



VI. ATALA

ARARTEKO ERAKUNDEAREN JARDUERA KOPURUTAN



1. OHAR ETA DATU OROKORRAK

Estatistikaren gaineko atal honetan barrena, Arartekoak burutzen duen jardueraren ikuspegi orokorra ematen ahaleginduko gara, kopurutan. Beraz, honako datuok zehatz-mehatz bildu ditugu: eragindako euskal administrazio publiko bakoitzari zenbat kexa dagozkion, lurralde-ka nola banatzen diren eta prozedurako zein fasetan dauden. Gainera, analisi soziologikoari esker, pertsonen erreklamazioa egiteko zer bide erabiltzen duten, zein hizkuntza erabiltzen duten, zer adin duten eta nondik datozen, etab. jakin ahal izango dugu. Halaber, arreta zuzena eskaintzen duten hiru bulegoen jarduera ere xehatuko dugu. Ararteko erakundearen jarduerara kopuru bidez egiten den hurbilketa hori estatistikako kapitulu honetan kontsulta daiteke, baina, ondoren, zenbait alderdi nabarmenduko ditugu, laburpen gisa.

2009. urtean 4.221 kontsulta izan dira, telefonoz deitu dutenen nahiz gure hiru bulegoetakoren batera etorri diren pertsonenak. Guztira 2.844 bisita izan dira. Jasotako bisita guztietatik 729 kexa bihurtu dira, hau da, %25,63. 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 erreklamazioirik. Gainera, Internet kexak egiteko biderik erabiliena bezala sendotu da. Kexagileetatik %39,91k beren kexa Interneteko galde-sortaren bidez egitea aukeratu dute.

2009an zehar, herritarrek guztira 1.917 erreklamazio egin dizkiote Arartekoari eta ofiziozko 75 espediente bideratzen hasi gara. Gaiei begira, eduki ekonomikoa duten gizarte-prestazioei buruzko kexak, haur eta nerabeak artatzearekin lotutakoak eta trafikorearen gainekoak dira nagusi.

2009. urtean erabat izapidetu diren kexei dagokienez, 478 kasutan okerreko jarduerak antzeman dira, hau da, aztertu diren kexetatik %32,34tan. Okerreko jardueraren bat antzeman den kexetan, eragindako administrazioak kasu guztietatik %86,4tan zuzendu du kexa sortarazi zuen jarduera.

Erakunde honen jarduera baloratzeari dagokionez, borondatez betetzekoak eta anonimoak diren inkesten emaitzek agertzen duten bezala, Arartekoaren esku-hartzea oso ona edo nahikoa ona iruditu zaie galdera-sorta erantzun dutenetatik %78,5i. Euren arazoa konpondu ez den edo aurkako emaitza jaso duten pertsonen ere balorazio positiboa egin dute

(%60k). Erakunde honetara jo duten pertsona gehienek adierazi dutenez (%89,24k), beste pertsona batzuei ere Arartekora jotzeko gomendatuko liekete administrazioarekin arazoren bat izanez gero.

Ararteko erakundearen esku-hartzearen eraginkortasun-maila	
	%
Konpondutako jarduera okerra	86,4
Konpondu gabeko jarduera okerra	13,6

(Ikusi 2. diagrama eranskinean)

- Jasotako kexak

2009an guztira 1.917 kexa jaso dira. Horietatik 1.440 bideratzeko onartu dira, Ararteko erakundeak aztertu eta ikertzeko.

Jasotako kexen kopuruaren bilakaera (1989 -2009)	
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 ³
2000	1.231
2001	1.513 ⁴
2002	1.253
2003	1.377
2004	1.531
2005	1.459
2006	1.678
2007	1.558
2008	1.696
2009	1.917

¹ 545ek kexa berdinaren multzo bat osatzen dute.

² 1.143k kexa berdinaren 2 multzo osatzen dituzte.

³ 62k kexa berdinaren multzo bat osatzen dute.

⁴ 264k kexa berdinaren 2 multzo osatzen dituzte.

(Ikusi 3. diagrama eranskinean)

- 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 arrazoirengatik onartu ez diren kexak bereizi behar dira: norbanakoen arteko gatazka zelako, ordurako auzitegian azalduta zegoen arazoren bati buruzkoa zelako (epai irmoa jasoa zuen edo epai-learen ebazpenaren zain zegoen), edo erakunde honen eskumen eremutik kanpo geratzen zelako.

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 kexei dagokienez, erakundeak beti ere ahalegina egiten du kexagileari gomendioak emateko, azaldutako arazoak konpontzeko egokienak izan daitezkeen bideei buruz.

Onartu gabeko kexak eta egoerak	
Eskumen eremutik kanpo	113
Jarduera okerrik ez, argi eta garbi	65
Partikularren arteko auzia	62
Ez dago aurretiazko erreklamazio administratiborik	53
Epai bidean	40
Forma akatsa	36
Legezko epeen zain egon beharra	10
Izenik gabe aurkeztu da	7
Estatuko Herriaren Defendatzailearekiko bikoiztasuna	5
Interes legitimorik eza	4
Asmo txarra	2
Bestelakoak	1
Guztira	398

(Ikusi 4. diagrama eranskinean)

- Estatuko Herriaren Defendatzaileari edo beste defendatzaile batzuei bidalitako kexak

Badira Estatuko Administrazioaren jardueraren aurkako kexak, Ararteko erakundeak zuzenean izapidetzen ez dituenak, administrazio hori ez dagoelako erakunde honen kontrolpean. Erreklamazio horiek Herriaren Defendatzaileari bidaltzen zaizkie. Gainera, kexa batzuk beste autonomia erkidego batzuetako parlamentuetako ordezkarietara igortzen zaizkie, horien eskumen-eremupean dauden administrazio publikoetara dagozkielako.

Estatuko Herriaren Defendatzaileari bidalitako kexak	58
Beste defendatzaile batzuei bidalitako kexak	8

- Zenbait gestio eragin dituzten kexak

Badira kexa batzuk, onartu arren, Euskal Autonomia Erkidegoko administrazio publiko baten jarduera jakin baten aurka zehazki zuzendu ez direnak. Horiek, estatistikarako bereizita zenbatzen dira. Kexa horietan, zenbait gestio egin behar izan ditugu azaldutako arazoa konpontzeko.

Zenbait gestio eragin dituzten kexak

13

- Arlo eta administrazio bakoitzari zuzendutako kexa-kopurua ondo interpretatzeko era

Hasiera batean, pentsa genezake administrazio jakin baten jarduerak eragindako edo arlo jakin batean kokaturiko kexa-kopurua handia izatea estu lotuta dagoela herritarrek administrazio horren funtzionamenduaren gainean duten iritzi txarrarekin, akatsak, gehiegikeriak, edo legea betetzen ez duten jarduerak egoteari dagokionez.

Hala eta guztiz ere, beharrezkoa da kexa-kopuruaren interpretazioari buruz azaldutakoari ñabardura garrantzitsuak egitea, bestela ondorio okerrak atera baitaitezke (ondorio akastunak eta bidegabeak, kasuan kasuko administrazioari dagokionez).

Horrela, *a priori* administrazio jakin baten jarduerak eragindako kexa-kopurua esanguratsua izan arren, esanguratsuagoa da kexa askok (eta hauxe da garrantzitsua), kexagilea erakunde honetara ekartzeko moduko arrazoiak edukitzea (administrazio baten jokabidea txarra izateari lotutako arrazoiak). Halaber, erakunde honen iritziz, kexa-kopuruaren datua bera baino garrantzitsuagoa da kasuan kasuko administrazioaren jokabidea, bai ezarritako epean jakinarazpena egiteko betebeharrari eta bai erreklamazioa ikertu edo aztertu ostean emandako ebazpenei dagokienez. Hau da, funtsezkoa da administrazioak gomendioak edo iradokizunak onartzen dituen ala ez egiaztatzea, horren jokabideari irregularra irizten zaionean.

