



Ararteko erakundearen
jarduera
kopurutan
2013

Ararteko erakundearen jarduera kopurutan 2013

1.

Oharrak eta datu orokorrak

Estatistikazko kapitulu honetan barrena, Ararteko erakundearen jardueraren ikuspegi orokorra eskaintzen ahalegingduko 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 lankidetzan zenbateraino aritu diren jakiteko informazioa ematen da.

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

Laburbilduz, informazio sistematizatu horren bidez, kapitulu honetan 2013ko jarduerari buruzko informazio kuantitatibo guztia agertzen da.

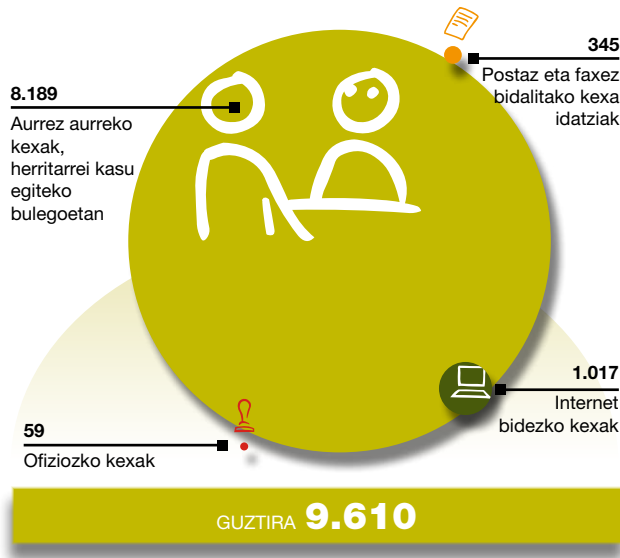
Aurreko txostenean esan dugun bezala, Arartekoak garrantzizkotzat jotzen du jardueren kontzeptu zabalaren barruan bi alderdiok ikusaraztea: batetik, herritarren erreklamazioen esparruan egiten duen lana, hau da, kexak eta aholkularitza hainbat modalitatetan, eta, bestetik, bestelako jarduerak, politika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

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

Arartekoak 2013an egin duen jardueraren zenbakizko gutxi gorabeherako datuak estatistikari eskaintako kapitulu honetan kontsulta daitezke.

Oro har, 2013an, herritarrentzako laguntzarekin eta administrazioen kontrolarekin lotutako 12.507 jarduera zenbatu dira eta horietatik 9.610 kexei dagozkie.

(1. grafikoa)

Arartekoari 2013an egindako kexak

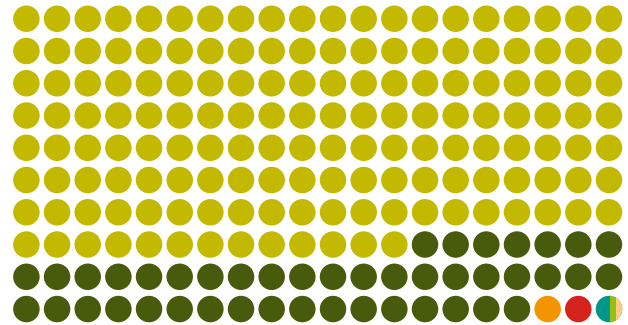
2013an herritarrek 9.610 kexa egin dizkiote Arartekoari (8.357 2012an eta 4.400 2010ean) eta ofiziozko 59 espediente bideratzen hasi gara. Informazio horretatik zera ondoriozta daiteke: herritarren kexak %15 gehitu direla 2012. urtearen aldean (8.357) eta %120 2010. urteaz geroztik (4.400). Horretarako arrazoi asko egon dira, baina, nagusiki, izugarri ugari direlako eduki ekonomikoko gizarte-prestazioekin zerikusia duten kexak.

2013an, aurreko urteetan ez bezala, gehitu egin dira aurrez aurreko kexak herritarrei kasu egiteko gure bulegoetan, eta gutxitu beste bide batzuen bitartez (Internet, posta edo faxa) egindakoak. Horren zergatia hauxe izan daiteke: krisi egoerarekin lotuta dauden kexa gehienak konplexuagoak direla eta hainbat alderdiri eragiten dietela, eta horrek zaildu egiten duela kexa Internetez aurkeztea. Horrela, azken urteotan Internetek edo web formularioak kexak egiteko bide nagusi gisa izan zuten igoera hautsi da.

Era berean, ofiziozko 59 kexa hasi dira.

Arartekoaren web orrialdea euskal herritarrei informatzeko eta haiekin harremanetan egoteko bide bihurtu da; horixe erakusten du aurten 110.298 bisita jaso izanak eta 280.558 orrialde ikusi izanak.

(2. grafikoa)

Arartekoaren jarduera guztiak 2013an

Kexak	9.610
Informazioa eta aholkuak telefono zerbitzuaren bitartez	2.746
Laneko bilerak gizarte erakundeekin	70
Laneko bilerak administrazioekin	65
Gomendio orokorrak eta azterlanak	10
Ikuskapen-bisitak	3
Jendearentzat irekitako jardunaldiak	3

GUZTIRA 12.507

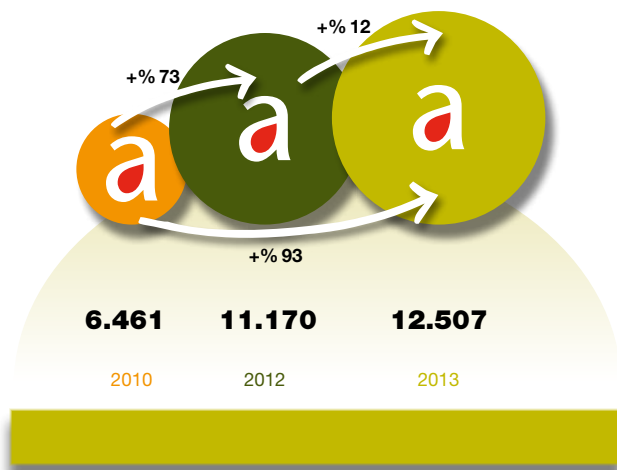
2013. urtean, informazioa eta orientabidea eskatzeko egin diren 2.746 telefono-kontsultari erantzun diegu eta 70 bilera egin ditugu era askotako gizarte-erakundeekin (horien gaineko xehetasunak [urteko txostenaren V. kapitulu](#)an kontsulta daitezke, gizartearekiko harremanei buruzkoa baita). Era berean, 65 bilera egin ditugu zenbait administrazioekin: Eusko Jaurlaritzaren sail eta zuzendaritzekin, aldundiekin, udalekin eta beste erakunde batzuekin.

Ikuskatzeko 3 bisita ere egin ditugu. Horien bitartez, funtzionamendua, baliabideak, kudeaketa-programa, Arartekoaren gomendioen betetze-maila eta abar ebaluatu ditugu 2 polizia-etxetan (1 Ertzaintzarena eta beste bat Udaltzaingoarena) eta babesik gabeko haurrentzako Bizkaiko Foru Aldundiaren egoitza-baliabide batean.

Gainera, modu aktiboan hartu dugu parte era guztietako ekitaldi, jardunaldi eta ekitaldietan, batik bat gizarte-erakundeek sustaturiko ekimenekin loturikoetan; 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.

(3. grafikoa)

Urteko jardueren konparaketa



Datu horietatik ondorio hau ateratzen da: jardueren kopurua % 12 hazi da 2012. urtearen aldean (11.170) eta % 93 2010. urteaz geroztik (6.461).

2013an kexa idatzien inguruko 1.930 espediente ebatzi dira.

Gainera, 1.534 ebazpen eman dira. Gainontzeko kasuetan, aholkuak eta informazioa eman zaizkie herritarrei.

lax, kexa eragin zuen administrazioaren jardura aztertu eta gero, jardura okerren bat zegoela iritzi diogu aztertutako kexa idatzien % 56,2tan (zertxobait hazi da 2012. urtekoarekin alderatuta), eta kexen % 43,8tan jardura ez zela okerra.

Eragindako administrazioak kexa sortarazi zuen jardura zuzendu eta aldatu du kasuetatik % 86,22tan. Gehienetan ez da gomendio formalik egin behar izan administrazioak Arartekoaren proposamena onartzeko. Datu horrek, berez, argi erakusten du Arartekoaren esku-hartzea eraginkorra dela.

(1. taula)

Ararteko erakundearen esku-hartzearen eraginkortasun-maila



	%	%
Konpondutako jardura okerra		86,22
Gomendiorik gabe	97,24	
Gomendio onartua	2,76	
Onartu gabeko gomendioa	8,09	
Konpondu gabeko jardura okerra		13,78

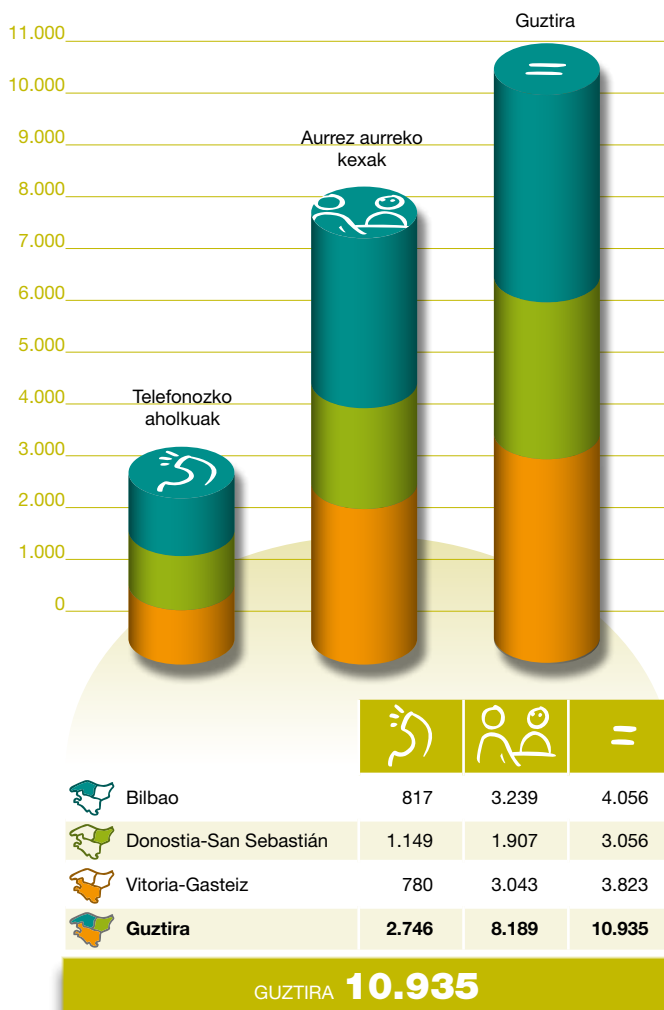
2.

Arreta zuzeneko bulegoen jardura (aurrez aurreko kexak eta telefono bidezko aholkuak)

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

(4. grafikoa)

Aurrez aurreko kexen eta telefonozko aholkuen kopurua arreta zuzeneko bulegoetan



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, 2013. urtean guztira **10.935** zerbitzu egin ditugu herritarren arretarako bulegoetan. Horietatik 8.189 hiru bulegoetako batean aurrez aurre egindako kexak izan dira, eta 2.746tan telefono bidezko aholkularitza eta informazioa eman da. Beraz, % 24,85 areagotu dira 2012. urtearen aldean (8.758) eta % 140 baino gehiago 2010. urtearen aldean (4.528).

2013ko bulegoetako jarduerari buruzko datuak aurreko urteetakoekin konparatuta aztertzen baditugu, egindako kexei dagokienez ikusten da goranzko joera dagoela Bilboko bulegoan (aurrez aurreko 2.156 kexa 2012an) eta Donostiako bulegoan (969 kexa 2012an), eta gutxitu egin direla Gasteizkoan (3.876 2012an), zeina bulego nagusia izan baitzen aurrez aurre artatutako herritar kopuruari begira. Ziur aski, egoera hori lurralde historiko bakoitzeko benetako biztanleriaren isla besterik ez da, eta krisi ekonomikoak hiru lurraldeetan izan dituen ondorioen intentsitate ezberdinen isla.

