



Ararteko
erakundearen
jarduera kopurutan

2014

ARARTEKO ERAKUNDEAREN JARDUERA KOPURUTAN

2014

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 jardueraren 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 zentzuzko aritu diren jakiteko informazioa ematen da.

Kapitulu honetan beste atal bat sartu dugu, alegia, Arartekoaren etortzen diren pertsonen profilaria buruzkoa, baita inkestetan gure lanaz ematen duguten iritzia ere.

Laburbilduz, informazio sistematizatu horren bidez, kapitulu honetan 2014ko jarduerari buruzko informazio kuantitatibo guztia agertzen da.

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

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

Arartekoak 2014an egin duen jardueraren zenbakizko gutxi gorabeherako datuak estatistikari eskaintako kapitulu honetan kontsulta daitezke.

Arartekoaren web orrialdea euskal herritarrei informatzeko eta haiekin harremanetan egoteko bide bihurtu da; horixe erakusten du aurtengo 100.000 bisita jaso izanak eta 200.000 orrialde ikusi izanak.

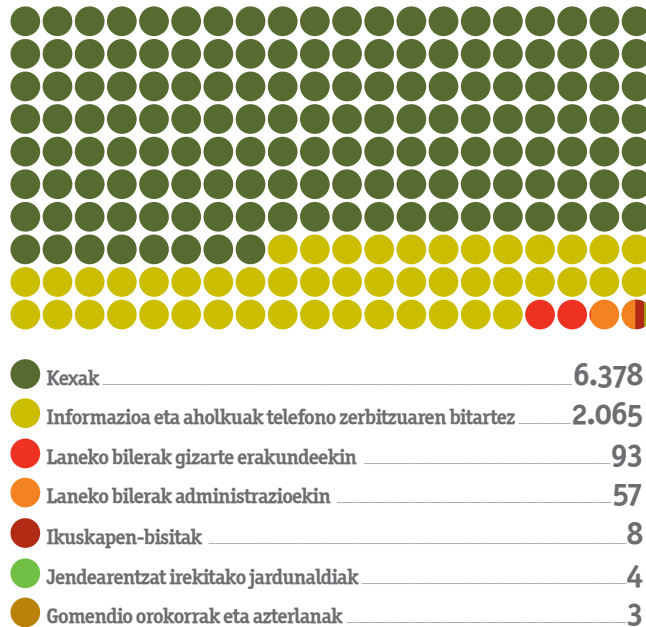
Oro har, 2014an, herritarrentzako laguntzarekin eta administrazioen kontrolarekin lotutako 8.608 jardueraren zenbata dira eta horietatik 6.378 kexei dagozkie.

1. grafikoa.
Arartekoari 2014an egindako kexak



2014an herritarrek 6.378 kexa egin dizkiote Arartekoari eta ofiziozko 68 espediente bideratzen hasi gara. Informazio horretatik ondorio hau atera daiteke: 2010. urtearen aldean –orduan ikusten hasi ziren krisiaren ondoriozko larrienak– herritarren kexak %45 gehitu direla, arrazoi askorengatik, baina batez ere eduki ekonomikoko gizarte laguntzen gaineko kexak izugarri areagotu direlako.

2. grafikoa. Arartekoaren jarduerak guztiak 2014an



GUZTIRA

8.608

2014. urtean, informazioa eta orientabidea eskatzeko egin diren 2.065 telefono-kontsultari erantzun diegu eta 93 bilera egin ditugu era askotako gizarte-erakundeekin (horien gaineko xehetasunak urteko txostenaren V. kapituluaren kontsulta daitezke, gizartearekiko harremanei buruzkoa baita). Era berean, 57 bilera egin ditugu zenbait administrazioekin: Eusko Jaurlaritzaren sail eta zuzendaritzekin, aldundiekin, udalekin eta beste erakunde batzuekin.

Ikuskatzeko 8 bisita ere egin ditugu. Horien bitartez, funtzionamendua, baliabideak, kudeaketa-programa, Arartekoaren gomendioen betetze-maila eta abar ebaluatu ditugu Udaltzaingoaren 2 polizia-etxetan eta babesik gabeko haurrentzako egoitza-baliabide batean, Hernani eta Astigarragako errumaniarren kokalekua ikustera joan gara, baita Lanbidearen 3 bulego ere.

Gainera, eraginkortasunez hartu dugu parte era guztietako ekitaldi, jardunaldi eta gertakizunetan, batik bat gizarte-erakundeek sustaturiko ekimenekin loturikoetan; horrek guztiak ematen du halako arrasto bat Arartekoak, batez ere erakunde osatzen duten 29 lan-arloetako arduradunen ekimenez,

egiten dituen jarduerak ugari eta askotarikoen inguruan. Esku-hartze horien zehaztapen handiagoa II. eta III. kapituluetan ematen da, arlo horietako urteko jarduerak azaltzeko.

2014an kexa idatzien gaineko 2.050 espediente ebatzi dira (1.930, 2013. urtean).

Gainera, 1.675 ebazpen eman dira (1.534, 2013an). Gai nontzeko 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).

Iaz, kexa eragin zuen administrazioaren jarduerak aztertu eta gero, jarduerak okerre bat zegoela iritzi diogu aztertutako kexa idatzien %50,84tan (zertxobait jaitsi da 2013. urtekoarekin alderatuta), eta **jarduerak ez zela okerra** kexen %49,16tan.

Eragindako administrazioak kexa sorrarazi zuen jarduerak zuzendu eta aldatu du kasuetatik %91,76tan. Gehienetan ez da gomendio formalik egin behar izan administrazioak Arartekoaren proposamena onartzeko. Datu horrek –ehunekorik handiena aztertutako urteetan– argi erakusten du, berez, Arartekoaren esku-hartzea oso eraginkorra dela.

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

	%	%
Konpondutako jarduerak okerra		91,76
Gomendiorik gabe	92,63	
Gomendio onartua	7,37	
Konpondu gabeko jarduerak okerra		8,24

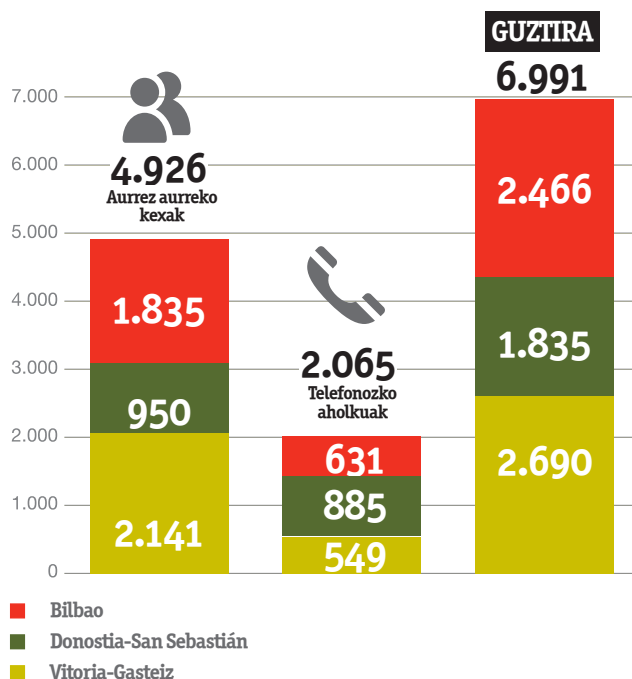
2. Arreta zuzeneko bulegoen jardueraren (aurrez aurreko kexak eta telefono bidezko aholkuak)

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

Horregatik, egiten dizkiguten kexak ez ezik, telefonozko kontsultak ere zenbatzen ditugu, ziur baikaude horien bitartez informatzeko lan interesgarria egiten dela pertsonen administrazioekin dituzten harremanetan zein eskubide dituzten adierazten. Horrela, 2014. urtean guztira **6.991** zerbitzu egin ditugu herritarren arretarako bulegoetan. Horietatik 4.926 hiru bulegoetako batean aurrez aurre egindako kexak izan dira, eta 2.065tan telefono bidezko aholkularitza eta informazioa eman da.

3. grafikoa.

Aurrez aurreko kexen eta telefonozko aholkuen kopurua arreta zuzeneko bulegoetan



Bulegoetako jarduerari buruz, 2014ko datuak aurreko urteetakoekin alderatuta aztertzen baditugu, joera berari eusten zaio eta Gasteizko bulegoa da nagusi aurrez aurreko artatze kopuruari dagokionez.

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

Herritarrei kasu egiteko gure bulegoetan aurrez aurre egindako kexetatik 1.205 bihurtu dira kexa-espediente, hau da, %24,46. 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 arazoek kexa-espediente bihurtzeko funtsik ez zuten, bisitak aurreko kexa-espediente baten biderapenarekin zuen zerikusia edo erreklamatzailerak bere arazo zehatzean zein izapide egin behar zituen jakin nahi zuten.

3. Erregistratutako kexa idatziak

2014. urtean 2.592 kexa idatzi erregistratu ditugu euskal herritarrek hala eskatuta. Gainera, ofiziozko 68 jarduerari hasi ditugu.

2. taula.

Erregistratutako kexa idatzien kopuruaren bilakaera (1989 - 2014)

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

Urtea	Kop.
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

¹ 545ek kexa berdinen multzo bat osatzen dute

² 1.143k kexa berdinen 2 multzo osatzen dituzte

Horietatik 2.203 tramiterako onartu dira, Arartekoak aztertu eta iker ditzan. Geroago, benetan tramiterako onartutakoak sailkatuko ditugu, Arartekoaren lan-arloak oinarritzat hartuta.

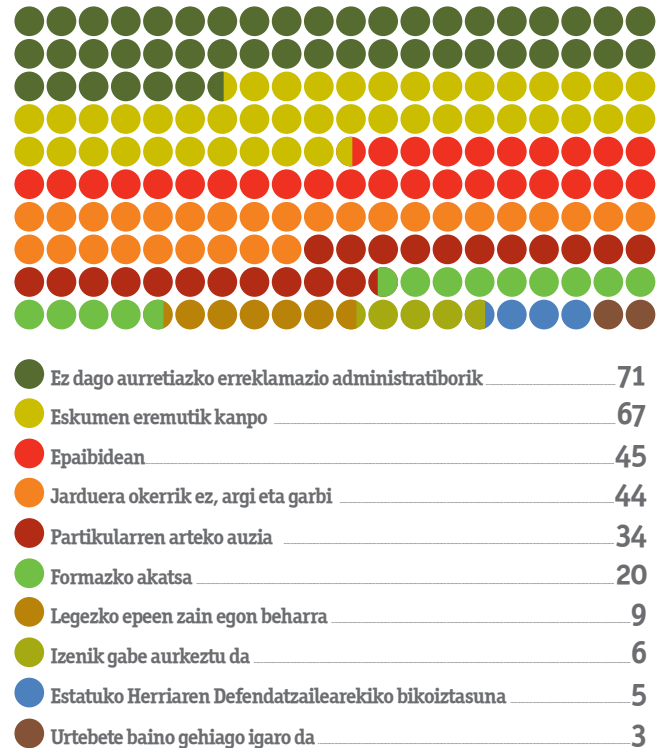
Onartu gabeko kexa idatziak

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



GUZTIRA

304

Estatuko Herriaren Defendatzaileari edo beste defendatzaile batzuei bidalitako kexak

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

Estatuko Herriaren Defendatzaileari bidalitako kexak	83
Beste defendatzaile batzuei bidalitako kexak	2

4. Estatistika alorrez alor

Kontuan hartzen badugu kexa idatziak zein arlo tematikoekin dauden lotuta, hauxe ikusten da: aurreko urtearen aldean, oro har, behera egin du gizarte eremuarekin lotuta bideratu diren kexa idatzien espedienteen kopuruak. Azken kexa horiek kategoriatan banatuta agertzen ez badira ere, hainbat arlotan azaltzen dira, ez bakarrik gizarteratze arloan, baizik eta baita ere etorkinen, buru-gaixoen, haur eta nerabeen, adinekoen, etxebizitzaren, espetxeratuak, ezgaituen, eta abarren arloetan.

