



Ararteko

erakundearen jarduera kopurutan

2019

ARARTEKO ERAKUNDEAREN JARDUERA KOPURUTAN 2019

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 bereziko 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, erakundera etortzen diren pertsonen profilari buruzkoa, baita inkestetan gure lanaz ematen diguten iritzia ere.

Laburbilduz, informazio sistematizatu horren bidez, kapitulu honetan 2019ko 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 lan-arlo bakoitzaren urteko jarduera-planean egituratuak: bilerak administrazioekin, bilerak gizarte zibileko elkarteekin eta erakundeekin, ikuskapen-bisitak eta ofiziozko jarduerak.

Arartekoak 2019an 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, aurtan 195.000 bisita jaso dira eta 100.000 erabiltzaile baino gehiago izan dira.

Era berean, Ararteko erakundearen presentzia indartu da gizarte-sareetan; horixe egiaztatzen dute, txosten hau ixteko datan, Twitterren ia 4.900 jarraitzaile, eta Facebookeko orrian (2014an zabaldutakoa) 930 pertsonak jarraitzea Arartekoari.

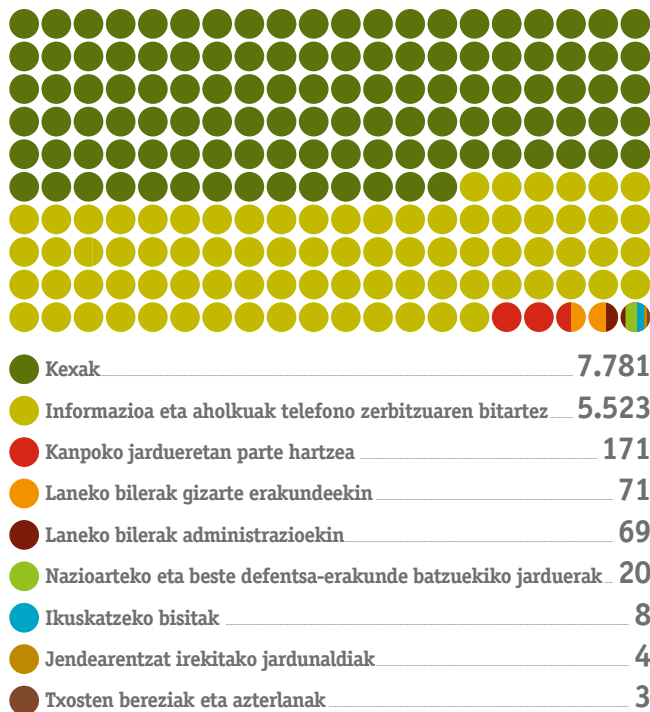
Oro har, 2019an, herritarrentzako laguntzarekin eta administrazioen kontrolarekin lotutako 13.648 jarduera zenbatu dira.

1. grafikoa. Arartekoari 2019an egindako kexak eta kontsultak



2019an herritarrek 7.751 kexa eta kontsulta egin dizkionte Arartekoari eta ofiziozko 30 espediente bideratzen hasi gara.

2. grafikoa. Arartekoaren jarduera guztiak 2019an



GUZTIRA
13.650

2019. urtean, informazioa eta orientabidea eskatzeko egin diren 5.523 telefono-kontsultari erantzun diegu eta 71 bilera egin ditugu era askotako gizarte-erakundeekin (horien gaineko xehetasunak urteko txostenaren V. kapituluaren kontsulta daitezke, gizartearekiko harremani buruzkoa baita). Era berean, 69 bilera egin ditugu zenbait administrazioekin: Eusko Jaurlaritzaren sail eta zuzendaritzekin, aldundiekin, udalekin eta beste erakunde batzuekin.

Ikuskatzeko 8 bisita ere egin dira. Horien bitartez, funtzionamendua, baliabideak, kudeaketa-programa, Arartekoaren gomendioen bilakaera, eta abar ebaluatu dira Gernikako Ertzain-etxean, Basauriko Udaltzaingoan, lehen harrerako eta emantzipaziorako prestatzeko Bidebarriko zentroetan, bakarrik dauden adingabe atzeritarrentzako Zornotza eta Viveroko zentroetan, portaera-arazoak dituzten nerabeentzako Estibaliz eta Sansohetako zentroetan eta Andoiu-Gorbeako gizarte eta hezkuntza zentroan.

Gainera, eraginkortasunez parte hartu dugu hainbat ekitaldi, jardunaldi eta gertakizunetan; horiek batik bat administrazioek, gizarte-erakundeek eta defentsa-erakundeek sustatu dituzte, autonomia erkidegoetan nahiz Estatuan. 2019an, horrelako 171 jardueretan esku hartu dugu. Era berean, aipagarriak dira Arartekoak egindako 20 ekitaldi: horiek nolabait eragina dute Europan edo nazioartean eta ez dira aipatu adierazitako gainontzeko kontzeptuetan. Horrek guztiak halako arrasto bat ematen du Arartekoak egiten dituen

jarduera ugari eta askotarikoen inguruan, batez ere erakunde osatzen duten 28 lan-arloetako arduradunen ekimenez. Horiek zehatzago azaltzen dira II. eta III. ataletan, arlo horietako urteko jarduera-planaren berri ematean.

2019an kexa idatzien gaineko 2.081 espediente ebatzi dira. Gainera, 1.519 ebazpen eman dira. Gainontzeko kasuak gero 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 65 egun iraun dute 2019an.

lax, kexa eragin zuen administrazioaren jarduera aztertu eta gero, **jarduera okerren bat** zegoela iritzi diogu aztertutako kexa idatzien % **49tan** (gutxiti egin da 2018koaren aldean, ordukoa % 53koa izan baitzen), eta **jarduera ez zela okerra** kexen % **51 baino gehiagotan**.

Eragindako administrazioak kexa sorrarazi zuen jarduera zuzendu eta aldatu du kasuetatik % **85** baino gehiagotan. Gehienetan ez da gomendio formalik egin behar izan administrazioak Arartekoaren proposamena onartzeko. Datu horiek argi erakusten du, berez, erakunde honen esku-hartzea oso eraginkorra dela.

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

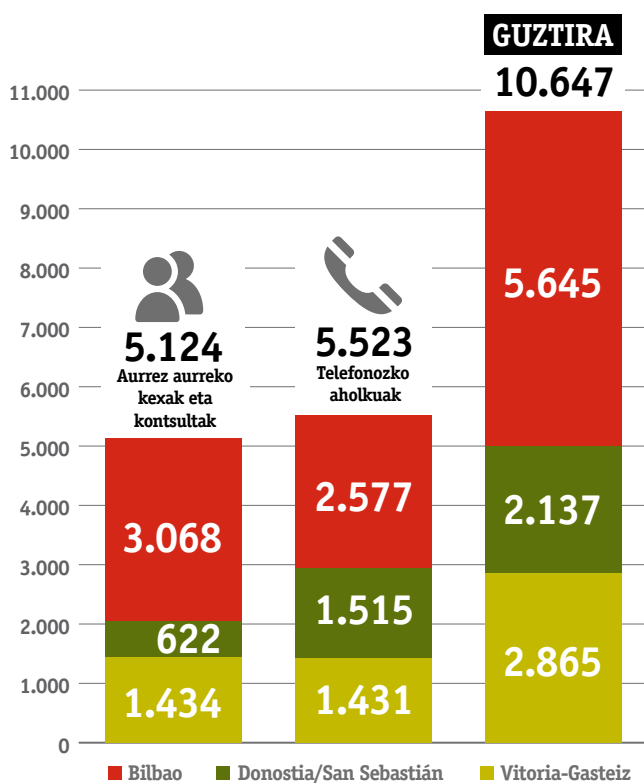
	%	%
Konpondutako jarduera okerra		85,10
Gomendiorik gabe	94,16	
Gomendio onartua	5,52	
Iradokizun onartua	0,32	
Konpondu gabeko jarduera okerra		14,90

2. Arreta zuzeneko bulegoen jarduera (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 diezaikegu. Bulegoetan hartutako eskarmen-tuak erakusten du, gainera, bertan jasotzen aurrez aurreko kekez 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 birtartez informatzeko lan interesgarria egiten dela pertsonen administrazioekin dituzten harremanetan zein eskubide dituzten adierazten. Horrela, 2019. urtean guztira 10.647 zerbitzu egin ditugu herritarren arretarako bulegoetan. Horietatik 5.124 hiru bulegoetako batean aurrez aurre egindako kexak eta kontsultak izan dira, eta 5.000 baino gehiago telefono bidezko aholkularitza eta informazioa eman da.

3. grafikoa.
Aurrez aurreko kexak eta kontsultak eta telefono bidezko aholkuak arreta zuzeneko bulegoetan



3. Erregistratutako kexa idatziak

2019. urtean 2.627 kexa idatzi erregistratu ditugu euskal herritarrek hala eskatuta. Gainera, ofiziozko 30 jarduera hasi ditugu.

2. taula.
Erregistratutako kexa idatzien kopuruaren bilakaera (1989 - 2019)

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
2017	2.977
2018	2.552
2019	2.627

¹ 545ek kexa berdinaren multzo bat osatzen dute.

² 1.143k kexa berdinaren 2 multzo osatzen dituzte.

Horietatik 2.369 tramiterako onartu dira, Arartekoak aztertu eta iker ditzan; beraz, ia %3 hazi da aurreko urtearekin alderatuta. Geroago, benetan tramiterako onartutakoak sailkatuko ditugu, Arartekoaren lan-arloak oinarritzat hartuta.

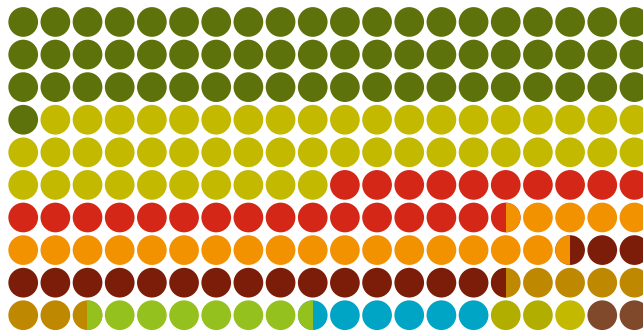
Onartu gabeko kexa idatziak

Ararteko erakundea sortu eta arautzeko 3/1985 Legearen 21. artikuluan adierazten dira zein zertzelada gertatu behar duten herritarren kexak ez onartzeko. Horrela, hainbat arazoirengatik 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 eskaintzea 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, azaldutako arazoak konpontzeko egokienak izan daitezkeen bideei dagokienez.

4. grafikoa.

Onartu gabeko kexa idatziak eta egoerak



● Eskumen eremutik kanpo	55
● Ez dago aurretiazko erreklamazio administratiborik	44
● Jarduera okerrik ez, argi eta garbi	23
● Epaibidean	20
● Partikularren arteko auzia	16
● Legezko epeen zain egon beharra	6
● Formazko akatsa	6
● Urtebete baino gehiago igaro da	5
● Izenik gabe aurkeztu da	3
● Bidezko interesik eza	2

GUZTIRA
180

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, zenbait kexa Kataluniako Sindic de Greuges-i, Galiziako Valedor do Pobo-ri, eta Mexikoko Giza Eskubideen Batzorde Nazionalari bidali dizkiegu, haien eskumen-eremuko administrazio publikoei zegozkielako.

Estatuko Herriaren Defendatzaileari bidalitako kexak	75
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, zertxobait gora egin dutela izapidetutako kexa idatziek.

2019an osasun arloak izan du hazkuntzarik handiena euhnekoei begira, arrazoi ezberdinengatik, baina neurri handi batean hazkuntza horrek zerikusia du Gurutzetako arreta psikosozialerako modulua ixteak eragin dituen kexa ugariekin (484).

Gizarte arloko kexak ez dira kategoriatan bakarrean bilduta agertzen, hainbat arlotan azaltzen dira, ez bakarrik gizarteratze arloan, baizik eta baita ere etorkinen eta kultura aniztasunaren, buru-gaixoen, haur eta nerabeen, adinekoen, etxebizitzaren, espetxeratuena, ezinduen, eta abarren arloetan.

2019an behera egin dute gizarte bazterkeriaren aurka borrokatzeko bitartekoekin loturiko kexak: 468 izan dira (2018ko 713 kexen aldean), baina 2012ko 1.100etik urrun dago oraindik. 414 kexa idatzi horietatik 414k (hau da, ia % 90ek) **lanbideren** jarduera txarrarekin loturiko hainbat arazorekin dute zerikusia, eta diru-sarrerak bermatzeko errenta (DSBE) eta etxebizitzarako prestazio osagarria (EPO) kudeatzerakoan egindako jarduerekin.

