bi tresnari buruz galdetu dugu: alde batetik, gure web orriaz, funtsezko tresna baita gure zerbitzuez informatzeko eta herritarrekin elkarri eraginez jarduteko (orri hori erabiltzaileen %45ek ezagutzen dute); eta bestetik, Arartekoaren zerbitzu-kartaz. Bertan biltzen dira kalitateko konpromiso guztiak eta erabiltzaileek erakundearekiko dituzten eskubideak, baita eskubide horiek baliatzeko modua ere (tresna hori galdera-sortari erantzun diotenen %35ek ezagutzen dute). Galdera-sortaren emaitzetan, oso ontzat nabarmentzen da Arartekoan gestioak egiteko erraztasuna, %80tik gorako ehunekoaz.

Beraz, emaitza horiek denek –aurreko urteetako antzekoak– ondorio hau aterarazten digute: Arartekoaren zuzeneko esku-hartzearekin –bere jardueraren eta giza baliabideen araberakoa– lotutako iritziak aztertzen direnean, oso ontzat jotzen da egindako lana.

Bestelako emaitza lortzen da Ararteko erakundearen erabiltzeko edo jarduteko ahalmenetik kanpo geratzen diren alderdiez galdetzen denean. Alderdi horiek gehienbat administrazioaren laguntzeko edo ez laguntzeko jarrerarekin dute zerikusia: prozesuaren iraupena (%55ak baino gehiagok uste dute igarotako denbora luzea edo oso luzea izan dela), nahiz eta Arartekoan espedienteak, batez beste, 50 egunetan bideratzen diren.

Inkestetan lortzen diren datuez gain (jada azaldu direnak), kexagileek galdera-sortaren ataletako baten bidez bidal diezazkiokete Arartekoari beren iritziak eta iradokizunak.

Erakundearen funtzionamenduaz dauden iritzien eta hobetzeko iradokizunen artean, honako hauek daude: langile teknikoek emandako tratu onaren eta haien profesionaltasunaren gaineko hainbat iritzi.

Gainera, erakundearen eta bere funtzioen berri ematea proposatu dute, uste baitugu jendeak gutxi ezagutzen duela erakundeak pertsonarik ahulenak babesteko egiten duen jarduera.

Beste batzuetan, herritarrei kasu egiteko bulegoetan ordutegia luzatzeko iradokitzen da, ez itxaron behar izateko, edo, aldizka-aldizka, prozedurari buruzko informazio gehiago eman dadila. Kasuren batean, Arartekoaren ebazpenarekin desadostasuna agertu da.

Herritarrek Arartekoaren lanaren inguruan eskainitako iritzi datu horiek erantzukizun handia dira eta are pizgarriagoak eguneroko lanean.

10.2. Ararteko erakundearen zerbitzu-kartaren web inprimakiaren bitartez jasotako iradokizunak

2012. urtetik aurrera, Ararteko erakundeak herritarrei eskaintzen dizkien zerbitzuen inguruko iradokizunak edo iritziak emateko aukera erraztu da. [Arartekoaren zerbitzu-kartan](#)

egindako aldaketen ondorioz, Arartekoaren informazio publikoa eskuratzeko eskubidea sartu da, baita ere [ARCO eskubideak](#) erabiltzeko aukera ere (eskubide horiek Ararteko erakundeak dituen datu pertsonalen gainekoak dira).

laz bederatzir iradokizun egin ziren.

Haietatik lautan desadostasuna agertu zen Arartekoak emandako arretarekin; beste batean galdetu zen ea zer xede zuten kexarekin batera bidalitako agiriek; beste batean, Arartekoaren web orriko euskarazko informazio bat eguneratzea iradoki zen. Era berean, iradokizun horietako batean aipatu zen arazoak zeudela Arartekoaren egoitza elektronikoan kexa bat egiteko; azkenik, beste bi idazkitan, Arartekoak antolatutako jardunaldi batean iragarri zen oinarritzko hizkuntza zen aztergai.

Horiek guztiak oso baliagarriak izan dira Arartekoarentzat, izan ere, zenbait kasutan gure zerbitzuak hobetu ahal izan ditugu, eta, beste batzuetan, Arartekora etorri diren pertsonen aholkuak eman ahal izan dizkiegu, baita arreta egokia ere, Arartekoaren Zerbitzu Kartan ezarritako moduan.