Bideratutako kexak zer arlori dagozkion kontuan hartuta, 2014an gutxiti egin dira gizarte bazterkeriaren aurka borrokatzeko bitartekoekin loturiko erreklamazioak: **604** izan dira (2013ko 883 kexen eta 2012ko 1.100 kexen aldean). 604 kexa idatzi horietatik **576k** (hau da, ia %96k) **Lanbideren** jarduera txarrarekin loturiko hainbat arazorekin dute zerikusia, eta diru-sarrerak bermatzeko errenta (BE) eta etxebizitzarako prestazio osagarria (EPO) kudeatzerakoan izandako jarduerekin.


Gizarteratze arloan ez ezik, jarduera bizia nabari da arlo hauetan: **herri-administrazioetako langileak, hezkuntza, araubide juridikoa, herri-administrazioen ondasunak eta zerbitzuak, etxebizitza eta ogasuna**. Era berean, 2014an kudeatutako kexa idatzien artean, ugariak dira **arreta publiko behar duten taldeei** dagozkienak.

Arartekoak bideratu dituen kexa-espedienteetatik ia **%50ek eskubide sozialekin** dute lotura (hezkuntza, osasuna, gizarteratzea, etxebizitza, e.a.).

Orobat, azpimarratu behar dugu kexa-espedienteetatik **%38k** 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 oztupoak kentzea da.

3. taula.

Hasitako kexa-espedienteen banaketa, jarduera-arloaren arabera

Arloa		%
Gizarteratzea	604	27,42
Herri-administrazioen zerbitzuko langileak	422	19,16
Hezkuntza	146	6,63
Herri-administrazioen araubide juridikoa, ondasunak eta zerbitzuak	130	5,90
Etxebizitza	123	5,58
Ogasuna	106	4,81
Arreta publiko behar duten taldeak: ezinduek, adinekoak, berdintasuna, etorkinak eta kultura aniztasuna, espetxeratuak, e.a.	103	4,67
Osasuna	90	4,09
Ingurumena	75	3,40
Hirigintza eta lurralde antolamendua	66	3,00
Trafikoa	62	2,81
Herri lanak, garraioak eta azpiegiturak	47	2,13
Justizia	44	2,00
Jarduera ekonomikoaren antolamendua	42	1,91
Haurrak eta nerabeak	38	1,72
Segurtasuna	33	1,50
Hizuntz eskubideak, kultura eta kirola	26	1,18
Familiak	23	1,04
Lana eta Gizarte Segurantzak	16	0,73
Animaliak babestea eta edukitzea	7	0,32
	2.203	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 aktiboak dagozkienak.

4. taula.

Jasotako kexen banaketa, jardueraren azpiarloren arabera

	Guztira
Gizarteratzea	604
Diru-sarrerak bermatzeko Legetik eratorritako prestazio ekonomikoak (DBE, EPO, GLL)	576
Administrazioaren funtzionamendua eta prozedura administratiboa	13
Gizartean baztertuta dauden pertsonentzako prestazioak eta zerbitzuak	13
Herritarren eskubideak	2
Herri-administrazioen zerbitzuko langileak	422
Lanpostuen balioespena	194
Ordezkapenak	103
Funtzio publikoan sartzeko hautaketa-prozesuak	75
Beste alderdi batzuk	9
Oporrak, lizentziak eta baimenak	9
Administrazioaren funtzionamendua eta prozedura administratiboa	7
Lanpostuak betetzea	8
Ordainsariak	6
Herritarren eskubideak	3
Bateraezintasunak	2
Administrazio egoerak	2
Laneko jazarpena	1
Prestakuntza	1
Diziplina araubidea	1
Lanpostuen zerrenda	1
Hezkuntza	146
Bekak eta bestelako laguntzak	27
Ikasleen onarpena	20
Eskubideak eta betebeharrak	15
Lanbide heziketa	13
Hezkuntza-premia bereziak	13
Eskola-garraioa	12

Hezkuntza	
Administrazioaren funtzionamendua eta prozedura administratiboa	9
Eskolako tratu txarrak edo jazarpena	8
Hizkuntzen irakaskuntza	7
Unibertsitateko irakaskuntza	6
Eskola-jantokia	5
Hezkuntzako plangintza/programazioa	5
Beste alderdi batzuk	3
Derrigorrezko bidarren hezkuntza	1
Haur hezkuntza	1
Irakaskuntza artistikoak	1
Herri-administrazioen araubide juridikoa, ondasunak eta zerbitzuak	130
Administrazioaren funtzionamendua eta prozedura administratiboa	43
Kontratazio-araubidea, ondarea eta administrazioaren erantzukizuna	35
Tokiko zerbitzu publikoak	31
Udal eroldaren kudeaketa	11
Beste alderdi batzuk	4
Herritarren eskubideak	3
Informazioa eta herritarren parte-hartzea	3
Etxebizitza	123
Etxebizitza babestuaren alokairua	55
Etxebizitzarako sarbidea: premia frogatzea eta esleitzeko prozedura	25
Administrazioaren funtzionamendua eta prozedura administratiboa	25
Kalteak etxebizitza babestuetan eraikitze akatsengatik	12
Beste alderdi batzuk	4
Etxebizitza erosi eta birgaitzeko laguntzak	1
Herritarren eskubideak	1
Ogasuna	106
Tokiko zergak	32
Tasak	26
Administrazioaren funtzionamendua eta prozedura administratiboa	20
Prezio publikoak	15
Foru zergak	13

Segurtasuna	95
Trafikoa	62
Herritarren eskubideak	16
Administrazioaren funtzionamendua eta prozedura administratiboa	10
Herritarren segurtasuna	3
Jokoak eta ikuskizunak	1
Beste alderdi batzuk	1
Babes zibila	1
Kontratazio-araubidea, ondarea eta administrazioaren erantzukizuna	1
Osasuna	90
Erabiltzaileen eskubideak	32
Osasun laguntza	18
Administrazioaren funtzionamendua eta prozedura administratiboa	16
Itxaron zerrendak	10
Herritarren eskubideak	9
Kontratazio-araubidea, ondarea eta administrazioaren erantzukizuna	3
Beste alderdi batzuk	2
Ingurumena	75
Kutsadura akustikoa	57
Administrazioaren funtzionamendua eta prozedura administratiboa	6
Ingurumenaren kontrola	4
Lurzoruaren eta uraren kutsadura	2
Kutsadura elektromagnetikoa	2
Ingurumeneko beste kutsadura batzuk	2
Airearen kutsadura	1
Hondakinak eta isurketak	1
Hirigintza eta lurralde antolamendua	66
Hirigintzako diziplina	33
Hirigintzako kudeaketa	11
Hirigintza arloko informazioa jaso ahal izatea	9
Administrazioaren funtzionamendua eta prozedura administratiboa	9
Kontratazio-araubidea, ondarea eta administrazioaren erantzukizuna	2
Irisingarritasuna	1
Lurralde antolamendua	1

Herri lanak, garraioak eta azpiegiturak	47
Herri lanak eta azpiegiturak	21
Obras públicas e infraestructuras	13
Administrazioaren funtzionamendua eta prozedura administratiboa	4
Kontratazio-araubidea, ondarea eta administrazioaren erantzukizuna	4
Obrak egitea	3
Nahitaezko desjabetzea	1
Beste alderdi batzuk	1
Justizia	44
Administrazioaren funtzionamendua eta prozedura administratiboa	16
Doako laguntza juridikoa	11
Elkarguneak	5
Beste elkargo profesional batzuk	4
Abokatuen eta prokuradoreen elkargoak	3
Erregistro Zibila eta Jabetza Erregistroa	3
Notarioen eta erregistratzaileen elkargoak	1
Beste alderdi batzuk	1
Adinekoak eta mendekotasun-egoeran dauden pertsonak	35
Norberaren autonomia sustatzeko legearen aplikazioa	20
Adinekoei laguntzea	8
Administrazioaren funtzionamendua eta prozedura administratiboa	5
Herritarren eskubideak	2
Haurrak eta nerabeak	38
Babesik gabeko haurrak eta nerabeak	24
Administrazioaren funtzionamendua eta prozedura administratiboa	7
Herritarren eskubideak	5
Elkarguneak	2
Hizkuntz eskubideak, kultura eta kirola	26
Herritarren hizkuntz eskubideak euskal administrazioekiko harremanetan	10
Kirol jarduerak	6
Herritarren hizkuntz eskubideak justizia administratioarekiko harremanetan	3
Administrazioaren funtzionamendua eta prozedura administratiboa	3
Beste alderdi batzuk	3
Kultura, industria eta arte ondarearen babesa	1

Ezgaitasunen bat duten pertsonak	25
Administrazioaren funtzionamendua eta prozedura administratiboa	12
Hirigintzako irisgarritasuna eta mugikortasuna	7
Ezgaituen berdintasunerako ekintza positiboak	3
Etxebizitzako irisgarritasuna	1
Herritarren eskubideak	1
Ezgaituak diskriminatzea	1
Familiak	23
Lana, norberaren bizitza eta familia bateragarri egitea	13
Familien gaineko politika publikoak	6
Familia bereizkeria	3
Herritarren eskubideak	1
Jarduera ekonomikoaren antolamendua	42
Finantza-erakundeak eta aseguru-etxeak	16
Merkataritza, turismoa eta kontsumoa	10
Nekazaritza, abeltzaintza, arrantza eta industria	6
Administrazioaren funtzionamendua eta prozedura administratiboa	4
Telefonia zerbitzuak	4
Beste alderdi batzuk	1
Energiaz (elektrizitatea eta gasa) hornitzeko zerbitzuak	1
Lana eta Gizarte Segurantzza	16
Administrazioaren funtzionamendua eta prozedura administratiboa	10
Enplegua sustatzeko neurriak	2
Lan arloko administrazioa	1
Beste alderdi batzuk	1
Laneko osasuna	1
Gizarte Segurantzza	1
Buruko gaixotasunak edo nahasmenduak dituzten pertsonak	12
Administrazioaren funtzionamendua eta prozedura administratiboa	7
Herritarren eskubideak	4
Buruko gaixotasunak edo nahasmenduak dituzten pertsonentzako berdintasuna eta ekintza positiboak	1