2. ESTADISTIKA ALORREZ ALOR

Kexak zein arlori dagozkion kontuan hartzen badugu, ez da aldaketa handirik izan iazkoaren aldean, baina zertxobait ugaritu dira Gizarte Ekintzari dagozkionak.

Zuzenean bideraturiko kexen banaketa, jarduera-alorren arabera		
	Jasotako kexak	%
Gizarte Ekintza	226	15,69
Herri Lanak eta Zerbitzuak	181	12,57
Funtzio Publikoa	159	11,04
Justizia	146	10,14
Etxebizitza	123	8,54
Herrizaingoa	116	8,66
Ogasuna	85	5,90
Osasuna	84	5,83
Hirigintza eta Lurralde Antolamendua	84	5,83
Ingurumena	82	5,70
Hezkuntza	76	5,28
Nekazaritza, Industria, Merkataritza eta Turismoa	25	1,74
Kultura eta Elebitasuna	20	1,39
Bereizkeria	13	0,90
Lana eta Gizarte Segurantzza	11	0,76
Animalien Babesa	9	0,63
Guztira	1.440	100

(Ikusi 5. diagrama eranskinean)

- Kexen sailkapena azpiarloka

Jasotako kexak gaika aztertuz gero, gaikako arlo bakoitzean egon diren aldaketetan azpiarlo bakoitzak duen eragina ikus dezakegu (Ararteko erakundeak gaikako arlo horietan sistemaztatzen du bere lana).

Jasotako kexen banaketa, jardueraren azpialorren arabera	
Gizarte Ekintza	226
Diruzko gizarte prestazioak	73
Haur eta nerabeei eskainitako laguntza	72
Mendetasuna	27
Adm. funtzionamendua eta adm. prozedura	22
Adinekoei eskainitako laguntza	13
Familiari eskainitako laguntza	8
Babes bereziko taldeei eskainitako laguntza	4
Ezgaitasunen bat duten pertsoneri eskainitako laguntza	3
Emakumei eskainitako laguntza	2
Eskubideak eta askatasunak	1
Beste batzuk	1

Jasotako kexen banaketa, jardueraren azpialorren arabera	
Herri Lanak eta Zerbitzuak	181
Adm. funtzionamendua eta adm. prozedura	50
Kontratazio araubidea, ondarea eta adm. erantzukizuna	40
Tokiko zerbitzu publikoak	33
Garraioak	25
Azpiegiturak	15
Obrak egitea	8
Eskubideak eta askatasunak	4
Irisgarritasuna	3
Beste batzuk	3
Funtzio Publikoa	159
Ordezkapenak	69
Aukeraketa	34
Beste eskubide eta betebeharrak batzuk	11
Adm. funtzionamendua eta adm. prozedura	10
Lanpostuak betetzea	8
Ordainsariak	7
Beste batzuk	6
Eskubideak eta askatasunak	5
Administrazio egoerak	3
Lizentziak eta baimenak	2
Diziplina araubidea	2
Ezin bateratuzkoak	1
Lanpostuen balorazioa	1
Justizia	146
Beste batzuk	72
Justizia administrazioaren funtzionamendua	41
Espetxe gaietako jarduerak	19
Doako laguntza juridikoa	11
Abokatu eta prokuradore elkargoak	3
Etxebizitza	123
Adm. funtzionamendua eta adm. prozedura	38
Etxebizitza babestuetan eraikuntza-akatsek eragindako kalteak	23
Etxebizitza babestuak esleitzeko prozedura	22
Etxebizitza babestua alokatzea	21
Etxebizitzaren beharra egiaztatzea	8
Beste batzuk	6
Etxebizitza erosteko eta birgaitzeko laguntzak	3
Irisgarritasuna	1
Kontratazio araubidea, ondarea eta adm. erantzukizuna	1

Jasotako kexen banaketa, jardueraren azpialorren arabera	
Herrizaingoa	116
Trafikoa	87
Eskubideak eta askatasunak	13
Adm. funtzionamendua eta adm. prozedura	7
Herritarren segurtasuna	6
Beste batzuk	3
Ogasuna	85
Foru zergak, PFEZ	20
Udal zergak	20
Adm. funtzionamendua eta adm. prozedura	16
Udal tasak	9
Beste batzuk	6
Foru zergak, BEZ	4
EAEko prezio publikoak	3
Udalaren prezio publikoak	3
EAEko tasak	3
Prezio publikoak, aldundienak	1
Osasuna	84
Erabiltzaileen eskubideak	45
Osasun laguntza	19
Adm. funtzionamendua eta adm. prozedura	13
Kontratazio araubidea, ondarea eta adm. erantzukizuna	2
Buruko osasuna	2
Osasun publikoa	2
Beste batzuk	1
Hirigintza eta Lurralde Antolamendua	84
Hirigintzako diziplina eta aurria	40
Adm. funtzionamendua eta adm. prozedura	18
Irisgarritasuna	9
Kontratazio araubidea, ondarea eta adm. erantzukizuna	6
Hirigintzako kudeaketa	5
Hirigintzako antolamendua	5
Beste batzuk	1
Ingurumena	82
Sailkatutako jarduerak etxebizitzetarako lurzoruan	48
Ingurumenari eragiten dioten beste jarduera batzuk	23
Adm. funtzionamendua eta adm. prozedura	6
Sailkatutako jarduerak industri lurzoruan	4
Hondakinak eta Isurkiak	1

Jasotako kexen banaketa, jardueraren azpialorren arabera	
Hezkuntza	76
Eskubideak eta betebeharrak	13
Bekak eta beste laguntza batzuk	8
Eskola garraioa	7
Ikasleen onarpena	6
Jantokia	6
Haur hezkuntza	6
Hezkuntza premia bereziak	6
Unibertsitateko irakaskuntza	5
Adm. funtzionamendua eta adm. prozedura	4
Beste batzuk	4
Hizkuntzen irakaskuntza	3
Ikastetxeak - Antolaketa	2
Hezkuntza planifikazioa/programazioa	2
Batxilergoa	1
Ikastetxeak - instalazioak	1
Pertsona helduen hezkuntza	1
Kontratazio araubidea, ondarea eta adm. erantzukizuna	1
Nekazaritza, Industria, Merkataritza eta Turismoa	25
Industria	7
Nekazaritza, abeltzaintza eta arrantza	5
Adm. funtzionamendua eta adm. prozedura	5
Merkataritza	3
Beste batzuk	3
Kontsumoa	2
Kultura eta Elebitasuna	20
Adm. funtzionamendua eta adm. prozedura	7
Elebitasuna	4
Beste batzuk	4
Kultur ondarea	3
Kirola	1
Kontratazio araubidea, ondarea eta adm. erantzukizuna	1
Bereizkeria	13
Generoa	12
Beste batzuk (adina, ideologia, erlijioa...)	1
Lana eta Gizarte Segurantza	11
Adm. funtzionamendua eta adm. prozedura	7
Lana	2
Eskubideak eta askatasunak	1
Beste batzuk	1
Animalien Babesa	9
Adm. funtzionamendua eta adm. prozedura	4
Animaliak edukitzea	3
Gune zoologikoak	1
Beste batzuk	1

3. ESTADISTIKA ERAGINDAKO ADMINISTRAZIOEN ARABERA

Administrazio bakoitzaren kontra jarritako kexen proportzioari buruzko datuak ikusita, Eusko Jaurlaritzaren izan da 2009an kexa gehien eragin dituen administrazioa (%38,64), eta behe-
ra egin dute tokiko administrazioen jardueren gaineko kexek.

