

Ararteko
erakundearen
jarduera kopurutan

2015

ARARTEKO ERAKUNDEAREN JARDUERA KOPURUTAN 2015

1. Oharrak eta datu orokorrak

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

Era berean, euskal herri-administrazioak Arartekoarekin lan-kidetzan zenbateraino aritu diren jakiteko informazioa ematen da.

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

Laburbilduz, informazio sistematizatu horren bidez, kapitulu honetan 2015eko jarduerari buruzko informazio kuantitatibo guztia agertzen da.

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

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

Arartekoak 2015ean egin duen jardueraren zenbakizko gutxi gorabeherako datuak estatistikari eskainitako kapitulu honetan kontsulta daitezke.

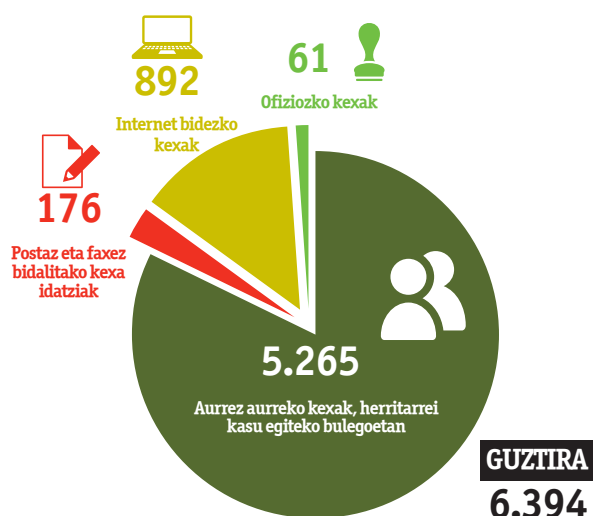
Arartekoaren web orrialdea euskal herritarrei informatzeko eta haiekin harremanetan egoteko bide bihurtu da; horren erakusgarri, aurten 110.000 bisita jaso dira, 206.000 orrialde ikusi dira eta 87.000 erabiltzaile inguru izan dira.

Era berean, Ararteko erakundearen presentzia indartu da gizarte-sareetan; horixe egiaztatzen dute, txosten hau ixteko datan, Googleen 324.000 bilaketa-emaizta izateak, Twitterren 3.876 jarraitzaile, eta Facebookeko orri berrian (iaz zabaldutakoa) 566 pertsonak jarraitzea Arartekoari.

Oro har, 2015ean, herritarrentzako laguntzarekin eta administrazioen kontrolarekin lotutako 8.938 jarduera zenbatu dira eta horietatik 6.394 kexei dagozkie. Beraz, 2015ean Arartekoaren jarduera ia %4 gehitu da.

1. grafikoa.

Arartekoari 2015ean egindako kexak

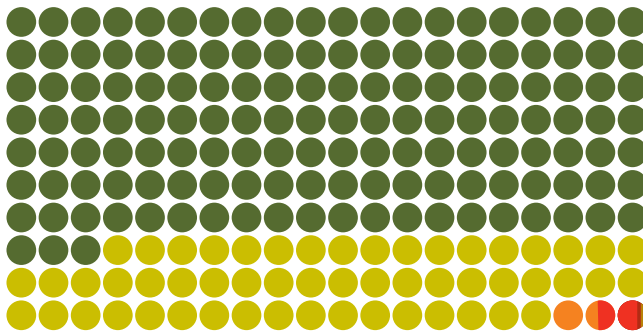


2015ean herritarrek 6.394 kexa egin dizkiote Arartekoari eta ofiziozko 61 espediente bideratzen hasi gara. Informazio horretatik ondorio hau atera daiteke: 2010. urtearen aldean –orduan ikusten hasi ziren krisiaren ondorioz larrienak–

herritarren kexak %45 gehitu direla, arrazoi askorengatik, baina batez ere eduki ekonomikoko gizarte laguntzen gaineko kexak izugarri areagotu direlako.

2. grafikoa.

Arartekoaren jarduera guztiak 2015ean



Kexak	6.394
Informazioa eta aholkuak telefono zerbitzuaren bitartez	2.413
Laneko bilerak administrazioekin	59
Laneko bilerak gizarte erakundeekin	57
Ikuskapen-bisitak	6
Gomendio orokorrak eta azterlanak	5
Jendearentzat irekitako jardunaldiak	4

GUZTIRA
8.938

2015. urtean, informazioa eta orientabidea eskatzeko egin diren 2.413 telefono-kontsultari erantzun diegu eta 57 bilera egin ditugu era askotako gizarte-erakundeekin (horien gaineko xehetasunak urteko txostenaren V. kapituluaren kontsulta daitezke, gizartearekiko harremanei buruzkoa baita). Era berean, 59 bilera egin ditugu zenbait administrazioekin: Eusko Jaurlaritzaren sail eta zuzendaritzekin, aldundiekin, udalekin eta beste erakunde batzuekin.

Ikuskatzeko 6 bisita ere egin ditugu. Horien bitartez, funtzionamendua, baliabideak, kudeaketa-programa, Arartekoaren gomendioak zenbateraino betetzen diren, eta abar ebaluatu dugu Sestaoko ertzain-etxean, Santurtziko Udaltzaingoa eta adingabeentzako larrialdietako lau harrera-zentrotan.

Gainera, eraginkortasunez hartu dugu parte era guztietako ekitaldi, jardunaldi eta gertakizunetan, batik bat gizarte-erakundeek sustaturiko ekimenekin loturikoetan; horrek guztiak ematen du halako arrasto bat Arartekoak, batez ere erakundeak 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.

2015ean kexa idatzien gaineko 1.897 espediente ebatzi dira. Gainera, 1.549 ebazpen eman dira. Gainontzeko kasuak ge-

rora onartu ez diren kexak dira (beste herriaren defendatzaile batzuekiko bikoiztasuna, epailearen ebazpenaren zain dauden auziak, epai irmoa dutenak, auzibideari ekin diotenak eta abar).

Kexa-prozedurek batez beste 63 egun iraun dute 2015ean. Beraz, epeak nabarmen laburtzen ari dira urtetik urtera.

lax, kexa eragin zuen administrazioaren jarduera aztertu eta gero, **jarduera okerrean bat** zegoela iritzi diegu aztertutako kexa idatzien **%43tan** (gutxitu egin da 2014koaren aldean, ordukoa %51koa izan baitzen), eta **jarduera ez zela okerra** ia kexen **%57tan**.

Eragindako administrazioak kexa sorrarazi zuen jarduera zuzendu eta aldatu du kasuetatik **%86,2tan**. Gehienetan ez da gomendio formalik egin behar izan administrazioak Arartekoaren proposamena onartzeko. Datu horrek argi erakusten du, berez, Arartekoaren esku-hartzea oso eraginkorra dela.

1. taula.

Ararteko erakundearen esku-hartzearen eraginkortasun-maila

	%	%
Konpondutako jarduera okerra		86,2
Gomendiorik gabe	91,3	
Gomendio onartua	8,7	
Konpondu gabeko jarduera okerra		13,8

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

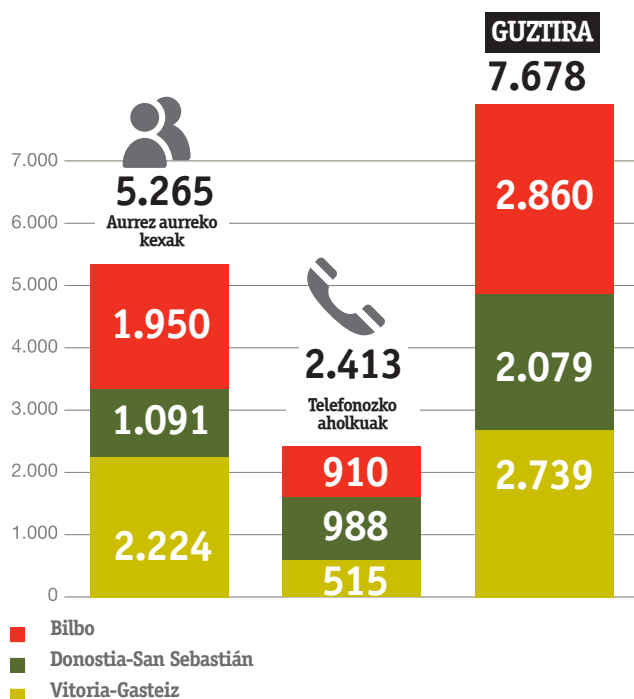
1996tik, Ararteko erakundeak arreta zuzeneko bulegoak dauzka Euskal Autonomia Erkidegoko hiru hiriburuetan. Horri esker, administrazioaren batekin arazoak dituzten herritarrei hobeto lagun diezaiekegu. Bulegoetan hartutako eskarmentuak erakusten du, gainera, bertan jasotzen aurrez aurreko kexez gain,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

Horregatik, egiten dizkiguten kexak ez ezik, telefonozko kontsultak ere zenbatzen ditugu, ziur baikaude horien bitartez informatzeko lan interesgarria egiten dela pertsonen administrazioekin dituzten harremanetan zein eskubide dituzten adierazten. Horrela, 2015. urtean guztira **7.678** zerbitzu egin

ditugu herritarren arretarako bulegoetan. Horietatik 5.265 hiru bulegoetako batean aurrez aurre egindako kexak izan dira, eta 2.413tan telefono bidezko aholkularitza eta informazioa eman da.

3. grafikoa.

Aurrez aurreko kexen eta telefonozko aholkuen kopurua arreta zuzeneko bulegoetan



Bulegoetako jarduerari buruz, 2015eko datuak aurreko urteetakoekin alderatuta aztertzen baditugu, joera berari eusten zaio eta Gasteizko bulegoa da nagusi aurrez aurreko arretze kopuruari dagokionez.

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

Herritarrei kasu egiteko gure bulegoetan aurrez aurre egindako kexetatik 1.286 bihurtu dira kexa-espediente, hau da, %24,42. Horrek argi erakusten du bulego horietan aholkularitza-lan garrantzitsua egiten dela.

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

3. Erregistratutako kexa idatziak

2015. urtean 2.354 kexa idatzi erregistratu ditugu euskal herritarrek hala eskatuta. Gainera, ofiziozko 61 jarduera hasi ditugu.

2. taula.

Erregistratutako kexa idatzien kopuruaren bilakaera (1989 - 2015)

Urtea	Kop.
1989	585
1990	1.159 ¹
1991	766
1992	781
1993	827
1994	747
1995	1.164
1996	1.674
1997	1.991
1998	2.660 ²
1999	1.283
2000	1.231
2001	1.513
2002	1.253
2003	1.377
2004	1.531
2005	1.459
2006	1.678
2007	1.558
2008	1.696
2009	1.917
2010	1.859
2011	2.347
2012	2.943
2013	3.079
2014	2.592
2015	2.354

¹ 545ek kexa berdinaren multzo bat osatzen dute

² 1.143k kexa berdinaren 2 multzo osatzen dituzte

Horietatik 2.017 tramiterako onartu dira, Arartekoak aztertu eta iker ditzan. Geroago, benetan tramiterako onartutakoak sailkatuko ditugu, Arartekoaren lan-arloak oinarritzat hartuta.

Onartu gabeko kexa idatziak

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

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

4. grafikoa.

Onartu gabeko kexa idatziak eta egoerak



Eskumen eremutik kanpo	63
Ez dago aurretiazko erreklamazio administratiborik	57
Jarduera okerrik ez, argi eta garbi	40
Partikularren arteko auzia	37
Epaibidean	35
Formazko akatsa	21
Izenik gabe aurkeztu da	7
Estatuko Herriaren Defendatzailearekiko bikoiztasuna	7
Urtebete baino gehiago igaro da	3
Legezko epeen zain egon beharra	2
Interes legitimorik eza	2

GUZTIRA
274

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 ordezkariak igortzen dizkiegu, horien esku-eremupetan dauden herri-administrazioei dagozkielako.

Estatuko Herriaren Defendatzaileari bidalitako kexak	60
Beste defendatzaile batzuei bidalitako kexak	3

4. Estatistika alorrez alor

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


Horrela, ikus daiteke 2015ean gehitu egin direla gizarte bazterkeriaren aurka borrokatzeko bitartekoekin loturiko erreklamazioak: **755** izan dira (2014ko 604 kexen aldean), baina 2013. urteko 883 kexetatik eta 2012ko 1.100etik urrun dago oraindik. 755 kexa idatzi horietatik **612k** (hau da, ia %81k) **Lanbideren** jarduera txarrarekin loturiko hainbat arazorekin dute zerikusia, eta diru-sarrerak bermatzeko errenta (BE) eta etxebizitzarako prestazio osagarria (EPO) kudeatzerakoan izandako jarduerekin.

Gizarteratze arloan ez ezik, jarduera bizia nabari da arlo hauetan: **hezkuntza, etxebizitza, osasuna, araubide juridikoa, herri-administrazioen ondasunak eta zerbitzuak, ogasuna, Herri-administrazioen zerbitzuko langileak eta segurtasuna**. Era berean, 2015ean kudeatutako kexa idatziaren artean, ugariak dira **arreta publikoa behar duten taldeei** dagozkienak.

Arartekoak bideratu dituen kexa-espedienteetatik **%56 baino gehiagok eskubide sozialekin** dute lotura (hezkuntza, osasuna, gizarteratzea, etxebizitza, e.a.).