ARCO eskubideak baliatuz, pertsona batek eskatu zuen ezeztatu zitezela Arartekoak izan zitezkeen bere datu pertsonalak; gai hori behar bezala ebatzi zen, oso epe laburrean.

lax eskabide bat jaso dugu Arartekoak daukan informazio publikoa eskuratzeko, Gardentasunerako, Informazio Publikoa Eskuratzeko eta Gobernu Onerako Legearen ondoriozko eskubideak baliatuz. Eskabide horiek berehala kudeatu da, eskatutako informazioa legean ezarritako moduan eta epeetan emanez.

11. Informatzeko betebeharra

Lege antolamenduak Ararteko erakundearen modukoiei esleitzen dizkien kontrol eginkizunak betetzeko ezinbestekoa da erakunde horien jarduera esparruetan sartzen diren herri administrazioen laguntza. Izan ere, administrazio horiek espedienteen ebazpen oinarritua lortzeko behar den informazio guztia eman behar dute eta, gainera, ezarritako epeetan egin behar dute hori, ikerketa- eta kontrol-lanek gutxieneko eragingarritasuna izan dezaten.

Errealitate horretaz jabetuta, Ararteko erakundea sortu eta araupetzen duen otsailaren 27ko 3/1985 Legeak, 23. artikuluan, bere kontrolpean jarritako herri administrazioen betebehari hori espresuki aipatzen du, administrazio horiei eskatzen zaizkien datu, dokumentu, txosten eta argitasun guztiak lehenetsunez eta premiaz aurkeztu behar dutela dioenean. Era berean, 26. artikuluan adierazten du informazioak, espedienteak edota bestelako datuak bidaltzeko eskatzen zaie-nean, erakundeak eskatutakoari erantzun dakion epe bat ezarri beharko duela. Betebehari hori sendotzeko, lege berberak dio, 24.2 artikuluan, herri Administrazioaren zerbitzura ari den edozein organismo, funtzionario, zuzendari edo pertsonak Arartekoaren ikerketa lanaren aurrean jarrera ezkorra edo oztopatzailea erakusten tematzekotan, txosten berezia egin ahal izango da, urteko txostenean dagokion atalean aipatzeaz gain.

Hain zuzen ere, urteko txosten honetan atal hau sartzearen helburua da Eusko Legebiltzarrak eta, era berean, iritzi publiko orokorrak jakitea zein izan diren erakundearekin lankidetzan jarduteko arreta eta gogo berezia eskaini dituzten administrazio eta organismoak, baita lankidetzari hori ukatu edo atzeratzeagatik herritarrek azaldutako kekek dagokien epean konpontzeko ezintasuna eragin dutenak ere.

Komeni da azpimarratzea lankidetzan aritu beharra gogoratzeko funtzioa zehazki egiten dela, administrazioen kudeaketan eragina duten aldagaiak kontuan hartuta, eta keka bat azaldu duen pertsonari erantzun eraginkor eta azkarra emateko ageriko helburuarekin. Baina, tamalez, ez dira gutxi arduragabekeria nabarmena islatzen duten egoerak, erakunde honen kontrol funtzioari eta, era berean, keka azaldutako pertsonen eskubideei errespeturik gabeko jarrera aditzera ematen dietenak. Kasu horietan, hain zuzen, erakundeak ohartarazpenaren azken urratsera jotzea beste erremediorik ez du, lankidetzarik ezak eragin litzakeen ondorio penalen berri emateko asmoz (Zigor Kodeko 502.2 artikulua).

Jarraian erantsitako zerrendetan agertzen dira, alde batetik, 2017. urtean lankidetzan aritzeko prest egon diren administrazio edo beste erakunde batzuei buruzko datuak (1). Horregatik, ez da beharrezkoa izan horiei errekerimendurik egitea.

Era berean, beste alde batetik, 2017. urtean errekerimendurik bidali behar izan zaizkien administrazio eta erakundeen gaineko datuak jaso dira (2).

Datu on bezala, 2017. urtean nabarmentzeko modukoa da ohartarazpenen kopurua izugarri jaitsi dela 2016an eta aurreko urte guztietan egin zirenen aldean. Erakundeak hiru aldiz bakarrik erabili behar izan du irudi hori, eta txosten honen prestakuntza bukatzeko unean, aintzat hartuak ziren egingadako ohartarazpen guztiak.

