



Ararteko
erakundearen
jarduera kopurutan

2016

ARARTEKO ERAKUNDEAREN JARDUERA KOPURUTAN 2016

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 2016ko jarduerari buruzko informazio kuantitatibo guztia agertzen da.

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

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

Arartekoak 2016an egin duen jardueraren zenbakizko gutxi gorabeherako datuak estatistikari eskainitako kapitulu honetan kontsulta daitezke.

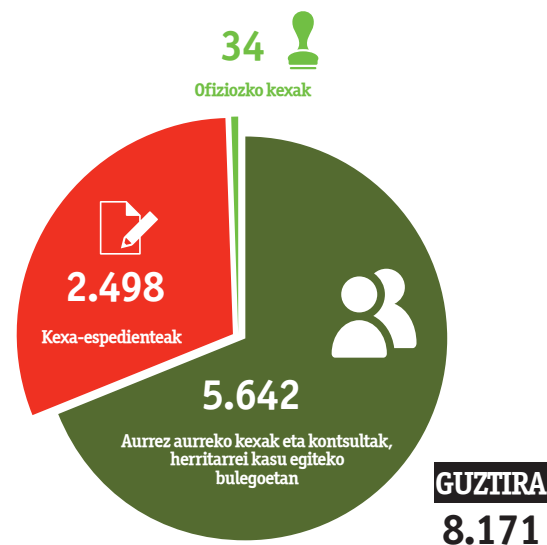
Arartekoaren web orrialdea sendotu egin da euskal herritarrei informatzeko eta haiekin harremanetan egoteko bide bezala; horren erakusgarri, aurten 100.000 bisita jaso dira, 193.000 orrialde ikusi dira eta 70.000 erabiltzaile inguru izan dira.

Era berean, Ararteko erakundearen presentzia indartu da gizarte-sareetan; horixe egiaztatzen dute, txosten hau ixteko datan, Googleen 400.000 bilaketa-emaizta izateak, Twitterren 4.200 jarraitzaile, eta Facebookeko orrian (2014an zabalduko) 685 pertsonak jarraitzea Arartekoari.

Oro har, 2016an, herritarrentzako laguntzarekin eta administrazioen kontrolarekin lotutako 10.958 jarduera zenbatu dira eta horietatik 8.171 kexa eta kontsultei dagozkie. Beraz, 2016an Arartekoaren jarduera ia %23 gehitu da.

1. grafikoa.

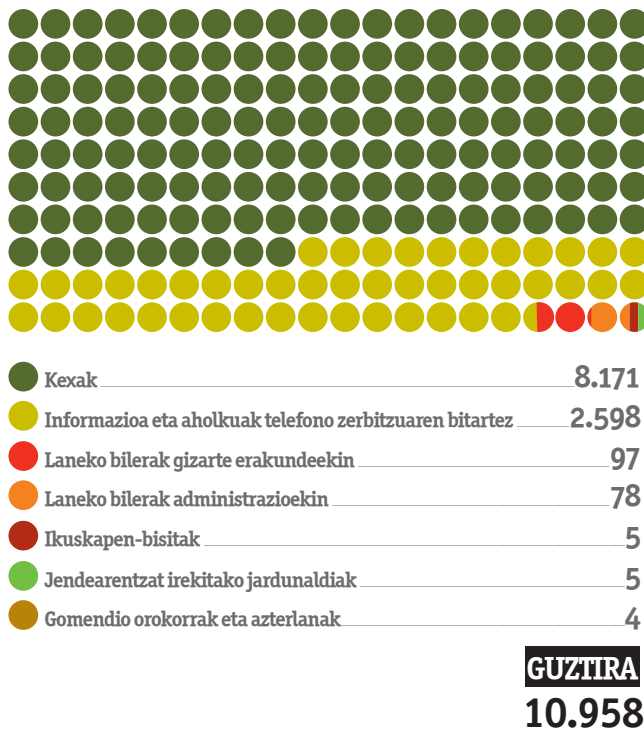
Arartekoari 2016an egindako kexak eta kontsultak



2016an herritarrek 8.171 kexa eta kontsulta egin dizkiote Arartekoari eta ofiziozko 34 espediente bideratzen hasi gara. Informazio horretatik ondorio hau atera daiteke: 2010. urtearen aldean –orduan ikusten hasi ziren krisiaren ondorioz larrienak– herritarren kexak %70 gehitu direla, arrazoi asko-erengatik, baina batez ere eduki ekonomikoko gizarte laguntzen gainera kexak izugarri areagotu direlako.

2. grafikoa.

Arartekoaren jarduera guztiak 2016an



2016. urtean, informazioa eta orientabidea eskatzeko egin diren 2.598 telefono-kontsultari erantzun diegu eta 97 bilera egin ditugu era askotako gizarte-erakundeekin (horien gainera xehetasunak urteko txostenaren V. kapituluaren kontsulta daitezke, gizartearekiko harremanei buruzkoa baita). Era berean, 78 bilera egin ditugu zenbait administrazioekin: Eusko Jaurlaritzaren sail eta zuzendaritzekin, aldundiekin, udalekin eta beste erakunde batzuekin.

Ikuskatzeko 5 bisita ere egin ditugu. Horien bitartez, funtzionamendua, baliabideak, kudeaketa-programa, Arartekoaren gomendioak zenbateraino betetzen diren, eta abar ebaluatu dugu Getxoko ertzain-etxean, Amorebieta eta Portugaleteko Udalzaingoetan eta Bilbo eta Gasteizko familia-elkarguneetan.

Gainera, eraginkortasunez parte hartu dugu era guztietako ekitaldi, jardunaldi eta gertakizunetan, batik bat administrazioekin eta gizarte-erakundeekin sustaturiko ekimenekin loturikoetan (iaz, guztira, horrelako 96 jardueratan esku hartu genuen); horrek guztiak ematen du halako arrasto bat Arartekoari, batez ere erakunde osatzen duten 29 lan-arloetako arduradunen ekimenez, egiten dituen jarduerak ugari eta as-

otarikoen inguruan. Esku-hartze horien zehaztapen handiago II. eta III. kapituluetan ematen da, arlo horietako urteko jarduerak-plana azaltzean.

2016an kexa idatzien gainera 1.652 espediente ebatzi dira. Gainera, 1.299 ebazpen eman dira. Gainontzeko kasuak gerora 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 69 egun iraun dute 2016an. Beraz, epeak nabarmen laburtzen ari dira urtetik urtera.

Iaz, kexa eragin zuen administrazioaren jarduerak aztertu eta gero, **jarduera okerrean bat** zegoela iritzi diegu aztertutako kexa idatzien %46tan (zertxobait hazi da 2015ekoaren aldean, ordukoa %43koa izan baitzen), eta **jarduera ez zela okerra** kexen %52 baino gehiagotan.

Eragindako administrazioak kexa sorrarazi zuen jarduerak zuzendu eta aldatu du kasuetatik %93tan. 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 jarduerak okerra		93,04
Gomendiorik gabe	95,94	
Gomendio onartua	4,06	
Konpondu gabeko jarduerak okerra		6,96

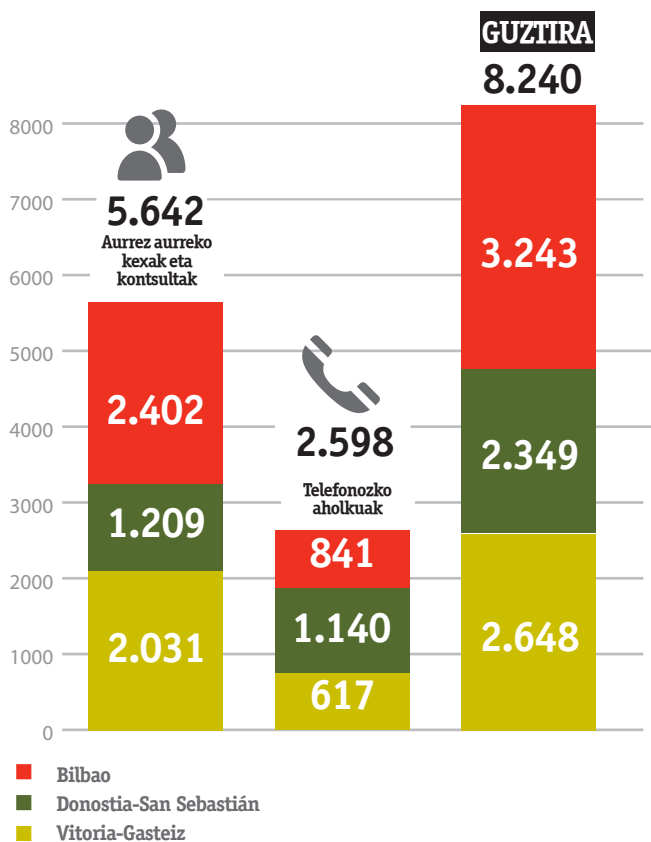
2. Arreta zuzeneko bulegoen jarduerak (aurrez aurreko kexak eta telefono bidezko aholkuak)

1996tik, Ararteko erakundeak arreta zuzeneko bulegoak dauka 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 erakunde 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, 2016. urtean guztira 8.240 zerbitzu egin ditugu herritarren arretarako bulegoetan. Horietatik 5.642 hiru bulegoetako batean aurrez aurre egindako kexak eta kontsultak izan dira, eta 2.598tan telefono bidezko aholkularitza eta informazioa eman da.

3. grafikoa.

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



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

Herritarrei kasu egiteko gure bulegoetan aurrez aurre egin diren kexa eta kontsultetatik **1.367** bihurtu dira kexa-espediente, hau da, %24,22. Horrek argi erakusten du bulego horietan aholkularitza-lan garrantzitsua egiten dela.

Gainerakoei dagokienez, batzuetan erakunde honen jardueraren 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 arazoen 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.

Bulegoetako jarduerari buruz, 2016ko datuak aurreko urteetakoekin alderatuta aztertzen baditugu, joera arras aldatu dela ikusten da, izan ere, aurrez aurre kasu egin zaien pertsonen kopuruari begira, Gasteizko bulegoaren nagusitasuna Bilboko bulegora aldatu da, han pertsona asko hartu baituzte, aurreko urteetan baino dezente gehiago.

3. Erregistratutako kexa idatziak

2016. urtean 2.498 kexa idatzi erregistratu ditugu euskal herritarrek hala eskatuta. Gainera, ofiziozko 34 jarduera hasi ditugu.

2.taula.

Erregistratutako kexa idatzien kopuruaren bilakaera (1989 - 2016)

Urtea	Kop.
1989	585
1990	1.159 ¹
1991	766
1992	781
1993	827
1994	747
1995	1.164
1996	1.674
1997	1.991
1998	2.660 ²
1999	1.283
2000	1.231
2001	1.513
2002	1.253
2003	1.377
2004	1.531
2005	1.459
2006	1.678
2007	1.558
2008	1.696
2009	1.917
2010	1.859
2011	2.347
2012	2.943
2013	3.079
2014	2.592
2015	2.354
2016	2.498

¹ 545ek kexa berdinen multzo bat osatzen dute

² 1.143k kexa berdinen 2 multzo osatzen dituzte

Horietatik 2.158 tramiterako onartu dira, Arartekoak aztertu eta iker ditzan. Geroago, benetan tramiterako onartutakoak sailkatuko ditugu, Arartekoaren lan-arloak oinarritzat hartuta.

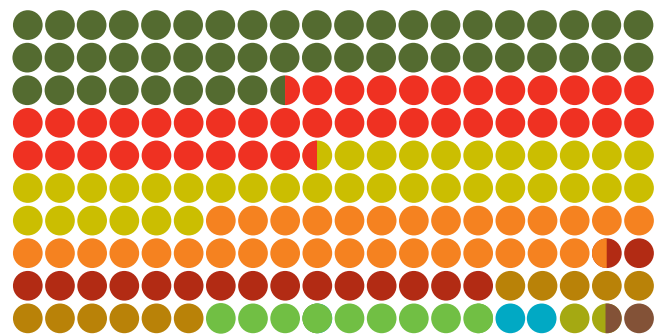
Onartu gabeko kexa idatziak

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 bi-dei dagokienez.

4. grafikoa.

Onartu gabeko kexa idatziak eta egoerak



● Ez dago aurretiazko erreklamazio administratibori	64
● Epaibidean	54
● Eskumen eremutik kanpo	48
● Jarduera okerrik ez, argi eta garbi	43
● Partikularren arteko auzia	22
● Legezko epeen zain egon beharra	15
● Formazko akatsa	11
● Estatuko Herriaren Defendatzailearekiko bikoiztasuna	3
● Izenik gabe aurkeztu da	2
● Urtebete baino gehiago igaro da	2

GUZTIRA

264

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-eremupen dauden herri-administrazioei dagozkielako.

