



JARDUERARI BURUZKO ESTATISTIKA-DATUAK 2011



1. OHARRAK ETA DATU OROKORRAK

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

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, kontsultak eta herritarrei arreta emateko bulegoetara egindako bisitak; eta, bestetik, bestelako jarduerak, politika publikoak ebaluatzen 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 elkarrekin eta erakundeekin, ikuskapen-bisitak eta ofiziozko jarduerak. 2011. urtean, 128 bilera egin ditugu era guztietako gizarte-erakundeekin (horiei buruzko xehetasunak jakin nahi izanez gero, [urteko txosteneko](#) VI. kapitulua kontsulta daiteke, gizartearekiko harremanei buruzkoa, eta 63 bilera egin ditugu hainbat administrazioekin: Eusko Jaurlaritzako sailak eta zuzendaritzak, aldundiak, udalak eta beste entitate batzuk; bestalde, 8 ikuskapen-bisita egin ditugu emakumeei harrera egiteko zentroetara, adingabeen eta adinekoen zentroetara, ertzain-etxeetara eta udaltzaingoan komisarietara; horrez 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.

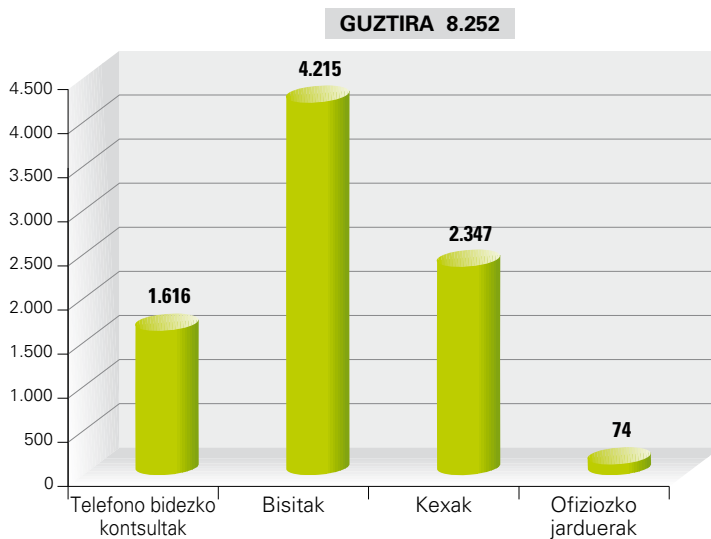
Aurten, lehenengoz, herritarren erreklamazioak kexa eta kontsultetan sailkatu dira, betiere Arartekoak esku hartu badu; ondore horretarako, kontsultatzat hartu dira herritarrek egin dituzten informazio- edo orientabide-eskaerak, eta kexatzat hartu dira, ostera, Arartekoaren esku-hartzearen pean dauden administrazio publikoen jardueren aurka aurkeztutako erreklamazioak.

Datozen hilabeteetan ezarriko den Arartekoaren Zerbitzu Kartaren ondorioz, informazio kuantitatiboa adierazle moduan aurkeztuko da etorkizuneko estatistika-ustiapenetan.

Arartekoak 2011n egin duen jardueraren zenbakizko gutxi gorabeherako datuak estatistikari eskainitako kapitulu honetan kontsulta daitezke.

Oro har, 2011n, herritarrentzako zerbitzuarekin eta administrazioen kontrolarekin lotutako 8.252 jarduera zenbatu dira (telefono-kontsultak, bisitak, kexak, kontsultak eta ofiziozko jarduerak); 2010. urtean, ostera, 6.446 izan ziren, beraz, % 28,02ko igoera izan da arlo honetan.

1. grafikoa. Herritarrei laguntzarekin lotutako Ararteko erakundearen jarduerak



Gainera, Arartekoaren web guneak indarra hartu du herritarrak informatzeko eta herritarrekin erlazionatzeko bide gisa, 89.698 bisitarekin; hain zuzen, 2010. urtearekin alderatuz, % 38ko igoera izan da. Horrez gain, aipatu behar dugu sakelako telefonoaren bidez 1.199 sarrera izan direla.

2011. urtean, informazioa eta orientabidea eskatzeko egindako 1.616 telefono-kontsultari erantzun diegu, eta 4.215 pertsona hartu ditugu herritarrei arreta emateko ditugun hiru bulegoetan, sortu zaizkien arazoengatik informazioa eta aholkua eskatzera etorriak denak. Bisita guztietatik, 931k kexei eman diete bide, hau da, % 22,09k. Beraz, agerian geratu da aurretiaz lan garrantzitsua egiten dela zuzeneko arreta emateko bulegoetan; izan ere, ez dira onartzen arazoengatik zein besteagatik Arartekoak ikertu ezinongo dituen erreklamazioak. Gainera, Internet izan da erreklamazioak aurkezteko gehien erabilitako bidea.

2011. urtean, herritarrek guztira 2.347 erreklamazio aurkeztu dituzte Arartekoan; horietatik 2.206 kexak izan dira, eta 141 idatzizko kontsultak; horrez gainera, ofiziozko 74 espediente izapidetzen hasi gara. Geroago ikusiko dugun bezala, batez ere **gizarte-gaien** inguruko eskariak **ugaritu** direlako izan dute halako igoera nabarmena herritarren erreklamazioek (% 26) eta herritarrei zerbitzu emateko jarduerak: gizartean baztertuta dauden edo baztertuta geratzeko arriskuan dauden pertsonen arreta emateko gizarte-babeserako sistema, hezkuntza, etxebizitza eta abar. Zehazki, aipaturiko hiru arloetan, kexak % 320, % 38 eta % 54 ugaritu dira, hurrenez hurren.

2011. urtean, 1.791 kexa-espediente ebatzi ditugu (igoera nabarmena izan da 2010. urtearekin alderatuz, orduan 1.413 izan baitziren). Horietatik 1.164 aurtengoak dira, eta 627 aurreko urtetakoak.

Izapidetzen 2011n amaitu ditugun kexei dagokienez, aztertutako kexen % 34,76etan irizti diogu jardueraren bat oker egin dela (zertxobait igo dira 2010. urtearekin alderatuz). Jarduera okerraren bat ikusi den kasuen % 83,19etan zuzendu du eragindako administrazioak erreklamazioa eragin duen jarduera, eta kasurik gehien-gehienetan ez da gomendio formalik bidali beharrik izan Administrazioak Arartekotik helarazitako planteamendua onar zezan.

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

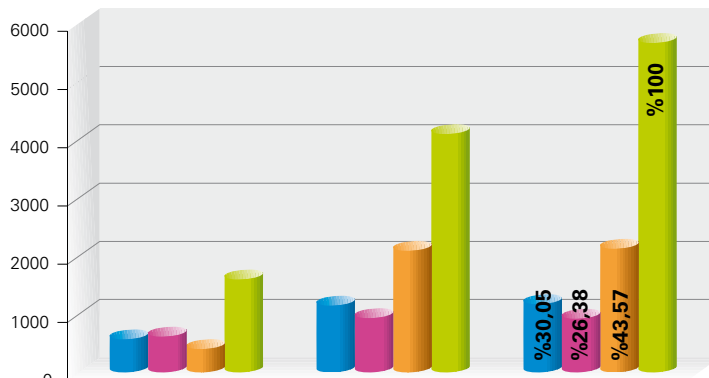
	%	%
Konpondutako jarduera okerra		83,19
Gomendiorik gabe	89,29	
Gomendio onartua	10,71	
Konpondu gabeko jarduera okerra		16,81

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

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

Horregatik, bisitak ez ezik, telefonozko kontsultak ere zenbatzen ditugu, ziur baikaude horien bitartez informatzeko lan interesgarria egiten dela pertsonari administrazioekin dituzten harremanetan zein eskubide dituzten adierazten. Horrela, 2011. urtean guztira 5.831 kontsultari erantzun diegu. Horien artean, 1.616 telefono bidezko kontsultak izan dira, eta 4.215, berriz, hiru bulegoetakoren batera joan diren pertsonenak.

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

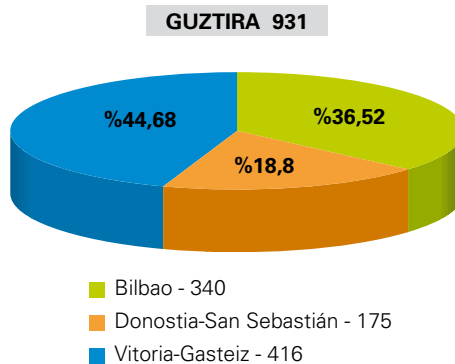


	Telefono bidezko kontsultak	Bisitak	Guztira
Bilbao	579	1.173	1.752
Donostia-San Sebastián	621	917	1.538
Vitoria-Gasteiz	416	2.125	2.541
Guztira	1.616	4.215	5.831

– Arreta zuzeneko bulegoetara etorri eta kexa egin dutenenak

Arreta zuzeneko hiru bulegoetan jasotako bisitetatik 931 kexa bihurtu dira, hau da, bisita guztietatik %22,09.

3. grafikoa. Kexa bilakatutako bisitak



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

3. JASOTAKOK KEXAK

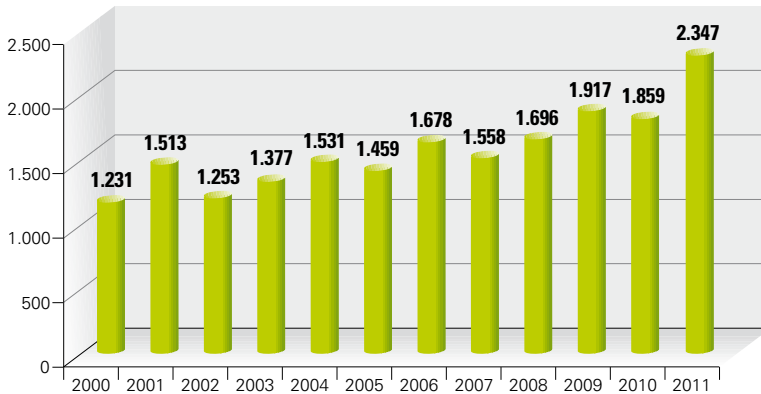
2011. urtean 2.347 erreklamazio jaso ditugu guztira: 2.206 kexak izan dira, eta 141 idatzizko kontsultak. Honekin batera doan grafikoan ikus daitekeen bezala, kopuru hori azken 12 urteetako handiena da.

2. taula. Jasotako kexen kopuruaren bilakaera (1989 -2011)

Urtea	Kop.	
1989	585	
1990	1.159 ¹	
1991	766	
1992	781	
1993	827	
1994	747	
1995	1.164	
1996	1.674	
1997	1.991	
1998	2.660 ²	
1999	1.283	
2000	1.231	
2001	1.513	
2002	1.253	
2003	1.377	
2004	1.531	
2005	1.459	
2006	1.678	
2007	1.558	
2008	1.696	
2009	1.917	
2010	1.859	
2011	2.347	
2011	141	Kontsultak
	2.206	Kexak

¹ 545ek kexa berdinen multzo bat osatzen dute.

² 1.143k kexa berdinen 2 multzo osatzen dituzte.

4. grafikoa. Jasotako kexen kopuruaren bilakaera (2000 -2011)*

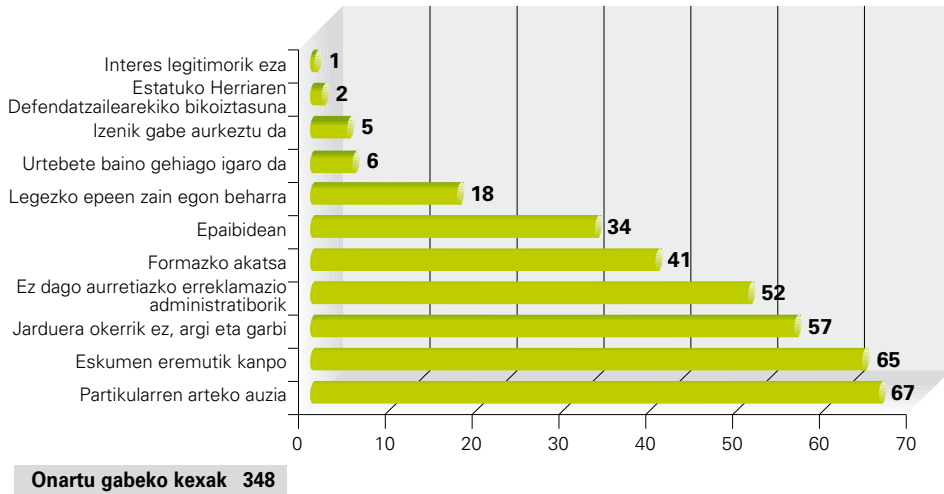
Horietatik 1.999 tramiterako onartu dira, Arartekoak aztertu eta iker ditzan. Geroago, benetan tramiterako onartutakoak sailkatuko ditugu, Arartekoaren lan-arloak oinarritzat hartuta.

– 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 jasota edo epailearen ebazpenaren zain), edo erakunde honen eskumen eremutik kanpo zegoelako.

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

5. grafikoa. Onartu gabeko kexak eta egoerak



– Estatuko Herriaren Defendatzaileari edo beste defendatzaile batzuei bidalitako kexak

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

Estatuko Herriaren Defendatzaileari bidalitako kexak	133*
Beste defendatzaile batzuei bidalitako kexak	6

* Herriaren Defendatzaileari bidalitako kexa asko eta asko langabezia-sorospena azkentzearen ondoriozkoak izan dira, eta EAEko laguntza-prestazioak jasotzen zituzten pertsona batzuei bidegabeko ordainketak erreklamatzearen ondoriozkoak.

– Fiskalari bidalitako kexak

Justizia administrazioaren eta bulego judicialaren funtzionamendua	1
--	---

– 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 jasotzen 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 betebeharra betetzeko orduan, bai erreklamazioa ikertu edo aztertu ostean emandako ebazpenei dagokienez. Hau da, funtsezkoa da administrazioak gomendioak edo iradokizunak onartzen dituen ala ez egiaztatzea, administrazioak oker jokatu duela antzeman denean.

4. ESTADISTIKA ALORREZ ALOR

Kontuan hartzen badugu kexak zein arlo tematikorekin dauden lotuta, hauxe ikusten da: aurreko urtearen aldean, oro har, gora egin du gizarte eremuarekin zerikusia duten kexen kopuruak. Azken kexa horiek kategoriatan bakarrean bilduta agertzen ez badira ere, hainbat arlotan azaltzen dira, ez bakarrik gizartean baztertuta edo baztertuak izateko arriskuan dauden pertsonen kategorian, baizik eta baita ere etorkinen, buru-gaixoen, haur eta nerabeen, adinekoen, etxebizitzaren, espetxeratuen, ezintasuna duten pertsonen, eta abarren arloetan. Arloz arlo aztertuta, argiro ikusten da, orobat, gizartean baztertuta dauden pertsonen dagoen arloak (batez ere gizarte-bazterketaren aurka borrokatzeko neurriei buruzko kontuak eta enplegu-politika aktiboak) kexa eta kontsulten % 17,70 biltzen dituela.

Gainerako arloetan ez da nabarmentzeko moduko igoerarik gertatu, eta, berriro ere, trafikoarekin loturiko erreklamazioek (Herrizaingoaren arloaren barruan) jarduera ugari eragin dituzte, hezkuntzaren eta etxebizitzaren arloan egindako kexekin batera.

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

Arloa	Kop.	%	Kexak	%	Kontsultak	%
Gizartean baztertuta edo baztertuak izateko arriskuan dauden pertsonak	329	17,70	322	18,74	7	4,96
Lehentasunezko taldeak: ezinduak, adinekoak, berdintasuna, etorkinak, espetxeratuak, e.a.	185	9,95	143	8,32	42	29,8
Hezkuntza	169	9,09	165	9,60	4	2,84
Etxebizitza	168	9,04	157	9,14	11	7,80
Herri-administrazioen araubide juridikoa, ondasunak eta zerbitzuak	102	5,49	96	5,59	6	4,25
Herri-administrazioen zerbitzuko langileak	97	5,22	91	5,30	6	4,25
Ingurumena	96	5,17	88	5,12	8	5,67
Trafikoa	96	5,16	92	5,35	4	2,84
Hirigintza eta lurralde antolamendua	95	5,11	90	5,24	5	3,55
Herrizaingoa	92	4,95	90	5,24	2	1,42
Ogasuna	83	4,46	78	4,54	5	3,55
Osasuna	82	4,41	72	4,19	10	7,09
Haurrak eta nerabeak	71	3,82	65	3,78	6	4,25
Justizia	51	2,74	41	2,39	10	7,09
Jarduera ekonomikoaren antolamendua	46	2,47	39	2,27	7	4,96
Herri lanak, garraioak eta azpiegiturak	42	2,26	41	2,39	1	0,71
Lana eta Gizarte Segurantza	24	1,29	23	1,34	1	0,71
Hizkuntz eskubideak, kultura eta kirola	23	1,24	19	1,11	4	2,84
Informatzeko eta ezagutzeko teknologiak eta datuak babestea	6	0,32	5	0,29	1	0,71
Animaliak babestea eta edukitzea	2	0,11	1	0,06	1	0,71
Guztira	1.859	100	1.718	100	141	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.