Osasun eta gizarteratze arloetan ez ezik, jarduera bizia izan da honako hauetan: araubide juridikoa, etxebizitza, hezkuntza, administrazio publikoetako langileak, ogasuna eta hiri-gintza eta lurralde antolamendua.

2019an kudeatutako kexa idatzien artean, ugariak dira, orobat, **arreta publikoa behar duten taldeei** buruzkoak.

Arartekoak bideratu dituen kexa-espeditzeetatik ia **58ek baino eskubide sozialekin** dute lotura (osasuna, gizarteratzea, etxebizitza, hezkuntza, e.a.).

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

Arloa	📄	%
Osasuna	660	27,86
Gizarteratzea	468	19,76
Herri-administrazioen araubide juridikoa, ondasunak eta zerbitzuak	148	6,25
Arreta publikoa behar duten taldeak: desgaituak, adinekoak, berdintasuna, etorkinak eta kultura aniztasuna, espetxeratuak, e.a.	125	5,27
Etxebizitza	123	5,19
Hezkuntza	120	5,07
Herri-administrazioen zerbitzuko langileak	113	4,77
Ogasuna	101	4,26
Hirigintza eta lurralde antolamendua	101	4,26
Segurtasuna	93	3,93
Ingurumena	99	4,18
Herri lanak, garraioak eta azpiegiturak	50	2,11
Jarduera ekonomikoaren antolamendua	45	1,90
Hizkuntz eskubideak, kultura eta kirola	36	1,52
Justizia	33	1,39
Haurrak eta nerabeak	26	1,10
Lana eta Gizarte Segurantzak	15	0,63
Familiak	7	0,30
Gardentasuna, partaidetza, gobernu ona eta datuak babestea	6	0,25
Guztira	2.369	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 administrazioak osasun arloan duen funtzionamenduari buruzkoak eta gizarte-bazterkeriaren kontra borrokatzeko tresnei eta enpleguaren aldeko politika aktiboekin dagozkienak.

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

	Guztira
Osasuna	660
Administrazioaren funtzionamendua eta prozedura administratiboa	544
Osasun laguntza	45
Erabiltzaileen eskubideak	36
Herritarren eskubideak	15
Itxaron zerrendak	8
Beste alderdi batzuk	7
Kontratazio araubidea, ondarea eta administrazioaren erantzukizuna	4
Osasun publikoa	1
Gizarteratzea	468
Diru-sarrerak bermatzeko Legetik eratorritako prestazio ekonomikoak (DBE, EPO, GLL)	414
Gizartean baztertuta dauden pertsonentzako prestazioak eta zerbitzuak	35
Administrazioaren funtzionamendua eta prozedura administratiboa	17
Herritarren eskubideak	2
Herri-administrazioen araubide juridikoa, ondasunak eta zerbitzuak	148
Administrazioaren funtzionamendua eta prozedura administratiboa	62
Kontratazio araubidea, ondarea eta administrazioaren erantzukizuna	40
Tokiko zerbitzu publikoak	25
Udal eroldaren kudeaketa	14
Beste alderdi batzuk	4
Informazio eta herritarren partaidetza	2
Herritarren eskubideak	1
Etxebizitza	123
Etxebizitzarako sarbidea: premia frogatzea eta esleitzeko prozedura	46
Etxebizitza babestua alokatzea	36
Administrazioaren funtzionamendua eta prozedura administratiboa	26
Beste alderdi batzuk	7
Kalteak etxebizitza babestuetan erakitze akatsengatik	5
Herritarren eskubideak	2
Etxebizitza erosi eta birgaitzeko laguntzak	1

Hezkuntza	120
Bekak eta bestelako laguntzak	29
Beste alderdi batzuk	27
Hezkuntza-premia bereziak	16
Ikasleak onartzea	13
Eskubideak eta betebeharrak	9
Administrazioaren funtzionamendua eta prozedura administratiboa	7
Unibertsitateko irakaskuntza	5
Hizkuntza irakastea	3
Eskola-jantokia	2
Helduen hezkuntza	2
Irakaskuntza artistikoak	2
Eskolako tratu txarrak edo jazarpena	2
Lanbide heziketa	1
Hezkuntzako plangintza/programazioa	1
Eskola-garraioa	1
Herri-administrazioen zerbitzuko langileak	113
Funtzio publikoan sartzeko hautaketa-prozesuak	29
Ordezkapenak	24
Beste alderdi batzuk	13
Administrazioaren funtzionamendua eta prozedura administratiboa	11
Oporrak, lizentziak eta baimenak	9
Lanpostuak betetzea	8
Ordainsariak	7
Laneko jazarpena	3
Lanpostu-zerrenda	2
Lanpostuen balioespena	2
Herritarren eskubideak	1
Prestakuntza	1
Hizkuntza normalizazioa	1
Diziplina araubidea	1
Administrazio egoerak	1
Ogasuna	101
Administrazioaren funtzionamendua eta prozedura administratiboa	35
Tokiko zergak	32
Foru zergak	19
Tasak	10
Beste alderdi batzuk	3
Prezio publikoak	2

Hirigintza eta lurralde antolamendua	101
Hirigintzako diziplina	61
Administrazioaren funtzionamendua eta prozedura administratiboa	20
Hirigintza arloko informazioa jaso ahal izatea	9
Hirigintzako kudeaketa	5
Lurralde antolamendua	4
Irisgarritasuna	2
Ingurumena	99
Kutsadura akustikoa	63
Animaliak babestea eta edukitzea	11
Ingurumena kontrolatzea	9
Administrazioaren funtzionamendua eta prozedura administratiboa	4
Ingurumen arloko informazioa eta partaidetza	4
Lurzoruaren kutsadura eta kutsadura hidrikoa	3
Naturagune babestuak. Flora-fauna babestea	2
Kutsadura atmosferikoa	2
Hondakinak kudeatzea	1
Segurtasuna	93
Trafikoa	64
Administrazioaren funtzionamendua eta prozedura administratiboa	13
Herritarren eskubideak	6
Herritarren segurtasuna	6
Beste alderdi batzuk	4
Herri lanak, garraioak eta azpiegiturak	50
Herri lanak eta azpiegiturak	15
Garraioak	12
Kontratazio araubidea, ondarea eta administrazioaren erantzukizuna	10
Administrazioaren funtzionamendua eta prozedura administratiboa	5
Obrak egitea	4
Nahitaezko desjabetzea	3
Beste alderdi batzuk	1
Jarduera ekonomikoaren antolamendua	45
Nekazaritza, abeltzaintza, arrantza eta industria	12
Merkataritza, turismoa eta kontsumoa	12
Energiaz (elektrizitatea eta gasa) hornitzeko zerbitzuak	8
Finantza-erakundeak eta aseguru-etxeak	7
Administrazioaren funtzionamendua eta prozedura administratiboa	3
Telefonia zerbitzuak	3

Ezgaitasunen bat duten pertsonak	41
Administrazioaren funtzionamendua eta prozedura administratiboa	12
Ezinduen berdintasunerako ekintza positiboak	11
Ezinduei laguntzea	7
Hirigintzako irisgarritasuna eta mugikortasuna	6
Garraioetako irisgarritasuna eta mugikortasuna	2
Etxebizitzako irisgarritasuna	1
Herritarren eskubideak	1
Ezgaituak diskriminatzea	1
Hizkuntz eskubideak, kultura eta kirola	36
Kirol jarduerak	16
Herritarren hizkuntz eskubideak euskal administrazioekiko harremanetan	10
Administrazioaren funtzionamendua eta prozedura administratiboa	7
Beste alderdi batzuk	2
Kultura, industria eta arte ondarearen babesa	1
Justizia	33
Justizia administrazioaren eta bulego judizialaren funtzionamendua	15
Abokatuen eta prokuradoreen elkargoak	5
Elkarguneak	5
Doako laguntza juridikoa	4
Beste alderdi batzuk	2
Justizia administrazioaren giza baliabideak eta baliabide materialak	1
Erregistro Zibila eta Jabetza Erregistroa	1
Adinekoak eta mendekotasun-egoeran dauden pertsonak	31
Adinekoei laguntzea	12
Norberaren autonomia sustatzeko legearen aplikazioa	8
Administrazioaren funtzionamendua eta prozedura administratiboa	8
Herritarren eskubideak	2
Kontratazio araubidea, ondarea eta administrazioaren erantzukizuna	1
Haurrak eta nerabeak	26
Babesik gabeko haurrak eta nerabeak	13
Administrazioaren funtzionamendua eta prozedura administratiboa	7
Bakarrik dauden adingabe atzerritarrak	3
Herritarren eskubideak	2
Kontratazio araubidea, ondarea eta administrazioaren erantzukizuna	1

Etorakinak eta kultura aniztasuna	17
Herritarren eskubideak	8
Atzerritarrak erroldatzea	5
Administrazioaren funtzionamendua eta prozedura administratiboa	3
Etorकिनak diskriminatzea	1
Lana eta Gizarte Segurantzza	15
Beste alderdi batzuk	4
Lan arloko administrazioa	3
Lanbide heziketa	3
Administrazioaren funtzionamendua eta prozedura administratiboa	3
Herritarren eskubideak	1
Laneko osasuna	1
Espetxeratuak	12
Espetxeen arloko jarduerak	8
Administrazioaren funtzionamendua eta prozedura administratiboa	2
Espetxeratuentzako berdintasuna eta ekintza positiboak	2
Emakumeen berdintasuna eta osotasuna	9
Administrazioaren funtzionamendua eta prozedura administratiboa	4
Emakumeen kontrako indarkeria matxista	3
Emakumeen berdintasunerako ekintza positiboak	1
Herritarren eskubideak	1
Familiak	7
Familien gaineko politika publikoak	5
Administrazioaren funtzionamendua eta prozedura administratiboa	2
Buruko gaixotasunak edo nahasmenduak dituzten pertsonak	7
Administrazioaren funtzionamendua eta prozedura administratiboa	4
Herritarren eskubideak	3
Talde terroristen biktimak	7
Herritarren eskubideak	6
Talde terroristen biktimen kontrako diskriminazioa	1
Gardentasuna, partaidetza, gobernu ona eta datuak babestea	6
Administrazioaren funtzionamendua eta prozedura administratiboa	3
Beste alderdi batzuk	1
Datuak babestea	1
Gardentasuna	1
Guztira	2.369

5. Estatistika, eragindako administrazioen arabera

Bideratutako kexa-espeditentek administrazio bakoitzari zer proportziotan eragiten dioten adierazten duten datuak aztertuta, aurreko urteetan bezala, 2019an Eusko Jaurlaritzaren kontra egin dira kexa idatzirik gehienak (% 53 baino gehiago), gehitu egin dira autonomia erkidegoko udalen jardueri buruzkoak (ia % 35) eta % 10ek baino gehiagok izan dute zerikusia foru aldundiekin.

Edonola ere, espeditenteetan nahastutako 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

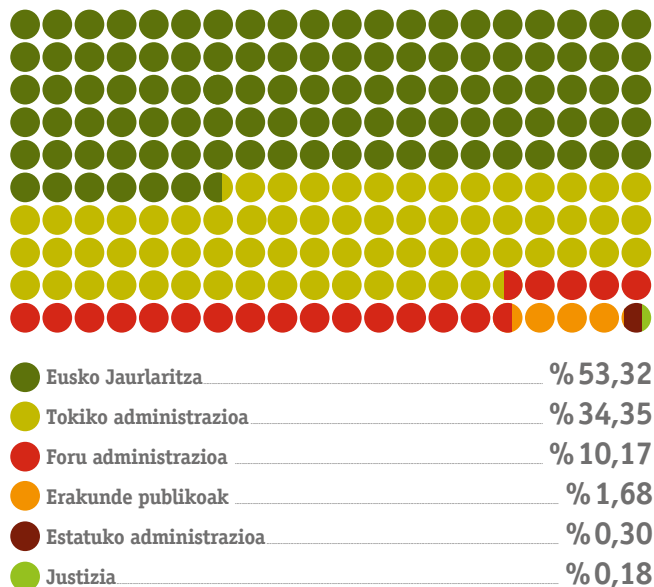
Hasiera batean, administrazio jakin baten jarduerak kexa asko eragiten badituzte edo arlo zehatz batean kexa anitz jotzen badira, pentsa liteke horrek estua duela herritarrek administrazio horren funtzionamenduaz duten iritzi txarrarekin, zabarkeria, gehiegikeriak edo legez kontrako jarduerak egoteari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



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

Banaketa arloka

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

5. taula.

