

# ararteko

Herriaren Defendatzailea · Defensoría del Pueblo

## Ararteko erakundearen jarduera kopurutan 2020

Lan hau [Creative Commons Aitortu 4.0 Nazioartekoa](#) (CC BY 4.0) lizentziapean dago



**Formatuak eta edizioak:**

Honekin batera argitaratua: [Eusko Legebiltzarrarentzako urteko txostena 2020](#) (ISSN-e 2255-4939)

Gaztelaniazko edizioa: [La actividad de la institución del Ararteko en cifras 2020](#)

**Arartekoaren argitalpenak eskuratzeko:**

- [web](#)
- [posta elektronikoz](#) eskatuz
- aurrez aurre gure hiru bulegoetako batean, idatziz (Prado 9, 01005 Vitoria-Gasteiz) edo telefonoz (945 13 51 18)

ARARTEKO

Vitoria-Gasteiz, 2021

Diseinua, maketazioa eta inprimaketa: Editorial MIC

# ARARTEKO ERAKUNDEAREN JARDUERA KOPURUTAN 2020

## 1. Oharrak eta datu orokorrak

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

Era berean, euskal herri-administrazioak Arartekoarekin lankidetzan 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 2020ko 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.

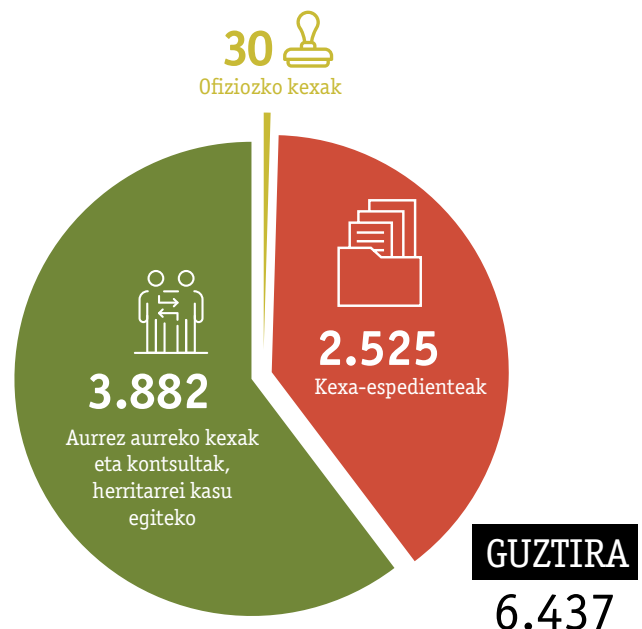
Arartekoak 2020an egin duen jardueraren zenbakizko gutxi gorabeherako datuak estatistikari eskainitako kapitulu honetan kontsulta daitezke.

Arartekoaren web orrialdea sendotu egin da euskal herritarrei informatzeko eta haiekin harremanetan egoteko bide bezala; horren erakusgarri, aurtan 200.000 bisita jaso dira eta 110.000 erabiltzaile 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, 2020an, herritarrentzako laguntzarekin eta administrazioen kontrolarekin lotutako 9.829 jarduera zenbatu dira.

### 1. grafikoa. Arartekoari 2020an egindako kexak eta kontsultak



2020an herritarrek 6.437 kexa eta kontsulta egin dizkiote Arartekoari eta ofiziozko 30 espediente bideratzen hasi gara.

### 1. taula. Arartekoaren jarduera guztiak 2020an

Kexak	6.437
Informazioa eta aholkuak telefono zerbitzuaren bitartez	3.182
Kanpoko jardueretan parte hartzea	87
Laneko bilerak gizarte erakundeekin	52
Laneko bilerak administrazioekin	49
Nazioarteko eta beste defentsa-erakunde batzuekiko jarduerak	11
Gomendio orokorrak	6
Txosten bereziak eta azterlanak	1
Jendearentzat irekitako jardunaldiak	1
<b>Guztira</b>	<b>9.826</b>

2020. urtean, informazioa eta orientabidea eskatzeko egin diren 3.182 telefono-kontsultari erantzun diegu eta 52 bilera egin ditugu era askotako gizarte-erakundeekin (horien gaineko xehetasunak urteko txostenaren V. kapituluaren kontsulta daitezke, gizartearekiko harremani buruzkoa baita). Era berean, 49 bilera egin ditugu zenbait administrazioekin: Eusko Jaurlaritzaren sail eta zuzendaritzekin, aldundiekin, udalekin eta beste erakunde batzuekin.

Gainera, eraginkortasunez parte hartu dugu hainbat ekitaldi, jardunaldi eta gertakizunetan; horiek batik bat administrazioek, gizarte-erakundeek eta defentsa-erakundeek sustatu dituzte, autonomia erkidegoetan, Estatuan eta nazioartean. 2020an, horrelako 87 jardueratan esku hartu dugu. Era berean, aipagarriak dira Arartekoak egindako 11 jarduera: horiek nolabaiteko 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 erakundea osatzen duten 28 lan-arloetako arduradunen ekimenez. Horiek zehatzago azaltzen dira II. eta III. ataletan, arlo horietako urteko jarduera-plana berri ematean.

COVID-19agatik iaz hartu behar izan ziren urruntze-neurrien ondorioz, hizpide ditugun bilera eta parte-hartze asko online formatuan egin behar izan dira, ezinezkoa edo zaila izan baitzen aurrez aurre egitea, aurreko urteetan ohikoa zen moduan.

2020an kexa idatzien gaineko 2.061 espediente ebatzi dira. Gainera, 1.432 ebazpen eman dira. Gainontzeko kasuak gerora onartu ez diren kexak dira (beste herriaren defen-

datzaile batzuekiko bikoiztasuna, epailearen ebazpenaren zain dauden auziak, epai irmoa dutenak, auzibideari ekin diotenak eta abar).

Kexa-prozedurek batez beste 46 egun iraun dute 2020an, 2019ko 65 egunen aldean. Hori denbora laburrena izan da Arartekoaren estatistika-adierazleen artean denboraren magnitudea jasotzen denetik.

lax, kexa eragin zuen administrazioaren jarduera aztertu eta gero, jarduera okerrerren bat izan zela iritzi diogu aztertutako kexa idatzien %43tan (gutxitu egin da 2019koaren aldean, ordukoa %49koa izan baitzen), eta jarduera ez zela okerra izan kexen %57 baino gehiagotan.

Eragindako administrazioak kexa sorrarazi zuen jarduerara zuzendu eta aldatu du kasuetatik %82tan. Gehienetan ez da gomendio formalik egin behar izan administrazioak Arartekoaren proposamena onartzeko. Datu horrek argi erakusten du, berez, erakunde honen esku-hartzea oso eraginkorra dela.

### 2. taula. Ararteko erakundearen esku-hartzearen eraginkortasun-maila

	%	%
<b>Konpondutako jarduera okerra</b>		<b>82</b>
Gomendiorik gabe	97,10	
Gomendio onartua	2,49	
Iradokizun onartua	0,41	
<b>Konpondu gabeko jarduera okerra</b>		<b>18</b>

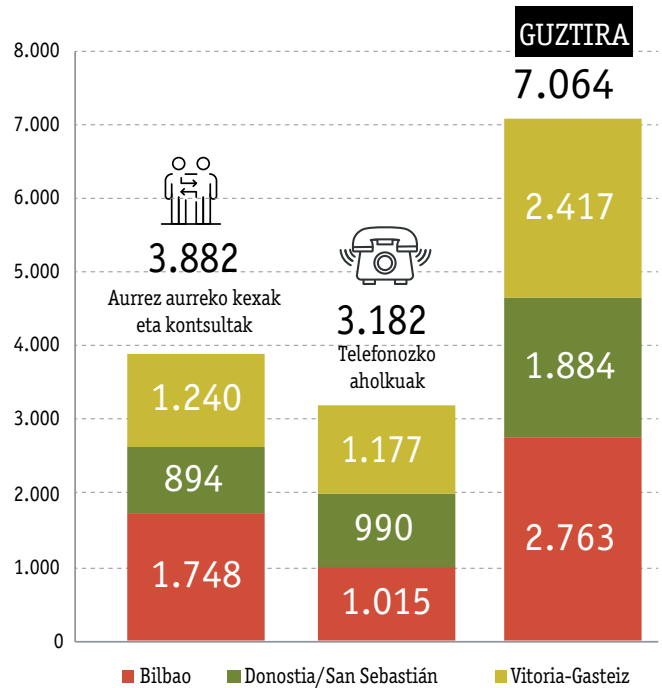
## 2. Arreta zuzeneko bulegoen jarduera (aurrez aurreko kexak eta telefonozko aholkuak)

1996tik, Ararteko erakundeak arreta zuzeneko bulegoak dauzka Euskal Autonomia Erkidegoko hiru hiriburuetan. Horri esker, administrazioen batekin arazoak dituzten herritarrei hobeto lagun diezaiekegu. Gainera, bulego horietan hartutako eskarmentuak hauxe erakusten du: bulegoetan aurrez aurre jasotzen diren kexez gain, telefonoz ere kontsulta ugari egiten direla. Horiei erakundeak langileek erantzuten diete.

Horregatik, egiten dizkiguten kexak ez ezik, telefonozko kontsultak ere zenbatzen ditugu, ziur baikaude horien bitartez informatzeko lan interesgarria egiten dela pertsonari administrazioekin dituzten harremanetan zein eskubide dituzten adierazten. Horrela, 2020. urtean guztira 7.064 zerbitzu egin ditugu herritarren arretarako bulegoetan. Horietatik 3.882 hiru bulegoetako batean aurrez aurre egindako kexak eta kontsultak izan dira, eta 3.182 baino gehiago telefono bidezko aholkularitza eta informazioa eman da.

Aurreko urteetako datuei dagokienez, ikusten da kexa eta kontsulta gutxiago egin direla aurrez aurre, konfinamendu garaian itxi egin baitziren herritarrei kasu egiteko bulegoak. Arartekoak telefonozko arreta etengabe mantendu duen arren, baita konfinamendu garai horretan ere, telefonozko kontsulteren kopuruak ere behera egin du. Aitzitik, ofiziozko espediente gehiago ireki dira eta gomendio orokor gehiago egin dira (6).

2. grafikoa.  
Aurrez aurreko kexak eta kontsultak eta telefonozko aholkuak arreta zuzeneko bulegoetan



### 3. Erregistratutako kexa idatziak

2020. urtean 2.525 kexa idatzi erregistratu ditugu euskal herritarrek hala eskatuta. Gainera, ofiziozko 30 jarduera hasi ditugu.

#### 3. taula.

#### Erregistratutako kexa idatzien kopuruaren bilakaera (1989 - 2020)

Urtea	Kopurua
1989	585
1990	1.1591
1991	766
1992	781
1993	827
1994	747
1995	1.164
1996	1.674
1997	1.991
1998	2.6602
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
2020	2.525

<sup>1</sup> 545ek kexa berdinen multzo bat osatzen dute

<sup>2</sup> 1.143k kexa berdinen 2 multzo osatzen dituzte

Aurreko urteetan erregistratu ziren kexen kopuruarekin alderatuta, kopuruak zertxobait behera egin du. Zehazki, %4 gutxi gorabehera, 2019an jasotako kopuruaren aldean. Kopuru hori 2018an izandakoaren antzekoa da.

Horietatik 2.175 tramiterako onartu dira, Arartekoak aztertu eta iker ditzan; Geroago, sailkatuko ditugu, Arartekoaren lan-arloak oinarritzat hartuta.

### Onartu gabeko kexa idatziak

Ararteko erakundea sortu eta arautzeko 3/1985 Legearen 21. artikuluan adierazten da 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. Onartzen ez diren kexetan, erakundea kexagileari aholkuak ematen ahalegintzen da beti, azaldutako arazoak konpontzeko egokienak izan daitezkeen bideei buruz.