Orobat, azpimarratu behar dugu kexa-espedienteetatik **%42k** gutxi gorabehera (gizarteratze arlokoek barne) zerikusia dutela pertsona guztien **benetako berdintasun eraginkorra** bermatzeko **politika publikoekin**. Politika horien xedea pertsona jakin batzuei: emakumeak, gizarte bazterkeria pairatzen duten edo pairatzeko arriskua duten pertsonak, adinekoak, haurrak eta nerabeak, ezintasunen bat duten pertsonak, homosexualak -gay zein lesbianak- edo transexualak, etorkinak eta kultura aniztasuna, ijitoak, etab., eskubide hori behar bezala gauzatzeko aukera galarrastan edo eragozten dieten oztupoak kentzea da.

3. taula.**Hasitako kexa-espeditenteen banaketa, jardueraren arloaren arabera**

Arloa		%
Gizarteratzea	755	37,42
Hezkuntza	138	6,84
Etxebizitza	127	6,3
Osasuna	113	5,6
Herri-administrazioen araubide juridikoa, ondasunak eta zerbitzuak	110	5,45
Ogasuna	104	5,15
Arreta publikoa behar duten taldeak: ezinduek, adinekoak, berdintasuna, etorkinak eta kultura aniztasuna, espetxeratuak, e.a.	91	4,56
Herri-administrazioen zerbitzuko langileak	88	4,36
Segurtasuna	83	4,12
Ingurumena	81	4,01
Hirigintza eta lurralde antolamendua	81	4,01
Herri lanak, garraioak eta azpiegiturak	62	3,07
Justizia	40	1,99
Jarduera ekonomikoaren antolamendua	40	1,99
Haurrak eta nerabeak	37	1,83
Hizkuntza eskubideak, kultura eta kirola	28	1,39
Familiak	17	0,84
Lana eta Gizarte Segurantzaren	16	0,79
Animaliak babestea eta edukitzea	4	0,19
Informatzeko eta ezagutzeko teknologiak eta datuak babestea	2	0,09
GUZTIRA	2.017	100

Kexen sailkapena azpiarloka

Jasotako kexak gaika aztertuz gero, argi ikus dezakegu azpiarlo bakoitzak zer-nolako eragina duen Ararteko erakundeak bere lana sistematizatzeko erabiltzen dituen arlo tematikoetako bakoitzean. Lehen adierazi dugunez, oso esanguratsuak dira gizarte-bazterkeriaren kontra borrokatzeko tresnei eta enpleguaren aldeko politika aktiboei dagozkienak.

4. taula.**Jasotako kexen banaketa, jardueraren azpiarloaren arabera**

	GUZTIRA
Gizarteratzea	755
Diru-sarrerak bermatzeko Legetik eratorritako prestazio ekonomikoak (DBE, EPO, GLL)	739
Gizartean baztertuta dauden pertsonentzako prestazioak eta zerbitzuak	8
Administrazioaren funtzionamendua eta prozedura administratiboa	7
Herritarren eskubideak	1
Hezkuntza	138
Bekak eta bestelako laguntzak	23
Lanbide heziketa	23
Ikasleen onarpena	22
Eskubideak eta betebeharrak	13
Beste alderdi batzuk	9
Eskola-garraioa	9
Hezkuntza-premia bereziak	8
Eskolako tratu txarrak edo jazarpena	7
Unibertsitateko irakaskuntza	6
Administrazioaren funtzionamendua eta prozedura administratiboa	5
Irakaskuntza artistikoak	4
Eskola-jantokia	3
Haur hezkuntza	2
Ikastetxeak - instalazioak	1
Derrigorrezko bigarren hezkuntza	1
Hezkuntzako plangintza/programazioa	1
Kontratazio-araubidea, ondarea eta administrazioaren erantzukizuna	1
Etxebizitza	127
Etxebizitza babestuen alokairua	58
Administrazioaren funtzionamendua eta prozedura administratiboa	32
Etxebizitarako sarbidea: premia frogatzea eta esleitzeko prozedura	25
Kalteak etxebizitza babestuetan erakitze akatsengatik	8
Beste alderdi batzuk	3
Etxebizitza erosi eta birgaitzeko laguntzak	1

Osasuna	113
Osasun laguntza	33
Erabiltzaileen eskubideak	32
Administrazioaren funtzionamendua eta prozedura administratiboa	26
Itxaron zerrendak	10
Herritarren eskubideak	7
Kontratazio-araubidea, ondarea eta administrazioaren erantzukizuna	3
Beste alderdi batzuk	1
Osasun publikoa	1
Herri-administrazioen araubide juridikoa, ondasunak eta zerbitzuak	110
Administrazioaren funtzionamendua eta prozedura administratiboa	37
Kontratazio-araubidea, ondarea eta administrazioaren erantzukizuna	35
Tokiko zerbitzu publikoak	21
Udal erroldaren kudeaketa	14
Beste alderdi batzuk	2
Herritarren eskubideak	1
Ogasuna	104
Administrazioaren funtzionamendua eta prozedura administratiboa	29
Foru zergak	24
Tokiko zergak	24
Tasak	17
Prezio publikoak	10
Herri-administrazioen zerbitzuko langileak	88
Funtzio publikoan sartzeko hautaketa-prozesuak	31
Ordezkapenak	17
Beste alderdi batzuk	12
Administrazioaren funtzionamendua eta prozedura administratiboa	11
Oporrak, lizentziak eta baimenak	4
Laneko jazarpena	2
Hizkuntza normalizazioa	2
Barne sustapena	2
Lanpostuak betetzea	2
Diziplina araubidea	2
Ordainsariak	2
Lanpostuen balioespena	1

Segurtasuna	83
Trafikoa	50
Administrazioaren funtzionamendua eta prozedura administratiboa	17
Herritarren eskubideak	8
Beste alderdi batzuk	3
Herritarren segurtasuna	3
Jokoak eta ikuskizunak	2
Ingurumena	81
Kutsadura akustikoa	58
Ingurumen arloko informazioa eta parte-hartzea	7
Ingurumenaren kontrola	4
Administrazioaren funtzionamendua eta prozedura administratiboa	3
Airearen kutsadura	2
Kutsadura elektromagnetikoa	2
Naturagune babestuak. Flora-fauna babestea	2
Lurzoru urbanizaezinean sailkatutako jarduerak	1
Ingurumeneko beste kutsadura batzuk	1
Hondakinak eta isurketak	1
Hirigintza eta lurralde antolamendua	81
Hirigintzako diziplina	48
Administrazioaren funtzionamendua eta prozedura administratiboa	11
Hirigintza arloko informazioa jaso ahal izatea	8
Hirigintzako kudeaketa	8
Lurralde antolamendua	3
Beste alderdi batzuk	3
Herri lanak, garraioak eta azpiegiturak	62
Garraioak	30
Herri lanak eta azpiegiturak	12
Administrazioaren funtzionamendua eta prozedura administratiboa	10
Kontratazio-araubidea, ondarea eta administrazioaren erantzukizuna	5
Nahitaezko desjabetzea	4
Obrak egitea	1
Justizia	40
Administrazioaren funtzionamendua eta prozedura administratiboa	20
Abokatuen eta prokuradoreen elkargoak	9
Doako laguntza juridikoa	6
Beste alderdi batzuk	3
Beste elkargo profesional batzuk	1
Elkarguneak	1

Jarduera ekonomikoaren antolamendua	40	Lana eta Gizarte Segurantzza	16
Merkataritza, turismoa eta kontsumoa	12	Administrazioaren funtzionamendua eta prozedura administratiboa	5
Nekazaritza, abeltzaintza, arrantza eta industria	9	Beste alderdi batzuk	5
Finantza-erakundeak eta aseguru-etxeak	7	Lan arloko administrazioa	2
Administrazioaren funtzionamendua eta prozedura administratiboa	4	Langabide heziketa	2
Beste alderdi batzuk	3	Kontratazio-araubidea, ondarea eta administrazioaren erantzukizuna	1
Telefonia zerbitzuak	3	Gizarte Segurantzza	1
Energiaz (elektrizitatea eta gasa) hornitzeko zerbitzuak	2		
Haurrak eta nerabeak	37	Espetxeratuak	14
Babesik gabeko haurrak eta nerabeak	22	Espetxeen arloko jarduerak	13
Administrazioaren funtzionamendua eta prozedura administratiboa	7	Herritarren eskubideak	1
Bakarrik dauden adingabe atzerritarrak	5		
Herritarren eskubideak	2	Buruko gaixotasunak edo nahasmenduak dituzten pertsonak	11
Elkarguneak	1	Administrazioaren funtzionamendua eta prozedura administratiboa	6
		Buruko gaixotasunak edo nahasmenduak dituzten pertsonentzako berdintasuna eta ekintza positiboak	3
Adinekoak eta mendekotasun-egoeran dauden pertsonak	31	Herritarren eskubideak	2
Adineko laguntza	12		
Administrazioaren funtzionamendua eta prozedura administratiboa	11	Etorकिनak eta kultura aniztasuna	6
Norberaren autonomia sustatzeko legearen aplikazioa	6	Atzerritarrak errolatzea	3
Herritarren eskubideak	2	Herritarren eskubideak	2
		Etorकिनentzako berdintasuna eta ekintza positiboak	1
Hizkuntz eskubideak, kultura eta kirola	28	Emakumeen berdintasuna eta osotasuna	4
Herritarren hizkuntz eskubideak euskal administrazioekiko harremanetan	9	Emakumeen kontrako bereizkeria	2
Kultura, industria eta arte ondarearen babesa	8	Administrazioaren funtzionamendua eta prozedura administratiboa	2
Kirol jarduerak	4		
Beste alderdi batzuk	4	Animaliak babestea eta edukitzea	4
Administrazioaren funtzionamendua eta prozedura administratiboa	3	Animaliak babestea	2
		Administrazioaren funtzionamendua eta prozedura administratiboa	1
Ezgaitasunen bat duten pertsonak	22	Animaliak edukitzea	1
Administrazioaren funtzionamendua eta prozedura administratiboa	8		
Hirigintzako irisgarritasuna eta mugikortasuna	7	Lesbiana, gay, bisexual, transexual eta intersexualak	2
Garraioetako irisgarritasuna eta mugikortasuna	2	Administrazioaren funtzionamendua eta prozedura administratiboa	1
Ezgaituei laguntza	2	Herritarren eskubideak	1
Ezgaituen berdintasunerako ekintza positiboak	1		
Etxebizitzako irisgarritasuna	1	Informatzeko eta ezagutzeko teknologiak eta datuak babestea	2
Ezgaituak diskriminatzea	1	Datuak babestea	2
Familiak	17	Gaixo kronikoak	1
Familien gaineko politika publikoak	8	Administrazioaren funtzionamendua eta prozedura administratiboa	1
Lana, norberaren bizitza eta familia bateragarri egitea	4		
Administrazioaren funtzionamendua eta prozedura administratiboa	4	Guztira	2.017
Herritarren eskubideak	1		

5. Estatistika, eragindako administrazioen arabera

Bideratutako kexa-espeditentek administrazio bakoitzari zer proportziotan eragiten dioten adierazten duten datuak aztertuta, aurreko urteetan bezala, 2015ean Eusko Jaurlaritzaren kontra egin dira kexa idatzirik gehienak (ia %64), eta kexa zertxobait gutxitu dira autonomia erkidegoko udalei dagozkienak (%25).

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

Arlo eta administrazio bakoitzari zuzendutako kexen kopurua zuzen interpretatzeko era

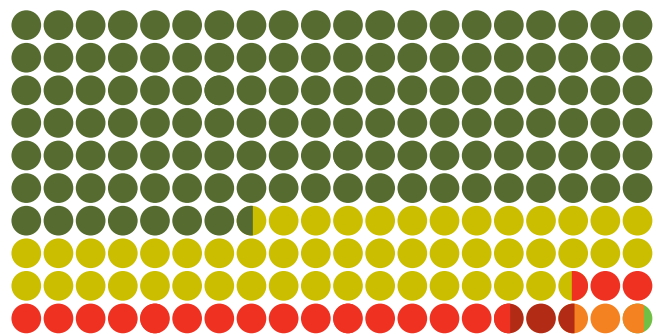
Hasiera batean, administrazio jakin baten jarduerak kexa asko eragiten badituzte edo arlo zehatz batean kexa anitz jotzen badira, pentsa liteke horrek estua duela herritarrek administrazio horren funtzionamenduaz duten iritzi txarrekin, zabarkeria, gehiegikeriak edo legez kontrako jarduerak egoteari 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 iritzi, kexa-kopuruaren datua bera baino garrantzitsuagoa da kasuan kasuko administrazioaren jokabidea, bai ezarritako epean informatzeko betebeharra betetzeko orduan, bai erreklamazioa ikertu edo aztertu ostean emandako ebazpenei dagokienez. Hau da, funtsezkoa da administrazioak gomendioak edo iradokizunak onartzen dituen ala ez egiaztatzea, administrazioak oker jokatu duela antzeman denean.

5. grafikoa.

Bideratutako espeditenteen banaketa, eragindako administrazioen arabera



● Eusko Jaurlaritza	% 63,75
● Tokiko administrazioa	% 24,98
● Foru administrazioa	% 8,41
● Justizia	% 1,40
● Erakunde publikoak	% 1,34
● Estatuko administrazioa	% 0,12

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

Banaketa arloka

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

5. taula.