– Arreta zuzeneko bulegoetan egindako aurrez aurreko kexetatik zenbat bihurtu diren kexa-espeditente

Herritarrei kasu egiteko gure bulegoetan aurrez aurre egindako kexetatik 1.658 bihurtu dira kexa-espeditente, hau da, % 20,24. Horrek argi erakusten du bulego horietan aholkularitza-lan garrantzitsua egiten dela.

Gainerakoei dagokienez, batzuetan erakunde honen jardura-eremutik kanpoko gaiei loturikoak ziren; horrenbestez, ezin ziren kexa moduan bideratu; beste batzuetan, agiri gehiago behar ziren edo aurretiatzko gestioak egin behar ziren administrazio-organo eskudunetan; eta azkenik, beste zenbait kasutan, azaldutako arazoen kexa-espeditente bihurtzeko funtsik ez zuten, bisitak aurreko kexa-espeditente baten biderapenarekin zuen zerikusia edo erreklamatzailleak bere arazo zehatzean zein izapide egin behar zituen jakin nahi zuten.

3.

Erregistratutako kexa idatziak

2013. urtean 3.079 kexa idatzi erregistratu ditugu euskal herritarrek hala eskatuta. Gainera, ofiziozko 59 jardura hasi ditugu. Honekin batera doan grafikoa ikus daitekeen bezala, kopuru hori Arartekoa sortu zenetik handiena da eta % 60tik gora hazi da, gutxi gorabehera, azken 3 urteotan.

(2. taula)

Erregistratutako kexa idatzien kopuruaren bilakaera (1989 - 2013)

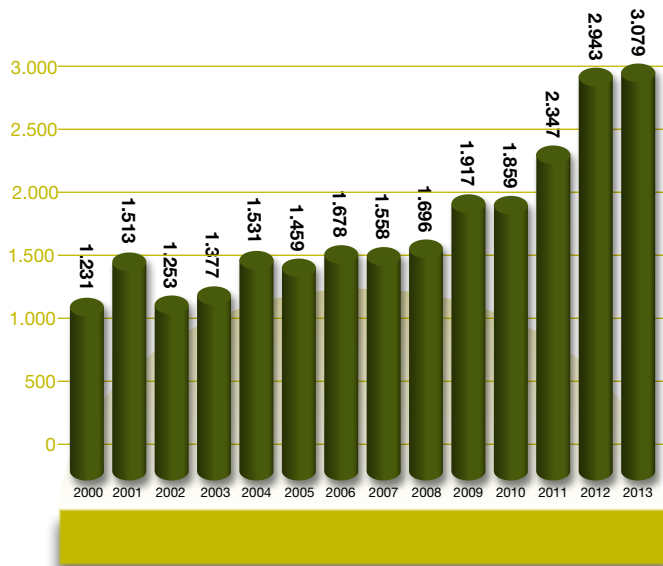
Año	Nº
1989	585
1990	1.159 ¹
1991	766
1992	781
1993	827
1994	747
1995	1.164
1996	1.674
1997	1.991
1998	2.660 ²
1999	1.283
2000	1.231
2001	1.513
2002	1.253
2003	1.377
2004	1.531
2005	1.459
2006	1.678
2007	1.558
2008	1.696
2009	1.917
2010	1.859
2011	2.347
2012	2.943
2013	3.079

¹ 545ek kexa berdinen multzo bat osatzen dute

² 1.143k kexa berdinen 2 multzo osatzen dituzte

(5. grafikoa)

Erregistratutako kexa idatzien kopuruaren bilakaera (2000 -2013)



Horietatik 2.677 tramiterako onartu dira, Arartekoak aztertu eta iker ditzan. Geroago, benetan tramiterako onartutakoak sailkatuko ditugu, Arartekoaren lan-arloak oinarritzat hartuta.

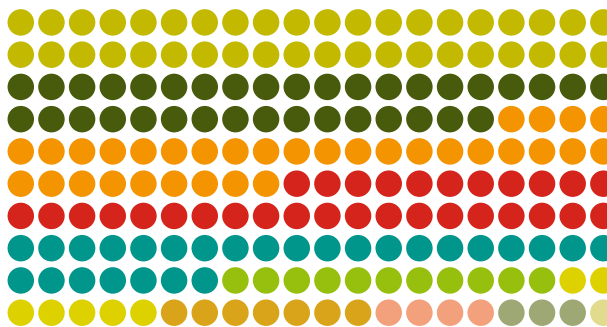
– Onartu gabeko kexa idatziak

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

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

6. grafikoa)

Onartu gabeko kexa idatziak eta egoerak



Jarduera okerrik ez, argi eta garbi	65
Ez dago aurretzeko erreklamazio administratiborik	58
Epaibidean	54
Partikularren arteko auzia	49
Eskumen eremutik kanpo	45
Formazko akatsa	17
Legezko epeen zain egon beharra	12
Izenik gabe aurkeztu da	11
Urtebete baino gehiago igaro da	7
Estatuko Herriaren Defendatzailearekiko bikoiztasuna	6
Interes legitimorik eza	1

GUZTIRA **325**

– Estatuko Herriaren Defendatzaileari edo beste defendatzaile batzuei bidalitako kexak

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

Estatuko Herriaren Defendatzaileari bidalitako kexak	70
Beste defendatzaile batzuei bidalitako kexak	7

4.

Estatistika alorrez alor

Kontuan hartzen badugu kexak zein arlo tematikorekin daudden lotuta, hauxe ikusten da: aurreko urtearen aldean, oro har, zertxobait behera egin du gizarte eremuarekin lotuta bideratu diren kexa-espeditenteen kopuruak. Azken kexa horiek kategoriatan banatuta 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, espetxeratuoen, ezgaituen, eta abarren arloetan.

Bideratutako kexak zer arlori dagozkion kontuan hartuta, 2013an gutxitu egin dira gizarte bazterkeriaren aurka borrokatzeko bitartekoekin loturiko erreklamazioak: **883** izan dira (2012ko 1.010 kexen eta 2011ko 329 kexen aldean). Kexa horiek ia **hirukoiztu** egin dira 2 urtean. 883 kexa horietatik **860k** (hau da, ia % 97k, 2012koaren antzeko kopurua, 875 izan baitziren) **lanbideren** funtzionamendu txarrekin loturiko hainbat arazorekin dute zerikusia, eta diru-sarrerak bermatzeko errenta eta etxebizitzarako prestazio osagarria kudeatzerakoan izandako jarduerekin.

Gizarteratze arloaz gain, jarduera modu esanguratsuan hazi da honako arlo hauetan: **jarduera ekonomiaren antolamendua, ogasuna, etxebizitza, hezkuntza, herri-administrazioen araubide juridikoa, ondasunak eta zerbitzuak**. Orobat hazkuntza nabarmena izan dute honako hauek: **segurtasuna, herri-administrazioetako langileak eta ingurumena**.

Arartekoak bideratu dituen **kexa-espeditenteen % 50k gizarte-eskubideekin** dute lotura (hezkuntza, osasuna, gizarteratzea, etxebizitza, etab.)

Orobat, azpimarratu behar dugu kexa-espeditenteetatik % **40k** (gizarteratze arlokoekin barne) zerikusia dutela pertsona guztien **benetako berdintasun eraginkorra** bermatzeko **politika publikoekin**. Politika horien xedea pertsona jakin batzuei: emakumeak, gizarte bazterkeria pairatzen duten edo pairatzeko arriskua duten pertsonak, adinekoak, haurrak eta nerabeak, ezintasunen bat duten pertsonak, homosexualak –gay zein lesbianak– edo transexualak, etorkinak, ijitoak, etab., eskubide hori behar bezala gauzatzeko aukera galarazten edo eragozten dieten oztopoak kentzea da.

(3. taula)

Hasitako kexa-espeditenteen banaketa, jarduera-arloaren arabera

Arloa	Kop.	%
Gizarteratzea	883	32,98
Jarduera ekonomikoaren antolamendua	226	8,44
Ogasuna	206	7,70
Etxebizitza	155	5,79
Hezkuntza	149	5,57
Herri-administrazioen araubide juridikoa, ondasunak eta zerbitzuak	148	5,53
Arreta publikoa behar duten taldeak: ezinduek, adinekoak, berdintasuna, etorkinak, espetxeratuak, e.a.	146	5,45
Herri-administrazioen zerbitzuko langileak	118	4,41
Ingurumena	109	4,07
Herri lanak, garraioak eta azpiegiturak	89	3,32
Osasuna	84	3,14
Hirigintza eta lurralde antolamendua	73	2,73
Trafikoa	70	2,61
Justizia	66	2,47
Segurtasuna	54	2,02
Haurrak eta nerabeak	44	1,64
Lana eta Gizarte Segurantzza	25	0,93
Hizkuntz eskubideak, kultura eta kirola	18	0,67
Animaliak babestea eta edukitzea	9	0,34
Informatzeko eta ezagutzeko teknologiak eta datuak babestea	5	0,19
Guztira	2.677	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 aktiboekin dagozkienak.

(4. taula)

Jasotako kexen banaketa, jardueraren azpiarloren arabera

	Guztira
Gizarteratzea	883
Diru-sarrerak bermatzeko Legetik eratorritako prestazio ekonomikoak (DBE, EPO, GLL)	860
Administrazioaren funtzionamendua eta prozedura administratiboa	14
Gizartean baztertuta dauden pertsonentzako prestazioak eta zerbitzuak	8
Herritarren eskubideak	1
Jarduera ekonomikoaren antolamendua	226
Finantza-erakundeak eta aseguru-etxeak	195
Energiaz (elektrizitatea eta gasa) hornitzeko zerbitzuak	10
Telefonia zerbitzuak	7
Administrazioaren funtzionamendua eta prozedura administratiboa	6
Nekazaritza, abeltzaintza, arrantza eta industria	5
Merkataritza, turismoa eta kontsumoa	3
Ogasuna	206
Tasak	73
Tokiko zergak	68
Administrazioaren funtzionamendua eta prozedura administratiboa	27
Foru zergak	27
Prezio publikoak	10
Beste alderdi batzuk	1
Etxebizitza	155
Etxebizitza babestuaren alokairua	73
Administrazioaren funtzionamendua eta prozedura administratiboa	36
Etxebizitzarako sarbidea: premia frogatzea eta esleitzeko prozedura	28
Beste alderdi batzuk	14
Kalteak etxebizitza babestuetan erakitze akatsengatik	4
Hezkuntza	149
Ikasleen onarpena	30
Bekak eta bestelako laguntzak	27
Eskubideak eta betebeharrak	17
Administrazioaren funtzionamendua eta prozedura administratiboa	14
Hezkuntza-premia bereziak	11
Unibertsitateko irakaskuntza	9
Hizkuntzen irakaskuntza	7
Eskola-garraioa	6
Eskolako tratu txarrak edo jazarpena	5
Irakaskuntza artistikoak	5
Eskola-jantokia	5
Haur hezkuntza	4
Lanbide heziketa	3
Hezkuntzako plangintza/programazioa	3
Kontratazio-arabidea, ondarea eta administrazioaren erantzukizuna	1
Ikastetxeak – instalazioak	1
Batxilergoa	1

	Guztira
Herri-administrazioen araubide juridikoa, ondasunak eta zerbitzuak	148
Administrazioaren funtzionamendua eta prozedura administratiboa	47
Tokiko zerbitzu publikoak	36
Kontratazio-arabidea, ondarea eta administrazioaren erantzukizuna	30
Udal erroldaren kudeaketa	26
Beste alderdi batzuk	3
Herritarren eskubideak	3
Informazioa eta herritarren parte-hartzea	3
Segurtasuna	124
Trafikoa	70
Herritarren eskubideak	30
Administrazioaren funtzionamendua eta prozedura administratiboa	17
Jokoak eta ikuskizunak	4
Herritarren segurtasuna	2
Beste alderdi batzuk	1
Herri-administrazioen zerbitzuko langileak	118
Ordezkapenak	27
Funtzio publikoan sartzeko hautaketa-prozesuak	24
Administrazioaren funtzionamendua eta prozedura administratiboa	15
Ordainsariak	14
Beste alderdi batzuk	11
Lanpostuak betetzea	11
Administrazio egoerak	5
Lanpostuen zerrenda	3
Herritarren eskubideak	2
Prestakuntza	2
Oporrak, lizentziak eta baimenak	2
Bateraezintasunak	1
Diziplina araubidea	1
Ingurumena	109
Kutsadura akustikoa	70
Kutsadura elektromagnetikoa	9
Ingurumenaren kontrola	8
Administrazioaren funtzionamendua eta prozedura administratiboa	6
Ingurumeneko beste kutsadura batzuk	5
Ingurumenaren informazioa eta parte-hartzea	4
Hondakinak eta isurketak	3
Airearen kutsadura	2
Natur gune babestuak. Flora eta fauna babestea	2
Herri lanak, garraioak eta azpiegiturak	89
Garraioak	52
Kontratazio-arabidea, ondarea eta administrazioaren erantzukizuna	13
Herri lanak eta azpiegiturak	11
Nahitaezko desjabetzea	6
Administrazioaren funtzionamendua eta prozedura administratiboa	4
Obrak egitea	3