#### 4. taula.

#### Onartu gabeko kexa idatziak eta egoerak

Eskumen eremutik kanpo	96
Ez dago aurretiazko erreklamazio administratiborik	83
Epaibidean	23
Jarduera okerrik ez, argi eta garbi	22
Partikularren arteko auzia	14
Formazko akatsa	9
Izenik gabe aurkeztu da	6
Estatuko Herriaren Defendatzailearekiko bikoiztasuna	5
Asmo txarra	1
Legezko epeen zain egon beharra	1
Urtebete baino gehiago igaro da	1
<b>Guztira</b>	<b>261</b>

## 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 Valentziako erkidegoko Síndic de Greuges-i, Gaztela eta Leongo Procurador del Común-i eta Mexikoko Giza Eskubideen Batzorde Nazionalari bidali dizkiegu, haien eskumen-eremuko administrazio publikoei zegozkielako.

Estatuko Herriaren Defendatzaileari bidalitako kexak	85
Beste defendatzaile batzuei bidalitako kexak	4

## 4. Estatistika alorrez alor

Kontuan hartzen badugu kexa idatziak zein arlo tematikoekin dauden lotuta, hauxe ikusten dugu: lehen adierazi dugunez, aurreko urtearen aldean, oro har, zertxobait behera egin dutela izapidetutako kexa idatziek.

Gizarte arloko kexak ez dira kategoria bakarrean bilduta agertzen, hainbat arlotan azaltzen dira, ez bakarrik gizarteratze arloan, baizik eta baita ere etorkinen, buru-gaixoen, haur eta nerabeen, adinekoen, etxebizitzaren, espetxeratuaren, desgaituen, eta abarren arloetan.

2020an gizarteratze arloak izan du, ehunekoetan neurtura, gehikuntzarik handiena, ohikoa den bezala, iaz izan ezik.

2020an gora egin dute gizarte bazterkeriaren aurka borrokatzeko bitartekoekin loturiko kexak: 497 izan dira (2019ko 468 kexen aldean). 497 kexa idatzi horietatik 434k (hau da, ia %88k) **Lanbideren** jarduerarekin loturiko hainbat arazorekin dute zerikusia, eta diru-sarrerak bermatzeko errenta (DSBE) eta etxebizitzarako prestazio osagarria (EPO) kudeatzera-koan egindako jarduerekin.

**Gizarteratze** arloan ez ezik, jarduera bizia ikusi da arlo haue-  
tan: hezkuntza, herri-administrazioen araubide juridikoa, ondasunak eta zerbitzuak, segurtasuna, ingurumena, osasuna, etxebizitza eta ogasuna.

**Arreta publikoa behar duten taldeekin** zerikusia duten kexa idatziek ere 2020an kudeatu direnen zati handi bat hartzen dute, %7 hain justu.

Arartekoak izapidetutako kexa-**espedienteen %43 baino gehiago eskubide sozialei** buruzkoak dira (osasuna, gizarteratzea, etxebizitza, hezkuntza, e.a.).

## 5. taula. Hasitako kexa-espedienteen banaketa, jarduera-arloaren arabera

Arloa	Kop.	%
Gizarteratzea	497	22,85
Hezkuntza	171	7,86
Herri-administrazioen araubide juridikoa, ondasunak eta zerbitzuak	163	7,50
Arreta publikoa behar duten taldeak: desgaituak, adinekoak, berdintasuna, etorkinak, espetxeratuak, e.a.	161	7,40
Segurtasuna	149	6,85
Ingurumena	146	6,71
Herri-administrazioen zerbitzuko langileak	142	6,53
Osasuna	141	6,48
Etxebizitza	133	6,12
Ogasuna	121	5,56
Hirigintza eta lurralde antolamendua	82	3,77
Jarduera ekonomikoaren antolamendua	61	2,81
Herri lanak, garraioak eta azpiegiturak	57	2,62
Justizia	36	1,66
Lana eta Gizarte Segurantzza	35	1,61
Hizkuntz eskubideak, kultura eta kirola	31	1,43
Haurrak eta nerabeak	26	1,19
Gardentasuna, partaidetza, gobernu ona eta datuak babestea	14	0,64
Familiak	9	0,41
<b>Guztira</b>	<b>2.175</b>	<b>100</b>

## 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 gizarte-bazterkeriaren kontra borrokatzeko tresnen eta enpleguaren aldeko politika aktiboen arloan jarduteari dagozkionak.

### 6. taula. Jasotako kexen banaketa, jarduera azpiarloen arabera

	<b>Kop.</b>
<b>Gizarteratzea</b>	<b>497</b>
Diru-sarrerak bermatzeko Legetik eratorritako prestazio ekonomikoak (DSBE, EPO, GLL)	434
Gizartean baztertuta dauden pertsonentzako prestazioak eta zerbitzuak	43
Administrazioaren funtzionamendua eta prozedura administratiboa	15
Herritarren eskubideak	5
<b>Hezkuntza</b>	<b>171</b>
Ikasleak onartzea	36
Beste alderdi batzuk	24
Bekak eta bestelako laguntzak	17
Ikastetxeak - antolakuntza	17
Eskubideak eta betebeharrak	15
Eskola-jantokia	14
Hezkuntza-premia bereziak	11
Administrazioaren funtzionamendua eta prozedura administratiboa	10
Lanbide heziketa	6
Eskola-garraioa	6
Hizkuntzak irakastea	5
Eskolako tratu txarra edo jazarpena	4
Ikastetxeak - instalazioak	2
Irakaskuntza artistikoak	2
Haur hezkuntza	1
Unibertsitateko irakaskuntza	1

<b>Herri-administrazioen araubide juridikoa, ondasunak eta zerbitzuak</b>	<b>163</b>
Administrazioaren funtzionamendua eta prozedura administratiboa	60
Kontratazio araubidea, ondarea eta administrazioaren erantzukizuna	33
Tokiko zerbitzu publikoak	31
Beste alderdi batzuk	14
Informazio eta herritarren partaidetza	13
Udal erroldaren kudeaketa	11
Herritarren eskubideak	1
<b>Segurtasuna</b>	<b>149</b>
Herritarren eskubideak	58
Trafikoa	49
Beste alderdi batzuk	18
Administrazioaren funtzionamendua eta prozedura administratiboa	17
Herritarren segurtasuna	5
Atxikoketa zentroak	2
<b>Ingurumena</b>	<b>146</b>
Kutsadura akustikoa	83
Animaliak babestea eta edukitzea	18
Ingurumena kontrolatzea	15
Ingurumen arloko informazioa eta partaidetza	11
Administrazioaren funtzionamendua eta prozedura administratiboa	8
Kutsadura atmosferikoa	4
Hondakinak eta isurketak	3
Naturagune babestuak. Flora eta fauna babestea	2
Kutsadura elektromagnetikoa	1
Ingurumeneko beste kutsadura batzuk	1



<b>Herri-administrazioen zerbitzuko langileak</b>	<b>142</b>
Funtzio publikoan sartzeko hautaketa-prozesuak	33
Beste alderdi batzuk	31
Herritarren eskubideak	21
Administrazioaren funtzionamendua eta prozedura administratiboa	20
Ordezkapenak	18
Lanpostuak betetzea	6
Ordainsariak	4
Oporrak, lizentziak eta baimenak	3
Diziplina araubidea	2
Bateraezintasunak	1
Lanpostuen zerrenda	1
Administrazio egoerak	1
Lanpostuen balioespena	1
<b>Osasuna</b>	<b>141</b>
Osasun laguntza	57
Erabiltzaileen eskubideak	31
Administrazioaren funtzionamendua eta prozedura administratiboa	21
Beste alderdi batzuk	17
Itxaron zerrendak	7
Herritarren eskubideak	6
Kontratazio araubidea, ondarea eta administrazioaren erantzukizuna	1
Osasun publikoa	1
<b>Etxebizitza</b>	<b>133</b>
Etxebizitzarako sarbidea: premia frogatzea eta esleitzeko prozedura	43
Etxebizitza babestua alokatzea	32
Administrazioaren funtzionamendua eta prozedura administratiboa	25
Beste alderdi batzuk	23
Etxebizitza erosi eta birgaitzeko laguntzak	4
Kalteak etxebizitza babestuetan, eraikitze akatsengatik	4
Herritarren eskubideak	2

<b>Ogasuna</b>	<b>121</b>
Administrazioaren funtzionamendua eta prozedura administratiboa	28
Tasak	27
Tokiko zergak	24
Foru Zergak	22
Prezio publikoak	14
Beste alderdi batzuk	6
<b>Hirigintza eta lurralde antolamendua</b>	<b>82</b>
Hirigintzako diziplina	46
Administrazioaren funtzionamendua eta prozedura administratiboa	17
Hirigintza arloko informazioa jaso ahal izatea	8
Beste alderdi batzuk	5
Lurralde antolamendua	4
Hirigintzako kudeaketa	2
<b>Adinekoak eta mendekotasun-egoeran dauden pertsonak</b>	<b>73</b>
Adinekoei laguntzea	39
Administrazioaren funtzionamendua eta prozedura administratiboa	20
Herritarren eskubideak	13
Norberaren autonomia sustatzeko legearen aplikazioa	1
<b>Jarduera ekonomikoaren antolamendua</b>	<b>61</b>
Nekazaritza, abeltzaintza, arrantza eta industria	12
Finantza-erakundeak eta aseguru-etxeak	11
Merkataritza, turismoa eta kontsumoa	10
Administrazioaren funtzionamendua eta prozedura administratiboa	9
Telefonia zerbitzuak	8
Beste alderdi batzuk	7
Energiaz (elektrizitatea eta gasa) hornitzeko zerbitzuak	4

<b>Herri lanak, garraioak eta azpiegiturak</b>	<b>57</b>
Garraioak	16
Administrazioaren funtzionamendua eta prozedura administratiboa	10
Kontratazio araubidea, ondarea eta administrazioaren erantzukizuna	10
Herri lanak eta azpiegiturak	9
Beste alderdi batzuk	9
Nahitaezko desjabetzea	2
Obrak egitea	1
<b>Justizia</b>	<b>36</b>
Justizia administrazioaren eta bulego judizialaren funtzionamendua	11
Beste alderdi batzuk	8
Doako laguntza juridikoa	5
Beste lanbide-elkargo batzuk	4
Elkarguneak	4
Abokatuen eta prokuradoreen elkargoak	3
Adingabe arau-hausleak	1
<b>Desgaitasunen bat duten pertsonak</b>	<b>36</b>
Administrazioaren funtzionamendua eta prozedura administratiboa	14
Desgaituei laguntzea	9
Desgaituen berdintasunerako ekintza positiboak	6
Etxebizitzako irisgarritasuna	2
Hirigintzako irisgarritasuna eta mugikortasuna	2
Desgaituak diskriminatzea	2
Garraioetako irisgarritasuna eta mugikortasuna	1
<b>Lana eta Gizarte Segurantzza</b>	<b>35</b>
Beste alderdi batzuk	20
Lanbide heziketa	5
Administrazioaren funtzionamendua eta prozedura administratiboa	5
Enplegua sustatzeko neurriak	2
Lan arloko administrazioa	1
Herritarren eskubideak	1
Laneko osasuna	1

<b>Hizkuntza eskubideak, kultura eta kirola</b>	<b>31</b>
Kirol jarduerak	12
Administrazioaren funtzionamendua eta prozedura administratiboa	6
Beste alderdi batzuk	6
Kultura, industria eta arte ondarearen babesa	4
Herritarren hizkuntz eskubideak euskal administrazioekiko harremanetan	3
<b>Haurrak eta nerabeak</b>	<b>26</b>
Babesik gabeko haurrak eta nerabeak	11
Administrazioaren funtzionamendua eta prozedura administratiboa	10
Herritarren eskubideak	4
Elkarguneak	1
<b>Etorkinak</b>	<b>25</b>
Herritarren eskubideak	12
Atzerritarrek erroldatzea	8
Administrazioaren funtzionamendua eta prozedura administratiboa	3
Etorkinak diskriminatzea	2
<b>Espetxeratuak</b>	<b>16</b>
Espetxeen arloko jarduerak	10
Espetxeratuentzako berdintasuna eta ekintza positiboak	3
Herritarren eskubideak	2
Espetxeratuak diskriminatzea	1