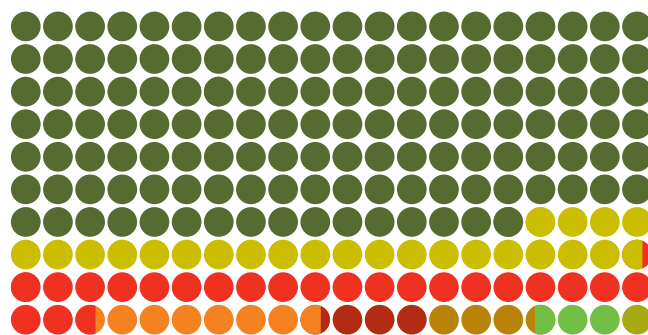
Autonomia Erkidegoko Administrazio Orokorren aurka (Eusko Jaurlaritza) bideratu diren espedienteen banaketa, arloen arabera

Arloa	📄	%
Gizarteratzea	612	56,04
Etxebizitza	100	9,16
Hezkuntza	99	9,07
Osasuna	96	8,79
Herri-administrazioen zerbitzuko langileak	60	5,49
Segurtasuna	30	2,75
Jarduera ekonomikoaren antolamendua	18	1,65
Lana eta Gizarte Segurantzza	13	1,19
Familiak	11	1,01
Hizkuntz eskubideak, kultura eta kirola	8	0,74
Justizia	8	0,74
Buruko gaixotasunak edo nahasmenduak dituzten pertsonak	7	0,64
Ingurumena	6	0,55
Herri lanak, garraioak eta azpiegiturak	6	0,55
Herri-administrazioen araubide juridikoa, ondasunak eta zerbitzuak	5	0,46
Espetxeratuak	3	0,27
Informatzeko eta ezagutzeko teknologiak eta datuak babestea	2	0,18
Hirigintza eta lurralde antolamendua	2	0,18
Ogasuna	1	0,09
Lesbiana, gay, bisexual, transexual eta intersexualak	1	0,09
Gaixo kronikoak	1	0,09
Adinekoak eta mendekotasun-egoeran dauden pertsonak	1	0,09
Animaliak babestea eta edukitzea	1	0,09
Etorkinak eta kultura aniztasuna	1	0,09

Sailen arabeko banaketa

6. grafikoa.

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



● Enplegu eta Gizarte Politikak	741	(% 67,86)
● Osasuna	130	(% 11,90)
● Hezkuntza, Hizkuntza Politika eta Kultura	126	(% 11,54)
● Segurtasuna	38	(% 3,48)
● Herri Administrazioa eta Justizia	19	(% 1,74)
● Ekonomiaren Garapena eta Lehiakortasuna	18	(% 1,65)
● Ingurumena eta Lurralde Politika	15	(% 1,37)
● Ogasuna eta Finantzak	5	(% 0,46)

GUZTIRA
1.092

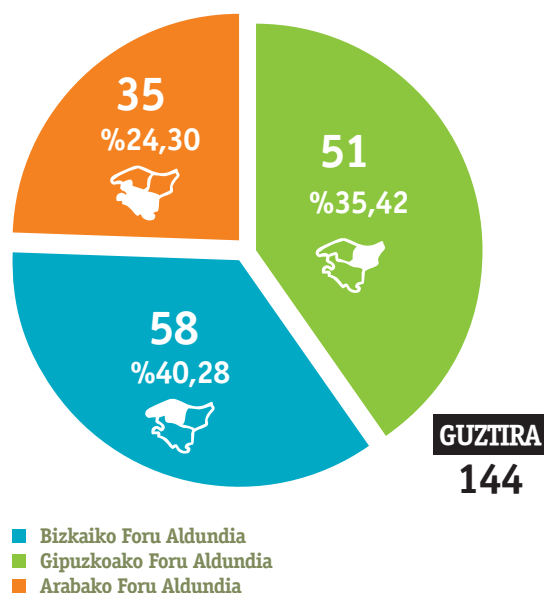
B. Foru administrazioen aurka bideratutako espedienteak

Banaketa lurraldeka

Foru aldundien kontrako kexen artean, nabarmentzekoa da gora egin dutela Bizkaiko eta Gipuzkoako Foru Aldundien aurka bideratutako kexa idatziek, eta, mantendu egin dutela Arabako Foru Aldundiaren aurkakoek.

7. grafikoa.

Foru administrazioen aurka bideratutako espedienteen banaketa, lurraldeen arabera



Banaketa arloka

Aldatu egin da azken urteotan foru eremuari zegozkien kexa idatzien tipologia; horrela, zertxobait gehitu dira haur eta nerabeen arloarekin eta ogasun arloarekin lotutako kexak.

6. taula.

Foru administrazioen aurka bideratu diren espedienteen banaketa, arloen arabera


Arloa	ARABA ALAVA	BIZKAIA	GIPUZKOA	CAPV	%
Haurrak eta nerabeak	-	16	14	30	20,84
Ogasuna	9	13	7	29	20,14
Adinekoak eta mendekotasun egoeran dauden pertsonak	9	9	5	23	15,97
Herri lanak, garraioak eta azpiegiturak	4	5	13	22	15,28
Hizkuntza eskubideak, kultura eta kirola	-	2	5	7	4,86
Ezintasunen bat duten pertsonak	1	5	1	7	4,86
Herri-administrazioen zerbitzuko langileak	4	2	-	6	4,17
Herri-administrazioen araubide juridikoa, ondasunak eta zerbitzuak	4	-	1	5	3,47
Jarduera ekonomikoaren antolamendua	-	2	2	4	2,78
Familiak	-	2	1	3	2,09
Gizarteratzea	-	-	2	2	1,39
Buruko gaixotasunak edo nahasmenduak dituzten pertsonak	1	1	-	2	1,39
Espetxeratuak	1	-	-	1	0,69
Hezkuntza	1	-	-	1	0,69
Hirigintza eta lurralde antolamendua	1	-	-	1	0,69
Ingurumena	-	1	-	1	0,69

C. Tokiko administrazioen aurka bideratutako espedienteak

Banaketa lurraldeka

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

7. taula Tokiko administrazioen aurka bideratutako espedienteen banaketa


		%
Bizkaiko udalak	207	48,36
Gipuzkoako udalak	111	25,93
Arabako udalak	87	20,33
Bizkaiko mankomunitateak, partzuergoak eta parkeak	16	3,74
Arabako administrazio batzarrak	5	1,17
Arabako mankomunitateak, partzuergoak eta parkeak	2	0,47

8. taula Autonomia erkidegoko udalen eta administrazio batzarren aurka bideratutako espedienteak



Arabako udalak	
Vitoria-Gasteiz	52
Laudio/Llodio	7
Arrazua-Ubarrundia	4
Oyón/Oion	3
Iruraiz-Gauna	2
Iruña Oka/Iruña de Oca	2
Labastida	2
Laguardia	2
Laguardia	2
Alegria-Dulantzi	1
Artziniega	1
Añana	1
Barrundia	1
Baños de Ebro/Mañueta	1
Lantarón	1
Ribera Baja/Erribeta Beitia	1
San Millán/Donemiliaga	1
Valdegovía/Gaubea	1
Yécora	1
Zalduondo	1
Zambrana	1
Zuia	1
Guztira	87



Arabako administrazio batzarrak	
Ezkerekotxa	1
Mezquia	1
Montevite	1
Osma	1
Sabando	1



Bizkaiako udalak	
Bilbao	56
Getxo	19
Barakaldo	14
Bermeo	10
Valle de Trápaga-Trapagaran	8
Erandio	7
Sestao	6
Santurtzi	5
Abanto y Ciérvana-Abanto Zierbena	4
Gernika-Lumo	4
Muskiz	4
Abadiño	3
Alonsotegi	3
Basauri	3
Durango	3
Galdames	3
Mungia	3
Ondarroa	3
Ortuella	3
Sopelana	3
Arrigorriaga	2
Artea	2
Atxondo	2
Berriz	2
Derio	2
Galdakao	2
Leioa	2
Lekeitio	2
Muxika	2
Portugalete	2
Sopuerta	2
Urduiz	2
Zaratamo	2
Ajangiz	1
Amorebieta-Etxano	1
Bakio	1
Busturia	1
Elorrio	1
Gatika	1
Gautegiz Arteaga	1
Gordexola	1
Gorliz	1
Güeñes	1
Karrantza	1
Mallabia	1
Mundaka	1

Orozko	1
Otxandio	1
Plentzia	1
Zalla	1
Guztira	207







Gipuzkoako udalak	
Donostia-San Sebastián	38
Oiartzun	9
Irun	6
Pasaia	6
Errenteria	5
Zarautz	4
Aia	3
Beasain	3
Mutriku	3
Bergara	2
Lasarte-Oria	2
Legazpi	2
Lezo	2
Oñati	2
Segura	2
Tolosa	2
Urnieta	2
Zaldibia	2
Amezketta	1
Andoain	1
Arrasate/Mondragón	1
Azkoitia	1
Berrobi	1
Eibar	1
Elduain	1
Hernani	1
Hondarribia	1
Ibarra	1
Idiazabal	1
Mendaro	1
Ordizia	1
Urretxu	1
Usurbil	1
Zumaia	1
Guztira	111

Banaketa arloka

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


9. taula

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

Arloa	ARABA ÁLAVA	BIZKAIA	GIPUZKOA	EAE	%
					
Herri-administrazioen araubide juridikoa, ondasunak eta zerbitzuak	20	38	25	83	20,24
Hirigintza eta lurralde antolamendua	19	32	17	68	16,59
Ingurumena	8	37	20	65	15,85
Segurtasuna	12	32	6	50	12,2
Ogasuna	12	13	19	44	10,73
Herri lanak, garraioak eta azpiegiturak	5	12	4	21	5,12
Etxebizitza	1	12	7	20	4,88
Gizarteratzea	3	9	2	14	3,42
Ezintasunen bat duten pertsonak	4	2	3	9	2,2
Herri-administrazioen zerbitzuko langileak	3	3	2	8	1,95
Hizkuntz eskubideak, kultura eta kirola	2	5	-	7	1,71
Adinekoak eta mendekotasun-egoeran dauden pertsonak	1	1	2	4	0,98
Etorkinak eta kultura aniztasuna	1	2	1	4	0,98
Animaliak babestea eta edukitzea	-	3	-	3	0,73
Haurrak eta nerabeak	-	1	1	2	0,49
Hezkuntza	-	2	-	2	0,49
Jarduera ekonomikoaren antolamendua	-	-	1	1	0,24
Justizia	-	1	-	1	0,24
Emakumeen berdintasuna eta osotasuna	-	-	1	1	0,24
Lana eta gizarte segurantzak	1	-	-	1	0,24
Familiak	-	1	-	1	0,24
Buruko gaixotasunak edo nahasmenduak dituzten pertsonak	-	1	-	1	0,24
Guztira	92	207	111	410	100

10. taula

Tokiko administrazioaren menpeko beste erakunde batzuen aurka egindako kexak


	
Bilbao-Bizkaia Uren Partzuergoa	9
Mebisa – Bilboko metroa	3
Busturialdeko Ur Patzuergoa	2
Guardia-Arabako Errioxako Kuadrilla	1
Añanako kuadrilla	1
Enkarterri mankomunitatea	1
Bizkaiko Garraio Patzuergoa	1
Guztira	18

D. Euskal Autonomia Erkidegoko beste administrazio batzuen aurka bideratutako kexa-espeditentak

Euskal Herriko Unibertsitatearen aurka egindako kexei dagokienez, baieztatu egin da aurreko urteetako beheranzko joera.

11. taula.

Euskal Autonomia Erkidegoko beste administrazio batzuen aurka bideratutako kexa-espeditentak

	
Haurreskolak	5
Bizkaia Jaurerriko Abokatuen Bazkun Ohoretsua	5
Euskal Herriko Unibertsitatea	5
URA – Ur agentzia	3
Gipuzkoako Abokatuen Elkargo Prestua	2
BCAM - Basque Center for Applied Mathematics	1
Arabako Prokuradoreen Elkargoa	1
Gipuzkoako Psikologoaren Elkargo Ofiziala	1
Guztira	22

6. Lurralde estatistika (kexa idatzien banaketa lurraldeen arabera)

12. taula.

Kexen lurralde banaketaren bilakaera, jatorriaren arabera (1989-2015)

Urtea	ARABA / ÁLAVA	BIZKAIA	GIPUZKOA
1989	97	288	188
1990	125	828 (284) ¹	195
1991	158	293	244
1992	201	332	241
1993	182	376	250
1994	160	349	234
1995	328	528	281
1996	446	746	448
1997	371	915	663
1998	244	1.471 (764) ²	905 (471) ³
1999	237	649	372
2000	256	645	295
2001	444	651	375
2002	268	643	294
2003	322	646	318
2004	271	730	457
2005	275	712	412
2006	367	834	398
2007	361	738	380
2008	341	868	394
2009	377	910	503
2010	375	837	431
2011	625	1.056	467
2012	900	1.399	580
2013	867	1.520	551
2014	494	1.213	477
2015	608	1.064	649

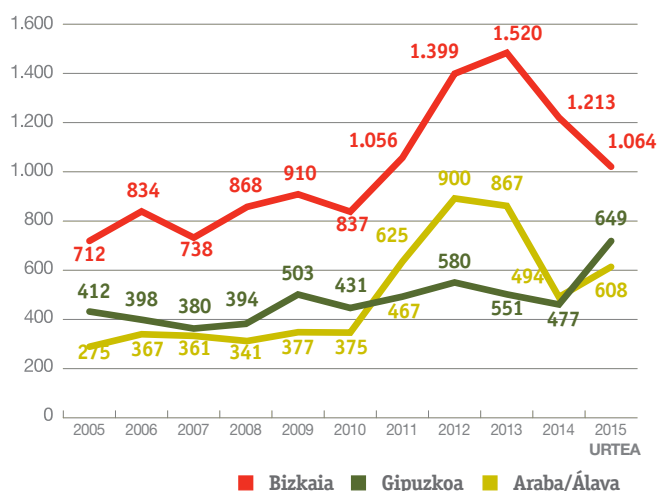
¹ Gai berari buruzko 545 kexa bakarrean hartzearen ondoriozko zifra.