	Guztira
Osasuna	84
Erabiltzaileen eskubideak	44
Administrazioaren funtzionamendua eta prozedura administratiboa	11
Osasun laguntza	10
Itxaron zerrendak	9
Herritarren eskubideak	4
Kontratazio-araubidea, ondarea eta administrazioaren erantzukizuna	4
Beste alderdi batzuk	2
Hirigintza eta lurralde antolamendua	73
Hirigintzako diziplina	47
Hirigintza arloko informazioa jaso ahal izatea	9
Administrazioaren funtzionamendua eta prozedura administratiboa	8
Hirigintzako kudeaketa	4
Lurralde antolamendua	3
Beste alderdi batzuk	1
Irisgarritasuna	1
Justizia	66
Erregistro Zibila eta Jabetza Erregistroa	20
Administrazioaren funtzionamendua eta prozedura administratiboa	18
Doako laguntza juridikoa	12
Beste alderdi batzuk	4
Abokatuen eta prokuradoreen elkargoak	3
Elkarguneak	3
Beste elkargo profesional batzuk	2
Adingabe lege-hausleak	2
Notarioen eta erregistrozaitzaileen elkargoak	1
Kontratazio-araubidea, ondarea eta administrazioaren erantzukizuna	1
Adinekoak eta mendekotasun-egoeran dauden pertsonak	46
Norberaren autonomia sustatzeko legearen aplikazioa	26
Adinekoen laguntza	11
Administrazioaren funtzionamendua eta prozedura administratiboa	8
Adinekoak diskriminatzea	1
Haurrak eta nerabeak	44
Babesik gabeko haurrak eta nerabeak	17
Herritarren eskubideak	13
Bakarrik dauden adingabe atzerritarak	9
Administrazioaren funtzionamendua eta prozedura administratiboa	3
Elkarguneak	1
Kontratazio-araubidea, ondarea eta administrazioaren erantzukizuna	1
Lana eta Gizarte Segurantzza	25
Administrazioaren funtzionamendua eta prozedura administratiboa	18
Enplegua sustatzeko neurriak	3
Herritarren eskubideak	2
Beste alderdi batzuk	1
Lanbide heziketa	1
Ezintasunen bat duten pertsonak	22
Irisgarritasuna eta mugikortasuna hirigintzan	10
Irisgarritasuna eta mugikortasuna garraioan	3
Administrazioaren funtzionamendua eta prozedura administratiboa	2
Ezindak diskriminatzea	2
Ezintasunen bat dutenei laguntzea	2
Ezintasunen bat duten pertsonen berdintasuna lortzeko ekintza positiboak	2
Irisgarritasuna ebebizitzan	1

	Guztira
Hizkuntz eskubideak, kultura eta kirola	18
Administrazioaren funtzionamendua eta prozedura administratiboa	5
Kultura, industria eta arte ondarearen babesa	5
Kirol jarduerak	4
Herritarren hizkuntz eskubideak justizia administrazioarekiko harremanetan	2
Beste alderdi batzuk	1
Herritarren hizkuntz eskubideak euskal administrazioekiko harremanetan	1
Etorkinak	17
Herritarren eskubideak	7
Atzerritarrek errolatzea	6
Administrazioaren funtzionamendua eta prozedura administratiboa	4
Espetxeratuak	16
Espetxeen arloko jarduerak	14
Herritarren eskubideak	2
Familiak	15
Familien gaineko politika publikoak	11
Administrazioaren funtzionamendua eta prozedura administratiboa	2
Lana, norberaren bizitza eta familia bateragarri egitea	1
Familia bereizkeria	1
Emakumeen berdintasuna eta osotasuna	14
Emakumeen kontrako indarkeria matxista	6
Emakumeak diskriminatzea	4
Administrazioaren funtzionamendua eta prozedura administratiboa	3
Herritarren eskubideak	1
Animaliak babestea eta edukitzea	9
Animaliak edukitzea	4
Animaliak babestea	2
Administrazioaren funtzionamendua eta prozedura administratiboa	2
Zooguneak	1
Informatzeko eta ezagutzeko teknologiak eta datuak babestea	5
Datuak babestea	5
Gaixo kronikoak	3
Herritarren eskubideak	2
Administrazioaren funtzionamendua eta prozedura administratiboa	1
Buruko gaixotasunak edo nahasmenduak dituzten pertsonak	9
Herritarren eskubideak	6
Administrazioaren funtzionamendua eta prozedura administratiboa	3
Lesbiana, gay, bisexual, transgenero eta transexualak	3
Lgtb pertsonak diskriminatzea	3
Talde terroristen biktimak	1
Talde terroristen biktimei laguntzea	1

5.

Estatistika eragindako administrazioen arabera

Bideratutako kexa-espeditentek administrazio bakoitzari zer proportziotan eragiten dioten adierazten duten datuak aztertuta, iaz bezala, 2013an Eusko Jaurlaritzaren kontra egin dira kexa idatzirik gehienak (%62,73), eta kexa zertxobait ugaritu dira autonomia erkidegoko udalei dagozkienak (%26,44).

Edonola ere, espeditentetan inplikaturako administrazioak ikertzeak ez du esan nahi jarduera okerrik egin dutenik, baizik eta haien jardueraren batek erreklamazioa sortarazi duela.

– Arlo eta administrazio bakoitzari zuzendutako kexen kopurua zuzen interpretatzeko era

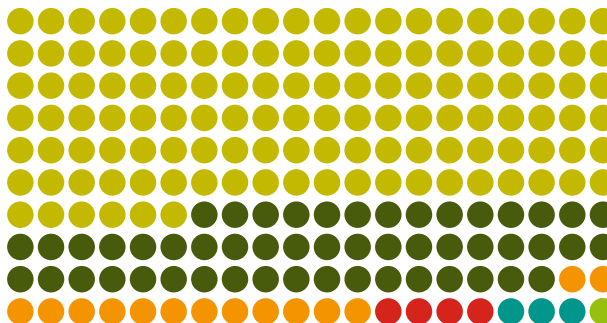
Hasiera batean, administrazio jakin baten jarduerak kexa asko eragiten badituzte edo arlo zehatz batean kexa anitz jotzen badira, pentsa liteke horrek estua duela herritarrek administrazio horren funtzionamenduaz duten iritzi txarrarekin, zabarkeria, gehiegikeriak edo legez kontrako jarduerak egoteari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

(7. grafikoa)

Bideratutako espeditenteen banaketa, eragindako administrazioen arabera



Eusko Jaurlaritza	% 62,73
Tokiko administrazioa	% 26,44
Foru administrazioa	% 6,89
Erakunde publikoak	% 1,92
Justizia	% 1,55
Estatuko administrazioa	% 0,42
Erakunde pribatuak	% 0,05

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

– Banaketa arloka

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

(5. taula)

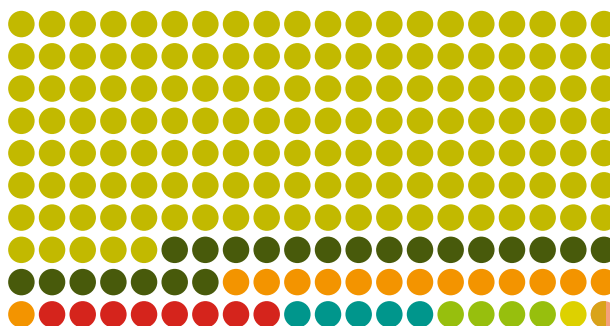
Autonomia Erkidegoko Administrazio Orokorraren aurka (Eusko Jaurlaritza) bideratu diren espedienteen banaketa, arloen arabera

Arloa	Kop.	%
Gizarteratzea	824	61,59
Hezkuntza	115	8,60
Etxebizitza	103	7,70
Osasuna	66	4,93
Herri-administrazioen zerbitzuko langileak	55	4,11
Segurtasuna	51	3,81
Herri lanak, garraioak eta azpiegiturak	18	1,35
Justizia	18	1,35
Lana eta Gizarte Segurantza	16	1,20
Familiak	13	0,97
Ingurumena	10	0,75
Hizkuntz eskubideak, kultura eta kirola	9	0,67
Jarduera ekonomikoaren antolamendua	8	0,60
Ogasuna	4	0,30
Emakumeen berdintasuna eta osotasuna	4	0,30
Ezintasunen bat duten pertsonak	4	0,30
Buruko gaixotasunak edo nahasmenduak dituzten pertsonak	4	0,30
Herri-administrazioen araubide juridikoa, ondasunak eta zerbitzuak	4	0,30
Espetxeratuak	3	0,22
Etorkinak	3	0,22
Hirigintza eta lurralde antolamendua	2	0,15
Gaixo kronikoak	1	0,07
Lesbiana, gay, bisexual, transgenero eta transexualak	1	0,07
Talde terroristen biktimak	1	0,07
Animaliak babestea eta edukitzea	1	0,07

– Sailen arabeko banaketa

(8. grafikoa)

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



SAILA	Kop.	%
Enplegu eta Gizarte Politikak	968	72,35
Hezkuntza, Hizkuntza Politika eta Kultura	150	11,21
Osasuna	91	6,80
Segurtasuna	53	3,96
Ingurumena eta Lurralde Politika	34	2,54
Herri Administrazioa eta Justizia	26	1,94
Ekonomiaren Garapena eta Lehiakortasuna	9	0,67
Ogasuna eta Finantzak	4	0,30
Lehendakaritza	3	0,23

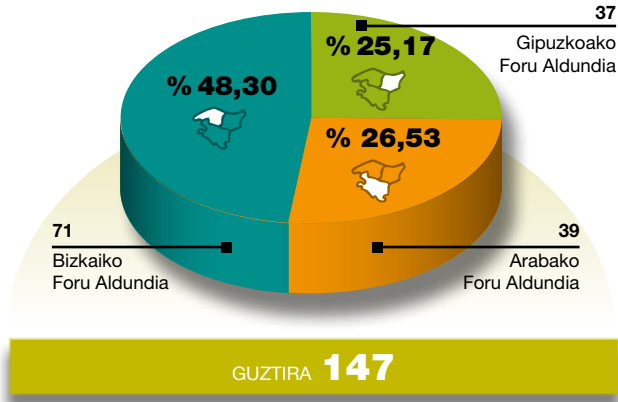
B) Foru administrazioen aurka bideratutako espedienteak

– Banaketa lurraldeka

Foru aldundien aurka bideratutako erreklamazioen artean, nabarmentzekoa da ugaritu egin direla Arabako Foru Aldundiaren kontrakoak (% 26,53) eta Gipuzkoako Foru Aldundiaren aurkakoak, eta zertxobait gutxitu dira Bizkaiko Foru Aldundiaren kontrakoak (% 48,30).

(9. grafikoa)

Foru administrazioen aurka bideratutako espedienteen banaketa, lurraldeen arabera



- Banaketa arloka

Ohikoa denez, gizarteratze arloak sortarazten ditu kexa gehien foru administrazioen aurka.