Estatuko Herriaren Defendatzaileari bidalitako kexak	72
Beste defendatzaile batzuei bidalitako kexak	4

4. Estatistika alorrez alor

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

Horrela, ikus daiteke 2016an gehitu egin direla gizarte bazterkeriaren aurka borrokatzeko bitartekoekin loturiko erreklamazioak: **790** izan dira (2015eko 755 kexen aldean), baina 2013. urteko 883 kexetatik eta 2012ko 1.100etik urrun dago oraindik. 790 kexa idatzi horietatik **759k** (hau da, ia %96k) **Lanbideren** jardueraren txarrekin loturiko hainbat arazorekin dute zerikusia, eta diru-sarrerak bermatzeko errenta (BE) eta etxebizitzarako prestazio osagarria (EPO) kudeatzerakoan izandako jarduerekin.

Gizarteratze arloan ez ezik, jardueraren bizia nabari da arlo haue-
tan: **hezkuntza, etxebizitza, araubide juridikoa, herri-administrazioen ondasunak eta zerbitzuak, ogasuna, Herri-administrazioen zerbitzuko langileak eta segurtasuna**. Era berean, 2016an kudeatutako kexa idatzien artean, ugariak dira **arreta publikoa behar duten taldeei** dagozkienak.


Arartekoak bideratu dituen kexa-espedienteetatik **%53 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 galarazten edo eragozten dieten oztopoak kentzea da.

3. taula.

Hasitako kexa-espedienteen banaketa, jardueraren arloaren arabera

Arloa		%
Gizarteratzea	790	36,59
Hezkuntza	155	7,18
Etxebizitza	136	6,30
Herri-administrazioen araubide juridikoa, ondasunak eta zerbitzuak	122	5,65
Arreta publikoa behar duten taldeak: ezinduek, adinekoak, berdintasuna, etorkinak eta kultura aniztasuna, espetxeratuak, e.a.	119	5,51
Ogasuna	116	5,37
Herri-administrazioen zerbitzuko langileak	109	5,05
Segurtasuna	95	4,40
Ingurumena	93	4,31
Osasuna	91	4,21
Hirigintza eta lurralde antolamendua	76	3,52
Herri lanak, garraioak eta azpiegiturak	65	3,01
Justizia	48	2,22
Jardueraren ekonomikoaren antolamendua	38	1,76
Hizkuntza eskubideak, kultura eta kirola	33	1,53
Haurrak eta nerabeak	28	1,30
Lana eta Gizarte Segurantzza	15	0,69
Familiak	14	0,65
Animaliak babestea eta edukitzea	9	0,42
Gardentasuna, partaidetza, gobernu ona eta datuak babestea	7	0,33
Guztira	2.159	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, jarduera azpiarloen arabera

	Guztira
Gizarteratzea	790
Diru-sarrerak bermatzeko Legetik eratorritako prestazio ekonomikoak (DBE, EPO, GLL)	759
Administrazioaren funtzionamendua eta prozedura administratiboa	12
Gizartean baztertuta dauden pertsonentzako prestazioak eta zerbitzuak	11
Herritarren eskubideak	8
Hezkuntza	155
Eskubideak eta betebeharrak	28
Ikasleen onarpena	21
Bekak eta bestelako laguntzak	19
Hezkuntza-premia bereziak	16
Unibertsitateko irakaskuntza	12
Administrazioaren funtzionamendua eta prozedura administratiboa	11
Lanbide heziketa	10
Eskola-jantokia	9
Eskola-garraioa	6
Ikastetxeak - instalazioak	4
Haur hezkuntza	4
Beste alderdi batzuk	3
Hezkuntzako plangintza/programazioa	3
Eskolako tratu txarrak edo jazarpena	3
Irakaskuntza artistikoak	2
Ikastetxeak - itunak	2
Hizkuntza irakastea	1
Kontratazio-araubidea, ondarea eta administrazioaren erantzukizuna	1

Etxebizitza	136
Etxebizitza babestuen alokairua	60
Etxebizitzarako sarbidea: premia frogatzea eta esleitzeko prozedura	34
Administrazioaren funtzionamendua eta prozedura administratiboa	27
Beste alderdi batzuk	7
Kalteak etxebizitza babestuetan eraikitze akatsengatik	6
Etxebizitza erosi eta birgaitzeko laguntzak	2

Herri-administrazioen araubide juridikoa, ondasunak eta zerbitzuak	122
Administrazioaren funtzionamendua eta prozedura administratiboa	41
Kontratazio-araubidea, ondarea eta administrazioaren erantzukizuna	37
Tokiko zerbitzu publikoak	25
Udal eroldaren kudeaketa	7
Informazio eta herritarren partaidetza	7
Herritarren eskubideak	3
Beste alderdi batzuk	2

Ogasuna	116
Tokiko zergak	32
Administrazioaren funtzionamendua eta prozedura administratiboa	31
Foru zergak	22
Tasak	21
Prezio publikoak	8
Kontratazio-araubidea, ondarea eta administrazioaren erantzukizuna	1
Beste alderdi batzuk	1

Herri-administrazioen zerbitzuko langileak	109
Ordezkapenak	35
Funtzio publikoan sartzeko hautaketa-prozesuak	16
Beste alderdi batzuk	15
Administrazioaren funtzionamendua eta prozedura administratiboa	12
Ordainsariak	9
Oporrak, lizentziak eta baimenak	9
Lanpostuak betetzea	3
Laneko jazarpena	2
Prestakuntza	2
Lanpostu-zerrenda	2
Bateraezintasunak	1
Hizkuntza normalizazioa	1
Barne sustapena	1
Kontratazio-araubidea, ondarea eta administrazioaren erantzukizuna	1

Segurtasuna	95
Trafikoa	64
Administrazioaren funtzionamendua eta prozedura administratiboa	17
Herritarren eskubideak	7
Herritarren segurtasuna	3
Jokoak eta ikuskizunak	2
Beste alderdi batzuk	2
Ingurumena	93
Kutsadura akustikoa	59
Administrazioaren funtzionamendua eta prozedura administratiboa	13
Ingurumenaren kontrola	9
Ingurumen arloko informazioa eta parte-hartzea	5
Kutsadura elektromagnetikoa	4
Lurzoruaren kutsadura eta kutsadura hidrikoa	1
Naturagune babestuak. Flora-fauna babestea	1
Ingurumeneko beste kutsadura batzuk	1
Osasuna	91
Administrazioaren funtzionamendua eta prozedura administratiboa	37
Erabiltzaileen eskubideak	25
Osasun laguntza	13
Herritarren eskubideak	7
Itxaron zerrendak	4
Kontratazio-araubidea, ondarea eta administrazioaren erantzukizuna	2
Beste alderdi batzuk	2
Osasun publikoa	1
Hirigintza eta lurralde antolamendua	76
Hirigintzako diziplina	46
Administrazioaren funtzionamendua eta prozedura administratiboa	11
Hirigintza arloko informazioa jaso ahal izatea	8
Hirigintzako kudeaketa	6
Lurralde antolamendua	4
Beste alderdi batzuk	1
Herri lanak, garraioak eta azpiegiturak	65
Garraioak	21
Herri lanak eta azpiegiturak	20
Administrazioaren funtzionamendua eta prozedura administratiboa	9
Obrak egitea	5
Kontratazio-araubidea, ondarea eta administrazioaren erantzukizuna	5
Nahitaezko desjabetzea	4
Beste alderdi batzuk	1

Justizia	48
Administrazioaren funtzionamendua eta prozedura administratiboa	19
Beste alderdi batzuk	9
Abokatuen eta prokuradoreen elkargoak	8
Doako laguntza juridikoa	4
Erregistro Zibila eta Jabetza Erregistroa	3
Notarioen eta erregistrozaileen partzuergoak	2
Adingabe arau-hausleak	1
Beste elkargo profesional batzuk	1
Elkarguneak	1
Ezgaitasunen bat duten pertsonak	46
Administrazioaren funtzionamendua eta prozedura administratiboa	22
Hirigintzako irisgarritasuna eta mugikortasuna	8
Ezgaituak diskriminatzea	7
Ezgaituen berdintasunerako ekintza positiboak	3
Garraioetako irisgarritasuna eta mugikortasuna	2
Ezgaituei laguntzea	2
Etxebizitzako irisgarritasuna	1
Herritarren eskubideak	1
Jarduera ekonomikoaren antolamendua	38
Finantza-erakundeak eta aseguru-etxeak	16
Merkataritza, turismoa eta kontsumoa	9
Administrazioaren funtzionamendua eta prozedura administratiboa	8
Nekazaritza, abeltzaintza, arrantza eta industria	2
Energiaz (elektrizitatea eta gasa) hornitzeko zerbitzuak	1
Telefonia zerbitzuak	1
Beste alderdi batzuk	1
Hizkuntz eskubideak, kultura eta kirola	33
Kirol jarduerak	9
Kultura, industria eta arte ondarearen babesa	9
Administrazioaren funtzionamendua eta prozedura administratiboa	6
Herritarren hizkuntz eskubideak euskal administrazioekiko harremanetan	4
Beste alderdi batzuk	3
Kultura ekintzak	2
Haurrak eta nerabeak	28
Babesik gabeko haurrak eta nerabeak	15
Administrazioaren funtzionamendua eta prozedura administratiboa	8
Herritarren eskubideak	5

Adinekoak eta mendekotasun-egoeran dauden pertsonak	27
Adinekoei laguntzea	11
Norberaren autonomia sustatzeko legearen aplikazioa	8
Administrazioaren funtzionamendua eta prozedura administratiboa	8
Espetxeratuak	15
Espetxeen arloko jarduerak	14
Administrazioaren funtzionamendua eta prozedura administratiboa	1
Lana eta Gizarte Segurantza	15
Administrazioaren funtzionamendua eta prozedura administratiboa	9
Lan arloko administrazioa	2
Beste alderdi batzuk	2
Herritarren eskubideak	1
Lanbide heziketa	1
Familiak	14
Familien gaineko politika publikoak	10
Lana, norberaren bizitza eta familia bateragarri egitea	2
Administrazioaren funtzionamendua eta prozedura administratiboa	2
Etorkinak eta kultura aniztasuna	12
Herritarren eskubideak	5
Administrazioaren funtzionamendua eta prozedura administratiboa	5
Atzerritarrak erroldatzea	1
Etorkinentzako berdintasuna eta ekintza positiboak	1
Animaliak babestea eta edukitzea	9
Administrazioaren funtzionamendua eta prozedura administratiboa	3
Animaliak edukitzea	3
Animaliak babestea	2
Beste alderdi batzuk	1
Buruko gaixotasunak edo nahasmenduak dituzten pertsonak	8
Administrazioaren funtzionamendua eta prozedura administratiboa	5
Herritarren eskubideak	3
Emakumeen berdintasuna eta osotasuna	7
Administrazioaren funtzionamendua eta prozedura administratiboa	4
Emakumeen kontrako bereizkeria	2
Emakumeen kontrako indarkeria matxista	1

Gardentasuna, partaidetza, gobernu ona eta datuak babestea	7
Administrazioaren funtzionamendua eta prozedura administratiboa	3
Datuak babestea	3
Tecnologías de información y conocimiento	1
Talde terroristen biktimak	2
Talde terroristen biktimei laguntzea	1
Administrazioaren funtzionamendua eta prozedura administratiboa	1
Gaixo kronikoak	1
Administrazioaren funtzionamendua eta administrazio prozedura	1
Ijitoak eta beste gutxiengo kultural batzuk	1
Ijitoak diskriminatzea	1
Guztira	2.159

5. Estatistika, eragindako administrazioen arabera

Bideratutako kexa-espeditenteek administrazio bakoitzari zer proportziotan eragiten dioten adierazten duten datuak aztertuta, aurreko urteetan bezala, 2016an Eusko Jaurlaritzaren kontra egin dira kexa idatzirik gehienak (ia %65), eta kexa zertxobait gutxitu dira autonomia erkidegoko udalei dagozkienak (%24 baino gutxiago).

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

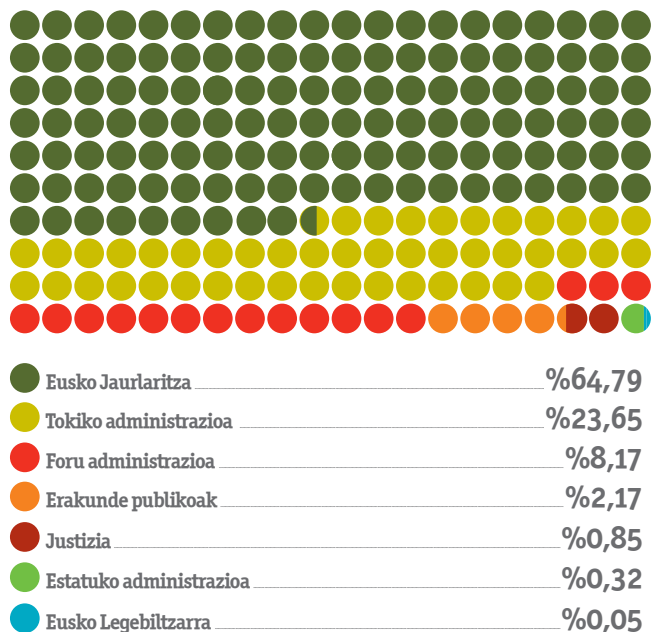
Hasiera batean, administrazio jakin baten jarduerak kexa asko eragiten badituzte edo arlo zehatz batean kexa anitz jotzen badira, pentsa liteke horrek estua duela herritarrek administrazio horren funtzionamenduaz duten iritzi txarrarekin, zabarkeria, gehiegikeriak edo legez kontrako jarduerak egoteari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

5. grafikoa.