4. taula. Jasotako kexen banaketa, jardueraren azpiarloren arabera

	Kop.	Kexak	Kontsultak
Gizartean baztertuta edo baztertuak izateko arriskuan dauden pertsonak	329		
Gizartean baztertuta edo baztertuak izateko arriskuan dauden pertsonak diskriminatzea	1	1	–
Gizarte-bazterketaren kontra borrokatzeko dispositiboak eta enplegurako politika aktiboak	296	290	6
Administrazioaren funtzionamendua eta prozedura administratiboa	28	28	–
Eduki ekonomikoa duten beste gizarte-prestazio batzuk	3	2	1
Herritarren eskubideak	1	1	–
Herrizaingoa	188		
Administrazioaren funtzionamendua eta administrazio prozedura	21	20	1
Herritarren eskubideak	66	65	1
Trafikoa	96	92	4
Herritarren segurtasuna	5	5	–
Hezkuntza	169		
Administrazioaren funtzionamendua eta administrazio prozedura	14	13	1
Ikastetxeak – antolaketa	2	2	–
Ikasleen onarpena	37	37	–
Eskola-garraioa	9	9	–
Haur hezkuntza	11	11	–
Eskubideak eta betebeharrak	15	14	1
Bekak eta bestelako laguntzak	22	22	–
Beste alderdi batzuk	8	8	–
Eskola-jantokia	8	8	–
Lanbide heziketa	5	5	–
Ikastetxeak – Instalazioak	4	4	–
Hezkuntzako plangintza/programazioa	2	2	–
Irakaskuntza artistikoak	2	2	–
Derrigorrezko bigarren hezkuntza	1	1	–
Hizkuntzen irakaskuntza	10	10	–
Hezkuntza-premia bereziak	1	1	–
Lehen hezkuntza	1	1	–
Unibertsitateko irakaskuntza	17	15	2

	Kop.	Kexak	Kontsultak
Etxebizitza	168		
Etxebizitzarako sarbidea: premia frogatzea eta esleitzeko prozedura	30	25	5
Kalteak etxebizitza babestuetan eraikitze akatsengatik	23	23	–
Administrazioaren funtzionamendua eta administrazio prozedura	54	52	2
Etxebizitza erosteko eta eraberritzeko laguntzak	1	1	–
Beste alderdi batzuk	12	10	2
Etxebizitza babestuaren alokairua	48	46	2
Herri-administrazioen araubide juridikoa, ondasunak eta zerbitzuak	102		
Tokiko zerbitzu publikoak	24	23	1
Administrazioaren funtzionamendua eta administrazio prozedura	31	29	2
Udal eroldaren kudeaketa	10	10	–
Informazioa eta herritarren parte-hartzea	1	–	1
Beste alderdi batzuk	3	2	1
Kontratazio-araubidea, ondarea eta administrazioaren erantzukizuna	33	32	1
Herri-administrazioen zerbitzuko langileak	97		
Oporrak, lizentziak eta baimenak	2	2	–
Ordezkapenak	17	16	1
Beste alderdi batzuk	11	10	1
Lanpostuak betetzea	11	10	1
Hizkuntz normalizazioa	4	4	–
Ordainsariak	4	4	–
Administrazio egoerak	3	3	–
Diziplina-araubideak	1	1	–
Laneko jazarpena	1	1	–
Administrazioaren funtzionamendua eta administrazio prozedura	13	13	–
Funtzio publikoan sartzeko hautaketa-prozesuak	28	25	3
Herritarren eskubideak	1	1	–
Barne sustapena	1	1	–
Ingurumena	96		
Etxebizitzetarako lurzoruan sailkatutako jarduerak	1	1	–
Kutsadura elektromagnetikoa	2	2	–
Kutsadura akustikoa	57	52	5

	Kop.	Kexak	Kontsultak
Ingurumenaren kontrola	9	9	–
Ingurumenaren informazioa eta parte-hartzea	9	8	1
Administrazioaren funtzionamendua eta administrazio prozedura	2	1	1
Inguruak jasandako beste eraso batzuk	4	3	1
Ingurumeneko beste kutsadura batzuk	2	2	–
Hondakinak eta isurketak	1	1	–
Lursoruaren eta uraren kutsadura	3	3	–
Administrazioaren funtzionamendua eta administrazio prozedura	6	6	–
Hirigintza eta lurralde antolamendua	95		
Hirigintza arloko informazioa jaso ahal izatea	10	10	–
Hirigintzako diziplina	53	50	3
Hirigintzako kudeaketa	5	4	1
Irisgarritasuna	3	2	1
Lurralde antolamendua	2	2	–
Administrazioaren funtzionamendua eta administrazio prozedura	20	20	–
Beste alderdi batzuk	2	2	–
Ogasuna	83		
Beste alderdi batzuk	1	1	–
Foru zergak	15	14	1
Prezio publikoak	10	10	–
Tokiko zergak	16	14	2
Tasak	24	22	2
Administrazioaren funtzionamendua eta administrazio prozedura	17	17	–
Osasuna	82		
Erabiltzaileen eskubideak	1	1	–
Osasun laguntza	20	19	1
Administrazioaren funtzionamendua eta administrazio prozedura	19	18	1
Beste alderdi batzuk	4	2	2
Osasun publikoa	3	1	2
Itxaron zerrendak	3	3	–
Erabiltzaileen eskubideak	30	26	4
Kontratazio-araubidea, ondarea eta administrazioaren erantzukizuna	2	2	–

	Kop.	Kexak	Kontsultak
Haurrak eta nerabeak	71		
Hezkuntza-premia bereziak dituzten ikasleak: ezintasuna, jatorria, etnia, egoera sozioekonomikoa	20	20	–
Administrazioaren funtzionamendua eta administrazio prozedura	7	4	3
Bakarrik dauden adingabe atzerritarrak	18	18	–
Eskolako tratu txarrak edo jazarpena	7	6	1
Elkarguneak	2	2	–
Adingabe lege-hausleak	1	1	–
Herritarren eskubideak	1	1	–
Babesik gabeko haurrak eta nerabeak	15	13	2
Justizia	51		
Justizia administrazioaren giza- eta diru-baliabideak	1	1	–
Beste elkargo profesional batzuk	1	–	1
Beste alderdi batzuk	4	–	4
Abokatuen eta prokuradoreen elkargoak	6	4	2
Doako laguntza juridikoa	4	3	1
Justizia Administrazioaren eta bulego judizialaren funtzionamendua	35	33	2
Jarduera ekonomikoaren antolamendua	46		
Merkataritza, turismoa eta kontsumoa	6	6	–
Administrazioaren funtzionamendua eta administrazio prozedura	5	5	–
Energiaz (elektrizitatea eta gasa) hornitzeko zerbitzuak	1	1	–
Nekazaritza, abeltzaintza, arrantza eta industria	6	5	1
Finantza-erakundeak eta aseguru-etxeak	27	22	5
Beste alderdi batzuk	1	–	1
Ezintasunen bat duten pertsonak	46		
Irisgarritasuna eta mugikortasuna hirigintzan	15	15	–
Norberaren Autonomiari buruzko Legea ezartzea	9	9	–
Ezintasunen bat duten pertsonen berdintasuna lortzeko ekintza positiboak	6	5	1
Irisgarritasuna eta mugikortasuna garraioan	6	6	–
Administrazioaren funtzionamendua eta administrazio prozedura	6	5	1
Irisgarritasuna etxebizitzan	3	3	–
Ezintasunen bat dutenei laguntzea	1	1	–

	Kop.	Kexak	Kontsultak
Herri lanak, garraioak eta azpiegiturak	42		
Kontratazio araubidea, ondarea eta administrazioaren erantzukizuna	4	4	–
Herri lanak eta azpiegiturak	11	10	1
Garraioak	10	10	–
Administrazioaren funtzionamendua eta administrazio prozedura	5	5	–
Nahitaezko desjabetzea	4	4	–
Obrak egitea	4	4	–
Beste alderdi batzuk	4	4	–
Adinekoak	36		
Adinekoei laguntzea	19	18	1
Administrazioaren funtzionamendua eta administrazio prozedura	8	8	–
Norberaren Autonomia Sustatzeko Legea aplikatzea	8	8	–
Adinekoak diskriminatzea	1	–	1
Kontsulta	29		
Kontsulta	17	–	17
Hauteskunde-araubidea	12	–	12
Lana eta Gizarte Segurantzza	24		
Administrazioaren funtzionamendua eta administrazio prozedura	14	14	–
Laneko osasuna	4	4	–
Laneko administrazioa	2	2	–
Beste alderdi batzuk	2	2	–
Gizarte Segurantzza	1	–	1
Enplegua sustatzeko neurriak	1	1	–
Hizkuntz eskubideak, kultura eta kirola	23		
Administrazioaren funtzionamendua eta administrazio prozedura	7	6	1
Kirol jarduerak	3	2	1
Herritarren hizkuntz eskubideak justizia administrazioarekiko harremanetan	9	9	–
Herritarren hizkuntz eskubideak euskal administrazioekiko harremanetan	3	2	1
Beste alderdi batzuk	1	–	1
Etorkinak	21		
Administrazioaren funtzionamendua eta administrazio prozedura	6	4	2
Herritarren eskubideak	6	6	–
Atzerritarrak errolatzea	5	5	–
Etorkinak diskriminatzea	4	2	2

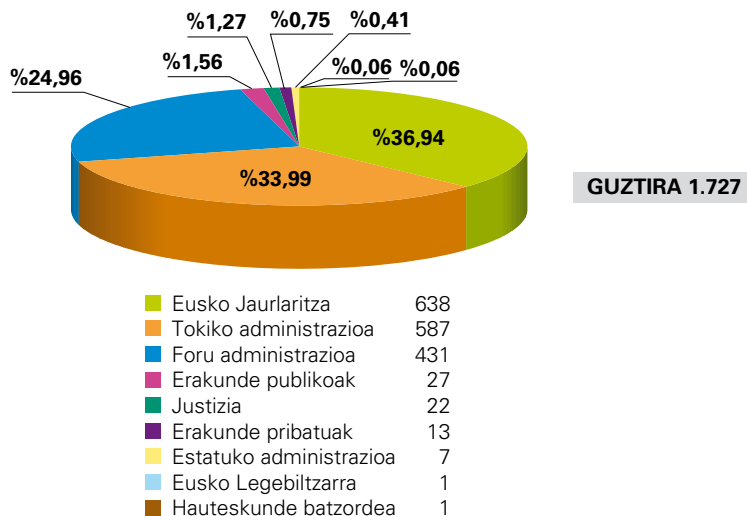
	Kop.	Kexak	Kontsultak
Espetxeratuak	17		
Espetxeratuak diskriminatzea	1	1	–
Espetxeen arloko jarduerak	15	14	1
Espetxeratuentzako berdintasuna eta ekintza positiboak	1	1	–
Familiak	11		
Lana, norberaren bizitza eta familia bateragarri egitea	4	4	–
Familien gaineko politika publikoak	6	4	2
Administrazioaren funtzionamendua eta administrazio prozedura	1	1	–
Emakumeen berdintasuna eta osotasuna	8		
Emakumeak diskriminatzea	5	4	1
Emakumeen berdintasunaren aldeko ekintza positiboak	2	1	1
Emakumeen kontrako indarkeria matxista	1	1	–
Buruko gaixotasunak edo nahasmenduak dituzten pertsonak	7		
Norberaren Autonomia Sustatzeko Legea aplikatzea	1	1	–
Administrazioaren funtzionamendua eta administrazio prozedura	4	4	–
Herritarren eskubideak	2	2	–
Informatzeko eta ezagutzeko teknologiak eta datuak babestea	6		
Beste alderdi batzuk	1	1	–
Informatzeko eta ezagutzeko teknologiak	1	1	–
Datuak babestea	4	3	1
Ijitoak eta beste gutxiengo kultural batzuk	3		
Berdintasuna eta ijitoen aldeko ekintza positiboak	1	1	–
Herritarren eskubideak	1	1	–
Ijitoak diskriminatzea	1	1	–
Lesbiana, gay, bisexual, transgenero eta transexualak	3		
Lgtb pertsonak diskriminatzea	3	3	–
Gaixo kronikoak	2		
Administrazioaren funtzionamendua eta administrazio prozedura	1	1	–
Gaixo kronikoentzako berdintasuna eta ekintza positiboak	1	1	–
Talde terroristen biktimak	2		
Administrazioaren funtzionamendua eta administrazio prozedura	2	2	–
Animaliak babestea eta edukitzea	2		
Animaliak babestea	1	–	1
Administrazioaren funtzionamendua eta administrazio prozedura	1	1	–
Guztira	1.859	1.718	141

5. ESTATISTIKA, ERAGINDAKO ADMINISTRAZIOEN ARABERA

Administrazio bakoitzari eragiten dioten kexen proportzioari buruzko datuen arabera, joan den urtearen aldean, 2011n Eusko Jaurlaritzaren kontra egin dira kexarik gehienak (%36,94), eta kexa gutxiago egin dira autonomia erkidegoko udalen jardueren gainean (%33,99).

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

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



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

– Banaketa arloka

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

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

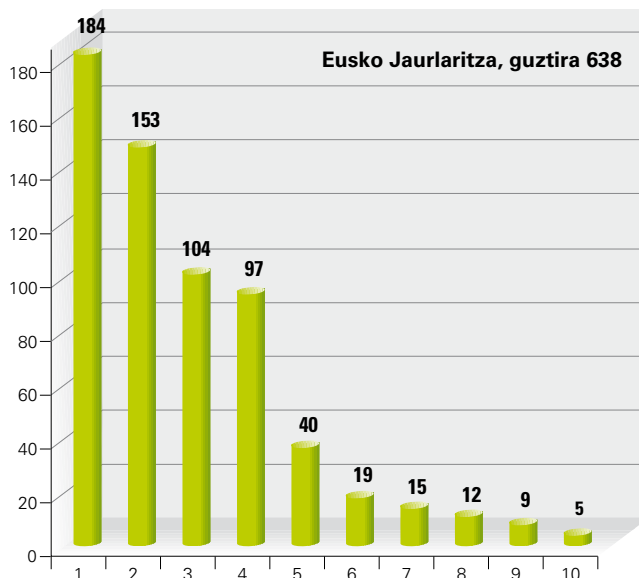
Arloa	Kop.	%
Etxebizitza	135	21,16
Hezkuntza	124	19,43
Herrizaingoa	95	14,89
Osasuna	70	10,97
Herri-administrazioen zerbitzuko langileak	61	9,56
Haurrak eta nerabeak	29	4,55
Ingurumena	19	2,98
Lana eta Gizarte Segurantza	18	2,82
Jarduera ekonomikoaren antolamendua	15	2,35
Hizkuntz eskubideak, kultura eta kirola	12	1,88
Herri lanak, garraioak eta azpiegiturak	9	1,41
Ezintasunen bat duten pertsonak	9	1,41
Ogasuna	6	0,94
Gizartean baztertuta edo baztertuak izateko arriskuan dauden pertsonak	5	0,79
Familiak	5	0,79
Etorkinak	4	0,63
Buruko gaixotasunak edo nahasmenduak dituzten pertsonak	4	0,63
Justizia	3	0,47
Emakumeen berdintasuna eta osotasuna	3	0,47
Gaixo kronikoak	2	0,31
Informatzeko eta ezagutzeko teknologiak eta datuak babestea	2	0,31
Adinekoak	2	0,31
Herri-administrazioen araubide juridikoa, ondasunak eta zerbitzuak	2	0,31
Hirigintza eta lurralde antolamendua	2	0,31
Talde terroristen biktimak	1	0,16
Espetxeratuak	1	0,16
Guztira	638	100

– Sailen araberako banaketa

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

	Kop.	%
Hezkuntza, Unibertsitateak eta Ikerketa	184	28,84
Etxebizitza, Herri Lanak eta Garraioak	153	23,98
Herrizaingoa	104	16,30
Osasuna eta Kontsumoa	97	15,20
Enplegua eta Gizarte Gaiak	40	6,27
Justizia eta Herri Administrazioa	19	2,98
Ingurumena, Lurralde Plangintza, Nekazaritza eta Arrantza	15	2,35
Industria, Berrikuntza, Merkataritza eta Turismoa	12	1,88
Kultura	9	1,41
Ekonomia eta Ogasuna	5	0,79
Guztira	638	100

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



1. Hezkuntza, Unibertsitateak eta Ikerketa
2. Etxebizitza, Herri Lanak eta Garraioak
3. Herrizaingoa
4. Osasuna eta Kontsumoa
5. Enplegua eta Gizarte Gaiak
6. Justizia eta Herri Administrazioa
7. Ingurumena, Lurralde Plangintza, Nekazaritza eta Arrantza
8. Industria, Berrikuntza, Merkataritza eta Turismoa
9. Kultura
10. Ekonomia eta Ogasuna

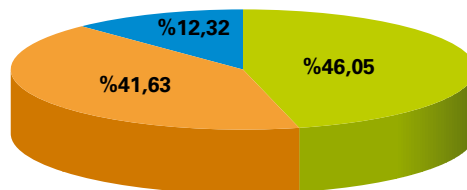
B) Foru administrazioen aurka egindako kexak

– Banaketa lurraldeka

Foru aldundien aurka aurkeztutako erreklamazioen artean, populazio-irizpideak hartzen baitugu kontuan, nabarmentzekoa da ugaritu egin direla Arabako Foru Aldundiaren aurkako kexak, gutzizkoaren % 41,63, eta gutxitu egin direla Gipuzkoako Foru Aldundiaren aurkakoak.