Espedienteetan inplikaturako administrazioak ikertzeak ez du esan nahi jarduera okerrik egin dutenik, haren jardueraren bat kexa-gai izan dela baizik.

Zuzenean bideratutako kexen banaketa, eragindako administrazioen arabera		
	Kop.	%
Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio orokorra (Eusko Jaurlaritza)	512	38,64
Toki administrazioa	485	36,60
Foru administrazioa	261	19,70
Justizia	27	2,04
Erakunde publikoak	22	1,66
Estatuko administrazioa	17	1,28
Erakunde pribatuak	1	0,08
Guztira	1.325	100

(Ikusi 6. diagrama eranskinean)

A) Autonomia Erkidegoko Administrazio Orokorraren (Eusko Jaurlaritzaren) aurka aurkeztutako kexak

- Banaketa arloka

Eusko Jaurlaritzak eskumen zabalak dituen arloetan (Etxebizitza eta Osasuna) egon da kexa-kopururik handiena.

Autonomia Erkidegoko Administrazio Orokorraren aurka (Eusko Jaurlaritzaren) aurkeztutako kexen banaketa, alorren arabera		
	Kop.	%
Etxebizitza	117	22,85
Osasuna	86	16,80
Funtzio Publikoa	66	12,89
Herrizaingoa	66	12,89
Hezkuntza	61	11,91
Gizarte Ekintza	31	6,05
Herri Lanak eta Zerbitzuak	18	3,52
Nekazaritza, Industria, Merkataritza eta Turismoa	15	2,93
Lana eta Gizarte Segurantza	11	2,15
Kultura eta Elebitasuna	9	1,76
Justizia	9	1,76
Ogasuna	8	1,56
Ingurumena	7	1,37
Bereizkeria	5	0,98
Hirigintza eta Lurralde Antolamendua	2	0,39
Animalien Babesa	1	0,19
Guztira	512	100

(Ikusi 7. diagrama eranskinean)

- Sailen araberako banaketa

Autonomia Erkidegoko Administrazio Orokorren aurka (Eusko Jaurlaritza) aurkeztutako kexen banaketa, sailen arabera¹		
	Kop.	%
Etxebizitza, Herri Lanak eta Garraioak	109	21,29
Osasuna eta Kontsumoa	86	16,80
Hezkuntza, Unibertsitateak eta Ikerketa	85	16,60
Herrizaingoa	69	13,48
Enplegua eta Gizarte Gaiak	34	6,64
Osasuna	32	6,25
Etxebizitza eta Gizarte Gaiak	29	5,66
Justizia eta Herri Administrazioa	13	2,54
Justizia, Lana eta Gizarte Segurantza	11	2,15
Ingurumena, Lurralde Plangintza, Nekazaritza eta Arrantza	11	2,15
Kultura	10	1,95
Industria, Berrikuntza, Merkataritza eta Turismoa	9	1,76
Industria, Merkataritza eta Turismoa	5	0,98
Ekonomia eta Ogasuna	5	0,98
Ogasuna eta Herri Administrazioa	2	0,39
Lehendakaritza	1	0,19
Garraioak eta Herri Lanak	1	0,19
Guztira	512	100

(Ikusi 8. diagrama eranskinean)

¹ Sail batzuk bikoiztuta daudela dirudi, EAEko administrazio orokorrak sailen egitura egokitzearen ondorioz. Egokitze hori maiatzaren 8ko 4/2009 Dekretuaren bidez egin zen (EHAA, 86. zk., maiatzaren 9koa).

B) Foru administrazioen aurka egindako kekek**- Banaketa lurraldeka**

Foru aldundien kontra egindako kexen artean, aipagarria da Arabako Foru Aldundiaren aurkako kekek gora egin dutela, kexa guztietatik ia %40 baitira, gehienbat bakarrik dauden adingabe atzerritarrek (MENAS) kekek egin dituztelako, aldundiak beraien tutoretza onartu duela egiaztatzen duen agiririk ez daukatelako.

Foru administrazioen aurka aurkeztutako kexen banaketa, lurraldeen arabera		
	Kop.	%
Arabako Foru Aldundia	104	39,85
Bizkaiko Foru Aldundia	90	34,48
Gipuzkoako Foru Aldundia	67	25,67
Guztira	261	100

(Ikusi 6. diagrama eranskinen)

- Banaketa arloka

Ohikoa denez, Gizarte Ekintza da foru administrazioen aurka jasotzen diren kexetatik gehien eragiten dituen arloa. Portzentaje horrek gora egin du 2009an, batez ere bakarrik dauden adingabe atzerritarrek (MENAS) Arabako Foru Aldundiaren kontra egindako kexengatik.

Foru aldundien aurka aurkeztutako kexen banaketa, alorren arabera					
	Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	Guztira	%
Gizarte Ekintza	75	44	40	159	60,92
Ogasuna	5	19	12	36	13,79
Herri Lanak eta Zerbitzuak	7	12	5	24	9,20
Funtzio Publikoa	8	4	5	17	6,51
Nekazaritza, Industria, Merkataritza eta Turismoa	3	4	–	7	2,69
Hirigintza eta Lurralde Antolamendua	3	1	1	5	1,91
Osasuna	1	1	1	3	1,15
Animalien Babesa	–	1	2	3	1,15
Ingurumena	–	2	1	3	1,15
Kultura eta Elebitasuna	1	2	–	3	1,15
Bereizkeria	1	–	–	1	0,38
Guztira	104	90	67	261	100

(Ikusi 9. diagrama eranskinen)

C) Toki Administrazioen aurka egindako kekek**- Banaketa lurraldeka**

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

Toki administrazioen aurka aurkeztutako kexen banaketa		
	Kop.	%
Bizkaiko udalak	248	51,13
Gipuzkoako udalak	135	27,84
Arabako udalak	82	16,91
Bizkaiko mankomunitateak partzuergoak eta parkeak	12	2,47
Arabako administrazio batzarrak	5	1,03
Gipuzkoako mankomunitateak Partzuergoak eta parkeak	3	0,62
Guztira	485	100

Autonomia Erkidegoko udalen eta administrazio batzarren aurka aurkeztutako kekek			
Arabako udalak	Kop.	Arabako administrazio batzarrak	Kop.
Vitoria-Gasteiz	56	Asteguieta	1
Llodio	5	Bujanda	1
Zigoitia	4	Menagarai	1
Alegria-Dulantzi	3	Salinillas de Buradón / Buradon Gatzaga	1
Labastida	2	Urarte	1
Arraia-Maeztu	1	Guztira	5
Artziniega	1		
Asparrena	1		
Bernedo	1		
Kripan	1		
Lantarón	1		
Legutiano	1		
Navaridas	1		
Peñacerrada-Urizaharra	1		
Salvatierra/Agurain	1		
Samaniego	1		
Zuia	1		
Guztira	82		