Bideratutako espedienteen banaketa, eragindako administrazioen arabera



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

Banaketa arloka

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

3. taula.

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

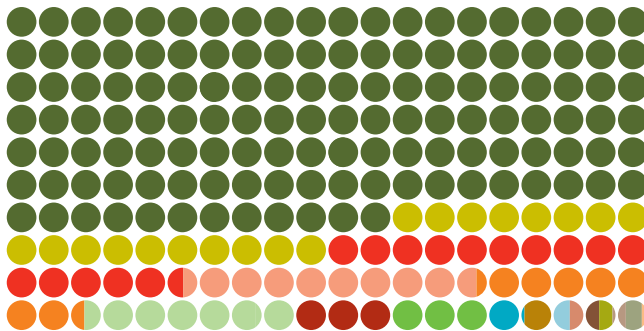
Arloa	📄	%
Gizarteratzea	710	58,10
Hezkuntza	122	9,98
Etxebizitza	112	9,17
Osasuna	71	5,81
Herri-administrazioen zerbitzuko langileak	55	4,50
Segurtasuna	40	3,27
Hizkuntz eskubideak, kultura eta kirola	17	1,39
Ingurumena	14	1,15
Lana eta Gizarte Segurantza	13	1,06
Justizia	12	0,98
Jarduera ekonomikoaren antolamendua	12	0,98
Familiak	7	0,57
Herri lanak, garraioak eta azpiegiturak	7	0,57
Buruko gaixotasunak edo nahasmenduak dituzten pertsonak	5	0,41
Gardentasuna, partaidetza, gobernu ona eta datuak babestea	5	0,41
Ezgaitasunen bat duten pertsonak	4	0,33
Herri-administrazioen araubide juridikoa, ondasunak eta zerbitzuak	4	0,33
Emakumeen berdintasuna eta osotasuna	3	0,25
Etorikinak eta kultura aniztasuna	3	0,25
Ogasuna	2	0,16
Espetxeratuak	1	0,08
Talde terroristen biktimak	1	0,08
Animaliak babestea eta edukitzea	1	0,08
Hirigintza eta lurralde antolamendua	1	0,08

B. Foru erakundeen aurka bideratutako espedienteak

Sailen arabera banaketa

6. grafikoa.

Autonomia Erkidegoko Administrazio Orokorren aurka (Eusko Jaurlaritzan) bideratu diren espedienteen banaketa, sailen arabera¹



Enplegu eta Gizarte Politikak	806	(%65,96)
Osasuna	110	(%9)
Hezkuntza, Hizkuntza Politika eta Kultura	95	(%7,77)
Hezkuntza	56	(%4,58)
Segurtasuna	48	(%3,93)
Ingurumena, Lurralde Plangintza eta Etxebizitza	43	(%3,52)
Herri Administrazioa eta Justizia	18	(%1,48)
Ingurumena eta Lurralde Politika	18	(%1,48)
Kultura eta Hizkuntza Politika	7	(%0,57)
Ekonomiaren Garapena eta Lehiakortasuna	6	(%0,49)
Gobernantza Publikoa eta Autogobernua	3	(%0,25)
Ogasuna eta Ekonomia	3	(%0,25)
Ekonomiaren Garapena eta Azpiegiturak	2	(%0,16)
Ogasuna eta Finantzak	2	(%0,16)
Lehendakaritza	2	(%0,16)
Lana eta Justizia	2	(%0,16)
Turismoa, Merkataritza eta Kontsumoa	1	(%0,08)

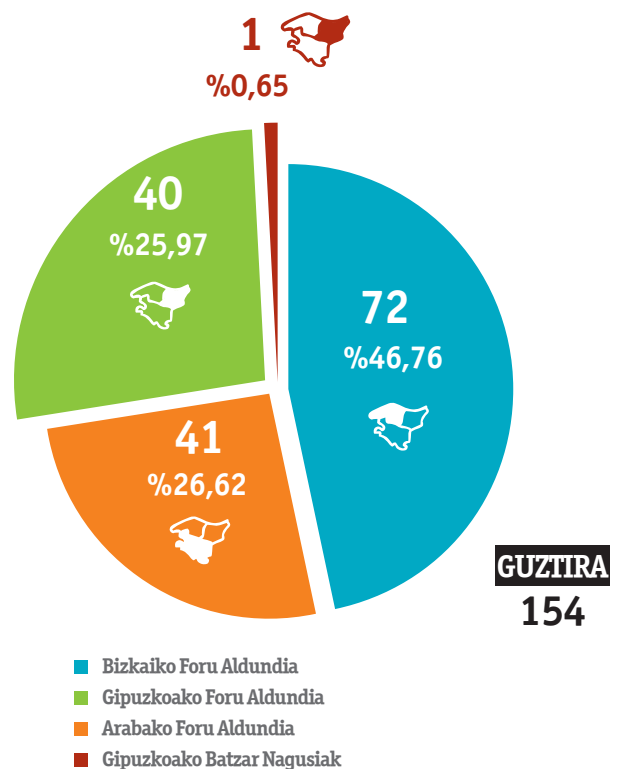
GUZTIRA
1.222

Banaketa lurraldeka

Foru erakundeen kontrako kexen artean, nabarmentzekoa da gora egin dutela Bizkaiko Foru Aldundiaren aurka bideratutako kexa idatziekin, eta behera Gipuzkoakoaren kontrakoekin. Egonkor mantendu dira Arabako Foru Aldundiaren aurkakoak. Berrien artean, aipagarria da Gipuzkoako Batzar Nagusien gainean egindako kexa bat.

7. grafikoa.

Foru erakundeen aurka bideratutako espedienteen banaketa, lurraldeen arabera







¹ Sail batzuk bikoiztuta daudela dirudi, Eusko Jaurlaritzak 2016-2020 legegintzaldirako onartutako sailen antolaketa berriaren ondorioz.

Banaketa arloka

Aldatu egin da azken urteotan foru eremuari zegozkion keza idatzien tipologia; horrela, zertxobait gehitu dira ogasun arloarekin eta adinekoen arloarekin lotutako kekek.

6. taula.

Foru erakundeen aurka bideratu diren espedienteen banaketa, arloen arabera

Arloa	ARABA ÁLAVA	BIZKAIA	GIPUZKOA	GUZTIRA	%
					
Ogasuna	4	21	11	36	23,37
Adinekoak eta mendekotasun egoeran dauden pertsonak	15	9	1	25	16,23
Ezintasunen bat duten pertsonak	1	17	3	21	13,63
Haurrak eta nerabeak	6	3	8	17	11,04
Herri lanak, garraioak eta azpiegiturak	1	7	6	14	9,09
Gizartratzea	1	4	3	8	5,19
Hizkuntza eskubideak, kultura eta kirola	4	1	2	7	4,55
Herri-administrazioen zerbitzuko langileak	5	2	-	7	4,55
Jarduera ekonomikoaren antolamendua	-	2	3	5	3,25
Familiak	1	1	1	3	1,95
Espetxeratuak	3	-	-	3	1,95
Ingurumena	-	1	1	2	1,30
Justizia	-	1	-	1	0,65
Gaixo kronikoak	-	1	-	1	0,65
Buruko gaixotasunak edo nahasmenduak dituzten pertsonak	-	-	1	1	0,65
Animaliak babestea eta edukitzea	-	1	-	1	0,65
Herri-administrazioen araubide juridikoa, ondasunak eta zerbitzuak	-	1	-	1	0,65
Etxebizitza	-	-	1	1	0,65


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	222	49,78
Gipuzkoako udalak	124	27,80
Arabako udalak	85	19,06
Bizkaiko mankomunitateak, partzuergoak eta parkeak	7	1,57
Arabako administrazio batzarrak	4	0,9
Gipuzkoako mankomunitateak, partzuergoak eta parkeak	3	0,67
Mankomunitateak, partzuergoak eta parkeak	1	0,22

8. taula.

Autonomia erkidegoko udalen eta administrazio batzarren aurka bideratutako espedienteak

Arabako udalak	
Vitoria-Gasteiz	60
Aramaio	4
Laudio/Llodio	4
Artziniega	2
Zuia	2
Amurrio	1
Arrazua-Ubarrundia	1
Asparrena	1
Elburgo/Burgelu	1
Iruña Oka/Iruña de Oca	1
Lagrán	1
Lapuebla de Labarca	1
Legutiano	1
Okondo	1
Peñacerrada-Urizaharra	1
Salvatierra/Agurain	1
Valdegovía	1
Zigoitia	1
Guztira	85



Arabako administrazio batzarrak	
Gordoa	2
Antoñana	1
Urrunaga	1
Guztira	4







Bizkaiko udalak	
Bilbao	46
Barakaldo	18
Getxo	15
Sopenala	15
Mungia	9
Erandio	7
Bermeo	6
Durango	6
Gernika-Lumo	6
Leioa	5
Sestao	5
Basauri	4

Galdakao	4
Santurtzi	4
Sopuerta	4
Valle de Trápaga-Trapagaran	4
Berango	3
Elantxobe	3
Ermua	3
Lekeitio	3
Ondarroa	3
Ortuella	3
Zeanuri	3
Zierbena	3
Abadiño	2
Alonsotegi	2
Arrigorriaga	2
Barrika	2
Gordexola	2
Gorliz	2
Güeñes	2
Urduliz	2
Abanto y Ciérvana-Abanto Zierbena	1
Amorebieta-Etxano	1
Arantzazu	1
Artea	1
Atxondo	1
Bakio	1
Bedia	1
Derio	1
Dima	1
Ereño	1
Etxebarri	1
Fruiz	1
Gamiz-Fika	1
Gatika	1
Igorre	1
Izurtza	1
Lemoiz	1
Muxika	1
Orozko	1
Plentzia	1
Portugalete	1
Trucios-Turtzioz	1
Zalla	1
Zaratamo	1
Guztira	222

Gipuzkoako udalak	
Donostia-San Sebastián	48
Errenteria	7
Zarautz	7
Oiartzun	6
Hernani	5
Irun	5
Pasaia	5
Deba	4
Tolosa	4
Arrasate/Mondragón	3
Azpeitia	3
Ordizia	3
Eskoriatza	2
Lasarte-Oria	2
Lezo	2
Urnieta	2
Astigarraga	1
Eibar	1
Elduain	1
Ezkio-Itsaso	1
Hondarribia	1
Ibarra	1
Idiazabal	1
Itsasondo	1
Lazkao	1
Legorreta	1
Orio	1
Oñati	1
Segura	1
Urretxu	1
Zestoa	1
Zumarraga	1
Guztira	124

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	14	56	33	103	23,68
Hirigintza eta lurralde antolamendua	11	32	21	64	14,71
Ingurumena	5	34	19	58	13,33
Segurtasuna	10	25	10	45	10,34
Ogasuna	18	14	11	43	9,88
Herri lanak, garraioak eta azpiegiturak	9	15	5	29	6,67
Gizarteratzea	13	6	4	23	5,29
Ezintasunen bat duten pertsonak	2	12	5	19	4,37
Herri-administrazioen zerbitzuko langileak	-	9	7	16	3,68
Etxebizitza	-	7	2	9	2,07
Animaliak babestea eta edukitzea	1	1	5	7	1,61
Hizkuntz eskubideak, kultura eta kirola	-	5	-	5	1,15
Haurrak eta nerabeak	1	-	2	3	0,69
Hezkuntza	-	2	-	2	0,46
Emakumeen berdintasuna eta osotasuna	1	1	-	2	0,46
Adinekoak eta mendekotasun-egoeran dauden pertsonak	1	1	-	2	0,46
Justizia	-	1	-	1	0,23
Jarduera ekonomikoaren antolamendua	1	-	-	1	0,23
Ijitoak eta beste gutxiengo kultural batzuk	1	-	-	1	0,23
Etorkinak eta kultura aniztasuna	1	-	-	1	0,23
Gardentasuna, partaidetza, gobernu ona eta datuak babestea	-	1	-	1	0,23
Guztira	85	222	124	435	100

Banaketa arloka

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

10. taula.

Tokiko administrazioaren menpeko beste erakunde batzuen aurka egindako kexak


	
Bilbao-Bizkaia Uren Partzuergoa	7
Gipuzkoako Garraioaren Lurralde Agintaritza	1
ESS Bilbao Patzuergoa	1
Gipuzkoako Urak SA	1
Loatzo Udalerriren Mankomunitatea	1
Guztira	11

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

Dezente ugaritu dira EAEko beste administrazio batzuen kontrako kexak, ia bikoiztu egin baitira 2015ekoan aldean. Euskal Herriko Unibertsitatearen aurka egindako kexei dagokienez, areagotu egin dira aurreko urteetakoekin konparatuta. Berri gisa, aipa liteke 7 kexa egin direla BIDEGIren jardueraren gainean.

11. taula.