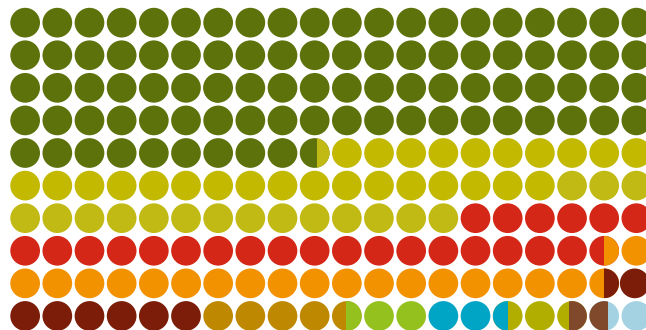
Autonomia Erkidegoko Administrazio Orokorren aurka (Eusko Jaurlaritza) bideratu diren espedienteen banaketa, arloen arabera

Arloa	📄	%
Gizartratzea	384	43,10
Osasuna	175	19,64
Etxebizitza	82	9,20
Hezkuntza	80	8,98
Herri-administrazioen zerbitzuko langileak	48	5,39
Segurtasuna	32	3,59
Justizia	12	1,35
Jarduera ekonomikoaren antolamendua	12	1,35
Lana eta Gizarte Segurantza	11	1,24
Hizkuntz eskubideak, kultura eta kirola	8	0,90
Ingurumena	8	0,90
Ezgaitasunen bat duten pertsonak	7	0,79
Buruko gaixotasunak edo nahasmenduak dituzten pertsonak	6	0,67
Herri lanak, garraioak eta azpiegiturak	5	0,56
Familiak	4	0,45
Ogasuna	4	0,45
Gardentasuna, partaidetza, gobernu ona eta datuak babestea	4	0,45
Herri-administrazioen araubide juridikoa, ondasunak eta zerbitzuak	2	0,22
Hirigintza eta lurralde antolamendua	2	0,22
Emakumeen berdintasuna eta osotasuna	1	0,11
Haurrak eta nerabeak	1	0,11
Espetxeratuak	1	0,11
Etorkinak eta kultura aniztasuna	1	0,11
Adinekoak eta mendekotasun-egoeran dauden pertsonak	1	0,11
Guztira	891	100

Sailen arabera banaketa

6. grafikoa.

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



● Enplegu eta Gizarte Politikak	399	(% 44,78)
● Osasuna	198	(% 22,22)
● Hezkuntza	109	(% 12,23)
● Ingurumena, Lurralde Plangintza eta Etxebizitza	89	(% 9,99)
● Segurtasuna	33	(% 3,70)
● Lana eta Justizia	20	(% 2,24)
● Ekonomiaren Garapena eta Azpiegiturak	12	(% 1,35)
● Turismoa, Merkataritza eta Kontsumoa	11	(% 1,23)
● Gobernantza Publikoa eta Autogobernua	8	(% 0,90)
● Kultura eta Hizkuntza Politika	6	(% 0,68)
● Ogasuna eta Ekonomia	6	(% 0,68)

GUZTIRA

891

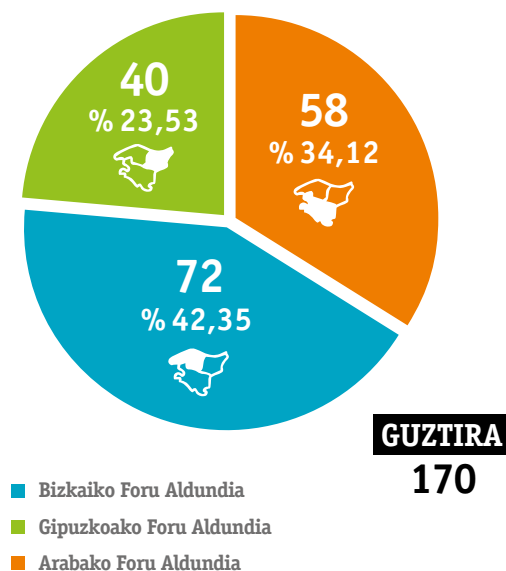
B) Foru erakundeen aurka bideratutako espedienteak

Banaketa lurraldeka

Foru erakundeen kontrako kexen artean, nabarmentzekoa da gora egin dutela Bizkaiko Foru Aldundiaren aurka bideratutako kexa idatziek; hori normala da, lurralderik jendetsuena baita.

7. grafikoa.

Foru erakundeen aurka bideratutako espedienteen banaketa, lurraldeen arabera



Banaketa arloka

Foru eremuko kexa idatzien tipologiari begira, mantendu egin da azken urteko joera: zertxobait gutxitu egin dira ogasun arlokoak, eta ugartu adinekoekin eta mendetasun egoeran dauden pertsonekin zerikusia dutenak, baita gizarteratze arlokoak ere.

6. taula.

Foru erakundeen aurka bideratu diren espedienteen banaketa, arloen arabera

Arloa	ARABA ALAVA	BIZKAIA	GIPIZKOA	EAE	%
Adinekoak eta mendekotasun-egoeran dauden pertsonak	10	12	4	26	15,30
Ogasuna	10	7	5	22	12,94
Haurrak eta nerabeak	1	12	8	21	12,35
Gizarteratzea	4	14	–	18	10,59
Herri lanak, garraioak eta azpiegiturak	8	5	5	18	10,59
Herri-administrazioen zerbitzuko langileak	10	2	4	16	9,41
Ezgaitasunen bat duten pertsonak	6	8	2	16	9,41
Hizkuntz eskubideak, kultura eta kirola	2	6	5	13	7,65
Ingurumena	2	1	1	4	2,35
Espetxeratuak	2	1	1	4	2,35
Jarduera ekonomikoaren antolamendua	2	1	–	3	1,76
Herri-administrazioen araubide juridikoa, ondasunak eta zerbitzuak	–	2	1	3	1,76
Familiak	–	–	2	2	1,18
Emakumeen berdintasuna eta osotasuna	–	–	2	2	1,18
Hezkuntza	1	–	–	1	0,59
Etorkinak eta kultura aniztasuna	–	1	–	1	0,59
Guztira	58	12	40	170	100


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	216	47,74
Gipuzkoako udalak	171	29,79
Arabako udalak	102	17,77
Bizkaiko mankomunitateak, partzuergoak eta parkeak	12	2,09
Arabako administrazio batzarrak	8	1,39
Gipuzkoako mankomunitateak, partzuergoak eta parkeak	6	1,05
Arabako mankomunitateak, partzuergoak eta parkeak	1	0,17
Guztira	574	100

8. taula.



Autonomia erkidegoko udalen eta administrazio batzarren aurka bideratutako espedienteak

Arabako udalak 	
Vitoria - Gasteiz	71
Amurrio	9
Laudio / Llodio	5
Asparrena	3
Iruña Oka / Iruña de Oca	2
Laguardia	2
San Millán / Donemiliaga	2
Arazua-Ubarrundia	1
Artziniega	1
Añana	1
Labastida	1
Okondo	1
Ribera Baja / Erribera Beitia	1
Agurain / Salvatierra	1
Zambrana	1
Guztira	102

Arabako administrazio batzarrak 	
Baranbio	3
Arechavaleta	2
Izarra	1
Murgia	1
Salmantón	1
Guztira	8

Bizkaiko udalak 	
Bilbao	81
Barakaldo	21
Getxo	18
Erandio	15
Sestao	11
Sopela	10
Santurtzi	9
Bermeo	8
Portugalete	8
Durango	6
Galdakao	6
Leioa	6

Bizkaiko udalak		
Mungia		6
Gorliz		5
Barrika		3
Basauri		3
Karrantza Harana / Valle de Carranza		3
Ermua		3
Valle de Trápaga - Trapagaran		3
Zamudio		3
Arantzazu		2
Bakio		2
Derio		2
Gatika		2
Igorre		2
Meñaka		2
Muxika		2
Ondarroa		2
Urduña / Orduña		2
Plentzia		2
Urduliz		2
Zalla		2
Abanto y Ciérvana / Abanto Zierbena		1
Alonsotegi		1
Amorebieta - Etxano		1
Arrigorriaga		1
Artea		1
Berango		1
Busturia		1
Elantxobe		1
Errigoiti		1
Etxebarri		1
Gernika-Lumo		1
Güeñes		1
Lekeitio		1
Lemoiz		1
Lezama		1
Mallabia		1
Markina-Xemein		1
Mundaka		1
Orozko		1
Ortuella		1
Zaratamo		1
Ziortza-Bolibar		1
Guztira		274

Gipuzkoako udalak		
Donostia / San Sebastián		50
Errenteria		13
Hondarribia		10
Zarautz		10
Arrasate / Mondragón		9
Lasarte - Oria		7
Pasaia		6
Tolosa		6
Azpeitia		4
Hernani		4
Irun		4
Ordizia		4
Orio		4
Anoeta		3
Aretxabaleta		3
Bergara		3
Deba		3
Getaria		3
Asteasu		2
Beasain		2
Oiartzun		2
Urnieta		2
Villabona		2
Aia		1
Astigarraga		1
Azkoitia		1
Elgeta		1
Elgoibar		1
Eskoriatza		1
Itsasondo		1
Legazpi		1
Mutriku		1
Olaberria		1
Oñati		1
Urretxu		1
Usurbil		1
Zaldibia		1
Zizurkil		1
Guztira		171





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, ogasuna, gizarteratzea.

9. taula.

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

Arloa	ARABA ALAVA	BIZKAIA	GIPUZKOA	EAE	%
					
Herri-administrazioen araubide juridikoa, ondasunak eta zerbitzuak	25	68	30	123	22,17
Hirigintza eta lurralde antolamendua	20	40	32	92	16,58
Ingurumena	7	39	30	76	13,70
Segurtasuna	12	27	18	57	10,27
Ogasuna	8	25	17	50	9,01
Gizarteratzea	15	13	9	37	6,67
Etxebizitza	2	18	6	26	4,68
Herri lanak, garraioak eta azpiegiturak	5	11	5	21	3,78
Ezgaitasunen bat duten pertsonak	2	10	4	16	2,88
Hizkuntz eskubideak, kultura eta kirola	5	6	2	13	2,34
Herri-administrazioen zerbitzuko langileak	3	5	5	13	2,34
Talde terroristen biktimak	-	-	7	7	1,26
Jarduera ekonomikoaren antolamendua	-	4	2	6	1,08
Emakumeen berdintasuna eta osotasuna	2	1	1	4	0,72
Etorkinak eta kultura aniztasuna	2	2	-	4	0,72
Adinekoak eta mendekotasun-egoeran dauden pertsonak	1	1	2	4	0,72
Hezkuntza	1	1	-	2	0,36
Haurrak eta nerabeak	-	1	1	2	0,36
Justizia	-	1	-	1	0,18
Ijitoak eta beste gutxiengo kultural batzuk	-	1	-	1	0,18
Guztira	110	274	171	555	100

10. taula.

Tokiko administrazioaren menpeko beste erakunde batzuen aurka egindako kexak

Bilbao Bizkaia Ur Patzuergoa	9
Gipuzkoako urak S.A.	4
Txingudiko Zerbitzuak S.A.	2
Busturialdeko Ur Patzuergoa	1
Mungialdeko Gizarte Zerbitzuko Partzuergoa	1
Kantauriko Urkidetza	1
MEBISA – Metro de Bilbao	1
Guztira	19

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

EAEko beste administrazio batzuen aurkako kexak areagotu egin dira aurreko urtekoen aldean. Halaxe gertatu da Euskal Herriko Unibertsitatearen eta Haurreskolak-en kontra egindako kexekin; bere horretan mantendu dira URA-Uraren Euskal Agentziaren kontrakoak; eta gutxitu egin dira korporazio juridikoen aurkakoak, batez ere Bizkaiko Abokatuen Elkargo Ohoretsuarekin zerikusia zutenak.

11. taula.

Euskal Autonomia Erkidegoko beste administrazio batzuen aurka bideratutako kexa-espeditentak

Euskal Herriko Unibertsitatea	9
URA – Ur agentzia	6
Haurreskolak	6
Arabako Abokatuen Elkarte Ohoretsua	2
VISESA	1
Bizkaiko-Soro Administrazioaileen Lurralde-Kolegio Ofiziala	1
Gipuzkoako Albaitarien Legezko Elkarte Gorena	1
Euskal Herriko Prokuradoreen Kontseilua	1
Euskal Herriko Notario Elkargo Txit Prestua	1
Guztira	28

6. Lurralde estatistika (kexa idatzien banaketa lurraldeen arabera)

12. taula.