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

Foru administrazioak, guztira 30



■ Bizkaiko Foru Aldundia	198
■ Arabako Foru Aldundia	179
■ Gipuzkoako Foru Aldundia	53

– Banaketa arloka

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

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

	Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	Guztira	%
Gizartean baztertuta edo baztertuak izateko arriskuan dauden pertsonak	147	125	21	293	68,14
Haurrak eta nerabeak	6	11	9	26	6,05
Ogasuna	3	12	9	24	5,58
Adinekoak	7	15	2	24	5,58
Ezintasunen bat duten pertsonak	2	10	2	14	3,26
Herri lanak, garraioak eta azpiegiturak	5	7	2	14	3,26
Ingurumena	–	7	1	8	1,86
Herri-administrazioen araubide juridikoa, ondasunak eta zerbitzuak	3	2	1	6	1,40
Hirigintza eta lurralde antolamendua	3	1	–	4	0,93
Buruko gaixotasunak edo nahasmenduak dituzten pertsonak	–	3	–	3	0,69
Etorkinak	1	1	1	3	0,69
Hizkuntza eskubideak, kultura eta kirola	–	2	–	2	0,47
Herri-administrazioen zerbitzuko langileak	–	1	1	2	0,47
Familiak	1	1	–	2	0,47
Emakumeen berdintasuna eta osotasuna	–	–	1	1	0,23
Etxebizitza	–	–	1	1	0,23
Espetxeratuak	–	–	1	1	0,23
Hezkuntza	1	–	–	1	0,23
Jarduera ekonomikoaren antolamendua	–	–	1	1	0,23
Guztira	179	198	53	430	100

Foru administrazioaren beste organismo batzuk. Bizkaiko Batzar Nagusiak

	Kop.
Ezintasunen bat duten pertsonak	1
Guztira	1

C) Tokiko administrazioen aurka egindako kexak

– Banaketa lurraldeka

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

8. taula. Tokiko administrazioen aurka egindako kexen banaketa

	Kop.	%
Bizkaiko udalak	286	48,72
Gipuzkoako udalak	142	24,19
Arabako udalak	134	22,83
Arabako administrazio batzarrak	11	1,87
Bizkaiko mankomunitateak, partzuergoak eta parkeak	12	2,05
Gipuzkoako mankomunitateak, partzuergoak eta parkeak	2	0,34
Guztira	587	100

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

Arabako udalak	Kop.
Vitoria-Gasteiz	110
Laudio/Llodio	4
Oyón-Oion	3
Armiñón	2
Iruña Oka/Iruña de Oca	2
Labastida/Bastida	2
Alegría-Dulantzi	1
Amurrio	1
Artziniega	1
Baños de Ebro/Mañueta	1
Lagrán	1
Navaridas	1
Peñacerrada-Urizaharra	1
Ribera Baja/Erribera Beitia	1
Salvatierra/Agurain	1
Valdegovía/Gaubea	1
Zambrana	1
Guztira	134

Arabako administrazio batzarrak	Kop.
Respaldiza	2
Armiñón	1
Corres	1
Legutiano	1
Menagarai	1
Nanclares de la Oca	1
Ocio	1
Ordoñana	1
Quintanilla	1
Trespuentes	1
Guztira	11

Bizkaiko udalak	Kop.
Bilbao	103
Getxo	16
Barakaldo	15
Gernika-Lumo	11
Sestao	11
Abanto y Ciérvana-Abanto Zierbena	7
Erandio	7
Galdakao	7
Durango	6
Basauri	5
Gorliz	5
Karrantza Harana/Valle de Carranza	5
Portugalete	5
Santurtzi	5
Amorebieta-Etxano	4
Bakio	4
Bermeo	4
Sopelana	4
Arrigorriaga	3
Derio	3
Igorre	3
Leioa	3
Muskiz	3
Sopuerta	3
Alonsotegi	2
Arrieta	2

Bizkaiko udalak	Kop.
Berango	2
Galdames	2
Mungia	2
Ondarroa	2
Ortuella	2
Ugao-Miraballes	2
Zalla	2
Zamudio	2
Abadiño	1
Areatza	1
Balmaseda	1
Berriz	1
Busturia	1
Ea	1
Errigoiti	1
Etxebarri	1
Gatika	1
Gordexola	1
Iurreta	1
Lekeitio	1
Lemoa	1
Lemoiz	1
Lezama	1
Mallabia	1
Morga	1
Lekeitio	1
Lemoa	1
Lemoiz	1
Lezama	1
Mallabia	1
Morga	1
Mundaka	1
Orozko	1
Plentzia	1
Sondika	1
Sukarrieta	1
Urduliz	1
Zierbena	1
Guztira	286

Gipuzkoako udalak	Kop.
Donostia-San Sebastián	35
Errenteria	10
Irun	10
Eibar	9
Lasarte-Oria	7
Azpeitia	4
Beasain	4
Deba	4
Pasaia	4
Andoain	3
Arrasate/Mondragón	3
Astigarraga	3
Getaria	3
Hernani	3
Hondarribia	3
Ordizia	3
Zarautz	3
Zumaia	3
Asteasu	2
Elgoibar	2
Mutriku	2
Oiartzun	2
Orio	2
Soraluze-Placencia de las Armas	2
Zaldibia	2
Anoeta	1
Arama	1
Ataun	1
Azkoitia	1
Bergara	1
Eskoriatza	1
Itsasondo	1
Lezo	1
Mendaro	1
Olaberria	1
Urnieta	1
Usurbil	1
Zegama	1
Zizurkil	1
Guztira	142

– Banaketa arloka

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

10. taula. Udalen eta administrazio batzarren aurka egindako kexen banaketa, alorren arabera

	Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	Guztira	%
Herri-administrazioen araubide juridikoa, ondasunak eta zerbitzuak	26	46	16	88	15,36
Herrizaingoa	19	48	17	84	14,66
Hirigintza eta lurralde antolamendua	13	49	21	83	14,49
Gizartean baztertua edo baztertuak izateko arriskuan dauden pertsonak	37	31	6	74	12,91
Ingurumena	5	34	31	70	12,22
Ogasuna	11	19	13	43	7,51
Etxebizitza	5	10	7	22	3,84
Ezintasunen bat duten pertsonak	2	12	7	21	3,66
Herri lanak, garraioak eta azpiegiturak	6	8	6	20	3,49
Herri-administrazioen zerbitzuko langileak	3	13	2	18	3,14
Etorkinak	7	3	–	10	1,75
Adinekoak	4	–	3	7	1,22
Haurrak eta nerabeak	5	–	1	6	1,05
Hizkuntz eskubideak, kultura eta kirola	–	1	4	5	0,87
Jarduera ekonomikoaren antolamendua	–	3	2	5	0,87
Hezkuntza	2	1	1	4	0,70
Ijitoak eta beste gutxiengo kultural batzuk	–	3	–	3	0,53
Lana eta Gizarte Segurantza	–	2	1	3	0,53
Lesbiana, gay, bisexual, transgenero eta transexualak	–	2	–	2	0,35
Emakumeen berdintasuna eta osotasuna	–	–	1	1	0,17
Familiak	–	–	1	1	0,17
Talde terroristen biktimak	–	–	1	1	0,17
Animaliak babestea eta edukitzea	–	1	–	1	0,17
Justizia	–	–	1	1	0,17
Guztira	145	286	142	573	100

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

	Guztira
Bilbao-Bizkaia Uren Partzuergoa	6
Mebisa – Bilboko metroa	5
Uribe Kostako zerbitzu mankomunitatea	1
Gipuzkoako Urak	1
San Marcoseko Mankomunitatea	1
Guztira	14

D) Euskal Autonomia Erkidegoko beste administrazio batzuen aurka egindako kexak

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

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

12. taula. Euskal Herriko Unibertsitatearen aurka egindako kexak

	Guztira
Hezkuntza	10
Herri-administrazioen zerbitzuko langileak	4
Ogasuna	1
Guztira	15

**E) Euskal Autonomia Erkidegoko justizia-administrazioaren zerbitzu administrati-
boen aurka egindako kexak**

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

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

2011n kexa bat bideratu da EAEko justizia-administrazioaren zerbitzu administratiboen kontra.

	Kop.
Justizia	
Justizia administrazioaren eta bulego judizialaren funtzionamendua	1

6. LURRALDE ESTATISTIKA (KEXEN BANAKETA LURRALDEEN ARABERA)

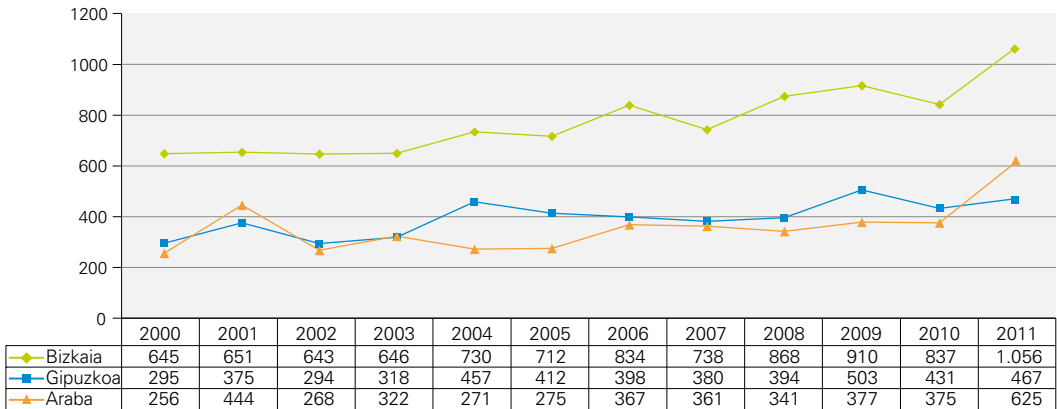
13. taula. Kexen lurralde banaketaren bilakaera, jatorriaren arabera (1989-2011)

	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	237
2000	645	295	256
2001	651	375	444
2002	643	294	268
2003	646	318	322
2004	730	457	271
2005	712	412	275
2006	834	398	367
2007	738	380	361
2008	868	394	341
2009	910	503	377
2010	837	431	375
2011	1.056	467	625

¹ Gai berari buruzko 545 kexa bakarrean hartzearen ondoriozko zifra.

² Gai berari buruzko 708 kexa bakarrean hartzearen ondoriozko zifra.

³ Gai berari buruzko 435 kexa bakarrean hartzearen ondoriozko zifra.

9. grafikoa. Kexen lurralde banaketaren bilakaera, jatorriaren arabera (2000-2011)

Kapituluan zehar adierazi izan dugun bezala, lurraldez lurralde aurkeztutako kexak aztertzen baditugu, herritarrei arreta emateko bulegoetara egindako bisitekin gertatu bezala, Arabako lurraldeak izan du progresiorik handiena kexen kopuruan, ondoren Bizkaiak, eta, neurri txikiagoan, Gipuzkoak.

– Kexak lurraldez lurralde, 10.000 biztanleko

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

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

**14. taula. Kexak lurraldez lurralde,
10.000 biztanleko (1989-2011)**

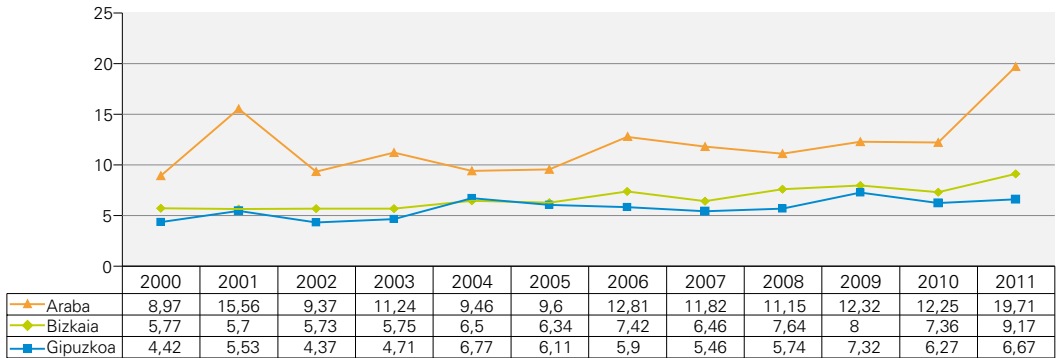
	Araba	Bizkaia	Gipuzkoa
1989	4,3	3,3	3
1990	4,5	7,87 (2,7) ¹	2,9
1991	5,8	3,6	2,5
1992	7,4	3,5	2,8
1993	6,7	3,7	3,3
1994	5,9	3,5	3
1995	11,59	4,54	4,11
1996	15,92	6,55	6,66
1997	13,24	8,03	9,77
1998	8,37	12,95 (6,73) ²	13,30 (6,93) ³
1999	8,37	5,74	5,56
2000	8,97	5,77	4,42
2001	15,56	5,7	5,53
2002	9,37	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
2010	12,25	7,36	6,27
2011	19,71	9,17	6,67

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. Kexak lurraldez lurralde, 10.000 biztanleko (2000-2011)



– Kexen banaketa lurralde bakoitzean

Kexagileak lurralde historikoko hiriburuan ala beste udalerrri batzuetan bizi diren, herritarren jokabidea ez dela berdina erakusten du kexen banaketak. Egiaz, Bizkaian eta Gipuzkoan, handiagoa da hiriburutik kanpo bizi diren kexagileen kopurua; Araban, ordea, kexetatik %84,64 Gasteizen bizi direnek egin dituzte.

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

Araba	Kop.	%
Vitoria–Gasteiz	529	84,64
Beste udalerrri batzuk	96	15,36
Guztira	625	100

Bizkaia	Kop.	%
Bilbao	391	37,03
Beste udalerrri batzuk	665	62,97
Guztira	1.056	100

Gipuzkoa	Kop.	%
Donostia–San Sebastián	165	35,33
Beste udalerrri batzuk	302	64,67
Guztira	467	100

– Euskal Autonomia Erkidegotik kanpo etorritako kexak

Urtean zehar, beste autonomia erkidego batzuetatik eta beste estatu batzuetatik etorritako kexak jaso ditugu.