Euskal Autonomia Erkidegoko beste administrazio batzuen aurka bideratutako kexa-espeditentak

	
Euskal Herriko Unibertsitatea	13
URA – Ur agentzia	8
BIDEGI	7
Bizkaia Jaurerriko Abokatuen Bazkun Ohoretsua	5
Donostia Zinemaldia-Festival de San Sebastián	2
Arabako Prokuradoreen Elkargoa	1
Araba Abokatuen Elkarte Ohoretsua	1
Gipuzkoako Abokatuen Elkargo Prestua	1
Euskal Herriko Notario Elkargo Txit Prestua	1
Gipuzkoako Goimailako Teknikari Proiektugileen eta Delineatzaileen Elkargo Ofiziala	1
Haurreskolak	1
Guztira	41

6. Lurralde estatistika (kexa idatzien banaketa lurraldeen arabera)

12. taula.

Kexen lurralde banaketaren bilakaera, jatorriaren arabera (1989-2016)

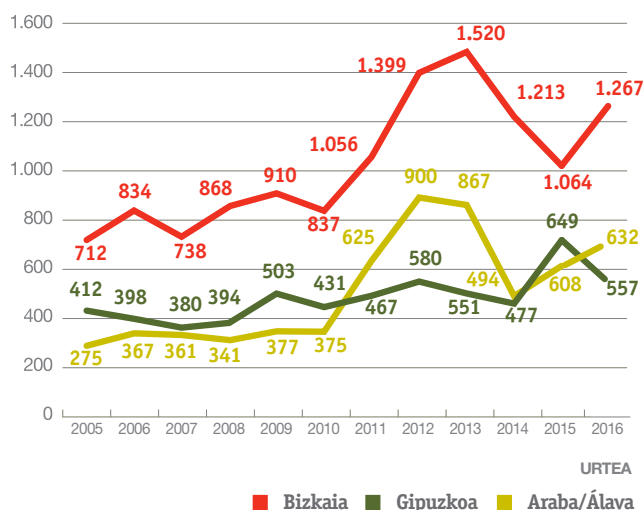
Urtea	ARABA / ALAVA 	BIZKAIA 	GIPUZKOA 
1989	97	288	188
1990	125	828 (284) ¹	195
1991	158	293	244
1992	201	332	241
1993	182	376	250
1994	160	349	234
1995	328	528	281
1996	446	746	448
1997	371	915	663
1998	244	1.471 (764) ²	905 (471) ³
1999	237	649	372
2000	256	645	295
2001	444	651	375
2002	268	643	294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

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-espeditenteen lurralde banaketaren bilakaera, jatorriaren arabera (2005-2016)



Azken urteotan ohikoa denez, lurraldez lurralde egindako kexa idatziak aztertzen baditugu, Arabako lurraldea neurritz gain ordezkatuta dago guztizko kopuruan, ziur aski bertan dagoelako Arartekoaren egoitza nagusia, baita erkidegoko erakunde komunuen -besteak beste, Eusko Jaurlaritzaren-egoitza ere. Aldiz, herritarrei aurrez aurre kasu egiteko bulegoetako kexei dagokienez, Bilboko bulegoa nagusitzen da bereziki.

Erreklamazioak lurraldez lurralde, 10.000 biztanleko

Lurralde historikoen arabera erregistratu diren erreklamazio idatzen 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 ia-ia, nahiz eta biztanle gutxien hartu bere baitan.

13. taula.
Erregistratutako kexa idatziak lurraldez lurralde, 10.000 biztanleko (1989-2016)

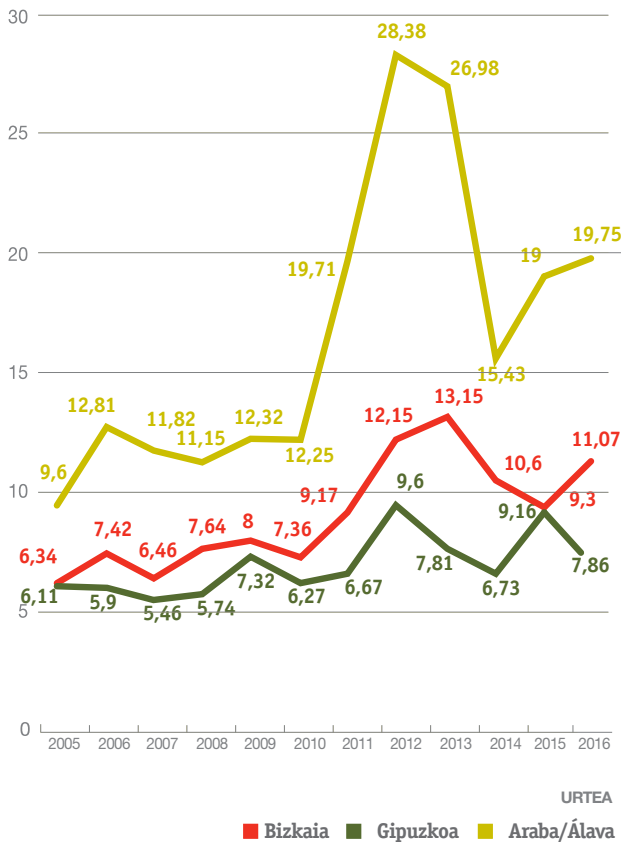
Urtea	ARABA / ÁLAVA	BIZKAIA	GIPUZKOA
1989	4,3	3,3	3
1990	4,5	7,87 (2,7) ¹	2,9
1991	5,8	3,6	2,5
1992	7,4	3,5	2,8
1993	6,7	3,7	3,3
1994	5,9	3,5	3
1995	11,59	4,54	4,11
1996	15,92	6,55	6,66
1997	13,24	8,03	9,77
1998	8,37	12,95 (6,73) ²	13,30 (6,93) ³
1999	8,37	5,74	5,56
2000	8,97	5,77	4,42
2001	15,56	5,7	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
2016	19,75	11,07	7,86

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 (2005-2016)



Banaketa lurralde bakoitzean

Kexagileak lurralde historikoko hiriburuan ala beste udalerri batzuetan bizi diren, herritarren jokabidea ez dela berdina erakusten du kexa-espedienteen banaketak. Egiaz, Bizkaian eta Gipuzkoan, handiagoa da hiriburutik kanpo bizi diren kexagileen kopurua; Araban, ordea, kexetatik %80 Gasteizen bizi direnek egin dituzte.

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

Araba/Álava	📄	%
Vitoria-Gasteiz	511	80,85
Beste udalerri batzuk	121	19,15
Guztira	632	100

Bizkaia	📄	%
Bilbao	474	37,41
Beste udalerri batzuk	793	62,59
Total	1.267	100

Gipuzkoa	📄	%
Donostia-San Sebastián	206	36,98
Beste udalerri batzuk	351	63,02
Guztira	557	100

Euskal Autonomia Erkidegotik kanpo etorritako kexak

Urtean zehar, beste autonomia erkidego batzuetatik eta beste estatu batzuetatik etorritako 42 kexa jaso ditugu, euskal herri-administrazioen kontrakoak.

15. taula.
Euskal Autonomia Erkidegotik kanpo etorritako kexak

Beste autonomia erkidego batzuetatik etorritako kexak	📄
Gaztela eta Leongo A.E.	8
Andaluziako A.E.	7
Nafarroako F.K	7
Kataluniako A.E.	6
Madrilgo A.E.	5
Aragoiko A.E.	3
Kantabriako A.E.	2
Valentziako A.E.	2
Galiziako A.E.	1
Errioxako A.E.	1
GUZTIRA	42

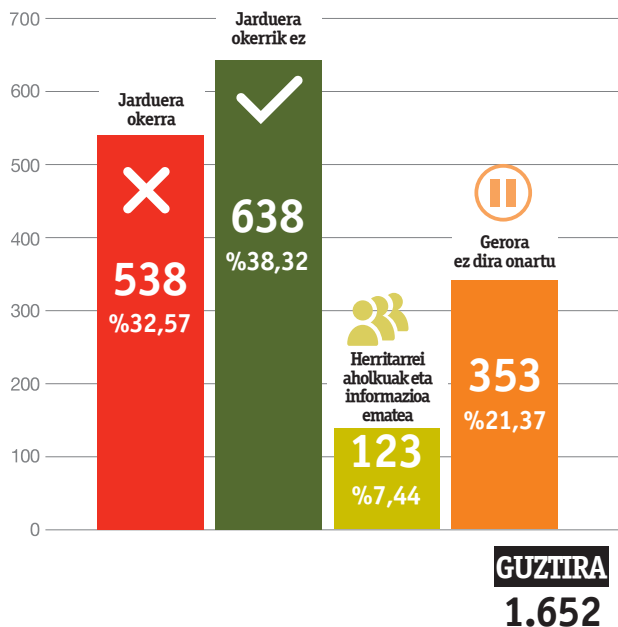
7. Prozedurari buruzko estatistika (kexa idatzien espedienteen egoera)

Jarraian, 2016an bideratutako espedienteak tramitazioaren zein fasetan dauden aztertuko dugu.

2016. urtean 1.652 kexa-espediente bukatu dira eta 1.299 ebazpen eman dira. Arartekoak hartu dituen erabakiak aztertuta, eragindako administrazioaren jarduera okerren bat zegoen 538 kasutan, hau da, ia %46tan; ehuneko hori iazkoa baino (%43) handixeagoa da. Aitzitik, ez da jarduera okerrik antzeman aztertutako espedienteetatik %54 baino gehiagotan (iaz %57 izan ziren).

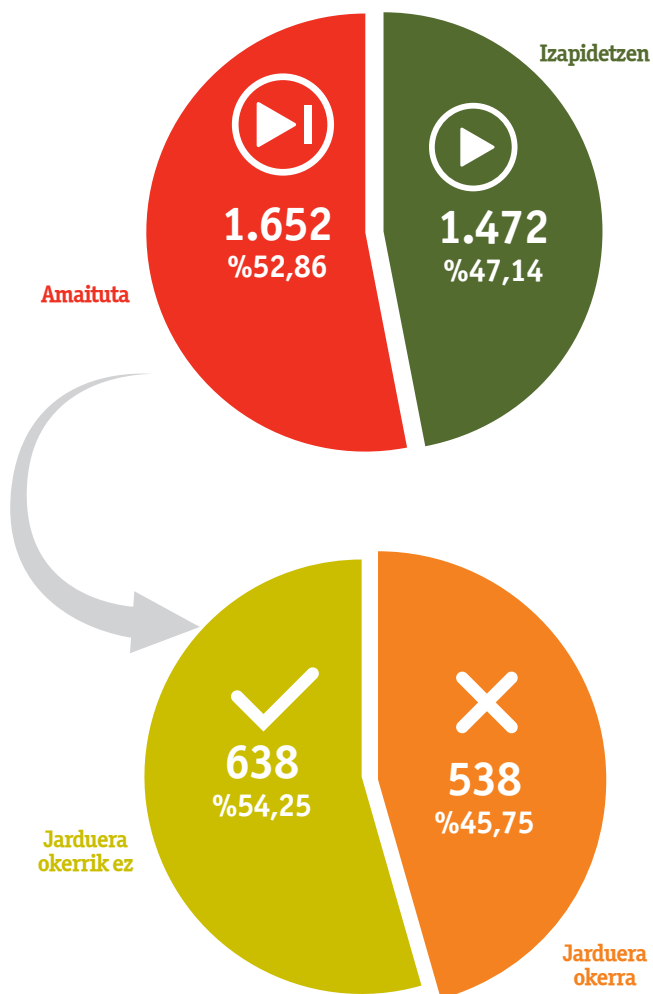
Izapidetzen ari ziren espediente batzuetan, kexa aztertzen hasi ondoren, azterketa jarraitzea eragozten duten hainbat inguruabar agertu dira: beste defendatzaile batzuekiko bikoiztasuna, epailearen ebazpenaren zain dauden auziak, epai irmoa dutenak, epai bideari ekin diotenak eta abar. Espediente horiek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

10. grafikoa.
2016an bukatu diren espedienteak



Kexen egoera: euskal administrazio publikoen jarduera zuzenak eta okerrak

11. grafikoa.
Kexa-espedienteen egoera



Aurreko datuetatik ondorioztatzen denez, Arartekoak 2016. urtean sakonki aztertu dituen erreklamazio guztietatik 538 kasutan, hau da, %45,75an ondorioztatu da jarduera okerren bat egin dela.