*Kexen lurralde banaketaren bilakaera,
jatorriaren arabera (1989-2019)*

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	470
2013	867	1.520	551
2014	494	1.213	447
2015	608	1.064	649
2016	632	1.267	557
2017	863	1.542	522
2018	592	1.333	576
2019	471	1.686	426

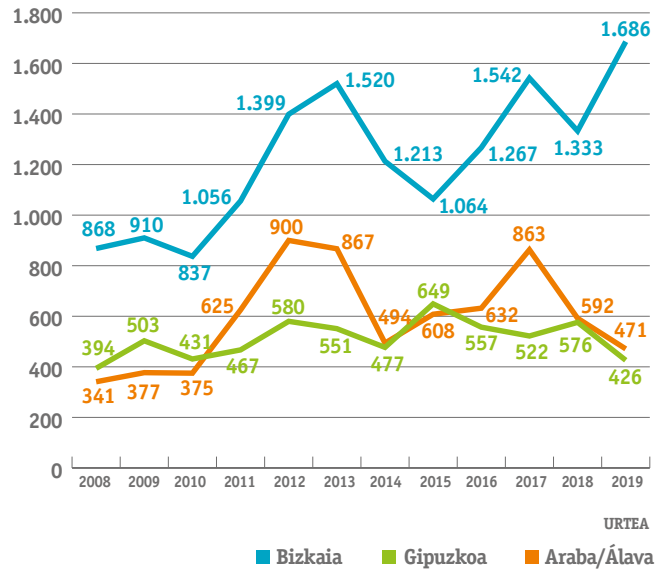
¹ Gai berari buruzko 545 kexa bakarrean hartzearen ondoriozko zifra.

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 (2008-2019)



Kexa-espeditenteak lurraldez lurralde, 10.000 biztanleko

Lurralde historikoen arabera erregistratu diren kexa idatzien jatorriaren konparaziozko azterketa egiteko, lurralde bakoitzetik jasotako 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 ez bezala, egiaztatu dugu Bizkaiko Lurralde Historikoan egin direla kexa idatzi gehien; hori normala da, biztanle gehien dituen baita.

13. taula.
Erregistratutako kexa idatziak lurraldez lurralde, 10.000 biztanleko (1989-2019)

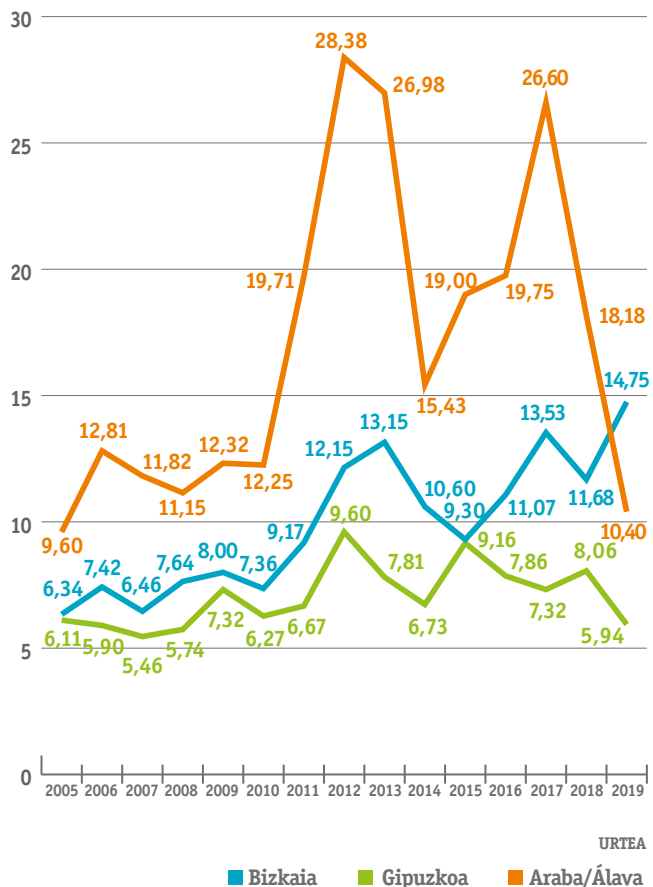
Urtea	ARABA / ÁLAVA	BIZKAIA	GIPUZKOA
1989	4,30	3,30	3,00
1990	4,50	7,87 (2,7) ¹	2,90
1991	5,80	3,60	2,50
1992	7,40	3,50	2,80
1993	6,70	3,70	3,30
1994	5,90	3,50	3,00
1995	11,59	4,54	4,11
1996	15,92	6,55	6,66
1997	13,24	8,03	9,77
1998	8,37	12,95 (6,73) ²	13,30 (6,93) ³
1999	8,37	5,74	5,56
2000	8,97	5,77	4,42
2001	15,56	5,70	5,53
2002	9,37	5,73	4,37
2003	11,24	5,75	4,71
2004	9,46	6,50	6,77
2005	9,60	6,34	6,11
2006	12,81	7,42	5,90
2007	11,82	6,46	5,46
2008	11,15	7,64	5,74
2009	12,32	8,00	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	19,00	9,30	9,16
2016	19,75	11,07	7,86
2017	26,60	13,53	7,32
2018	18,18	11,68	8,06
2019	10,40	14,75	5,94

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 (2005-2019)



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 %75 baino gehiago Gasteizen bizi direnek egin dituzte.

14. taula.

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

Araba/Álava			%
Vitoria-Gasteiz	378		80,25
Beste udalerrri batzuk	93		19,75
Guztira	471		100

Bizkaia			%
Bilbao	502		29,77
Beste udalerrri batzuk	1.184		70,23
Guztira	1.686		100

Gipuzkoa			%
Donostia/San Sebastián	152		35,68
Beste udalerrri batzuk	274		64,32
Guztira	426		100

Euskal Autonomia Erkidegotik kanpo etorritako kexak

Urtean zehar, beste autonomia erkidego batzuetatik etorritako 44 kexa jaso ditugu, euskal herri-administrazioen kontrakoak.

15. taula.

Euskal Autonomia Erkidegotik kanpo etorritako kexak

Beste autonomia erkidego batzuetatik etorritako kexak	
Andaluziako A.E.	9
Gaztela eta Leongo A.E.	9
Nafarroako F.K	7
Madrilgo A.E.	6
Kantabriako A.E.	3
Aragoiko A.E.	2
Kataluniako A.E.	2
Valentziako A.E.	2
Errioxako A.E.	1
Gaztela eta Leongo A.E.	1
Asturiasko Printzerria	1
Murtziako eskualdea	1
Guztira	44

7. Prozedurari buruzko estatistika (kexa idatzien espedienteen egoera)

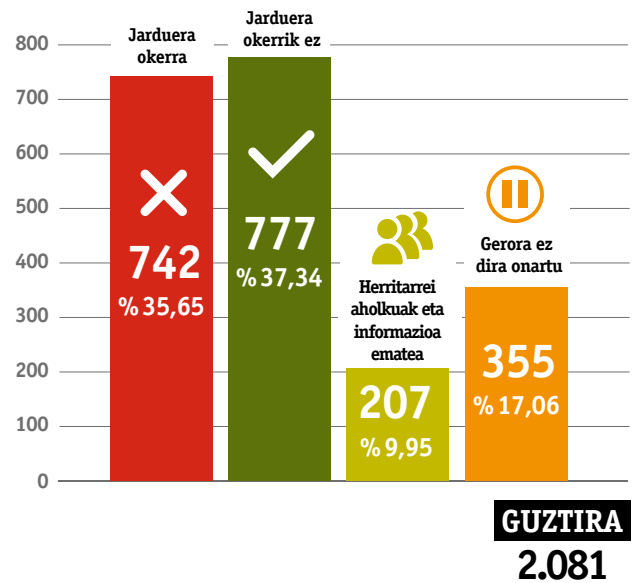
Jarraian, 2019an bideratutako espedienteak tramitazioaren zein fasetan dauden aztertuko dugu.

2019. urtean 2.081 kexa-espeditente bukatu dira eta 1.519 ebazpen eman dira. Arartekoak hartu dituen erabakiak aztertuta, eragindako administrazioaren jardueraren okerren bat zegoen 742 kasutan, hau da, ia % 49tan; ehuneko hori iaizkoa baino (% 53) txikiagoa da. Aitzitik, ez da jardueraren okerrik antzeman aztertutako espedienteetatik % 51 baino gehiagotan (iaz % 47 izan ziren).

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

10. grafikoa.

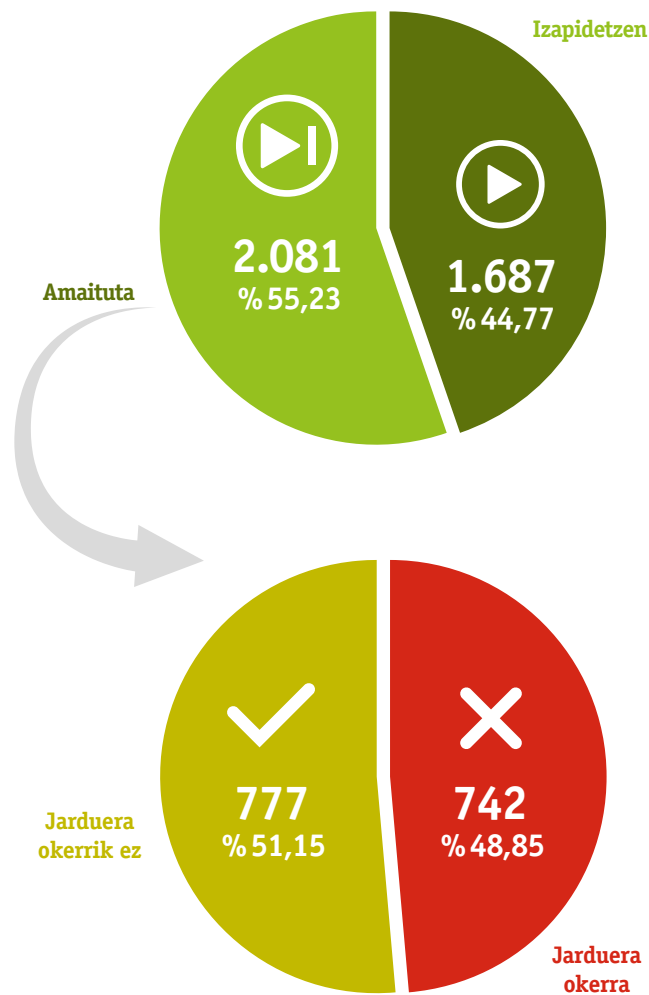
2019an bukatu diren espedienteak



Kexen egoera: euskal administrazio publikoen jardueraren zuzenak eta okerrak

11. grafikoa.

Kexa-espedienteen egoera



Aurreko datuetatik ondorioztatzen denez, Arartekoak 2019. urtean sakonki aztertu dituen erreklamazio guztietatik 742 kasutan, hau da, ia % 49tan ondorioztatu da jardueraren bat egin dela.

16. taula.

Kexa-espedienteen egoera, jardueraren arlo arabera (2019an egindako kexak)

Arloa	Izapidetzen	Amaituta	Jarduera okerra	Jarduera okerrak ez	Herritarrei aholkuak eta informazioa ematea	Gerora ez dirra onartu
	▶	▶	✘	✔	🗨️	⏸️
Gizarteratzea	260	180	57	21	5	97
Osasuna	122	53	19	23	-	11
Herri-administrazioen araubide juridikoa, ondasunak eta zerbitzuak	24	111	51	26	29	5
Etxebizitza	56	52	9	11	21	11
Hirigintza eta lurralde antolamendua	31	64	20	24	9	11
Hezkuntza	24	65	15	36	1	13
Segurtasuna	59	30	10	5	3	12
Ogasuna	34	54	5	25	22	2
Herri-administrazioen zerbitzuko langileak	39	45	9	21	1	14
Ingurumena	62	27	13	3	4	7
Herri lanak, garraioak eta azpiegiturak	13	34	12	15	4	3
Ezgaitasunen bat duten pertsonak	12	27	9	16	-	2
Adinekoak eta mendekotasun-egoeran dauden pertsonak	12	19	5	8	5	1
Haurrak eta nerabeak	12	12	-	6	3	3
Hizkuntza eskubideak, kultura eta kirola	8	27	3	9	6	9
Jardueraren ekonomikoaren antolamendua	8	14	7	3	2	2
Justizia	7	15	2	7	3	3
Lana eta Gizarte Segurantzza	6	5	3	1	-	1
Espetxeratuak	5	5	1	-	1	3
Emakumeen berdintasuna eta osotasuna	4	3	-	2	1	-
Talde terroristen biktimak	7	-	-	-	-	-
Familiak	1	5	-	3	2	-
Buruko gaixotasunak edo nahasmenduak dituzten pertsonak	3	3	-	3	-	-
Etorkinak eta kultura aniztasuna	1	5	1	1	1	2
Gardentasuna, partaidetza, gobernu ona eta datuak babestea	1	3	1	2	-	-
Ijitoak eta beste gutxiengo kultural batzuk	1	-	-	-	-	-
Guztira	812	858	252	271	123	212

17. taula.