(6. taula)

Foru administrazioen aurka bideratu diren espedienteen banaketa, arloen arabera

ARLOA	Araba/ Alava	Bizkaia	Gipuzkoa	Guztira	Kexak
Gizarteratzea	-	4	1	5	3,40
Ogasuna	6	21	6	33	22,45
Adinekoak eta mendekotasun egoeran dauden pertsonak	15	17	7	39	26,53
Haurrak eta nerabeak	6	5	8	19	12,93
Ezintasunen bat duten pertsonak	1	3	-	4	2,72
Hirigintza eta lurralde antolamendua	1	-	-	1	0,68
Herri-administrazioen zerbitzuko langileak	4	3	1	8	5,45
Buruko gaixotasunak edo nahasmenduak dituzten pertsonak	-	2	-	2	1,36
Herri lanak, garraioak eta azpiegiturak	4	4	7	15	10,2
Hizkuntza eskubideak, kultura eta kirola	-	3	1	4	2,72
Ingurumena	-	1	-	1	0,68
Herri-administrazioen araubide juridikoa, ondasunak eta zerbitzuak	2	3	2	7	4,76
Jarduera ekonomikoaren antolamendua	-	2	2	4	2,72
Lana eta Gizarte Segurantzza	-	1	1	2	1,36
Emakumeen berdintasuna eta osotasuna	-	1	1	2	1,36
Hezkuntza	-	1	-	1	0,68

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


	Kop.	%
Bizkaiko udalak	260	46,10
Gipuzkoako udalak	174	30,85
Arabako udalak	89	15,78
Arabako administrazio batzarrak	10	1,77
Bizkaiko mankomunitateak, partzuergoak eta parkeak	26	4,61
Gipuzkoako mankomunitateak, partzuergoak eta parkeak	4	0,71
Arabako mankomunitateak, partzuergoak eta parkeak	1	0,18

(8. taula)

Autonomia erkidegoko udalen eta administrazio batzarren aurka bideratutako espedienteak

Arabako udalak	Kop.
Vitoria-Gasteiz	62
Laudio/Llodio	5
Iruña Oka/Iruña de Oca	4
Laguardia	4
Aramaio	2
Armiñón	2
Arrazua-Ubarrundia	2
Alegria-Dulantzi	1
Amurrio	1
Bernedo	1
Campezo/Kanpezu	1
Erriberagoitia/Ribera Alta	1
Kuartango	1
Labastida	1
Legutiano	1
Guztira	89

 Arabako administrazio batzarrak	Kop.
Astegieta	3
Caicedo-Yuso	1
Cárcamo	1
Murgia	1
Mendiola	1
Salinillas de Buradón	1
Ullibarri-Gamboa	1
Zurbano	1
Guztira	10

 Bizkaiko udalak	Kop.
Bilbao	79
Getxo	26
Erandio	14
Barakaldo	12
Santurtzi	11
Sestao	8
Sopelana	8
Durango	7
Leioa	7
Portugalete	6
Abanto y Ciérvana-Abanto Zierbena	4
Bermeo	4
Galdakao	4
Gorliz	4
Mungia	4
Sopuerta	4
Alonsotegi	3
Bakio	3
Basauri	3
Gernika-Lumo	3
Igorre	3
Ondarroa	3
Plentzia	3
Arrigorriaga	2
Elorrio	2
Galdames	2
Lekeitio	2

 Bizkaiko udalak	Kop.
Muskiz	2
Ugao-Miraballes	2
Urduña/Orduña	2
Zalla	2
Abadiño	1
Amorebieta-Etxano	1
Arrankudiaga	1
Artea	1
Balmaseda	1
Berango	1
Berriatua	1
Ermua	1
Etxebarri	1
Gamiz-Fika	1
Ispaster	1
Lemoiz	1
Loiu	1
Mallabia	1
Meñaka	1
Muxika	1
Trucios-Turtzioz	1
Urduliz	1
Valle de Tápaga-Trapagaran	1
Zeanuri	1
Zierbena	1
Guztira	260

 Gipuzkoako udalak	Kop.
Donostia-San Sebastián	52
Zarautz	33
Errenteria	11
Irun	9
Hernani	5
Lezo	5
Mutriku	4
Oiartzun	4
Pasaia	4
Beasain	3






 Gipuzkoako udalak	Kop.
Deba	3
Eskoriatza	3
Oñati	3
Tolosa	3
Usurbil	3
Anoeta	2
Bergara	2
Lasarte-Oria	2
Urnieta	2
Urretxu	2
Villabona	2
Aia	1
Aretxabaleta	1
Arrasate/Mondragón	1
Astigarraga	1
Ataun	1
Azpeitia	1
Eibar	1
Elgoibar	1
Hondarribia	1
Idiazabal	1
Lazkao	1
Legazpi	1
Olaberria	1
Ordizia	1
Orio	1
Soraluze-Placencia de las Armas	1
Zizurkil	1
Guztira	174

- 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: gizarte-bazterketa, adinekoak, haur eta nerabeak eta ezinduak.

(9. taula)

Udalen eta administrazio batzarren aurka egindako kexen banaketa, arloen arabera

					
ARLOA	Araba/Alava	Bizkaia	Gipuzkoa	Guztira	%
Herri-administrazioen araubide juridikoa, ondasunak eta zerbitzuak	29	59	33	121	22,70
Ogasuna	10	17	57	84	15,75
Ingurumena	6	45	28	79	14,82
Segurtasuna	9	47	8	64	12,01
Hirigintza eta lurralde antolamendua	14	34	14	62	11,63
Herri-administrazioen zerbitzuko langileak	7	12	7	26	4,88
Etxebizitza	6	13	3	22	4,13
Herri lanak, garraioak eta azpiegiturak	5	7	5	17	3,19
Gizarteratzea	5	4	4	13	2,44
Ezintasunen bat duten pertsonak	3	2	6	11	2,06
Etorkinak	1	8	-	9	1,69
Animaliak babestea eta edukitzea	2	3	3	8	1,50
Haurrak eta nerabeak	1	2	1	4	0,75
Hezkuntza	1	2	1	4	0,75
Hizkuntza eskubideak, kultura eta kirola	-	-	2	2	0,37
Adinekoak eta mendekotasun-egoeran dauden pertsonak	-	-	1	1	0,19
Emakumeen berdintasuna eta osotasuna	-	1	-	1	0,19
Familiak	-	1	-	1	0,19
Informatzeko eta ezagutzeko teknologiak eta datuak babestea	-	1	-	1	0,19
Justizia	-	1	-	1	0,19
Lesbiana, gay, bisexual, transgenero eta transexualak	-	-	1	1	0,19
Jarduera ekonomikoaren antolamendua-	-	1	-	1	0,19
Guztira	99	260	174	533	100

(10. taula)

Tokiko administrazioaren menpeko beste erakunde batzuen aurka egindako kexak

	Kop.
Bilbao-Bizkaia Uren Partzuergoa	18
Mebisa – Bilboko metroa	4
Gipuzkoako urak SA	3
Enkarterriko mankomunitatea	2
Durangoko Merinaldearen Amankomunazgoa	1
Busturialdeko Gizarte Zerbitzuen Mankomunitatea	1
Loatzoko udalerrien mankomunitatea	1
Iruña Okako ur partzuergoa	1
Guztira	31

D) Euskal Herriko Unibertsitatearen aurka bideratutako kexa-espeditentak

Euskal Herriko Unibertsitatearen aurka aurkeztutako kexei dagokienez, asko gehitu dira iaz izandakoekin alderatuz.

(11. taula)

Euskal Herriko Unibertsitatearen aurka bideratutako kexa-espeditentak

	Guztira
Hezkuntza	10
Herri-administrazioen zerbitzuko langileak	4
Informatzeko eta ezagutzeko teknologiak eta datuak babestea	1
Guztira	15

6.**Lurralde estatistika
(Kexa idatziaren banaketa lurraldeen arabera)**

(12. taula)

Kexen lurralde banaketaren bilakaera, jatorriaren arabera (1989-2013)

	Bizkaia	Gipuzkoa	Araba/Álava
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	237
2000	645	295	256
2001	651	375	444
2002	643	294	268
2003	646	318	322
2004	70	457	271
2005	712	412	275
2006	834	398	367
2007	738	380	361
2008	868	394	341
2009	910	503	377
2010	837	431	375
2011	1.056	467	625
2012	1.399	580	900
2013	1.520	551	867

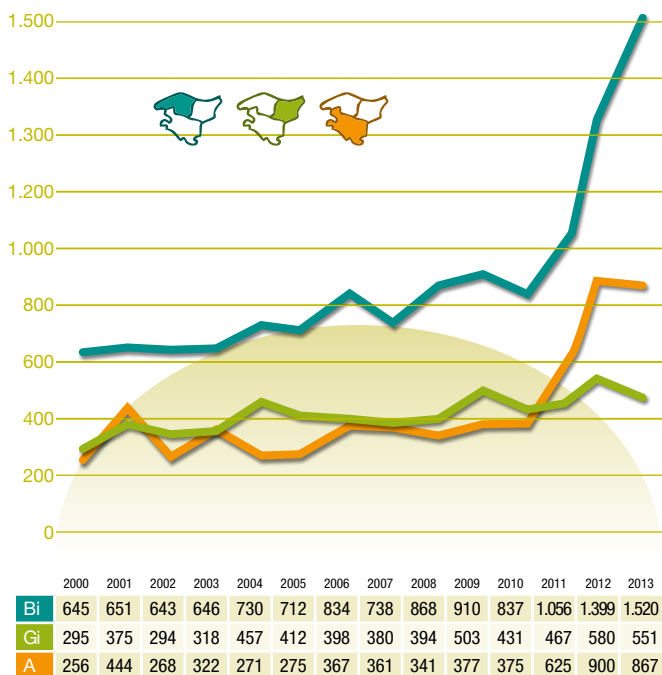
¹ Gai berari buruzko 545 kexa bakarrean hartzearen ondoriozko zifra.

² Gai berari buruzko 708 kexa bakarrean hartzearen ondoriozko zifra.

³ Gai berari buruzko 435 kexa bakarrean hartzearen ondoriozko zifra.

(10. grafikoa)

Erregistratutako kexa-espeditenteen lurralde banaketaren bilakaera, jatorriaren arabera (2000-2013)



Azken urteotan ohikoa denez, lurraldeez lurralde aurkeztutako espediente idatziak aztertzen baditugu, herritarrei arreta emateko bulegoetako aurrez aurreko kexekin gertatu bezala, Arabako lurraldea neurritz gain ordezkatuta dago guztizko kopuruan, ziur aski bertan dagoelako Arartekoaren egoitza nagusia, baita erkidegoko erakunde komunuen –besteak beste, Eusko Jaurlaritzaren– egoitza ere.

– Erreklamazioak lurraldeez 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, Araba Lurralde Historikoan egin dira erreklamazio idatzi gehienak, ia Gipuzkoan halako lau.

(13. taula)

Kexak lurraldeez lurralde, 10.000 biztanleko (1989-2013)

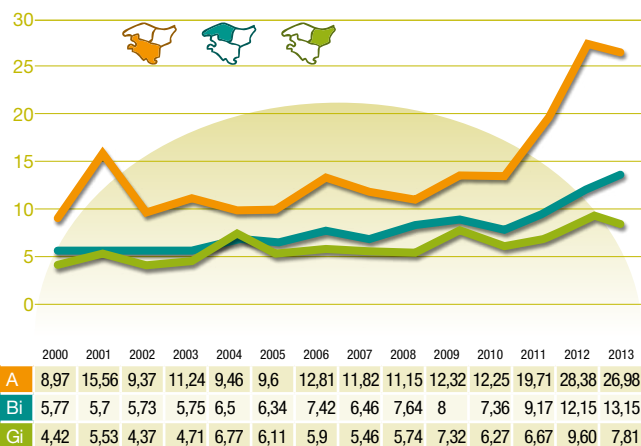
	Araba/Alava	Bizkaia	Gipuzkoa
1989	4,30	3,30	3
1990	4,50	7,87 (2,7) ¹	2,90
1991	5,80	3,60	2,50
1992	7,40	3,50	2,80
1993	6,70	3,70	3,30
1994	5,90	3,50	3
1995	11,59	4,54	4,11
1996	15,92	6,55	6,66
1997	13,24	8,03	9,77
1998	8,37	12,95 (6,73) ²	13,30 (6,93) ³
1999	8,37	5,74	5,56
2000	8,97	5,77	4,42
2001	15,56	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	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

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.

(11. grafikoa)

Erregistratutako erreklamazio idatziak lurraldez lurralde, 10.000 biztanleko (2000-2013)**– Banaketa lurralde bakoitzean**

Kexagileak lurralde historikoko hiriburuan ala beste udalerri 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 % 88,5 Gas-teizen bizi direnek egin dituzte.