16. taula. Euskal Autonomia Erkidegotik kanpo etorritako kexak

Beste autonomia erkidego batzuetatik etorritako kexak	Kop.
Nafarroako F.K.	21
Madrilgo A.E.	14
Gaztela eta Leongo A.E.	8
Andaluziako A.E.	6
Kantabriako A.E.	5
Kataluniako A.E.	5
Errioxako A.E.	5
Aragoiko A.E.	3
Galiziako A.E.	3
Valentziako A.E.	2
Kanarietako A.E.	1
Gaztela-Mantxako A.E.	1
Extremadurako A.E.	1
Balear Uharteetako A.E.	1
Murtziako eskualdea	1
Guztira	77

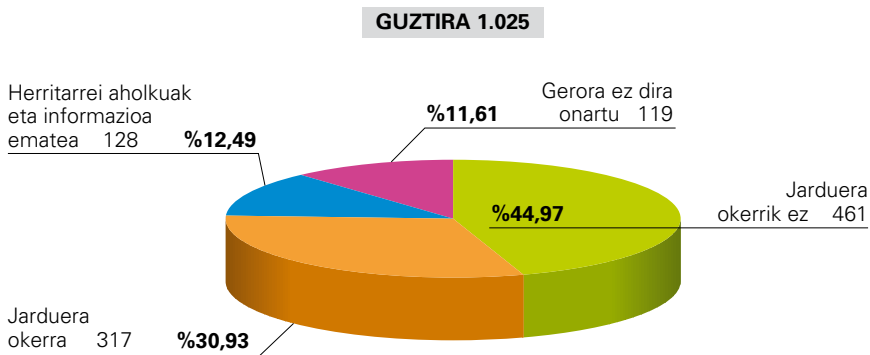
Beste estatu batzuetatik etorritakoak	Kop.
Frantzia	4
Alemania	1
Kolonbia	1
Maroko	1
Guztira	7

7. PROZEDURARI BURUZKO ESTATISTIKA (KEXEN EGOERA)

Jarraian, Arartekoari egindako kexen biderapena zein egoeratan dagoen aztertuko dugu. 2011. urtean 1.640 ebazpen eman dira (kopurua gehitu egin da, 2010eko 1.454 ebazpenen aldean). Horietatik 1.025, urtean zehar egindako kexei buruzkoak izan dira, eta gainerakoak, 615, aurreko urteetan egindako kexak ziren, azaldu ziren urtean bertan osorik ezin izapidetu izan zirenak.

Arartekoak 2011n emandako ebazpenen arabera, 570 kasutan, eragindako administrazioak jarduera okerren bat burutu zuen, hau da, kasu guztietatik %34,76tan; portzentaje hori iazkoa baino handiagoa. Hala ere, ez da jarduera okerrik antzeman aztertu ditugun espedienteetatik %42,8tan.

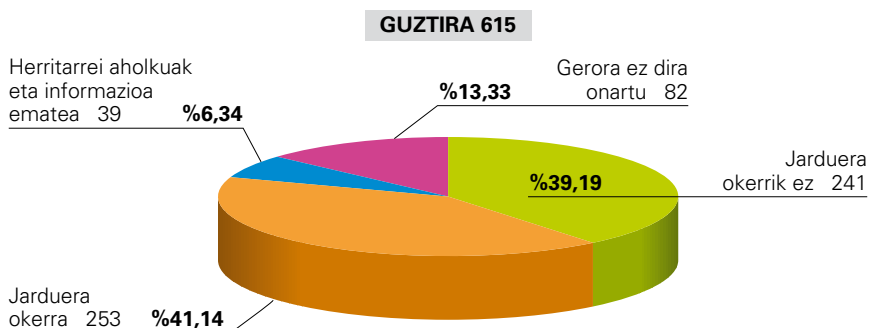
11. grafikoa. 2011n hasi eta bukatu diren kexetan ebatzitakoa



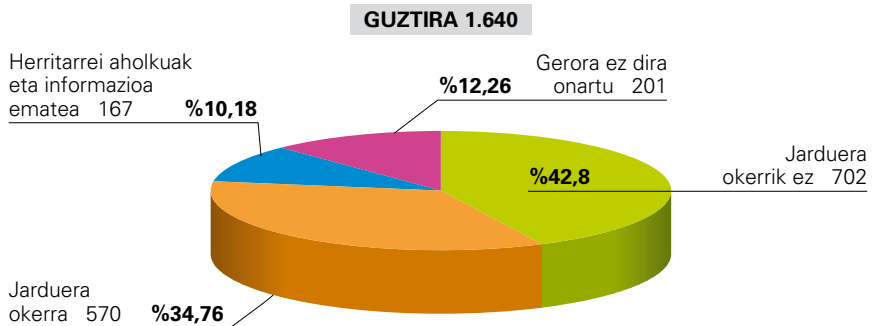
- 2011. urtea baino lehenago egindako kexak: bukatutakoak eta izapidetzen ari direnak

Aurreko urteetan egin ziren eta 2011n barrena ebatzi diren kexak direla-eta, Arartekoak 615 ebazpen eman ditu eta ez du jarduera okerrik antzeman 241 kasutan.

12. grafikoa. 2011n hasi ez ziren eta 2011n bukatu diren kexetan ebatzitakoa

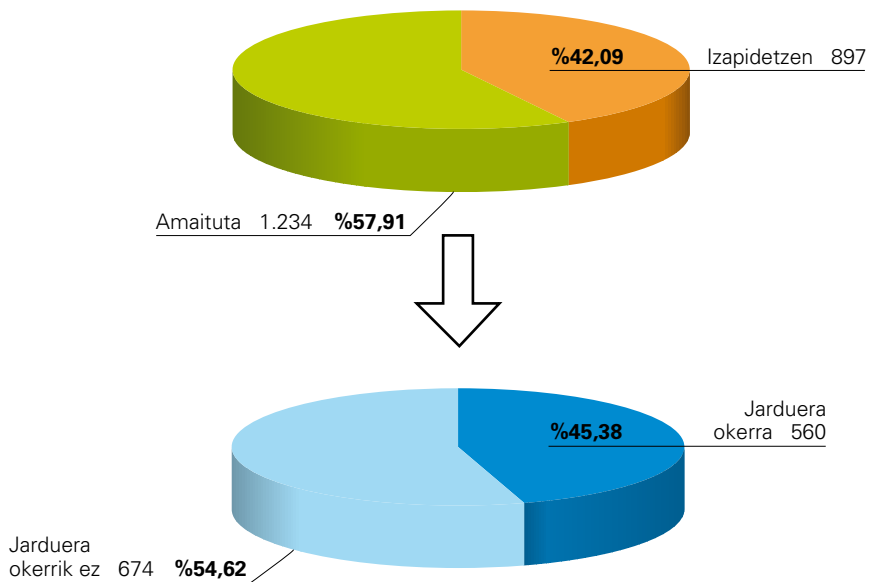


13. grafikoa. 2011n bukatu diren kexetan ebatzitakoa



– Kexen egoera: euskal administrazio publikoen jardura zuzenak eta okerrak

14. grafikoa. Kexa-espedienteen egoera



Aurreko datuetatik ondorioztatzen denez, Arartekoak 2011. urtean sakonki aztertu dituen erreklamazio guztietatik 560 kasutan, hau da, % 45,38tan ondorioztatu da jardura okerren bat egin dela.

– 2011n egindako kekek: ebatzita daudenak eta izapidetzen ari direnak

2011. urtean egindako kekei dagokienez, Arartekoak 853 ebazpen eman ditu, eta 450 kasutan ez du jarduera okerrik antzeman.

Izapidetzen ari ziren espediente batzuetan, keka 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.

17. taula. Kexa-espedienteen egoera, jarduera-arloen arabera (2011n egindako kekek)

	Izapidetzen	Amaituta	Jarduera okerra	Jarduera okerrik ez	Herritarrei aholkuak eta informazioa ematea	Gerora ez dira onartu
Gizartean baztertua edo baztertuak izateko arriskuan dauden pertsonak	199	157	66	90	1	17
Herrizaingoa	75	74	31	36	7	30
Etxebizitza	29	114	36	51	27	15
Hezkuntza	31	86	19	66	1	12
Ingurumena	78	21	8	6	7	2
Herri-administrazioen araubide juridikoa, ondasunak eta zerbitzuak	32	64	27	25	12	2
Hirigintza eta lurralde antolamendua	37	49	25	10	14	3
Herri-administrazioen zerbitzuko langileak	43	34	15	18	1	5
Ogasuna	28	45	8	32	5	4
Osasuna	18	51	20	24	7	1
Haurrak eta nerabeak	18	39	13	24	2	4
Ezintasunen bat duten pertsonak	15	28	13	15	–	3
Herri lanak, garraioak eta azpiegiturak	12	30	12	18	–	1
Adinekoak	11	13	1	11	1	9
Lana eta Gizarte Segurantza	6	14	4	8	2	1
Jarduera ekonomikoaren antolamendua	12	9	1	7	1	–
Hizkuntz eskubideak, kultura eta kirola	12	7	7	–	–	–

	Izapidetzen	Amaituta	Jarduera okerra	Jarduera okerrik ez	Herritarrei aholkuak eta informazioa ematea	Gerora ez dira onartu
Etorkinak	12	3	1	2	–	2
Familiak	4	4	2	2	–	–
Buruko gaixotasunak edo nahasmenduak dituzten pertsonak	5	2	–	2	–	–
Emakumeen berdintasuna eta osotasuna	4	2	–	1	1	–
Justizia	3	1	1	–	–	–
Ijitoak eta beste gutxiengo kultural batzuk	2	1	–	1	–	–
Espetxeratuak	–	2	2	–	–	–
Talde terroristen biktimak	–	1	–	–	1	1
Lesbiana, gay, bisexual, transgenero eta transexualak	2	–	–	–	–	–
Informatzeko eta ezagutzeko teknologiak eta datuak babestea	–	2	1	1	–	–
Gaixo kronikoak	2	–	–	–	–	–
Animaliak babestea eta edukitzea	1	–	–	–	–	–
Guztira	691	853	313	450	90	112

– **2011. urtea baino lehenago egindako kexak: bukatutakoak eta izapidetzen ari direnak**

Aurreko urteetan egin ziren eta 2011n barrena ebatzi diren kexak direla-eta, Arartekoak 497 ebazpen eman ditu eta ez du jarduera okerrik antzeman 224 kasutan.

**18. taula. Kexa-espedienteen egoera, jarduera-arloen arabera
(2011. urtea baino lehenago egindako kexak)**

	Izapidetzen	Amaituta	Jarduera okerra	Jarduera okerrik ez	Herritarrei aholkuak eta informazioa ematea	Gerora ez dira onartu
Ingurumena	41	70	51	19	–	6
Gizarte ekintza	56	28	7	17	4	25
Herrizaingoa	13	47	25	22	–	6
Ogasuna	31	22	8	7	7	4
Herri-administrazioen zerbitzuko langileak	3	48	18	30	–	4
Gizartean baztertuta edo baztertuak izateko arriskuan dauden pertsonak	12	29	12	17	–	4
Hirigintza eta lurralde antolamendua	3	34	26	7	1	2
Herri-administrazioen araubide juridikoa, ondasunak eta zerbitzuak	1	34	20	14	–	2
Hezkuntza	2	30	12	18	–	3
Etxebizitza	1	26	11	12	3	4
Osasuna	3	26	15	7	4	–
Haurrak eta nerabeak	4	18	4	14	–	3
Herri lanak eta zerbitzuak	6	8	5	3	–	4
Adinekoak	5	8	–	8	–	4
Funtzio publikoa	–	11	5	6	–	4
Nekazaritza, industria, merkataritza eta turismoa	11	1	–	1	–	1
Herri lanak, garraioak eta azpiegiturak	1	10	7	3	–	–
Hizkuntz eskubideak, kultura eta kirola	1	8	4	–	4	–
Jarduera ekonomikoaren antolamendua	–	9	2	6	1	–
Emakumeen berdintasuna eta osotasuna	1	7	6	–	1	1
Ezintasunen bat duten pertsonak	3	6	2	4	–	–
Animaliak babestea eta edukitzea	–	4	1	3	–	2
Justizia	1	5	3	1	1	–
Kultura eta elebitasuna	3	1	1	–	–	–

	Izapidetzen	Amaituta	Jarduera okerra	Jarduera okerrik ez	Herritarrei aholkuak eta informazioa ematea	Gerora ez dira onartu
Familiak	–	3	1	2	–	–
Talde terroristen biktimak	1	2	–	2	–	–
Buruko gaixotasunak edo nahasmenduak dituzten pertsonak	2	–	–	–	–	–
Etorkinak	–	1	–	1	–	1
Bestelako gestioak	–	–	–	–	–	1
Gaixo kronikoak	1	–	–	–	–	–
Lana eta Gizarte Segurantza	–	1	1	–	–	–
Guztira	206	497	247	224	26	81

Kexak administrazioen arabera aztertzean, 2011n hasitako espedientei dagozkien ebazpenak bakarrik aztertu dira.

– **Autonomia Erkidegoko Administrazio Orokorren (Eusko Jaurlaritza) aurkako kexen egoera**

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

	Izapidetzen	Amaituta	Jarduera okerra	Jarduera okerrik ez	Herritarrei aholkuak eta informazioa ematea	Gerora ez dira onartu
Etxebizitza	25	97	32	42	23	13
Hezkuntza	28	85	19	65	1	11
Herrizaingoa	49	25	10	14	1	21
Osasuna	18	51	20	24	7	1
Herri-administrazioen zerbitzuko langileak	33	24	10	13	1	4
Haurrak eta nerabeak	8	18	9	9	–	3
Ingurumena	15	4	2	1	1	–
Lana eta Gizarte Segurantza	6	11	3	6	2	1
Jarduera ekonomikoaren antolamendua	7	8	1	6	1	–

	Izapidetzen	Amaituta	Jarduera okerra	Jarduera okerrik ez	Herritarrei aholkuak eta informazioa ematea	Gerora ez dira onartu
Hizkuntz eskubideak, kultura eta kirola	7	5	5	–	–	–
Herri lanak, garraioak eta azpiegiturak	3	6	4	2	–	–
Ezintasunen bat duten pertsonak	3	6	6	–	–	–
Ogasuna	3	3	–	2	1	–
Gizartean baztertuta edo baztertuak izateko arriskuan dauden pertsonak	4	1	1	–	–	–
Familiak	2	3	1	2	–	–
Etorकिनak	3	–	–	–	–	1
Buruko gaixotasunak edo nahasmenduak dituzten pertsonak	2	2	–	2	–	–
Justizia	2	1	1	–	–	–
Emakumeen berdintasuna eta osotasuna	1	2	–	1	1	–
Gaixo kronikoak	2	–	–	–	–	–
Informatzeko eta ezagutzeko teknologiak eta datuak babestea	–	2	1	1	–	–
Adinekoak	2	–	–	–	–	–
Herri-administrazioen araubide juridikoa, ondasunak eta zerbitzuak	–	2	–	2	–	–
Hirigintza eta lurralde antolamendua	2	–	–	–	–	–
Talde terroristen biktimak	–	1	–	–	1	–
Espetxeratuak	–	1	1	–	–	–
Guztira	225	358	126	192	40	55

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

	Izapidetzen	Amaituta	Jarduera okerra	Jarduera okerrik ez	Herritarrei aholkuak eta informazioa ematea	Gerora ez dira onartu
Hezkuntza, Unibertsitateak eta Ikerketa	51	117	32	83	2	16
Etxebizitza, Herri Lanak eta Garraioak	31	109	39	46	24	13
Herrizaingoa	53	30	12	15	3	21
Osasuna eta Kontsumoa	37	59	26	26	7	1
Enplegu eta Gizarte Gaiak	17	21	7	11	3	2
Justizia eta Herri Administrazioa	12	6	3	3	–	1
Ingurumena, Lurralde Plangintza, Nekazaritza eta Arrantza	10	4	3	1	–	1
Industria, Berrikuntza, Merkataritza eta Turismoa	6	6	1	5	–	–
Kultura	7	2	2	–	–	–
Ekonomia eta Ogasuna	1	4	1	2	1	–
Guztira	225	358	126	192	40	55

– Foru administrazioen aurkako kexen egoera

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

	Izapidetzen	Amaituta	Jarduera okerra	Jarduera okerrik ez	Herritarrei aholkuak eta informazioa ematea	Gerora ez dira onartu
Arabako Foru Aldundia	103	62	37	24	1	14
Bizkaiko Foru Aldundia	80	107	36	67	4	11
Gipuzkoako Foru Aldundia	16	35	7	26	2	2
Guztira	199	204	80	117	7	27

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

Arloa	Izapidetzen	Amaituta	Jarduera okerra	Jarduera okerrik ez	Herritarrei aholkuak eta informazioa ematea	Gerora ez dira onartu
Gizartean baztertuta edo baztertuak izateko arriskuan dauden pertsonak	151	128	54	73	1	14
Haurrak eta nerabeak	5	20	4	14	2	1
Adinekoak	4	11	1	9	1	9
Ogasuna	9	14	3	8	3	1
Herri lanak, garraioak eta azpiegiturak	3	11	4	7	–	–
Ezintasunen bat duten pertsonak	4	8	3	5	–	2
Ingurumena	7	1	1	–	–	–
Herri-administrazioen araubide juridikoa, ondasunak eta zerbitzuak	3	3	3	–	–	–
Hirigintza eta lurralde antolamendua	–	4	4	–	–	–
Etorkinak	3	–	–	–	–	–
Buruko gaixotasunak edo nahasmenduak dituzten pertsonak	3	–	–	–	–	–
Herri-administrazioen zerbitzuko langileak	1	1	1	–	–	–
Hizkuntz eskubideak, kultura eta kirola	2	–	–	–	–	–
Familiak	1	1	1	–	–	–
Etxebizitza	–	1	–	1	–	–
Emakumeen berdintasuna eta osotasuna	1	–	–	–	–	–
Hezkuntza	1	–	–	–	–	–
Espetxeratuak	–	1	1	–	–	–
Jarduera ekonomikoaren antolamendua	1	–	–	–	–	–
Guztira	199	204	80	117	7	27