Kexa-espedienteen egoera, jarduera-arloen arabera (2019. urtea baino lehenago egindako kexak)

Arloa	Izapidetzen	Amaituta	Jarduera okerra	Jarduera okerrik ez	Herritarrei aholkuak eta informazioa ematea	Gerora ez dira onartu
	▶	▶	✘	✔	🗨️	⏸️
Gizarteratzea	459	440	191	169	5	75
Ingurumena	110	108	72	18	5	13
Segurtasuna	110	71	31	22	10	8
Osasuna	18	131	9	108	6	8
Ogasuna	79	44	9	18	11	6
Herri-administrazioen zerbitzuko langileak	6	79	27	42	2	8
Hizkuntz eskubideak, kultura eta kirola	3	57	26	21	8	2
Herri-administrazioen araubide juridikoa, ondasunak eta zerbitzuak	3	54	36	12	2	4
Hirigintza eta lurralde antolamendua	13	36	21	9	-	6
Etxebizitza	21	23	8	12	2	1
Justizia		36	15	-	21	-
Hezkuntza	3	31	8	20	2	1
Herri lanak, garraioak eta azpiegiturak	-	21	6	15	-	-
Jarduera ekonomikoaren antolamendua	9	12	4	7	-	1
Familiak	14	3	-	-	3	-
Espetxeratuak	-	16	9	2	5	-
Ezgaitasunen bat duten pertsonak	-	13	7	6	-	-
Haurrak eta nerabeak	-	12	3	6	1	2
Lana eta Gizarte Segurantzza	5	7	2	3	-	2
Adinekoak eta mendekotasun-egoeran dauden pertsonak	1	10	1	5	-	4
Emakumeen berdintasuna eta osotasuna	10	1	1	-	-	-
Animaliak babestea eta edukitzea	3	7	2	4	-	1
Buruko gaixotasunak edo nahasmenduak dituzten pertsonak	3	5	-	5	-	-
Gardentasuna, partaidetza, gobernu ona eta datuak babestea	2	2	1	1	-	-
Etorkinak eta kultura aniztasuna	1	2	1	1	-	-
Ijitoak eta beste gutxiengo kultural batzuk	-	2	-	-	1	1
Talde terroristen biktimak	2	-	-	-	-	-
Guztira	53	1.223	490	506	84	143

Kexak administrazioen arabera aztertzean, 2019an hasitako espedientei dagozkien ebazpenak bakarrik aztertu dira.

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

18. taula.

Eusko Jaurlaritzaren aurkako kexa-espedienteen egoera, jarduera-arloen arabera

Arloa	Izapidetzen	Amaituta	Jarduera okerra	Jarduera okerrik ez	Herritarrei aholkuak eta informazioa ematea	Gerora ez dira onartu
	▶	▶	✘	✔	🗨️	⏸️
Gizarteratzea	222	162	52	18	3	89
Osasuna	122	53	19	23	-	11
Etxebizitza	39	43	9	8	18	8
Hezkuntza	21	58	15	30	1	12
Herri-administrazioen zerbitzuko langileak	18	30	6	14	1	9
Segurtasuna	21	11	3	3	2	3
Justizia	2	10	1	5	2	2
Jarduera ekonomikoaren antolamendua	5	7	4	2	-	1
Lana eta Gizarte Segurantzza	6	5	3	1	-	1
Hizkuntz eskubideak, kultura eta kirola	3	5	1	2	1	1
Ingurumena	5	3	1	-	1	1
Ezgaitasunen bat duten pertsonak	2	5	3	1	-	1
Buruko gaixotasunak edo nahasmenduak dituzten pertsonak	3	3	-	3	-	-
Herri lanak, garraioak eta azpiegiturak	-	5	1	4	-	-
Familiak	1	3	-	3	-	-
Ogasuna	-	4	1	1	2	-
Gardentasuna, partaidetza, gobernu ona eta datuak babestea	1	3	1	2	-	-
Herri-administrazioen araubide juridikoa, ondasunak eta zerbitzuak	-	2	1	-	1	-
Hirigintza eta lurralde antolamendua	1	1	1	-	-	-
Emakumeen berdintasuna eta osotasuna	-	1	-	1	-	-
Haurrak eta nerabeak	1	-	-	-	-	-
Espetxeratuak	-	1	1	-	-	-
Etorkinak eta kultura aniztasuna	-	1	-	-	-	1
Adinekoak eta mendekotasun-egoeran dauden pertsonak	-	1	1	-	-	-
Guztira	473	417	124	121	32	140

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

Saila	Izapidetzen	Amaituta	Jarduera okerra	Jarduera okerrik ez	Herritarrei aholkuak eta informazioa ematea	Gerora ez dira onartu
Enplegu eta Gizarte Politikak	227	172	54	23	4	91
Osasuna	133	65	22	30	-	13
Hezkuntza	32	76	20	39	1	16
Ingurumena, Lurralde Plangintza eta Etxebizitza	42	47	11	9	18	9
Segurtasuna	21	12	3	4	2	3
Lana eta Justizia	6	14	2	5	2	5
Ekonomiaren Garapena eta Azpiegiturak	3	9	5	3	-	1
Turismoa, Merkataritza eta Kontsumoa	5	6	3	2	-	1
Gobernantza Publikoa eta Autogobernua	2	4	-	2	1	1
Kultura eta Hizkuntza Politika	1	7	2	3	2	-
Ogasuna eta Ekonomia	1	4	2	1	2	-
Guztira	473	416	124	121	32	140

Foru erakundearen aurkako kexa-espeditenteen egoera

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

	Izapidetzen	Amaituta	Jarduera okerra	Jarduera okerrik ez	Herritarrei aholkuak eta informazioa ematea	Gerora ez dira onartu
Arabako Foru Aldundia	58	28	30	8	17	3
Bizkaiko Foru Aldundia	72	29	43	8	20	7
Gipuzkoako Foru Aldundia	40	18	22	1	10	5
Guztira	170	75	95	17	47	15

21. taula.
Foru erakundearen aurkako kexa-espeditenteen egoera, jardueraren arloen arabera

Arloa	Izapidetzen	Amaituta	Jarduera okerra	Jarduera okerrik ez	Herritarrei aholkuak eta informazioa ematea	Gerora ez dira onartu
Adinekoak eta mendekotasun-egoeran dauden pertsonak	9	17	4	7	5	1
Ogasuna	13	9	1	5	3	-
Haurrak eta nerabeak	10	11	-	5	3	3
Gizarteratzea	13	5	3	1	-	1
Herri lanak, garraioak eta azpiegiturak	5	13	3	8	-	2
Herri-administrazioen zerbitzuko langileak	10	6	-	5	-	1
Ezgaitasunen bat duten pertsonak	3	13	3	10	-	-
Hizkuntz eskubideak, kultura eta kirola	3	10	-	3	2	5
Ingurumena	3	1	-	1	-	-
Espetxeratuak	1	3	-	-	-	3
Jardueraren ekonomikoaren antolamendua	1	2	2	-	-	-
Herri-administrazioen araubide juridikoa, ondasunak eta zerbitzuak	-	3	1	2	-	-
Familiak	-	2	-	-	2	-
Emakumeen berdintasuna eta osotasuna	2	-	-	-	-	-
Hezkuntza	1	-	-	-	-	-
Etorkinak eta kultura aniztasuna	1	-	-	-	-	-
Guztira	75	95	17	47	15	16

Tokiko administrazioen aurkako kexa-espedienteen egoera

22. taula. Arabako udalen aurkako kexa-espedienteen egoera



Udala	Izapidetzen	Amaituta	Jarduera okerra	Jarduera okerrik ez	Herritarrei aholkuak eta informazioa ematea	Gerora ez dira onartu
	▶	▶	✘	✔	💬	⏸
Vitoria - Gasteiz	32	39	12	11	8	8
Amurrio	3	6	2	3	1	-
Asparrena	3	2	-	1	-	1
Iruña Oka / Iruña de Oca	3	-	-	-	-	-
Laguardia	1	1	-	1	-	-
San Millán / Donemiliaga	1	1	1	-	-	-
Arrozua-Ubarrundia	-	2	1	1	-	-
Artziniega	-	1	-	-	-	1
Amurrio	-	1	1	-	-	-
Añana	1	-	-	-	-	-
Labastida	1	-	-	-	-	-
Okondo	-	1	-	-	-	1
Ribera Baja / Erribera Beitia	-	1	1	-	-	-
Agurain / Salvatierra	-	1	1	-	-	-
Zambrana	-	1	-	-	1	-
Guztira	45	57	19	17	10	11

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



Arabako administrazio batzarrak	Izapidetzen	Amaituta	Jarduera okerra	Herritarrei aholkuak eta informazioa ematea
	▶	▶	✘	💬
Arechavaleta	1	1	-	1
Baranbio	-	3	3	-
Izarra	-	1	1	-
Murgia	-	1	1	-
Salmantón	-	1	-	1
Guztira	1	7	5	2

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	20	30	6	9	9	6
Errenteria	7	6	5	1	-	-
Hondarribia	4	6	3	-	1	2
Zarautz	3	7	1	1	3	2
Arrasate / Mondragón	6	3	1	2	-	-
Lasarte - Oria	5	2	-	2	-	-
Pasaia	3	3	1	-	2	-
Tolosa	3	3	2	-	1	-
Azpeitia	3	1	1	-	-	-
Urnieta	3	1	-	-	1	-
Irun	2	2	-	1	-	1
Ordizia	1	3	2	-	1	-
Orio	-	4	1	1	2	-
Anoeta	1	2	1	1	-	-
Aretxabaleta	1	2	2	-	-	-
Bergara	-	3	-	1	1	1
Deba	1	2	-	1	1	-
Getaria	1	2	-	2	-	-
Asteasu	2	-	-	-	-	-
Beasain	2	-	-	-	-	-
Oiartzun	2	-	-	-	-	-
Urnieta	2	-	-	-	-	-
Villabona	1	1	-	-	1	-
Aia	1	-	-	-	-	-
Astigarraga	-	1	-	-	-	1
Azkoitia	-	1	-	-	1	-
Elgeta	1	-	-	-	-	-
Elgoibar	1	-	-	-	-	-
Eskoriatza	-	1	-	1	-	-
Itsasondo	1	-	-	-	-	-
Legazpi	-	1	1	-	-	-
Mutriku	1	-	-	-	-	-
Olaberria	1	-	-	-	-	-
Oñati	1	-	-	-	-	-
Urretxu	-	1	-	1	-	-
Usurbil	1	-	-	-	-	-
Zaldibia	1	-	-	-	-	-
Zizurkil	1	-	-	-	-	-
Guztira	83	88	27	24	24	13

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	40	41	5	18	10	8
Barakaldo	9	12	3	2	4	3
Getxo	5	13	7	3	3	-
Erandio	6	9	4	2	1	2
Sestao	6	5	2	1	1	1
Sopela	3	7	3	2	1	1
Santurtzi	3	6	5	1	-	-
Bermeo	6	2	-	-	1	1
Portugalete	1	7	1	2	2	2
Durango	1	5	3	1	1	-
Galdakao	2	4	2	1	-	1
Leioa	1	5	2	1	1	1
Mungia	1	5	3	1	-	1
Gorliz	3	2	1	-	1	-
Barrika	1	2	-	1	1	-
Basauri	-	3	-	1	2	-
Karrantza Harana / Valle de Carranza	1	2	1	-	1	-
Ermua	3	-	-	-	-	-
Valle de Trápaga - Trapagaran	2	1	-	1	-	-
Zamudio	1	2	1	-	1	-
Arantzazu	1	1	-	-	-	1
Bakio	-	2	-	1	-	1
Derio	-	2	1	-	-	1
Gatika	1	1	-	1	-	-
Igorre	-	2	1	1	-	-
Meñaka	1	1	1	-	-	-
Muxika	1	1	1	-	-	-
Ondarroa	1	1	-	-	-	1
Urduña / Orduña	1	1	1	-	-	-
Plentzia	-	2	1	1	-	-
Urduliz	1	1	-	1	-	-
Zalla	1	1	-	-	-	1
Abanto y Ciérvana / Abanto Zierbena	1	-	-	-	-	-
Alonsotegi	-	1	-	-	1	-
Amorebieta - Etxano	-	1	1	-	-	-
Arrigorriaga	1	-	-	-	-	-
Artea	-	1	1	-	-	-