Espetxeratuak	10
Espetxeen arloko jarduerak	6
Administrazioaren funtzionamendua eta prozedura administratiboa	3
Herritarren eskubideak	1
Etorkinak eta kultura aniztasuna	12
Atzerritarrek erroldatzea	5
Herritarren eskubideak	3
Administrazioaren funtzionamendua eta prozedura administratiboa	2
Etorkinak diskriminatzea	1
Etorkinentzako berdintasuna eta ekintza positiboak	1
Animaliak babestea eta edukitzea	7
Animaliak babestea	5
Administrazioaren funtzionamendua eta prozedura administratiboa	1
Animaliak edukitzea	1
Gaixo kronikoak	3
Herritarren eskubideak	1
Gaixo kronikoak diskriminatzea	1
Administrazioaren funtzionamendua eta prozedura administratiboa	1
Ijitoak eta beste gubdiengo kultural batzuk	3
Herritarren eskubideak	1
Ijitoak diskriminatzea	1
Administrazioaren funtzionamendua eta prozedura administratiboa	1
Emakumeen berdintasuna eta osotasuna	3
Administrazioaren funtzionamendua eta prozedura administratiboa	2
Emakumeen kontrako indarkeria matxista	1
Guztira	2.203

5. Estatistika, eragindako administrazioen arabera

Bideratutako kexa-espeditentek administrazio bakoitzari zer proportziotan eragiten dioten adierazten duten datuak aztertuta, aurreko urteetan bezala, 2014an Eusko Jaurlaritzaren kontra egin dira kexa idatzirik gehienak (%62,11), eta kexa zertxobait ugaritu dira autonomia erkidegoko udalei dagozkienak (%27,92).

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

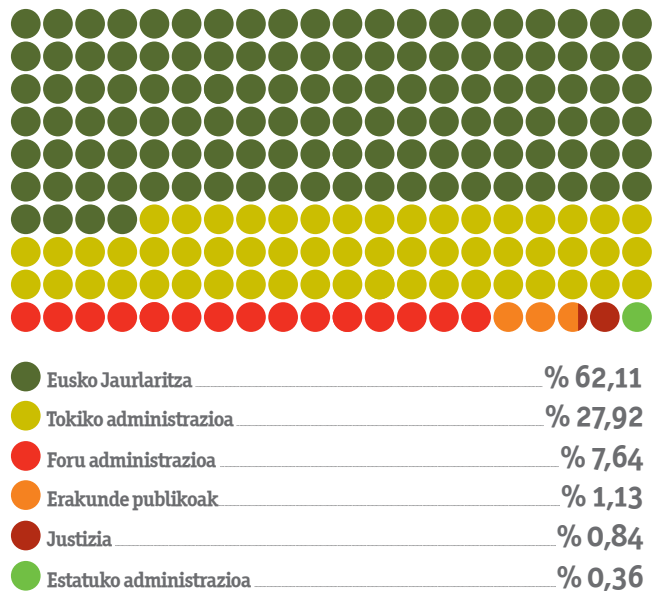
Arlo eta administrazio bakoitzari zuzendutako kexen kopurua zuzen interpretatzeko era

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, abardura 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 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 Orokorraren 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.

5. taula.

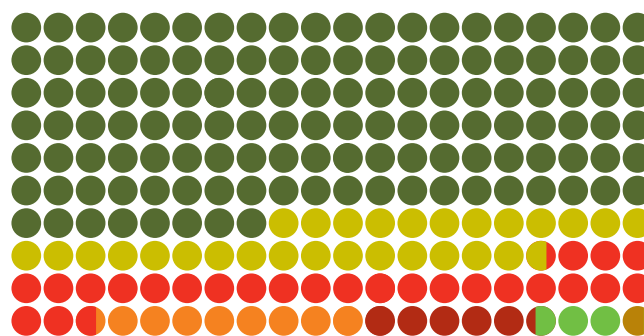
Autonomia Erkidegoko Administrazio Orokorraren aurka (Eusko Jaurlaritza) bideratu diren espedienteen banaketa, arloen arabera

Arloa	📄	%
Gizarteratzea	536	51,49
Hezkuntza	118	11,33
Etxebizitza	98	9,41
Osasuna	83	7,97
Herri-administrazioen zerbitzuko langileak	67	6,44
Segurtasuna	35	3,36
Familiak	18	1,73
Justizia	15	1,44
Hizkuntz eskubideak, kultura eta kirola	12	1,15
Jarduera ekonomikoaren antolamendua	12	1,15
Lana eta Gizarte Segurantzak	11	1,06
Buruko gaixotasunak edo nahasmenduak dituzten pertsonak	10	0,96
Ingurumena	6	0,58
Herri lanak, garraioak eta azpiegiturak	6	0,58
Herri-administrazioen araubide juridikoa, ondasunak eta zerbitzuak	4	0,38
Gaixo kronikoak	2	0,19
Espetxeratuak	2	0,19
Etorkinak eta kultura aniztasuna	2	0,19
Haurrak eta nerabeak	1	0,10
Adinekoak eta mendekotasun-egoeran dauden pertsonak	1	0,10
Animaliak babestea eta edukitzea	1	0,10
Hirigintza eta lurralde antolamendua	1	0,10

Sailen arabera banaketa

6. grafikoa.

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



Enplegu eta Gizarte Politikak	667	(%64,07)
Osasuna	149	(%14,32)
Hezkuntza, Hizkuntza Politika eta Kultura	134	(%12,87)
Segurtasuna	43	(%4,13)
Herri Administrazioa eta Justizia	28	(%2,69)
Ingurumena eta Lurralde Politika	12	(%1,15)
Ekonomiaren Garapena eta Lehiakortasuna	7	(%0,67)
Ogasuna eta Finantzak	1	(%0,1)

GUZTIRA

1.041

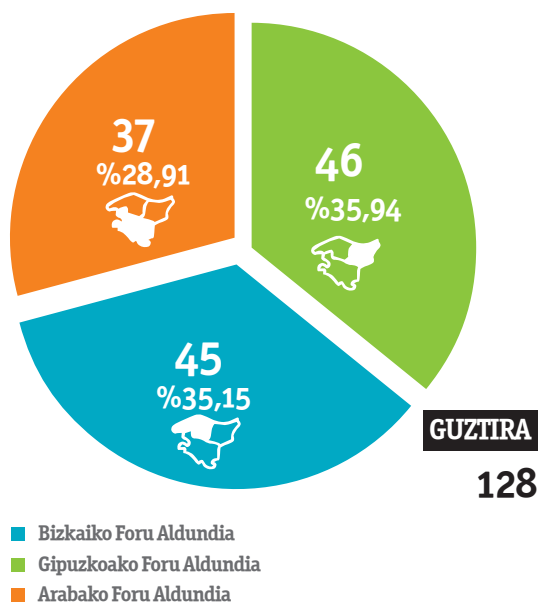
B. Foru administrazioen aurka bideratutako espedienteak

Banaketa lurraldeka

Foru aldundien kontrako kexen artean, nabarmentzekoa da behera egin dutela Bizkaiko Foru Aldundiaren aurka bideratutako kexa idatziek, eta, aldiz, gora egin dutela Gipuzkoako (argi eta garbi) eta Arabako Foru Aldundien aurkakoek.

7. grafikoa.

Foru administrazioen aurka bideratutako espedienteen banaketa, lurraldeen arabera



Banaketa arloka

Aurreko urteetako joerari eutsiz, adinekoen eta mendeko pertsonen arloak eragin ditu foru administrazioen kontrako kexa gehienak.

6. taula.

Foru administrazioen aurka bideratu diren espedienteen banaketa, arloen arabera

Arloa	ARABA	BIZKAIA	GIPUZKOA	CAPV	%
	ALAVA				
Adinekoak eta mendekotasun egoeran dauden pertsonak	9	10	10	29	22,66
Ogasuna	6	12	4	22	17,19
Haurrak eta nerabeak	4	3	15	22	17,19
Herri lanak, garraioak eta azpiegiturak	1	4	6	11	8,59
Herri-administrazioen zerbitzuko langileak	5	2	2	9	7,03
Ezintasunen bat duten pertsonak	1	5	2	8	6,25
Herri-administrazioen araubide juridikoa, ondasunak eta zerbitzuak	5	-	1	6	4,69
Jarduera ekonomikoaren antolamendua	1	2	2	5	3,91
Gizarteratzea	-	3	1	4	3,13
Lana eta Gizarte Segurantza	1	1	-	2	1,56
Hizkuntza eskubideak, kultura eta kirola	2	-	-	2	1,56
Ingurumena	1	-	1	2	0,78
Hezkuntza	-	1	-	1	0,78
Familiak	-	1	-	1	0,78
Emakumeen berdintasuna eta osotasuna	-	-	1	1	0,78
Justizia	-	-	1	1	0,78
Buruko gaixotasunak edo nahasmenduak dituzten pertsonak	1	-	-	1	0,78
Gaixo kronikoak	-	1	-	1	0,78


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	223	47,65
Gipuzkoako udalak	131	27,99
Arabako udalak	81	17,31
Arabako administrazio batzarrak	4	0,85
Bizkaiko mankomunitateak, partzuergoak eta parkeak	22	4,70
Gipuzkoako mankomunitateak, partzuergoak eta parkeak	5	1,07
Arabako mankomunitateak, partzuergoak eta parkeak	2	0,43

8. taula.


Autonomia erkidegoko udalen eta administrazio batzarren aurka bideratutako espedienteak

Arabako udalak	
Vitoria-Gasteiz	54
Llodio	4
Laguardia	3
Alegría-Dulantzi	2
Elciego	2
Iruña Oka/Iruña de Oca	2
Labastida/Bastida	2
Agurain/Salvatierra	1
Aramaio	1
Artziniega	1
Asparrena	1
Bernedo	1
Campezo/Kanpezu	1
Legutio	1
Peñacerrada-Urizaharra	1
San Millán/Donemiliaga	1
Valdegovía/Gaubea	1
Zambrana	1
Zuia	1
Guztira	81

Arabako administrazio batzarrak	
Párganos	2
Corres	1
Portilla	1

Bizkaiko udalak	
Bilbao	59
Erandio	18
Sestao	11
Barakaldo	10
Santurtzi	10
Galdakao	7
Basauri	6
Bakio	6
Durango	6
Arrigorriaga	5
Bermeo	5
Plentzia	5
Portugalete	5
Muskiz	4
Ortuella	4
Sopelana	4
Abanto y Ciérvana-Abanto Zierbena	3
Alonsotegi	3
Derio	3
Gernika-Lumo	3
Getxo	3
Güeñes	3
Leioa	3
Mungia	3
Abadiño	2
Berango	2
Berriz	2
Ermua	2
Galdames	2
Gorliz	2
Igorre	2
Munitibar-Arbatzegi Gerrikaitz	2
Urduliz	2
Artea	1
Busturia	1
Elorrio	1

Etxebarri	1
Gordexola	1
Ispaster	1
Lemoiz	1
Loiu	1
Maruri-Jatabe	1
Mendata	1
Muxika	1
Orozko	1
Sondika	1
Sopuerta	1
Valle de Trápaga-Trapagaran	1
Zalla	1
Zamudio	1
Guztira	223





Gipuzkoako udalak	
Donostia-San Sebastián	43
Hondarribia	12
Lasarte-Oria	7
Irun	6
Arrasate/Mondragón	5
Hernani	5
Errenteria	4
Aretxabaleta	3
Azpeitia	3
Oiartzun	3
Pasaia	3
Villabona	3
Anoeta	2
Bergara	2
Deba	2
Tolosa	2
Orio	2
Urretxu	2
Zarautz	2

Zumarraga	2
Aia	1
Aizarnazabal	1
Altzaga	1
Azkoitia	1
Beizama	1
Berastegi	1
Eibar	1
Elduain	1
Elgoibar	1
Eskoriatza	1
Getaria	1
Idiazabal	1
Irura	1
Mutriku	1
Ordizia	1
Urneta	1
Zaldibia	1
Zumaia	1
Guztira	131


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, ogasuna, ingurumena, hirigintza eta lurralde antolamendua eta segurtasuna.