Foru administrazioaren beste organismo batzuk

	Izapidetzen
Bizkaiko Batzar Nagusiak	1
Guztira	1

	Izapidetzen
Ezintasunen bat duten pertsonak	1
Guztira	1

– Tokiko administrazioen aurkako kexen egoera

23. taula. Arabako udalen aurkako kexen egoera

	Izapidetzen	Amaituta	Jarduera okerra	Jarduera okerrik ez	Herritarrei aholkuak eta informazioa ematea	Gerora ez dira onartu
Vitoria-Gasteiz	54	49	16	30	3	7
Laudio/Llodio	3	1	–	1	–	–
Oyón/Oion	1	2	1	1	–	–
Armiñón	1	1	–	–	1	–
Iruña Oka/Iruña de Oca	2	–	–	–	–	–
Labastida	1	1	1	–	–	–
Alegria-Dulantzi	1	–	–	–	–	–
Amurrio	1	–	–	–	–	–
Artziniega	1	–	–	–	–	–
Baños de Ebro/Mañueta	1	–	–	–	–	–
Lagrán	1	–	–	–	–	–
Navaridas	–	1	1	–	–	–
Peñacerrada-Urizaharra	1	–	–	–	–	–
Ribera Baja/Erribera Beitia	–	1	1	–	–	–
Salvatierra/Agurain	1	–	–	–	–	–
Valdegovía/Gaubea	1	–	–	–	–	–
Zambrana	1	–	–	–	–	–
Guztira	71	56	20	32	4	7

24. taula. Arabako administrazio batzarren aurkako kexen egoera

	Izapidetzen	Amaituta	Jarduera okerra	Herritarrei aholkuak eta informazioa ematea	Gerora ez dira onartu
Respaldiza	–	2	2	–	–
Armiñón	–	1	1	–	–
Corres	–	1	–	1	–
Legutiano)	1	–	–	–	–
Menagarai-Beotegi	–	–	–	–	1
Iruña Oka/Iruña de Oca	1	–	–	–	–
Ocio	–	1	1	–	–
Ordoñana	–	1	–	1	–
Quintanilla	1	–	–	–	–
Trespuentes	1	–	–	–	–
Guztira	4	6	4	2	1

25. taula. Gipuzkoako udalen aurkako kexen egoera

	Izapidetzen	Amaituta	Jarduera okerra	Jarduera okerrik ez	Herritarrei aholkuak eta informazioa ematea	Gerora ez dira onartu
Donostia-San Sebastián	13	20	5	11	4	2
Errenteria	4	6	3	3	–	–
Irun	1	8	–	7	1	1
Eibar	4	5	1	2	2	–
Lasarte-Oria	4	3	–	3	–	–
Azpeitia	3	1	1	–	–	–
Beasain	3	1	1	–	–	–
Deba	1	3	3	–	–	–
Pasaia	1	3	2	1	–	–
Andoain	1	1	–	1	–	1
Arrasate/Mondragón	1	2	1	–	1	–
Astigarraga	1	2	–	2	–	–
Getaria	–	3	2	1	–	–
Hernani	1	2	–	2	–	–

	Izapidetzen	Amaituta	Jarduera okerra	Jarduera okerrik ez	Herritarrei aholkuak eta informazioa ematea	Gerora ez dira onartu
Hondarribia	–	3	2	–	1	–
Ordizia	2	1	1	–	–	–
Zarautz	1	2	–	1	1	–
Zumaia	3	–	–	–	–	–
Asteasu	–	2	1	–	1	–
Elgoibar	1	1	1	–	–	–
Mutriku	1	1	–	–	1	–
Oiartzun	2	–	–	–	–	–
Orio	1	1	1	–	–	–
Soraluze-Placencia de las Armas	2	–	–	–	–	–
Zaldibia	2	–	–	–	–	–
Anoeta	1	–	–	–	–	–
Arama	–	1	–	1	–	–
Ataun	1	–	–	–	–	–
Azkoitia	1	–	–	–	–	–
Bergara	–	1	–	–	1	–
Eskoriatza	–	1	–	1	–	–
Itsasondo	1	–	–	–	–	–
Lezo	1	–	–	–	–	–
Mendaro	1	–	–	–	–	–
Olaberria	–	–	–	–	–	1
Urnieta	–	1	1	–	–	–
Usurbil	1	–	–	–	–	–
Zegama	1	–	–	–	–	–
Zizurkil	–	1	–	1	–	–
Guztira	61	76	26	37	13	5

26. taula. Bizkaiko udalen aurkako kexen egoera

	Izapidetzen	Amaituta	Jarduera okerra	Jarduera okerrik ez	Herritarrei aholkuak eta informazioa ematea	Gerora ez dira onartu
Bilbao	36	59	25	22	12	8
Getxo	6	9	6	3	–	1
Barakaldo	5	9	2	5	2	1
Gernika-Lumo	5	6	1	4	1	–
Sestao	3	8	4	3	1	–
Abanto y Ciérvana- Abanto Zierbena	4	3	2	1	–	–
Erandio	5	2	1	1	–	–
Galdakao	2	5	–	4	1	–
Durango	5	1	–	1	–	–
Basauri	2	3	2	1	–	–
Gorliz	3	2	1	–	1	–
Karrantza Harana/ Valle de Carranza	3	2	–	1	1	–
Portugalete	1	3	2	1	–	1
Santurtzi	3	2	2	–	–	–
Amorebieta-Etxano	2	2	1	1	–	–
Bakio	1	2	2	–	–	1
Bermeo	2	2	2	–	–	–
Sopelana	2	2	1	1	–	–
Arrigorriaga	1	2	–	2	–	–
Derio	3	–	–	–	–	–
Igorre	2	1	1	–	–	–
Leioa	–	3	1	2	–	–
Muskiz	3	–	–	–	–	–
Sopuerta	2	1	–	1	–	–
Alonsotegi	2	–	–	–	–	–
Arrieta	1	1	–	1	–	–
Berango	1	1	1	–	–	–
Galdames	2	–	–	–	–	–
Mungia	1	1	–	–	1	–

	Izapidetzen	Amaituta	Jarduera okerra	Jarduera okerrik ez	Herritarrei aholkuak eta informazioa ematea	Gerora ez dira onartu
Ondarroa	–	1	–	1	–	1
Ortuella	1	1	–	1	–	–
Ugao-Miraballes	2	–	–	–	–	–
Zalla	–	2	–	2	–	–
Zamudio	1	1	–	1	–	–
Abadiño	1	–	–	–	–	–
Areatza	1	–	–	–	–	–
Balmaseda	1	–	–	–	–	–
Berriz	1	–	–	–	–	–
Busturia	1	–	–	–	–	–
Ea	–	1	–	1	–	–
Errigoiti	–	1	–	–	1	–
Etxebarri	–	1	1	–	–	–
Gatika	–	1	–	–	1	–
Gordexola	–	1	–	1	–	–
Iurreta	–	1	–	1	–	–
Lekeitio	–	–	–	–	–	1
Lemoa	–	1	–	1	–	–
Lemoiz	–	1	1	–	–	–
Lezama	1	–	–	–	–	–
Mallabia	1	–	–	–	–	–
Morga	1	–	–	–	–	–
Mundaka	1	–	–	–	–	–
Orozko	–	–	–	–	–	1
Plentzia	1	–	–	–	–	–
Sondika	–	–	–	–	–	1
Sukarrieta	–	1	–	1	–	–
Urduliz	1	–	–	–	–	–
Zierbena	–	1	–	–	1	–
Guztira	123	147	59	65	23	16

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

	Izapidetzen	Amaituta	Jarduera okerra	Jarduera okerrik ez	Herritarrei aholkuak eta informazioa ematea	Gerora ez dira onartu
Herri-administrazioen araubide juridikoa, ondasunak eta zerbitzuak	27	59	24	23	12	2
Herrizaingoa	26	49	21	22	6	9
Hirigintza eta lurralde antolamendua	35	45	21	10	14	3
Gizartean baztertuta edo baztertuak izateko arriskuan dauden pertsonak	44	27	10	17	–	3
Ingurumena	53	15	5	5	5	2
Ogasuna	16	24	4	19	1	3
Etxebizitza	4	16	4	8	4	2
Ezintasunen bat duten pertsonak	7	14	4	10	–	–
Herri lanak, garraioak eta azpiegiturak	6	13	4	9	–	1
Herri-administrazioen zerbitzuko langileak	8	9	4	5	–	1
Etorkinak	6	3	1	2	–	1
Adinekoak	5	2	–	2	–	–
Haurrak eta nerabeak	5	1	–	1	–	–
Hizkuntz eskubideak, kultura eta kirola	3	2	2	–	–	–
Jarduera ekonomikoaren antolamendua	4	1	–	1	–	–
Hezkuntza	2	1	–	1	–	1
Ijitoak eta beste gutxiengo kultural batzuk	2	1	–	1	–	–
Lana eta Gizarte Segurantza	–	3	1	2	–	–
Lesbiana, gay, bisexual, transgenero eta transexualak	2	–	–	–	–	–
Justizia	1	–	–	–	–	–
Talde terroristen biktimak	–	–	–	–	–	1
Familiak	1	–	–	–	–	–
Emakumeen berdintasuna eta osotasuna	1	–	–	–	–	–
Animaliak babestea eta edukitzea	1	–	–	–	–	–
Guztira	259	285	105	138	42	29

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

	Izapidetzen	Amaituta	Jarduera okerra	Jarduera okerrik ez	Herritarrei aholkuak eta informazioa ematea	Gerora ez dira onartu
Bilbao-Bizkaia Uren Partzuergoa	2	4	–	3	1	–
Mebisa – Bilboko metroa	4	–	–	–	–	1
Uribe Kostako zerbitzu mankomunitatea	–	1	1	–	–	–
Gipuzkoako Urak	–	1	1	–	–	–
San Marcoseko Mankomunitatea	1	–	–	–	–	–
Guztira	7	6	2	3	1	1

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

	Izapidetzen	Amaituta	Jarduera okerra	Jarduera okerrik ez	Herritarrei aholkuak eta informazioa ematea	Gerora ez dira onartu
Ogasuna	–	4	1	3	–	–
Ingurumena	3	1	–	–	1	–
Herri-administrazioen araubide juridikoa, ondasunak eta zerbitzuak	2	–	–	–	–	–
Emakumeen berdintasuna eta osotasuna	1	–	–	–	–	–
Ezintasunen bat duten pertsonak	–	–	–	–	–	1
Gizartean baztertuta edo baztertuak izateko arriskuan dauden pertsonak	–	1	1	–	–	–
Herri-administrazioen zerbitzuko langileak	1	–	–	–	–	–
Guztira	7	6	2	3	1	1

- Euskal Autonomia Erkidegoko beste administrazio batzuen aurka egindako kexen egoera

30. taula. Euskal Herriko Unibertsitatearen aurka egindako kexen egoera

	Izapidetzen	Amaituta	Jarduera okerra	Jarduera okerrik ez	Gerora ez dira onartu
Hezkuntza	5	3	–	3	2
Herri-administrazioen zerbitzuko langileak	4	–	–	–	–
Ogasuna	–	1	–	1	–
Guztira	9	4	0	4	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 kalteturiko herritarren kexen zain egon barik.

2011n ofiziozko 74 espediente bideratzen hasi gara (58 aurreko urtean).

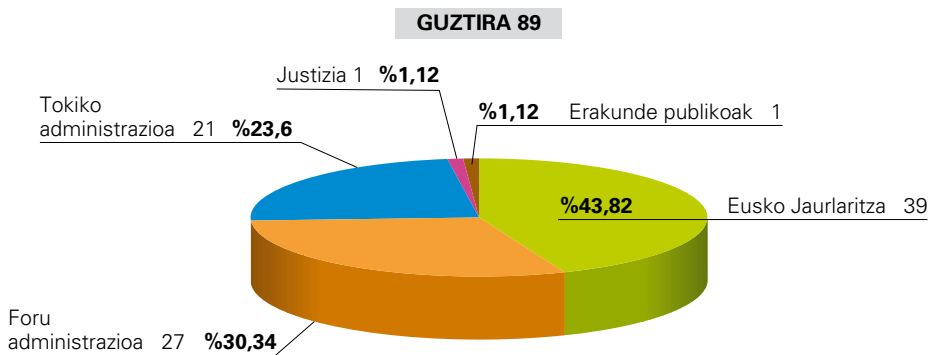
31. taula. Ofiziozko jardueren banaketa, alorren arabera

	Ofizioz egindako espedienteak	%
Haurrak eta nerabeak	18	24,33
Gizartean baztertua edo baztertuak izateko arriskuan dauden pertsonak	7	9,46
Herrizaingoa	7	9,46
Adinekoak	5	6,76
Ogasuna	5	6,76
Osasuna	4	5,41
Ezintasunen bat duten pertsonak	4	5,41
Etorkinak	4	5,41
Ingurumena	3	4,05
Herri-administrazioen araubide juridikoa, ondasunak eta zerbitzuak	2	2,70
Justizia	2	2,70
Gaixo kronikoak	2	2,70
Etxebizitza	2	2,70
Espetxeratuak	2	2,70
Hezkuntza	2	2,70
Herri lanak, garraioak eta azpiegiturak	1	1,35
Emakumeen berdintasuna eta osotasuna	1	1,35
Buruko gaixotasunak edo nahasmenduak dituzten pertsonak	1	1,35
Talde terroristen biktimak	1	1,35
Hirigintza eta lurralde antolamendua	1	1,35
Guztira	74	100

Ikus daitekeenez, Haur eta Nerabeentzako Bulegoaren jarduera da nagusi abiarazitako ofiziozko jardueretan; hain zuzen, era guztietako jarduerak jorratu dira izendapen horren azpian, eta honako hauek aipa daitezke erakusgarri gisa, ez modu zehatzean: diru-sarrerak bermatzeko errenta eta etxebizitza-prestazio osagarria etetearen ondoriozko jarduerak; Vitoria-Gasteizko Zaramaga auzuneko meskitaren inguruan egindako bitartekaritza; Debako babesik gabeko haurrentzako egoitzara egindako ikuskapen-bisita; ostalaritzako lokaletan adingabeak onartzeko eskubidearen inguruan egindako ikerketak; hainbat txosten berezitate gomendioen jarraipena; fibromialgia, neke-sindrome kronikoa, sentikortasun kimiko anizkoitza eta/edo elektrohipersentsibilitatea duten pertsonen emandako arretaren inguruko jarduerak.

Horrez gain, nabarmentzekoak dira familia-elkarguneen jarraipena, babes ofizialeko etxebizitzak zuzenean adjudikatzeko prozedura bat, mugako autonomia-erkidegoek emandako osasun-arretaren ondoriozko beharrianak, bereizkeria-kasua ostalaritzako establezimenduetan onarpen-eskubidea baliatzeko orduan, ezintasunen bat duten pertsonen arreta emateko zentroak arautzeko beharra, EAeko ospitale-zentroetan barneratze psikiatrikoko segurtasun-neurriak betetzea, Ertzaintzak Errekaldeko Kukutza gaztetxean egindako jarduera, genero-indarkeriaren ondorioz eraildako emakume baten kasuan prebenitzeko eta babesteko neurriak egokiak ote zen aztertzea, hilerrri musulmanen buruzko gomendio orokorren jarraipena nahiz PFEZri buruzko araudia aldatzeko egindako proposamena.

15. grafikoa. Ofiziozko jardueren banaketa, eragindako administrazioen arabera



9. ADMINISTRAZIOEI EGINDAKO INFORMAZIO ESKAERAK ETA AGINDEIAK

9.1. 2011n KEXAK IZANDA ERE, ERREKERIMENDURIK JASO EZ DUTEN ADMINISTRAZIOAK ETA BESTELAKO ORGANISMOAK

Zerrenda honetan jaso dira errekerimendurik egin behar izan gabe, ebatzi ahal izateko 2011. urtean gutxienez informazio-eskaera bat eragin duten **administrazio** eta bestelako **organismo** guztietan izapidetutako espedienteak. **Sailak** zehazki azaltzen dira EAeko administrazio orokorraren eta foru aldundien kasuan. Beraz, adierazi bezala, ardura **eta arreta bereziena eskainiz lankidetzan jardun duten administrazioak eta erakundeak dira**.