² Gai berari buruzko 708 kexa bakarrean hartzearen ondoriozko zifra.

³ Gai berari buruzko 435 kexa bakarrean hartzearen ondoriozko zifra.

8. grafikoa.

Erregistratutako kexa-espeditteen lurralde banaketaren bilakaera, jatorriaren arabera (2005-2015)



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

Erreklamazioak lurraldez lurralde, 10.000 biztanleko

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

Aurreko urteetan bezalaxe, egiaztatu dugu Araba Lurralde Historikoan egin direla kexa idatzi gehien, hain zuzen, beste bi lurraldeetan halako bi, nahiz eta biztanle gutxien hartu bere baitan.

13. taula
Erregistratutako kexa idatziak lurraldez lurralde,
10.000 biztanleko
(1989-2015)

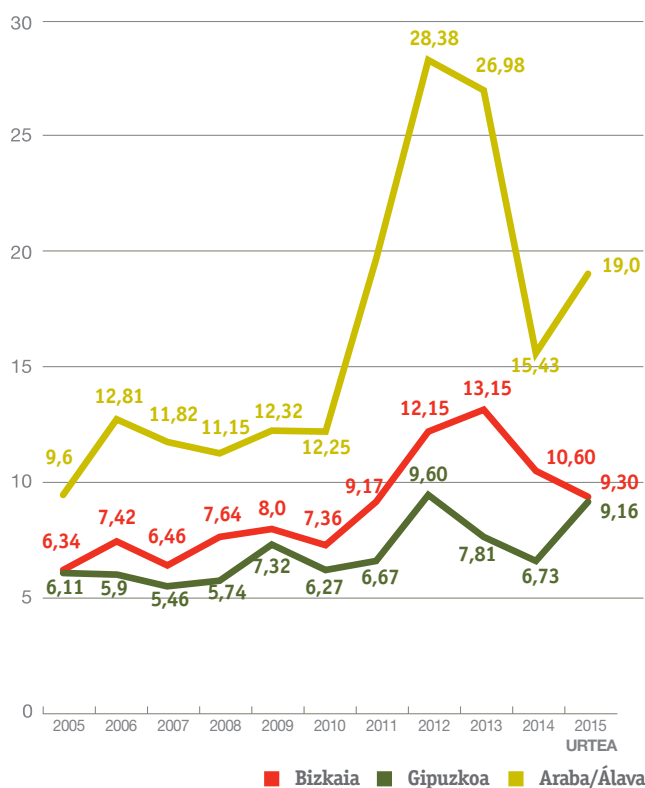
Urtea	ARABA / ÁLAVA	BIZKAIA	GIPUZKOA
1989	4,3	3,3	3
1990	4,5	7,87 (2,7) ¹	2,9
1991	5,8	3,6	2,5
1992	7,4	3,5	2,8
1993	6,7	3,7	3,3
1994	5,9	3,5	3
1995	11,59	4,54	4,11
1996	15,92	6,55	6,66
1997	13,24	8,03	9,77
1998	8,37	12,95 (6,73) ²	13,30 (6,93) ³
1999	8,37	5,74	5,56
2000	8,97	5,77	4,42
2001	15,56	5,7	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
2012	28,38	12,15	9,60
2013	26,98	13,15	7,81
2014	15,43	10,60	6,73
2015	19	9,30	9,16

¹ Gai berari buruzko 545 kexa bakarrean hartzearen ondoriozko zifra.

² Gai berari buruzko 708 kexa bakarrean hartzearen ondoriozko zifra.

³ Gai berari buruzko 435 kexa bakarrean hartzearen ondoriozko zifra.

9. grafikoa.
Erregistratutako erreklamazio idatziak
lurraldez lurralde, 10.000 biztanleko
(2005-2015)



Banaketa lurralde bakoitzean

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

14. taula.

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

Araba/Álava		%
Vitoria-Gasteiz	549	90,3
Beste udalerrri batzuk	59	9,7
Guztira	608	100

Bizkaia		%
Bilbao	440	41,35
Beste udalerrri batzuk	624	58,65
Guztira	1.064	100

Gipuzkoa		%
Donostia-San Sebastián	314	48,38
Beste udalerrri batzuk	335	51,62
Guztira	649	100

Euskal Autonomia Erkidegotik kanpo etorritako kexak

Urtean zehar, beste autonomia erkidego batzuetatik eta beste estatu batzuetatik etorritako 33 kexa jaso ditugu, euskal herri-administrazioen kontrakoak.

15. taula

Euskal Autonomia Erkidegotik kanpo etorritako kexak

Beste autonomia erkidego batzuetatik etorritako kexak	
Andaluziako A.E.	5
Gaztela eta Leongo A.E.	5
Aragoiko A.E.	4
Kataluniako A.E.	4
Madrilgo A.E.	3
Valentziako A.E.	3
Nafarroako F.K.	3
Murtziako eskualdea	2
Errioxako A.E.	1
Galiziako A.E.	1
GUZTIRA	31

Beste Estatu batzuetatik bidalitakoak	
Frantzia	2
GUZTIRA	2

7. Prozedurari buruzko estatistika (kexa idatzien espedienteen egoera)

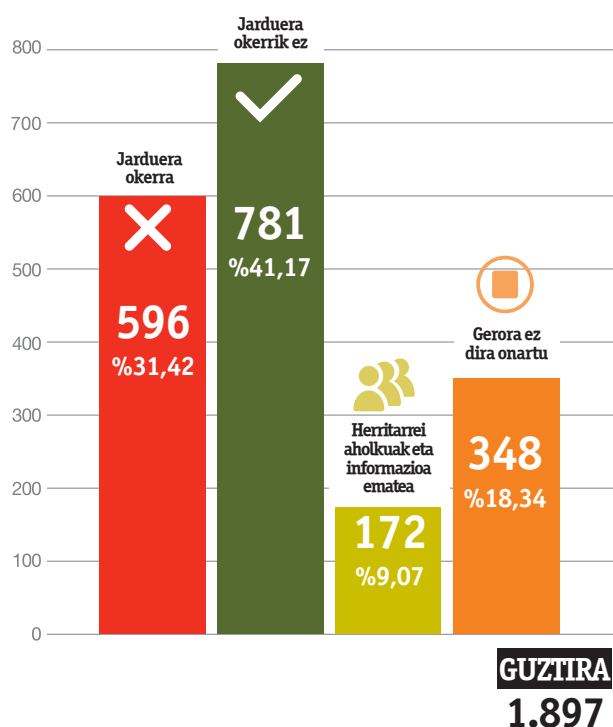
Jarriaian, 2015ean bideratutako espedienteak tramitazioaren zein fasetan dauden aztertuko dugu.

2015. urtean 1.549 ebazpen eman dira. Arartekoak 2015ean hartu dituen erabakiak aztertuta, eragindako administrazioaren jardura okerren bat zegoen 596 kasutan, hau da, %43 baino gehiagotan; ehuneko hori iazkoa baino (%51) txikiagoa da. Aitzitik, ez da jardura okerrik antzeman azterturiko espedienteetatik %57tan gutxi gorabehera (iaz %49 izan ziren).

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

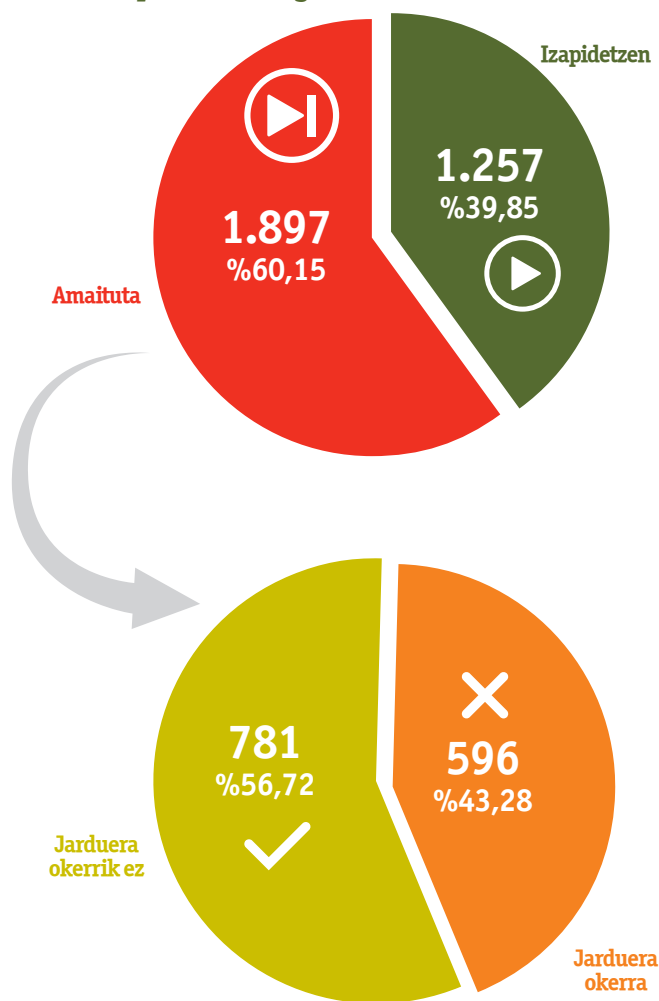
10. grafikoa.

2015ean bukatu diren espedienteak



Kexen egoera: euskal administrazio publikoen jardueraren zuzenak eta okerrak

11. grafikoa
Kexa-espeditenteen egoera



Aurreko datuetatik ondorioztatzen denez, Arartekoak 2015. urtean sakonki aztertu dituen erreklamazio guztietatik 596 kasutan, hau da, %43,28tan ondorioztatu da jardueraren okerrak egin dela.

16. taula
Kexa-espeditenteen egoera, jardueraren okerrak eta okerrak (2015. urtea baino lehenago egindako kexak)

Arloa	Izapidetzen	Amaituta	Jardueraren okerrak	Jardueraren okerrik ez	Herriarrai aholkuak eta informazioa ematea	Gerora ez dira onartu
	▶	▶	✘	✔	🗨️	🚫
Gizarteratzea	375	253	63	80	7	103
Etxebizitza	38	82	17	38	11	16
Hezkuntza	31	77	15	41	-	21
Osasuna	35	61	20	24	8	9
Herri-administrazioen araubide juridikoa, ondasunak eta zerbitzuak	37	58	30	9	12	7
Ogasuna	34	53	5	24	22	2
Segurtasuna	53	27	5	13	1	8
Herri-administrazioen zerbitzuko langileak	47	30	3	14	1	12
Ingurumena	56	18	7	7	2	2
Hirigintza eta lurralde antolamendua	20	52	26	21	-	5
Herri lanak, garraioak eta azpiegiturak	13	38	11	14	9	4
Justizia	11	24	8	2	13	1
Haurrak eta nerabeak	14	18	4	4	8	2
Adinekoak eta mendekotasun-egoeran dauden pertsonak	19	9	-	4	3	2
Jardueraren ekonomikoaren antolamendua	10	13	2	9	1	1
Hizkuntz eskubideak, kultura eta kirola	14	9	5	2	1	1
Ezintasunen bat duten pertsonak	11	8	4	3	-	1
Familiak	4	11	2	3	6	-
Lana eta Gizarte Segurantzza	3	11	4	2	3	2
Espetxeratuak	5	7	1	1	4	1
Buruko gaixotasunak edo nahasmenduak dituzten pertsonak	5	5	1	2	1	1
Etorkinak eta kultura aniztasuna	2	2	-	-	1	1
Animaliak babestea eta edukitzea	2	2	2	-	-	-
Informatzeko eta ezagutzeko teknologiak eta datuak babestea	1	1	1	-	-	-
Emakumeen berdintasuna eta osotasuna	2	-	-	-	-	-
Lesbiana, gay, bisexual, transexual eta intersexualak	1	-	-	-	-	-
Gaixo kronikoak	1	-	-	-	-	-
Guztira	844	869	236	317	114	202

17. taula
Kexa-espedienteen egoera, jarduera-arloen arabera
(2015. urtea baino lehenago egindako kexak)