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

Arloa	ARABA ÁLAVA	BIZKAIA	GIPUZKOA	CAPV	%
					
Herri-administrazioen araubide juridikoa, ondasunak eta zerbitzuak	25	62	19	106	24,15
Ogasuna	13	27	20	60	13,67
Ingurumena	2	28	25	55	12,53
Hirigintza eta lurralde antolamendua	9	28	20	57	12,98
Segurtasuna	14	26	12	52	11,85
Herri lanak, garraioak eta azpiegiturak	5	8	6	19	4,33
Gizarteratzea	5	10	6	21	4,78
Herri-administrazioen zerbitzuko langileak	1	8	5	14	3,19
Ezintasunen bat duten pertsonak	5	2	6	13	2,96
Etxebizitza	-	7	4	11	2,51
Hizkuntz eskubideak, kultura eta kirola	-	4	2	6	1,37
Haurrak eta nerabeak	1	3	1	5	1,14
Etorkinak eta kultura aniztasuna	-	5	-	5	1,14
Animaliak babestea eta edukitzea	1	-	2	3	0,68
Ijitoak eta beste gutxiengo kultural batzuk	2	-	1	3	0,68
Lana eta gizarte segurantzia	1	1	-	2	0,16
Adinekoak eta mendekotasun-egoeran dauden pertsonak	-	1	1	2	0,16
Hezkuntza	1	1	-	2	0,16
Emakumeen berdintasuna eta osotasuna	-	-	1	1	0,23
Familiak	-	1	-	1	0,23
Justizia	-	1	-	1	0,23
Guztira	81	223	131	439	100


10. taula.**Tokiko administrazioaren menpeko beste erakunde batzuen aurka egindako kexak**

	
Bilbao-Bizkaia Uren Partzuergoa	12
Mebisa – Bilboko metroa	7
Gipuzkoako Urak SA	3
Txingudiko Zerbitzuak, S.A.	2
Txorierriko Mankomunitatea	2
Bizkaiko Garraio Patzuergoa	1
Iruña Okako Ur Partzuergoa	1
Guardia-Arabako Errioxako Kuadrilla	1
Guztira	29




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

Euskal Herriko Unibertsitatearen aurka egindako kexei dago-kienez, dezente gutxitu dira iazkoen aldean (15).

11. taula.**Euskal Autonomia Erkidegoko beste administrazio batzuen kontra bideratutako kexa-espeditentak**

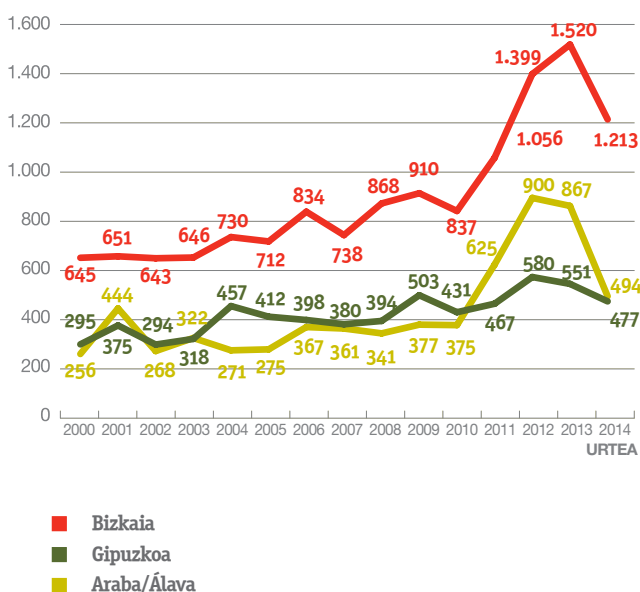
	
Euskal Herriko Unibertsitatea	7
URA – Ur agentzia	4
Gipuzkoako Odontologo eta Estomatologo-en Elkarte	2
Arabako Abokatuen Elkarte Ohoretsua	1
Bizkaia Jaurerriko Abokatuen Bazkun Ohoretsua	1
Euskal Herriko Notario Elkargo Txit Prestua	1
Gipuzkoako Delineatzaileen Elkargo Ofiziala	1
Gipuzkoako Albaitarien Elkargo	1
Haurreskolak	1
Guztira	19

6. Lurralde estatistika (kexa idatzien banaketa lurraldeen arabera)**12. taula.****Kexen lurralde banaketaren bilakaera, jatorriaren arabera (1989-2014)**

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

¹ Gai berari buruzko 545 kexa bakarrean hartzearen ondoriozko zifra² Gai berari buruzko 708 kexa bakarrean hartzearen ondoriozko zifra³ Gai berari buruzko 435 kexa bakarrean hartzearen ondoriozko zifra

8. grafikoa.

Erregistratutako kexa-espeditenteen lurralde banaketaren bilakaera, jatorriaren arabera (2000-2014)

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

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, Araba Lurralde Historikoan egin dira kexa idatzi gehienak Bizkaiarekin alderatuta –biztanle gehien dituen–, eta Gipuzkoan egindakoen bikoitza baino gehiago dira.

13. taula.

Erregistratutako kexa idatziak lurraldez lurralde, 10.000 biztanleko (1989-2014)

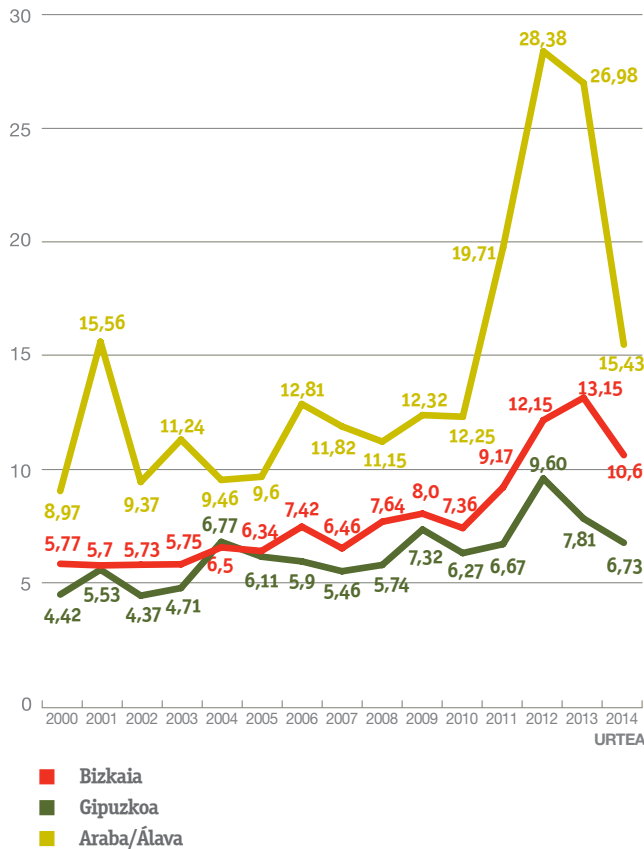
Urtea	ARABA / ÁLAVA	BIZKAIA	GIPUZKOA
1989	4,3	3,3	3
1990	4,5	7,87 (2,7) ¹	2,9
1991	5,8	3,6	2,5
1992	7,4	3,5	2,8
1993	6,7	3,7	3,3
1994	5,9	3,5	3
1995	11,59	4,54	4,11
1996	15,92	6,55	6,66
1997	13,24	8,03	9,77
1998	8,37	12,95 (6,73) ²	13,30 (6,93) ³
1999	8,37	5,74	5,56
2000	8,97	5,77	4,42
2001	15,56	5,7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

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 (2000-2014)



Banaketa lurralde bakoitzean

Kexagileak lurralde historikoko hiriburuan ala beste udalerri batzuetan bizi diren, herritarren jokabidea ez dela berdina erakusten du kexa-espeditteen banaketak. Egiaz, Bizkaian eta Gipuzkoan, handiagoa da hiriburutik kanpo bizi diren kexagileen kopurua; Araban, ordea, kexetatik %84,55 Gasteizen bizi direnek egin dituzte.

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

Araba/Álava		%
Vitoria-Gasteiz	478	84,55
Beste udalerri batzuk	89	15,45
Guztira	576	100

Bizkaia		%
Bilbao	570	40,37
Beste udalerri batzuk	842	59,63
Guztira	1.412	100

Gipuzkoa		%
Donostia-San Sebastián	227	40,83
Beste udalerri batzuk	329	59,17
Guztira	556	100

Euskal Autonomia Erkidegotik kanpo etorritako kexak

Urtean zehar, beste autonomia erkidego batzuetatik eta beste estatu batzuetatik etorritako 48 kexa jaso ditugu, euskal herri-administrazioen kontrakoak.

15. taula.
Euskal Autonomia Erkidegotik kanpo etorritako kexak

Beste autonomia erkidego batzuetatik etorritako kexak	
Nafarroako F.K	11
Gaztela eta Leongo A.E	10
Madrilgo A.E	8
Kantabriako A.E	7
Errioxako A.E	3
Aragoiko A.E	2
Kataluniako A.E	2
Andaluziako A.E	1
Galiziako A.E	1
Guztira	45

Beste Estatu batzuetatik bidalitakoak	
Frantzia	3
Guztira	3

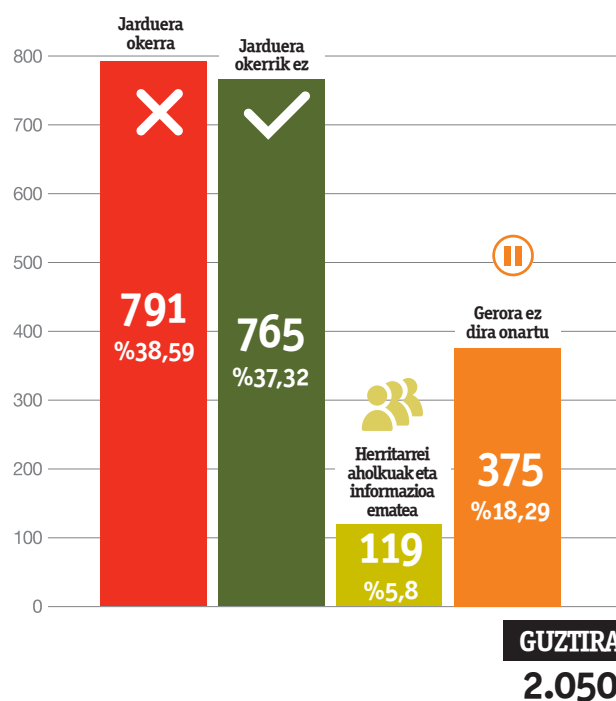
7. Prozedurari buruzko estatistika (kexa idatzien espedienteen egoera)

Jarraian, 2014an bideratutako espedienteak tramitazioaren zein fasetan dauden aztertuko dugu.