Udala						
Berango	-	1	-	1	-	-
Busturia	-	1	1	-	-	-
Elantxobe	1	-	-	-	-	-
Errigoiti	1	-	-	-	-	-
Etxebarri	1	-	-	-	-	-
Gernika-Lumo	-	1	1	-	-	-
Güeñes	-	1	-	1	-	-
Lekeitio	-	1	-	1	-	-
Lemoiz	-	1	1	-	-	-
Lezama	-	1	1	-	-	-
Mallabia	-	1	-	1	-	-
Markina-Xemein	-	1	-	1	-	-
Mundaka	1	-	-	-	-	-
Orozko	-	1	1	-	-	-
Ortuella	-	1	-	1	-	-
Zaratamo	1	-	-	-	-	-
Ziortza-Bolibar	-	1	-	-	1	-
Guztira	110	164	56	49	33	26

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

Arloa	Izapidetzen	Amaituta	Jarduera okerra	Jarduera okerrik ez	Herritarrei aholkuak eta informazioa ematea	Gerora ez dira onartu
	▶	▶	✘	✔	💬	⏸
Herri-administrazioen araubide juridikoa, ondasunak eta zerbitzuak	22	101	47	23	27	4
Hirigintza eta lurralde antolamendua	30	62	19	24	9	10
Ingurumena	54	22	12	2	3	5
Segurtasuna	38	19	7	2	1	9
Ogasuna	17	33	3	15	13	2
Gizarteratzea	24	13	2	2	2	7
Etxebizitza	17	9	-	3	3	3
Herri lanak, garraioak eta azpiegiturak	7	14	8	2	3	1
Ezgaitasunen bat duten pertsonak	7	9	3	5	-	1
Hizkuntz eskubideak, kultura eta kirola	1	12	2	4	3	3
Herri-administrazioen zerbitzuko langileak	7	6	2	2	-	2
Talde terroristen biktimak	7	-	-	-	-	-
Jarduera ekonomikoaren antolamendua	1	5	1	1	2	1
Emakumeen berdintasuna eta osotasuna	2	2	-	1	1	-
Etorkinak eta kultura aniztasuna	-	4	1	1	1	1
Adinekoak eta mendekotasun-egoeran dauden pertsonak	3	1	-	1	-	-
Hezkuntza	-	2	-	2	-	-
Haurrak eta nerabeak	1	1	-	1	-	-
Justizia	-	1	-	1	-	-
ljiitoak eta beste gutxiengo kultural batzuk	1	-	-	-	-	-
Guztira	239	316	107	92	68	49

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

	Izapidetzen	Amaituta	Jarduera okerra	Jarduera okerrik ez	Herritarrei aholkuak eta informazioa ematea	Gerora ez dira onartu
	▶	▶	✘	✔	💬	⏸
Bilbao-Bizkaia Uren Partzuergoa	3	6	1	3	1	1
Gipuzkoako urak S.A.	1	3	-	1	2	-
Txingudiko Zerbitzuak S.A.	-	2	-	2	-	-
Busturialdeko Ur Partzuergoa	-	1	-	-	1	-
Mungialdeko Gizarte Zerbitzuko Partzuergoa	1	-	-	-	-	-
Kantauriko Urkidetza	-	1	1	-	-	-
MEBISA – Bilboko Metroa	1	-	-	-	-	-
Guztira	6	13	2	6	4	1

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

	En trámite	Concluidas	Actuación incorrecta	Actuación no incorrecta	Asesoramiento e información a la ciudadanía	Inadmisión sobrevenida
	▶	▶	✘	✔	💬	⏸
Ogasuna	3	8	-	4	4	-
Herri-administrazioen araubide juridikoa, ondasunak eta zerbitzuak	-	4	2	1	-	1
Hizkuntz eskubideak, kultura eta kirola	1	-	-	-	-	-
Gizarteratzea	1	-	-	-	-	-
Herri lanak, garraioak eta azpiegiturak	-	1	-	1	-	-
Jarduera ekonomikoaren antolamendua	1	-	-	-	-	-
Guztira	6	13	2	6	4	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	4	5	-	4	-	1
URA – Ur agentzia	3	3	-	-	2	1
Haurreskolak	3	3	1	-	-	2
Arabako Abokatuen Elkarte Ohoetsua	2	-	-	-	-	-
VIIESA	-	1	-	-	-	1
Bizkaiko-Soro Administrazioaren Lurralde-Kolegio Ofiziala	-	1	-	1	-	-
Gipuzkoako Albaitarien Legezko Elkarte Gorena	-	1	1	-	-	-
Euskal Herriko Prokuradoreen Kontseilua	1	-	-	-	-	-
Euskal Herriko Notario Elkargo Txit Prestua	1	-	-	-	-	-
Guztira	14	14	2	5	2	5

30. taula.

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

Arloa	Izapidetzen	Amaituta	Jarduera okerra	Jarduera okerrik ez	Herritarrei aholkuak eta informazioa ematea	Gerora ez dira onartu
Hezkuntza	2	5	-	4	-	1
Herri-administrazioen zerbitzuko langileak	4	3	1	-	-	2
Justizia	4	2	1	1	-	-
Herri-administrazioen araubide juridikoa, ondasunak eta zerbitzuak	2	1	-	-	1	-
Herri lanak, garraioak eta azpiegiturak	1	1	-	-	1	-
Ogasuna	1	-	-	-	-	-
Ingurumena	-	1	-	-	-	1
Hirigintza eta lurralde antolamendua	-	1	-	-	-	1
Guztira	14	14	2	5	2	5

8. Ofiziozko espedienteak


Herritarren keak 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.

2019an ofiziozko 30 espediente bideratzen hasi gara. Arloen arabera, aipatzekoak dira Haur eta Nerabeentzako Bulegoari, gizarteratzeari, ingurumenari eta segurtasunari dagozkionak.

31. taula.

Ofiziozko espedienteen banaketa, arloen arabera

Arloa		%
Haurrak eta nerabeak	11	36,67
Gizarteratzea	6	20
Ingurumena	5	16,67
Etorkinak eta kultura aniztasuna	3	10
Segurtasuna	3	10
Herri-administrazioen zerbitzuko langileak	2	6,66
Guztira	30	100

Ikus daitekeenez, iaz, Haur eta Nerabeen Bulegoko lana nagusitu zen ofiziozko jardueren kopuruan. Antzeman ziren zenbait egoera edo arazorekin lotuta zeuden jarduera horiek.

Horien artean garrantzitsuak dira zenbait egoitza-baliabide-tara egindako ikuskapen-bisitak, adibidez, portaera-arazoak dituzten nerabeentzako Sansohetako zentrora eta Estibalizko behin-behineko unitatera.

Azken urteotan adingabe atzerritar gehiago iritsi dira Euskadira familiarik gabe; horregatik, baliabide horietan nola artatzen dituzten jakiteko, bisitan joan gara bakarrik dauden adingabe atzerritarrentzako Zornotzako eta Viveroko zentroetara eta lehen harrerako eta emantzipaziorako prestatzeko Bideberria zentrora.

Ikusatzeko bisiten atalean aipatzekoa da, halaber, Andoiu-Gorbea gizarte eta hezkuntza zentrora egindakoa eta neurri judizialak betetzeko Uribarri gizarte- eta hezkuntza-zentrora egindakoa. Bisita hori Tortura Prebenitzeko Mekanismo Nazionalarekin batera egin genuen, hark hala eskatuta.

Era berean, Bilboko familien elkargunea ikuskatzera joan gara.

Ofiziozko espedienteak hasi ditugu, halaber, hiru foru aldundietan tutoretzapeko neska-mutilen naziotasuna lortzeko tramitazioa nola egiten den jakiteko; beste ekimen bat ere burutu dugu Urduñako Udalarekin, udalerrri horretan haur babesgabeentzat dagoen baliabidea uzten duten pertsonen ofizioz baja emateko prozedura dela eta.

Orobat, ofiziozko jarduerak egin ditugu *Arrisku egoera berezietan dauden adingabeak* txosten berezian bakarrik dauden adingabe atzerritarrei buruz egin genituen gomendioen bilakaera aztertzeko. Horrela, informazioa eskatu diegu hiru foru aldundiei, lehen aipaturiko ikuskatze-bisitetan lortutako informazioa osatzeko.

Etorkinen eta kultura-aniztasunaren arloaren ekimenez hasitako jarduerak ere aipatzen dira. Bi Espainiako Defensor del Pueblori bidali zaizkio. Lehenbizikoan gai hau aztertu zen: Polizia Nazionalaren Atzerritartasun Bulegoan atzerapena gertatzen zela atzerritar egoiliarren txartela lortzeko hitzorduak ematean, lan- eta bizileku- baimena emateko ebazpena jakinarazi ondoren; baliteke horien inguruan irregulartasun batzuk gertatzen aritea. Bigarrena, berriz, agian pertsonen salerosketaren biktima izaten ari diren emakumeek pairatzen dituzten arazoei buruzkoa zen, izan ere, emakume horiek nekez lor ditzakete Espainian bizileku eta lan baimena eskatu ahal izateko edo errolatzeko beharrezkoak diren identifikazio-agiriak; horrek berekin dakar identitaterik ez izatea.

Gizarteratze arlotik bultzatutako ofiziozko beste jarduera batzuk Lanbideri dagozkio. Horietako batean aztertu zen Lanbidekeren administrazio-prozedura eskatzen dituen diru-sarrerak bermatzeko errenta (DSBE) eta etxebizitzarako prestazio osagarria (EPO) aldatu, eten, amaitu eta erreklamatzeko orduan. Beste batean, aldiz, hauxe aztertu zen: pertsonen prestazioen titular izateari utzi diotenean, Lanbidekeren ebazpenak jakinarazteko zer sistema erabiltzen duen DSBE eta EPO erreklamatzeko prozeduretan.

Lanbideri zuzendutako beste jarduera batean, zenbait kexatan antzemandako arazo hau jorratu zen: prestazioen eskatzaileek edo titularrek biziarteko gozamenarekin kargatutako ondasun higiezin baten jabetza soila —osoa edo partziala— jarauntsi dute, eta ondare-mugari buruzko aurreikuspenak aplikatu zaizkie; beraz, ez dute betetzen baliabide nahikorik ez izateari buruzko baldintza.

Ofiziozko beste jarduera bat ere hasi genuen, Lanbideren 1/2015 Zirkularrean —bidegabe jasotako prestazioak itzultzeko baldintzak zehazteari buruzkoa— erabilitako irizpideak aztertzeko asmoz. Enplegu eta Gizarte Politiketako Sailari irizpide horiek alda zitzan iradoki genion.

Ingurumen arloan ofizioz bultzatutako jarduerak, nagusiki, ibaietara baimenik gabe egindako isurketak kontrolatzeari buruzkoak izan dira, Administrazioak horrelako gertakariak prebenitzeko eta konpontzeko zer neurri hartzen dituen jakiteko.

Era berean, esku hartu genuen lurralde historikoetan baso-suteak ikertzeko eta horien egileak zehazteko zer prozedura erabiltzen den jakiteko. Beste jarduera bat ere egin zen Hernaniko airea kontrolatzeko estazioaren funtzionamendua.

Segurtasun arloan, 2019an ikuskatzeko bisitak egin dira Ba-sauriko Udaltzaingora eta Gernikako Ertzain-etxera.

Osakidetzaren 2016-2017ko deialdiko LEPe-an, medikuntza-espezialitate batzuetan irregulartasunak salatu zirenez gero, Arartekoak gomendia egin zuen. Eusko Jaurlaritzaren Osasun Sailak zer neurri hartu zituen ikertzeko asmoz, Arartekoak ofiziozko jardueraren bilakaera aztertzeko espediente bat hasi zuen, eta hori izapidetu zuen bitartean, sail horrek aldizka informazioa eman zion Osakidetzaren hurrengo LEPetan egingo ziren hobekuntzez.