Arloa	Izapidetzen	Amaituta	Jarduera okerra	Jarduera okerrik ez	Herritarrei aholkuak eta informazioa ematea	Gerora ez dira onartu
Gizartratzea	44	441	122	266	12	41
Segurtasuna	90	42	11	24	1	6
Ogasuna	81	50	12	20	10	8
Ingurumena	77	51	29	12	4	6
Etxebizitza	1	62	21	19	6	16
Herri-administrazioen zerbizuko langileak	22	38	4	20	-	14
Herri-administrazioen araubide juridikoa, ondasunak eta zerbiztuak	7	49	38	7	-	4
Adinekoak eta mendekotasun-egoeran dauden pertsonak	11	36	3	12	10	11
Hirigintza eta lurralde antolamendua	1	39	28	10	-	1
Gizartean baztertua edo baztertuak izateko arriskuan dauden pertsonak	6	32	13	6	1	12
Herrizaingoa	4	29	18	11	-	-
Hezkuntza	6	24	8	7	-	9
Osasuna	2	24	14	7	1	2
Ezintasunen bat duten pertsonak	6	15	4	5	1	5
Justizia	7	13	9	1	3	-
Herri lanak, garraioak eta azpiegiturak	2	15	6	7	-	2
Haurrak eta nerabeak	1	15	3	10	1	1
Emakumeen berdintasuna eta osotasuna	14	1	1	-	-	-
Hizkuntz eskubideak, kultura eta kirola	2	12	9	3	-	-
Jarduera ekonomikoaren antolamendua	2	11	2	6	1	2
Buruko gaixotasunak edo nahasmenduak dituzten pertsonak	2	5	-	-	2	3
Familiak	-	5	1	2	2	-
Lesbiana, gay eta transexualak	5	-	-	-	-	-
Lana eta Gizarte Segurantzza	1	4	2	2	-	-
Espetxeratuak	-	4	-	1	2	1
Funtzio publikoa	3	-	-	-	-	-
Gaixo kronikoak	1	2	-	1	1	-
Ijitoak eta beste gutxiengo kultural batzuk	-	3	1	2	-	-

Etorkinak	-	3	1	1	-	1
Animaliak babestea eta edukitzea	-	3	-	2	-	1
Hirigintza eta etxebizitza	3	-	-	-	-	-
Funtzio publikoa eta administrazioaren antolamendua	2	-	-	-	-	-
Bestelako gestioak	2	-	-	-	-	-
Osasuna eta gizarte ongizatea	2	-	-	-	-	-
Gizarte ekintza	1	-	-	-	-	-
Nekazaritza, industria, merkataritza eta turismoa	1	-	-	-	-	-
Kontsulta	1	-	-	-	-	-
Kultura eta elebitasuna	1	-	-	-	-	-
Herri lanak eta zerbiztuak	1	-	-	-	-	-
Talde terroristen biktimak	1	-	-	-	-	-
Guztira	413	1028	360	464	58	146

Kexak administrazioen arabera aztertzean, 2015ean hasita-ko espedientei dagozkien ebazpenak bakarrik aztertu dira.

Autonomia Erkidegoko Administrazio Orokorraren (Eusko Jaurlaritza) aurkako kexa-espeditenteen egoera

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

Arloa	Izapidetzen	Amaituta	Jarduera okerra	Jarduera okerrik ez	Herriarrei aholkuak eta informazioa ematea	Gerora ez dira onartu
	▶	▶	✘	✔	🗨️	🚫
Gizarteratzea	365	247	62	79	6	100
Etxebizitza	33	67	14	31	9	13
Hezkuntza	28	71	14	37	-	20
Osasuna	35	61	20	24	8	9
Herri-administrazioen zerbitzuko langileak	34	26	2	14	1	9
Segurtasuna	17	13	1	8	1	3
Jarduera ekonomikoaren antolamendua	8	10	1	8	1	-
Lana eta Gizarte Segurantzza	3	10	3	2	3	2
Familiak	2	9	2	2	5	-
Hizkuntz eskubideak, kultura eta kirola	5	3	1	1	-	1
Justizia	1	7	4	-	3	-
Buruko gaixotasunak edo nahasmenduak dituzten pertsonak	3	4	-	2	1	1
Ingurumena	1	5	2	2	-	1
Herri lanak, garraioak eta azpiegiturak	-	6	-	2	3	1
Herri-administrazioen araubide juridikoa, ondasunak eta zerbitzuak	2	3	1	1	1	-
Espetxeratuak	-	3	1	1	1	-
Informatzeko eta ezagutzeko teknologiak eta datuak babestea	1	1	1	-	-	-
Hirigintza eta lurralde antolamendua	1	1	-	1	-	-
Ogasuna	-	1	-	1	-	-
Lesbiana, gay, bisexual, transexual eta intersexualak	1	-	-	-	-	-
Ezintasunen bat duten pertsonak	1	-	-	-	-	-
Gaixo Kronikoak	1	-	-	-	-	-
Adinekoak eta mendekotasun-egoeran dauden pertsonak	1	-	-	-	-	-
Animaliak babestea eta edukitzea	-	1	1	-	-	-
Guztira	543	549	130	216	43	160

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

Saila	Izapidetzen	Amaituta	Jarduera okerra	Jarduera okerrik ez	Herriarrei aholkuak eta informazioa ematea	Gerora ez dira onartu
	▶	▶	✘	✔	🗨️	🚫
Enplegua eta Gizarte Politikak	408	333	81	114	23	115
Osasuna	52	78	22	33	11	12
Hezkuntza, Hizkuntza Politika eta Kultura	40	86	17	43	1	25
Segurtasuna	21	17	1	10	1	5
Herri Administrazioa eta Justizia	8	11	5	4	2	-
Ekonomiaren Garapena eta Lehiakortasuna	7	11	1	6	4	-
Ingurumena eta Lurralde Politika	6	9	2	3	1	3
Ogasuna eta Finantzak	1	4	1	3	-	-
Guztira	543	549	130	216	43	160

Foru administrazioen aurkako kexa-espeditenteen egoera

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

	Izapidetzen	Amaituta	Jarduera okerra	Jarduera okerrik ez	Herriarrei aholkuak eta informazioa ematea	Gerora ez dira onartu
	▶	▶	✘	✔	🗨️	🚫
Bizkaiko Foru Aldundia	22	36	3	13	15	5
Gipuzkoako Foru Aldundia	20	31	12	9	6	4
Arabako Foru Aldundia	16	19	7	6	5	1
Guztira	58	86	22	28	26	10

21. taula.
Foru aldundien aurkako kexa-espedienteen egoera, jarduera-arloen arabera

Arloa	Izapidetzen	Amaituta	Jarduera okerra	Jarduera okerrik ez	Herriarek abholuak eta informazioa ematea	Gerora ez dira onartu
Haurrak eta nerabeak	13	17	4	4	7	2
Ogasuna	7	22	2	8	12	-
Adinekoak eta mendekotasun egoeran dauden pertsonak	15	8	-	4	2	2
Herri lanak, garraioak eta azpiegiturak	2	20	8	8	1	3
Hizkuntza eskubideak, kultura eta kirola	5	2	1	-	1	-
Ezintasunen bat duten pertsonak	3	4	1	2	-	1
Herri-administrazioen zerbitzuko langileak	6	-	-	-	-	-
Herri-administrazioen araubide juridikoa, ondasunak eta zerbitzuak	1	4	2	-	1	1
Jarduera ekonomikoaren antolamendua	2	2	1	-	-	1
Familiak	2	1	-	-	1	-
Gizarteratzea	-	2	-	1	1	-
Buruko gaixotasunak edo nahasmenduak dituzten pertsonak	1	1	1	-	-	-
Espetxeratuak	1	-	-	-	-	-
Hezkuntza	-	1	-	1	-	-
Hirigintza eta lurralde antolamendua	-	1	1	-	-	-
Ingurumena	-	1	1	-	-	-
Guztira	58	86	22	28	26	10

Tokiko administrazioen aurkako kexa-espedienteen egoera

22. taula.
Arabako udalen aurkako kexa-espedienteen egoera



Udala	Izapidetzen	Amaituta	Jarduera okerra	Jarduera okerrik ez	Herriarek abholuak eta informazioa ematea	Gerora ez dira onartu
Vitoria-Gasteiz	25	27	10	8	6	3
Laudio/Llodio	5	2	2	-	-	-
Arrazua-Ubarrundia	3	1	1	-	-	-
Oyón/Oion	1	2	-	-	-	2
Iruraz-Gauna	-	2	-	-	2	-
Iruña Oka/Iruña de Oca	1	1	-	-	-	1
Labastida	-	2	-	1	-	1
Laguardia	1	1	1	-	-	-
Alegria-Dulantzi	-	1	-	1	-	-
Artziniega	1	-	-	-	-	-
Añana	1	-	-	-	-	-
Barrundia	1	-	-	-	-	-
Baños de Ebro/Mañueta	1	-	-	-	-	-
Lantarón	-	1	-	-	1	-
Ribera Baja/Eribeta Beitia	1	-	-	-	-	-
San Millán/Donemiliaga	-	1	-	-	1	-
Valdegovía/Gaubea	1	-	-	-	-	-
Yécora	-	1	-	-	1	-
Zalduondo	-	1	1	-	-	-
Zambrana	-	1	1	-	-	-
Zuia	1	-	-	-	-	-
Guztira	43	44	16	10	11	7

Tabla 23.
Arabako administrazio batzarren aurkako kexa-espedienteen egoera

Arabako administrazio batzarrak	Izapidetzen	Amaituta
Ezkerekotxa	1	-
Mezkia	1	-
Montevite	1	-
Osma	1	-
Sabando	1	-
Guztira	5	-

24. taula
Gipuzkoako udalen aurkako
kexa-espedienteen egoera



Udala	Izapidetzen	Amaituta	Jarduera okerra	Jarduera okerrik ez	Herritarrei aholkuak eta informazioa ematea	Gerora ez dira onartu
Donostia-San Sebastián	23	15	3	8	1	3
Oiartzun	3	6	-	2	1	3
Irun	4	2	-	2	-	-
Pasaia	4	2	-	-	2	-
Errenteria	1	4	1	1	-	2
Zarautz	2	2	-	2	-	-
Aia	-	3	1	1	-	1
Beasain	2	1	1	-	-	-
Mutriku	3	-	-	-	-	-
Bergara	1	1	-	-	-	1
Lasarte-Oria	2	-	-	-	-	-
Legazpi	1	1	-	-	1	-
Lezo	2	-	-	-	-	-
Oñati	2	-	-	-	-	-
Segura	2	-	-	-	-	-
Tolosa	1	1	-	1	-	-
Urnieta	1	1	1	-	-	-
Zaldibia	2	-	-	-	-	-
Amezketza	-	1	1	-	-	-
Andoain	-	1	-	1	-	-
Arrasate/Mondragón	1	-	-	-	-	-
Azkoitia	1	-	-	-	-	-
Berrobi	-	1	-	-	-	1
Eibar	1	-	-	-	-	-
Elduain	-	1	-	-	-	1
Hernani	-	1	1	-	-	-
Hondarribia	-	1	1	-	-	-
Ibarra	-	1	-	1	-	-
Idiazabal	1	-	-	-	-	-
Mendaro	-	1	-	1	-	-
Ordizia	1	-	-	-	-	-
Urretxu	1	-	-	-	-	-
Usurbil	-	1	-	1	-	-
Zumaia	-	1	1	-	-	-
Guztira	62	49	11	21	5	12

25. taula
Bizkaiko udalen aurkako
kexa-espedienteen egoera



Udala	Izapidetzen	Amaituta	Jarduera okerra	Jarduera okerrik ez	Herritarrei aholkuak eta informazioa ematea	Gerora ez dira onartu
Bilbao	30	26	11	7	6	2
Getxo	7	12	4	4	3	1
Barakaldo	7	7	2	3	2	-
Bermeo	7	3	2	-	1	-
Valle de Trápaga-Trapagaran	4	4	1	1	-	2
Erandio	4	3	1	-	-	2
Sestao	3	3	1	2	-	-
Santurtzi	3	2	1	1	-	-
Abanto y Ciérvana-Abanto Zierbena	-	4	1	3	-	-
Gernika-Lumo	4	-	-	-	-	-
Muskiz	3	1	-	1	-	-
Abadiño	2	1	1	-	-	-
Alonsotegi	2	1	-	-	1	-
Basauri	1	2	1	1	-	-
Durango	1	2	1	1	-	-
Galdames	1	2	2	-	-	-
Mungia	-	3	2	1	-	-
Ondarroa	-	3	2	1	-	-
Ortuella	3	-	-	-	-	-
Sopelana	3	-	-	-	-	-
Arrigorriaga	-	2	1	1	-	-
Artea	-	2	1	1	-	-
Atxondo	2	-	-	-	-	-
Berriz	-	2	-	1	-	1
Derio	1	1	-	1	-	-
Galdakao	1	1	1	-	-	-
Leioa	1	1	-	1	-	-
Lekeitio	2	-	-	-	-	-
Muxika	-	2	1	-	1	-
Portugalete	2	-	-	-	-	-
Sopuerta	1	1	1	-	-	-
Urduliz	-	2	2	-	-	-
Zaratamo	1	1	1	-	-	-
Ajangiz	-	1	1	-	-	-
Amorebieta-Etxano	-	1	1	-	-	-
Bakio	-	1	-	-	-	1
Busturia	1	-	-	-	-	-
Elorrio	-	1	1	-	-	-

Gatika	-	1	-	1	-	-
Gaitegiz Arteaga	1	-	-	-	-	-
Gordexola	1	-	-	-	-	-
Gorliz	-	1	-	1	-	-
Güeñes	-	1	-	-	-	1
Karrantza	-	1	1	-	-	-
Mallabia	1	-	-	-	-	-
Mundaka	1	-	-	-	-	-
Orozko	-	1	1	-	-	-
Otxandio	-	1	-	1	-	-
Plentzia	1	-	-	-	-	-
Zalla	1	-	-	-	-	-
Guztira	103	104	46	34	14	10