<b>Gardentasuna, partaidetza, gobernu ona eta datuak babestea</b>	<b>14</b>
Datuak babestea	8
Administrazioaren funtzionamendua eta prozedura administratiboa	3
Informazioa eskuratu ahal izatea	1
Beste alderdi batzuk	1
Informatzeko eta ezagutzeko teknologiak	1
<b>Familiak</b>	<b>9</b>
Familien gaineko politika publikoak	7
Lana, norberaren bizitza eta familia bateragarri egitea	2
<b>Emakumeen berdintasuna eta osotasuna</b>	<b>7</b>
Emakumeen kontrako indarkeria matxista	5
Administrazioaren funtzionamendua eta prozedura administratiboa	2
<b>Buruko gaixotasunak edo nahasmenduak dituzten pertsonak</b>	<b>1</b>
Administrazioaren funtzionamendua eta prozedura administratiboa	1
<b>Ijitoak eta beste gutxiengo kultural batzuk</b>	<b>1</b>
Herritarren eskubideak	1
<b>Lesbianak, gayak, bisexualak, transexualak eta intersexualak</b>	<b>1</b>
Administrazioaren funtzionamendua eta prozedura administratiboa	1
<b>Talde terroristen biktimak</b>	<b>1</b>
Talde terroristen biktimei laguntzea	1
<b>Guztira</b>	<b>2.175</b>

## 5. Estatistika, eragindako administrazioen arabera

Bideratutako kexa-espeditenteek administrazio bakoitzari zer proportziotan eragiten dioten adierazten duten datuak aztertuta, aurreko urteetan bezala, 2020an Eusko Jaurlaritzaren kontra egin dira kexa idatzirik gehienak (ia %54), mantendu egin dira autonomia erkidegoko udalen jarduerari buruzkoak (%35 baino gehiago) eta ia %10ek izan dute zerikusia foru aldundiekin.

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

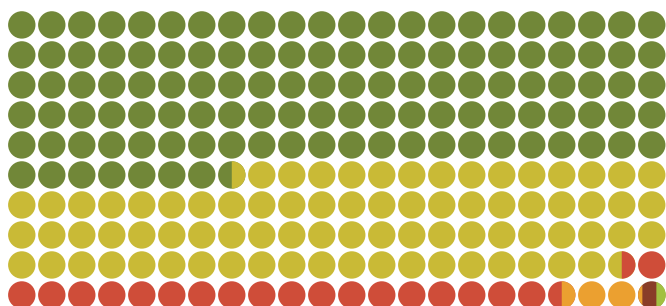
### Arlo eta administrazio bakoitzari zuzendutako kexen kopurua zuzen interpretatzeko era

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 funtzionamenduari iritzi txarrekin, zabarkeria, gehiegikeriak edo legez kontrako jarduerak egoteari dagokionez.

Hala ere, ñabardura garrantzitsuak egin behar zaizkio kexa-kopuruaren lehen pertzepzio eta interpretazio horri, ondorioak presaka ez ateratzeko, ondorio horiek okerrak eta bidegabeak izan baitaitezke eragindako administrazioei dagokienez.

Horrela, nahiz eta administrazio jakin baten jarduerak sortutako kexa-kopurua hasiera batean esanguratsua izan, are esanguratsuagoa da –eta hori da egiaz garrantzitsua– zenbat kexatan izan zituen kexagileak erakunde honetara etortzeko moduko arrazoiak, administrazio batek oker jokatu zuelako. Halaber, erakunde honen iritziak, kexa-kopuruaren datua bera baino garrantzitsuagoa da kasuan kasuko administrazioaren jokabidea, bai ezarritako epean informatzeko betebeharrak betetzeko orduan, bai erreklamazioa ikertu edo aztertu ostean emandako ebazpenei dagokienez. Hau da, funtsezkoa da administrazioak gomendioak edo iradokizunak onartzen dituen ala ez egiaztatzea, administrazioak oker jokatu duela antzeman denean.

3. grafikoa.  
Bideratutako espedienteen banaketa,  
eragindako administrazioen arabera



<span style="color: green;">●</span> Eusko Jaurlaritza	%53,88
<span style="color: lightgreen;">●</span> Tokiko administrazioa	%35,34
<span style="color: red;">●</span> Foru administrazioa	%9,06
<span style="color: orange;">●</span> Erakunde publikoak	%1,26
<span style="color: brown;">●</span> Estatuko administrazioa	%0,29
<span style="color: lightgreen;">●</span> Justizia	%0,17

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

### Banaketa arloka

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

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

Arloa	Kop.	%
Gizarteratzea	396	42,17
Hezkuntza	128	13,63
Osasuna	124	13,21
Etxebizitza	93	9,9
Herri-administrazioen zerbitzuko langileak	58	6,18
Segurtasuna	36	3,83
Lana eta Gizarte Segurantzza	18	1,92
Jarduera ekonomikoaren antolamendua	17	1,81
Hizkuntza eskubideak, kultura eta kirola	15	1,6
Familiak	6	0,64
Ogasuna	6	0,64
Justizia	6	0,64
Ingurumena	6	0,64
Herri lanak, garraioak eta azpiegiturak	6	0,64
Desgaitasunen bat duten pertsonak	5	0,53
Herri-administrazioen araubide juridikoa, ondasunak eta zerbitzuak	5	0,53
Gardentasuna, partaidetza, gobernu ona eta datuak babestea	4	0,43
Emakumeen berdintasuna eta osotasuna	3	0,32
Espetxeratuak	2	0,21
Etorkinak	2	0,21
Adinekoak eta mendekotasun-egoeran dauden pertsonak	2	0,21
Talde terroristen biktimak	1	0,11
<b>Guztira</b>	<b>939</b>	<b>100</b>

**Sailen arabera banaketa****8. taula.**

**Autonomia Erkidegoko Administrazio Orokorraren aurka (Eusko Jaurlaritzak) bideratu diren espedienteen banaketa, sailen arabera\***

Saila	Kop.	%
Lana eta Enplegua	337	35,89
Hezkuntza	157	16,72
Osasuna	138	14,70
Enplegu eta Gizarte Politikak	80	8,52
Lurralde Plangintza, Etxebizitza eta Garraioak	66	7,03
Segurtasuna	46	4,90
Ingurumena, Lurralde Plangintza eta Etxebizitza	37	3,94
Kultura eta Hizkuntza Politika	15	1,60
Gobernantza Publikoa eta Autogobernua	14	1,49
Ekonomiaren Garapena eta Azpiegiturak	12	1,27
Berdintasuna, Justizia eta Gizarte Politikak	12	1,27
Turismoa, Merkataritza eta Kontsumoa	10	1,06
Ekonomiaren Garapena, Jasangarritasuna eta Ingurumena	6	0,64
Lana eta Justizia	4	0,43
Ogasuna eta Ekonomia	3	0,32
Ekonomia eta Ogasuna	1	0,11
Lehendakaritza	1	0,11
<b>Guztira</b>	<b>939</b>	<b>100</b>

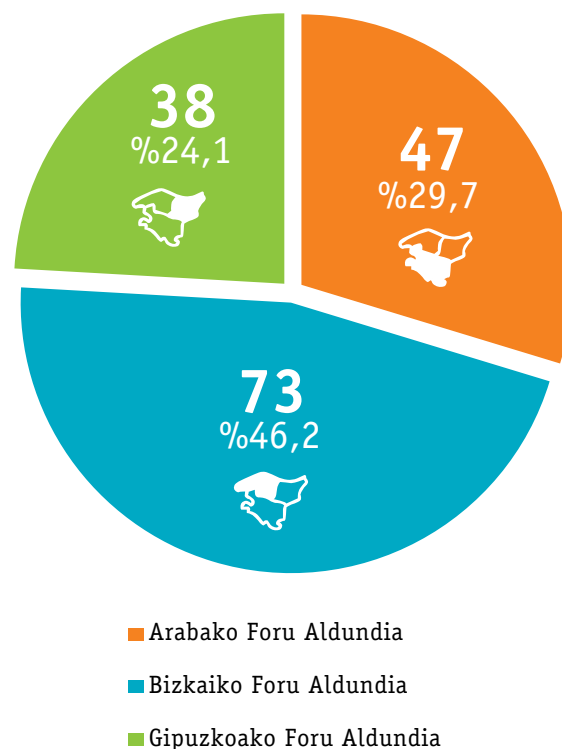
\* Sail batzuk bikoiztuta daudela dirudi, Eusko Jaurlaritzak XII. Legealdirako onartutako sailen antolaketa berriaren ondorioz.

**B) Foru erakundeen aurka bideratutako espedienteak****Banaketa lurraldeka**

Foru aldundien kontrako kexen artean, nabarmentzekoa da areagotu egin direla Arabako Foru Aldundiaren aurkako kexa idatziak, biztanleriaren arabera proportzioz legozkiokeenak baino gehiago baitira, hasiera batean.

**4. grafikoa.**

**Foru erakundeen aurka bideratutako espedienteen banaketa, lurraldeen arabera**



**GUZTIRA**  
**158**

## Banaketa arloka

Foru eremuari dagozkion kexa idatzien tipologia aztertuta, ikusten da aurreko urteen aldean gora egin dutela adinekoen eta mendekotasuna duten pertsonen arloko kexek, baita ogasunari buruzkoek ere.

### 9. taula.

#### Foru erakundearen aurka bideratu diren espedienteen banaketa, arloen arabera

Arloa	ARABA/ÁLAVA	BIZKAIA	GIPUZKOA	EAE	%
					
Adinekoak eta mendekotasun-egoeran dauden pertsonak	13	18	10	41	25,95
Ogasuna	9	13	4	26	16,46
Desgaitasunen bat duten pertsonak	8	10	1	19	12,03
Haurrak eta nerabeak	5	3	9	17	10,76
Herri-administrazioen zerbitzuko langileak	4	8	3	15	9,49
Herri lanak, garraioak eta azpiegiturak	2	6	2	10	6,33
Gizartratzea	-	6	1	7	4,43
Ingurumena	-	3	2	5	3,16
Jarduera ekonomikoaren antolamendua	2	1	1	4	2,53
Herri-administrazioen araubide juridikoa, ondasunak eta zerbitzuak	2	1	1	4	2,53
Espetxeratuak	1	-	2	3	1,90
Hizkuntza eskubideak, kultura eta kirola	1	-	1	2	1,27
Emakumeen berdintasuna eta osotasuna	-	1	1	2	1,27
Buruko gaixotasunak edo nahasmenduak dituzten pertsonak	-	1	-	1	0,63
Etorkinak	-	1	-	1	0,63
Etxebizitza	-	1	-	1	0,63
<b>Guztira</b>	<b>47</b>	<b>73</b>	<b>38</b>	<b>158</b>	<b>100</b>

## C) Tokiko administrazioen aurka bideratutako espedienteak

### Banaketa lurraldeka

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

### 10. taula.

#### Tokiko administrazioen aurka bideratutako espedienteen banaketa


	Nº	%
Bizkaiko udalak	325	52,76
Gipuzkoako udalak	169	27,44
Arabako udalak	85	13,80
Bizkaiko mankomunitateak, partzuergoak eta parkeak	19	3,08
Arabako administrazio batzarrak	10	1,62
Gipuzkoako mankomunitateak, partzuergoak eta parkeak	7	1,14
Arabako mankomunitateak, partzuergoak eta parkeak	1	0,16
<b>Guztira</b>	<b>616</b>	<b>100</b>