(14. taula)

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

	Araba/Álava	Kop.	%
	Vitoria-Gasteiz	767	88,5
	Beste udalerri batzuk	100	11,5
	Guztira	867	100
	Bizkaia	Kop.	%
	Bilbao	618	40,7
	Beste udalerri batzuk	902	59,3
	Guztira	1.520	100
	Gipuzkoa	Kop.	%
	Donostia-San Sebastián	201	36,5
	Beste udalerri batzuk	350	63,5
	Guztira	551	100

– Euskal Autonomia Erkidegotik kanpo etorritako kexak

Urtean zehar, beste autonomia erkidego batzuetatik eta beste estatu batzuetatik etorritako 82 kexa jaso ditugu, euskal herri-administrazioen kontrakoak.

(15. taula)

Euskal Autonomia Erkidegotik kanpo etorritako kexak

Beste autonomia erkidego batzuetatik etorritako kexak		Kop.
	Madrilgo A.E.	17
	Gaztela eta Leongo A.E.	15
	Aragoiko A.E.	13
	Nafarroako F.K.	8
	Kantabriako A.E.	6
	Andaluziako A.E.	4
	Errioxako A.E.	4
	Valentziako A.E.	3
	Kataluniako A.E.	2
	Galiziako A.E.	2
	Kanarietako A.E.	1
	Asturiasko Printzerria	1
Guztira	76	
Beste Estatu batzuetatik bidalitakoak		Kop.
	Frantzia	6
	Guztira	6

7.

**Prozedurari buruzko estatistika
(Kexa-espedienteen egoera)**

Jarraian, 2013an bideratutako espedienteak tramitazioaren zein fasetan dauden aztertuko dugu.

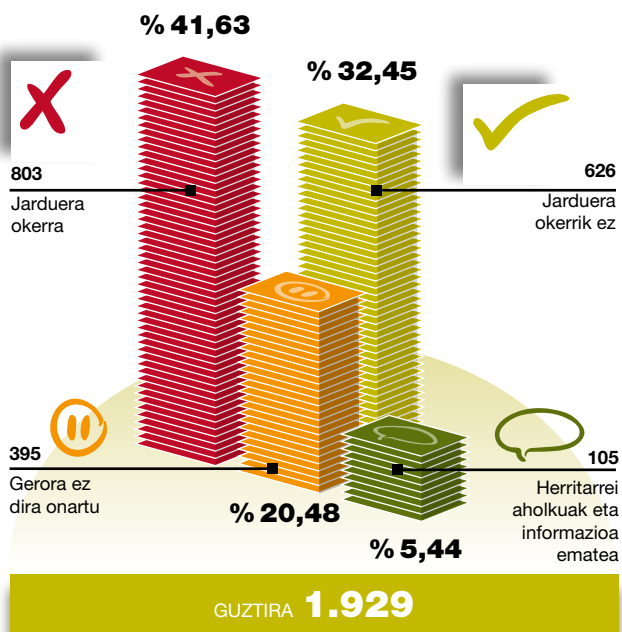
2013. urtean 1.534 ebazpen eman dira.

Arartekoak 2013an emandako ebazpenen arabera, 803 kasutan, eragindako administrazioak jarduera okerren bat burutu zuen, hau da, kasu guztietatik % 56,20tan; portzentaje hori iazkoa baino handiagoa. Hala ere, ez da jarduera okerrik antzeman aztertu ditugun espedienteetatik % 43,80tan.

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

(12. grafikoa)

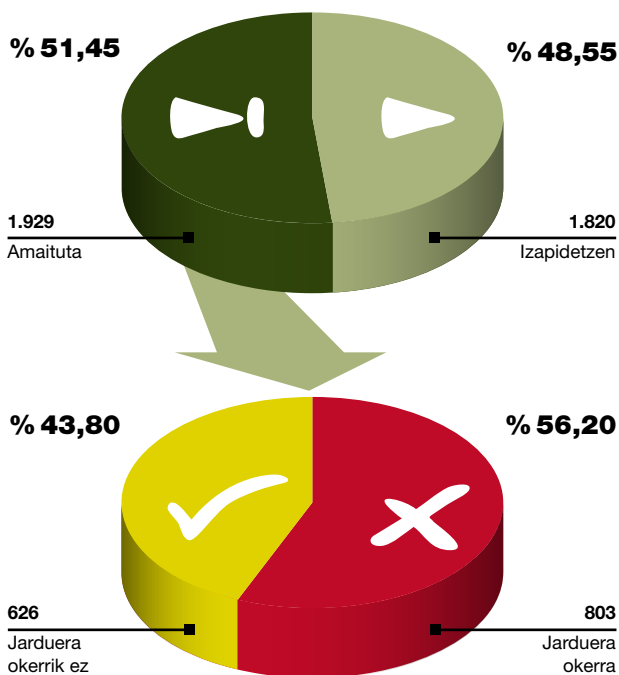
2013an bukatu diren espedienteak



- Kexen egoera: euskal administrazio publikoen jarduera zuzenak eta okerrak

(13. grafikoa)

Kexa-espedienteen egoera



Aurreko datuetatik ondorioztatzen denez, Arartekoak 2013. urtean sakonki aztertu dituen erreklamazio guztietatik 803 kasutan, hau da, % 56,20etan ondorioztatu da jarduera okerren bat egin dela.

(16. taula)

Kexa-espedienteen egoera, jarduera-arloen arabera (2013an egindako kexak)

Arloa	Izapidetzen	Amaituta	Jarduera okerra	Jarduera okerrik ez	Herritarrei aholkuak eta informazioa ematea	Gerora ez dira onartu
Gizarteratzea	504	258	135	112	11	80
Herri-administrazioen araubide juridikoa, ondasunak eta zerbitzuak	70	59	25	23	11	9
Ogasuna	88	34	5	24	5	16
Hezkuntza	35	44	15	55	1	27
Etxebizitza	49	64	24	29	11	13
Segurtasuna	86	26	21	4	1	3
Herri-administrazioen zerbitzuko langileak	54	34	10	24	-	13
Ingurumena	75	13	9	4	-	4
Osasuna	23	37	19	12	6	7
Hirigintza eta lurralde antolamendua	28	35	19	11	5	3
Herri lanak, garraioak eta azpiegiturak	26	26	9	16	1	7
Justizia	23	27	10	3	14	6
Adinekoak eta mendekotasun-egoeran dauden pertsonak	28	4	2	1	1	8
Haurrak eta nerabeak	6	13	4	7	2	4
Ezintasunen bat duten pertsonak	11	7	2	4	1	2
Lana eta Gizarte Segurantza	6	9	3	4	2	3
Hizkuntz eskubideak, kultura eta kirola	7	8	5	3	-	1
Familiak	10	3	-	3	-	1
Jarduera ekonomikoaren antolamendua	6	8	1	5	2	-
Espetxeratuak	3	9	-	-	9	-
Etorakinak	4	7	5	2	-	1
Animaliak babestea eta edukitzea	4	5	-	5	-	-
Emakumeen berdintasuna eta osotasuna	6	2	-	1	1	-
Buruko gaixotasunak edo nahasmenduak dituzten pertsonak	1	2	1	1	-	3
Informatzeko eta ezagutzeko teknologiak eta datuak babestea	2	2	1	-	1	-
Lesbiana, gay, bisexual, transgenero eta transexualak	2	-	-	-	-	-
Talde terroristen biktimak	1	-	-	-	-	-
Gaixo kronikoak	1	-	-	-	-	-
Guztira	1.159	763	325	353	85	211

(17. taula)

Kexa-espedienteen egoera, jarduera-arloen arabera (2013. urtea baino lehenago egindako kexak)

Arloa						
Gizarte baztertuta edo baztertuak izateko arriskuan dauden pertsonak	385	328	231	94	3	90
Ingurumena	50	57	42	15	-	8
Herrizaingoa	44	52	27	25	-	4
Herri-administrazioen zerbitzuko langileak	33	62	32	30	-	8
Herri-administrazioen araubide juridikoa, ondasunak eta zerbitzuak	6	47	32	13	3	9
Ogasuna	36	12	3	6	3	16
Hezkuntza	8	35	12	23	-	10
Etxebizitza	10	29	16	10	3	4
Hirigintza eta lurralde antolamendua	12	25	17	6	2	2
Osasuna	-	30	17	12	1	4
Haurrak eta nerabeak	6	14	5	8	1	2
Ezintasunen bat duten pertsonak	9	9	4	5	-	3
Adinekoak eta mendekotasun-egoeran dauden pertsonak	11	5	4	-	1	4
Hizkuntz eskubideak, kultura eta kirola	6	11	10	1	-	1
Herri lanak, garraioak eta azpiegiturak	4	12	8	3	1	2
Jarduera ekonomikoaren antolamendua	6	4	1	3	-	-
Gaixo kronikoak	3	3	2	1	-	3
Buruko gaixotasunak edo nahasmenduak dituzten pertsonak	5	2	1	1	-	2
Etorakinak	-	6	6	-	-	1
Familiak	7	-	-	-	-	-
Emakumeen berdintasuna eta osotasuna	8	-	-	-	-	-
Nekazaritza, industria, merkataritza eta turismoa	-	-	-	-	-	5
Lana eta Gizarte Segurantza	-	4	2	2	-	-
Ijitoak eta beste gutxiengo kultural batzuk	2	1	-	1	-	-
Justizia	1	1	-	-	1	1
Espetxeratuak	2	-	-	-	-	-
Talde terroristen biktimak	1	-	-	-	-	1
Kultura eta elebitasuna	2	-	-	-	-	-
Kontsulta	1	-	-	-	-	-
Gizarte ekintza	1	-	-	-	-	-
Animaliak babestea eta edukitzea	-	1	-	1	-	-
Herri lanak eta zerbitzuak	-	-	-	-	-	1
Guztira	659	750	472	259	19	181

Kexak administrazioen arabera aztertzean, 2013an hasitako espedientei dagozkien ebazpenak bakarrik aztertu dira.

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

(18. taula)

Eusko Jaurlaritzaren aurkako kexen egoera, jarduera-arloen arabera

Arloa	Izapidetzen	Amaituta	Jarduera okerra	Jarduera okerrik ez	Herritarrei aholkuak eta informazioa ematea	Gerora ez dira onartu
Gizarteratzea	493	253	135	108	10	78
Hezkuntza	28	63	14	48	1	24
Etxebizitza	40	54	23	23	8	9
Osasuna	23	36	19	11	6	7
Herri-administrazioen zerbitzuko langileak	30	25	5	10	10	-
Segurtasuna	37	14	13	1	-	-
Herri lanak, garraioak eta azpiegiturak	9	9	4	4	1	-
Justizia	5	13	8	1	4	-
Lana eta Gizarte Segurantzza	5	8	3	3	2	3
Familiak	9	3	-	3	-	1
Ingurumena	7	1	1	-	-	2
Hizkuntz eskubideak, kultura eta kirola	4	4	2	2	-	1
Jarduera ekonomikoaren antolamendua	3	5	1	3	1	-
Emakumeen berdintasuna eta osotasuna	3	1	-	1	-	-
Ogasuna	2	1	-	1	-	1
Buruko gaixotasunak edo nahasmenduak dituzten pertsonak	1	3	1	-	2	-
Ezintasunen bat duten pertsonak	2	2	1	1	-	-
Herri-administrazioen araubide juridikoa, ondasunak eta zerbitzuak	3	1	1	-	-	-
Espetxeratuak	3	-	-	-	-	-
Etorkinak	-	3	2	1	-	-
Hirigintza eta lurralde antolamendua	1	1	1	-	-	-
Animaliak babestea eta edukitzea	-	1	-	1	-	-
Lesbiana, gay, bisexual, transgenero eta transexualak	1	-	-	-	-	-
Gaixo kronikoak	1	-	-	-	-	-
Talde terroristen biktimak	1	-	-	-	-	-
Guztira	711	488	234	222	32	139

(19. taula)

Eusko Jaurlaritzaren aurkako kexen egoera, bertako sailen arabera

Saila						
Enplegua eta Gizarte Politikak	551	323	165	138	20	94
Hezkuntza, Hizkuntza Politika eta Kultura	43	77	18	58	1	30
Osasuna	39	43	22	14	7	9
Segurtasuna	39	14	13	1	-	-
Ingurumena eta Lurralde Politika	18	11	6	5	-	5
Herri Administrazioa eta Justizia	13	13	8	1	4	-
Ekonomiaren Garapena eta Lehiakortasuna	4	4	1	3	-	1
Ogasuna eta Finantzak	2	2	1	1	-	-
Lehendakaritza	2	1	-	1	-	-
Guztira	711	488	234	222	32	139