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

Zerrendak 2011. urtean informazio-eskaeraren bat jaso duten espedienteen kopurua azaltzen da.

A) Eusko Jaurlaritza

Saila	Espediente kopurua
Kultura*	7
EITB	2
HABE	1
Ekonomia eta Ogasuna	5

B) Foru aldundiak*

Arabako Foru Aldundia	Espediente kopurua
Toki Administrazioa	3
Toki Administrazioa eta Lurralde Oreka	1
Ogasuna, Finantza eta Aurrekontuak	6

* Sail batzuk bikoiztuta daudela dirudi, Foru Aldundiek 2011-2015 legegintzaldirako onartutako sailen antolaketa berriaren ondorioz.

Bizkaiko Foru Aldundia	Espediente kopurua
Herri Lanak eta Garraioak	2
Udal Harremanak eta Herri Administrazioa	1
Garraioak eta Hirigintza	1

Gipuzkoako Foru Aldundia	Espediente kopurua
Ogasun eta Finantzak	5
Berrikuntza, Landa Garapena eta Turismoa	2
Mugikortasuna eta Bide Azpiegiturak	4
Mugikortasuna eta Lurralde Antolaketa	1

	Espediente kopurua
Bizkaiko Batzar Nagusiak	1

C) Udalak

– Arabako Lurralde Historikoa

Arabako udalak	Espediente kopurua
Amurrio	1
Armiñón	1
Artziniega	1
Asparrena	1
Ayala/Aiara	2
Baños de Ebro/Mañueta	1
Lagrán	1
Laudio/Llodio	4
Salvatierra/Agurain	1
Urkabustaiz	1
Valdegovía/Gaubea	1
Zambrana	1

Arabako administrazio batzarrak	Espediente kopurua
Armiñón	1
Legutiano	1
Menagarai	1
Ocio	1
Quintanilla	1
Respaldiza	2

– Bizkaiko Lurralde Historikoa

Bizkaiko udalak	Espediente kopurua
Abadiño	1
Areatza	1
Arrieta	1
Arrigorriaga	3
Artzentales	1
Bakio	3
Berriz	1
Bilbao	92
Busturia	1
Ea	1
Ermua	1
Etxebarri	1
Galdames	2
Gordexola	1
Leioa	3
Lemoiz	1
Morga	1
Mundaka	1
Mungia	1
Muxika	1
Ondarroa	1
Plentzia	1

Bizkaiko udalak	Espediente kopurua
Sopuerta	1
Sukarrieta	1
Trucios-Turtzioz*	1
Ugao-Miraballes	1
Urduña/Orduña	1
Zalla	2
Zamudio	1

– Gipuzkoako Lurralde Historikoa

Gipuzkoako udalak	Espediente kopurua
Anoeta	1
Astigarraga	1
Eibar	2
Elgoibar	2
Getaria	2
Hernani	1
Hondarribia	3
Itsasondo	1
Lasarte-Oria	4
Leaburu	1
Lezo	2
Mendaro	1
Mutriku	1
Pasaia	3
Soraluze-Placencia de las Armas	2
Tolosa	1
Zaldibia	2
Zarautz	1
Zegama	1
Zumaia	1

D) **Beste erakunde publiko batzuk**

	Espediente kopurua
Bizkaiko Abokatuen Elkargoa	1
Gipuzkoako Abokatuen Elkargoa	1
Eudel	2
Gipuzkoako Urak SA	1
Haurreskolak	5
Izenpe	1
Bizkaiko hauteskunde-batzordea	1
Enkarterriko mankomunitatea	1
Sanmarko mankomunitatea	1
Mebisa – Bilboko Metroa	3
Eusko Legebiltzarra	1

9.2. KEXAK DIRELA-ETA, 2011n ERREKERIMENDUREN BAT JASO DUTEN ADMINISTRAZIOAK ETA BESTELAKO ORGANISMOAK

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

- (1) zenbat espedientetan egin den 2011. urtean informazio eskariren bat.
- (2) 2011n informazioa eskatu deneko espedienteetatik zenbatetan egin den agindeia.
- (3) agindeia egin zaien espedienteen portzentajea, 2011n informazio eskaririk egin zaieneko guztirako espedienteen aldean.
- (4) 2011n agindeirik zenbat espedienteri egin zaion, aurreko urteetan egindako informazio eskariei buruzkoak izanik.

A) Eusko Jaurlaritzza

	(1)	(2)	(3)	(4)
Saila	2011ko eskaera duten espedienteak	Agindeiak dituzten espedienteak	%	Agindeiak aurreko urteetako eskaerei
Hezkuntza, Unibertsitate eta Ikerketa	144	45	31,25	6
Enplegu eta Gizarte Gaiak	41	4	9,75	1
Osalaran	1	–	–	–
Industria, Berrikuntza, Merkataritza eta Turismoa	13	2	15,38	–
SPRI	1	–	–	–
Herrizaingoa	69	3	4,35	1
Justizia eta Herri Administrazioa	16	1		2
HAEE/IVAP	1	–	–	–
Ingurumen, Lurralde Plangintza, Nekazaritza eta Arrantza	16	4	25	–
Uraren Euskal Agentzia	3	1	33,33	–
IHOBE	1	–	–	–
Lehendakaritza	1	1	100	–
Osasuna eta Kontsumoa	20	2	10	2
Osakidetza	62	17	27,42	6
Etxebizitza, Herri Lanak eta Garraioak	85	44	51,76	4
Eusko Trenbideak	1	1	100	–
Etxebizitza babestuaren sustatzaile pribatua	1	–	–	–
Euskal Trenbide Sarea	6	1	16,66	–

B) **Foru aldundiak***

	(1)	(2)	(3)	(4)
	2011ko eskaera duten espedienteak	Agindeiak dituzten espedienteak	%	Agindeiak aurreko urteetako eskaerei
Arabako Foru Aldundia				
Euskara, Kultura eta Kirolak	1	1	100	–
Ingurumena	–	–	–	1
Herrilanak eta Garraioak	7	3	42,86	–
Gizarte Politika eta Gizarte Zerbitzuak	82	9	10,98	3
Gizarte Zerbitzuak	59	1	3,38	–

	(1)	(2)	(3)	(4)
	2011ko eskaera duten espedienteak	Agindeiak dituzten espedienteak	%	Agindeiak aurreko urteetako eskaerei
Bizkaiko Foru Aldundia				
Gizarte Ekintza	119	1	0,84	–
Nekazaritza	2	–	–	1
Kultura	4	1	25	–
Ogasuna eta Finantzak	8	1	12,50	1
Ingurumena	2	1	50	–
Herri Lanak	6	3	50	1

* Sail batzuk bikoiztuta daudela dirudi, Foru Aldundiek 2011-2015 legeingizaldirako onartutako sailen antolaketari berriaren ondorioz.

	(1)	(2)	(3)	(4)
	2011ko eskaera duten espedienteak	Agindeiak dituzten espedienteak	%	Agindeiak aurreko urteetako eskaerei
Gipuzkoako Foru Aldundia				
Landa Ingurunearen Garapena	–	–	–	1
Bide Azpiegiturak	2	–	–	1
Gizarte Politika	31	1	3,23	2
Lehendakaritza eta Foru Administrazioa	3	1	33,33	–

C) Udalak

– Arabako Lurralde Historikoa

	(1)	(2)	(3)	(4)
	2011ko eskaera duten espedienteak	Agindeiak dituzten espedienteak	%	Agindeiak aurreko urteetako eskaerei
Arabako udalak				
Alegría-Dulantzi	1	1	100	–
Aramaio	–	–	–	1
Iruña Oka/Iruña de Oca	2	2	100	–
Labastida/Bastida	2	–	–	1
Navaridas	1	1	100	–
Oyón-Oion	3	1	33,33	–
Peñacerrada-Urizaharra	2	1	50	–
Ribera Baja/Erribera Beitia	1	1	100	–
Vitoria-Gasteiz	89	12	13,48	4

	(1)	(2)	(3)	(4)
	2011ko eskaera duten espedienteak	Agindeiak dituzten espedienteak	%	Agindeiak aurreko urteetako eskaerei
Arabako administrazio batzarrak				
Nanclares de la Oca	1	1	100	–
Portilla	–	–	–	1

– Bizkaiko Lurralde Historikoa

	(1)	(2)	(3)	(4)
	2011ko eskaera duten espedienteak	Agindeiak dituzten espedienteak	%	Agindeiak aurreko urteetako eskaerei
Bizkaiko udalak				
Abanto y Ciérvana-Abanto Zierbena	8	4	50	–
Alonsotegi	1	–	–	3
Amorebieta-Etxano	4	2	50	–
Balmaseda	2	2	100	–
Barakaldo	10	2	20	1
Basauri	5	3	60	–
Berango	2	1	50	–
Bermeo	4	1	25	–
Derio	3	–	–	1
Durango	6	2	33,33	1
Erandio	7	3	42,86	1
Galdakao	5	2	40	–
Gernika-Lumo	10	2	20	–
Getxo	14	5	35,71	2
Gorliz	3	1	33,33	1
Igorre	2	1	50	–
Karrantza Harana/Valle de Carranza	4	2	50	–
Mallabia	1	1	100	–
Muskiz	5	1	20	–
Ortuella	2	1	50	–
Portugalete	3	1	33,33	–
Santurtzi	7	2	28,57	–
Sestao	9	5	55,56	–
Sondika	1	–	–	1
Sopelana	5	2	40	–
Urduliz	1	1	100	–

– Gipuzkoako Lurralde Historikoa

	(1)	(2)	(3)	(4)
Gipuzkoako udalak	2011ko eskaera duten espedienteak	Agindeiak dituzten espedienteak	%	Agindeiak aurreko urteetako eskaerei
Aia	1	1	100	–
Andoain	1	–	0	1
Aretxabaleta	–	–	–	1
Arrasate/Mondragón	2	1	50	–
Asteasu	1	1	100	–
Azkoitia	1	1	100	–
Azpeitia	4	3	75	–
Beasain	5	2	40	–
Deba	3	1	33,33	–
Donostia-San Sebastián	29	5	13,79	1
Errenteria	9	3	33,33	1
Ibarra	2	1	50	–
Irun	5	1	20	1
Irura	1	1	100	–
Oiartzun	2	1	50	–
Ordizia	3	–	0	1
Orendain	1	1	100	–
Orio	3	1	33,33	–
Urnieta	1	1	100	–
Zizurkil	1	1	100	–

D) Beste erakunde publiko batzuk

	(1)	(2)	(3)	(4)
	2011ko eskaera duten espedienteak	Agindeiak dituzten espedienteak	%	Agindeiak aurreko urteetako eskaerei
Bilbao Bizkaia Ur Partzuergoa	5	–	–	1
Bidegi	1	–	–	1
Euskal Herriko Unibertsitatea	12	3	25	5

9.3. ERREKERIMENDUAK ERANTZUN GABE DITUZTEN ADMINISTRAZIOAK

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

Izartxoak duten espediente kopuruek honakoa adierazi nahi dute: espediente horien izapideak aurreko urteetan hasi arren, oraindik 2011. urtean zehar errekerimenduak egin behar izan zaizkie, izapideek bere horretan jarraitu dutelako.

A) Eusko Jaurlaritza

Saila	Erreferentzia (esp. zenb.)	Azalpena (Kexa eragin duen gaia)	Agindeiaren data
Hezkuntza, Unibertsitate eta Ikerketa	1416/2010/25*	Beka ukatzea	2011/01/14
	1551/2010/20*	2 urte baino gutxiagoko haurren doako eskolatzea eten daiteke	2011/01/21
	1561/2010/25*	Unibertsitateaz kanpoko ikasketetarako beka ukatzea	2011/01/14
	1709/2010/25*	Administrazioaren isiltasuna gastuak erreklamatzeko eskaeraren aurrean	2011/02/01
	1759/2010/20*	Lekualdatzeen lehiaketa	2011/01/21
	1800/2010/20*	Gaztelaniazko gelarik ez egotea	2011/01/27
	930/2010/20	Konponketak ikastetxe batean	2011/04/06
	1239/2010/20	Atzerapenak ikastetxerako eraikin berri bat eraikitzerakoan	2011/04/06
	1842/2010/20	Gurasoetako batek adingabeak modu unilateralean ikastetxex aldatzea	2011/02/16
	4/2011/200F	2 urteko gelen funtzionamendua ikastetxe publikoetan	2011/10/06
	31/2011/20	Zonifikazioarekin ados ez egotea eskola-matrikularako	2011/02/16
	103/2011/20	Ikasle gorren ikasketa baldintzak	2011/03/01
	103/2011/20	Ikasle gorren ikasketa baldintzak	2011/07/05
	109/2011/20	Ikasleen onarpena	2011/03/01
	109/2011/20	Ikasleen onarpena	2011/05/04
	156/2011/20	Eskolatuta dagoen adingabearen osasun-premiei erantzunik ez ematea	2011/03/01
	156/2011/20	Eskolatuta dagoen adingabearen osasun-premiei erantzunik ez ematea	2011/04/06
	158/2011/20	Irakasleen erretiroa	2011/06/15
	217/2011/20	Miribilla inguruan hezkuntza eskaintza eskasa	2011/05/04

Saila	Erreferentzia (esp. zenb.)	Azalpena (Kexa eragin duen gaia)	Agindeiaren data
Hezkuntza, Unibertsitate eta Ikerketa	217/2011/20	Miribilla inguruan hezkuntza eskaintza eskasa	2011/10/06
	222/2011/25	Ikertzaileak prestatzeko laguntzak	2011/04/04
	267/2011/20	Eredu aldaketa	2011/03/31
	384/2011/20	Irakasleen hautapen prozesuetan aurretiko esperientzia baloratzea	2011/05/04
	401/2011/20	Ikasleen onarpena	2011/05/04
	417/2011/20	Haurrak ikastetxez aldatzea birgaitze obregatik	2011/10/06
	436/2011/20	Haur Hezkuntzan bikien artean seme-alaba bakar bat onartzea	2011/05/04
	503/2011/20	Musika eta dantza kontserbatorioetako ikasleek DBHn matrikulatzeko dituzten arazoak	2011/05/04
	514/2011/20	Hitzartutako erlijiozko eskola pribatu batean sartzeko ezintasuna	2011/05/13
	522/2011/20	Gora jotzeko errekurtoa. Onarpena ukatzen duen ikasketa zentroa	2011/05/13
	558/2011/20	Hiperaktibitatea duten bi haur matrikulatzeko arazoak	2011/05/13
	548/2011/20	Ikasleen onarpena; ahizpa bikiak	2011/05/18
	560/2011/20	Ikastetxeetan plazak esleitzeko baremazio sistemaren aplikazio desegokia	2011/05/18
	580/2011/20	Ikasleen onarpena; Ondarroako plazetan eskaintza eskasa	2011/05/18
	578/2011/20	Plazak falta dira Haur Hezkuntzan	2011/05/18
	587/2011/20	Ikasleen onarpena: eskolatzeko zailtasunak	2011/05/18
	587/2011/20	Ikasleen onarpena: eskolatzeko zailtasunak	2011/10/06
	676/2011/20	Atzerapena ikastetxe baten instalazioak egokitzerakoan	2011/06/10
	679/2011/25	Esperientzia pilotua hezkuntza eleaniztasunean	2011/07/05
	798/2011/20	Alaba eraso dutenean ikastetxearen jokabidearekin ados ez egotea.	2011/06/27
	821/2011/42	Zaintza ez duen semearen hezkuntza ebaluazioaren gaineko informazioa	2011/07/11
	920/2011/20	Hezkuntza-premia bereziak dituzten ikasleen osasun premiak.	2011/07/05
	969/2011/25	Eskola-garraioaren ibilbidea	2011/07/12
	1100/2011/23	Wifi sareen kutsadura elektromagnetikoa, eskola 2.0 programa	2011/10/11
1101/2011/25	Hizkuntza Eskola Ofizialean irakaskuntza eskaintza murriztea	2011/07/21	
1107/2011/22	Ikasketa beka bat ukatzea	2011/09/09	