Bizkaiko udalak	Kop.	Bizkaiko udalak	Kop.
Bilbao	57	Lezama	2
Barakaldo	20	Loiu	2
Portugalete	14	Sopelana	2
Bermeo	12	Ugao-Miraballes	2
Getxo	11	Zeanuri	2
Santurtzi	10	Zeberio	2
Sestao	10	Alonsotegi	1
Durango	9	Arratzu	1
Basauri	6	Barrika	1
Erandio	6	Derio	1
Muskiz	5	Dima	1
Valle de Trápaga-Trapagaran	4	Elantxobe	1
Leioa	3	Ermua	1
Zamudio	4	Etxebarri	1
Abanto y Ciérvana-Abanto Zierbena	3	Fruiz	1
Berango	3	Gamiz-Fika	1
Galdakao	3	Gernika-Lumo	1
Galdames	3	Gorliz	1
Gordexola	3	Igorre	1
Güeñes	3	Karrantza Harana - Valle de Carranza	1
Lekeitio	3	Laukiz	1
Lemoiz	3	Mallabia	1
Orozko	3	Maruri-Jatabe	1
Plentzia	3	Mundaka	1
Zalla	3	Mungia	1
Zierbena	3	Ondarroa	1
Amorebieta-Etxano	2	Sukarrieta	1
Arrieta	2	Trucios-Turtzioz	1
Balmaseda	2	Urduliz	1
		Guztira	248

Gipuzkoako udalak	Kop.	Gipuzkoako udalak	Kop.
Donostia-San Sebastián	49	Ordizia	2
Irun	8	Orio	2
Errenteria	7	Aia	1
Mutriku	7	Alegia	1
Arrasate/Mondragón	6	Anoeta	1
Pasaia	5	Antzuola	1
Usurbil	4	Astigarraga	1
Beasain	3	Azpeitia	1
Deba	3	Bergara	1
Elgoibar	3	Bidegoian	1
Hondarribia	3	Elgeta	1
Zarautz	3	Eskoriatza	1
Abaltzisketa	2	Ibarra	1
Azkoitia	2	Lazkao	1
Eibar	2	Legazpi	1
Hernani	2	Tolosa	1
Irura	2	Zizurkil	1
Lasarte-Oria	2	Zumaia	1
Oiartzun	2	Guztira	135

- Banaketa arloka

Ohi bezala, toki administrazioen jarduerak eragindako kexak berdintsu banatzen dira udalek eskumen garrantzitsuak dituzten arlo guztien artean. Horietan, Herri Lanen eta Zerbitzuen arloa nabarmentzen da.

Udalen aurka aurkeztutako kexen banaketa, alorren arabera					
	Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	Guztira	%
Herri Lanak eta Zerbitzuak	35	69	32	136	28,94
Ingurumena	4	45	28	77	16,38
Hirigintza eta Lurralde Antolamendua	13	39	23	75	15,96
Herrizaingoa	5	35	11	51	10,85
Gizarte Ekintza	17	17	7	41	8,72
Ogasuna	3	19	11	33	7,02
Funtzio Publikoa	4	4	6	14	2,98
Etxebizitza	2	7	4	13	2,77
Kultura eta Elebitasuna	1	2	5	8	1,70
Animalien Babesa	–	2	4	6	1,28
Hezkuntza	1	2	2	5	1,06
Nekazaritza, Industria, Merkataritza eta Turismoa	1	3	1	5	1,06
Bereizkeria	1	1	1	3	0,64
Osasuna	–	2	–	2	0,43
Justizia	–	1	–	1	0,21
Guztira	87	248	135	470	100

(Ikusi 10. diagrama eranskinean)

Toki administrazioaren menpeko beste erakunde batzuen aurka aurkeztutako kexak	
	Guztira
Bilbao-Bizkaia Uren Partzuergoa	8
Mebisa - Metro de Bilbao	4
San Marcoseko Mankomunitatea	2
Gipuzkoako Urak SA	1
Guztira	15

D) Euskal Autonomia Erkidegoko beste administrazio batzuen aurka aurkeztutako kexak

Udal, aldundi 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 jarduera gure erakundearen kontrol eremutik kanpo egon.

Euskal Herriko Unibertsitatearen aurka aurkeztutako kexak	
	Guztira
Hezkuntza	5
Funtzio Publikoa	5
Ogasuna	3
Guztira	13

E) Euskal Autonomia Erkidegoko justizia-administrazioaren zerbitzu administratiboaren aurka aurkeztutako kexak

Ararteko erakundea arautzen duen 3/1985 Legearen 9.2 artikulua dioenez, justizia-administrazioaren funtzionamenduaren ondoriozko kexak kasu bakoitzean ikertzeko edo ebazteko eskumena duen organora bideratuko dira.

Lehenago aurkeztu diren Eusko Legebiltzarrarentzako txostenetan azaldutakoaren arabera, halako kasuetan erakundeak Fiskaltzari, EAEko Auzitegi Nagusiko lehendakariari edo, bestela, Botere Judizialaren Kontseilu Nagusiari bidali ohi dizkio kexak, beraiek iker ditzaten kontu horiek eta gure erakundeari egindako gestioen berri eman diezaioten.

2009an ez da kexarik bideratu EAEko justizia administrazioaren zerbitzu administratiboaren kontra.

4. LURRALDE ESTATISTIKA (KEXEN BANAKETA LURRALDEEN ARABERA)

Kexen lurralde banaketaren bilakaera, jatorriaren arabera			
	Bizkaia	Gipuzkoa	Araba
1989	288	188	97
1990	828 (284) ¹	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) ²	905 (471) ³	244
1999	649	372 (311) ⁴	237
2000	645	295	256
2001 ⁵	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

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.

⁴ Gai berari buruzko 62 kexa bakarrean hartzearen ondoriozko zifra.

⁵ Bi kexa multzo bideratu dira, guztira 264 kexagilerenak, hiru lurraldeetakoak.

(Ikusi 11. diagrama eranskinean)

- Kexen lurralde banaketa 10.000 biztanleko

Lurralde historikoen banaketaren arabera, kexen jatorriaren konparaziozko azterketa egiteko, lurralde bakoitzetik jasotako erreklamazio kopuru absolutua lurralde horretako biztanleriari lotuko diogu. Hurrengo koadroan lurralde bakoitzetik 10.000 biztanleko multzo bakoitzeko jaso diren kexei buruzko datuak bildu ditugu.

Kexen lurralde banaketa 10.000 biztanleko			
	Araba	Bizkaia	Gipuzkoa
1989	4,3	3,3	3
1990	4,5	7,87 (2,7) ¹	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) ²	13,30 (6,93) ³
1999	8,37	5,74	5,56 (4,64) ⁴
2000	8,97	5,77	4,42
2001 ⁵	15,56	5,7	5,53
2002	9,37	5,73	4,37
2003	11,24	5,75	4,71
2004	9,46	6,50	6,77
2005	9,6	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

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.

⁴ Gai berari buruzko 62 kexa bakarrean hartzearen ondoriozko zifra.

⁵ Bi kexa multzo bideratu dira, guztira 264 kexagilerenak, hiru lurraldeetakoak.

(Ikusi 12. diagrama eranskinean)

- Kexen banaketa lurralde bakoitzean

Kexagileak lurralde historikoko hiriburuan bizi diren ala beste udalerri 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 %78,78 Gasteizen bizi direnek egin dituzte.