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

Arloa	Izapidetzen	Amaituta	Jarduera okerra	Jarduera okerrik ez	Herriarrai aholkuzak eta informazioa ematea	Gerora ez dira onartu
Herri-administrazioen araubide juridikoa, ondasunak eta zerbitzuak	33	50	26	8	10	6
Hirigintza eta lurralde antolamendua	19	49	24	20	-	5
Ingurumena	54	11	4	4	2	1
Segurtasuna	36	14	4	5	-	5
Ogasuna	20	24	2	12	8	2
Herri lanak, garraioak eta azpiegiturak	11	10	2	3	5	-
Etxebizitza	5	15	3	7	2	3
Gizarteratzea	10	4	1	-	-	3
Ezintasunen bat duten pertsonak	6	3	2	1	-	-
Herri-administrazioen zerbitzuko langileak	5	3	-	-	-	3
Hizkuntz eskubideak, kultura eta kirola	3	4	3	1	-	-
Adinekoak eta mendekotasun-egoeran dauden pertsonak	3	1	-	-	1	-
Etorkinak eta kultura aniztasuna	2	2	-	-	1	1
Animaliak babestea eta edukitzea	2	1	1	-	-	-
Haurrak eta nerabeak	1	1	-	-	1	-
Hezkuntza	1	1	-	1	-	-
Jarduera ekonomikoaren antolamendua	-	1	-	1	-	-
Justizia	-	1	-	1	-	-
Emakumeen berdintasuna eta osotasuna	1	-	-	-	-	-
Lana eta gizarte segurantzza	-	1	1	-	-	-
Familiak	-	1	-	1	-	-
Buruko gaixotasunak edo nahasmenduak dituzten pertsonak	1	-	-	-	-	-
Guztira	213	197	73	65	30	29

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

	Izapidetzen	Amaituta	Jarduerak okerra	Jarduerak okerrik ez	Herriarrei aholkuak eta informazioa ematea	Gerora ez dira onartu
	▶	▶	✘	✔	🗨️	🚫
Bilbao-Bizkaia Uren Partzuergoa	3	6	2	2	2	3
Mebisa – Bilboko metroa	2	1	1	-	-	2
Busturialdeko Ur Patzuergoa	2	-	-	-	-	2
Guardia-Arabako Errioxako Kuadrilla	1	-	-	-	-	1
Añanako kuadrilla	1	-	-	-	-	1
Enkarterri mankomunitatea	1	-	-	-	-	1
Bizkaiko Garraio Patzuergoa	-	1	-	1	-	-
Guztira	10	8	3	3	2	10

28. taula
Tokiko administrazioen beste erakunde batzuen aurkako kexa-espeditenteen egoera, jardueraren arabera

Arloa	Izapidetzen	Amaituta	Jarduerak okerra	Jarduerak okerrik ez	Herriarrei aholkuak eta informazioa ematea	Gerora ez dira onartu
	▶	▶	✘	✔	🗨️	🚫
Ogasuna	7	5	1	2	2	7
Ezintasunen bat duten pertsonak	1	1	1	-	-	1
Herri-administrazioen araubide juridikoa, ondasunak eta zerbitzuak	1	1	1	-	-	1
Ingurumena	1	-	-	-	-	1
Herri lanak, garraioak eta azpiegiturak	-	1	-	1	-	-
Guztira	10	8	3	3	2	10

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

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

	Izapidetzen	Amaituta	Jarduerak okerra	Jarduerak okerrik ez	Herriarrei aholkuak eta informazioa ematea	Gerora ez dira onartu
	▶	▶	✘	✔	🗨️	🚫
Haurreskolak	2	3	1	2	-	-
Bizkaia Jaurerriko Abokatuen Bazkun Ohoretsua	1	4	2	-	2	-
Euskal Herriko Unibertsitatea	2	3	1	1	-	1
URA – Ur agentzia	-	3	2	1	-	-
Gipuzkoako Abokatuen Elkargo Prestua	-	2	2	-	-	-
BCAM - Basque Center for Applied Mathematics	1	-	-	-	-	-
Arabako Prokuradoreen Elkargoa	-	1	-	-	-	1
Gipuzkoako Psikologoaren Elkargo Ofiziala	-	1	-	1	-	-
Guztira	6	17	8	5	2	2

30. taula
Euskal Autonomia Erkidegoko beste administrazio batzuen aurka egindako kexa-espeditenteen egoera, jardueraren arabera

Arloa	Izapidetzen	Amaituta	Jarduerak okerra	Jarduerak okerrik ez	Herriarrei aholkuak eta informazioa ematea	Gerora ez dira onartu
	▶	▶	✘	✔	🗨️	🚫
Hezkuntza	2	4	-	2	-	2
Justizia	4	3	2	-	1	-
Ingurumena	1	2	2	-	-	-
Herri-administrazioen zerbitzuko langileak	2	-	-	-	-	-
Herri-administrazioen araubide juridikoa, ondasunak eta zerbitzuak	-	1	-	1	-	-
Guztira	9	10	4	3	1	2


8. Ofiziozko espedienteak

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.

2015ean ofiziozko 61 espediente bideratzen hasi gara. Arloen arabera, aipatzekoak dira Haur eta Nerabeentzako Bulegoari dagozkionak eta justizia, baita ere Hizkuntz eskubi-deak, kultura eta kirola eta gizarteratzeari buruzkoak.

31. taula Ofiziozko espedienteen banaketa, arloen arabera

Arloa		%
Haurrak eta nerabeak	13	21,31
Justizia	13	21,31
Hizkuntz eskubideak, kultura eta kirola	12	19,67
Gizarteratzea	4	6,55
Herriaren Defendatzailea	3	4,92
Herri-administrazioen araubide juridikoa, ondasunak eta zerbitzuak	3	4,92
Segurtasuna	3	4,92
Etxebizitza	3	4,92
Hezkuntza	2	3,28
Ogasuna	1	1,64
Familiak	1	1,64
Ingurumena	1	1,64
Etorikinak eta kultura aniztasuna	1	1,64
Osasuna	1	1,64
Guztira	61	100

Ikus daitekeenez, Haur eta Nerabeentzako Bulegoaren jardueran batez ere ofiziozko jarduerak hastea gailentzen da. Jarduera horietako askoren bidez, Arartekoak aurreko urteetan egindako gomendioen bilakaera aztertu da, gai hauen gainean: babesik gabeko haurrentzako foru aldundiaren gizarte-zerbitzuak; bakarrik dauden adingabe atzerritarren oinarritzko lanbide- eta lan-heziketa; edo foru aldundien haurren zerbitzuekin egindako jarduerak, haurrek entzunak izateko duten eskubidea bermatzeko.

Beste jarduera multzo bat, berriz, antzemandako egoera edo arazoak ikusita hasi dugu. Adibidez, haurren pobrezia- aurre egiteko neurrien bilakaera aztertzekeo jarduera, adingabe

arau-hausleekin zerikusia duten aldundien eta udalen jarduerak, edo ikuskapen-bisitak egitea, bakarrik dauden adingabe atzerritarrentzako egoitza-baliabide batzuek eta haur babesgabeentzako larrialdietako harrera-zentro batek nola diharduten ikusteko.

Hizkuntza-eskubide, kultura eta kirolaren arloan zenbait ekimen abiarazi dira hiru lurralde historikoetako udal askorekin. Azpimarratu dugu eskola-kirolaren aurretik egiten den kirolak hezkuntza-balioetan oinarritu behar duela, ez lehiakortasun-balioetan.

Justizia arloan nabarmentzekoak dira erakundeen arteko akordio bat bilatzeko ekimenak. Akordio horren bidez konpondu nahi da arazo hau: epailearen aginduz bahitutako ibilgailuak gordetzeagatik norbanakoek tasak ordaintzea.

Segurtasunaren arloan, ikuskapen-bisitak egin dira Erandio-ko udaltzain-etxera eta Muskizeko ertzain-etxera, eta, halaber, adingabeekin zerikusia duen ofiziozko jarduera bat hasi da: poliziak adingabeekin burututako jardueri buruz Santurtziko Udaleko langileek egindako erregistroa.

Araubide juridikoaren arloan egindako ofiziozko jarduera bat ere aipatu behar dugu, Sestaoko Udalak errentan bizi diren pertsonen erroldatzea kudeatzeko orduan energia eragingarritasunaren ziurtagiria eskatzeari buruz; eta udal azoka txikietan kalez kaleko salmenta araudira egokitzeko jarduera; edo osasun arloan hasitakoa, Osakidetza okerreko fakturak bidali dizkielako osasun sistema publikoko asegurdunei eta onuradunei.

Orobat, Lanbiderekin zerikusia duten jarduerak nabarmendu nahi ditugu: bere bulegoetakoren batera ikuskapen-bisita egitea; okerreko prestazioak erreklamatu eta itzultzeko prozedurari buruzko jarduera, DBE jasotzen zuten pertsona askori zegokiena; edo prestazio hori kudeatzeko irizpideak ezagutarazteko asmoz hasi zen jarduera. Gizarteratzearen arloan eta Haur eta Nerabeentzako Bulegoan aztergai izan dituzte, halaber, diru-sarrerak bermatzeko sisteman adingabearen interes gorena lehenesteari buruzko gomendio orokorrak zer bilakaera izan duen, baita ere horrek zer ondorio dakartzan Lanbide hartu beharreko erabaketan.

Etxebizitzaren arloan, aipagarria da hiru lurralde historikoe-tan OHZ arautzen duen foru araua alda dadin sustatzeko hasi zen jarduera; hezkuntza arloan, gaixotasun arraroak dituzten ikasleak hezkuntza eremuan txertatzeko jarduera, batzorde aholku-emaileak proposatutako helburuak eta Europlan Nacional hitzaldian egindako gomendioak betetzen ote diren jakiteko; baita ogasun arloan hasitako jarduera ere, Bergarako Udalaren zerga-ordenantza aldatzeko asmoz; edo familien arloan kudeatutako jarduera, familiei laguntzeko politika publikoek Arartekoak egin zuen txosten bereziko gomendioak betetzen ote diren aztertzekeo. Era berean, azpimarragarria da, berezia baita, gai honen inguruan hasitako jarduera: Laida hondartza 2015ean egin ziren egokitze-lanek zer-nolako eragina duten Mundakako itsasertzean.

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

9. Estatistika soziologikoa. Kexagileen tipologia eta kexen formatua

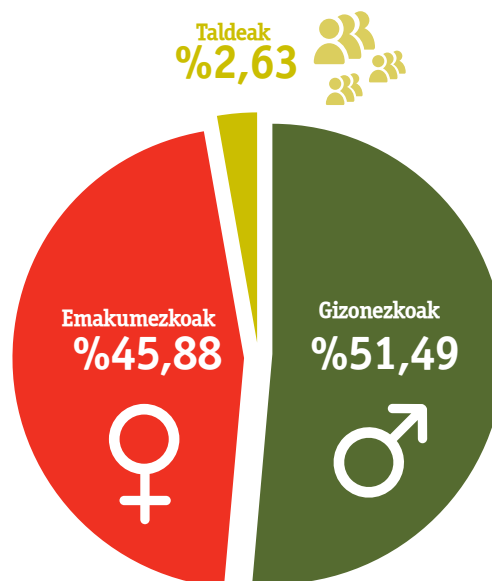
Gure zerbitzuetara jotzen duten pertsoneri harrera egiteko modu naturalak Arartekoaren esku hartzea eskatzen duten pertsonen ezaugarriak eta baldintzak ezagutzearekin zuzeneko zerikusia dauka.

Kexagileen ezaugarriak

2015. urtean egindako kexen analisi soziologikoak ez du aldaketa esanguratsurik erakusten aurreko urteekin aldean.

12. grafikoa.

Jasotako kexen banaketa, kexagileen ezaugarrien arabera

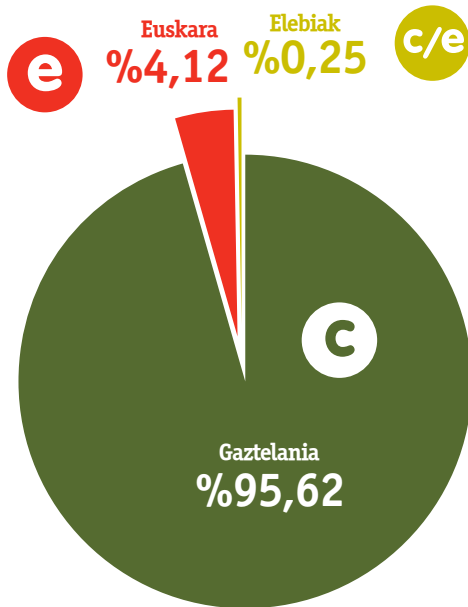


Kexa idazteko erabilitako hizkuntza

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

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

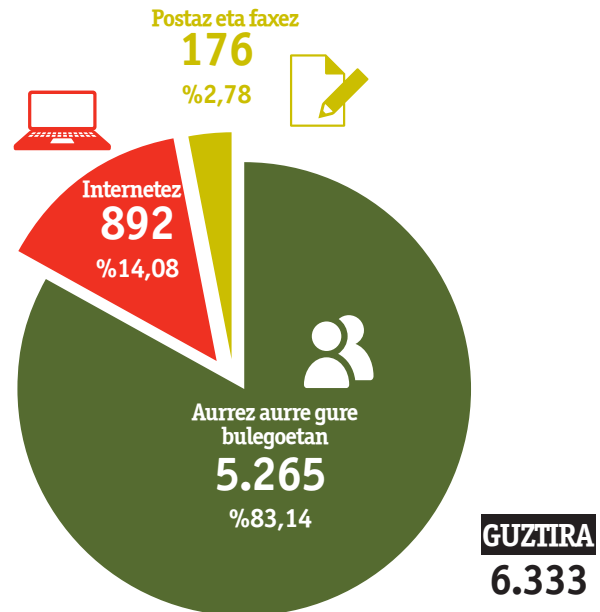
13. grafikoa.
Kexen banaketa,
erabilitako hizkuntzaren arabera



Kexak egiteko era

Kexak egiteko moduari buruz, datuek erakusten digute eutsi egin zaiola iazko joera-aldaketari, izan ere, kexetatik %83 baino gehiago aurrez aurre egin dira, Arartekoaren herritarren arretarako hiru bulegoetan. Horrela, 2014. urteko joera mantendu da eta kexagileak aurreko urteetako joera orokortetik aldendu dira, izan ere, orduan Internet zen kexak egiteko bide nagusia. Ziur aski, krisiaren ondorioekin eta eskubide sozialekin zerikusia duten kexak gehitu direlako gertatu da hori, eta Arartekoari azaldutako kasuak konplexuagoak direlako.