- Foru administrazioen aurkako kexen egoera

(20. taula)

Foru aldundien aurkako kexen egoera, lurralde historikoen arabera

Bizkaiko Foru Aldundia	30	27	10	12	5	14
Arabako Foru Aldundia	24	12	2	10	-	3
Gipuzkoako Foru Aldundia	20	12	3	9	-	5
Guztira	74	51	15	31	5	22

(21. taula)

Foru aldundien aurkako kexen egoera, jarduera-arloen arabera

	Izapidetzen	Amaituta	Jarduera okerra	Jarduera okerrik ez	Herritarrei aholkuak eta informazioa ematea	Gerora ez dira onartu
Arloa						
Adinekoak eta mendekotasun-egoeran dauden pertsonak	28	4	2	1	1	7
Ogasuna	16	10	2	7	1	7
Haurrak eta nerabeak	5	12	3	7	2	2
Herri lanak, garraioak eta azpiegiturak	5	7	4	3	-	3
Herri-administrazioen zerbitzuko langileak	3	4	-	4	-	1
Herri-administrazioen araubide juridikoa, ondasunak eta zerbitzuak	5	2	1	1	-	-
Gizarteratzea	4	1	-	-	1	-
Hizkuntz eskubideak, kultura eta kirola	1	3	2	1	-	-
Jarduera ekonomikoaren antolamendua	2	2	-	2	-	-
Ezintasunen bat duten pertsonak	1	3	1	2	-	-
Emakumeen berdintasuna eta osotasuna	2	-	-	-	-	-
Buruko gaixotasunak edo nahasmenduak dituzten pertsonak	-	1	-	1	-	1
Lana eta Gizarte Segurantzza	1	1	-	1	-	-
Hezkuntza	-	-	-	-	-	1
Ingurumena	1	-	-	-	-	-
Hirigintza eta lurralde antolamendua	-	1	-	1	-	-
Guztira	74	51	15	31	5	22

- Tokiko administrazioen aurkako kexen egoera

(22. taula)

Arabako udalen aurkako kexen egoera

Udala						
Vitoria/Gasteiz	33	25	7	14	4	4
Laudio/Llodio	3	-	-	-	-	2
Iruña Oka/Iruña de Oca	-	3	3	-	-	1
La Guardia	2	2	2	-	-	-
Aramaio	1	1	1	-	-	-
Armiñón	-	1	-	-	1	1
Arrazua-Ubarrundia	-	2	-	2	-	-
Alegria-Dulantzi	1	-	-	-	-	-
Amurrio	1	-	-	-	-	-
Bernedo	1	-	-	-	-	-
Campezo/Kanpezu	-	-	-	-	-	1
Kuartango	1	-	-	-	-	-
Labastida	-	1	1	-	-	-
Legutiano	1	-	-	-	-	-
Erriberagoitia/Ribera Alta	-	1	1	-	-	-
Guztira	44	36	15	16	5	9

(23. taula)

Arabako administrazio batzarren aurkako kexen egoera

Administrazio batzarra			
Astegieta	2	1	1
Caicedo-Yuso	1	-	-
Cárcamo	1	-	-
Murgia	1	-	-
Mendiola	-	1	1
Salinillas de Buradón	1	-	-
Ullibarri-Gamboa	1	-	-
Zurbano	1	-	-
Guztira	8	2	2

(24. taula)

Gipuzkoako udalen aurkako kexen egoera

	Izapidetzen	Amaituta	Jarduera okerra	Jarduera okerrik ez	Herritarrei aholkuak eta informazioa ematea	Gerora ez dira onartu
Udala						
Donostia-San Sebastián	33	16	8	5	3	3
Zarautz	32	1	-	1	-	-
Errenteria	8	2	-	2	-	1
Irun	6	2	1	1	-	1
Hernani	4	1	1	-	-	-
Lezo	3	2	-	1	1	-
Mutriku	3	1	-	-	1	-
Oiartzun	3	1	-	1	-	-
Pasaia	4	-	-	-	-	-
Beasain	1	2	-	2	-	-
Deba	3	-	-	-	-	-
Eskoriatza	2	1	-	-	1	-
Oñati	3	-	-	-	-	-
Tolosa	3	-	-	-	-	-
Usurbil	1	2	-	2	-	-
Anoeta	1	-	-	-	-	1
Bergara	1	-	-	-	-	1
Lasarte-Oria	2	-	-	-	-	-
Urnieta	1	1	-	-	1	-
Urretxu	2	-	-	-	-	-
Villabona	1	-	-	-	-	1
Aia	1	-	-	-	-	-
Aretxabaleta	1	-	-	-	-	-
Arrasate/Mondragón	1	-	-	-	-	-
Astigarraga	-	1	-	-	1	-
Ataun	1	-	-	-	-	-
Azpeitia	-	1	-	1	-	-
Eibar	1	-	-	-	-	-
Elgoibar	-	1	-	1	-	-
Hondarribia	1	-	-	-	-	-
Idiazabal	-	-	-	-	-	1
Lazkao	1	-	-	-	-	-
Legazpi	1	-	-	-	-	-
Olaberría	1	-	-	-	-	-
Ordizia	1	-	-	-	-	-
Orio	-	-	-	-	-	1
Soraluze-Placencia de las Armas	1	-	-	-	-	-
Zizurkil	1	-	-	-	-	-
Guztira	129	35	10	17	8	10

(25. taula)

Bizkaiko udalen aurkako kexen egoera

Bilbao	40	30	11	15	4	9
Getxo	18	7	3	4	-	1
Erandio	10	4	2	1	1	-
Barakaldo	7	4	3	1	-	1
Santurtzi	8	2	1	1	-	1
Sestao	6	2	1	1	-	-
Sopelana	4	2	-	2	-	2
Durango	3	3	1	1	1	1
Leioa	5	2	1	-	1	-
Portugalete	1	4	-	4	-	1
Abanto y Ciérvana-Abanto Zierbena	1	2	1	1	-	1
Bermeo	3	1	-	1	-	-
Galdakao	1	1	1	-	-	2
Gorliz	1	3	2	-	1	-
Mungia	2	2	1	-	1	-
Sopuerta	3	1	-	1	-	-
Alonsotegi	1	2	1	1	-	-
Bakio	2	1	1	-	-	-
Basauri	2	1	1	-	-	-
Gernika-Lumo	2	1	1	-	-	-
Igorre	1	2	1	1	-	-
Ondarroa	3	-	-	-	-	-
Plentzia	3	-	-	-	-	-
Arrigorriaga	2	-	-	-	-	-
Elorrio	-	2	2	-	-	-
Galdames	-	2	1	1	-	-
Lekeitio	2	-	-	-	-	-
Muskiz	-	2	1	1	-	-
Ugao-Miraballes	2	-	-	-	-	-
Urduña/Orduña	2	-	-	-	-	-
Zalla	2	-	-	-	-	-
Abadiño	-	1	1	-	-	-
Amorebieta-Etxano	1	-	-	-	-	-
Arrankudiaga	1	-	-	-	-	-
Artea	-	1	-	1	-	-
Balmaseda	1	-	-	-	-	-
Berango	-	1	1	-	-	-
Berriatua	1	-	-	-	-	-
Ermua	1	-	-	-	-	-
Etxebarri	1	-	-	-	-	-
Gamiz-Fika	-	1	1	-	-	-
Ispaster	1	-	-	-	-	-
Lemoiz	-	1	-	1	-	-
Loiu	-	1	-	-	1	-
Mallabia	1	-	-	-	-	-
Meñaka	-	1	-	-	1	-
Muxika	-	1	1	-	-	-
Trucios-Turtzioz	-	1	-	-	-	1
Urduliz	-	1	-	1	-	-
Valle de Támpaga-Trapagaran	1	-	-	-	-	-
Zeanuri	1	-	-	-	-	-
Zierbena	1	-	-	-	-	-
Guztira	148	92	41	40	11	20

(26. taula)

EAEko tokiko administrazioen aurkako kexen egoera, jarduera-arloen arabera

	Izapidetzen	Amaituta	Jarduera okerra	Jarduera okerrik ez	Herritarrei aholkuak eta informazioa ematea	Gerora ez dira onartu
Arloa						
Herri-administrazioen araubide juridikoa, ondasunak eta zerbitzuak	61	51	22	19	10	9
Ogasuna	61	18	2	12	3	6
Ingurumena	67	11	8	3	-	1
Segurtasuna	49	12	8	3	1	3
Hirigintza eta lurralde antolamendua	27	32	17	10	5	3
Herri-administrazioen zerbitzuko langileak	16	9	4	5	-	1
Etxebizitza	9	9	1	5	3	4
Herri lanak, garraioak eta azpiegiturak	8	6	-	5	1	3
Gizarteratzea	7	4	-	4	-	2
Ezintasunen bat duten pertsonak	7	2	-	1	1	2
Etorakinak	4	4	3	1	-	1
Animaliak babestea eta edukitzea	4	4	-	4	-	-
Hezkuntza	2	1	-	1	-	1
Haurrak eta nerabeak	1	1	1	-	-	2
Hizkuntz eskubideak, kultura eta kirola	1	1	1	-	-	-
Familiak	1	-	-	-	-	-
Emakumeen berdintasuna eta osotasuna	1	-	-	-	-	-
Justizia	-	1	1	-	-	-
Jarduera ekonomikoaren antolamendua	1	-	-	-	-	-
Lesbiana, gay, bisexual, transgenero eta transexualak	1	-	-	-	-	-
Adinekoak eta mendekotasun-egoeran dauden pertsonak	-	-	-	-	-	1
Informatzeko eta ezagutzeko teknologiak eta datuak babestea	1	-	-	-	-	-
Guztira	329	165	68	73	24	39

(27. taula)

Tokiko administrazioen beste erakunde batzuen aurkako kexen egoera, eragindako erakunde publikoaren arabera

Gasteizko UNEDen ikastetxe elkartua	6	9	2	5	2	3
Mebisa – Bilboko metroa	2	2	-	2	-	-
Enkarterriko mankomunitatea	2	-	-	-	-	-
Durangoko Merinaldearen Amankomunazgoa	1	-	-	-	-	-
Busturialdeko Gizarte Zerbitzuen Mankomunitatea	-	1	-	1	-	-
Gipuzkoako Urak SA	1	2	-	2	-	-
Loatzo udalerrien mankomunitatea	1	-	-	-	-	-
Iruña Okako ur partzuergoa	-	1	-	1	-	-
Guztira	13	15	2	11	2	3

(28. taula)

Tokiko administrazioen beste erakunde batzuen aurkako kexen egoera, jardueraren arabera

Ogasuna	8	6	1	4	1	2
Herri-administrazioen araubide juridikoa, ondasunak eta zerbitzuak	1	5	1	3	1	-
Herri lanak, garraioak eta azpiegiturak	2	1	-	1	-	-
Herri-administrazioen zerbitzuko langileak	1	2	-	2	-	-
Ingurumena	-	-	-	-	-	1
Informatzeko eta ezagutzeko teknologiak eta datuak babestea	1	-	-	-	-	-
Etxebizitza	-	1	-	1	-	-
Guztira	13	15	2	11	2	3

- Euskal Autonomia Erkidegoko beste administrazio batzuen aurka egindako kexen egoera

(29. taula)

Euskal Herriko Unibertsitatearen aurka egindako kexen egoera

	Izapidetzen	Amaituta	Jarduera okerra	Jarduera okerrik ez	Gerora ez dira onartu
Hezkuntza	3	6	1	5	1
Herri-administrazioen zerbitzuko langileak	1	2	-	2	1
Informatzeko eta ezagutzeko teknologiak eta datuak babestea	-	1	1	-	-
Guztira	4	9	2	7	2

8.

Ofiziozko jarduerak

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

2013an ofiziozko 59 espediente bideratzen hasi gara (69 aurreko urtean). Arloen arabera, aipatzekoak dira Haur eta Nerabeentzako Bulegoari dagozkionak, baita ingurumenaren, segurtasunaren eta ogasunaren gainekoak ere.