**11. taula.**  
**Autonomia erkidegoko udalen eta administrazio**  
**batzarren aurka bideratutako espedienteak**

<b>ARABAKO UDALAK/ÁLAVA</b> 	<b>Kop.</b>
Vitoria - Gasteiz	53
Amurrio	5
Asparrena	4
Baños de Ebro / Mañueta	4
Laudio / Llodio	3
Alegría –Dulantzi	2
Barrundia	2
Ribera Alta / Erribera Goitia	2
Aramaio	1
Iruña Oka / Iruña de Oca	1
Lagrán	1
Laguardia	1
Legutiano	1
Okondo	1
Ribera Baja / Erribera Beitia	1
San Millán / Donemiliaga	1
Valdegovía	1
Zuía	1
<b>Guztira</b>	<b>85</b>

<b>ARABAKO ADMINISTRAZIO</b> <b>BATZARRAK</b> 	<b>Kop.</b>
Nanclares de la Oca	2
Arbulo	1
Arreo	1
Astegieta	1
Laminoria	1
Párganos	1
Rivabellosa	1
Ullibarri-Gamboa	1
Zuhatzu	1
<b>Guztira</b>	<b>10</b>

<b>BIZKAIKO UDALAK</b> 	<b>Kop.</b>
Bilbao	99
Barakaldo	41
Getxo	33
Erandio	13
Leioa	8
Santurtzi	8
Sopela	8
Arrigorriaga	7
Sestao	7
Basauri	6
Berango	6
Derio	6
Plentzia	6
Bermeo	5
Durango	5
Gorliz	5
Abadiño	4
Mungia	4
Amorebieta - Etxano	3
Ermua	3
Galdakao	3
Markina-Xemein	3
Portugalete	3
Urduliz	3
Abanto y Ciérvana / Abanto Zierbena	2
Bakio	2
Balmaseda	2
Berriatua	2
Busturia	2
Karrantza Harana / Valle de Carranza	2
Sopuerta	2
Valle de Trápaga – Trapagaran	2
Zalla	2
Zamudio	2
Zeanuri	2
Barrika	1
Dima	1
Elantxobe	1
Elorrio	1
Gernika-Lumo	1
Izurtza	1
Laukiz	1
Lekeitio	1
Lemoa	1
Meñaka	1
Mundaka	1
Ondarroa	1
Ugao - Miraballes	1
Zaldibar	1
<b>Guztira</b>	<b>325</b>




<b>GIPUZKOAKO UDALAK</b> 	<b>Kop.</b>
Donostia / San Sebastián	55
Irun	10
Lasarte-Oria	10
Arrasate / Mondragón	8
Errenteria	8
Lezo	6
Zarautz	7
Hondarribia	6
Legazpi	5
Tolosa	5
Deba	4
Hernani	4
Ordizia	4
Pasaia	4
Astigarraga	3
Oiartzun	3
Andoain	2
Aretxabaleta	2
Elgoibar	2
Mutriku	2
Urnieta	2
Zestoa	2
Alegia	1
Anoeta	1
Asteasu	1
Azpeitia	1
Bergara	1
Eibar	1
Eskoriatza	1
Ezkio - Itsaso	1
Ibarra	1
Ikaztegieta	1
Irura	1
Urretxu	1
Usurbil	1
Zizurkil	1
Zumarraga	1
<b>Guztira</b>	<b>169</b>

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

### 12. taula.

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

<b>Arloa</b>	<b>ARABA/ÁLAVA</b> 	<b>BIZKAYA</b> 	<b>GIPUZKOA</b> 	<b>EAE</b>	<b>%</b>
Herri-administrazioen araubide juridikoa, ondasunak eta zerbitzuak	21	56	39	116	19,70
Ingurumena	6	70	33	109	18,51
Hirigintza eta lurralde antolamendua	13	34	25	72	12,22
Ogasuna	11	31	28	70	11,88
Segurtasuna	8	42	9	59	10,02
Gizarteratzea	8	32	4	44	7,47
Herri lanak, garraioak eta azpiegiturak	8	16	7	31	5,26
Herri-administrazioen zerbitzuko langileak	11	13	4	28	4,75
Etxebizitza	1	17	7	25	4,24
Etorkinak	1	7	-	8	1,36
Hizkuntza eskubideak, kultura eta kirola	2	3	2	7	1,19
Haurrak eta nerabeak	-	1	3	4	0,68
Adinekoak eta mendekotasun-egoeran dauden pertsonak	2	1	1	4	0,68
Jarduera ekonomikoaren antolamendua	1	1	1	3	0,51
Desgaitasunen bat duten pertsonak	-	-	3	3	0,51
Hezkuntza	1	-	1	2	0,34
Gardentasuna, partaidetza, gobernu ona eta datuak babestea	1	1	-	2	0,34
Emakumeen berdintasuna eta osotasuna	-	-	1	1	0,17
Lana eta Gizarte Segurantzza	-	-	1	1	0,17
<b>Guztira</b>	<b>95</b>	<b>325</b>	<b>169</b>	<b>589</b>	<b>100</b>



**13. taula.**

**Tokiko administrazioaren menpeko beste erakunde batzuen aurka egindako kexak**

	<b>Kop.</b>
Bilbao Bizkaia Ur Patzuergoa	9
Gipuzkoako urak S.A.	5
MEBISA –Bilboko metroa	3
Bizkaiko Garraio Partzuergoa	2
Garraio arloko Gipuzkoako Lurralde Agintaritza	1
Aiaraldeko Ur Partzuergoa	1
Busturialdeko Ur Patzuergoa	1
Durangoko Merindadeko Mankomunitatea	1
San Markoseko Mankomunitatea	1
Busturialdeko Gizarte Zerbitzuen Mankomunitatea	1
Uribe-Kosta Zerbitzuen Mankomunitatea	1
Bilboko Arte Ederren Museoa	1
<b>Guztira</b>	<b>27</b>

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

Aurreko urteekin konparatuta, gutxitu egin dira EAEko beste administrazio batzuen aurkako kexak. Mantendu egin dira Euskal Herriko Unibertsitatearen kontrakoak, behera egin dute URA-Uraren Euskal Agentziaren kontrakoak eta korporazio juridikoekin lotutakoak.

**14. taula.**




**Euskal Autonomia Erkidegoko beste administrazio batzuen aurka bideratutako kexa-espeditentak**

	<b>Kop.</b>
Euskal Herriko Unibertsitatea	8
EVE –Energiaren Euskal Erakundea	3
URA – Uraren Euskal Agentzia	3
Bizkaiko-Soro Administrazioen Lurralde-Kolegio Ofiziala	2
Haurreskolak	2
Euskal Herriko Prokuradoreen Kontseilua	1
IZENPE	1
SPRI – Enpresen Garapenerako Euskal Agentzia	1
VIKESA	1
<b>Guztira</b>	<b>22</b>

## 6. Lurralde estatistika (kexa idatzien banaketa lurraldeen arabera)

**15. taula.**

**Kexen lurralde banaketaren bilakaera, jatorriaren arabera (1989-2020)**

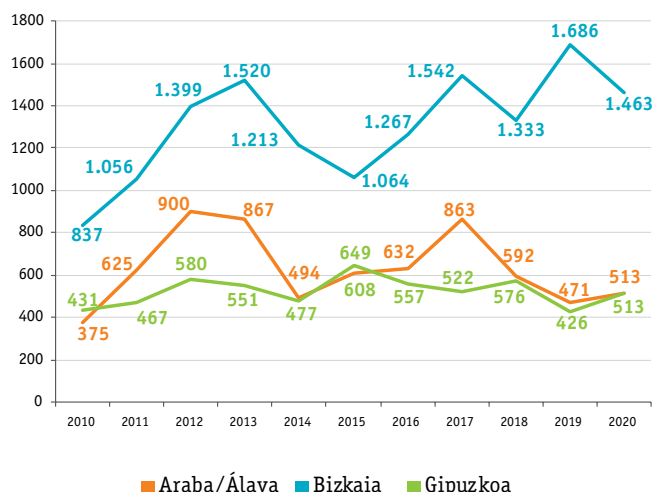
<b>Urtea</b>	<b>ARABA/ÁLAVA</b> 	<b>BIZKAIA</b> 	<b>GIPUZKOA</b> 
1989	97	288	188
1990	125	828 (284) <sup>1</sup>	195
1991	158	293	244
1992	201	332	241
1993	182	376	250
1994	160	349	234
1995	328	528	281
1996	446	746	448
1997	371	915	663
1998	244	1.471 (764) <sup>2</sup>	905 (471) <sup>3</sup>
1999	237	649	372
2000	256	645	295
2001	444	651	375
2002	268	643	294
2003	322	646	318
2004	271	730	457
2005	275	712	412
2006	367	834	398
2007	361	738	380
2008	341	868	394
2009	377	910	503
2010	375	837	431
2011	625	1.056	467
2012	900	1.399	580
2013	867	1.520	551
2014	494	1.213	477
2015	608	1.064	649
2016	632	1.267	557
2017	863	1.542	522
2018	592	1.333	576
2019	471	1.686	426
2020	513	1.463	513

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

**5. grafikoa.**  
**Erregistratutako kexa-espeditenteen lurralde banaketaren bilakaera, jatorriaren arabera (2010-2020)**



**Kexa-espeditenteak lurraldez lurralde, 10.000 biztanleko**

Lurralde historikoen arabera erregistratu diren kexa idatzen 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.

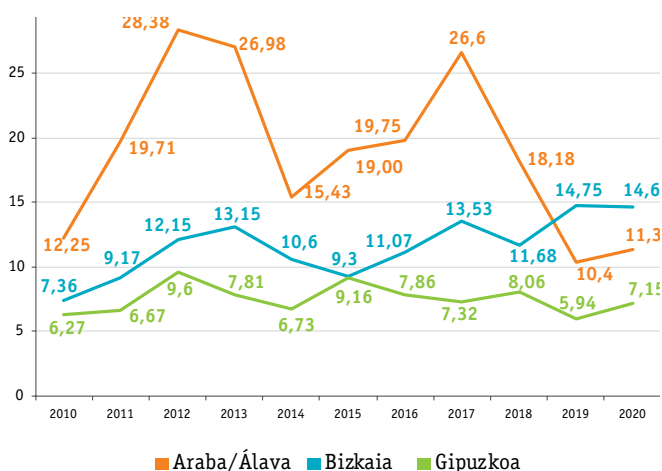
Aurreko urtean bezala, egiaztatu dugu Bizkaiko Lurralde Historikoan egin direla kexa idatzi gehien; hori normala da, biztanle gehien dituen baita. Zertxobait areagotu dira Gipuzkoari dagozkionak.

**16. taula.**  
**Erregistratutako kexa idatziak lurraldez lurralde, 10.000 biztanleko (1989-2020)**

Urtea	ARABA/ÁLAVA	BIZKAIA	GIPUZKOA
1990	4,50	7,87 (2,7) <sup>1</sup>	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) <sup>2</sup>	13,30 (6,93) <sup>3</sup>
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
2020	11,33	14,63	7,15

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.


**6. grafikoa.**  
**Erregistratutako erreklamazio idatziak lurralde lurralde, 10.000 biztanleko (2010-2020)**





**Banaketa lurralde bakoitzean**

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

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

ARABA/ÁLAVA 	Kop.	%
Vitoria-Gasteiz	411	80,12
Beste udalerrri batzuk	102	19,88
<b>Guztira</b>	<b>513</b>	<b>100</b>

BIZKAIA 	Kop.	%
Bilbao	650	44,43
Beste udalerrri batzuk	813	55,57
<b>Guztira</b>	<b>1.463</b>	<b>100</b>

GIPUZKOA 	Kop.	%
Donostia/San Sebastián	164	31,97
Beste udalerrri batzuk	349	68,03
<b>Guztira</b>	<b>513</b>	<b>100</b>

**Euskal Autonomia Erkidegotik kanpo etorritako kexak**

Urtean zehar, beste autonomia erkidego batzuetatik etorritako 36 kexa jaso ditugu, euskal herri-administrazioen kontrakoak.