Saila	Erreferentzia (esp. zenb.)	Azalpena (Kexa eragin duen gaia)	Agindeiaren data
Hezkuntza, Unibertsitate eta Ikerketa	1118/2011/20	Eskola-plazak	2011/10/19
	1178/2011/20	Arazoak ikastetxean	2011/11/08
	1216/2011/20	Hezkuntza laguntzaren espezialista kentzea	2011/12/29
	1249/2011/20	Etxebizitza aldaketagatik hezkuntza eredia aukeratzeko ezintasuna	2011/10/06
	1350/2011/25	Eskolako jazarpena	2011/10/04
	1467/2011/20	Ikasturtea errepikatzearen gainean errekurtsioari erantzunik ez ematea	2011/10/06
	1476/2011/20	Curriculum egokitzapena ukatzea	2011/10/06
	1574/2011/20	Eskola-garraioa	2011/10/19
	1754/2011/25	Biloriatik Uribarri Gaubeara bi neskatala garraiatzeko arazoak	2011/11/16
	1759/2010/20	Lekualdatzeen lehiaketa	2011/03/21
	1771/2011/25	Kalitate falta eskolako jantoki batean	2011/11/16
Enplegu eta Gizarte Gaiak	28/2010/310F*	Diru-sarrerak bermatzeko errenta eta pentsiodunak. Bizikidetasun unitateko diru-sarreraren zenbaketa	2011/02/10
	1831/2010/18	Administrazioaren isiltasuna	2011/04/13
	448/2011/18	Autonomoen birziklapenerako laguntzak	2011/07/19
	656/2011/20	Lanbideko langileen kokapen aldaketa	2011/06/10
	938/2011/31	Etorkinei arreta juridikorik ez ematea	2011/09/05
Industria, Berrikuntza, Merkataritza eta Turismoa	290/2011/17	Etxebizitzako tresna elektronikoen funtzionamendu txarrak eragiten duen tentsio-erorketa	2011/06/10
	1076/2011/23	Administrazioaren isiltasuna. Parke eolikoaren izapide administratiboan egindako alegazioak	2011/10/10
Herrizaingoa	1363/2010/20*	Berriro Ertzaintzan sartzea	2011/01/31
	22/2011/19	Ertzaintzaren jarduera identifikazio-saioetan parte hartzeko pertsonak aukeratzeko	2011/05/16
	660/2011/19	Ertzaintzaren tratua	2011/07/07
Justizia eta Herri Administrazioa	1117/2010/20*	Salaketa jazarpen moralagatik	2011/01/24
	1695/2010/31*	Adingabe baten egoera	2011/01/25
	1213/2010/33	Osakidetzaren LEP eta 1HE	2011/05/13
Ingurumen, Lurralde Plangintza, Nekazaritza eta Arrrantza	28/2011/230F	Petronorren gorabeherarik jazoz gero, jarraitu beharreko prozedurak	2011/10/13
	58/2010/230F	Euskal Autonomia Erkidegoko zoru kutsatuen planaren jarraipena eta ebaluazioa	2011/05/11

Saila	Erreferentzia (esp. zenb.)	Azalpena (Kexa eragin duen gaia)	Agindeiaren data
Ingurumen, Lurralde Plangintza, Nekazaritza eta Arrantza	182/2011/23	Zierbena-Santurtzi eremuan energia irteeren antolamendua	2011/04/06
	1179/2011/23	Administrazioaren isiltasuna	2011/10/13
Uraren Euskal Agentzia	123/2011/23	Gerta daitezkeen arazoak bide bat mantentzeagatik	2011/05/11
Lehendakaritza	1296/2010/20	Profesionalak espezializatzeko beka	2011/07/05
Osasuna eta Kontsumoa	1716/2010/18*	Gastuen itzultzea	2011/02/07
	1447/2010/18*	Arreta desegokia Araba Klinikari	2011/01/13
	24/2011/290F	Hilerrri musulmanei buruzko gomendio orokorraren jarraipena egitea	2011/11/02
	1781/2011/18	In vitro ernaketaren tratamenduak	2011/12/20
Osakidetzak	24/2010/18*	Istripua izan duten gaixoen senideei egindako jakinarazpenak	2011/01/13
	202/2010/18*	Historia klinikoa eskatzea	2011/01/13
	1382/2010/18*	Arduragabekeria mediko posiblea	2011/02/07
	1389/2010/25*	Erantzukizuna, Errege Magoen desfilean izandako istripuagatik	2011/01/24
	1776/2010/18*	Itxaron zerrenda Gurutzeta Ospitaleko giza ugalketa unitatean	2011/02/07
	1801/2010/18*	Erreklamazioa osasun arreta eskasagatik	2011/02/07
	14/2010/390F	Linfedemak eragindako pertsonen emandako osasun arreta	2011/11/23
	1532/2010/18	Nekropsia baten emaitza eskaera	2011/05/17
	1765/2010/33	Administrazioaren isiltasuna Leza Ospitaleko ospitale-zerbitzuak antolatze eskaeraren aurrean	2011/05/10
	52/2011/18	Desberdintasunak jasotako osasun laguntzarekin	2011/07/22
	118/2011/20	Espainiar nazionalitatea ez edukitzeagatik ordezkoren zerrendan ez onartzea	2011/03/10
	312/2011/18	Osasun laguntza medikoaren ordutegia	2011/05/18
	338/2011/18	Osasun arreta espezializatuaren zerbitzuak aldatzeko baimen eskaera	2011/05/18
	379/2011/18	Amatasunaren historia ikusteko aukera	2011/05/18
	550/2011/18	Ospitalean jasotako laguntza egiaztatze arazoa	2011/07/19
	618/2011/18	Arazoak aurretiko zita izapidetzerakoan	2011/07/19
636/2011/18	Telefono bidezko aurretiko zitaren funtzionamendu txarra	2011/07/19	

Saila	Erreferentzia (esp. zenb.)	Azalpena (Kexa eragin duen gaia)	Agindeiaren data
Osakidetza	919/2011/17	Haurren gorreriaren antzemate goiztiarraren eta estimulazio goiztiarraren saioren programari (logopedia) buruz	2011/11/03
	923/2011/20	Osasun arloko premiak dituzten ikasleei laguntza emateko eskaera	2011/09/01
	1159/2011/18	Atzerapena birgaitzeko zerbitzuaren emakidan	2011/09/20
	1257/2011/18	Ez da aplikatzen bitiligoaren patologiarako tratamendua	2011/09/20
	1352/2011/20	Laneko jazarpena	2011/11/10
	1371/2011/18	Ugalkortasun tratamendua	2011/11/03
Etxebizitza, Herri Lanak eta Garraioak	57/2010/230F	Eraikuntzen ikuskapen teknikoaren sistema bat abian jartzea	2011/05/11
	1740/2010/34	BOEn eskatzaileen zerrendatik baztertzea	2011/03/22
	6/2011/290F	Donostialdeako metroari buruzko azterlana. Lugaritz-Anoeta tartea agiria jendaurrean jartzea	2011/05/12
	25/2011/34	Hil den BOEko errentari baten fidantza itzultzea	2011/03/31
	60/2011/34	Atzerapena alokairuko BOE ematerakoan	2011/08/11
	61/2011/34	Babes ofizialeko etxebizitzetan antzemandako akatsak	2011/11/08
	68/2011/34	Biziguneko etxebizitza babestuen alokairu gisa jarritako fidantza ez itzultzea	2011/04/06
	187/2011/34	Alokairuko BOE trukatzeko eskaera	2011/04/06
	195/2011/34	Etxebiden baja ematea etxebizitza bat ukatzeagatik	2011/05/11
	204/2011/34	Eraikuntza akatsak babes ofizialeko etxebizitzetan	2011/04/06
	218/2011/34	Eraikuntza akatsak babes ofizialeko etxebizitzetan	2011/05/11
	273/2011/34	Alokabideko etxebizitzetan errentaren zenbatekoa gehiegi handitzea	2011/05/18
	279/2011/23	Santa Juliana auzoari buruzko ebazpenaren bilaera aztertzea	2011/05/11
	287/2011/34	Akatsak BOE etxebizitzetan	2011/05/18
	287/2011/34	Akatsak BOE etxebizitzetan	2011/10/06
	304/2011/34	Arazoak Biziguneko etxebizitzetan	2011/05/18
	311/2011/34	BOE akatsak	2011/05/18
	420/2011/34	Biziguneko etxebizitzaren errentiarekin arazoak	2011/06/01
	421/2011/34	Biziguneko alokairuko etxebizitza baten fidantza ez itzultzea	2011/06/02
	424/2011/34	Arazoak babestutako alokairuko etxebizitzan	2011/06/01

Saila	Erreferentzia (esp. zenb.)	Azalpena (Kexa eragin duen gaia)	Agindeiaren data
Etxebizitza, Herri Lanak eta Garraioak	431/2011/34	Biziguneko etxebizitza baten fidantza ez itzultzea	2011/06/02
	492/2011/34	BOEko etxebizitzan konpondu gabeko akatsak	2011/06/14
	496/2011/34	Hezetasuna BOEko garajeetan	2011/06/14
	533/2011/29	Armintzako portuan ontzi baten amarratze arazoak	2011/06/08
	553/2011/34	Akatsak Bizigune programako etxebizitzetan	2011/06/14
	597/2011/34	Biziguneko etxebizitza trukatzeko eskaerari erantzunik ez ematea	2011/07/05
	664/2011/34	Akatsak BOEetan	2011/08/11
	721/2011/34	Arazoak Bizigune programarekin	2011/08/11
	767/2011/34	Hezetasuna etxebizitzan	2011/08/11
	771/2011/34	Bizigune programari emandako etxebizitzan akatsak ez konpontzea	2011/09/01
	811/2011/34	Alokabidek mendetasunaren laguntzaren diru-sarreratzat jotzea	2011/08/11
	851/2011/34	Alokairuan emandako etxebizitzan antzemandako akatsak eta irregulartasunak	2011/09/13
	862/2011/22	Lurren balioaren gehikuntzaren gaineko zergaren zenbatekoarekin ados ez egotea	2011/09/09
	884/2011/34	Etxebizitza baten titular izanik Bizigune programari emandako etxebizitza horretan antzemandako akatsak	2011/10/06
	1038/2011/34	Bizilagunen funtzionamendu eskasa	2011/09/14
	1085/2011/34	Biziguneko etxebizitza baten alokairu moduan ordaindutako errentarekin ados ez egotea	2011/10/06
	1126/2011/34	Etxebizitzaren esleipenarekin ados ez egotea	2011/09/14
	1232/2011/34	Babes ofizialeko etxebizitzetan antzemandako akatsak	2011/11/03
	1224/2011/34	Bizigune	2011/11/03
	1240/2011/34	Biziguneko etxebizitza baten ordainagiriak, dagoeneko maizterra ez dela kontuan hartuta	2011/11/03
	1399/2011/34	Akatsak BOEetan	2011/11/03
	1384/2011/34	BOE baten irisgarritasunerako hartutako neurrien aldeko erreserbarik ez.	2011/11/03
	1392/2011/34	Gatazkak eragiten dituzten auzotarren inguruan Alokabideren jarduerarik eza	2011/11/03
	1455/2010/34	Berogailuarekin arazoak BOE batean	2011/09/13
	1562/2011/34	Eraikuntza akatsak BOEetan	2011/11/30

Saila	Erreferentzia (esp. zenb.)	Azalpena (Kexa eragin duen gaia)	Agindeiaren data
Eusko Trenbideak	757/2011/17	Bilbo eta Bermeo bitarteko Euskotrenen trenbide-linea	2011/07/14
Euskal Trenbide Sarea	399/2011/17	Irisgarritasun arazoak Euskotrenen Usurbilgo geltokian	2011/07/14

B) Foru aldundiak*

– Arabako Foru Aldundia

Saila	Erreferentzia (esp. zenb.)	Azalpena (Kexa eragin duen gaia)	Agindeiaren data
Euskara, Kultura eta Kirolak	1621/2011/20	Arte eta Lanbide Eskolarako sarbidea	2011/11/10
Ingurumena	1668/2010/29*	Administrazioaren isiltasuna	2011/02/10
Herrilanak eta Garraioak	5/2011/290	Abiadura erreduktoreak jartzea	2011/06/09
	245/2011/29	Errepidea egokitzeko obren ostean, hormaren altuera leheneratzeko eskaera	2011/04/26
	246/2011/29	Errepidea egokitzeko obren ostean, hormaren altuera egokitzeko eskaera	2011/04/26
Gizarte Politika eta Gizarte Zerbitzuak	1220/2010/43*	Arazoak gizarte laguntzen okerreko kobraketa kudeatzean	2011/02/01
	1384/2010/01*	Arreta eskasa adinekoen egoitzan	2011/11/24
	1789/2010/43*	Gizarte laguntzak etetea	2011/03/24
	8/2011/420F	Tutoretzarik ez duten gazteen jarraipenerako programen premia	2011/07/07
	1782/2010/43	Gizarte laguntzak etetea	2011/04/06
	3/2011/31	Diru-sarrerak bermatzeko errenta	2011/03/21
	30/2011/43	Diru-sarrerak bermatzeko errenta eta etxebizitzarako prestazio osagarria etetea	2011/04/20
	43/2011/43	Gizarte laguntzak etetea	2011/04/20
	59/2011/43	Gizarte laguntzak etetea	2011/04/20
	82/2011/43	Gizarte laguntzak etetea	2011/04/20

* Sail batzuk bikoiztuta daudela dirudi, Foru Aldundiek 2011-2015 legegintzaldirako onartutako sailen antolaketa berriaren ondorioz.

Saila	Erreferentzia (esp. zenb.)	Azalpena (Kexa eragin duen gaia)	Agindeiaren data
Gizarte Politika eta Gizarte Zerbitzuak	959/2011/31	Elkarte batek hezkuntza-beka bat bidegabeki kobratzea	2011/09/05
	1781/2010/43	Gizarte laguntzak etetea	2011/04/20
Gizarte Zerbitzuak	1490/2011/31	Diru-sarrerak bermatzeko errenta eta etxebizitzarako prestazio osagarria etetea	2011/10/21

– Bizkaiko Foru Aldundia

Saila	Erreferentzia (esp. zenb.)	Azalpena (Kexa eragin duen gaia)	Agindeiaren data
Gizarte Ekintza	1918/2011/31	Gizarte laguntzak iraungitzea	2011/12/15
Nekazaritza	1796/2010/29*	Eskorga bidea aztertzea	2011/02/09
Kultura	1075/2011/28	Semea Portugalete futbol klubetik kanporatzearekin ados ez egotea	2011/10/28
Ogasun eta Finantzak	1276/2010/22*	Garraiolarietara zerga-ikuskapenak egitea	2011/03/02
	1855/2010/22	Bidegabe jasotako diru-sarrerak itzultzeko erreklamazioa	2011/06/20
Ingurumena	1657/2011/23	Ingurumen arloko informazioa ukatzea	2011/11/15
Herri Lanak	1483/2010/28*	Hots-kutsadura	2011/01/12
	1342/2010/29	Ibaien ibilguen mantentzea eskatzea	2011/04/27
	1755/2010/25	Ondare erantzukizunaren erreklamazioa	2011/05/12
	372/2011/29	Urak kanalizatzeko obren egikaritzea ukatzea	2011/05/12

– Gipuzkoako Foru Aldundia

Saila	Erreferentzia (esp. zenb.)	Azalpena (Kexa eragin duen gaia)	Agindeiaren data
Landa Ingurunearen Garapena	1675/2010/17*	Ehiza lizentzia ukatzea	2011/02/03
Bide Azpiegiturak	1191/2010/22*	A-8ko 2. ingurabideari dagokion tartea kobratzea	2011/07/07
Gizarte Politika	350/2010/39*	Mendetasunaren legearen laguntza etetea	2011/02/01
	1632/2010/01*	Gizarte laguntzak ukatzea	2011/02/15
	1173/2011/42	Harrera eta tutoretzapean dauden seme-alaba adingabeen bisita-erregimena aldatzea	2011/09/23
Lehendakaritza eta Foru Administrazioa	191/2011/33	Osagarria dedikazio bereziagatik	2011/04/11