Kexen banaketa, hiriburuko biztanleek edo lurraldeko gainerako udalerrietako biztanleek aurkeztu dituzten kontuan hartuta		
Araba	Kop.	%
Vitoria-Gasteiz	297	78,78
Beste udalerri batzuk	80	21,22
Guztira	377	100
Bizkaia	Kop.	%
Bilbao	296	32,53
Beste udalerri batzuk	614	67,47
Guztira	910	100
Gipuzkoa	Kop.	%
Donostia-San Sebastián	206	40,95
Beste udalerri batzuk	297	59,05
Guztira	503	100

- Euskal Autonomia Erkidegotik kanpo datozen kexak

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

Beste autonomia erkidego batzuetatik etorritako kexak	Kop.
Madrilgo A.E.	15
Nafarroako F.K.	13
Kantabriako A.E.	7
Kataluniako A.E.	6
Andaluziako A.E.	5
Errioxako A.E.	5
Gaztela eta Leongo A.E.	3
Aragoiko A.E.	2
Kanarietako A.E.	2
Gaztela-Mantxako A.E.	2
Valentziako K.	2
Extremadurako A.E.	1
Galiziako A.E.	1
Murtziako eskualdea	1
Guztira	65
Beste estatu batzuetatik etorritakoak	Kop.
Frantzia	3
Erresuma Batua	3
Australia	1
Kolonbia	1
Peru	1
Venezuela	1
Guztira	10
Izenik gabe aurkeztu dira (Internet)	52

5. PROZEDURARI BURUZKO ESTATISTIKA (KEXEN EGOERA)

Jarraian, Arartekoari aurkeztutako erreklamazioen izapidetzea zein egoeratan dagoen aztertuko dugu. 2009. urtean 1.478 espedienteren izapidetze prozesua amaitu da. Horietatik 687 urtean zehar egindako kexei buruzkoak izan dira, eta gainerakoak, 791, aurreko urteetan egindako kexak ziren, azaldu ziren urtean bertan osorik ezin izapidetu izan zirenak.

Arartekoak eman dituen ebazpenen arabera, 2009an amaitutako 478 erreklamaziotan, eragindako administrazioaren jarduera okerren bat zegoen, hau da, kasuetatik %32,34tan; beraz, kopuruak zertxobait gora egin du iazkoaren aldean (%28,43). Ez da, ordea, okerreko jarduerarik antzeman aztertutako espedienteetatik %42,02tan.

	Guztira	Jarduera okerra	%	Jarduera okerrik ez	%	Beste batzuk	%
2009an amaitutako kexak	1.748	478	32,34	621	42,02	379	25,64

(Ikusi 1. diagrama eranskinean)

- 2009an aurkeztutako kexak: ebatzita daudenak eta izapidetzen ari direnak

2009. urtean aurkeztutako kexei dagokienez, Arartekoak 629 ebazpen eman ditu, eta 342 kasutan ez du jarduera okerrik antzeman.

Izapidetzen ari diren zenbait espedientetan, kexa aztertzen hasi ondoren hainbat inguruabar agertu dira (beste defendatzaile batzuekiko bikoiztasuna, epailearen ebazpenaren zain dauden auziak, epai irmoa dutenak, epai bideari ekin diotenak eta abar). Espediente horiek *eratorritako ez-onarpena* izenpean jaso dira ondoko koadroetan.

Kexa-espedienteen egoera, jarduera-alorren arabera						
	Izapidetzen	Amaituta	Jarduera okerra	Jarduera okerrik ez	Beste batzuk	Eratorritako ez-onarpena
Gizarte Ekintza	168	47	15	22	10	16
Herri Lanak eta Zerbitzuak	73	108	38	55	15	6
Etxebizitza	23	96	23	40	33	11
Herrizaingoa	46	58	19	36	3	13
Funtzio Publikoa	37	50	12	37	1	10
Osasuna	26	60	11	37	12	5
Ingurumena	70	16	8	8	–	1
Hirigintza eta Lurralde Antolamendua	25	56	23	21	12	1
Ogasuna	27	44	6	23	15	11
Hezkuntza	18	45	6	38	1	3
Nekazaritza, Industria, Merkataritza eta Turismoa	14	12	3	5	4	1
Kultura eta Elebitasuna	6	14	1	13	–	–
Bereizkeria	4	6	3	1	2	–
Lana eta Gizarte Segurantza	4	6	1	4	1	1
Justizia	4	6	2	2	2	–
Animalien Babesa	5	5	4	–	1	–
Guztira	550	629	175	342	112	79

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

Eusko Jaurlaritzaren aurkako kexen egoeraren azterketa, jarduera-alorren arabera						
	Izapidetzen	Amaituta	Jarduera okerra	Jarduera okerrik ez	Beste batzuk	Erorritako ez-onarpena
Etxebizitza	22	86	22	34	30	9
Osasuna	26	55	10	34	11	5
Funtzio Publikoa	20	39	10	28	1	7
Herrizaingoa	28	29	7	19	3	9
Hezkuntza	18	40	6	33	1	3
Gizarte Ekintza	18	12	4	7	1	1
Herri Lanak eta Zerbitzuak	11	7	–	7	–	–
Nekazaritza, Industria, Merkataritza eta Turismoa	8	7	–	4	3	–
Lana eta Gizarte Segurantza	4	6	1	4	1	1
Kultura eta Elebitasuna	3	6	1	5	–	–
Justizia	3	6	2	2	2	–
Ogasuna	2	5	–	1	4	1
Ingurumena	6	1	–	1	–	–
Bereizkeria	2	3	2	–	1	–
Hirigintza eta Lurralde Antolamendua	–	2	–	1	1	–
Animalien Babesa	1	–	–	–	–	–
Guztira	172	304	65	180	59	36

Eusko Jaurlaritzaren aurkako kexen egoera, bertako sailen arabera²						
	Izapi- detzen	Amaituta	Jarduera okerra	Jarduera okerrik ez	Beste batzuk	Eratortako ez-onarpena
Etxebizitza, Herri Lanak eta Garraioak	31	72	17	31	24	6
Hezkuntza, Unibertsitateak eta Ikerketa	27	54	11	42	1	4
Osasuna eta Kontsumoa	35	47	11	31	5	4
Herrizaingoa	31	30	7	20	3	8
Etxebizitza eta Gizarte Gaiak	3	21	5	10	6	5
Enplegua eta Gizarte Gaiak	21	12	2	5	5	1
Osasuna	1	26	3	17	6	5
Justizia eta Herri Administrazioa	4	8	2	6	–	1
Justizia, Lana eta Gizarte Segurantza	–	11	3	5	3	–
Ingurumena, Lurralde Plangintza, Nekazaritza eta Arrantza	6	5	2	2	1	–
Kultura	3	7	1	6	–	–
Industria, Berrikuntza, Merkataritza eta Turismoa	6	3	–	2	1	–
Ekonomia eta Ogasuna	–	3	1	1	1	2
Industria, Merkataritza eta Turismoa	2	3	–	1	2	–
Ogasuna eta Herri Administrazioa	1	1	–	–	1	–
Lehendakaritza	1	–	–	–	–	–
Garraioak eta Herri Lanak	–	1	–	1	–	–
Guztira	172	304	65	180	59	36

² Sail batzuk bikoiztuta daudela dirudi, EAeko administrazio orokorrak sailen egitura egokitzearen ondorioz. Egokitze hori maiatzaren 8ko 4/2009 Dekretuaren bidez egin zen (EHAA, 86. zk., maiatzaren 9koa).