**18. taula.**  
**Euskal Autonomia Erkidegotik kanpo etorritako kexak**

Beste autonomia erkidego batzuetatik etorritako kexak	Kop.
Gaztela eta Leongo A.E.	9
Andaluziako A.E.	7
Galiziako .A.E.	4
Madrilgo A.E.	4
Nafarroako F.K	4
Kantabriako A.E.	3
Kataluniako A.E.	2
Errioxako A.E.	2
Balear Uharteak	1
<b>Guztira</b>	<b>36</b>

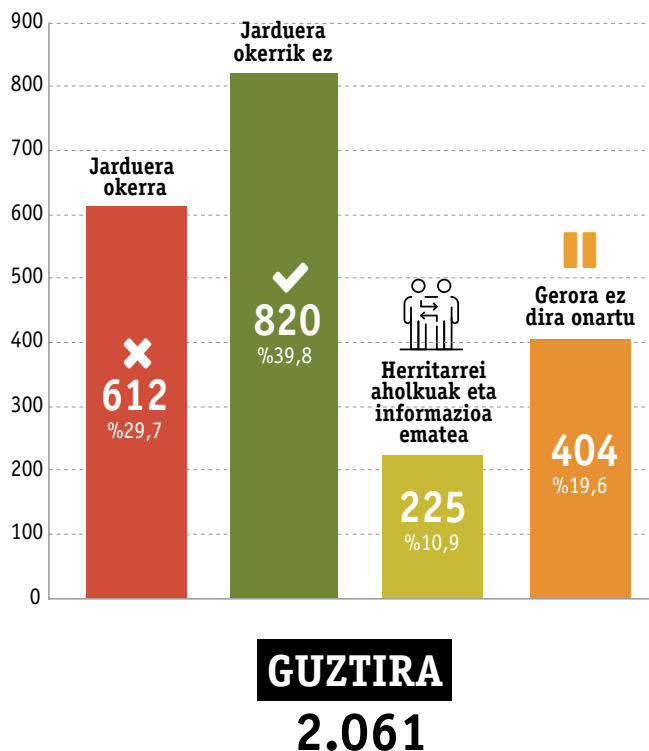
## 7. Prozedurari buruzko estatistika (kexa idatzien espedienteen egoera)

Jarraian, 2020an bideratutako espedienteak tramitazioaren zein fasetan dauden aztertuko dugu.

2020. urtean 2.061 kexa-espediente bukatu dira eta 1.432 ebazpen eman dira. Arartekoak hartu dituen erabakiak aztertuta, eragindako administrazioaren jarduera okerren bat zegoen 612 kasutan, hau da, ia %43tan; ehuneko hori iazkoo (%49) baino txikiagoa da. Aitzitik, ez da jarduera okerrik antzeman aztertutako espedienteetatik %57 baino gehiagotan (iaz %51 izan ziren).

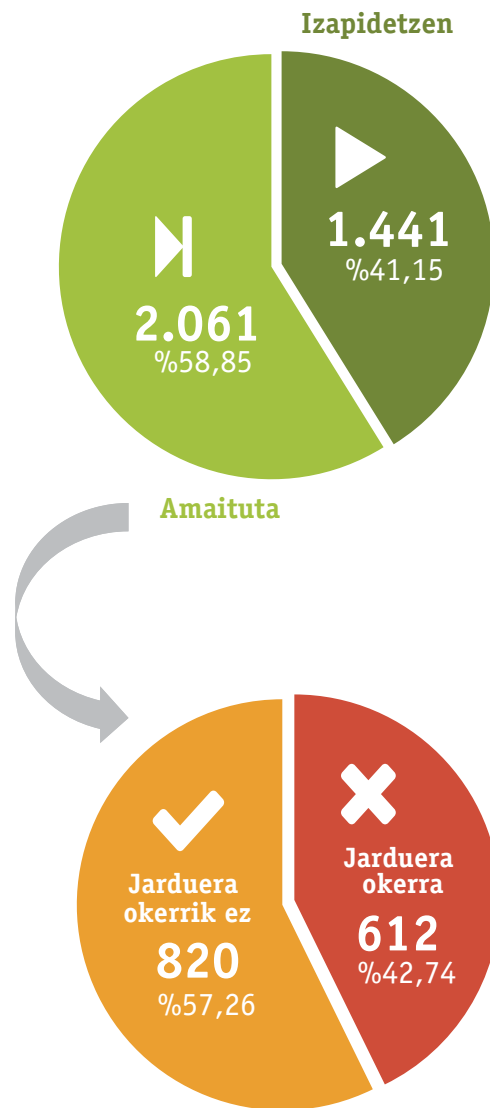
Izapidetzen ari ziren espediente batzuetan, kexa aztertzen hasi ondoren, azterketa jarraitzea eragozten duten hainbat inguruabar agertu dira: beste defendatzaile batzuekiko bikoiztasuna, epailearen ebazpenaren zain dauden auziak, epai irmoa dutenak, epai bideari ekin diotenak eta abar. Espediente horiek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

7. grafikoa.  
2020an bukatu diren espedienteak



## Kexen egoera: euskal administrazio publikoen jarduera zuzenak eta okerrak

8. grafikoa.  
Kexa-espedienteen egoera



Aurreko datuetatik ondorioztatzen denez, Arartekoak 2020. urtean sakonki aztertu dituen erreklamazio guztietatik 612 kasutan, hau da, ia %43tan ondorioztatuta da jarduera okerren bat egin dela.

**19. taula.**  
**Kexa-espedienteen egoera, jarduera-arloen arabera (2020an egindako kexak)**

ARLOA	Izapidetzen ▶	Amaituta ⏸	Jarduera okerra ✘	Jarduera okerrik ez ✓	Herritarrei aholkuak eta informazioa ematea 🗨️	Gerora ez dra onartu ⏪
Gizarteratzea	247	200	58	35	38	69
Hezkuntza	29	108	7	84	-	17
Herri-administrazioen araubide juridikoa, ondasunak eta zerbitzuak	59	73	21	29	4	19
Osasuna	58	66	11	35	-	20
Ingurumena	67	56	22	6	20	8
Etxebizitza	51	68	19	16	15	18
Ogasuna	52	60	7	25	20	8
Herri-administrazioen zerbitzuko langileak	53	51	10	21	3	17
Segurtasuna	47	48	11	8	-	29
Hirigintza eta lurralde antolamendua	16	56	19	16	14	7
Herri lanak, garraioak eta azpiegiturak	21	33	6	16	1	10
Adinekoak eta mendekotasun-egoeran dauden pertsonak	7	40	-	33	2	5
Desgaitasunen bat duten pertsonak	9	21	9	12	-	-
Jarduera ekonomikoaren antolamendua	7	21	4	7	5	5
Hizkuntza eskubideak, kultura eta kirola	3	21	-	2	15	4
Haurrak eta nerabeak	8	14	-	9	2	3
Lana eta Gizarte Segurantza	11	8	-	4	-	4
Justizia	2	12	-	3	4	5
Etorkinak	7	4	2	-	-	2
Espetxeratuak	1	7	-	3	2	2
Gardentasuna, partaidetza, gobernu ona eta datuak babestea	5	2	-	-	2	-
Familiak	5	1	-	1	-	-
Emakumeen berdintasuna eta osotasuna	4	2	-	-	-	2
Buruko gaixotasunak edo nahasmenduak dituzten pertsonak	1	-	-	-	-	-
Talde terroristen biktimak	-	1	-	-	-	1
<b>Guztira</b>	<b>770</b>	<b>973</b>	<b>206</b>	<b>365</b>	<b>147</b>	<b>255</b>

**20. taula.**

**Kexa-espedienteen egoera, jarduera-arloen arabera (2020. urtea baino lehenago egindako kexak)**

ARLOA	Izapidetzen ▶	Amaituta ▶	Jarduera okerra ✘	Jarduera okerrik ez ✓	Herritarrei aholkuak eta informazioa ematea 🗨️	Gerora ez dra onartu 
Gizarteratzea	241	497	201	180	30	86
Ingurumena	92	87	53	11	4	19
Segurtasuna	102	55	30	23	2	-
Osasuna	41	101	8	82	3	8
Ogasuna	76	34	8	13	12	1
Etxebizitza	25	56	20	27	7	2
Herri-administrazioen zerbitzuko langileak	5	47	15	26	-	6
Hirigintza eta lurralde antolamendua	13	36	20	14	-	2
Herri-administrazioen araubide juridikoa, ondasunak eta zerbitzuak	11	28	18	6	3	1
Hezkuntza	9	21	3	15	-	3
Jarduera ekonomikoaren antolamendua	11	7	2	4	1	-
Hizkuntza eskubideak, kultura eta kirola	1	16	-	5	7	4
Familiak	12	5	2	1	2	-
Emakumeen berdintasuna eta osotasuna	10	7	2	5	-	-
Herri lanak, garraioak eta azpiegiturak	1	14	8	5	1	-
Adinekoak eta mendekotasun-egoeran dauden pertsonak	1	13	1	8	1	3
Desgaitasunen bat duten pertsonak	3	10	6	2	1	1
Haurrak eta nerabeak	3	9	-	7	-	2
Talde terroristen biktimak	5	7	5	-	-	2
Justizia	1	10	-	6	2	2
Lana eta Gizarte Segurantzza	2	9	-	7	1	1
Buruko gaixotasunak edo nahasmenduak dituzten pertsonak	1	5	1	3	-	1
Espetxeratuak	-	6	-	1	-	5
Animaliak babestea eta edukitzea	1	5	2	3	-	-
Etorkinak	3	-	-	-	-	-
Gardentasuna, partaidetza, gobernu ona eta datuak babestea	1	2	-	1	1	-
Ijitoak eta beste gutxiengo kultural batzuk	-	1	1	-	-	-
<b>Guztira</b>	<b>671</b>	<b>1.088</b>	<b>406</b>	<b>455</b>	<b>78</b>	<b>149</b>

Kexak administrazioen arabera aztertzean, 2020an hasitako espedientei dagozkien ebazpenak bakarrik aztertu dira.

**Autonomia Erkidegoko Administrazio Orokorren**

**(Eusko Jaurlaritza) aurkako kexa-espedienteen egoera****21. 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 dra onartu 
Gizarteratzea	219	177	53	30	34	60
Hezkuntza	29	99	7	76	-	16
Osasuna	58	66	11	35	-	20
Etxebizitza	35	58	19	10	14	15
Herri-administrazioen zerbitzuko langileak	26	32	4	13	1	14
Segurtasuna	18	18	6	3	-	9
Jarduera ekonomikoaren antolamendua	4	13	3	4	4	2
Lana eta Gizarte Segurantzza	10	8	-	4	-	4
Hizkuntza eskubideak, kultura eta kirola	1	14	-	1	12	1
Familiak	5	1	-	1	-	-
Ogasuna	-	6	1	2	2	1
Justizia	-	6	-	2	3	1
Ingurumena	2	4	1	-	3	-
Herri lanak, garraioak eta azpiegiturak	1	5	1	3	-	1
Desgaitasunen bat duten pertsonak	2	3	3	-	-	-
Herri-administrazioen araubide juridikoa, ondasunak eta zerbitzuak	1	4	1	1	1	1
Gardentasuna, partaidetza, gobernu ona eta datuak babestea	3	1	-	-	1	-
Emakumeen berdintasuna eta osotasuna	2	1	-	-	-	1
Espetxeratuak	-	2	-	1	1	-
Etorkinak	1	1	-	-	-	1
Adinekoak eta mendekotasun-egoeran dauden pertsonak	-	2	-	1	-	1
Talde terroristen biktimak	-	1	-	-	-	1
<b>Guztira</b>	<b>417</b>	<b>522</b>	<b>110</b>	<b>187</b>	<b>76</b>	<b>149</b>

**22. taula.**

**Eusko Jaurlaritzaren aurkako kexa-espedienteen egoera, bertako sailen arabera\***

SAILA	Izapidetzen ▶	Amaituta ⏪	Jarduera okerra ✘	Jarduera okerrik ez ✓	Herritarrei aholkuak eta informazioa ematea 💬	Gerora ez dra onartu 
Lana eta Enplegua	231	106	35	19	20	32
Hezkuntza	41	116	11	81	-	24
Osasuna	62	76	12	41	1	22
Enplegu eta Gizarte Politikak	-	80	18	16	14	32
Lurralde Plangintza, Etxebizitza eta Garraioak	37	29	10	3	9	7
Segurtasuna	23	23	6	5	1	11
Ingurumena, Lurralde Plangintza eta Etxebizitza	3	34	10	8	7	9
Kultura eta Hizkuntza Politika	1	14	1	1	12	-
Gobernantza Publikoa eta Autogobernua	5	9	2	3	-	4
Ekonomiaren Garapena eta Azpiegiturak	-	12	2	3	3	4
Berdintasuna, Justizia eta Gizarte Politikak	8	4	-	1	2	1
Turismoa, Merkataritza eta Kontsumoa	5	5	-	4	1	-
Ekonomiaren Garapena, Jasangarritasuna eta Ingurumena	1	5	2	-	2	1
Lana eta Justizia	-	4	-	2	1	1
Ogasuna eta Ekonomia	-	3	-	-	3	-
Ekonomia eta Ogasuna	-	1	1	-	-	-
Lehendakaritza	-	1	-	-	-	1
<b>Guztira</b>	<b>417</b>	<b>522</b>	<b>110</b>	<b>187</b>	<b>76</b>	<b>149</b>

\* Sail batzuk bikoiztuta daudela dirudi, Eusko Jaurlaritzak XII. Legealdirako onartutako sailen antolaketa berriaren ondorioz.