16. taula.
Kexa-espedienteen egoera, jarduera-arloen arabera
(2016an egindako kexak)

Arloa	Izapidetzen	Amaítuta	Jarduera okerra	Jarduera okerrik ez	Herriarrei aholkuak eta informazioa ematea	Gerora ez dira onartu
Gizarteratzea	417	324	89	88	26	121
Hezkuntza	32	103	19	48	4	32
Etxebizitza	41	81	11	39	8	23
Herri-administrazioen araubide juridikoa, ondasunak eta zerbitzuak	37	73	35	27	5	6
Ogasuna	35	54	7	22	16	9
Segurtasuna	59	26	2	12	1	11
Herri-administrazioen zerbitzuko langileak	44	40	14	18	-	8
Ingurumena	62	16	5	5	2	4
Osasuna	38	33	14	9	6	4
Hirigintza eta lurralde antolamendua	29	37	13	22	1	1
Herri lanak, garraioak eta azpiegiturak	32	26	7	11	5	3
Ezgaitasunen bat duten pertsonak	16	29	12	14	-	3
Justizia	20	16	9	1	6	-
Hizkuntz eskubideak, kultura eta kirola	18	13	3	9	1	-
Adinekoak eta mendekotasun-egoeran dauden pertsonak	10	17	2	8	3	4
Haurrak eta nerabeak	5	15	2	6	4	3
Jarduera ekonomikoaren antolamendua	13	5	1	4	-	-
Espetxeratuak	8	5	1	-	4	-
Lana eta Gizarte Segurantzza	6	7	1	5	-	1
Familiak	6	4	-	3	1	-
Animaliak babestea eta edukitzea	2	7	2	4	-	1
Emakumeen berdintasuna eta osotasuna	3	3	3	-	-	-
Buruko gaixotasunak edo nahasmenduak dituzten pertsonak	2	4	-	1	1	2
Gardentasuna, partaidetza, gobernu ona eta datuak babestea	4	2	1	1	-	-
Etorकिनak eta kultura aniztasuna	1	3	2	-	1	-
Gaixo kronikoak	-	1	-	1	-	-
Ijitoak eta beste gutxiengo kultural batzuk	1	-	-	-	-	-
Talde terroristen biktimak	-	1	-	-	-	1
Guztira	941	945	255	358	95	237

17. taula..
Kexa-espedienteen egoera, jarduera-arloen arabera
(2016. urtea baino lehenago egindako kexak)

Arloa	Izapidetzen	Amaítuta	Jarduera okerra	Jarduera okerrik ez	Herriarrei aholkuak eta informazioa ematea	Gerora ez dira onartu
Gizarteratzea	139	293	112	127	6	48
Segurtasuna	106	35	8	19	-	8
Ingurumena	105	25	17	5	-	3
Ogasuna	85	26	7	14	2	3
Herri-administrazioen zerbitzuko langileak	16	51	20	16	-	15
Etxebizitza	3	44	16	12	3	13
Osasuna	9	34	17	12	3	2
Herri-administrazioen araubide juridikoa, ondasunak eta zerbitzuak	8	34	31	3	-	-
Hezkuntza	5	36	8	22	-	6
Adinekoak eta mendekotasun-egoeran dauden pertsonak	6	21	5	11	2	3
Hirigintza eta lurralde antolamendua	1	23	15	8	-	-
Ezgaitasunen bat duten pertsonak	6	13	4	5	-	4
Herri lanak, garraioak eta azpiegiturak	5	12	7	4	-	1
Haurrak eta nerabeak	-	16	1	10	4	1
Hizkuntz eskubideak, kultura eta kirola	9	7	3	1	1	2
Justizia	8	5	3	-	1	1
Jarduera ekonomikoaren antolamendua	2	9	1	4	-	4
Lana eta Gizarte Segurantzza	-	8	3	2	3	-
Buruko gaixotasunak edo nahasmenduak dituzten pertsonak	4	4	1	2	1	-
Emakumeen berdintasuna eta osotasuna	7	-	-	-	-	-
Espetxeratuak	1	4	1	-	2	1
Familiak	2	2	1	1	-	-
Lesbiana, gay, bisexual eta transexualak	3	-	-	-	-	-
Animaliak babestea eta edukitzea	-	2	-	2	-	-
Etorकिनak eta kultura aniztasuna	1	1	1	-	-	-
Gaixo kronikoak	-	1	1	-	-	-
Gardentasuna, partaidetza, gobernu ona eta datuak babestea	-	1	-	-	-	1
Guztira	531	708	283	280	28	116

Kexak administrazioen arabera aztertzean, 2016an hasitako espedientei dagozkien ebazpenak bakarrik aztertu dira.

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

18. taula.

Eusko Jaurlaritzaren aurkako kexa-espeditenteen egoera, jardueraren arloen arabera

Arloa	Izapidetzen	Amaituta	Jardueraren okerra	Jardueraren okerrik ez	Herriarrei aholkuak eta informazioa ematea	Gerora ez dira onartu
Gizarteratzea	404	306	87	82	22	115
Hezkuntza	30	92	18	44	4	26
Etxebizitza	36	76	10	35	8	23
Osasuna	38	33	14	9	6	4
Herri-administrazioen zerbitzuko langileak	28	27	10	13	-	4
Segurtasuna	23	17	2	8	1	6
Hizkuntza eskubideak, kultura eta kirola	11	6	2	4	-	-
Ingurumena	8	6	3	-	2	1
Lana eta Gizarte Segurantzza	6	7	1	5	-	1
Justizia	8	4	3	-	1	-
Jardueraren ekonomikoaren antolamendua	7	5	1	4	-	-
Familiak	5	2	-	1	1	-
Herri lanak, garraioak eta azpiegiturak	5	2	-	-	1	1
Buruko gaixotasunak edo nahasmenduak dituzten pertsonak	2	3	-	1	-	2
Gardentasuna, partaidetza, gobernu ona eta datuak babestea	3	2	1	1	-	-
Ezgaitasunen bat duten pertsonak	2	2	1	1	-	-
Herri-administrazioen araubide juridikoa, ondasunak eta zerbitzuak	2	2	-	1	-	1
Emakumeen berdintasuna eta osotasuna	-	3	3	-	-	-
Etorrinak eta kultura aniztasuna	1	2	2	-	-	-
Ogasuna	1	1	-	-	1	-
Espetxeratuak	1	-	-	-	-	-
Talde terroristen biktimak	-	1	-	-	-	1
Animaliak babestea eta edukitzea	-	1	-	1	-	-
Hirigintza eta lurralde antolamendua	1	-	-	-	-	-
Guztira	622	600	158	210	47	185

19. taula.

Eusko Jaurlaritzaren aurkako kexa-espeditenteen egoera, bertako sailen arabera²

Saila	Izapidetzen	Amaituta	Jardueraren okerra	Jardueraren okerrik ez	Herriarrei aholkuak eta informazioa ematea	Gerora ez dira onartu
Enplegua eta Gizarte Politikak	422	384	100	117	30	137
Osasuna	2	2	-	2	-	-
Hezkuntza, Hizkuntza Politika eta Kultura	3	-	-	-	-	-
Hezkuntza	44	12	6	5	-	1
Segurtasuna	22	26	2	15	1	8
Ingurumena, Lurralde Plangintza eta Etxebizitza	35	8	1	6	1	-
Herri Administrazioa eta Justizia	1	1	1	-	-	-
Ingurumena eta Lurralde Politika	1	2	2	-	-	-
Kultura eta Hezkuntza Politika	2	5	1	4	-	-
Ekonomiaren Garapena eta Lehiakortasuna	1	5	1	3	1	-
Gobernantza Publikoa eta Autogobernua	2	1	-	-	-	1
Ogasuna eta Ekonomia	2	1	-	1	-	-
Ekonomiaren Garapena eta Azpiegiturak	2	-	-	-	-	-
Ogasuna eta Finantzak	-	2	1	-	1	-
Lehendakaritza	-	1	1	-	-	-
Lana eta Justizia	1	1	1	-	-	-
Turismoa, Merkataritza eta Kontsumoa	1	-	-	-	-	-
Guztira	622	600	158	210	47	185

² Sail batzuk bikoiztuta daudela dirudi, Eusko Jaurlaritzak 2016-2020 legeingizaldirako onartutako sailen antolaketa berriaren ondorioz.

Foru erakundeen aurkako kexa-espedienteen egoera

20. taula.

Foru erakundeen aurkako kexa-espedienteen egoera, lurralde historikoen arabera

	Izapidetzen	Amaituta	Jarduera okerra	Jarduera okerrik ez	Herritarrei aholkuak eta informazioa ematea	Gerora ez dira onartu
Bizkaiko Foru Aldundia	33	39	10	17	6	6
Gipuzkoako Foru Aldundia	16	24	4	11	5	4
Arabako Foru Aldundia	18	23	6	12	1	4
Gipuzkoako Batzar Nagusiak	-	1	-	-	-	1
Guztira	67	87	20	40	12	15

21. taula.

Foru erakundeen aurkako kexa-espedienteen egoera, jarduera-arloen arabera

Arloa	Izapidetzen	Amaituta	Jarduera okerra	Jarduera okerrik ez	Herritarrei aholkuak eta informazioa ematea	Gerora ez dira onartu
Ogasuna	15	21	2	10	5	4
Adinekoak eta mendekotasun egoeran dauden pertsonak	10	15	2	7	2	4
Ezintasunen bat duten pertsonak	5	16	8	7	-	1
Haurrak eta nerabeak	4	13	2	5	3	3
Herri lanak, garraioak eta azpiegiturak	6	8	2	5	1	-
Gizarteratzea	4	4	-	1	-	3
Hizkuntza eskubideak, kultura eta kirola	5	2	1	1	-	-
Herri-administrazioen zerbitzuko langileak	5	2	1	1	-	-
Jarduera ekonomikoaren antolamendua	5	-	-	-	-	-
Familiak	1	2	-	2	-	-
Espetxeratuak	2	1	1	-	-	-
Ingurumena	2	-	-	-	-	-
Justizia	1	-	-	-	-	-
Gaixo kronikoak	-	1	-	1	-	-
Buruko gaixotasunak edo nahasmenduak dituzten pertsonak	-	1	-	-	1	-
Animaliak babestea eta edukitzea	-	1	1	-	-	-
Herri-administrazioen araubide juridikoa, ondasunak eta zerbitzuak	1	-	-	-	-	-
Etxebizitza	1	-	-	-	-	-
Guztira	67	87	20	40	12	15

Tokiko administrazioen aurkako kexa-espedienteen egoera

22. taula. Arabako udalen aurkako kexa-espedienteen egoera

Udala	Izapidetzen	Amaituta	Jarduera okerra	Jarduera okerrik ez	Herriarrei aholkuak eta informazioa ematea	Gerora ez dira onartu
Vitoria-Gasteiz	33	27	4	11	7	5
Aramaio	3	1	-	-	-	1
Laudio/Llodio	2	2	1	1	-	-
Artziniega	1	1	1	-	-	-
Zuia	1	1	1	-	-	-
Amurrio	-	1	-	1	-	-
Arrazua-Ubarrundia	-	1	-	1	-	-
Asparrena	-	1	-	1	-	-
Elburgo/Burgelu	-	1	1	-	-	-
Iruña Oka/Iruña de Oca	-	1	-	1	-	-
Lagrán	-	1	-	1	-	-
Lapuebla de Labarca	1	-	-	-	-	-
Legutiano	-	1	-	-	1	-
Okondo	-	1	1	-	-	-
Peñacerrada-Urizaharra	1	-	-	-	-	-
Salvatierra/Agurain	1	-	-	-	-	-
Valdegovia	-	1	-	-	1	-
Zigoitia	1	-	-	-	-	-
Guztira	33	27	4	11	7	5

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

Arabako administrazio batzarrak	Izapidetzen	Amaituta	Jarduera okerra	Jarduera okerrik ez
Gordoa	-	2	1	1
Antoñana	-	1	1	-
Urrunaga	1	-	-	-
Guztira	1	3	2	1

24. taula. Gipuzkoako udalen aurkako kexa-espedienteen egoera

Udala	Izapidetzen	Amaituta	Jarduera okerra	Jarduera okerrik ez	Herriarrei aholkuak eta informazioa ematea	Gerora ez dira onartu
Donostia-San Sebastián	23	25	7	11	5	2
Errenteria	2	5	2	2	-	1
Zarautz	3	4	2	2	-	-
Oiartzun	5	1	1	-	-	-
Hernani	4	1	-	1	-	-
Irun	-	5	-	4	-	1
Pasaia	1	4	1	2	-	1
Deba	-	4	1	2	-	1
Tolosa	4	-	-	-	-	-
Arrasate/Mondragón	-	3	1	2	-	-
Azpeitia	-	3	1	1	-	1
Ordizia	-	3	1	2	-	-
Eskoriatza	1	1	-	1	-	-
Lasarte-Oria	2	-	-	-	-	-
Lezo	1	1	1	-	-	-
Urnieta	-	2	1	-	1	-
Astigarraga	-	1	-	1	-	-
Eibar	-	1	-	1	-	-
Elduain	1	-	-	-	-	-
Ezkio-Itsaso	-	1	1	-	-	-
Hondarribia	1	-	-	-	-	-
Ibarra	1	-	-	-	-	-
Idiazabal	-	1	1	-	-	-
Itsasondo	-	1	-	1	-	-
Lazkao	-	1	1	-	-	-
Legorreta	1	-	-	-	-	-
Orio	-	1	-	1	-	-
Oñati	1	-	-	-	-	-
Segura	-	1	-	1	-	-
Urretxu	1	-	-	-	-	-
Zestoa	-	1	1	-	-	-
Zumarraga	1	-	-	-	-	-
Guztira	53	71	23	35	6	7