2013. urtean 1.675 ebazpen eman dira. Arartekoak 2014an emandako ebazpenen arabera, 791 kasutan, eragindako administrazioak jarduera okerrren bat burutu zuen, hau da, kasu guztietatik %50,84tan; portzentaje hori iazkoa baino txikiagoa (%56,20). Alabaina, ez da jarduera okerrik antzeman aztertutako espedienteen ia erdian (%49,16).

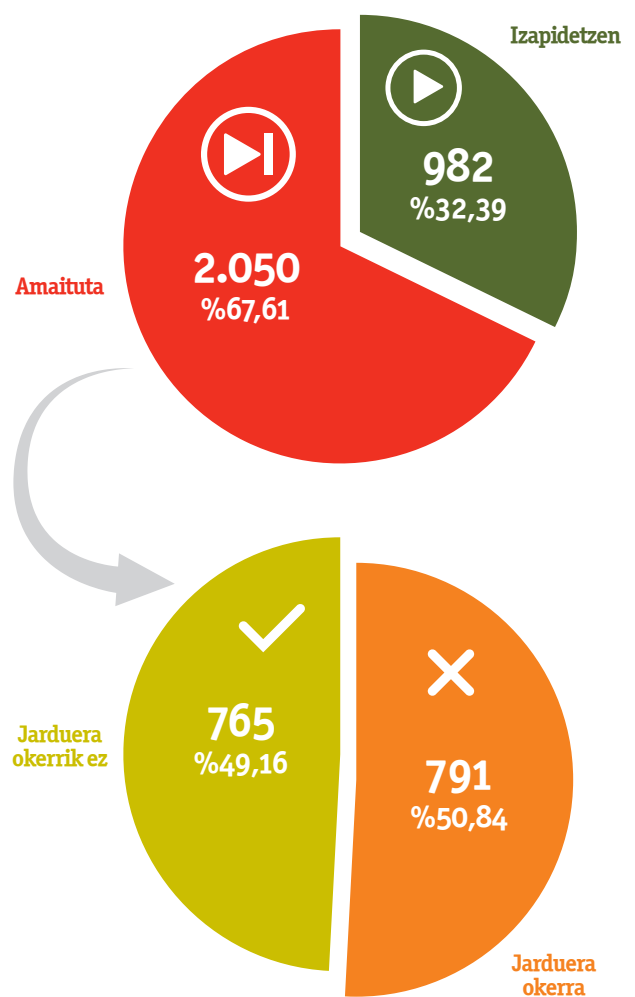
Izapidetzen ari ziren espediente batzuetan, kexa aztertzen hasi ondoren, azterketa jarraitzea eragozten duten hainbat inguruabar agertu dira: beste defendatzaile batzuekiko bikoiztasuna, epailearen ebazpenaren zain dauden auziak, epai irmoa dutenak, epai bideari ekin diotenak eta abar. Espediente horiek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

10. grafikoa.
2014an bukatu diren espedienteak



Kexen egoera: euskal administrazio publikoen jarduera zuzenak eta okerrak

11. grafikoa.
Kexa-espedienteen egoera



Aurreko datuetatik ondorioztatzen denez, Arartekoak 2014. urtean sakonki aztertu dituen erreklamazio guztietatik 791 kasutan, hau da, %50,84tan ondorioztatu da jarduera okerrren bat egin dela.

16. taula.

Kexa-espedienteen egoera, jardueraren arloaren arabera (2014an egindako kexak)

ARLOA	Izapidezen	Amaituta	Jardueraren okerra	Jardueraren okerrik ez	Herriarrai aholkuak eta informazioa ematea	Gerora ez dira onartu
Hizkuntz eskubideak, kultura eta kirola	13	10	7	1	1	1
Hezkuntza	21	106	15	54	-	37
Familiak	4	16	5	2	2	7
Ogasuna	45	50	5	25	15	5
Emakumeen berdintasuna eta osotasuna	1	1	-	1	-	-
Gizarteratzea	341	220	90	88	2	40
Haurrak eta nerabeak	11	17	3	9	4	1
Justizia	13	23	8	4	10	1
Ingurumena	54	14	7	3	2	2
Herri lanak, garraioak eta azpiegiturak	11	33	11	14	3	5
Jardueraren ekonomikoaren antolamendua	6	11	1	5	1	4
Herri-administrazioen zerbitzuko langileak	63	32	6	16	-	10
Ezintasunen bat duten pertsonak	11	10	3	4	-	3
Gaixo kronikoak	2	1	-	-	1	-
Buruko gaixotasunak edo nahasmenduak dituzten pertsonak	5	6	-	-	6	-
Espetxeratuak	3	5	-	-	5	-
Ijitoak eta beste gutxiengo kultural batzuk	2	1	-	-	1	-
Etorkinak eta kultura aniztasuna	2	5	2	1	-	2
Adinekoak eta mendekotasun-egoeran dauden pertsonak	23	9	-	2	4	3
Animaliak babestea eta edukitzea	3	1	-	-	1	-
Herri-administrazioen araubide juridikoa, ondasunak eta zerbitzuak	41	78	40	14	18	6
Osasuna	28	55	17	11	10	17
Segurtasuna	63	24	5	10	-	9
Lana eta Gizarte Segurantzza	3	12	4	7	-	1
Hirigintza eta lurralde antolamendua	22	36	15	14	2	5
Etxebizitza	47	62	12	26	5	19
Guztira	838	838	256	311	93	178

17. taula.

Kexa-espedienteen egoera, jardueraren arloaren arabera (2014. urtea baino lehenago egindako kexak)

ARLOA	Izapidezen	Amaituta	Jardueraren okerra	Jardueraren okerrik ez	Herriarrai aholkuak eta informazioa ematea	Gerora ez dira onartu
Gizarteratzea	56	647	280	268	7	92
Herri-administrazioen zerbitzuko langileak	3	82	24	31	-	27
Herri-administrazioen araubide juridikoa, ondasunak eta zerbitzuak	4	67	37	25	1	4
Ingurumena	23	46	32	10	2	2
Etxebizitza	-	60	16	28	2	14
Herrizaingoa	31	25	15	7	-	3
Ogasuna	9	41	11	14	2	14
Hezkuntza	2	41	9	25	-	7
Hirigintza eta lurralde antolamendua	-	31	15	7	-	9
Herri lanak, garraioak eta azpiegiturak	1	25	13	10	-	2
Justizia	-	25	20	-	3	2
Osasuna	-	20	12	4	-	4
Adinekoak eta mendekotasun-egoeran dauden pertsonak	-	18	7	4	6	1
Familiak	-	16	3	5	1	7
Ezintasunen bat duten pertsonak	4	12	5	2	-	5
Hizkuntz eskubideak, kultura eta kirola	2	13	11	2	-	-
Haurrak eta nerabeak	3	9	2	6	-	1
Jardueraren ekonomikoaren antolamendua	2	8	5	2	-	1
Buruko gaixotasunak edo nahasmenduak dituzten pertsonak	3	3	3	-	-	-
Lana eta Gizarte Segurantzza	-	5	4	1	-	-
Espetxeratuak	-	4	3	-	1	-
Etorkinak eta kultura aniztasuna	-	4	4	-	-	-
Animaliak babestea eta edukitzea	-	4	1	3	-	-
Gaixo kronikoak	1	2	1	-	1	-
Informatzeko eta ezagutzeko teknologiak eta datuak babestea	-	2	2	-	-	-
Kontsulta	-	1	-	-	-	1
Talde terroristen biktimak	-	1	-	-	-	1
Guztira	144	1212	535	454	26	197

Kexak administrazioen arabera aztertzean, 2014an hasitako espedienteen dagozkien ebazpenak bakarrik aztertu dira.

Autonomia Erkidegoko Administrazio Orokorren (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	Herriarrai aholkuak eta informazioa ematea	Gerora ez dira onartu
Gizartratzea	333	203	86	76	2	39
Hezkuntza	17	101	15	51	-	35
Etxebizitza	46	52	11	21	5	15
Osasuna	28	55	17	11	10	17
Herri-administrazioen zerbitzuko langileak	51	16	1	11	-	4
Segurtasuna	28	7	1	3	-	3
Familiak	4	14	4	2	1	7
Justizia	7	8	2	3	2	1
Jarduera ekonomikoaren antolamendua	5	7	0	4	1	2
Hizkuntz eskubideak, kultura eta kirola	7	5	3	-	1	1
Lana eta Gizarte Segurantza	3	8	3	4	-	1
Buruko gaixotasunak edo nahasmenduak dituzten pertsonak	4	6	0	-	6	-
Ingurumena	1	5	1	3	-	1
Herri lanak, garraioak eta azpiegiturak	-	6	1	4	-	1
Herri-administrazioen araubide juridikoa, ondasunak eta zerbitzuak	3	1	0	-	1	-
Gaixo kronikoak	2	-	0	-	-	-
Etorकिनak eta kultura aniztasuna	-	2	0	1	-	1
Espetxeratuak	-	2	0	-	2	-
Hirigintza eta lurralde antolamendua	-	1	0	1	-	-
Animaliak babestea eta edukitzea	-	1	0	-	1	-
Adinekoak eta mendekotasun-egoeran dauden pertsonak	-	1	0	-	1	-
Haurrak eta nerabeak	1	-	0	-	-	-
Guztira	540	501	145	195	33	127

19. taula.

Eusko Jaurlaritzaren aurkako kexa-espedienteen egoera, bertako sailen arabera

SAILA	Izapidetzen	Amaituta	Jarduera okerra	Jarduera okerrik ez	Herriarrai aholkuak eta informazioa ematea	Gerora ez dira onartu
Enplegua eta Gizarte Politikak	386	281	104	108	7	61
Osasuna	74	75	17	16	20	22
Hezkuntza, Hizkuntza Politika eta Kultura	25	109	19	52	1	37
Segurtasuna	31	11	1	7	-	3
Herri Administrazioa eta Justizia	16	12	2	4	5	1
Ingurumena eta Lurralde Politika	3	9	2	5	-	2
Ekonomiaren Garapena eta Lehiakortasuna	3	4	-	3	-	1
Ogasuna eta Finantzak	2	-	-	-	-	-
Guztira	540	501	145	195	33	127

Foru administrazioen aurkako kexa-espedienteen egoera

20. taula.