**Foru erakundeen aurkako kexa-espedienteen egoera****23. taula.****Foru erakundeen aurkako kexa-espedienteen egoera, lurralde historikoen arabera**

	Izapidetzen ▶	Amaituta ▶	Jarduera okerra ✘	Jarduera okerrik ez ✓	Herritarrei aholkuak eta informazioa ematea 🗨️	Gerora ez dra onartu 
Arabako Foru Aldundia	18	29	4	18	2	5
Bizkaiko Foru Aldundia	28	45	11	24	6	4
Gipuzkoako Foru Aldundia	7	31	4	21	3	3
<b>Guztira</b>	<b>53</b>	<b>105</b>	<b>19</b>	<b>63</b>	<b>11</b>	<b>12</b>

**24. taula.****Foru erakundeen aurkako kexa-espedienteen egoera, jardueraren arloen arabera**

ARLOA	Izapidetzen ▶	Amaituta ▶	Jarduera okerra ✘	Jarduera okerrik ez ✓	Herritarrei aholkuak eta informazioa ematea 🗨️	Gerora ez dra onartu 
Adinekoak eta mendekotasun-egoeran dauden pertsonak	6	35	-	29	2	4
Ogasuna	13	13	3	5	5	-
Ezgaitasunen bat duten pertsonak	4	15	5	10	-	-
Haurrak eta nerabeak	6	11	-	8	2	1
Herri-administrazioen zerbitzuko langileak	7	8	4	2	1	1
Herri lanak, garraioak eta azpiegiturak	6	4	-	3	-	1
Gizarteratzea	3	4	3	1	-	-
Ingurumena	1	4	2	-	1	1
Jarduera ekonomikoaren antolamendua	-	4	1	-	-	3
Herri-administrazioen araubide juridikoa, ondasunak eta zerbitzuak	1	3	1	2	-	-
Espetxeratuak	1	2	-	2	-	-
Hizkuntz eskubideak, kultura eta kirola	-	2	-	1	-	1
Emakumeen berdintasuna eta osotasuna	2	-	-	-	-	-
Buruko gaixotasunak edo nahasmenduak dituzten pertsonak	1	-	-	-	-	-
Etorkinak	1	-	-	-	-	-
Etxebizitza	1	-	-	-	-	-
<b>Guztira</b>	<b>53</b>	<b>105</b>	<b>19</b>	<b>63</b>	<b>11</b>	<b>12</b>

## Tokiko administrazioen aurkako kexa-espeditenteen egoera

### 25. taula.

#### Arabako udalen aurkako kexa-espeditenteen egoera

UDALA	Izapidetzen	Amaituta	Jarduera okerra	Jarduera okerrik ez	Herritarrei aholkuak eta informazioa ematea	Gerora ez dira onartu
Vitoria - Gasteiz	28	25	6	12	3	4
Amurrio	2	3	1	-	-	2
Asparrena	-	4	2	2	-	-
Baños de Ebro / Mañueta	1	3	2	-	-	1
Laudio / Llodio	3	-	-	-	-	-
Alegría - Dulantzi	1	1	1	-	-	-
Barrundia	-	2	-	1	1	-
Ribera Alta / Erribera Goitia	-	2	-	1	1	-
Aramaio	1	-	-	-	-	-
Iruña Oka / Iruña de Oca	1	-	-	-	-	-
Lagrán	1	-	-	-	-	-
Laguardia	1	-	-	-	-	-
Legutiano	1	-	-	-	-	-
Okondo	1	-	-	-	-	-
Ribera Baja / Erribera Beitia	1	-	-	-	-	-
San Millán / Donemiliaga	-	1	-	1	-	-
Valdegovía	1	-	-	-	-	-
Zuia	1	-	-	-	-	-
<b>Guztira</b>	<b>44</b>	<b>41</b>	<b>12</b>	<b>17</b>	<b>5</b>	<b>7</b>

### 26. taula.

#### Arabako administrazio batzarren aurkako kexa-espeditenteen egoera





ADMINISTRATIO BATZARRA	Izapidetzen
Nanclares de la Oca	2
Arbulo	1
Arreo	1
Astegieta	1
Laminoria	1
Páganos	1
Rivabellosa	1
Ullibarri-Gamboa	1
Zuhatzu	1
<b>Guztira</b>	<b>10</b>

### 27. taula.

#### Gipuzkoako udalen aurkako kexa-espeditenteen egoera

UDALA	Izapidetzen	Amaituta	Jarduera okerra	Jarduera okerrik ez	Herritarrei aholkuak eta informazioa ematea	Gerora ez dira onartu
Donostia / San Sebastián	34	21	3	11	6	1
Irun	4	6	2	2	1	1
Lasarte-Oria	6	4	2	-	-	2
Arrasate / Mondragón	3	5	1	1	-	3
Errenteria	3	5	-	1	1	3
Lezo	-	6	3	2	1	-
Zarautz	4	3	1	1	1	-
Hondarribia	2	4	1	1	1	1
Legazpi	2	3	2	-	1	-
Tolosa	4	1	1	-	-	-
Deba	2	2	1	1	-	-
Hernani	2	2	-	-	1	1
Ordizia	1	3	2	-	-	1
Pasaia	1	3	-	2	-	1
Astigarraga	-	3	1	1	1	-
Oiartzun	1	2	1	1	-	-
Andoain	1	1	-	1	-	-
Aretxabaleta	-	2	-	-	1	1
Elgoibar	1	1	1	-	-	-
Mutriku	1	1	-	-	-	1
Urnieta	-	2	-	-	2	-
Zestoa	-	2	1	-	-	1
Alegia	-	1	1	-	-	-
Anoeta	-	1	1	-	-	-
Asteasu	-	1	-	-	1	-
Azpeitia	-	1	-	-	-	1
Bergara	-	1	-	-	-	1
Eibar	-	1	-	-	-	1
Eskoriatza	-	1	-	1	-	-
Ezkio - Itsaso	1	-	-	-	-	-
Ibarra	-	1	-	-	-	1
Ikaztegieta	-	1	-	1	-	-
Irura	-	1	1	-	-	-
Urretxu	1	-	-	-	-	-
Usurbil	-	1	1	-	-	-
Zizurkil	-	1	1	-	-	-
Zumarraga	-	1	-	-	1	-
<b>Guztira</b>	<b>74</b>	<b>95</b>	<b>28</b>	<b>27</b>	<b>19</b>	<b>21</b>

**28. 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	44	55	9	16	8	22
Barakaldo	27	14	2	2	3	7
Getxo	13	20	2	8	6	4
Erandio	5	8	3	2	2	1
Leioa	5	3	-	3	-	-
Santurtzi	4	4	1	2	1	-
Sopela	3	5	2	1	1	1
Arrigorriaga	7	-	-	-	-	-
Sestao	4	3	1	1	-	1
Basauri	2	4	1	2	1	-
Berango	2	4	1	2	-	1
Derio	4	2	-	1	-	1
Plentzia	3	3	1	1	-	1
Bermeo	1	4	3	-	-	1
Durango	3	2	-	1	-	1
Gorliz	2	3	-	-	1	2
Abadiño	1	3	1	2	-	-
Mungia	2	2	-	-	-	2
Amorebieta - Etxano	3	-	-	-	-	-
Ermua	2	1	-	-	-	1
Galdakao	3	-	-	-	-	-
Markina-Xemein	1	2	-	1	-	1
Portugalete	-	3	1	1	1	-
Urduliz	1	2	1	-	1	-
Abanto y Ciérvana / Abanto Zierbena	-	2	1	-	-	1
Bakio	-	2	-	2	-	-
Balmaseda	1	1	-	-	-	1
Berriatua	-	2	-	-	1	1
Busturia	1	1	1	-	-	-

UDALA 	Izapidetzen 	Amaituta 	Jarduera okerra 	Jarduera okerrik ez 	Herritarrei aholkuak eta informazioa ematea 	Gerora ez dira onartu 
Karrantza Harana / Valle de Carranza	1	1	1	-	-	-
Sopuerta	2	-	-	-	-	-
Valle de Trápaga - Trapagaran	1	1	-	-	-	1
Zalla	2	-	-	-	-	-
Zamudio	-	2	1	-	-	1
Zeanuri	2	-	-	-	-	-
Barrika	-	1	-	1	-	-
Dima	-	1	-	-	-	1
Elantxobe	-	1	-	-	1	-
Elorrio	-	1	-	1	-	-
Gernika-Lumo	-	1	-	-	-	1
Izurtza	1	-	-	-	-	-
Laukiz	-	1	-	-	1	-
Lekeitio	-	1	-	1	-	-
Lemoa	1	-	-	-	-	-
Meñaka	-	1	1	-	-	-
Mundaka	-	1	1	-	-	-
Ondarroa	1	-	-	-	-	-
Ugao - Miraballes	-	1	-	1	-	-
Zaldibar	-	1	-	-	-	1
<b>Guztira</b>	<b>155</b>	<b>170</b>	<b>35</b>	<b>52</b>	<b>28</b>	<b>55</b>

**29. taula.**  
**EAEko tokiko administrazioen aurkako kexa-espediente**  
**en egoera, jarduera-arloen arabera**

ARLOA	Izapidetzen ▶	Amaituta ▶	Jarduera okerra ✘	Jarduera okerrik ez ✓	Herritarrei aholkuak eta informazioa ematea 💬	Gerora ez dra onartu 
Herri-administrazioen araubide juridikoa, ondasunak eta zerbitzuak	53	63	18	25	2	18
Ingurumena	64	46	18	6	16	6
Hirigintza eta lurralde antolamendua	16	55	19	15	14	7
Ogasuna	36	34	3	16	9	6
Segurtasuna	29	30	5	5	-	20
Gizarteratzea	25	19	2	4	4	9
Herri lanak, garraioak eta azpiegiturak	13	18	5	6	1	6
Herri-administrazioen zerbitzuko langileak	17	11	2	6	1	2
Etxebizitza	15	10	-	6	1	3
Etorkinak	5	3	2	-	-	1
Hizkuntz eskubideak, kultura eta kirola	2	5	-	-	3	2
Haurrak eta nerabeak	2	2	-	-	-	2
Adinekoak eta mendekotasun-egoeran dauden pertsonak	1	3	-	3	-	-
Jarduera ekonomikoaren antolamendua	1	2	-	2	-	-
Ezgaitasunen bat duten pertsonak	2	1	1	-	-	-
Hezkuntza	-	2	-	2	-	-
Gardentasuna, partaidetza, gobernu ona eta datuak babestea	1	1	-	-	1	-
Emakumeen berdintasuna eta osotasuna	-	1	-	-	-	1
Lana eta Gizarte Segurantzza	1	-	-	-	-	-
<b>Guztira</b>	<b>283</b>	<b>306</b>	<b>75</b>	<b>96</b>	<b>52</b>	<b>83</b>