25. taula.
Bizkaiko udalen aurkako
kexa-espedienteen egoera

Udala	Izapidetzen	Anaituta	Jarduera okerra	Jarduera okerrik ez	Herriarrei aholkuak eta informazioa ematea	Gerora ez dira onartu
Bilbao	22	24	2	14	1	7
Barakaldo	9	9	1	6	1	1
Getxo	10	5	4	1	-	-
Sopela	10	5	2	2	-	1
Mungia	7	2	2	-	-	-
Erandio	6	1	-	1	-	-
Bermeo	2	4	-	2	2	-
Durango	2	4	1	1	-	2
Gernika-Lumo	5	1	1	-	-	-
Leioa	4	1	-	1	-	-
Sestao	3	2	1	-	-	1
Basauri	3	1	-	-	1	-
Galdakao	-	4	1	3	-	-
Santurtzi	3	1	-	-	1	-
Sopuerta	-	4	4	-	-	-
Valle de Trápaga-Trapagaran	3	1	1	-	-	-
Berango	1	2	2	-	-	-
Elantxobe	-	3	1	-	2	-
Ermua	2	1	-	1	-	-
Lekeitio	1	2	2	-	-	-
Ondarroa	1	2	2	-	-	-
Ortuella	3	-	-	-	-	-
Zeanuri	2	1	1	-	-	-
Zierbena	1	2	-	1	-	1
Abadiño	1	1	1	-	-	-
Alonsotegi	1	1	-	-	1	-
Arrigorriaga	1	1	-	1	-	-
Barrika	1	1	-	1	-	-
Gordexola	-	2	-	2	-	-
Gorliz	1	1	-	1	-	-
Güeñes	1	1	-	1	-	-
Urduliz	2	-	-	-	-	-
Abanto y Ciérvana-Abanto Zierbena	1	-	-	-	-	-
Amorebieta-Etxano	1	-	-	-	-	-
Arantzazu	1	-	-	-	-	-
Artea	-	1	-	1	-	-
Atxondo	-	1	1	-	-	-
Bakio	-	1	1	-	-	-

Bedia	-	1	1	-	-	-
Derio	-	1	1	-	-	-
Dima	1	-	-	-	-	-
Ereño	-	1	-	1	-	-
Etxebarri	1	-	-	-	-	-
Fruiz	-	1	1	-	-	-
Gamiz-Fika	1	-	-	-	-	-
Gatika	-	1	1	-	-	-
Igorre	1	-	-	-	-	-
Izurtza	1	-	-	-	-	-
Lemoiz	-	1	-	-	1	-
Muxika	-	1	-	1	-	-
Orozko	1	-	-	-	-	-
Plentzia	1	-	-	-	-	-
Portugalete	-	1	-	1	-	-
Trucios-Turtzioz	1	-	-	-	-	-
Zalla	-	1	-	1	-	-
Zaratamo	1	-	-	-	-	-
Guztira	120	102	35	44	10	13

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

Arloa	Izapidetzen	Amaituta	Jarduera okerra	Jarduera okerrik ez	Herriarrei aholkuak eta informazioa ematea	Gerora ez dira onartu
Herri-administrazioen araubide juridikoa, ondasunak eta zerbitzuak	34	69	34	25	5	5
Hirigintza eta lurralde antolamendua	28	36	12	22	1	1
Ingurumena	49	9	2	5	-	2
Segurtasuna	36	9	-	4	-	5
Ogasuna	15	28	5	10	9	4
Herri lanak, garraioak eta azpiegiturak	16	13	5	6	2	-
Gizarteratzea	9	14	2	5	4	3
Ezintasunen bat duten pertsonak	8	11	3	6	-	2
Herri-administrazioen zerbitzuko langileak	8	8	3	3	-	2
Etxebizitza	4	5	1	4	-	-
Animaliak babestea eta edukitzea	2	5	1	3	-	1
Hizkuntz eskubideak, kultura eta kirola	2	3	-	2	1	-
Haurrak eta nerabeak	1	2	-	1	1	-
Hezkuntza	-	2	1	-	-	1
Emakumeen berdintasuna eta osotasuna	2	-	-	-	-	-
Adinekoak eta mendekotasun-egoeran dauden pertsonak	-	2	-	1	1	-
Justizia	1	-	-	-	-	-
Jarduera ekonomikoaren antolamendua	1	-	-	-	-	-
Ijitoak eta beste gutxiengo kultural batzuk	1	-	-	-	-	-
Etorkinak eta kultura aniztasuna	-	1	-	-	1	-
Gardentasuna, partaidetza, gobernu ona eta datuak babestea	1	-	-	-	-	-
Guztira	218	217	69	97	25	26

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

Arloa	Izapidetzen	Amaituta	Jarduera okerra	Herriarrei aholkuak eta informazioa ematea	Gerora ez dira onartu
Bilbao-Bizkaia Uren Partzuergoa	3	4	3	1	-
Gipuzkoako Garraioaren Lurralde Agintaritza	1	-	-	-	-
Gipuzkoako Urak SA	-	1	-	-	1
Loatzto Udalerriren Mankomunitatea	1	-	-	-	-
ESS Patzuergoa	1	-	-	-	-
Guztira	6	5	3	1	1

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

Arloa	Izapidetzen	Amaituta	Jarduera okerra	Herriarrei aholkuak eta informazioa ematea	Gerora ez dira onartu
Ogasuna	4	4	2	1	1
Herri-administrazioen zerbitzuko langileak	1	1	1	-	-
Ezintasunen bat duten pertsonak	1	-	-	-	-
Guztira	6	5	3	1	1

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

29. taula.

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

	Izapidetzen	Amaituta	Jarduera okerra	Jarduera okerrik ez	Herritarrei aholkuak eta informazioa ematea	Gerora ez dira onartu
	▶	▶	✘	✔	💬	🚫
Euskal Herriko Unibertsitatea	3	10	-	4	-	6
URA – Ur agentzia	3	5	2	1	1	1
BIDEGI	5	2	-	-	-	2
Bizkaia Jaureriko Abokatuen Bazkun Ohoretsua	1	4	1	1	2	-
Donostia Zinemaldia-Festival de San Sebastián	-	2	-	2	-	-
Arabako Prokuradoreen Elkargoa	-	1	1	-	-	-
Araba Abokatuen Elkarte Ohoretsua	-	1	1	-	-	-
Gipuzkoako Abokatuen Elkargo Prestua	1	-	-	-	-	-
Euskal Herriko Notario Elkargo Txit Prestua	1	-	-	-	-	-
Gipuzkoako Goimailako Teknikari Proiektugileen eta Delineatzaileen Elkargo Ofiziala	1	-	-	-	-	-
Haurreskolak	1	-	-	-	-	-
Guztira	16	25	5	8	3	9

30. taula.

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

Arloa	Izapidetzen	Amaituta	Jarduera okerra	Jarduera okerrik ez	Herritarrei aholkuak eta informazioa ematea	Gerora ez dira onartu
	▶	▶	✘	✔	💬	🚫
Hezkuntza	2	9	-	4	-	5
Justizia	4	6	3	1	2	-
Herri lanak, garraioak eta azpiegiturak	5	3	-	-	1	2
Ingurumena	3	1	-	-	-	1
Herri-administrazioen zerbitzuko langileak	2	1	-	-	-	1
Hizkuntz eskubideak, kultura eta kirola	-	2	-	2	-	-
Herri-administrazioen araubide juridikoa, ondasunak eta zerbitzuak	-	2	1	1	-	-
Hirigintza eta lurralde antolamendua	-	1	1	-	-	-
Guztira	16	25	5	8	3	9

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.

2016an ofiziozko 34 espediente bideratzen hasi gara. Arloen arabera, aipatzekoak dira Haur eta Nerabeentzako Bulegoari dagozkionak eta ingurumen eta segurtasun arloekin lotutakoak, baita ogasunari, gizarteratzeari eta ezgaituei buruzkoak ere.

31. taula. Ofiziozko espedienteen banaketa, arloen arabera

Arloa		%
Haurrak eta nerabeak	6	17,65
Ingurumena	4	11,76
Segurtasuna	4	11,76
Ogasuna	3	8,83
Gizarteratzea	3	8,83
Ezgaitasunen bat duten pertsonak	3	8,83
Justizia	2	5,88
Herriaren Defendatzailea	2	5,88
Hizkuntz eskubideak, kultura eta kirola	1	2,94
Hezkuntza	1	2,94
Buruko gaixotasunak edo nahasmenduak dituzten pertsonak	1	2,94
Espetxeratuak	1	2,94
Ijitoak eta beste gutxiengo kultural batzuk	1	2,94
Herri-administrazioen araubide juridikoa, ondasunak eta zerbitzuak	1	2,94
Osasuna	1	2,94
Guztira	34	100

Ikus daitekeenez, Haur eta Nerabeentzako Bulegoaren jardueraren gailentzen da iaz antzeman ziren egoera edo arazoaren aurrean ofizioz hasitako jardueretan: adibidez, Bizkaiko Foru Aldundiaren mende dauden babesik gabeko haurrentzako gizarte-zerbitzuen funtzionamendua aztertzeko hasi zena; babesik gabeko seme-alabak dituzten familia ijitoekin egindako esku-hartze espezializatua; edo, Euskadiko udal batzuetan, adingabeei alkoholik ez saltzea kontrolatzeari buruz egin zen jardueraren.

Segurtasun arloan ikuskatzeko bisitak egin dira Amorebieta-Etxano eta Portugaleteko Udaltzaingoetara eta Getxoko Ertzain-etxera, eta ofiziozko jardueraren bat hasi da Sestaoko ziegen egoeraren berri jakiteko.

Ingurumen arlotik bultzatutako ofiziozko jarduerak mota askotakoak dira. Horietako bat, ostalaritza establezimendu batek Arrigorriagako Udalarik zaratagatik sortutako eragozpenengatik hasi zen; beste kasu batean, Hondarribiko gazteen lokal batean gertatutako sutea ikertzeko; beste batzuk, berriz, fringilidoak babesteko eta silbestriismoa eragozteko.

Hizkuntza eskubide, kultura eta kirol arloan, Lezamako Bake Epaitegian euskaraz ezin artatu izanarekin zerikusia zuen ekimen bat bultzatu zen.

Ogasun arloan nabarmentzekoak dira Bizkaiko eta Gipuzkoako Foru Aldundiei zuzendutako ekimenak, gai hau zela eta: planeamendu-arauean urbanizagarri edo hiri-lur bezala sailkatuta egon arren, orain nekazaritzarako erabiltzen diren lurzoruetan kokaturiko lursail batzuen katastro-balorazioa. Era berean, Bastidako Udalean hiri-lurren balioa gehitzeari buruzko ekimen bat hasi zen.

Aipagarriak dira, halaber, osasun arloan burututako ofiziozko jarduerak, euskal osasun-sistemak elikadura-nahasdurak dituzten pertsonen zuzendu dizkien berariazko jarduerak aztertzeko; baita ere adingabe atzerritarren osasun-arretarekin zerikusia dutenak.

Orobat, gizarteratze arloan hasitako jarduerak nabarmendu behar ditugu. Horiek Lanbiderekin zerikusia dute, semea edo alaba beraien kargura izateagatik prestazioa jasotzen duten pertsonen diru-sarrerak bermatzeko errentaren osagarria onar diezaieten, edo genero-indarkeria jasan duten emakumeek DSBE eskuratu ahal izan dezaten.

Aipaturiko ofiziozko 34 espediente horiez gain, Arartekoak zenbait jardueraren hasi ditu beste 16 espedientetan, erakundeak egindako gomendioak bete ote diren aztertzeko. Gehienak Haur eta Nerabeentzako Bulegoaren ekimenak dira, euskal herri-administrazioek gomendioak betetzen ote dituzten jakiteko. Halakoak dira, esate baterako, Arartekoak haurren pobretasunaz egindako azterlanaren ondoriozko gomendioak; adingabeentzako zentro batzuetan jazotako gertakarien bilakaera aztertzeko; egoera txarrean bizi diren haurrei buruzko txostenean egin ziren gomendioetako batzuen bilakaera aztertzeko, baita bakarrik dauden adingabe atzerritarrak artatzeari buruzko gomendio orokorrarena ere. Orobat, bulego horrek ikuskatzeko bisitak egin ditu Bilboko eta Gasteizko familia elkarguneen funtzionamendua ikusteko, eta informazioa eskatu du haurren pobrezia gainera gobernu planaz, edo, Estatuko berriztatzeen ondorioz, 2015ean haurren gainean egin ziren arau-aldaketek.

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

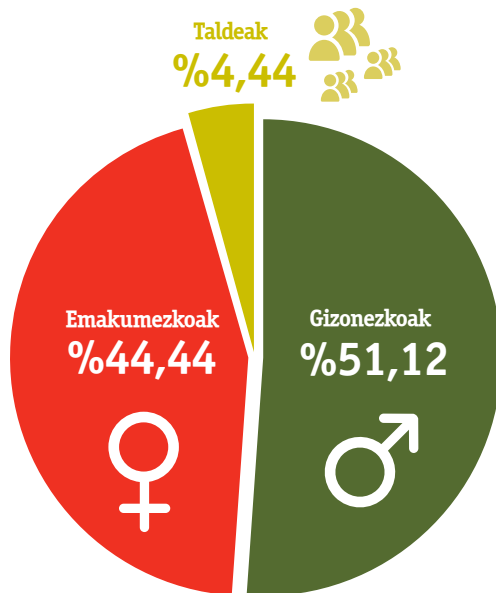
9. Estatistika soziologikoa. Kexagileen tipologia eta kexen formatua

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

Kexagileen ezaugarriak

2016. urtean egindako kexen analisi soziologikoak ez du aldaketa esanguratsurik erakusten aurreko urteekin aldean.