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.

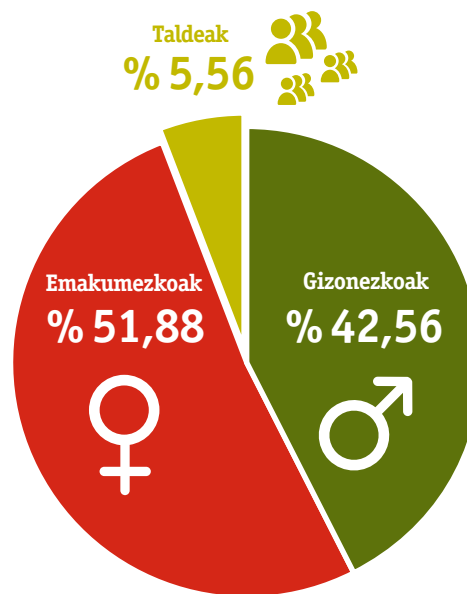
9. Estatistika soziologikoa. Kexagileen tipologia eta kexen formatua

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

Kexagileen ezaugarriak

2019. urtean egindako kexen analisi soziologikoak ez du aldaketa esanguratsurik erakusten aurreko urteen aldean, baina emakumeek egindako kexak areagotu direla ikusten da.

12. grafikoa. Jasotako kexen banaketa, kexagileen ezaugarrien arabera

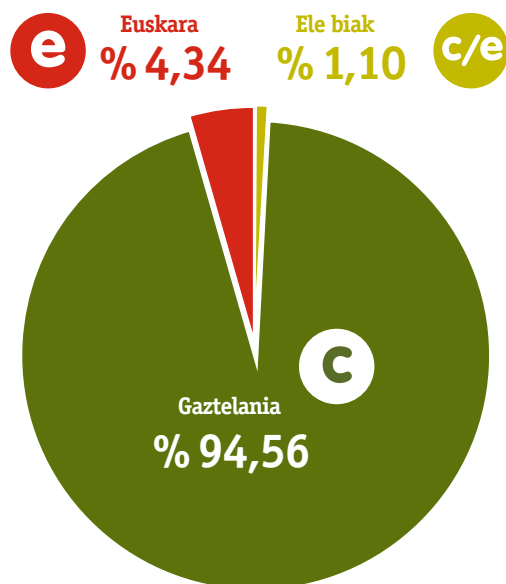


Kexa idazteko erabilitako hizkuntza

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 herritarrak aukeratu-tako hizkuntzan izapidetzen ditu, irizpide modura. Arartekoa kexa eragindako administrazioekin harremanetan jartzean, eta ofiziozko espedienteren bat abiatzen duenean, komunikazioa EAeko bi hizkuntza ofizialetan egiten da.

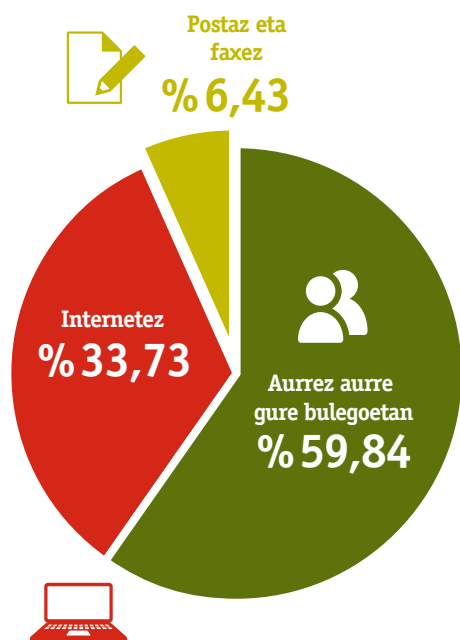
13. grafikoa.
Kexen banaketa, erabilitako hizkuntzaren arabera



Kexak egiteko era

2018. urteko joerari eutsi zaio. Horrela, aurrekoetan ez bezala, kexak batez ere aurrez aurre egin dira, Arartekoaren herritarrek artatzeko hiru bulegoetan, ia %60ra iristeraino. Aldi berean, %34 inguru Internet bidez egin dira, eta oso gutxi postaz.

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



10. Erabiltzaileen iritzia

10.1. Erabiltzaileei egindako inkestaren emaitzak

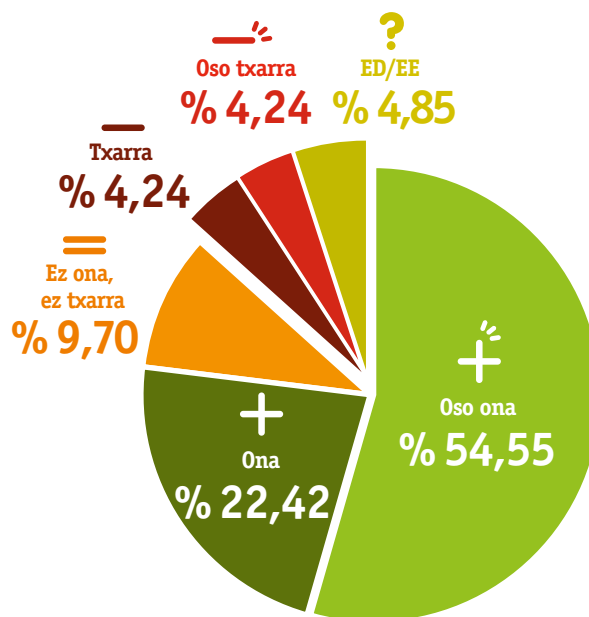
Duela zenbait urte, herritarrengana hurbiltzeko bidea hasi genuen, esku hartzeko eskatu diguten pertsonen iritzia jakiteko. Erakundearen jardunbidean ahulguneak zeintzuk diren jakitea eta eskaintzen dugun zerbitzua hobetzen saiatzea ditugu helburu.

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: 2019an zenbait kexaren biderapen-lana amaitu da; kexa horien artean, gutxi gorabehera %49tan uste izan da eragindako administrazioak jarduera okarren bat burutu zuela.

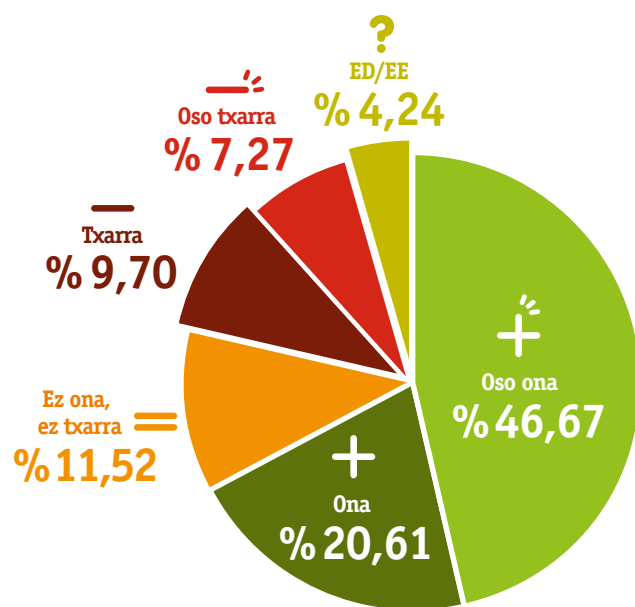
Herritarrek Arartekoaren esku-hartzeaz 2019an egin duten balorazioa oso ontzat jo behar da. Horixe ondoirozta daiteke Arartekoaren zerbitzuak erabili dituzten pertsonetatik galdera-sortari erantzun diotenen erantzunetatik.

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



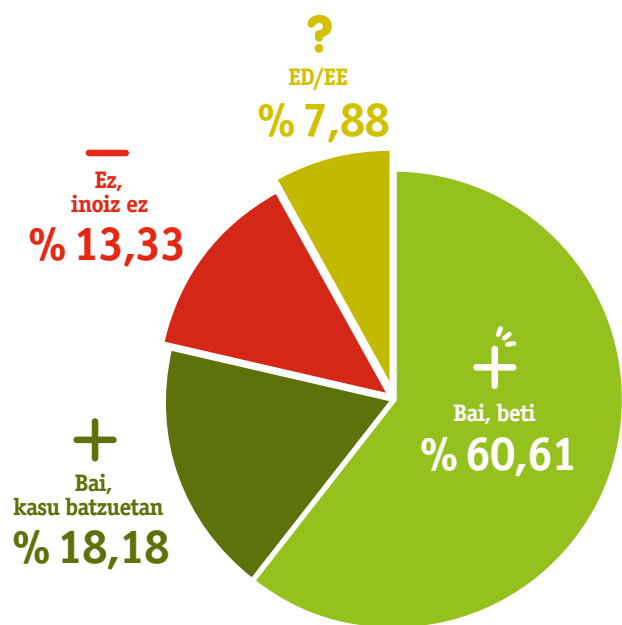
Arartekoak egiten duen zerbitzuari buruzko balorazio onaren adierazgarririk nabarmenena da kexagileen %77k baino gehiagok ontzat edo oso ontzat jo duela jasotako arreta.

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



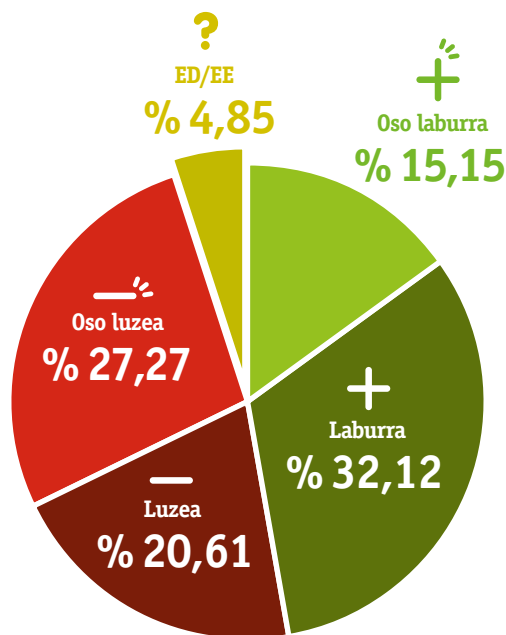
Hau da, galdera-sortari erantzun dioten pertsonetatik ia % 67k baino gehiagok oso ontzat edo ontzat jo dute Arartekoaren esku-hartzea.

17. grafikoa.
Administrazioarekin arazoak dituen norbaiti Arartekora joateko gomendatuko zenioke?



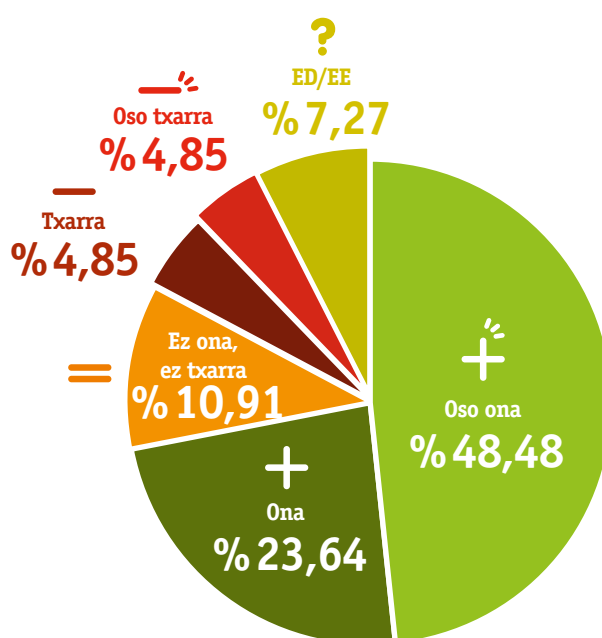
Beraz, kasuetatik ia % 79tan Arartekora jotzea gomendatuko litzateke, administrazioarekin arazorik edukiz gero.

18. grafikoa.
Nolakoa iruditu zaizu kexa egin zenuenetik tramitazioa bukatu arteko denbora?



Erantzuna jasotzeko denborari dagokionez, % 47 baino gehiagok uste dute denbora laburra edo oso laburra izan dela.

19. grafikoa.
Nolakoa iruditzen zaizu Ararteko erakundeko pertsonen profesionaltasuna?



Elnekstari erantzun dioten herritarren %72 baino gehiagok (165 lagunek) uste dute erakundeko langileen profesionaltasun irudia ona edo oso ona dela; beraz, Ararteko erakundearen zako aintzatespena da.

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 %54k 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 diotenen %43k ezagutzen dute). Inkestaren emaitzetan oso ontzat jotzen da Arartekoarekin gestioak egiteko erraztasuna (%74 inguruko ehuneko positiboa).