Foru aldundien aurkako kexa-espedienteen egoera, lurralde historikoen arabera

SAILA	Izapidetzen	Amaituta	Jarduera okerra	Jarduera okerrik ez	Herriarrai aholkuak eta informazioa ematea	Gerora ez dira onartu
Gipuzkoako Foru Aldundia	22	24	3	12	5	4
Bizkaiko Foru Aldundia	23	22	4	10	7	1
Arabako Foru Aldundia	19	18	5	6	2	5
Guztira	64	64	12	28	14	10

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

ARLOA	Izapidetzen	Amaituta	Jardueraren okerra	Jardueraren okerrik ez	Herriarrei aholkuak eta informazioa ematea	Gerora ez dira onartu
	▶	▶	✘	✔	🗨️	⏸️
Adinekoak eta mendekotasun-egoeran dauden pertsonak	23	6	-	1	3	2
Ogasuna	11	11	1	5	5	-
Haurrak eta nerabeak	8	14	3	7	3	1
Herri lanak, garraioak eta azpiegiturak	5	6	2	3	-	1
Herri-administrazioen zerbitzuko langileak	4	5	-	2	-	3
Ezgaitasunen bat duten pertsonak	2	6	2	3	-	1
Herri-administrazioen araubide juridikoa, ondasunak eta zerbitzuak	1	5	2	2	1	-
Jardueraren ekonomikoaren antolamendua	1	4	1	1	-	2
Gizarteratzea	4	-	-	-	-	-
Lana eta Gizarte Segurantzza	-	2	1	1	-	-
Hizkuntz eskubideak, kultura eta kirola	2	-	-	-	-	-
Ingurumena	2	-	-	-	-	-
Hezkuntza	-	1	-	1	-	-
Familiak	-	1	-	-	1	-
Emakumeen berdintasuna eta osotasuna	-	1	-	1	-	-
Justizia	-	1	-	1	-	-
Buruko gaixotasunak edo nahasmenduak dituzten pertsonak	1	-	-	-	-	-
Gaixo kronikoak	-	1	-	-	1	-
Guztira	64	64	12	28	14	10

Tokiko administrazioen aurkako kexa-espedienteen egoera

22. taula.
Arabako udalen aurkako kexa-espedienteen egoera



UDALA	Izapidetzen	Amaituta	Jardueraren okerra	Jardueraren okerrik ez	Herriarrei aholkuak eta informazioa ematea	Gerora ez dira onartu
	▶	▶	✘	✔	🗨️	⏸️
Vitoria-Gasteiz	21	33	10	13	3	7
Laudio/Llodio	1	3	1	2	-	-
Laguardia	3	-	-	-	-	-
Iruña Oka/Iruña de Oca	2	-	-	-	-	-
Elciego	-	2	-	-	2	-
Alegria-Dulantzi	2	-	-	-	-	-
Labastida/Bastida	1	1	-	-	-	1
Agurain/ Salvatierra	-	1	-	-	1	-
Aramaio	1	-	-	-	-	-
Artziniega	1	-	-	-	-	-
Asparrena	-	1	-	-	1	-
Bernedo	-	1	-	-	1	-
Campezo/Kanpezu	1	-	-	-	-	-
Legutio	-	1	-	1	-	-
Peñacerrada-Urizaharra	-	1	1	-	-	-
San Millán/Donemiliaga	-	1	1	-	-	-
Valdegovía/Gaubea	1	-	-	-	-	-
Zambrana	-	1	-	1	-	-
Zuia	1	-	-	-	-	-
Guztira	35	46	13	17	8	8

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



ARABAKO ADMINISTRAZIO BATZARRAK	Izapidetzen	Amaituta	Jardueraren okerra	Jardueraren okerrik ez
	▶	▶	✘	✔
Párganos	2	-	-	-
Corres	-	1	-	1
Portilla	-	1	1	-
Guztira	2	2	1	1

24. taula.
Gipuzkoako udalen aurkako
kexa-espediten egoera



UDALA	Izapidetzen	Amaituta	Jarduera okerra	Jarduera okerrik ez	Herriarrei aholkuak eta informazioa ematea	Gerora ez dira onartu
Donostia-San Sebastián	17	26	6	10	1	9
Hondarribia	9	3	1	1	1	-
Lasarte-Oria	6	1	-	-	-	1
Irun	4	2	1	-	1	-
Arrasate/Mondragón	1	4	1	1	1	1
Hernani	2	3	1	1	1	-
Errenteria	1	3	1	-	-	2
Aretxabaleta	2	1	-	-	1	-
Azpeitia	3	-	-	-	-	-
Oiartzun	1	2	1	1	-	-
Pasaia	1	2	-	2	-	-
Villabona	1	2	-	2	-	-
Anoeta	2	-	-	-	-	-
Bergara	1	1	-	1	-	-
Deba	-	2	1	1	-	-
Tolosa	-	2	-	1	-	1
Orio	1	1	1	-	-	-
Urretxu	1	1	-	-	-	1
Zarautz	1	1	1	-	-	-
Zumarraga	1	1	-	-	-	1
Aia	-	1	1	-	-	-
Aizarnazabal	-	1	-	-	1	-
Altzaga	1	-	-	-	-	-
Azkoitia	1	-	-	-	-	-
Beizama	-	1	-	-	1	-
Berastegi	1	-	-	-	-	-
Eibar	-	1	-	-	1	-
Elduain	1	-	-	-	-	-
Elgoibar	-	1	1	-	-	-
Eskoriatza	-	1	-	-	1	-
Getaria	1	-	-	-	-	-
Idiazabal	1	-	-	-	-	-
Irura	1	-	-	-	-	-
Mutriku	-	1	1	-	-	-
Ordizia	-	1	1	-	-	-
Urnieta	-	1	1	-	-	-
Zaldibia	-	1	1	-	-	-
Zumaia	1	-	-	-	-	-
Guztira	63	68	21	21	10	16

25. taula.
Bizkaiko udalen aurkako
kexa-espediten egoera



UDALA	Izapidetzen	Amaituta	Jarduera okerra	Jarduera okerrik ez	Herriarrei aholkuak eta informazioa ematea	Gerora ez dira onartu
Bilbao	37	22	8	9	1	4
Erandio	7	11	4	4	-	3
Sestao	6	5	3	1	1	-
Barakaldo	6	4	1	1	2	-
Santurtzi	4	6	1	2	3	-
Galdakao	2	5	5	-	-	-
Basauri	4	1	1	-	-	-
Bakio	3	3	3	-	-	-
Durango	1	5	3	2	-	-
Arrigorriaga	2	3	1	-	1	1
Bermeo	4	1	-	-	1	-
Plentzia	1	4	4	-	-	-
Portugalete	4	1	-	-	1	-
Muskiz	-	4	2	2	-	-
Ortuella	1	3	2	-	1	-
Sopelana	3	1	1	-	-	-
Abanto y Ciérvana-Abanto Zierbena	1	2	-	1	-	1
Alonsotegi	1	2	1	-	-	1
Derio	2	1	-	1	-	-
Gernika-Lumo	3	-	-	-	-	-
Getxo	-	3	-	1	1	1
Güeñes	2	1	1	-	-	-
Leioa	2	1	-	1	-	-
Mungia	1	2	1	1	-	-
Abadiño	1	1	-	-	1	-
Berango	-	2	2	-	-	-
Berriz	1	1	-	1	-	-
Ermua	1	1	-	-	1	-
Galdames	-	2	2	-	-	-
Gorliz	1	1	-	-	-	1
Igorre	2	-	-	-	-	-
Munitibar-Arbatzegi Gerrikaitz	2	-	-	-	-	-
Urduliz	1	1	-	1	-	-
Artea	-	1	1	-	-	-
Busturia	-	1	1	-	-	-
Elorrio	1	-	-	-	-	-
Etxebarrí	1	-	-	-	-	-
Gordexola	-	1	-	1	-	-
Ispaster	-	1	-	1	-	-

Lemoiz	1	-	-	-	-	-
Loiu	1	-	-	-	-	-
Maruri-Jatabe	-	1	1	-	-	-
Mendata	-	1	-	-	1	-
Muxika	-	1	1	-	-	-
Orozko	-	1	-	-	1	-
Sondika	1	-	-	-	-	-
Sopuerta	1	-	-	-	-	-
Valle de Trápaga-Trapagaran	-	1	1	-	-	-
Zalla	1	-	-	-	-	-
Zamudio	-	1	-	1	-	-
Total	113	110	51	31	16	12

26. taula.

EAEko tokiko administrazioen aurkako kexa-espeditenteen egoera, jardueraren arloaren arabera

ARLOA	Izapidetzen	Amaituta	Jardueraren okerra	Jardueraren okerrik ez	Herriarrei aholkuak eta informazioa ematea	Gerora ez dira onartu
	▶	▶	✘	✔	💬	⏸
Herri-administrazioen araubide juridikoa, ondasunak eta zerbitzuak	36	70	37	11	16	6
Ogasuna	26	34	4	17	9	4
Hirigintza eta lurralde antolamendua	22	35	15	13	2	5
Ingurumena	48	7	4	-	2	1
Segurtasuna	35	17	4	7	-	6
Gizarteratzea	13	8	3	4	-	1
Herri lanak, garraioak eta azpiegiturak	2	17	7	5	3	2
Herri-administrazioen zerbitzuko langileak	5	9	4	2	-	3
Ezintasunen bat duten pertsonak	9	4	1	1	-	2
Etxebizitza	2	9	1	4	-	4
Hizkuntz eskubideak, kultura eta kirola	2	4	3	1	-	-
Haurrak eta nerabeak	2	3	-	2	1	-
Etorkinak eta kultura aniztasuna	2	3	2	-	-	1
Ijitoak eta beste gutxiengo kultural batzuk	2	1	-	-	1	-
Animaliak babestea eta edukitzea	3	-	-	-	-	-

Hezkuntza	2	-	-	-	-	-
Adinekoak eta mendekotasun-egoeran dauden pertsonak	-	2	-	1	-	1
Lana eta Gizarte Segurantzza	-	2	-	2	-	-
Familiak	-	1	1	-	-	-
Emakumeen berdintasuna eta osotasuna	1	-	-	-	-	-
Justizia	1	-	-	-	-	-
Guztira	213	226	86	70	34	36

27. taula.

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

	Izapidetzen	Amaituta	Jardueraren okerra	Jardueraren okerrik ez	Herriarrei aholkuak eta informazioa ematea	Gerora ez dira onartu
	▶	▶	✘	✔	💬	⏸
Bilbao-Bizkaia Uren Partzuergoa	9	3	-	2	1	-
Mebisa – Bilboko Metroa	4	3	-	2	-	1
Gipuzkoako Urak SA	1	2	-	1	-	1
Txingudiko Zerbitzuak, S.A.	1	1	1	-	-	-
Txorierriko Mankomunitatea	1	1	1	-	-	-
Bizkaiko Garraio Patzuergoa	1	-	-	-	-	-
Iruña Okako Ur Patzuergoa	-	1	1	-	-	-
Guardia-Arabako Errioxako Kuadrilla	-	1	-	1	-	-
Guztira	17	12	3	6	1	2

28. taula.