11.1. 2017an kekek izanda ere, errekerimendurik jaso ez duten administrazioak eta bestelako organismoak



Zerrenda honetan jaso dira errekerimendurik egin behar izan gabe, ebatzi ahal izateko 2017. urtean gutxienez informazio-eskaera bat eragin duten **administrazio** eta bestelako **organismo** guztietan izapidetutako espedienteak. Sailak zehazki azaltzen dira EAEko administrazio orokorraren eta foru aldudien kasuan. Beraz, adierazi bezala, ardura eta **arreta bereziena eskainiz lankidetzan jardun duten administrazioak eta erakundeak dira.**







A) Eusko Jaurlaritzak

Saila	
Gobernantza Publiko eta Autogobernu IVAP/HAEE	7
Kultura eta Hizkuntza Politika EITB	5 1
Ekonomiaren Garapen eta Azpiegitura Euskal Trenbide Sarea	5
Hezkuntza UNIBASQ	1
Ogasun eta Ekonomia	4
Lehendakaritza	1
Segurtasuna	24

B) Foru aldundiak

Arabako Foru Aldundia 	
Diputatu Nagusia	1
Euskara, Kultura eta Kirolak	2
Enplegua, Merkataritza eta Turismo Sustapena eta Foru Administrazioa	1
Ogasuna, Finantza eta Aurrekontuak	4
Bide Azpiegiturak eta Mugikortasuna	1

Bizkaiko Foru Aldundia 	
Herri Administrazioa eta Erakunde Harremanak	1
Ekonomia eta Lurralde Garapena	4
Enplegua, Gizarteratzea eta Berdintasuna	1
Ogasuna eta Finantzak	16
Iraunkortasuna eta Inguru Naturala	2

Gipuzkoako Foru Aldundia 	
Kultura, Turismo, Gazteria eta Kirolak	1
Gobernantza eta Gizartearekiko Komunikazioa	5
Ogasuna eta Finantzak	6
Bide Azpiegiturak	2
Ingurumena eta Obra Hidraulikoak	1
Mugikortasuna eta Lurralde Antolaketa	2

C) Udalak eta administrazio batzarrak**Arabako Lurralde Historikoa**

Arabako udalak 	
Alegría-Dulantzi	1
Arratzua-Ubarrundia	1
Artziniega	1
Baños de Ebro / Mañueta	1
Barrundia	1
Elburgo / Burgelu	1
Labastida / Bastida	1
Ribera Alta / Erribera Goitia	2
Salvatierra / Agurain	1
Zigoitia	1

Arabako administrazio batzarrak 	
Etzegoien	1
Paul	1
Rivabellosa	1
Santa Cruz de Campezo / Santikurutze Kanpezu	1

Bizkaiko Lurralde Historikoa

Bizkaiko udalak 	
Abanto y Ciérvana – Abanto Zierbena	2
Alonsotegi	2
Arrigorriaga	2
Artea	1
Atxondo	1
Balmaseda	1
Basauri	3
Bermeo	5
Berriz	1
Bilbao	32
Ea	1
Ermua	1
Galdakao	3
Galdames	1
Gautegiz Arteaga	1
Igorre	2
Karrantza Harana / Valle de Carranza	1
Lekeitio	2
Lezama	1
Mallabia	1
Orozko	1
Portugalete	1
Santurtzi	7
Sestao	4
Trucios-Turtzioz	1
Urduña / Orduña	1
Zalla	2
Zamudio	1
Zeanuri	1

Gipuzkoako Lurralde Historikoa




Gipuzkoako udalak 	
Aia	1
Anoeta	2
Arrasate / Mondragón	3
Astigarraga	1
Ataun	1
Bergara	1
Deba	1
Eibar	1
Errenteria	7
Getaria	1
Hernani	4
Irun	1
Lasarte-Oria	1
Mutriku	1
Ordizia	1
Pasaia	2
Tolosa	5
Villabona	1
Zestoa	2