12. grafikoa.
Jasotako kexen banaketa, kexagileen ezaugarrien arabera

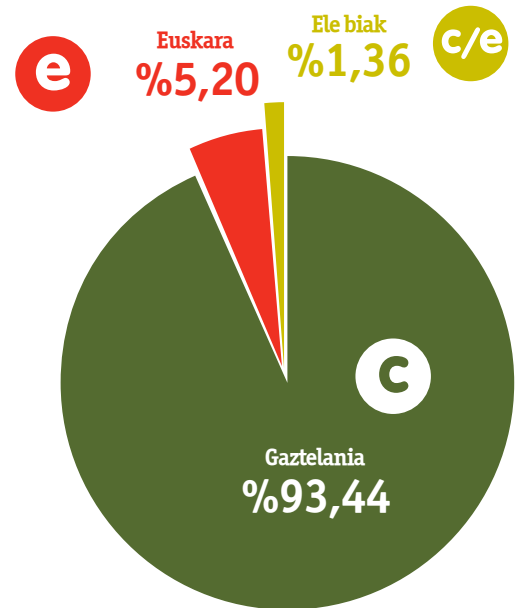


Kexa idazteko erabilitako hizkuntza

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.

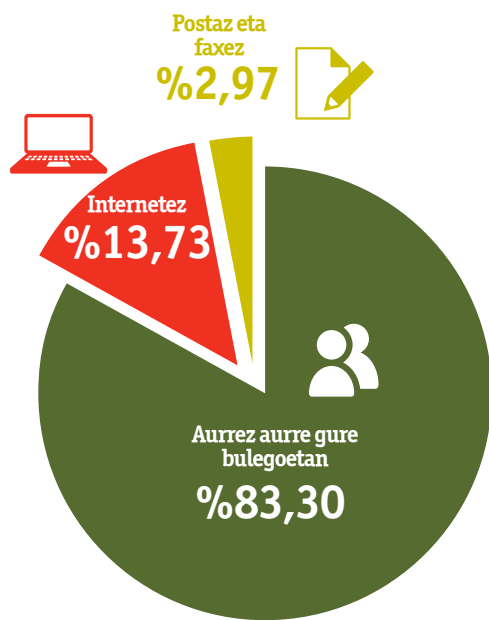
13. grafikoa.
Kexen banaketa, erabilitako hizkuntzaren arabera



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. eta 2015. urteko joera mantendu da eta kexagileak aurreko urteetako joera orokorretik 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

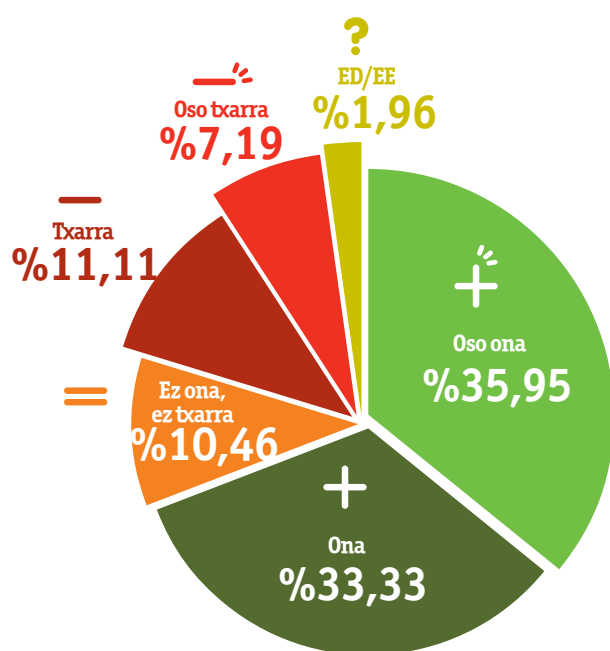
Duela zenbait urte, herritarrengana hurbiltzeko bidea hasi genuen, esku hartzeko eskatu diguten pertsonen iritzia jakiteko. Erakundearen jardunbidean ahulguneak zeintzuk diren jakitea eta eskaintzen dugun zerbitzua hobetzen saiatzea ditugu helburu.

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: 2016an zenbait kexaren biderapen-lana amaitu da; kexa horien artean, gutxi gorabehera %46tan uste izan da eragindako administrazioak jarduera okarren bat burutu zuela.

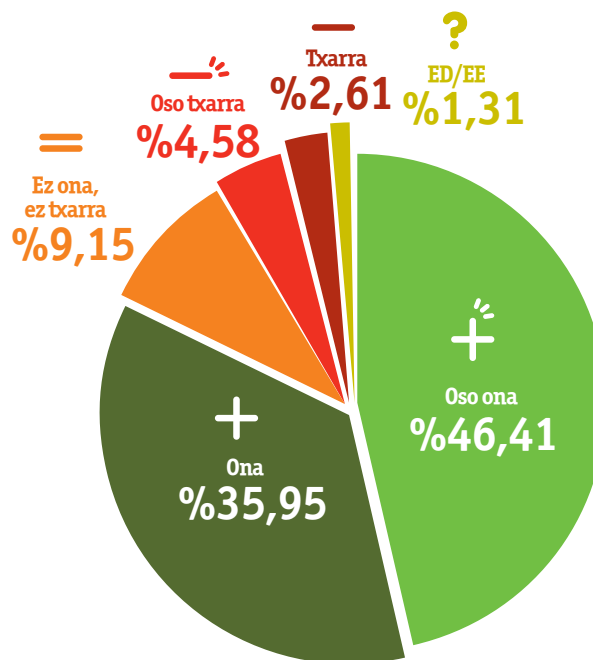
Herritarrek Arartekoaren esku-hartzeaz 2016an egin duten balorazioa oso ontzat jo behar da. Horixe ondoirozta daiteke Arartekoaren zerbitzuak erabili dituzten pertsonetatik galdera-sortari erantzun diotenen erantzunetatik.

15. grafikoa.
Nolakoa iruditu zaizu Arartekoak bidalitako informazioa?



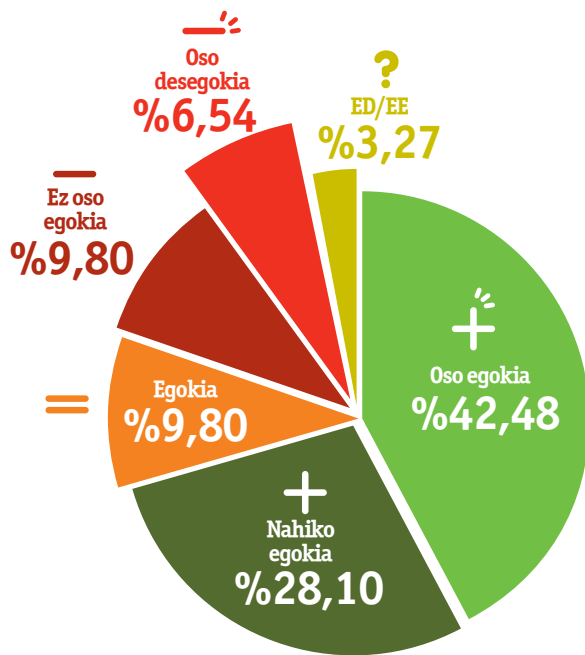
Hortaz, "jasotako informazioa ona edo oso ona" iruditu zaie kexaren bat egin duten herritarren ia %70i, kexaren biderapena bukatu ondoren.

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



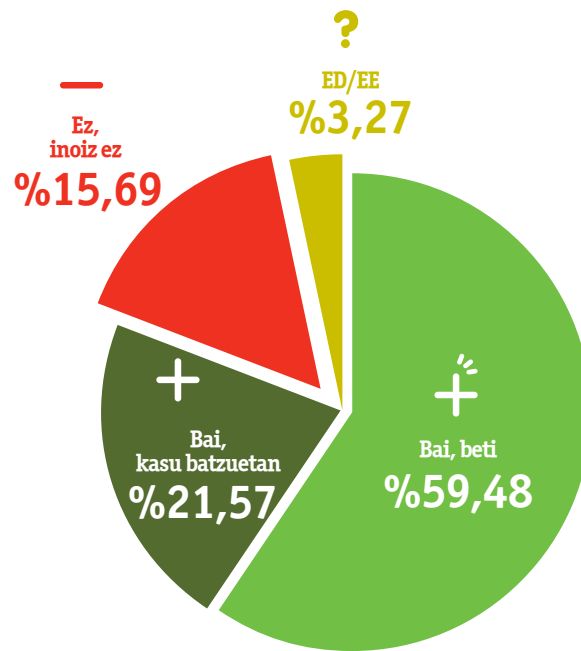
Arartekoak egiten duen zerbitzuari buruzko balorazio onaren adierazgarririk nabarmenena da kexagileen %82k baino gehiagok ontzat edo oso ontzat jo duela jaso duen arreta.

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



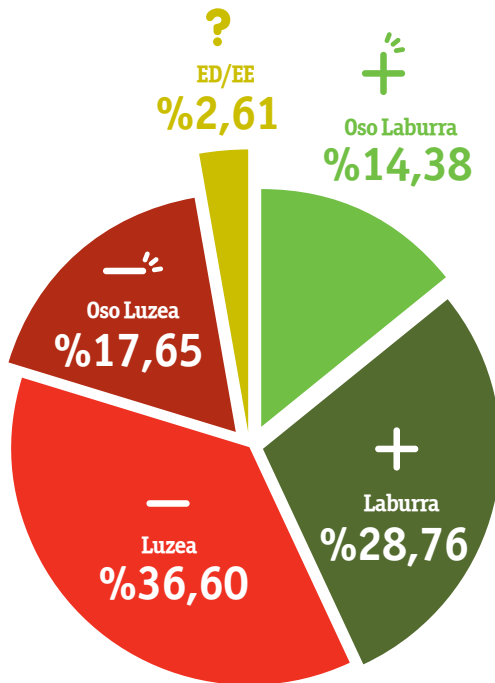
Hau da, galdera-sortari erantzun dioten pertsonetatik %70k baino gehiagok oso egokitzat edo nahiko egokitzat jo dute Arartekoaren esku-hartzea, eta ia %10i egokia iruditu zaie.

18. grafikoa.
Administrazioarekin arazoak dituen pertsonaren bati Arartekora joateko gomendatuko zenioke?



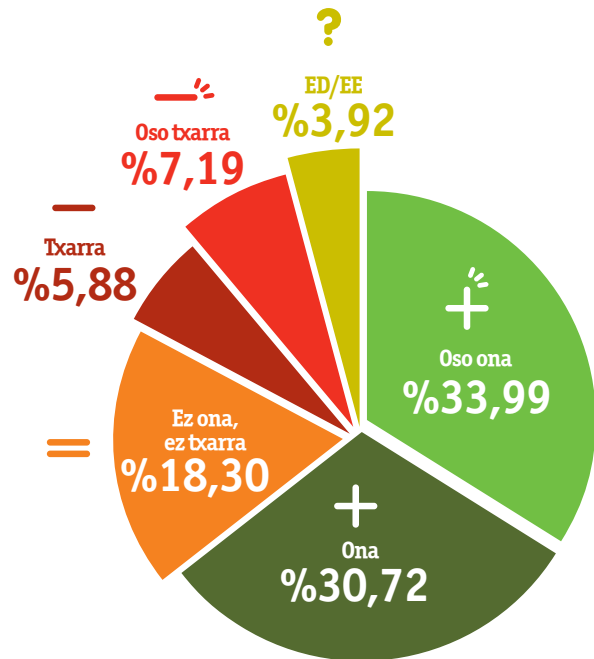
Beraz, kasuetatik %81 baino gehiagotan Arartekora jotzea gomendatuko litzateke, administrazioarekin arazorik edukiz gero.

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, azken urteotan galdera hori gehitu dugu. Galdera-sortari erantzun diotenetatik (153 pertsona) ia %65ek 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 %55ek ezagutzen dute); eta bestetik, Arartekoaren zerbitzu-kartaz. Bertan biltzen dira kalitateko konpromiso guztiak eta erabiltzaileek erakundearekiko dituzten eskubideak, baita eskubide horiek baliatze modua ere (tresna hori galdera-sortari erantzun dioten %39ek ezagutzen dute). Galdera-sortaren emaitzetan, oso ontzat jotzen da, nabarmenki, Arartekoaren webean eta gainontzeko bideetan ematen den arreta telematikoa (%71k ontzat edo oso ontzat hartzen dute), baita ere Arartekoarekin gestioak egiteko erraztasuna (ona iruditzen zaie %77ri baino gehiagori).