Tokiko administrazioko beste erakunde batzuen aurkako kexa-espedienteen egoera, jarduera-arloen arabera

ARLOA	Izapidetzen	Amaituta	Jarduera okerra	Jarduera okerrik ez	Herriarrei aholkuak eta informazioa ematea	Gerora ez dira onartu
Ogasuna	8	5	-	3	1	1
Heri lanak, garraioak eta azpiegiturak	4	4	1	2	-	1
Herri-administrazioen zerbitzuko langileak	1	2	1	1	-	-
Ingurumena	2	-	-	-	-	-
Herri-administrazioen araubide juridikoa, ondasunak eta zerbitzuak	1	1	1	-	-	-
Hizkuntz eskubideak, kultura eta kirola	1	-	-	-	-	-
Guztira	17	12	3	6	1	2

30. taula.

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

ARLOA	Izapidetzen	Amaituta	Jarduera okerra	Jarduera okerrik ez	Herriarrei aholkuak eta informazioa ematea	Gerora ez dira onartu
Hezkuntza	2	4	-	2	-	2
Justizia	4	3	2	-	1	-
Ingurumena	1	2	2	-	-	-
Herri-administrazioen zerbitzuko langileak	2	-	-	-	-	-
Herri-administrazioen araubide juridikoa, ondasunak eta zerbitzuak	-	1	-	1	-	-
Guztira	9	10	4	3	1	2

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	Herriarrei aholkuak eta informazioa ematea	Gerora ez dira onartu
Euskal Herriko Unibertsitatea	3	4	-	2	-	2
URA – Ur agentzia	1	3	2	1	-	-
Gipuzkoako Odontologo eta Estomatologo Elkarte	2	-	-	-	-	-
Arabako Abokatu Elkarte Ohoretsua	-	1	1	-	-	-
Bizkaia Jaureriko Abokatu Elkarte Ohoretsua	-	1	-	-	1	-
Euskal Herriko Notario Elkargo Txit Prestua	1	-	-	-	-	-
Gipuzkoako Delineatzaileen Elkargo Ofiziala	1	-	-	-	-	-
Gipuzkoako Albaitarien Elkargoa	-	1	1	-	-	-
Haurreskolak	1	-	-	-	-	-
Guztira	9	10	4	3	1	2

8. Ofiziozko espedienteak

Herritarren kezak 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 erakundearen sortu eta arautze-koak– ofiziozko 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.

2014an ofiziozko 68 espediente bideratzen hasi gara (59 aurreko urtean). Arloen arabera, aipatzekoak dira Haur eta Nerabeentzako Bulegoari dagozkionak, baita ere adinekoen eta mendekotasun egoeran dauden gainerakoak eta gizar-teratzeari eta segurtasunari buruzkoak.

31. taula.

Ofiziozko espedienteen banaketa, arloen arabera

ARLOA		%
Haurrak eta nerabeak	17	25,00
Adinekoak eta mendekotasun egoeran dauden pertsonak	10	14,71
Gizarteratzea	8	11,77
Segurtasuna	6	8,83
Ogasuna	4	5,88
Justizia	3	4,41
Buruko gaixotasunak edo nahasmenduak dituzten pertsonak	3	4,41
Hizkuntz eskubideak, kultura eta kirola	2	2,94
Ekonomiaren Garapena eta Lehiakortasuna	2	2,94
Gaixo kronikoak	2	2,94
Etorkinak eta kultura aniztasuna	2	2,94
Osasuna	2	2,94
Hirigintza eta lurralde antolamendua	2	2,94
Emakumeen berdintasuna eta osotasuna	1	1,47
Herri lanak, garraioak eta azpiegiturak	1	1,47
Herri-administrazioen zerbitzuko langileak	1	1,47
Lana eta Gizarte Segurantzza	1	1,47
Etxebizitza	1	1,47
Guztira	68	100

Ikus daitekeenez, ofiziozko jarduerak hasteko orduan, Haur eta Nerabeentzako Bulegoaren jarduerak gailentzen da. Ofiziozko jarduerak horietako askoren bidez, gai hauen bilakaera aztertu

nahi da: erakundeak aurreko urteetan egin zituen gomendioak (adibidez, arrisku egoera berezietan dauden adingabeen txostenekoak), babesik gabeko haurrentzako egoitza-baliabideen funtzionamendua, bakarrik dauden adin txikiko atzerritarrak hartzeko protokoloa edo “haurren lapurreta” kasuak ikertzeko jarduerak. Beste jarduerak multzo bat ere hasi dugu, hainbat egoera edo arazo ikusi ondoren; horien artean honako hauek azpimarra genitzake: EAEko haurren malnutrizioaren adierazleak aztertzeko jarduerak, Euskadin hartuta dauden haur eta nerabeen egoerari dagokiona haurrek entzunak izateko duten eskubidea ziurtatzera bideratutakoa.

Adinekoen eta mendekotasuna duten pertsonen arloan, aipagarriak dira EAEko lurralde ezberdinetako egoitzen artean mendekoak lekuz aldatzean jazotzen diren gertakariekin lotutako ofiziozko espedienteak.

Segurtasunaren arloan ere ekimen desberdin franko abiarazi dira: Santurtzi eta Sestaoko udaltzain etxeetara egindako ikuskapen-bisiten euskarri izan diren ekimenetatik hasi eta arraza-profilean oinarritutako identifikazioekin lotutakora. Beste esku-hartze ireki bat ere burutu da, 2014ko Espainiako Foro Globala zela medio sortu ziren protesta-ekintzetako istiluengatik.

Era berean, aipatu beharra dago ogasun arloan burututako ofiziozko jarduerak bat, udal batzuek ezarritako betebeharrak bati buruzkoa: hain zuzen, udal weberra sartu behar izatea Ondasun Higiezinaren gaineko Zergaren ordainagiria lortzeko.

Buruko osasunari eta mendekotasunari buruzko txosten berezien jarraipenaren bidez, zenbait ekimen abian jarri dira adinekoen edo buru-gaixoen edo gaixo kronikoen eremuan. Era berean, arlo horretan ekin zaio kronikotasunaren estrategiaren eta arreta soziosanitarioaren bilakaera aztertzeari.

Beste jarduerok ere nabarmendu nahi ditugu: Lanbideren inguruan gauzatutako jarduerak (ikuskapen-bisitak egin ditugu bere 3 bulegotara), oker ordaindutako prestazioak erreklamatu eta itzultzeko prozedurari dagokiona (DBE jasotzen zuten pertsona askorengan zuen eragina), baita ere prestazio horren titularren agiri-ematea izapidetzean gertatutako atzerapenengatik hasi zen jarduerak.

Etxebizitza arloan, energia-pobreziaren eta kontsumitzaileen eskubideen gainean hasi genuen jarduerak adierazi nahi dugu; hirigintza arloan, berriz, Babcock & Wilcox industria eraikina erortzeaz zegoelako hasitako ofiziozko jarduerak; edo, etorkinen arloan kudeatutakoa, aurpegiaren zati bat beloaz estalita zeraman emakume bati Gasteizko hiriko autobus batean sartzea eragotzi zitzaielako.

Ofiziozko jarduerak 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.

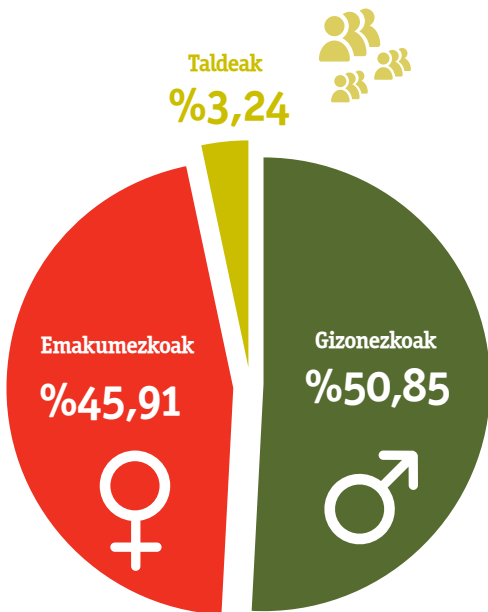
9. Estatistika soziologikoa. Kexagileen tipologia eta kexen formatua

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

Kexagileen ezaugarriak

2014. urtean egindako kexen analisi soziologikoak ez du al-daketa esanguratsurik erakusten aurreko urteekin al-dean.

12. grafikoa.
Jasotako kexen banaketa, kexagileen ezaugarrien arabera

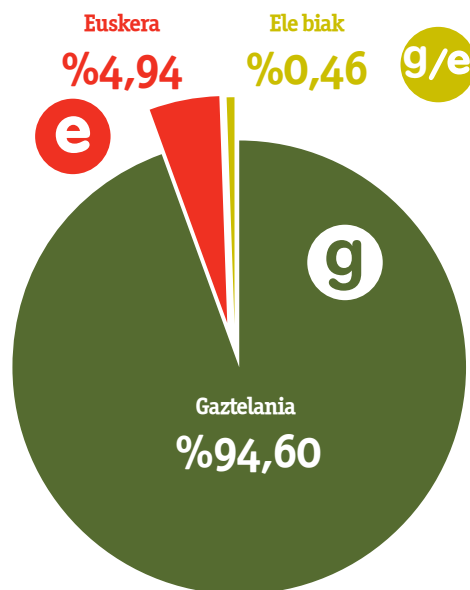


Kexa idazteko erabilitako hizkuntza

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

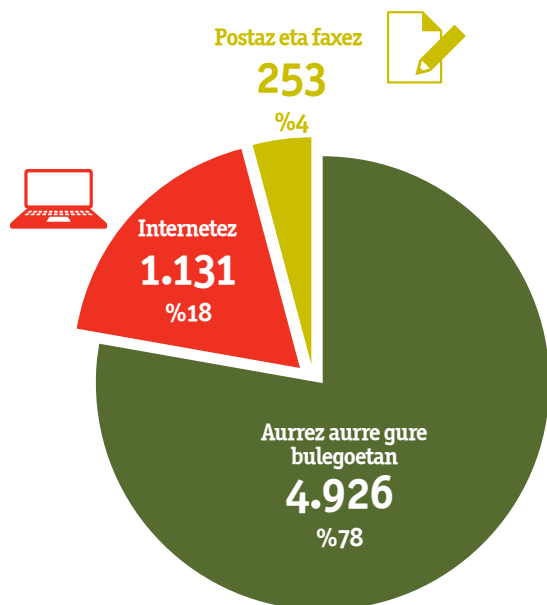


Kexak egiteko era

Kexak egiteko moduari buruz, datuek erakusten digute eutsi egin zaiola iazko joera-aldaketari, izan ere, kexetatik %78 aurrez aurre egin dira, Arartekoaren herritarren arretarako hiru bulegoetan. Ehuneko hori dezente areagotu da aurreko urtekoen aldean (horietan, Internet zen lehenetsitako bidea). Krisiaren ondorioekin eta eskubide sozialekin lotutako kexak gehitu direlako gertatu da hori.