## 30. taula.

**Tokiko administrazioko 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 dra onartu 
Bilbao-Bizkaia Ur Partzuergoa	4	5	-	2	1	2
Gipuzkoako urak S.A.	1	4	-	-	3	1
MEBISA – Bilboko metroa	-	3	-	3	-	-
Bizkaiko Garraioen Partzuergoa	-	2	-	2	-	-
Garraio arloko Gipuzkoako Lurralde Agintaritza	-	1	-	1	-	-
Aiaraldeko Ur Partzuergoa	1	-	-	-	-	-
Busturialdeko Ur Partzuergoa	1	-	-	-	-	-
Durangoko Merindadeko Mankomunitatea	1	-	-	-	-	-
San Markoseko Mankomunitatea	-	1	1	-	-	-
Busturialdeko Gizarte Zerbitzuen Mankomunitatea	-	1	-	1	-	-
Uribe-Kosta Zerbitzuen Mankomunitatea	1	-	-	-	-	-
Bilboko Arte Ederren Museoa	-	1	-	-	1	-
<b>Guztira</b>	<b>9</b>	<b>18</b>	<b>1</b>	<b>9</b>	<b>5</b>	<b>3</b>

## 31. taula.

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

ARLOA	Izapidetzen ▶	Amaituta ↔	Jarduera okerra ✘	Jarduera okerrik ez ✓	Herritarrei aholkuak eta informazioa ematea 💬	Gerora ez dra onartu 
Ogasuna	3	6	-	1	4	1
Herri lanak, garraioak eta azpiegiturak	1	6	-	4	-	2
Herri-administrazioen araubide juridikoa, ondasunak eta zerbitzuak	3	3	1	1	1	-
Desgaitasunen bat duten pertsonak	1	2	-	2	-	-
Haurrak eta nerabeak	-	1	-	1	-	-
Herri-administrazioen zerbitzuko langileak	1	-	-	-	-	-
<b>Guztira</b>	<b>9</b>	<b>18</b>	<b>1</b>	<b>9</b>	<b>5</b>	<b>3</b>

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

### **32. taula.**

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

	Izapidetzen ▶	Amaituta ▶	Jarduera okerra ✘	Jarduera okerrik ez ✓	Herritarrei aholkuak eta informazioa ematea 🗨️	Gerora ez dra onartu 
Euskal Herriko Unibertsitatea	2	6	-	6	-	-
EVE –Energiaren Euskal Erakundea	2	1	-	-	1	-
URA – Ur agentzia	1	2	1	-	-	1
Bizkaiko-Soro Administrazioen Lurralde-Kolegio Ofiziala	1	1	-	1	-	-
Haurreskolak	-	2	-	1	-	1
Euskal Herriko Prokuradoreen Kontseilua	1	-	-	-	-	-
IZENPE	1	-	-	-	-	-
SPRI – Enpresen Garapenerako Euskal Agentzia	-	1	-	1	-	-
VIRESA	-	1	-	1	-	-
<b>Guztira</b>	<b>8</b>	<b>14</b>	<b>1</b>	<b>10</b>	<b>1</b>	<b>2</b>

### **33. taula.**

#### **Euskal Autonomia Erkidegoko beste administrazio batzuen aurka egindako kexa-espeditenteen egoera, jarduera-arloen arabera**

ARLOA	Izapidetzen ▶	Amaituta ▶	Jarduera okerra ✘	Jarduera okerrik ez ✓	Herritarrei aholkuak eta informazioa ematea 🗨️	Gerora ez dra onartu 
Hezkuntza	-	7	-	6	-	1
Jarduera ekonomikoaren antolamendua	2	2	-	1	1	-
Justizia	2	1	-	1	-	-
Ingurumena	-	2	1	-	-	1
Herri-administrazioen zerbitzuko langileak	2	-	-	-	-	-
Ogasuna	-	1	-	1	-	-
Herri-administrazioen araubide juridikoa, ondasunak eta zerbitzuak	1	-	-	-	-	-
Gardentasuna, partaidetza, gobernu ona eta datuak babestea	1	-	-	-	-	-
Hirigintza eta lurralde antolamendua	-	1	-	1	-	-
<b>Guztira</b>	<b>8</b>	<b>14</b>	<b>1</b>	<b>10</b>	<b>1</b>	<b>2</b>

## 8. Ofiziozko espedienteak

Herritarren kexak aztertu eta ikertzeaz gain, Ararteko erakundeak, bere kabuz, hainbat gai ikertzeari ekiten dio: batzuetan, euskal administrazio publikoren batek agian oker jokatu duela iruditu zaigulako; beste batzuetan, zerbitzu berriak emateko edo laguntzeko aukera ikusi dugulako.

Otsailaren 27ko 3/1985 Legeak –Ararteko erakundeak 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.

2020an ofiziozko 30 espediente bideratzen hasi gara. Arloen arabera, aipatzekoak dira gizarteratzeari, Haur eta Nerabeentzako Bulegoari, ingurumenari eta segurtasunari dagozkionak.

### 34. taula. Ofiziozko espedienteen banaketa, arloen arabera

Arloa	Kop.	%
Gizarteratzea	17	56,67
Haurrak eta nerabeak	6	20
Ingurumena	2	6,67
Segurtasuna	2	6,67
Espetxeratuak	1	3,33
Ezgaitasunen bat duten pertsonak	1	3,33
Etxebizitza	1	3,33
<b>Guztira</b>	<b>30</b>	<b>100</b>

EGizarteratze arloan ia ofizioz hasitako ekimen gehien aztergai nagusia 2/2020 Gomendio Orokorren bilakaera izan zen. Gomendio horren bidez, Arartekoak euskal administrazio publikoei eskatu zien susta zezatela konfinamendu garaian egindako ahaleginen jarraipena, kalean bizi diren pertsonak ostatu eta gizarte-laguntza egokia izaten jarrai dezaten. Bilakaera hori aztertuz, 2020. urtearen bukaeran, informazioa eskatu zaie euskal 16 administrazioari, jakin nahi baitugu, besteak beste, zer jardura egin dituzten gomendio horri erantzuteko, eta zer neurri aurreikusi dituzten COVID-19aren izarriaren bilakaera dela eta.

Haur eta Nerabeentzako Bulegoak, ohikoa denez, ofiziozko jarduerak bultzatu ditu. Horrela, foru aldundietara jo du, babesik gabeko haur eta nerabeei buruzko datu kuantitatiboak eskatzeko.

Joan den urtean, COVID-19aren izarria indarrez agertzearen eta hori geldiarazteko hartutako neurrien ondorioz, ezin izan dira egin aurreko urteetan egiten ziren ikuskapen-bisi-

tak adingabeentzako era askotako egoitza-baliabideetara, ertzain-etxeetara eta udaltzaingoetara, besteak beste.

Ingurumen arloan, ofiziozko ekimenek gai honekin izan dute zerikusia: ibaietan baimendu gabeko isurketak kontrolatzea, batez ere Getxoko Gobela ibaiaren ibilguan egindakoa, horren ondorioz arrainak hil baitira; jakin nahi genuen administrazioak zer neurri hartzen dituen horrelako gertakariak prebenitzeko eta konpontzeko.

Araba/Álava (Zaballa) espetxean, 2020an sei preso hil dira, eta bost 2019an; horietako batzuek agian zerikusia izan dute ikuskatu gabe emandako botikak hartzearekin eta buruko osasun-arazoekin. Horiek direla eta, Arartekoari beharrezkoa iruditu zitzaion ofiziozko jardura bat hastea, ikuskatu gabeko botika-hartze horrekin lotutako gertakariak egon zitekeen argitzeko (gai hori geroago ebatzi zen, Bilboko Espetxe Zaintzako Epaitegiaren autoaren bitartez) eta, aldi berean, Arartekoaren txosten berezi honetan egindako gomendioak bete ote diren jakiteko: *Askatasunik gabe dauden pertsonen buruko osasunari EAEn emandako arre-ta soziosanitarioa.*

Desgaituen arloak ofiziozko jardura bat bultzatu zuen, izan ere, Euskal Gorra-eko lehendakariak kezka agertu zion Arartekoari, ezin baitzuten behar bezala eskuratu Eusko Jaurlaritzaren Osasun Saila eta Osakidetza COVID-19aren kasuetan erabili beharrezko jarduteko protokoloek ematen ari ziren informazioa. Era berean, zeinuen hizkuntza zekien interprete bat behar zuten agerraldietan ematen zen informazioa ulertzeko. Jardura hartan jakin ahal izan genuen Eusko Jaurlaritzak zer neurri hartu zituen talde horren beharrei erantzuteko.

Martxoan, Arartekoak ofiziozko jardura bat hasi zuen, izan ere, jakin zuen emakume bat hil zela eta harekin zegoen pertsona larriki zauritu zutela Portugaleteko Udaltzaingo agenteek beren arauzko su-armekin egindako tiro batzuen ondorioz, beraiek harrapatzeko saiakera bati aurka egiten ari zirenean. Udalak Arartekoari jakinarazi zionez, diziplinazko espediente bat hasi zuten, baina txosten hau ixteko unean oraindik ez zuen jakinarazi espediente hura nola garatu zen, eta ez zituen aipatu ez barruko ikerketari buruzko gaiak, ezta indarraren erabilera ere, erakunde honek gai horietaz galdetu zion arren.

Aipagarria da, halaber, segurtasun arloan egindako jardura, uztaillaren 12ko autonomia-hauteskundeetan, atzerrian bizi diren pertsonen botoa emateko eskubidea nola bermatzen ari zen jakiteko.

COVID 19aren izarria bete-betean zegoenean, Arartekoak jakin zuen familia batek (lau kidekoa; horietatik bi, adingabeak) ostatu duin eta egokia lortzeko beharra zeukala. Emakumea haurdun zegoen, agian, erditzeko zorian, eta bere jabetzako ibilgailu batean bizi behar izan zuen. Ibilgailua Ortuellako industrialde batean aparkatuta zegoen. Egoera hori erakunde honek esku hartu ondoren konpondu zen: Ortuellako Udalak ohiko prozeduratik salbu utzi zuen familia hori, eta zuzenean esleitu zion udal etxebizitza bat.

Alarma-egoera eta konfinamendua adierazi zirenean, aurrez aurreko arreta eten zen, eta trebetasun digitalik ez zuten pertsonentzat arazo handiak ekarri zituen Lanbideri prestazio ekonomikoen eskaerak egiteko orduan. Horregatik, erakunde honek ofiziozko jarduera bat hasi zuen eta Lanbideri zenbait proposamen egin zizkion arreta eta komunikazioa hobetzeko. Proposamen horiek 2/2020 Gomendio Orokorrean jasota daude: Herritarrenganako arreta indartzeko beharra, administrazio publikoekiko harremanetan dituzten eskubideak baliatzean kalteak saihesteko eta bazterkeria digitalaren kontra borrokatzeko neurriak hartzeko larrialdi egoeretan, COVID-19aren pandemiaren ondoriozko egoeretan, besteak beste.

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.