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

Bestelako emaitza lortzen da Ararteko erakundearen erabakitze edo jarduteko ahalmenetik kanpo geratzen diren alderdiez galdetzen denean. Alderdi horiek gehienbat administrazioaren laguntzeko edo ez laguntzeko jarrerarekin dute zerikusia: prozesuaren iraupena (%54k baino gehiagok uste dute igarotako denbora luzea edo oso luzea izan dela), nahiz eta Arartekoan espedienteak, batez beste, 69 egunetan bideratzen diren.

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

Erakundearen funtzionamenduz 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 jardueraren.

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

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

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

2012. urtetik aurrera, Ararteko erakundeak herritarrei eskaintzen dizkien zerbitzuen inguruko iradokizunak edo 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).

Iaz zazpi iradokizun egin dira:

Horietatik lautan, desadostasuna agertu zen Arartekoak emandako arretarekin lotutako alderdi batzuekin. Bosgarrenean adierazi zen gaingaitu egin zela Arartekoaren Zerbitzu Kartan ezarritako epea. Beste batean iradoki zen Arartekoaren web orriko informazioa egunera zedila. Eta azkenekoa egiteko arrazoia hau da: ez ziotela txakurrarekin sartzeko utzi herritarrei kasu egiteko Arartekoaren bulegoan.

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

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

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

11. Informatzeko betebeharra

Lege antolamenduak Ararteko erakundearen modukoei esleitzen dizkien kontrol eginkizunak betetzeko ezinbestekoa da erakunde horien jardura 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 kontrol-eko lanek gutxienez 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 betebehari 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 zaizkionean, erakundeak eskatutakoari erantzun dakion epe bat ezarri beharko duela. Betebehari hori sendotzeko, lege berberak dio, 24.2 artikuluan, herri Administrazioaren zerbitzura ari den edozein organismo, funtzionario, zuzendari edo pertsonak Arartekoaren ikerketa lanaren aurrean jarrera ezkorra edo oztopatzailea erakusten tematzekotan, txosten berezia egin ahal izango da, urteko txostenen dagokion atalean aipatzeaz gain.

Hain zuzen ere, urteko txosten honetan atal hau sartzearen helburua da Eusko Legebiltzarrak eta, era berean, iritzi publiko orokorrak jakitea zein izan diren erakundearekin lankidetzan jarduteko arreta eta gogo berezia eskaini dituzten administrazio eta organismoak, baita lankidetzan hori ukatu edo atzeratzeagatik herritarrek azaldutako kexak 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 kexa 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, kexa 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 2016. urtean lankidetzan aritzeko prest egon diren administrazio edo beste erakunde batzuei buruzko datuak (1). Horregatik, ez da beharrezkoa izan horiei errekerimendurik egitea.

Aitzitik, 2016. urtean errekerimenduak bidali behar izan zaizkien administrazio eta erakundearen gaineko datuak ere jaso dira (2).

Azkenik, kasu larrienak nabarmendu dira: horietan, hainbat erakundetako arduradunek ohartarazpenak jaso dituzte, baina txosten honen testua bukatzeko unean oraindik ez diete erantzun ohartarazpen horiei. (3).

11.1. 2016an kexak izanda ere, errekerimendurik jaso ez duten administrazioak eta bestelako organismoak

Zerrenda honetan jaso dira errekerimendurik egin behar izan gabe, ebatzi ahal izateko 2016. urtean gutxienez informazio-eskaera bat eragin duten **administrazio** eta bestelako **organismo** guztietan izapidetutako espedienteak. Sailak hazeki azaltzen dira EAEko administrazio orokorraren eta foru aldundien kasuan. Beraz, adierazi bezala, ardura eta **arreta bereziena eskainiz lankidetzan jardun duten administrazioak eta erakundeak dira.**

A. Eusko Jaurlaritza³

Saila	
Ekonomiaren Garapena eta Lehiakortasuna	5
Hezkuntza	11
Hezkuntza, Hizkuntza Politika eta Kultura EITB	2
Ingurumena eta Lurralde Politika	11
Euskal Trenbide Sarea	3
Euskotren	3
Ingurumena, Lurralde Plangintza eta Etxebizitza	3
Lehendakaritza	1
Osasuna	
Kontsumobide	3

³ Sail batzuk bikoiztuta daudela dirudi, Eusko Jaurlaritzak 2016-2020 legegintzaldirako onartutako sailen antolaketa berriaren ondorioz.

B. Foru aldundiak

Arabako Foru Aldundia 	
Enplegua, Merkataritza eta Turismo Sustapena eta Foru Administrazioa	3
Euskara, Kultura eta Kirolak	1
Ogasuna, Finantza eta Aurrekontuak	1
Bide Azpiegiturak eta Mugikortasuna	1

Bizkaiko Foru Aldundia 	
Ogasuna eta Finantzak	7
Garraioak, Mugikortasuna eta Lurraldearen Kohesioa	4
Ekonomia eta Lurralde Garapena	2
Iraunkortasuna eta Inguru Naturala	2
Euskara eta Kultura	1



Gipuzkoako Foru Aldundia 	
Ogasuna eta Finantzak	5
Bide Azpiegiturak	5
Kultura, Turismo, Gazteria eta Kirolak	2
Ingurumena eta Obra Hidraulikoak	2

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



Arabako udalak 	
Artziniega	2
Elburgo / Burgelu	1
Labastida	1
Lagrán	1
Lapuebla de Labarca	1
Okondo	1
Peñacerrada-Urizaharra	1
Zigoitia	1
Zuia	2

Arabako administrazio batzarrak 	
Antoñana	1
Mezkia	1
Urrunaga	1

Bizkaiko Lurralde Historikoa

Bizkaiko udalak 	
Arrigorriaga	2
Artea	1
Bakio	1
Barrika	1
Bilbao	36
Elantxobe	1
Ereño	1
Etxebarri	1
Fruiz	1
Galdakao	3
Gamiz-Fika	1
Gatika	1
Gorliz	1
Güeñes	1
Igorre	1
Leioa	4
Lekeitio	2
Ondarroa	2
Portugalete	1
Santurtzi	2
Sopuerta	4
Zalla	2
Zeanuri	3

Gipuzkoako Lurralde Historikoa




Gipuzkoako udalak 	
Arrasate / Mondragón	4
Azpeitia	3
Deba	2
Elduain	1
Eskoriatza	1
Ezkio-Itsaso	1
Hondarribia	2
Ibarra	1
Idiazabal	1
Itsasondo	1
Lasarte-Oria	1
Lezo	1
Oñati	1
Ordizia	4
Orio	1
Segura	1
Tolosa	1
Zarautz	6
Zestoa	1
Zumarraga	1

D. Beste erakunde publiko batzuk

	
Bidegi	4
Bilbao Bizkaia Ur Partzuergoa	5
Arabako Errioxako Urkidetza	1
Arabako Abokatuen Elkarte Ohoretsua	1
Gipuzkoako Abokatuen Elkargo Prestua	1
Bizkaia Jaureriko Abokatuen Bazkun Ohoretsua	1
Enkarterriko Mankomunitatea	1
Euskal Herriko Unibertsitatea	6
Ura – Ur agentzia	7



11.2. Kexak direla-eta, 2016an 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 2016. urtean informazio eskariren bat.
-  (2) 2016an informazioa eskatu deneko espedienteetatik zenbatetan egin den errekerimendua.
-  (3) Errekerimendua egin zaien espedienteen ehunekoa, 2016an informazio eskaririk egin zaieneko guztirako espedienteen aldean.

A. Eusko Jaurlaritzan





Saila	(1) 	(2) 	(3) %
Herri Administrazioa eta Justizia	13	4	30,77
IVAP / HAEE	1	1	100
Hezkuntza, Hizkuntza Politika eta Kultura	114	10	8,77
HABE	2	2	100
Enplegua eta Gizarte Politikak	697	355	50,93
Ogasuna eta Finantzak	2	1	50
Osasuna	22	2	9,09
Osakidetza	71	19	26,76
Segurtasuna	40	1	2,50

B. Foru aldundiak



Arabako Foru Aldundia



	(1) 	(2) 	(3) %
Gizarte Zerbitzuak	19	6	31,58



Bizkaiko Foru Aldundia



	(1) 	(2) 	(3) %
Gizarte Ekintza	24	6	25
Herri Administrazioa eta Erakunde Harremanak	1	1	100

Gipuzkoako Foru Aldundia



	(1) 	(2) 	(3) %
Gizarte Politika	11	1	9,09
Mugikortasuna eta Lurralde Antolaketa	3	1	33,33
Ekonomia Sustapena, Landa Ingurunea eta Lurralde Oreka	2	2	100

C. Udalak eta administrazio batzarrak

Arabako Lurralde Historikoa



	(1)	(2)	(3)
Arabako udalak			%
Aramaio	4	3	75
Arrazua-Ubarrundia	1	1	100
Baños de Ebro / Mañueta	1	1	100
Iruna Oka / Iruña de Oca	1	1	100
Laudio / Llodio	4	1	25
Ribera Baja / Erribera Beitia	1	1	100
Vitoria-Gasteiz	33	5	15,15

	(1)	(2)	(3)
Arabako administrazio batzarrak			%
Gordoa	2	1	50

Bizkaiko Lurralde Historikoa



	(1)	(2)	(3)
Bizkaiko udalak			%
Abadiño	3	3	100
Amorebieta-Etxano	2	1	50
Atxondo	1	1	100
Barakaldo	12	3	25
Basauri	1	1	100
Bedia	1	1	100
Berango	3	2	66,67
Bermeo	4	1	25
Derio	1	1	100
Durango	6	2	33,33
Erandio	8	3	37,50
Gernika-Lumo	6	3	50
Getxo	10	6	60
Mungia	8	3	37,50
Orozko	1	1	100
Ortuella	2	2	100
Sestao	3	3	100
Sopela	7	1	14,29
Trucios – Turtzioz	1	1	100
Urduliz	2	1	50
Valle de Trápaga – Trapagaran	4	3	75
Zaratamo	1	1	100
Zierbena	1	1	100

Gipuzkoako Lurralde Historikoa

	(1)	(2)	(3)
Gipuzkoako udalak			%
Beasain	1	1	100
Donostia-San Sebastián	34	17	50
Eibar	1	1	100
Errenteria	6	2	33,33
Hernani	3	2	66,67
Irun	1	1	100
Lazkao	2	2	100
Mutriku	1	1	100
Oiartzun	2	2	100
Pasaia	2	1	50
Urnietta	1	1	100

11.3. Arartekoak 2016. urtean egin eta erantzunik jaso ez duten ohartarazpenak

2016. urtean guztira 40 ohartarazpen egin behar izan ditugu; beraz, 2015eko ekitaldian baino %50 gehiago, baina horietako gehienei geroago erantzun zaie. Salbuespenak salbuespen, ohartarazpen gehienak Eusko Jaurlaritzaren Enplegu eta Gizarte Politiketako sailburuari egin zaizkio, baita udal arduradun batzuei ere.

Txosten honen prestaketa ixteko orduan, oraindik erantzuteko daude Eusko Jaurlaritzaren Enplegu eta Gizarte Politiketako orduko sailburuari egin zitzaizkion hainbat ohartarazpen (guztira 8). Sail horren ardura orain Beatriz Artolazabal sailburu berriak duelako adierazten dugu hori. Era berean, zenbait udal arduradunek (Arratzua-Ubarrundia eta Zierbenako alkateek) oraindik ez diete erantzun egindako ohartarazpenei.

D. Beste erakunde publiko batzuk

	(1)	(2)	(3)
			%
Mebisa - Bilboko Metroa	1	1	100

A. Eusko Jaurlaritz

Saila	Ardura	Titularra	Erreferentzia (esp. zenb.)	Azalpena (Kexa eragin duen gaia)	Ohartarazpe- naren data
Enplegu eta Gizarte Politikak	Sailburua	Ángel Toña	1163/2015	DSBEa bukatzea	2016/11/22
			1538/2015	Lanbidek kopuru batzuk itzultzeko eskatu du, DSBEagatik oker jasotakoak	2016/11/21
			2/2016	DSBEa eta EPOa etetea	2016/11/22
			88/2016	DSBEa eta EPOa ez berritzea	2016/11/22
			342/2016	Lanbidek adierazi du uko egin zaiola DSBE eta EPO eskaera bati	2016/11/22
			875/2016	DSBEa eta EPOa etetea	2016/11/15
			1286/2016	DSBEa ez berritzea	2016/11/22
			1391/2016	Ez dago konforme DSBE baten zenbatekoa aldatzarekin	2016/11/21

B. Udalak**Arabako Lurralde Historikoa**

Udala	Ardura	Titularra	Erreferentzia (esp. zenb.)	Azalpena (Kexa eragin duen gaia)	Ohartarazpe- naren data
Arratzua-Ubarrundia	Alkatea	Blanca Antepara	1827/2015	Ez dute errolatu nahi izan bere familiarekin bizi den bizilekuan	2016/04/05

Bizkaiko Lurralde Historikoa

Udala	Ardura	Titularra	Erreferentzia (esp. zenb.)	Azalpena (Kexa eragin duen gaia)	Ohartarazpe- naren data
Zierbena	Alkatea	Iñigo de Loyola	991/2016	Etxebizitza batean egonkortasun arazoak daude, euri-uren eta beste batzuen hodiak pasatzen direlako	2016/11/16