C) **Udalak**

– **Arabako Lurralde Historikoa**

Udala	Erreferentzia (esp. zenb.)	Azalpena (Kexa eragin duen gaia)	Agindeiaren data
Alegría-Dulantzi	265/2011/22	Udalaren musika eskolan prezio publikoak bertan bizi ez diren pertsoneri	2011/06/30
Aramaio	1424/2010/29*	Etxaguen auzoaren hirigintza berritzearen gainean informaziorik eza	2011/01/11
Iruña Oka / Iruña de Oca	1367/2011/29	Udal erroldan ofizioz baja ematea	2011/11/04
	1590/2011/23	Zisternak garbitzeko jarduera lizentziarik gabe	2011/11/15
Labastida/Bastida	1663/2010/22*	Ondasun Higiezinaren gaineko Zerga	2011/01/25
Navaridas	340/2011/29	Aurri egoeran dagoen udal jabetza	2011/05/05
Oyón-Oion	1176/2011/23	Lurzati baten osasungarritasun baldintzak	2011/10/10
Peñacerrada- Urizarra	1523/2010/31	Etxebizitzan dagoeneko bizi ez diren etorkinei erroldan baja ematea	2011/02/10
Ribera Baja/ Erribera Beitia	413/2011/23	Hirigintzako kontsulta bati erantzuna ez ematea	2011/05/11
Vitoria-Gasteiz	274/2010/35*	Ibilgailuak bidetik kentzea	2011/02/18
	435/2010/01*	Baliabideak adineko autonomoentzat	2011/03/02
	932/2010/17*	Irisgarritasun eskaera Villa Suson	2011/02/03
	1712/2010/29*	Oker egindako erroldatzea	2011/01/19
	688/2010/19	Udaltzaingoaren neurritz kanpoko jarduera	2011/03/03
	24/2011/290F	Hilerrri musulmani buruzko gomendio orokorraren jarraipena egitea	2011/11/02
	1149/2011/34	Atzerapena babes ofizialeko etxebizitzaren obrak hasterakoan	2011/09/14
	1182/2011/31	Berriro elkartzeko gizarte txostenerako etxebizitzaren egokitzapen txostenaren baldintzak	2011/10/21
	1223/2011/29	Lorategiak egoera txarrean	2011/10/07
	1317/2011/29	Alaba Jeneralaren kaletik zirkulatzeo zailtasunak	2011/10/07
	1367/2011/29	Udal erroldan ofizioz baja ematea	2011/11/04
	1397/2011/23	Amaitu gabe dauden eta auzotarrei eragiten dieten obrak	2011/10/13
	1451/2011/29	Garbiketarik eza Agirrelanda kalean	2011/10/07
	1741/2011/31	Diru-sarrerak bermatzeko errenta iraungitzea	2011/12/22
	1776/2011/31	Gizarte behar larrietarako laguntza ukatzea	2011/12/15
1878/2011/31	Diru-sarrerak bermatzeko errenta eten eta berritzea	2011/12/15	

– Administrazio batzarrak

Administrazio batzarra	Erreferentzia (esp. zenb.)	Azalpena (Kexa eragin duen gaia)	Agindeiaren data
Nanclares de la Oca	1013/2011/22	Uraren tasa gehiegi igotzea	2011/11/02
Portilla	1411/2010/29*	Arazoa partekatutako bideagatik	2011/01/05

– Bizkaiko Lurralde Historikoa

Udala	Erreferentzia (esp. zenb.)	Azalpena (Kexa eragin duen gaia)	Agindeiaren data
Abanto y Ciérvana- Abanto Zierbena	1841/2010/29	Egoera txarrean dagoen bidea	2011/02/15
	73/2011/29	Udalarekin lan arloko lotura izatearen egiaztagiria igortzea	2011/03/10
	122/2011/31	Familia bat erroldatuta ez egotea	2011/03/31
	122/2011/31	Familia bat erroldatuta ez egotea	2011/09/05
	780/2011/29	Ebazpen judizialaren udaleko ez betetzea eta laneko ikuskatzailearen errekerimendua	2011/10/07
Alonsotegi	1773/2010/29*	Cadaguako korridorearen obrak. Obren ondorioz finkan eragindako kalteak	2011/02/09
	1774/2010/29*	Kalteak lur-jausien ondorioz	2011/02/09
	1775/2010/29*	Espaloirik, saneamendu sarerik eta argiteriarik eza	2011/02/09
Amorebieta-Etxano	177/2010/28	Hots-kutsadura	2011/10/19
	427/2011/22	Ur kontsumoaren neurriz kanpoko faktura kontadorea akasduna izateagatik	2011/06/20
Balmaseda	987/2009/17	Baimendu gabeko isuriak	2011/04/19
	235/2011/28	Hots-kutsadura	2011/10/21
Barakaldo	1628/2010/23*	Akatsak urbanizazio obren ostean	2011/02/04
	574/2011/23	Etxebizitza ematearen ondorioz kobratzeke dauden zenbatekoak eskatzea	2011/05/19
	872/2011/25	Eskolatzerako laguntzak	2011/07/21
Basauri	1821/2010/34	Karabana batean bizi diren eta lau seme-alaba dituzten familiak pairatzen duen etxebizitza edukitzeko premia	2011/07/06
	19/2011/28	Hots-kutsadura	2011/03/31
	955/2011/29	Arratoiak eta zikinkeria Renfe eta Feveko bideen artean	2011/09/21
Berango	1042/2011/29	Bide publikoa hartzea	2011/10/07
Bermeo	650/2011/28	Gorotz-kiratsa	2011/10/28
Derio	792/2010/28*	Hots-kutsadura	2011/01/12

Udala	Erreferentzia (esp. zenb.)	Azalpena (Kexa eragin duen gaia)	Agindeiaren data
Durango	533/2010/33*	Legez kontrako aparkatzeen aurrean, polizia ez jardutea	2011/01/31
	987/2010/28	Hots-kutsadura	2011/11/07
	18/2011/28	Hots-kutsadura	2011/03/31
Erandio	1666/2010/28*	Hots-kutsadura	2011/09/06
	1012/2011/23	Igogailua bat jartzea ukatzea	2011/10/10
	1154/2011/28	Jatetxe baten ke irteera etxebizitzatik hiru metro baino gutxiagora	2011/11/29
	1236/2011/28	Hots-kutsadura	2011/11/30
Galdakao	772/2011/28	Hots-kutsadura	2011/09/12
	900/2011/28	Hots-kutsadura	2011/11/30
Gernika-Lumo	755/2011/17	Irisgarritasuna ez betetzea: Kirolen Udal Patronatua	2011/07/14
	838/2011/17	Irisgarritasuna ez betetzea: kirol jarduerak ezgaitasunen bat duten pertsonentzat	2011/07/14
Getxo	1454/2010/28*	Hots-kutsadura	2011/04/05
	1648/2010/23*	Igogailua jartzea araudia aintzat hartu gabe	2011/02/04
	455/2011/29	Zikin eta egoera txarrean dagoen udal lurra	2011/06/08
	528/2011/23	Atzerapena espedientea ebazterakoan	2011/05/19
	593/2011/23	Udal informazioa eskuratzeko eskubidearen gainean alkatearen jarrera mugatzailea	2011/07/22
	712/2011/29	Ur hartunearen titulartasuna	2011/07/14
	1247/2011/23	Udalak erantzunik ez ematea hirigintzako informazio eskaerari	2011/10/10
Gorliz	1326/2010/35*	Autokarabanak aparkatzeko debekua	2011/05/11
	400/2011/28	Hots-kutsadura	2011/06/30
Igorre	809/2011/29	Administrazioaren isiltasuna	2011/07/06
Karrantza Harana/ Valle de Carranza	414/2011/23	Lurzatia ixteko baimena ukatzea	2011/05/11
	657/2011/29	Enkarterriko Mankomunitatearen garbiketa zerbitzuarekin ados ez egotea	2011/08/01
Mallabia	801/2011/23	Udalaren jarduerarik eza lizentziarik ez duen txartategi baten jardueraren aurrean	2011/07/08
Muskiz	782/2011/23	Etxearen ondoan ortu bat baimentzeko udal erabakiarekin ados ez egotea	2011/07/22
Ortuella	390/2011/29	Erroldatzea ukatzea	2011/05/12
Portugalete	1359/2011/29	Administrazioaren isiltasuna	2011/10/07

Udala	Erreferentzia (esp. zenb.)	Azalpena (Kexa eragin duen gaia)	Agindeiaren data
Santurtzi	454/2011/20	1937an birgaitutako funtzionarioaren eskaerari erantzunik ez ematea	2011/05/04
	1280/2011/29	Administrazioaren isiltasuna	2011/10/07
Sestao	517/2010/20	Hitzarmena eta udalaren erabaki arautzailea ez betetzea	2011/09/30
	168/2011/31	Udal errondan baja ematea atzeraeraginezko izaerarekin	2011/04/13
	168/2011/31	Udal erroldan baja ematea atzeraeraginezko izaerarekin	2011/10/04
	562/2011/31	Udal etxebizitza batetik kaleratu den familia baten babesik gabeko egoera	2011/09/19
	768/2011/31	Erroldatzea ukatzea	2011/08/11
	1169/2011/29	Erroldatzea	2011/10/07
Sondika	900/2010/33*	Polizia jarduerarik eza trafikoko arau-hausteen aurrean	2011/01/31
Sopelana	726/2009/28	Hots-kutsadura	2011/03/31
	1811/2011/28	Hots-kutsadura	2011/11/25
Urduliz	1502/2011/23	Hirigintzako legezkotasuna berriro ezartzeko eskaerari erantzunik ez ematea	2011/10/10

– Gipuzkoako Lurralde Historikoa

Udala	Erreferentzia (esp. zenb.)	Azalpena (Kexa eragin duen gaia)	Agindeiaren data
Aia	1469/2010/22	Bahitutako kopuruak itzultzeko eskatzen du	2011/06/20
Andoain	1633/2010/29*	Frankismoaren biktimen gainean udal erabakia betetzea	2011/01/19
Aretxabaleta	471/2010/34*	Babes ofizialeko etxebizitzetan antzemandako akatsak	2011/01/18
Arrasate/Mondragón	775/2011/22	Igerilekuak itxi eta kuota osoa kobratzea	2011/11/21
Asteasu	425/2011/29	Bide bat konpontzeko eskaerari erantzunik ez ematea	2011/06/08
Azkoitia	1409/2011/23	Atzerapena obraren nahitaezko lizentziaren eskaeran segurtasun arrazoiengatik	2011/10/10
Azpeitia	1834/2010/28	Neurri zuzentzaileak dituen taberna bateko titularrak araudia beste taberna batzuetan aplikatzeko eskatzen du	2011/03/31
	773/2011/28	Hots-kutsadura	2011/10/28
	1347/2011/28	Hots-kutsadura	2011/10/28
Beasain	367/2011/28	Hots-kutsadura	2011/10/21
	1271/2011/28	Hots-kutsadura	2011/11/30

Udala	Erreferentzia (esp. zenb.)	Azalpena (Kexa eragin duen gaia)	Agindeiaren data
Deba	50/2011/23	Zalantzak hirigintzako legezketasun posiblearen inguruan	2011/03/09
Donostia-San Sebastián	1458/2010/29*	Elkartearen eskaerei erantzunik ez ematea	2011/01/11
	5/2011/290F	Abiadura erreduktoreak jartzea	2011/06/09
	24/2011/290F	Hilerrri musulmanei buruzko gomendio orokorraren jarraipena egitea	2011/11/02
	1273/2011/29	Aparkalekuaren fidantza itzultzeko eskaera	2011/10/07
	1526/2011/22	Udal haurreskolen prezio publikoak - Donostia	2011/11/10
Errenteria	1209/2010/23*	Bide publikoaren koska baten inguruan egindako eskaerari erantzunik ez ematea	2011/02/04
	624/2011/29	Kalez kaleko salmenta postua baimentzeko eskaerei erantzunik ez ematea	2011/10/07
	990/2011/17	Irisgarritasun arazoak eraikin batean	2011/10/04
	1369/2011/28	Hots-kutsadura	2011/11/07
Ibarra	1485/2010/22	Polikiroldegiko kuotak	2011/06/30
Irun	1375/2010/28*	Hots-kutsadura	2011/01/12
	123/2011/23	Bide bat mantentzeagatik sor daitezkeen arazoak	2011/05/11
Irura	1482/2010/17	Katu batzuek sortutako eragozpenak	2011/02/03
Oiartzun	1598/2011/29	Erroldatze eskaera	2011/11/23
Ordizia	1426/2009/28*	Hots-kutsadura	2011/01/12
Orendain	1799/2010/23	Urbanizazio obren egikaritzea	2011/03/09
Orio	526/2011/28	Hots-kutsadura	2011/10/28
Urnietta	250/2011/23	Obrak gelditzea	2011/05/11
Zizurkil	32/2011/34	Informazio eskaera udal etxebizitza tasatuen sustapen bat gauzatzearen inguruan	2011/03/31

D) **Beste erakunde publiko batzuk**

	Erreferentzia (esp. zenb.)	Azalpena (Kexa eragin duen gaia)	Agindeiaren data
Bilbao Bizkaia Ur Partzuergoa	1622/2009/22*	Saneamendu tasa	2011/05/19
Bidegi	1191/2010/22*	A-8ko 2. ingurabideari dagokion tartea kobratzea	2011/07/07
Euskal Herriko Unibertsitatea	611/2010/20*	EHUko ordezkapen poltsak	2011/01/05
	1372/2010/20*	Ezin du eskolarik eman CAP izeneko eta pedagogiako masterra ez edukitzeagatik	2011/01/21
	1674/2010/25*	Arkitektura ikasteko lekualdatze eskaera	2011/01/14
	1708/2010/20*	Psikopedagogiako lizentziatura	2011/01/13
	1717/2010/20*	Doktoretza ikasketak	2011/01/27
	951/2010/20	EHUn laneko baldintzak aldatzea lizentzia bat disfrutatu ondoren itzultzean	2011/04/06
	475/2011/33	Zerbitzuko batzordeen deialdietan bereizkeria EHUn	2011/05/04
	878/2011/20	Kautelazko neurriak zigor-espeditente batean, unibertsitateko master batean	2011/07/06

9.4. **ARARTEKOAK 2011. URTEAN EGINDAKO OHARTARAZPENEN ZERRENDA**A) **Udalak**– **Arabako Lurralde Historikoa**

Udala	Ardura	Titularra	Erreferentzia (esp. zenb.)	Azalpena (Kexa eragin duen gaia)	Ohartarazpe- naren data
Aramaio	Alkatea	Asier Agirre	1424/2010/29	Etxagüen auzoaren hirigintza-berriztatzeari buruz informazioarik ez ematea	2011/04/27
Lapuebla de Labarca	Alkatea	Daniel Espada	782/2010/23	Hirigintza arloko ustezko irregulartasuna salatu da	2011/07/26
Laudio/Llodio	Alkatea	Jon Karla Menoyo	394/2008/28	Hots-kutsadura	2011/01/31
Urkabustaiz	Alkatea	Txus Herrero Manzanos	588/2008/28	Hots- eta ingurumen-kutsadura	2011/01/31

– Bizkaiko Lurralde Historikoa

Udala	Ardura	Titularra	Erreferentzia (esp. zenb.)	Azalpena (Kexa eragin duen gaia)	Ohartarazpe-naren data
Amorebieta-Etxano	Alkatea	David Ugartemendía	177/2010/28	Hots-kutsadura	2011/03/22
Barakaldo	Alkatea	Antonio J. Rodríguez	567/2008/28	Hots-kutsadura	2011/01/31
			1461/2009/28	Dastatze-saio batean alkohola saltzeari buruz udalak ez jardutea	2011/02/07
Durango	Alkatea	Aitziber Irigoras	193/2009/28	Hots-kutsadura	2011/04/05
			171/2010/29	Hots-kutsadura	2011/04/05
			229/2010/28	Segurtasunik eza Durangoko alde batzuetan	2011/04/05
Getxo	Alkatea	Imanol Landa	942/2010/23	Telefonia mugikorren antena bati buruzko informaziorik ez izatea	2011/07/26
Karrantza Harana/Valle de Carranza	Alkatea	José Luis Portillo	814/2010/29	Udalak lurrak saltzea	2011/04/27
Ortuella	Alkatea	Oskar Martínez Zamora	253/2010/34	Etxebizitza babestua eskatzea	2011/04/24
Plentzia	Alkatea	Isabel Zarauza	672/2009/28	Tabernako terraza jartzeko lizentzia	2011/04/05

– Gipuzkoako Lurralde Historikoa

Udala	Ardura	Titularra	Erreferentzia (esp. zenb.)	Azalpena (Kexa eragin duen gaia)	Ohartarazpe-naren data
Azpeitia	Alkatea	Julian Eizmendi Zinkunegi	368/2008/28	Hots-kutsadura	2011/01/31
Donostia-San Sebastián	Alkatea	Odón Elorza	1458/2010/29	Elkarte baten eskaerei ez erantzutea	2011/04/27
Irun	Alkatea	José Antonio Santano	1375/2010/28	Hots-kutsadura	2011/04/06
Ordizia	Alkatea	Jose Miguel Santamaría	1587/2008/28	Hots-kutsadura	2011/04/05

B) **Beste erakunde publiko batzuk**

	Ardura	Titularra	Erreferentzia (esp. zenb.)	Azalpena (Kexa eragin duen gaia)	Ohartarazpe- naren data
Euskal Herriko Unibertsitatea	Idazkari nagusia	Eva Ferreira	951/2010/20	EHUn laneko baldintzak aldatzea lizentzia bat disfrutatu ondoren itzultzean	2011/07/06