- Foru administrazioen aurkako kexen egoera

Foru aldundien aurkako kexen egoera, lurralde historikoen arabera						
	Izapi- detzen	Amaituta	Jarduera okerra	Jarduera okerrik ez	Beste batzuk	Eratortitako ez-onarpena
Arabako Foru Aldundia	71	23	9	10	4	10
Bizkaiko Foru Aldundia	44	38	13	20	5	8
Gipuzkoako Foru Aldundia	48	17	4	6	7	2
Guztira	163	78	26	36	16	20

Foru aldundien aurkako kexen egoera, jarduera-alorren arabera						
	Izapi- detzen	Amaituta	Jarduera okerra	Jarduera okerrik ez	Beste batzuk	Eratortitako ez-onarpena
Gizarte Ekintza	123	23	8	9	6	13
Ogasuna	12	21	3	11	7	3
Herri Lanak eta Zerbitzuak	9	14	5	6	3	1
Funtzio Publikoa	10	4	2	2	–	3
Nekazaritza, Industria, Merkataritza eta Turismoa	3	4	3	1	–	–
Hirigintza eta Lurralde Antolamendua	1	4	2	2	–	–
Osasuna	–	3	–	3	–	–
Animalien Babesa	–	3	3	–	–	–
Ingurumena	3	–	–	–	–	–
Kultura eta Elebitasuna	1	2	–	2	–	–
Bereizkeria	1	–	–	–	–	–
Guztira	163	78	26	36	16	20

- Toki administrazioen aurkako kexen egoera

Arabako udalen aurkako kexen egoera						
	Izapi- detzen	Amaituta	Jarduera okerra	Jarduera okerrik ez	Beste batzuk	Eratortitako ez-onarpena
Vitoria-Gasteiz	30	24	4	18	2	2
Llodio	2	3	1	2	–	–
Zigoitia	1	3	2	1	–	–
Alegria-Dulantzi	2	1	–	1	–	–
Labastida	–	2	1	1	–	–
Arraia-Maeztu	–	1	–	–	1	–
Artziniega	–	–	–	–	–	1
Asparrena	–	1	–	1	–	–
Bernedo	–	1	1	–	–	–
Kripan	1	–	–	–	–	–
Lantarón	–	1	1	–	–	–
Legutiano	–	1	–	1	–	–
Navaridas	1	–	–	–	–	–
Peñacerrada-Urizaharra	1	–	–	–	–	–
Salvatierra/Agurain	1	–	–	–	–	–
Samaniego	1	–	–	–	–	–
Zuia	–	1	–	1	–	–
Guztira	40	39	10	26	3	3

Arabako administrazio batzarren aurkako kexen egoera						
	Izapi- detzen	Amaituta	Jarduera okerra	Jarduera okerrik ez	Beste batzuk	Eratortitako ez-onarpena
Astegieta	1	–	–	–	–	–
Bujanda	–	1	–	1	–	–
Menagarai	–	1	–	–	1	–
Puentelarra	–	–	–	–	–	–
Salinillas de Buradón / Buradon Gatzaga	–	–	–	–	–	1
Urate	1	–	–	–	–	–
Guztira	2	2	–	1	1	1

Gipuzkoako udalen aurkako kexen egoera

	Izapi- detzen	Amaituta	Jarduera okerra	Jarduera okerrik ez	Beste batzuk	Eratortitako ez-onarpena
Donostia-San Sebastián	21	27	5	17	5	1
Irun	4	4	–	3	1	–
Errenteria	4	2	1	1	–	1
Mutriku	5	2	1	–	1	–
Arrasate/Mondragón	2	4	1	2	1	–
Pasaia	4	1	–	–	1	–
Usurbil	3	1	–	1	–	–
Beasain	–	3	–	2	1	–
Deba	2	1	1	–	–	–
Elgoibar	2	1	1	–	–	–
Hondarribia	1	1	–	–	1	1
Zarautz	2	1	–	1	–	–
Abaltzisketa	2	–	–	–	–	–
Azkoitia	1	1	–	–	1	–
Eibar	–	2	–	2	–	–
Hernani	1	1	–	1	–	–
Irura	1	1	1	–	–	–
Lasarte-Oria	–	2	–	2	–	–
Oiartzun	1	1	–	1	–	–
Ordizia	1	1	1	–	–	–
Orio	–	1	1	–	–	1
Aia	1	–	–	–	–	–
Alegia	1	–	–	–	–	–
Anoeta	1	–	–	–	–	–
Antzuola	–	1	1	–	–	–
Astigarraga	1	–	–	–	–	–
Azpeitia	–	1	1	–	–	–
Bergara	–	1	–	–	1	–
Bidegoian	1	–	–	–	–	–
Elgeta	1	–	–	–	–	–
Eskoriatza	–	–	–	–	–	1
Ibarra	–	1	–	–	1	–
Lazkao	–	1	–	–	1	–
Legazpi	1	–	–	–	–	–
Tolosa	–	1	–	1	–	–
Zizurkil	1	–	–	–	–	–
Zumaia	1	–	–	–	–	–
Guztira	66	64	15	34	15	5

Bizkaiko udalen aurkako kexen egoera

	Izapi- detzen	Amaituta	Jarduera okerra	Jarduera okerrik ez	Beste batzuk	Eratortitako ez-onarpena
Bilbao	15	36	12	20	4	6
Barakaldo	8	10	5	2	3	2
Portugalete	4	10	5	4	1	–
Bermeo	8	4	3	1	–	–
Getxo	5	6	2	3	1	–
Santurtzi	5	5	3	2	–	–
Sestao	7	3	–	2	1	–
Durango	6	3	2	1	–	–
Basauri	3	3	3	–	–	–
Erandio	3	3	2	1	–	–
Muskiz	2	3	–	3	–	–
Valle de Trápaga-Trapagaran	2	2	1	1	–	–
Leioa	1	1	–	–	1	1
Zamudio	2	2	1	–	1	–
Abanto y Ciervana-Abanto Zierbena	1	1	1	–	–	1
Berango	1	2	1	1	–	–
Galdakao	1	2	2	–	–	–
Galdames	–	3	1	1	1	–
Gordexola	–	3	2	1	–	–
Güeñes	1	2	–	2	–	–
Lekeitio	–	3	–	2	1	–
Lemoiz	–	3	2	1	–	–
Orozko	2	1	1	–	–	–
Plentzia	1	2	1	1	–	–
Zalla	1	2	1	1	–	–
Zierbena	1	1	1	–	–	1
Amorebieta-Etxano	1	1	–	1	–	–
Arrieta	1	1	–	–	1	–
Balmaseda	2	–	–	–	–	–
Lezama	2	–	–	–	–	–
Loiu	1	1	–	1	–	–
Sopelana	2	–	–	–	–	–
Ugao-Miraballes	1	–	–	–	–	1
Zeanuri	1	–	–	–	–	1
Zeberio	2	–	–	–	–	–
Alonsotegi	–	1	1	–	–	–
Arratzu	–	1	–	–	1	–

Bizkaiko udalen aurkako kexen egoera

	Izapi- detzen	Amaituta	Jarduera okerra	Jarduera okerrik ez	Beste batzuk	Eratortitako ez-onarpena
Barrika	–	1	–	–	1	–
Karrantza Harana - Valle de Carranza	–	1	1	–	–	–
Derio	1	–	–	–	–	–
Dima	–	1	–	1	–	–
Elantxobe	1	–	–	–	–	–
Ermua	–	1	–	1	–	–
Etxebarri	–	1	1	–	–	–
Fruiz	–	1	–	1	–	–
Gamiz-Fika	–	1	–	1	–	–
Gernika-Lumo	1	–	–	–	–	–
Gorliz	–	1	–	1	–	–
Igorre	1	–	–	–	–	–
Laukiz	–	1	–	1	–	–
Mallabia	–	1	–	1	–	–
Maruri-Jatabe	1	–	–	–	–	–
Mundaka	–	1	–	1	–	–
Mungia	–	1	1	–	–	–
Ondarroa	1	–	–	–	–	–
Sukarrieta	1	–	–	–	–	–
Trucios-Turtzioz	1	–	–	–	–	–
Urduliz	–	1	1	–	–	–
Guztira	101	134	57	60	17	13