(30. taula)

Ofiziozko espedienteen banaketa, arloen arabera



	Kop.	%
Haurrak eta nerabeak	18	30,51
Ingurumena	6	10,17
Ogasuna	5	8,47
Segurtasuna	5	8,47
Osasuna	4	6,78
Adinekoak eta mendekotasun egoeran dauden pertsonak	4	6,78
Buruko gaixotasunak edo nahasmenduak dituzten pertsonak	3	5,10
Gizarteratzea	3	5,10
Hezkuntza	2	3,39
Etxebizitza	2	3,39
Espetxeratuak	2	3,39
Justizia	1	1,69
Herri-administrazioen araubide juridikoa, ondasunak eta zerbitzuak	1	1,69
Herri-administrazioen zerbitzuko langileak	1	1,69
Herri lanak, garraioak eta azpiegiturak	1	1,69
Gaixo kronikoak	1	1,69
Guztira	59	100

Antzeman daitekeen moduan, Haur eta Nerabeentzako Bulegoaren jarduera nagusitu da ofiziozko jarduerak hasterakoan. Jarduera horietatik asko erakundeak aurreko urteetako bere gomendioak betetzen ote diren jakiteko egiten duen azterketaren ondorio dira, adibidez, gai hauei dagozkienak: arre-ta goiztiarraren eredia garatzea, babesik gabeko haurrentzako egoitza-baliabideen funtzionamendua, euskal udalerrri batzuetan foru aldundien tutoretzapeko adin txikikoak udal erroldan sartzeko arazoak edo "ebatsitako haurren" kasuak ikertzeko jarduerak. Beste jarduera batzuk, berriz, urtean barrena antzeman diren egoerei edo arazoei aurre egiteko hasi dira; horien artean, azpimarragarria iruditzen zaigu EAEn haurren malnutrizioaren adierazleak aztertzekeo jarduera.

Ingurumenaren arloan, nabarmentzekeoak dira autonomia erkidegoko hainbat udalerritan gazteen lonjek sortutako eragozpenak direla-eta hasi diren ofiziozko 6 espediente.

Orobat, segurtasunaren arloan, zenbait ekimen ezberdin burutu ditugu: horietako batzuk Deustuko ertzain-etxera eta Gasteizko Udaltzaingora egindako ikuskapen-bisiten euskarriztat hartu ditugu; beste batek, berriz, zerikusia zuen Ertzaintzaren terrorismoaren aurkako sailaren bideo-zainketa grabaketen kopien bilakaera aztertzearekin. Azkenik, beste ekimen bat dantzaleku batean baimendutakoaz gaineko tokiak jartzeari buruzkoa zen.

Halaber, Ogasun arloan gai hauetan abiarazi ditugun ofiziozko jarduerak ere aipatu behar ditugu: Donostiako Udalaren kontsumoari lotuta jarritako zabor tasa; Euskadiko 3 ogasunek doako laguntza juridikoko batzordeei zergadatuak ematea, doako justiziaren onura jasotzeko.

Buruko osasunari eta mendekotasunari buruzko txosten berezien jarraipenaren bidez, zenbait ekimen abian jarri dira adinekoren edo buruko gaixotasun edo gaixotasun kroniko bat duten pertsonen eremuan. Era berean, arlo horretan ekin zaio kronikotasunaren estrategiaren eta arre-ta soziosanitarioren bilakaera aztertzeari.

Beraien garrantzi eta eraginagatik, hemen nabarmenduko dugu 2013ko hasieran egindako Lanbideren egoeraren Azterketa-Diagnostikoaren bitartez hasi zen jarduera. Geroago jarduera hori erakunde horrek onartutako hobekuntzen azterketarekin osatu zen. Halaber, etxebizitza arloan, Eusko Jaurlaritzaren gainzorpetutako familiei laguntzeko zerbitzuaren funtzionamendua eta lortutako emaitzak zertan diren aztertu da.

Horren eta ofiziozko beste jarduera batzuen gaineko informazio osatuagoa txosten honetako II. eta III. kapitulueta aurkitu daiteke, bai eta Haurren eta Nerabeen Bulegoaren txosten erantsian ere.

9.

Estatistika soziologikoa

Kexagileen tipologia eta kexen formatua

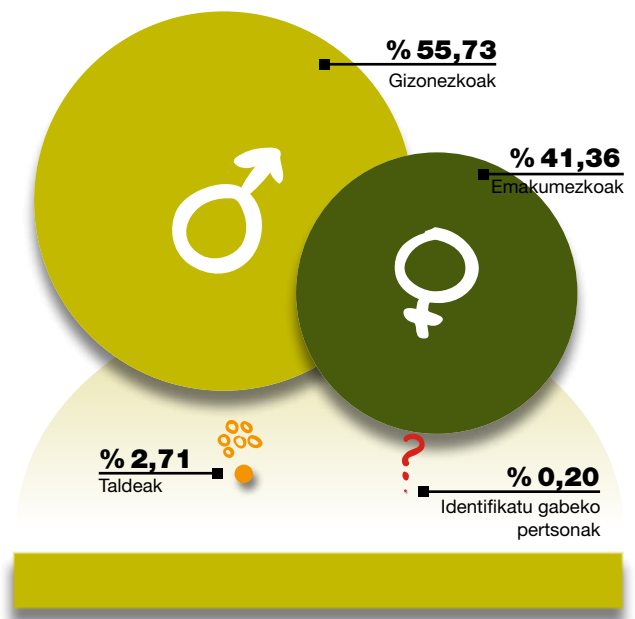
Gure zerbitzuetara jotzen duten pertsonen harrera egiteko modu naturalak Arartekoaren esku hartzea eskatzen duten pertsonen ezaugarriak eta baldintzak ezagutzearekin zuzeneko zerikusia dauka.

– Kexagileen ezaugarriak

2013. urtean egindako kexen analisi soziologikoa ez du aldaketa esanguratsurik erakusten aurreko urtearen aldean. Hala ere, zehatzago aztertuta, hauxe ikusi dugu: gizartean baztertuta dauden pertsonen arloan (horrek hartzen du iaz egindako kexen zati handi bat) gizonek kexa gehiago egin dituztela emakumeek baino.

(14. grafikoa)

Jasotako kexen banaketa, kexagileen ezaugarrien arabera



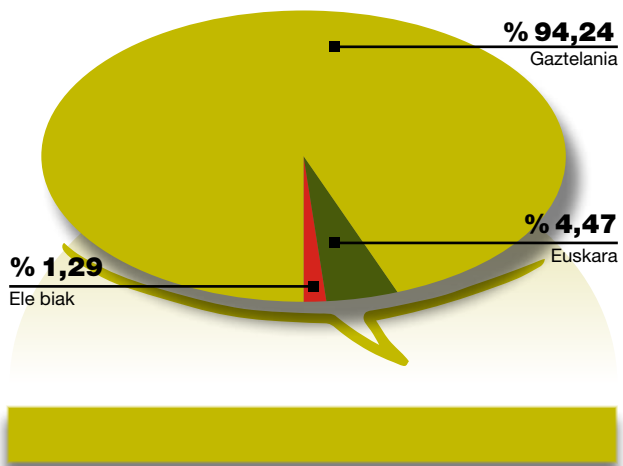
- Kexa idazteko erabilitako hizkuntza

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.

(15. grafikoa)

Kexen banaketa, erabilitako hizkuntzaren arabera

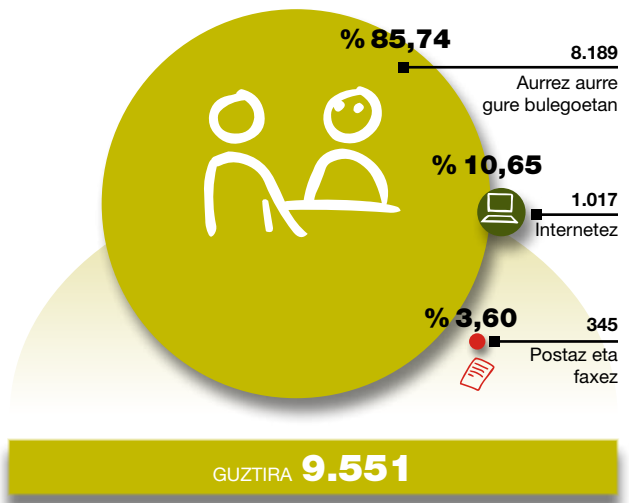


- Kexak egiteko era

Kexak aurkezteko moduari buruzko datuek erakusten digute azken urteotan joera aldatu egin dela, izan ere, kexetatik ia % 86 aurrez aurre egin dira, Arartekoaren herritarren arretarako hiru bulegoetan. Ehuneko hori dezente areagotu da aurreko urtekoen aldean. Krisiaren ondorioekin eta eskubide sozialekin lotutako kexak gehitu direlako gertatu da hori.

(16. grafikoa)

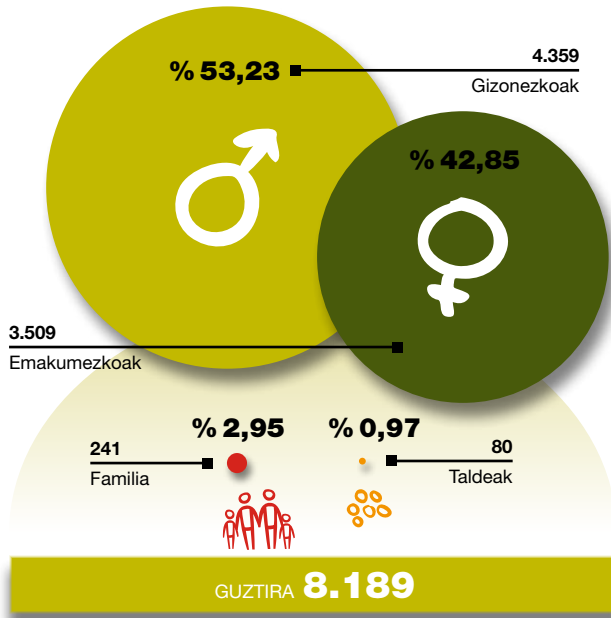
Kexen banaketa, herritarrek erabili duten bidearen arabera



- Arreta zuzeneko bulegoetara bertaratutako pertsonen ezaugarriak

(17. grafikoa)

Arreta zuzeneko bulegoetan kexak egin dituzten pertsonen ezaugarriak



Ikusten denez, zuzeneko arretarako bulegoetara kexak aurre egitera joaten diren pertsonen ezaugarriak ez dira asko aldatzen EAEn kexak egin dituzten pertsona guztien ezaugarriekin konparatuta, eta kexagileen artean gizonezkoen presentziaren ehunekoa aldatzen dute, zertxobait beherantz, aurreko urteen aldean.

2013an gure bulegoetara etorri diren pertsonen artean, ia % 46k lehenik ere izan zuen harremana Ararteko erakundearekin.

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.

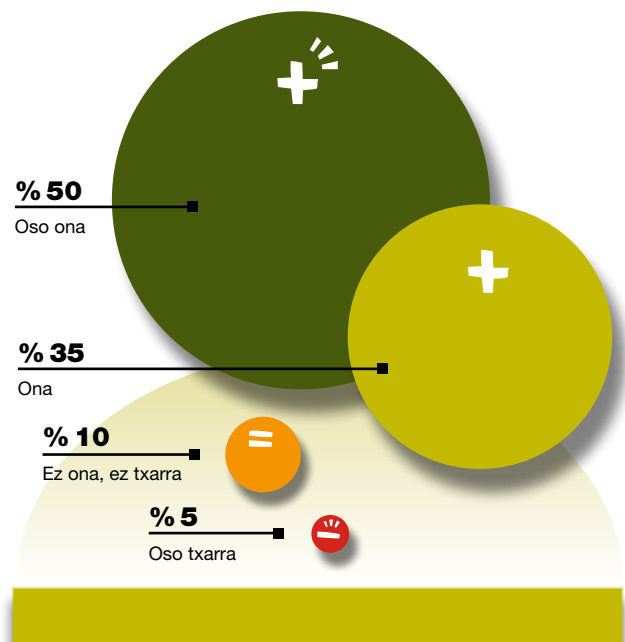
Horregatik, kexa-espeditze baten izapideak amaitzen ditugunean, kexagileari galdera-sorta bat bidaltzen diogu, nahi izanez gero eta izena ipini barik, galdera batzuei erantzuteko eskatuz, emandako zerbitzuaren gainean egiten duen balorazioa jakiteko.