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 erabakitzeko edo jarduteko ahalmenetik kanpo geratzen diren alderdiez galdetzen denean. Alderdi horiek gehienbat administrazioaren laguntzeko edo ez laguntzeko jarrerarekin dute zerikusia: prozesuaren iraupena (ia %48k uste dute igarotako denbora luzea edo oso luzea izan dela), nahiz eta Arartekoan espedienteak, batez beste, 65 egunetan bideratzen diren.

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

Erakundearen jardunaz jaso diren iritzien eta hobetzeko iradokizunen artean, honako hauek agertzen dira: tratua ona jaso dutela, langile teknikoak profesionalak direla, erraza dela kexak egitea eta izapidetzea, Arartekoaren esku-hartzeari esker arazoa konpontzea lortu dela.

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

Era berean, pertsona batzuek proposatu dute erakunde honen erabakiak nahitaez bete beharrekoak izan daitezen.

Beste zenbaitetan, iradoki dute harreman pertsonal gehiago eduki daitezela, edo aurrez aurreko elkarrizketak egin daitezela, eta administrazioak emandako agiriak eskura diezazkietela. Kasuren batean, kexagilea ez zegoen ados Arartekoaren jarduerarekin.

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

10.2. Zerbitzu Kartarekin lotutako kexak eta iradokizunak, eta Arartekoak daukan informazioa eskuratzeko eskaerak

2012. urteaz geroztik, Ararteko erakundeak herritarrei eskaintzen dizkien zerbitzuen inguruko iradokizunak edo iritziak emateko aukera erraztu da. [Arartekoaren Zerbitzu-Kartan](#) egindako aldaketan ondorioz, Arartekoaren informazio publikoa eskuratzeko eskubidea sartu da, baita ere [ARCO eskubideak](#) erabiltzeko aukera ere.

Iaz 4 kexa eta iradokizun egin ziren.

Horietako bitan, ez zeuden konforme Arartekoak emandako arretarekin lotutako alderdi batzuekin; beste kexa batean Arartekoaren web orriko gai teknikoak aipatu ziren; eta beste batean, kexagilea ez zegoen ados esku hartzerik ez geneukala zioen erakunde honen jakinarazpenarekin.

Horiek guztiak oso baliagarriak izan dira Arartekoarentzat, izan ere, zenbait kasutan gure zerbitzuak hobetu ahal izan ditugu, Arartekoaren Zerbitzu Kartan ezarritako moduan.

Arartekoak daukan informazio publikoa eskuratzeko eskubidea gauzatzea (Gardentasunari, Informazio Publikoa Eskuratzeari eta Gobernu Onari buruzko Legetik eratorria) indartu egin da 2019an, 8 eskaera egin baitziren. Eskaera horiek berehala kudeatu ziren, legezko modu eta epeetan eskutako informazioa emanez. Horietako batean norberaren espedienteko agiriak eskatu zituzten, eta gainerako 7etan era askotako informazioa galdegin zuten azterlanei, txostenei eta abarri buruz. Batzuetan, informazio hori jada eskuragarri zegoen Arartekoaren web orrian, publizitate aktiboko elementu gisa.

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 espedienteen ebazpen oinarritua lortzeko behar den informazio guztia eman behar dute eta, gainera, ezarritako epeetan egin behar dute hori, ikerketa- eta kontrol-lanek gutxieneko eragingarritasuna izan dezaten.

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 horiek 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. Betebehar 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 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 kekek dagokienez 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. 2019. urtean, nolabaiteko normaltasunez aritu gara lankidetzan informazioa eskatu diegun administrazioekin, salbuespenak salbuespen. Dena den, azpimarratu beharra daukagu, tamalez, zenbaitetan arduragabekeria nabarmena jartzen dela agerian, eta jarrera horrek begirunerik eza erakusten duela erakunde honen ikuskatze-lanarekiko eta, hortaz, kezagileen eskubideekiko. Kasu horietan, hain zuzen, erakundeak, azken baliabide gisa, ohartarazpena egin behar izaten du, ez laguntzeak eragin litzakeen ondorio penalak jakinarazteko (Zigor Kodeko 502.2 artikulua).

Jarraian erantsitako zerrendetan agertzen dira, alde batetik, 2019. urtean lankidetzan aritzeko prest egon diren administrazio edo beste erakunde batzuei buruzko datuak (1). Horregatik, ez da beharrezkoa izan horiei errekerimendurik egitea.

Era berean, beste alde batetik, 2019. urtean errekerimenduak bidali behar izan zaizkien administrazio eta erakundeen gaineko datuak jaso dira (2).

11.1. 2019an kekek izanda ere, errekerimendurik jaso ez duten administrazioak eta bestelako organismoak

Zerrenda honetan jaso dira errekerimendurik egin behar izan gabe, ebatzi ahal izateko 2019. urtean gutxienez informazio-eskaera bat eragin duten **administrazio** eta bestelako **organismo** guztietan izapidetutako espedienteak. Sailak zehazki azaltzen dira EAEko administrazio orokorraren eta foru aldundien kasuan. Beraz, adierazi bezala, ardura eta **arreta bereziena eskainiz lankidetzan jardun duten administrazioak eta erakundeak dira.**

A) Eusko Jaurlaritza



Saila	
Ekonomiaren Garapena eta Azpiegitura	7
Euskotren	4
Euskal Trenbide Sarea	1
Ogasuna eta Ekonomia	3
Segurtasuna	31
Turismoa, Merkataritza eta Kontsumoa	1
Kontsumobide	20

B) Foru aldundiak

Arabako Foru Aldundia	
Nekazaritza	4
Kultura eta Kirola	2
Ekonomia Garapena, Berrikuntza eta Demografia Erronka	1
Diputatu Nagusia	1
Ogasuna, Finantza eta Aurrekontuak	4
Ingurumena eta Hirigintza	1



Bizkaiko Foru Aldundia	
Herri Administrazioa eta Erakunde Harremanak	2
Enplegua, Gizarte Inklusioa eta Berdintasuna	5
Euskara eta Kultura	2
Ogasuna eta Finantzak	7
Iraunkortasuna eta Ingurune Naturala Zaintzea	4
Garraioak, Mugikortasuna eta Lurraldearen Kohesioa	2

Gipuzkoako Foru Aldundia	
Kultura, Lankidetzan, Gazteria eta Kirola	4
Gobernantza	4
Ogasuna eta Finantzak	1
Bide Azpiegiturak	2
Mugikortasuna eta Lurralde Antolaketa	1
Ekonomia Sustapena, Landa Ingurunea eta Lurralde Oreka	2



C) Udalak eta administrazio batzarrak

Arabako Lurralde Historikoa

Arabako udalakak		
Agurain / Salvatierra		1
Amurrio		7
Asparrena		1
Añana		1
Baños de Ebro / Mañueta		1
Labastida		2
Ribera Baja / Erribera Beitia		1
San Millán / Donemiliaga		1

Arabako administrazio batzarrak		
Baranbio		3
Izarra		1
Murgia		1

Bizkaiko Lurralde Historikoa

Bizkaiko udalak		
Abanto y Ciérvana – Abanto Zierbena		1
Bilbao		40
Busturia		1
Durango		4
Elantxobe		1
Errigoiti		1
Etxebarri		1
Gorliz		7
Igorre		2
Karrantza Harana / Valle de Carranza		2
Lekeitio		1
Lezama		1
Mallabia		1
Meñaka		2
Mundaka		1
Mungia		4
Muxika		2
Ondarroa		1
Orozko		1
Ortuella		1
Sopuerta		1
Urduña / Orduña		3

Gipuzkoako Lurralde Historikoa



Gipuzkoako udalak		
Aia		1
Anoeta		2
Beasain		1
Deba		2
Elgoibar		1
Eskoriatza		1
Getaria		3
Hernani		2
Itxasondo		1
Mutriku		1
Oiartzun		1
Orio		1
Tolosa		3
Urnietza		2
Usurbil		1
Villabona		1
Zarautz		5

D) Beste erakunde publiko batzuk

	
Bizkaiko-Soro Administrazioaileen Lurralde-Kolegio Ofiziala	1
Kantauriko Urkidetza	1
Busturialdeko Ur Patzuergoa	1
Mungialdeko Gizarte Zerbitzuko Partzuergoa	1
Haurreskolak	5
Arabako Abokatuen Elkargo Ohoretsua	1
Gipuzkoako Albaitarien Legezko Elkarte Gorena	1
Loatzeko Udalerriaren Mankomunitatea	1
Txingudiko Zerbitzuak S.A.	2
URA – Uraren Euskal Agentzia	4

11.2. Kexak direla-eta, 2019an 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 2019. urtean informazio eskariren bat.
-  (2) 2019an informazioa eskatu deneko espedienteetatik zenbatetan egin den errekerimendua.
- % (3) Errekerimendua egin zaien espedienteen ehunekoa, 2019an informazio eskaririk egin zaieneko guztirako espedienteen aldean

A) Eusko Jaurlaritza



Saila	(1) 	(2) 	(3) %
Kultura eta Hizkuntza Politika	3	1	33,33
Hezkuntza	110	31	28,18
Enplegua eta Gizarte Politikak	382	181	47,38
Gobernantza Publikoa eta Autogobernua	15	2	13,33
Ingurumena, Lurralde Plangintza eta Etxebizitza	62	17	27,42
Osasuna	32	1	3,13
Osakidetza	87	25	28,74
Lana eta Justizia	11	1	9,09

B) Foru aldundiak

Arabako Foru Aldundia



	(1)	(2)	(3)
Ekonomia Garapena eta Lurralde Oreka	2	2	100
Bide Azpiegiturak eta Mugikortasuna	6	1	16,67
Enplegu, Merkataritza eta Turismo Sustapena eta Foru Administrazioa	4	1	25
Gizarte Politikak	32	8	25

Bizkaiko Foru Aldundia



	(1)	(2)	(3)
Gizarte Ekintza	25	6	24
Ekonomi eta Lurralde Garapena	1	1	100

Gipuzkoako Foru Aldundia



	(1)	(2)	(3)
Gizarte Politikak	12	1	8,33

C) Udalak eta administrazio batzarrak

Arabako Lurralde Historikoa



	(1)	(2)	(3)
Arabako udalak			
Artziniega	3	3	100
Iruña de Oca / Iruña Oka	2	2	100
Laguardia	2	1	50
Laudio / Llodio	3	1	33,33
Vitoria-Gasteiz	46	17	36,96

	(1)	(2)	(3)
Arabako administrazio batzarrak			
Aretxabaleta	2	2	100
Salmantón	1	1	100

Bizkaiko Lurralde Historikoa



	(1)	(2)	(3)
Bizkaiko udalak			
Amorebieta - Etxano	1	1	100
Arantzazu	2	1	50
Artea	1	1	100
Balmaseda	2	1	50
Barakaldo	14	2	14,29
Barrika	2	1	50
Basauri	4	2	50
Bermeo	3	2	66,67
Derio	2	1	50
Erandio	15	5	33,33
Ermua	5	4	80
Galdakao	5	1	20
Gernika - Lumo	1	1	100
Getxo	15	8	53,33
Güeñes	1	1	100
Leioa	4	2	50
Lemoiz	2	1	50
Muskiz	1	1	100
Plentzia	1	1	100
Portugalete	3	1	33,33
Santurtzi	9	3	33,33
Sestao	8	2	25
Sopela	9	2	22,22
Valle de Trápaga - Trapagaran	3	1	33,33
Zalla	1	1	100
Zamudio	1	1	100

Gipuzkoako Lurralde Historikoa



	(1)	(2)	(3)
Gipuzkoako udalakk			%
Aretxabaleta	3	1	33,33
Arrasate / Mondragón	6	1	16,67
Azpeitia	4	3	75
Bergara	1	1	100
Donostia / San Sebastián	28	9	32,14
Eibar	1	1	100
Errenteria	10	3	30
Hondarribia	8	6	75
Irun	2	1	50
Lasarte - Oria	7	2	28,57
Legazpi	2	1	50
Ordizia	3	1	33,33
Pasaia	3	1	33,33
Urretxu	1	1	100
Zaldibia	1	1	100

D) Beste erakunde publiko batzuk

	(1)	(2)	(3)
			%
Bilbao Bizkaia Ur Patzuergoa	5	2	40
Durangoko Merindadearen Amankomunazgoa	1	1	100
Universidad del País Vasco / Euskal Herriko Unibertsitatea	6	1	16,67