D) Beste erakunde publiko batzuk

	
Datuak Babesteko Euskal Bulegoa	1
Legelarien Euskal Kontseilua	1
Bilbao Bizkaia Ur Partzuergoa	3
Arabako Errioxako Urkidetza	1
Bizkaiko Garraio Patzuergoa	2
ESS Bilbao, Teknologia Neutronikoen Zentroa	1
Haurreskolak	1
Gipuzkoako Abokatuen Elkargo Prestua	1
Bizkaia Jaurerriko Abokatuen Bazkun Ohoretsua	1
Enirio-Aralarko Mankomunitatea	1
Lea Ibarra Udal Mankomunazgoa	1
Euskal Herriko Unibertsitatea	4



11.2. Kexak direla-eta, 2017an errekerimenduren bat jaso duten administrazioak eta bestelako organismoak

Zerrenda honetan jaso dira ebatzi ahal izateko gutxienez informazio-eskaera bat eta **errekerimendu bat** egitea eragin duten **administrazio** eta bestelako **organismo** guztietan izapidetutako espedienteak, **sailen arabera**, EAEko administrazio orokorraren eta foru administrazioen kasuan. Zerrendak honako ezaugarriak ditu:

-  (1) Zenbat espedientetan egin den 2017. urtean informazio eskariren bat.
-  (2) 2017an informazioa eskatu deneko espedienteetatik zenbatetan egin den errekerimendua.
-  (3) Errekerimendua egin zaien espedienteen ehunekoa, 2017an informazio eskaririk egin zaieneko guztirako espedienteen aldean.

A) Eusko Jaurlaritza




Saila	(1) 	(2) 	(3) %
Ekonomia Garapen eta Azpiegitura	12	1	8,33
Euskotren	7	1	14,29
Hezkuntza	111	24	21,62
Enplegua eta Gizarte Politikak	605	222	36,69
Gobernantza Publiko eta Autogobernu	6	2	33,33
Ingurumen, Lurralde Plangintza eta Etxebizitza	70	21	30
Osasuna	17	1	5,88
Osakidetza	51	11	21,57
Lan eta Justizia	6	1	16,67
Turismoa, Merkataritza eta Kontsumoa			
Kontsumobide	5	1	20

B) Foru aldundiak



Arabako Foru Aldundia



	(1) 	(2) 	(3) %
Gizarte Zerbitzuak	20	10	50



Bizkaiko Foru Aldundia



	(1) 	(2) 	(3) %
Gizarte Ekintza	20	5	17,86
Euskara eta Kultura	2	1	50
Garraioak, Mugikortasuna eta Lurraldearen Kohesioa	4	1	25

Gipuzkoako Foru Aldundia





	(1) 	(2) 	(3) %
Gizarte Politika	13	2	15,38
Ekonomia Sustapena, Landa Ingurunea eta Lurralde Oreka	2	1	50

C) Udalak

Arabako Lurralde Historikoa



	(1) 	(2) 	(3) %
Arabako udalak			
Iruña Oka / Iruña de Oca	1	1	100
Laudio / Llodio	5	1	20
Okondo	1	1	100
Valdegovía / Gaubea	1	1	100
Vitoria-Gasteiz	47	7	14,89

Bizkaiko Lurralde Historikoa

	(1)	(2)	(3)
Bizkaiko udalak			%
Amorebieta-Etxano	3	1	33,33
Barakaldo	15	1	6,67
Busturia	1	1	100
Dima	2	1	50
Durango	3	1	33,33
Erandio	8	2	25
Etxebarri	2	1	50
Gernika-Lumo	5	4	80
Getxo	18	5	27,78
Gorliz	3	1	33,33
Izurtza	1	1	100
Mundaka	2	1	50
Mungia	6	3	50
Ondarroa	3	1	33,33
Ortuella	3	2	66,67
Plentzia	2	2	100
Sondika	3	1	33,33
Sopela	8	3	37,50
Urduliz	2	2	100

Gipuzkoako Lurralde Historikoa

	(1)	(2)	(3)
Gipuzkoako udalakk			%
Azpeitia	2	1	50
Beasain	2	1	50
Donostia-San Sebastián	30	6	20
Hondarribia	5	1	20
Lezo	1	1	100
Oiartzun	5	1	20
Orio	1	1	100
Usurbil	1	1	100
Zarautz	8	2	25

D) Beste erakunde publiko batzuk

	(1)	(2)	(3)
			%
Mebisa - Bilboko Metroa	2	1	50
URA – Ur Agentzia	2	1	50