Emaitzak baloratzeko orduan garrantzitsua da honako hau kontuan hartzea: 2013an guztiz izapidetu diren kexetatik, % 56,20tan iritzi diogu eragindako administrazioak oker jokatu duela.

Herritarrek Arartekoaren esku-hartzeaz 2013an egin duten balorazioa bikaintzat jo behar da. Horixe ondoirozta daiteke Arartekoaren zerbitzuak erabili dituzten pertsonetatik galdera-sortari erantzun diotenen erantzunetatik.

(18. grafikoa)

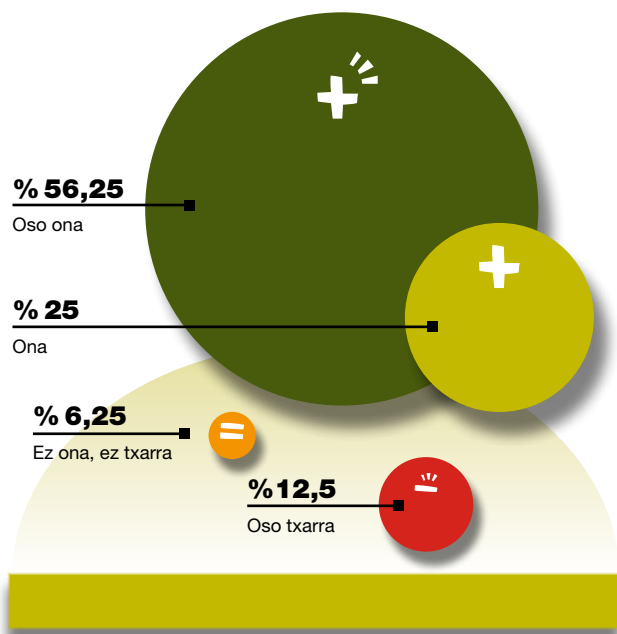
Nolakoa iruditu zaizu Arartekoak bidalitako informazioa?



Hortaz, "jasotako informazioa ona edo oso ona" iruditu zaie kexaren bat egin duten herritarren % 87,50i, kexaren biderapena bukatu ondoren.

(19. grafikoa)

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

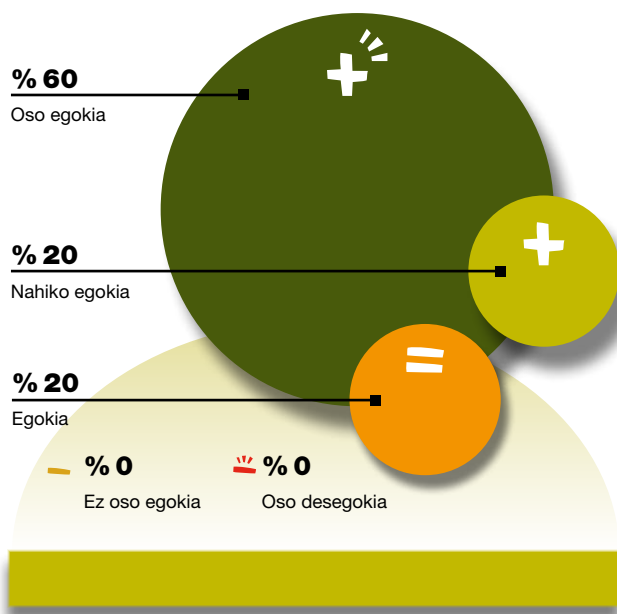


Arartekoak ematen duen zerbitzuaren balorazio onaren adierazgarririk nabarmenena da kexagileen % 81,25ek ontzat edo oso ontzat jo duela jaso duen arreta.

Zehazki herritarrei kasu egiteko bulegoetan jaso duten tratua ez galdetzean, ehuneko hori zertxobait handiagoa da, % 82,4 hain zuzen.

(20. grafikoa)

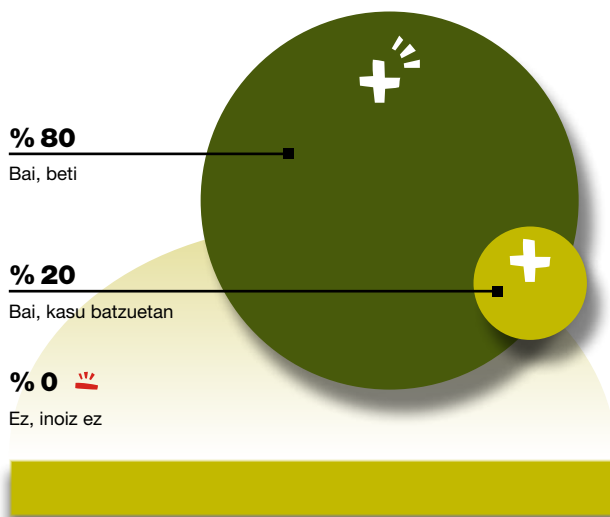
Oro har, nolakoa iruditu zaizu Arartekoaren lana? (Azaldu duen interesa, laguntzeko prest egotea, egindako gestioak...)



Hau da, galdera-sortari erantzun dioten pertsonetatik % 80k oso egokitzat edo egokitzat jo dute Arartekoaren esku-har-tzea, eta bakar batek ere ez du desegokitzat jo.

(21. grafikoa)

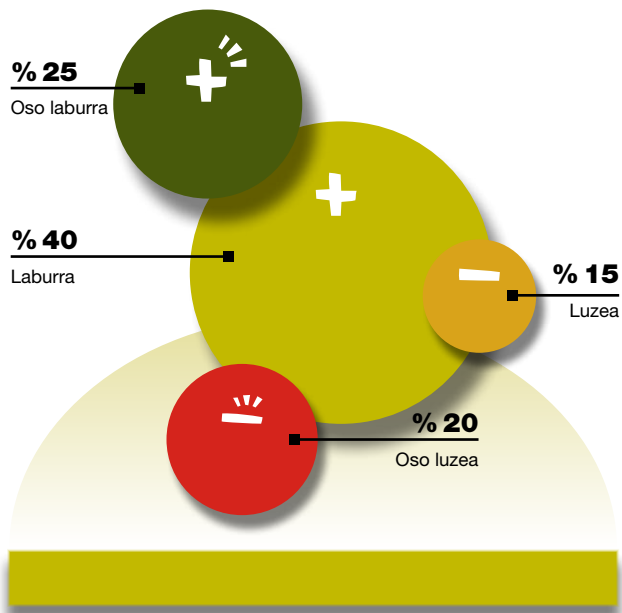
Administrazioarekin arazoak dituen pertsonaren bati Arartekora joateko gomendatuko zenioke?



Beraz, kasuetatik % 100etan Arartekora jotzea gomendatuko litzateke, administrazioarekin arazorik edukiz gero.

(22. grafikoa)

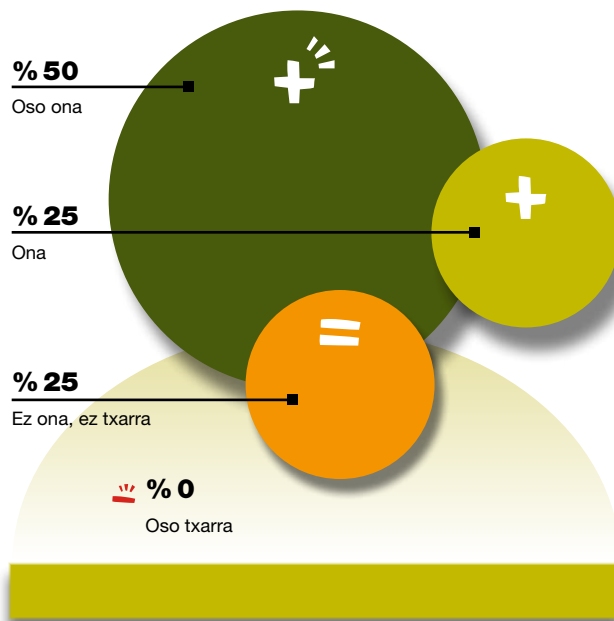
Nolakoa iruditu zaizu kexa aurkeztu zenuenetik tramitazioa bukatu arteko denbora?



Erantzuna jasotzeko denborari dagokionez, % 65ek uste dute denbora laburra edo oso laburra izan dela.

(23. grafikoa)

Zure ustez, nolakoa da Arartekoak gizartearen eta herri-administrazioaren aurrean duen irudia eta sinesgarritasuna?



Eskubideak babesteko sortu zen Arartekoa bezalako erakunde batean oso garrantzitsua da bere erabiltzaileen iritzian sinesgarritasunaren balioa agertzea. Horretaz jabetuta, aurten, lehenbizikoz, galdera hori erantsi dugu. Galdera-sortari erantzun diotenetatik % 75k uste dute erakundeak gizartearen eta administrazioaren aurrean duen irudia eta sinesgarritasuna onak edo oso onak direla, eta hori laguntza handikoa da Ararteko erakundearentzat.

Era berean, aurten 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 % 70ek ezagutzen dute); eta bestetik, Arartekoaren zerbitzu-kartaz. Bertan bilzen dira kalitateko konpromiso guztiak eta erabiltzaileek erakundearekiko dituzten eskubideak, baita eskubide horiek baliatzeko modua ere (tresna hori galdera-sortari erantzun diotenentzen % 35ek ezagutzen dute).

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

Bestelako emaitza lortzen da Ararteko erakundearen erabakitze edo jarduteko ahalmenetik kanpo geratzen diren alderdiez galdetzen denean. Alderdi horiek gehienbat administrazioaren laguntzeko edo ez laguntzeko jarrerarekin dute zerikusia: prozesuaren iraupena (%35ek uste dute igarotako denbora luzea edo oso luzea izan dela).

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

Horietatik abiatuta, berriro ere proposamen hauek jaso direla adierazi behar dugu: Arartekoren ebazpenak lotesleak eta herri administrazioek nahitaz bete beharrekoak izan daitezela, ebazpen judizialen antzera.

Erakundearen funtzionamenduaz dauden iritzien eta hobetzeko iradokizunen artean, honako hauek daude: langile teknikoek emandako tratu onaren eta haien profesionaltasunaren gaineko hainbat iritzi; kexagileei noizean behin informazio formulak gaineratzeko proposamena, espedientearen egoera eta horren inguruko berriak ezagut ditzaten. Azken gai hori jada hobekuntza moduan jorratu da kexaren prozeduran.

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

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 iritzia emateko aukera erraztu da. Eta joan den urrian Arartekoaren zerbitzu-kartan egindako aldaketan ondorioz, Arartekoaren informazio publikoa eskuratzeko eskubidea sartu da, baita ere ARCO eskubideak erabiltzeko aukera ere (eskubide horiek Ararteko erakundeak dituen datu pertsonalen gainekoak dira).

Akats baten ondorioz bide hori erabiliz jaso ditugun kexak alde batera utzita (lau hain justu. Horiek Internet bidez egindako kexen ohiko tramitaziora bideratu dira) hamar iradokizun egin dira:

Horietatik zazpi gai hauekin dute zerikusia: Bulego Birtualean sartzen diren pertsonak erabiltzen dituzten ziurtagiri digitalekin lotutako kontu teknikoak, erabilitako nabigatzaileak edo kexak “on line” egiteko web formularioa. Horiek denak oso baliagarriak izan dira Arartekoarentzat nahiz Bulego Birtualaren erabiltzaileentzat, izan ere, horiei esker, batzuetan egoitza elektronikoko gure zerbitzuak hobetu ahal izan dira, eta, beste batzuetan, Arartekora jo duten pertsonen aholku teknikoak eman ahal izan dizkiegu. Nabarmenezkoa da iradokizun horien gainean izan den bi aldeko truke interesgarria.

Beste bi, berriz, kexa-prozeduran hartutako erabakiekin ados ez egotearekin lotuta zeuden zuzenean. Horiei modu egokian erantzun zaie, beharrezko informazio guztia emanez.

Azkenik, iradokizun horietako batek esker ona helarazi nahi zuen, gaian esku hartu zuen teknikariaren profesionaltasunagatik, arduragatik eta emandako laguntzagatik.

Horiei guztiei behar bezalako arreta eskaini zaie, Arartekoaren Zerbitzu Kartan ezarritako moduan eta epeetan.