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.

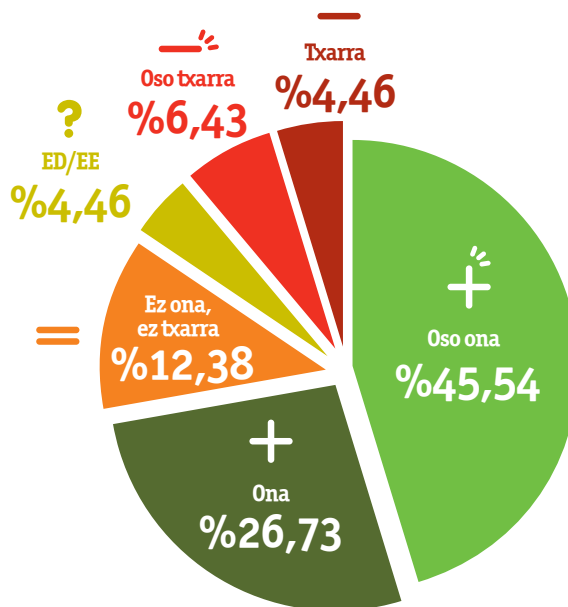
Horregatik, kexa-espeditate baten izapideak amaitzen ditugunean, kexagileari galdera-sorta bat bidaltzen diogu, nahi izanez gero eta izena ipini barik, galdera batzuei erantzuteko eskatuz, emandako zerbitzuaren gainean egiten duen balorazioa jakiteko.

Emaitzak baloratzeko orduan garrantzitsua da honako hau kontuan hartzea: 2014an guztiz izapidetu diren kexetatik, kasuen erdia pasatxoan iritzi diogu eragindako administrazioak oker jokatu duela.

Herritarrek Arartekoaren esku-hartzeaz 2014an egin duten balorazioa bikaintzat jo behar da. Horixe ondoirozta daiteke Arartekoaren zerbitzuak erabili dituzten pertsonetatik galdera-sortari erantzun diotenen erantzunetatik.

15. grafikoa.

Nolakoa iruditu zaizu Arartekoak bidalitako informazioa?

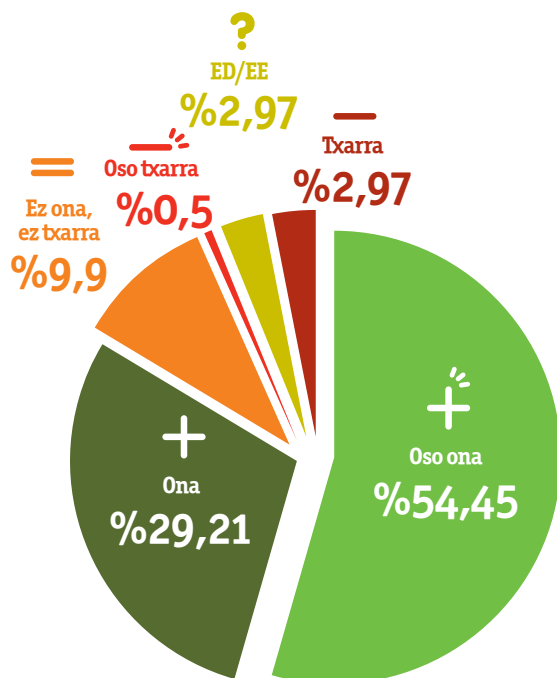


Hortaz, "jasotako informazioa ona edo oso ona" iruditu zaie kexaren bat egin duten herritarren %70i, kexaren biderapena bukatu ondoren.

Arartekoak ematen duen zerbitzuaren balorazio onaren adierazgarririk nabarmenena da kexagileen %84ek ontzat edo oso ontzat jo duela jaso duen arreta.

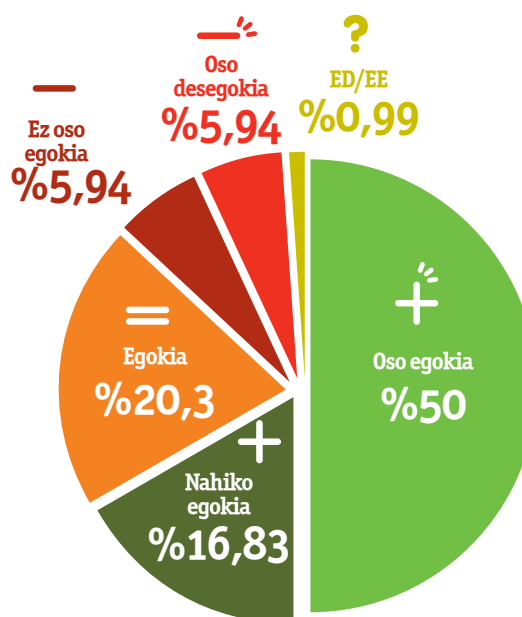
16. grafikoa.

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



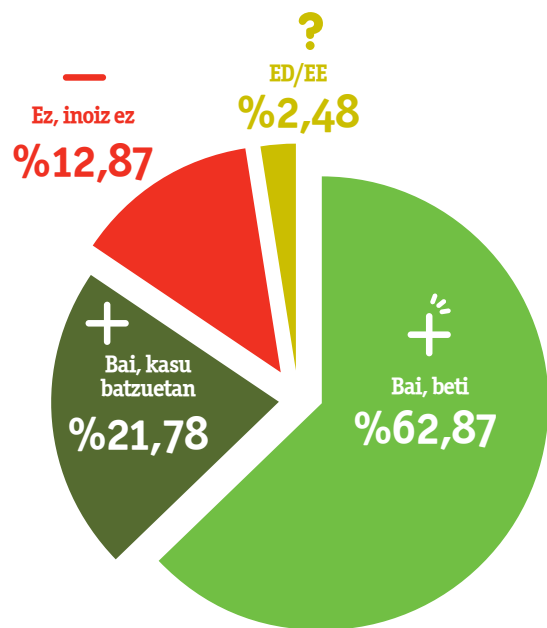
17. grafikoa.

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



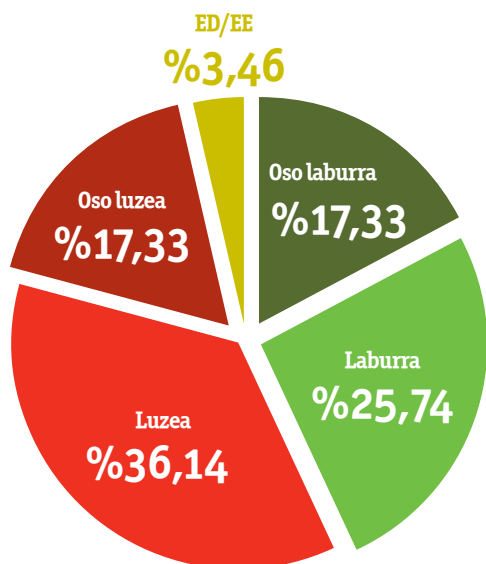
Hau da, galdera-sortari erantzun dioten pertsonetatik %88k oso egokitzat edo egokitzat jo dute Arartekoaren esku-har-tzea, eta bakar batek ere ez du desegokitzat jo.

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



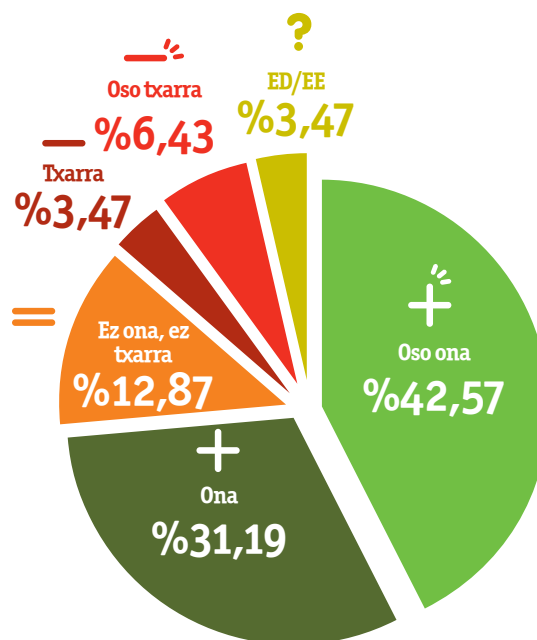
Beraz, kasuetatik %85etan Arartekora jotzea gomendatuko litzateke, administrazioarekin arazorik edukiz gero.

19. grafikoa.
Nolakoa iruditu zaizu kexa aurkeztu zenuenetik tramitazioa bukatu arteko denbora?



Erantzuna jasotzeko denborari dagokionez, %44ek uste dute denbora laburra edo oso laburra izan dela.

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



Eskubideak babesteko sortu zen Arartekoa bezalako erakunde batean oso garrantzitsua da bere erabiltzaileen iritzian sinesgarritasunaren balioa agertzea. Horretaz jabetuta, 2013. urteaz geroztik galdera hori gehitu dugu. Galdera-sortari erantzun diotenetatik (200 pertsonatik gora) %74k 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 %54ek ezagutzen dute); eta bestetik, Arartekoaren zerbitzuketaz. Bertan biltzen dira kalitateko konpromiso guztiak eta erabiltzaileek erakundearekiko dituzten eskubideak, baita eskubide horiek baliatzeko modua ere (tresna hori galdera-sortari erantzun diotenentzen %44ek ezagutzen dute).

Beraz, emaitza horiek denek –aurreko urteetako antzekoak– ondorio hau aterarazten digute: Arartekoaren zuzeneko esku-hartzearekin –bere jardueraren eta pertsonazko baliabideen araberakoarekin– 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 (%54ek uste dute igarotako denbora luzea edo oso luzea izan dela).

Inkestetan lortzen diren datuez gain (jada azaldu direnak), kexagileek galdera-sortaren ataletako baten bidez bidal diezazkiokete Arartekoari beren iritzia eta iradokizunak. Horietatik abiatuta, berriro ere proposamen hauek jaso direla adierazi behar dugu: Arartekoren ebazpenak lotesleak eta herri administrazioek nahitaez bete beharrekoak izan daitezela, ebazpen judizialen antzera.

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

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

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 aldaketen ondorioz, Arartekoaren informazio publikoa eskuratzeko eskubidea sartu da, baita ere [ARCO eskubideak](#) erabiltzeko aukera ere (eskubide horiek Ararteko erakundeak dituen datu pertsonalen gainekoak dira).

Akats baten ondorioz bide hori erabiliz jaso dugun kexa alde batera utzita –hori Internet bidez egindako kexen ohiko tramitazioa bideratu da–, hiru iradokizun egin dira:

Batek zerikusia zuen kexak “on line” egiteko web formularioarekin lotutako arazo teknikoekin, eta beste batean zenbait iradokizun egin ziren Arartekoaren web orriko euskararen presentziaz.

Azkenik, jasotako hirugarren komunikazioan, informazioa eskatu ziguten Arartekoaren zerbitzu-kartan kalitateko adierazle gisa hartutako konpromisoetan finkatu ziren epeez.

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

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