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



10. Erabiltzaileen iritzia

10.1. Erabiltzaileei egindako inkestaren emaitzak

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

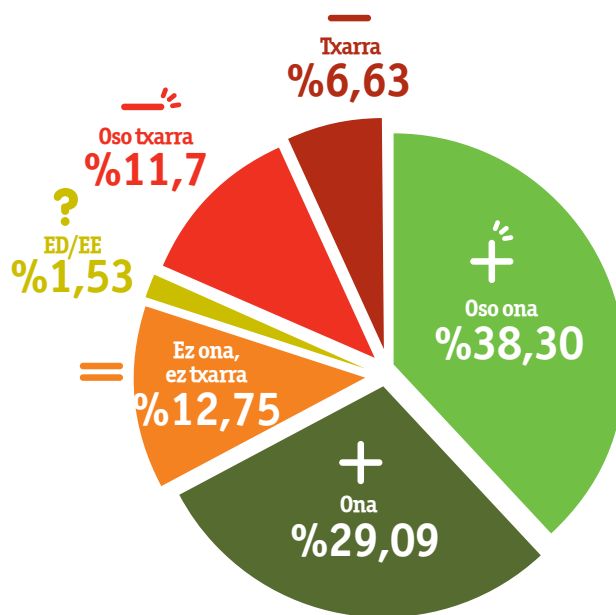
Horregatik, kexa-espeditate baten izapideak amaitzen ditugunean, kexagileari galdera-sorta bat bidaltzen diogu, nahi izanez gero eta izena ipini barik, galdera batzuei erantzuteko eskatuz, emandako zerbitzuaren gainean egiten duen balorazioa jakiteko.

Emaitzak balioztatzean, garrantzitsua da honako hau kontuan hartzea: 2015ean zenbait kexaren biderapen-lana amaitu da; kexa horien artean, %43tan uste izan da eragindako administrazioak jarduera okerren bat burutu zuela.

Herritarrek Arartekoaren esku-hartzeaz 2015ean egin duten balorazioa oso ontzat jo behar da. Horixe ondoirozta daiteke Arartekoaren zerbitzuak erabili dituzten pertsonetatik galdera-sortari erantzun diotenen erantzunetatik.

15. grafikoa.

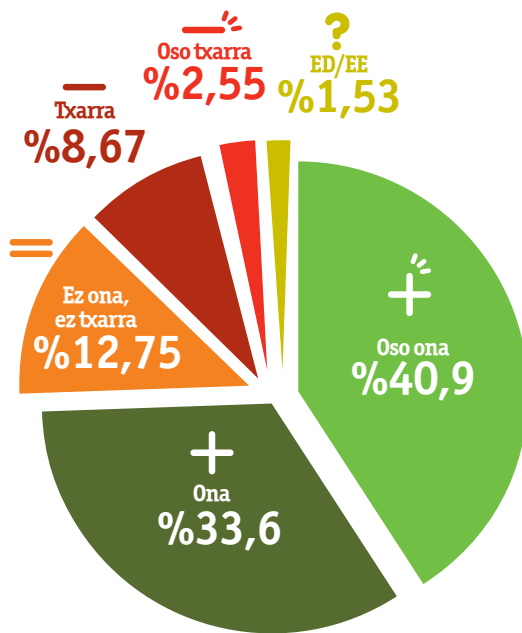
Nolakoa iruditu zaizu Arartekoak bidalitako informazioa?



Hortaz, "jasotako informazioa ona edo oso ona" iruditu zaie kexaren bat egin duten herritarren %67,39i, kexaren biderapena bukatu ondoren.

16. grafikoa.

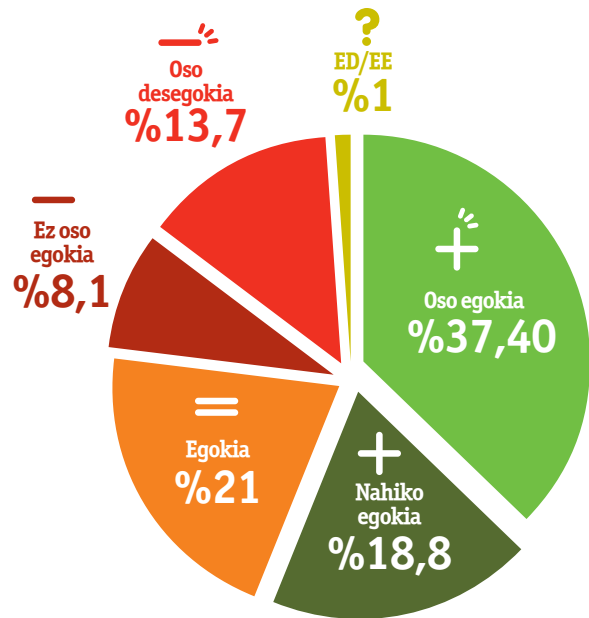
Nolakoa iruditu zaizu Ararteko erakundeko langileek eman dizuten arreta (laguntzeko prest egotea, tratua, enpatia...)?



Arartekoak ematen duen zerbitzuaren balorazio onaren adierazgarriarik nabarmenena da kexagileen %74,5ek ontzat edo oso ontzat jo duela jaso duen arreta.

17. grafikoa.

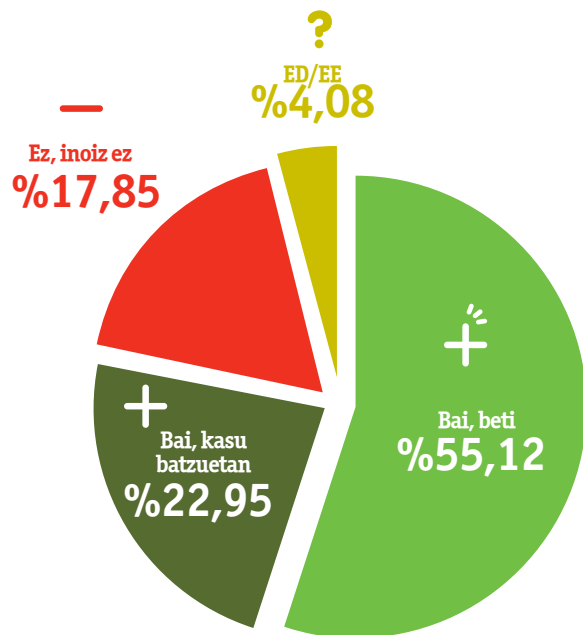
Oro har, nolakoa iruditu zaizu Arartekoaren lana? (Azaldu duen interesa, laguntzeko prest egotea, egindako gestioak...)



Hau da, galdera-sortari erantzun dioten pertsonetatik %56,2k oso egokitzat edo nahiko egokitzat jo dute Arartekoaren esku-hartzea, eta %20ri egokia iruditzen zaie.

18. grafikoa.

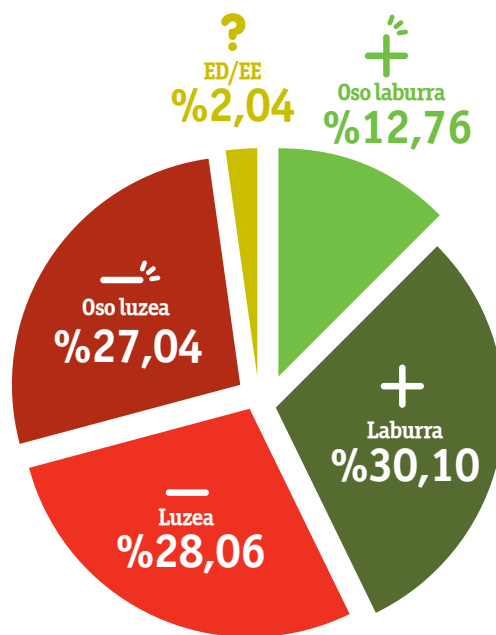
Administrazioarekin arazoak dituen pertsonaren bati Arartekora joateko gomendatuko zenioke?



Beraz, kasuetatik %78 baino gehiagotan Arartekora jotzea gomendatuko litzateke, administrazioarekin arazorik edukiz gero.

19. grafikoa.

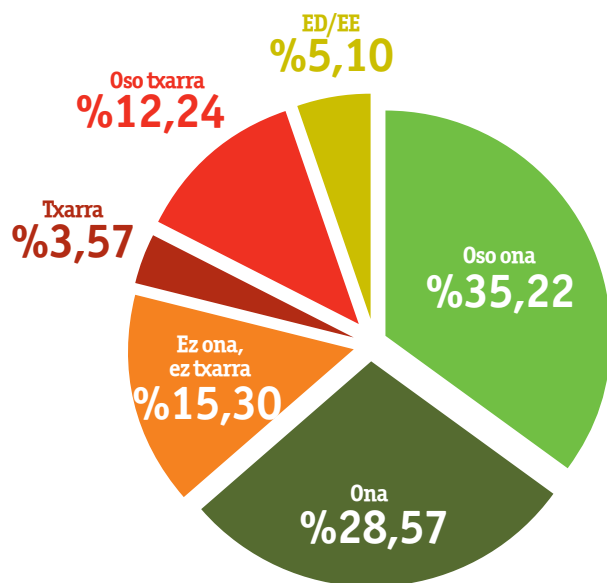
Nolakoa iruditu zaizu kexa aurkeztu zenuenetik tramitazioa bukatu arteko denbora?



Erantzuna jasotzeko denborari dagokionez, %43 baino gehienek uste dute denbora laburra edo oso laburra izan dela.

20. grafikoa.

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



Eskubideak babesteko sortu zen Arartekoa bezalako erakunde batean oso garrantzitsua da bere erabiltzaileen iritzian sinesgarritasunaren balioa agertzea. Horretaz jabetuta, 2013. urteaz goerotik galdera hori gehitu dugu. Galdera-sortari erantzun diotenetik (200 pertsona inguru) %64k uste dute erakundeak gizartearen eta administrazioaren aurrean duen irudia eta sinesgarritasuna onak edo oso onak direla, eta hori laguntza handikoa da Ararteko erakundearentzat.

Era berean, azken urte hauetan Arartekoaren funtsezko bi tresnari buruz galdetu dugu: alde batetik, gure web orriaz, funtsezko tresna baita gure zerbitzuez informatzeko eta herritarrekin elkarri eraginez jarduteko (orri hori erabiltzaileen %56ek ezagutzen dute); eta bestetik, Arartekoaren zerbitzu-kartaz. Bertan biltzen dira kalitateko konpromiso guztiak eta erabiltzaileek erakundearekiko dituzten eskubideak, baita eskubide horiek baliatzeko modua ere (tresna hori galdera-sortari erantzun dioten %37ek ezagutzen dute).

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

Bestelako emaitza lortzen da Ararteko erakundearen erabakitzeko edo jarduteko ahalmenetik kanpo geratzen diren alderdiez galdetzen denean. Alderdi horiek gehienbat administrazioaren laguntzeko edo ez laguntzeko jarrerarekin dute zerikusia: prozesuaren iraupena (%56ek uste dute igarotako denbora luzea edo oso luzea izan dela).

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

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

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

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

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

2012. urtetik aurrera, Ararteko erakundeak herritarrei eskaintzen dizkien zerbitzuen inguruko iradokizunak edo iritzia emateko aukera erraztu da. Eta 2013an Arartekoaren [zerbitzu-kartan](#) egindako aldaketan ondorioz, Arartekoaren informazio publikoa eskuratzeko eskubidea sartu da, baita ere [ARCO eskubideak](#) erabiltzeko aukera ere (eskubide horiek Ararteko erakundeak dituen datu pertsonalen gainekoak dira).

laz sei iradokizun egin dira:

Bik zerikusia zuten kexak “on line” egiteko web formularioarekin lotutako arazo teknikoekin eta erregistro elektronikoa-ekin, eta beste batean zenbait iradokizun egin ziren Arartekoaren web orriko euskararen presentziaz.

Jasotako laugarren komunikazioan, berriz, informazioa eskatu zen Arartekoak bereganatutako konpromisoetan finkatu ziren epeei buruz, zerbitzu-kartako kalitate-adierazle gisa. Beste bietan, desadostasuna erakutsi zen Arartekoan eskaintako arretarekin lotutako alderdi batzuekin.

Horiek denak oso baliagarriak izan dira Arartekoarentzat, izan ere, zenbait kasutan gure zerbitzuak hobetu ahal izan ditugu, eta, beste batzuetan, aholku teknikoak eman ahal izan dizkiegu Arartekora jotzen zuten pertsonari. Aipagarria da iradokizun horien gainean egon den alde biko truke interesgarria.