Udalen aurkako kexen egoera, jarduera-alorren arabera

	Izapi- detzen	Amaituta	Jarduera okerra	Jarduera okerrik ez	Beste batzuk	Eratortitako ez-onarpena
Herri Lanak eta Zerbitzuak	49	82	31	39	12	5
Ingurumena	61	15	8	7	–	1
Hirigintza eta Lurralde Antolamendua	24	50	21	18	11	1
Herrizaingoa	18	29	12	17	–	4
Gizarte Ekintza	27	12	3	6	3	2
Ogasuna	11	16	3	9	4	6
Funtzio Publikoa	7	7	–	7	–	–
Etxebizitza	1	10	1	6	3	2
Kultura eta Elebitasuna	2	6	–	6	–	–
Animalien Babesa	4	2	1	–	1	–
Hezkuntza	–	5	–	5	–	–
Nekazaritza, Industria, Merkataritza eta Turismoa	3	1	–	–	1	1
Bereizkeria	1	2	1	1	–	–
Osasuna	–	2	1	–	1	–
Justizia	1	–	–	–	–	–
Guztira	209	239	82	121	36	22

**Toki administrazioko beste erakunde batzuen aurkako kexen egoera,
eragindako erakunde publikoaren arabera**

	Izapi- detzen	Amaituta	Jarduera okerra	Jarduera okerrik ez	Beste batzuk	Eratortitako ez-onarpena
Bilbao-Bizkaia Uren Partzuergoa	3	5	–	5	–	–
Mebisa - Metro de Bilbao	3	2	1	–	–	–
San Marcoseko Mankomunitatea	–	1	1	–	1	–
Gipuzkoako Urak SA	–	–	–	–	–	1
Guztira	6	8	2	5	1	1

**Toki administrazioko beste erakunde batzuen aurkako kexen egoera,
jarduera-alorren arabera**

	Izapi- detzen	Amaituta	Jarduera okerra	Jarduera okerrik ez	Beste batzuk	Eratortitako ez-onarpena
Herri Lanak eta Zerbitzuak	4	5	2	3	–	–
Ogasuna	2	2	–	2	–	1
Bereizkeria	–	1	–	–	1	–
Guztira	6	8	2	5	1	1

- Euskal Autonomia Erkidegoko beste administrazio batzuen aurka aurkeztutako kexen egoera

Euskal Herriko Unibertsitatearen aurkako kexen egoera

	Izapi- detzen	Amaituta	Jarduera okerra	Jarduera okerrik ez	Beste batzuk	Eratortitako ez-onarpena
Hezkuntza	3	–	–	–	–	2
Funtzio Publikoa	4	1	–	1	–	–
Ogasuna	-	3	–	3	–	–
Guztira	7	4	–	4	–	2

6. ESTADISTIKA SOZIOLOGIKOA (SEXUA, HIZKUNTZA, ERREKLAMATZEKO ERA)

- Kexagileen ezaugarriak

2009. urtean egindako kexen azterketa soziologikoak ez du funtsezko aldaketarik izan iazkoaren aldean.

Jasotako kexen banaketa, kexagileen ezaugarrien arabera		
Kexagileen ezaugarriak	Kopurua	%
Gizonezkoak	969	50,55
Emakumezkoak	826	43,09
Taldeak	118	6,15
Identifikatu gabeko pertsonak	4	0,21
Guztira	1.917	100

(Ikusi 13. diagrama eranskinean)

- Kexa idazteko erabilitako hizkuntza

Gaztelania da kexak idazteko orduan gehien erabiltzen den hizkuntza.

Ararteko erakundeak erreklamazioak herritarrak aukeratutako hizkuntzan izapidetzen ditu, irizpide modura. Arartekoa kexa eragindako administrazioekin harremanetan jartzean, eta ofiziozko espedienteren bat abiatzen duenean, komunikazioa EAeko bi hizkuntza ofizialetan egiten da.

Kexen banaketa, erabilitako hizkuntzaren arabera		
Hizkuntza	Kopurua	%
Gaztelania	1.804	94,10
Euskara	92	4,80
Ele biak	17	0,89
Katalana	3	0,16
Frantsesa	1	0,05
Guztira	1.917	100

(Ikusi 14. diagrama eranskinean)

- Kexak aurkezteko era

Kexak egiteko erari dagokionez, datuek egiaztatu digute Internetek goranzko joera duela kexak egiteko bide gisa (%39,91).

Kexen banaketa, aurkezteko eraren arabera		
Jasotzeko era	Kopurua	%
Internetez	765	39,91
Bulegoetara bertaratuta	736	38,39
Postaz	369	19,25
Faxeaz	47	2,45
Guztira	1.917	100

(Ikusi 15. diagrama eranskinean)

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

1996tik, Ararteko erakundeak arreta zuzeneko bulegoak dauzka Euskal Autonomia Erkidegoko 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, erakundeko langileek erantzuten dituztenak.

Horregatik, bisitez gain, telefonozko kontsultak ere zenbatzen ditugu, ziur baikaude horien bitartez informatzeko lan interesgarria egiten dela pertsonen administrazioekin dituzten harremanetan zein eskubide dituzten adierazten. Horrela, 2009. urtean guztira 4.221 kontsultari erantzun diegu. Horietatik 1.377 telefono bidezko kontsultak izan dira, eta 2.844, berriz, hiru bulegoetakoren batera etorri diren pertsonenak.

Telefono bidezko kontsulta eta bisiten kopurua arreta zuzeneko bulegoetan				
Herria	Telefono bidezko kontsultak	Bisitak	Guztira	%
Bilbao	570	1.023	1.593	37,74
Donostia-San Sebastián	448	811	1.259	29,83
Vitoria-Gasteiz	359	1.010	1.369	32,43
Guztira	1.377	2.844	4.221	100

(Ikusi 16. diagrama eranskinean)

- Arreta zuzeneko bulegoetara etorri eta kexa aurkeztu dutenenak

Arreta zuzeneko hiru bulegoetan jasotako bisitetatik 729 kexa bihurtu dira, hau da, bisita guztietatik.

Kexa bilakatutako bisitak		
	Kopurua	%
Bilbao	269	36,90
Donostia-San Sebastián	231	31,69
Vitoria-Gasteiz	229	31,41
Guztira	729	100

(Ikusi 19. diagrama eranskinean)

Gainerako bisitei dagokienez, kasu batzuetan erakunde honen jarduera-eremutik kanpoko gaien loturikoak izan dira; horrenbestez, ezin izan dira kexatzat bideratu; beste zenbait kasutan, agiri gehiago ekarri behar zituzten, edo aurretiazko gestioak egin behar ziren, administrazio organo eskudunetan; eta azkenik, beste kasu batzuetan, planteaturiko arazoak,

edo kexa egiteko funtsik gabekoak ziren edo bisita kexa-espeditente baten izapidetzeari lotuta egon da, edo herritarrak bere arazo zehatzetan jarraitu beharreko izapideei buruzko informazioa lortu nahi izan du.

- Arreta zuzeneko bulegoetara bertaratutako pertsonen ezaugarriak

Arreta zuzeneko bulegoetara etorritako bisitarien ezaugarriak					
	Bilbao	Donostia-San Sebastian	Vitoria- Gasteiz	Guztira	%
Gizonezkoak	569	365	541	1.455	51,16
Emakumezkoak	371	360	414	1.145	40,26
Bikoteak	81	69	28	178	6,26
Taldeak	12	27	27	66	2,32
Guztira	1.023	811	1.010	2.844	100

(Ikusi 17. diagrama eranskinean)

- Arreta zuzeneko bulegoetara etortzen diren pertsonen adina

Adin multzoen arabera datuak aztertuz, Gasteizen 25 urtetik beherako bisitak dezente ugaritu direla ikusi dugu. Ugaritze hori arrazoi honengatik gertatu da, batik bat: Arabako aldundiak tutoretza onartu duela egiaztatzeko agiririk ez duten adingabeek kexak egin dituztelako, eragindako administrazioen atalean azaldu dugunez.