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

Berrikuntza moduan, 2015ean bi eskubide jaso ditugu Arartekoak daukan informazio publikoa eskuratzeko, Gardentasunerako, Informazio Publikoa Eskuratzeko eta Gobernu Onerako Legearen ondoriozko eskubideak baliatuz. Eskubide horiek berehala kudeatu ziren, eskatutako informazioa legean ezarritako moduan eta epeetan emanez.

11. Informatzeko betebeharrak

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

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

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

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

Jarraian erantsitako zerrendetan agertzen dira 2015. urtean lankidetzan aritzeko prest egon diren administrazio edo beste erakunde batzuei buruzko datuak (1). Horregatik, ez da beharrezkoa izan horiei errekerimendurik egitea.

Aitzitik, 2015. urtean errekerimenduak bidali behar izan zaizkien administrazio eta erakundeen gaineko datuak ere jaso dira (2).

Azkenik, kasu larrienak nabarmendu dira, hau da, ohartarazpenak jaso dituzten erakundeetako arduradunen kasuak (3).

11.1. 2015ean kekek izanda ere, errekerimendurik jaso ez duten administrazioak eta bestelako organismoak

Zerrenda honetan jaso dira errekerimendurik egin behar izan gabe, ebatzi ahal izateko 2015. 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, ardurak eta **arreta berezia eskainiz lankidetzan jardun duten administrazioak eta erakundeak dira.**

A. Eusko Jaurlaritza



Saila	
Hezkuntza, Hizkuntza Politika eta Kultura EITB	2
Ogasuna eta Finantzak	4
Ingurumena eta Lurralde Politika Euskal Trenbide Sarea Euskotren	4 1 3

B. Foru aldundiak¹

Arabako Foru Aldundia	
Bide Azpiegiturak eta Mugikortasuna	2
Euskara, Kultura eta Kirolak	1

Bizkaiko Foru Aldundia	
Ogasuna eta Finantzak	7
Enplegua, Gizarte Inklusioa eta Berdintasuna	1
Euskara eta Kultura	1
Garraioak, Mugikortasuna eta Lurraldearen Kohesioa	1

Gipuzkoako Foru Aldundia	
Gizarte Politika	19
Ogasuna eta Finantzak	4
Kultura, Turismo, Gazteria eta Kirolak	2
Kultura, Turismo eta Kirolak	1
Gobernantza eta Gizartearekiko Komunikazioa	1
Ekonomia Sustapena, Landa Ingurunea eta Lurralde Oreka	1

¹ Sail batzuk bikoiztuta daudela dirudi, Foru Aldundiek 2015-2019 legeingintzaldirako onartutako sailen antolaketa berriaren ondorioz.

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

Arabako udalak	
Barrundia	1
Baños de Ebro / Mañueta	1
Labastida	1
Ribera Baja / Erribera Beitia	1
Salvatierra / Agurain	1
Zalduondo	1
Zuia	1

Arabako administrazio batzarrak	
Mezkia	1
Montevite	1
Osma	1

Bizkaiko Lurralde Historikoa

Bizkaiko udalak	
Abanto y Ciérvana-Abanto Zierbena	2
Artea	2
Atxondo	2
Ajangiz	1
Bilbao	44
Busturia	1
Derio	1
Elorrio	1
Etxebarri	1
Galdames	3
Gautegiz Arteaga	1
Gordexola	1
Igorre	1
Karrantza	1
Leioa	3
Mundaka	1
Muskiz	3

Muxika	1
Ondarroa	2
Orozko	1
Santurtzi	6
Sopelana	3
Sopuerta	3
Valle de Trápaga / Trapagaran	5
Zalla	1

Gipuzkoako Lurralde Historikoa




Gipuzkoa udalak	
Errenteria	5
Arrasate / Mondragón	2
Bergara	2
Legazpi	2
Segura	2
Altzaga	1
Amezketta	1
Azkoitia	1
Idiazabal	1
Lezo	1
Mendaro	1
Ordizia	1
Oñati	1
Soraluze / Placencia de las Armas	1
Urretxu	1
Zumaia	1

D. Beste erakunde publiko batzuk



Gipuzkoako Delineatzaileen Elkargo Ofiziala	1
Añanako kuadrilla	1
Haurreskolak	4
Gipuzkoako Abokatuen Elkargo Prestua	1

11.2. Kexak direla-eta, 2015ean errekerimenduren bat jaso duten administrazioak eta bestelako organismoak

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

-  (1) zenbat espedientetan egin den 2015. urtean informazio eskariren bat.
-  (2) 2015ean informazioa eskatu deneko espedienteetatik zenbatetan egin den errekerimendua.
-  (3) errekerimendua egin zaien espedienteen ehunekoa, 2015ean informazio eskaririk egin zaieneko guztirako espedienteen aldean.



A. Eusko Jaurlaritza

Saila	(1) 	(2) 	(3) %
Herri Administrazioa eta Justizia	16	8	50
Ekonomiaren Garapena eta Lehiakortasuna	4	1	25
Hezkuntza, Hizkuntza Politika eta Kultura	97	1	1,03
Enplegua eta Gizarte Politikak	575	335	58,26
Osasuna	26	1	3,85
Kontsumobide	3	1	33,33
Osakidetza	64	25	39,06
Segurtasuna	24	1	4,27

Foru aldundiak²



Arabako Foru Aldundia



	(1) 	(2) 	(3) %
Toki Administrazioa	1	1	100
Ogasun, Finantza eta Aurrekontuak	5	1	20
Ingurumen eta Hirigintza	1	1	100
Herri Lan eta Garraioak	7	3	42,86
Gizarte Zerbitzuak	11	2	18,18



Bizkaiko Foru Aldundia



	(1) 	(2) 	(3) %
Gizarte Ekintza	20	3	15
Iraunkortasuna eta Ingurune Naturala	1	1	100

Gipuzkoako Foru Aldundia



	(1) 	(2) 	(3) %
Mugikortasuna eta Bide Azpiegiturak	4	1	25
Mugikortasuna eta Lurralde Antolaketa	1	1	100

² Sail batzuk bikoiztuta daudela dirudi, Foru Aldundiek 2015-2019 legeingintzarako onartutako sailen antolaketa berriaren ondorioz.

C. Udalak eta administrazio batzarrak

Arabako Lurralde Historikoa



	(1)	(2)	(3)
Arabako udalak			%
Arrazua-Ubarrundia	4	2	50
Iruna Oka / Iruña de Oca	2	2	100
Laguardia	3	3	100
Laudio / Llodio	7	2	28,57
Oyón / Oion	2	1	50
Vitoria-Gasteiz	37	13	35,14
Zambrana	1	1	100

	(1)	(2)	(3)
Arabako administrazio batzarrak			%
Ezkerekotxa	1	1	100
Sabando	1	1	100

Bizkaiko lurralde historikoa



	(1)	(2)	(3)
Bizkaiko Lurralde Historikoa			%
Abadiño	3	1	33,33
Alonsotegi	1	1	100
Amorebieta-Etxano	1	1	100
Arrigoriaga	3	1	33,33
Basauri	2	1	50
Barakaldo	12	3	25
Bermeo	9	3	33,33
Berriz	2	1	50
Durango	4	2	50
Erandio	6	4	66,67
Galdakao	2	2	100
Gernika-Lumo	3	2	66,67
Getxo	11	2	18,18
Gorliz	1	1	100
Mallabia	1	1	100
Mungia	4	1	25
Ortuella	3	1	33,33
Plentzia	1	1	100
Portugalete	3	1	33,33
Sestao	8	3	37,50
Urduliz	2	2	100
Zaratamo	2	1	50

Gipuzkoako Lurralde Historikoa



	(1)	(2)	(3)
Gipuzkoako udalak			%
Aia	2	1	50
Beasain	3	1	33,33
Donostia-San Sebastián	33	11	33,33
Eibar	1	1	100
Elduain	1	1	100
Hernani	1	1	100
Hondarribia	4	4	100
Ibarra	1	1	100
Irun	5	2	40
Lasarte-Oria	1	1	100
Mutriku	2	1	50
Oiartzun	6	3	50
Pasaia	4	1	25
Tolosa	3	1	33,33
Urnieta	2	1	50
Villabona	1	1	100
Zaldibia	2	1	50
Zarautz	3	1	33,33

D. Beste erakunde publiko batzuk

	(1)	(2)	(3)
			%
Bilbao Bizkaia Ur Partzuergoa	8	1	12,50
Mebisa - Bilboko Metroa	3	2	66,67
Busturialdeko Ur Patzuergoa	2	1	50
Bizkaiko Garraio Patzuergoa	1	1	100
Euskal Herriko Unibertsitatea	7	1	14,29
Ura-Uraren Euskal Agentzia	3	2	66,67

11.3. Arartekoak 2015. urtean egindako ohartarazpenen zerrenda

Aurten 20 ohartarazpen egin behar izan ditugu. 2014ko ekitaldian egindakoekin alderatuz, kopurua %30 inguru gutxitu da. Salbuespenak salbuespen, gehienak udal arduradunei bidali zaizkie.

Txosten honen prestakuntza ixteko garaian, Laguardia, Hondarribia, Mutriku eta Urnietako alkateek oraindik ez diete erantzun egin dizkiegun ohartarazpenei.

A. Eusko Jaurlaritza

Saila	Ardura	Titularra	Erreferentzia (esp. zenb.)	Azalpena (Kexa eragin duen gaia)	Ohartarazpenaren data
SVS/Osakidetza	Zuzendari nagusia	Jon Etxeberria	669/2014	Lanbide garapena-erizaintza onartzea	2015/01/13
			1083/2014	Lanean audiologia protesikoko teknikari adituaren maila onartzea	2015/03/23

B. Udalak

Arabako Lurralde Historikoa

Udala	Ardura	Titularra	Erreferentzia (esp. zenb.)	Azalpena (Kexa eragin duen gaia)	Ohartarazpenaren data
Laguardia	Alkatea	Pedro León	1012/2015	Udalak ez dizkio eman lursail baten eskriturak egiteko behar diren agiriak	2015/09/15
Vitoria-Gasteiz	Alkatea	Gorka Urtaran	1034/2015	Sakanguneak eskatu dituzte, errepide bateko abiadura moteltzeko	2015/09/15
			1449/2015	Udalak lonja baten jabetza kendu zion 2004an, eta espedientea geldiarazita dago	2015/11/02

Bizkaiko Lurralde Historikoa

Udala	Ardura	Titularra	Erreferentzia (esp. zenb.)	Azalpena (Kexa eragin duen gaia)	Ohartarazpe- naren data
Abadiño	Alkatea	José Luis Navarro	660/2015	Ez dira bete terrazen gaineko ordenantza eta irisgarritasunari buruzko legea	2015/07/03
Barakaldo	Alkatea	Alfonso García	2280/2014	Ez zaio erantzun informazio-eskaera bati	2015/02/24
Erandio	Alkatea	Joseba Goikouria	1987/2014	Herri-bideak ez mantentzea	2015/07/03
Gernika-Lumo	Alkatea	José M ^a Gorroño	1841/2014	Ez zaio erantzun 2013ko ekitaldiari zegokion diru-laguntza zela eta jarri zen helegiteari	2015/01/19
Gorliz	Alkatea	Arantza Etxebarria	2257/2014	Ez zaio erantzun abiadura erreduktoreei buruzko idazki bati	2015/02/24
Plentzia	Alkatea	Isabel Zarautza	2124/2014	Ez zaio erantzun abiadura erreduktoreei buruzko idazki bati	2015/02/24
Munitibar	Alkatea	Javier Artaetxebarria	2326/2014	Ez zaio erantzun fidantza itzultzeko eskaera bati	2015/02/24

Gipuzkoako Lurralde Historikoa



Udala	Ardura	Titularra	Erreferentzia (esp. zenb.)	Azalpena (Kexa eragin duen gaia)	Ohartarazpe- naren data
Irun	Alkatea	José Antonio Santano	2578/2014	Ebazpen bat ez betearaztea hirigintzako diziplina arloan	2015/03/17
Donostia-San Sebastián	Alkatea	Juan Karlos Izagirre	2505/2014	Irregularitasunak auzo baten berogailuaren instalazioan	2015/03/27
		Eneko Goia	1165/2015	Hondartzan surfa egiteko tokia ukatzea	2015/09/15
Hondarribia	Alkatea	Aitor Kerejeta	1600/2014	Ez dago ados OHZn ezarritako errekaruarekin, etxebizitza alokatuta dagoelako	2015/03/12
Mutriku	Alkatea	José Ángel Lizardi	1426/2015	Ez zaio erantzun ondare erantzukizunagatiko erreklamazio bati	2015/11/02
Urnietia	Alkatea	Mikel Tolosa	824/2015	Edateko uraz hornitzea etxebizitza-erakin batean	2015/09/15
Zaldibia	Alkatea	Joxe Antonio Etxabe	1033/2015	Ibilgailuarekin garajeetan sartzeko arazoaren aurrean, erantzunik ez	2015/09/15

C. Beste erakunde publiko batzuk



Erakundea	Ardura	Titularra	Erreferentzia (esp. zenb.)	Azalpena (Kexa eragin duen gaia)	Ohartarazpe- naren data
Ura-Uraren Euskal Agentzia	Zuzendari nagusia	Iñigo Ansola	497/2015	Ez zaio erantzun sastraka kendu eta zuhaitzei altuera kentzeko eskaera bati	2015/07/03