Arreta zuzeneko bulegoetara etorritako bisitarien banaketa, adin multzoka					
Adina	Bilbao	Donostia-San Sebastian	Vitoria-Gasteiz	Guztira	%
25 arte	12	11	80	103	3,62
26-35	105	57	193	355	12,48
36-45	248	184	319	751	26,41
46-55	296	292	196	784	27,57
56-65	222	145	106	473	16,63
66 edo gehiago	140	122	116	378	13,29
Guztira	1.023	811	1.010	2.844	100

(Ikusi 18. diagrama eranskinean)

8. OFIZIOZKO JARDUERAK

Herritarren kexak aztertu eta ikertzeaz gain, Ararteko erakundeak, bere ekimenez, hainbat gai ikertzeari ekiten dio: batzuetan, euskal administrazio publikoren batean jarduera irregularrik egoteko arriskua ikusi dugulako; beste batzuetan, zerbitzu berriak emateko edo laguntzeko aukera ikusi dugulako. Ararteko erakundea sortzen eta arautzen duen otsailaren 27ko 3/1985 Legearen 17.1 artikulua ofizioz jarduteko aukera aurreikusten du. Horren bidez, Arartekoak esku hartzeko aukera du, administrazioaren irregulartasunen edo akatsen baten ondorioz kalteturiko herritarren erreklamazioen zain egon barik.

2009an ofiziozko 75 espediente bideratzen hasi gara (389 aurreko urtean). Beherakada garrantzitsu hori arrazoi honengatik gertatu da: 2008an jarduera ugari hasi genituen, irisgarritasunari buruzko lau urteko programaren eta *Etixerik gabe eta bazterkeria larrian dauden pertsonen premiei emandako erantzuna* izenburuko txosten bereziaren bilakaera aztertzeke.

Ofiziozko jardueren banaketa, alorren arabera		
	Ofizioz egindako espedienteak	%
Gizarte Ekintza	38	50,67
Herrizaingoa	11	14,67
Hezkuntza	6	8,00
Osasuna	5	6,67
Justizia	4	5,33
Herri Lanak eta Zerbitzuak	3	4,00
Hirigintza eta Lurralde Antolamendua	3	2,67
Funtzio Publikoa	2	1,33
Nekazaritza, Industria, Merkataritza eta Turismoa	1	1,33
Etxebizitza	1	1,33
Ogasuna	1	1,00
Guztira	75	100

(Ikusi 20. diagrama eranskinen)

Ofiziozko jardueren banaketa, eragindako administrazioen arabera		
	Kopurua	%
Eusko Jaurlaritza	42	49,41
Foru administrazioa	27	31,77
Toki administrazioa	16	18,82
Guztira	85	100

(Ikusi 21. diagrama eranskinen)

9. ARARTEKO ERAKUNDEAREN JARDUERAREN BALORAZIOA (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-espeditente 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 baloratzeko orduan garrantzitsua da honako hau kontuan hartzea: 2009an guztiz izapidetu diren kexetatik, soilik %32,34tan iritzi diogu eragindako administrazioak oker jokatutua duela.

Hona hemen bete diren galdera-sortetako datuak laburbilduta: kexaren bat egin duten herritarren eta kexa horren tramitazioa bukatu den kasuetan, kexagileetatik %87,1ek hauxe adierazi dute: *“Arartekoak emandako informazioa ona edo oso ona izan da,”* eta *“erabat edo nahiko ados gaude Arartekoak kexari buruz emandako ebazpenarekin edo proposamenarekin”* (%62,36k).

Arartekoaren esku-hartzea oro har nola baloratuko luketen galdetzean (erakutsi duen interesa, laguntzeko prestasuna, egindako gestioak eta abar), kexagileetatik %78,5ek esku-hartzea *“oso ona edo nahiko ona”* iruditu zaiela adierazi dute eta %89,24k *“beti edo batzuetan administrazioarekin arazoak dituen norbaiti Arartekoarengana jotzeko aholkatuko lioketela”* baieztatu dute.

Inkestetatik lortzen diren datuez gain (jarraian biltzen dira), kexagileek beren iritziak eta iradokizunak ere helaraz diezazkigukete galdera-sortako ataletako baten bidez. Aurreko urteetan bezalaxe, zenbaiten iritziak, Arartekoak ahalmen handiagoa izan beharko luke eta bere ebazpenek betearazteko indarra izan beharko lukete. Gainera, batzuen ustez, ofizioz exijitu beharko lituzke sor litezkeen administrazio-erantzukizunak, eta zuzen jokatu ez duten administrazioei zigorrak jartzeko ahalmena izan beharko luke.

- Inkestaren emaitzak (ikusi 22 eta 27 bitarteko diagramak eranskinean)

. Nolakoa iruditu zaizu Arartekoak bidalitako informazioa?	
. Oso ona	38,71
. Ona	48,39
. Txarra	5,38
. Oso txarra	3,23
. Erantzunik ez	4,30
. Nolakoa iruditu zaizu kexa aurkeztu zenuenetik tramitazioa bukatu arteko denbora?	
. Oso luzea	18,28
. Luzea	30,11
. Laburra	44,09
. Oso laburra	2,15
. Erantzunik ez	5,38
. Zenbateraino zaude ados Arartekoak zure kexari buruz erabaki edo proposatu duenarekin?	
. Guztiz ados nago	26,88
. Nahiko ados nago	35,48
. Ez nago oso ados	17,20
. Ez nago batere ados	15,05
. Erantzunik ez	5,38
. Zure ustez, kexa sorrarazi zuen arazoa:	
. Oso ondo konpondu da	23,66
. Nahiko ondo konpondu da	19,35
. Nahiko gaizki konpondu da	2,15
. Ez da konpondu	51,61
. Erantzunik ez	3,23
. Oro har zer iruditu zaizu Arartekoaren lana? (Hau da, azaldu duen interesa, laguntzeko prest egotea, egindako gestioak...)	
. Oso egokia	56,99
. Nahiko egokia	21,51
. Ez oso egokia	11,38
. Oso desegokia	4,30
. Erantzunik ez	5,38
. Administrazioarekin arazoak dituen pertsonaren bati Arartekora joateko gomendatuko al zenioke?	
. Bai, beti	74,19
. Bai, kasu batzuetan	15,05
. Ez, inoiz ez	9,68
. Erantzunik ez	1,08

Galdetutakoen erantzunak beren kexa eragin zuen arazoa konpontzearen ala ez konpontzearen arabera desberdinak izan zitezkeen. Ez da, baina, horrelakorik gertatu, kexagileek beren arazoa ez dela konpondu edo txarto konpondu dela dioten galdera-sortetako datuek erakusten dutenagatik.

- Euren arazoa “ez da konpondu” edo “nahiko gaizki konpondu da” erantzun duten kexagileek Ararteko erakundeak izandako esku-hartzeari buruz egin duten balorazioa (ikusi 28. eta 29. diagramak eranskinean)

. Oro har zer iruditu zaizu Arartekoaren lana? (Hau da, azaldu duen interesa, laguntzeko prest egotea, egindako gestioak...)

. Oso egokia	38
. Nahiko egokia	22
. Ez oso egokia	22
. Oso desegokia	8
. Erantzunik ez	10

. Administrazioarekin arazoak dituen pertsonaren bati Arartekora joateko gomendatuko al zenioke?

. Bai, beti	52
. Bai, kasu batzuetan	28
. Ez, inoiz ez	18
. Erantzunik ez	2