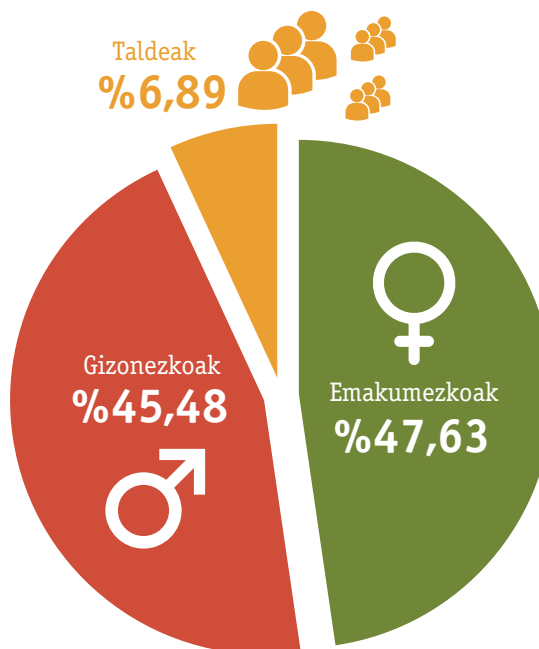
## 9. Estatistika soziologikoa. Kexagileen tipologia eta kexen formatua

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

### Kexagileen ezaugarriak

2020. urtean egindako kexen analisi soziologikoa ez du aldaketa esanguratsurik erakusten aurreko urteen aldean, baina emakumeek egindako kexak areagotu direla ikusten da.

9. grafikoa.  
Jasotako kexen banaketa, kexagileen ezaugarrien arabera



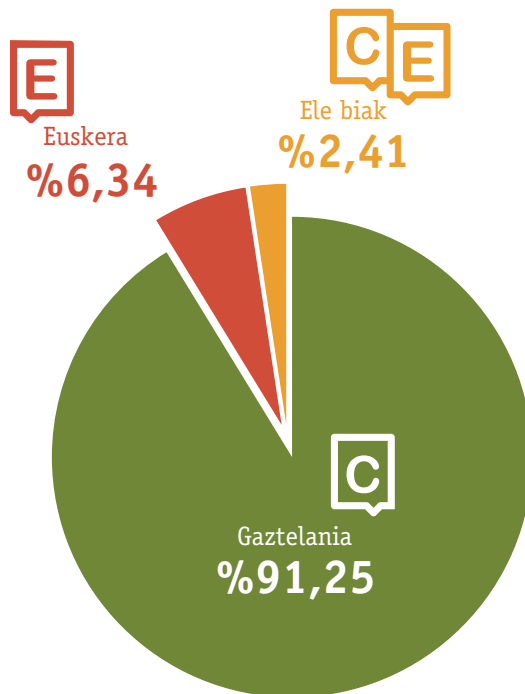


## Kexa idazteko erabilitako hizkuntza

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 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.

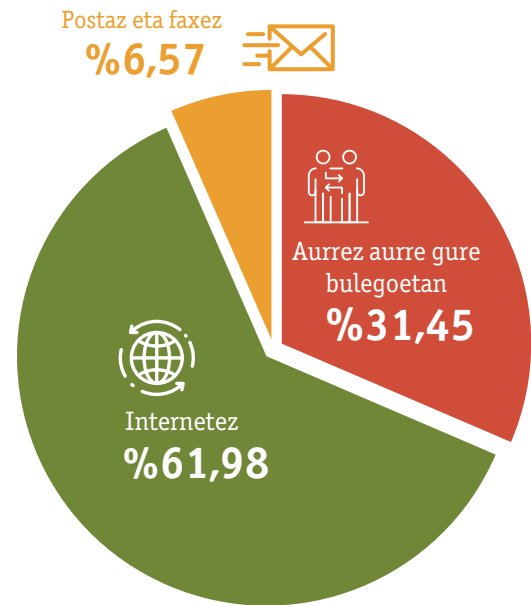
10. grafikoa.  
Kexen banaketa, erabilitako hizkuntzaren arabera



## Kexak egiteko era

COVID-19aren izarria indarrez sartzean, aldatu egin da kexak egiteko bideetan azken urteotan ikusi den joera. Horrela, kexa gehienak posta elektronikoz egin dira, ia %62, korrelatiboki apaldu dira aurrez aurre egindakoak (%31) eta, lehen bezala, gutxiago bidali dira postaz.

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



## 10. Erabiltzaileen iritzia

### 10.1. Erabiltzaileei egindako inkestaren emaitzak

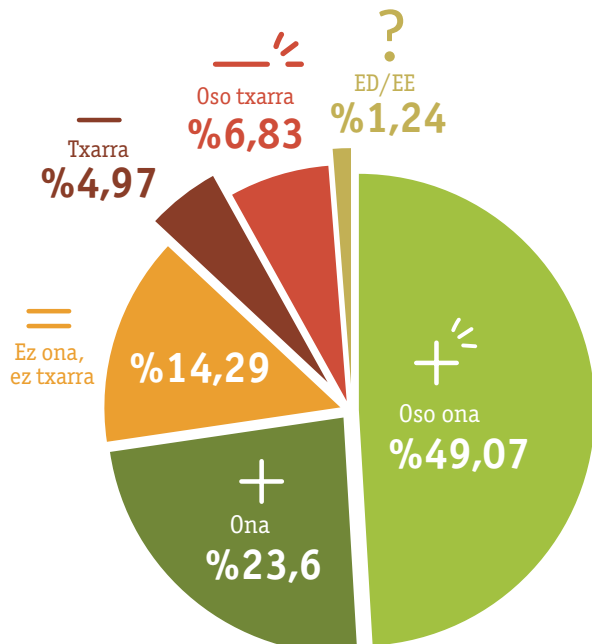
Duela zenbait urte, herritarrengana hurbiltzeko bidea hasi genuen, esku hartzeko eskatu diguten pertsonen iritzia jakiteko. Erakundearen jardunbidean ahulguneak zeintzuk diren jakitea eta eskaintzen dugun zerbitzua hobetzen saiatzea ditugu helburu.

Horregatik, kexa-espediente 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: 2020an zenbait kexaren biderapen-lana amaitu da; kexa horien artean, gutxi gorabehera %43tan uste izan da eragindako administrazioak jarduera okerren bat burutu zuela.

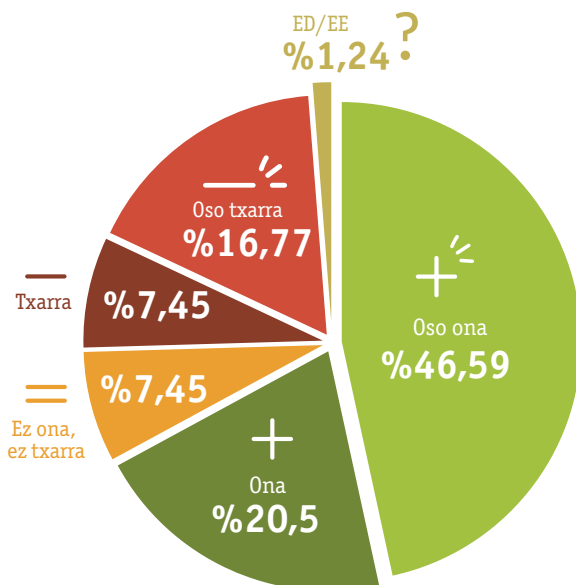
Herritarrek Arartekoaren esku-hartzeaz 2020an egin duten balorazioa oso ontzat jo behar da. Horixe ondoirozta daiteke Arartekoaren zerbitzuak erabili dituzten pertsonetatik galdera-sortari erantzun diotenen erantzunetatik.

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



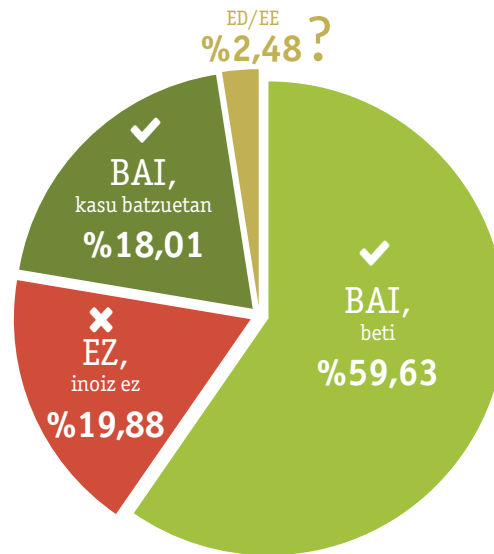
Arartekoak egiten duen zerbitzuari buruzko balorazio onaren adierazgarriak nabarmenena da kexagileen ia %77k ontzat edo oso ontzat jo duela jasotako arreta.

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



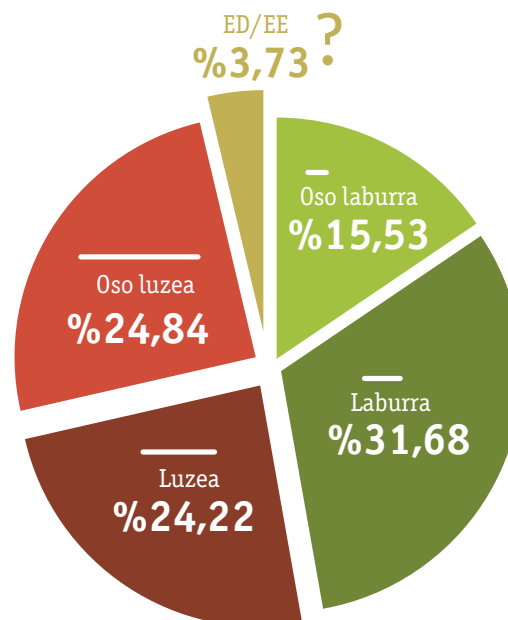
Hau da, galdera-sortari erantzun dioten pertsonetatik ia %67k baino gehiagok oso ontzat edo ontzat jo dute Arartekoaren esku-hartzea.

**14. grafikoa.**  
**Administrazioarekin arazoak dituen norbaiti Arartekora joateko gomendatuko zenioke?**



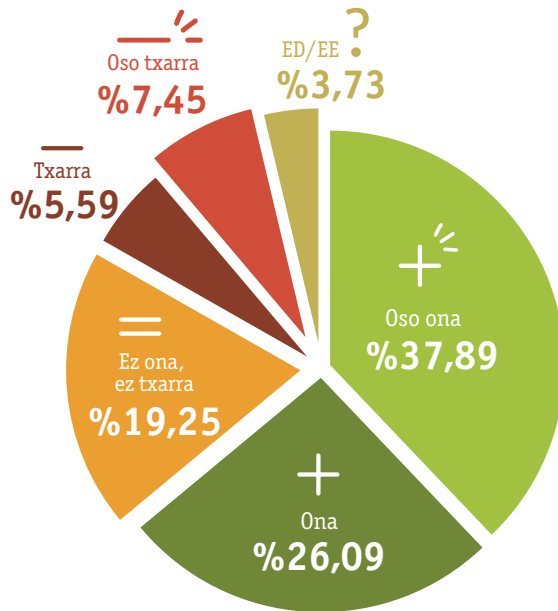
Beraz, kasuetatik ia %78tan Arartekora jotzea gomendatuko litzateke, administrazioarekin arazorik edukiz gero.

**15. 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.

**16. grafikoa.**  
**Nolakoa iruditzen zaizu Ararteko erakundeko pertsonen profesionaltasuna?**



Inkestari erantzun dioten herritarren %63 baino gehiagok (161 lagunek) uste dute erakundeko langileen profesionaltasun irudia ona edo oso ona dela; beraz, Ararteko erakundearen tzako 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 ia %57k 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 %47k ezagutzen dute). Inkestaren emaitzetan oso ontzat jotzen da Arartekoarekin gestioak egiteko erraztasuna (%80 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 %49k uste dute igarotako

denbora luzea edo oso luzea izan dela), nahiz eta Arartekoan espedienteak, batez beste, 46 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: tratu ona jaso dutela, langile teknikoak profesionalak direla, erraza dela kexak egitea eta izapidetzea, Arartekoaren esku-hartzeari esker arazoa konpontzea lortu dela eta erakundea independentea izatea balioesten dutela.

Batzuek proposatzen dute erakunde honen erabakiak nahitaez bete beharrekoak izan daitezela, etsigarria baita Arartekoaren ebazpen batean administrazioak oker jokatu duela onartzea eta ebazpen hori betetzeko legezko obligaziorik ez izatea.

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, uste baitzuen ez zela behar bezala borrokatu administrazioaren argudioen edo agirien aurka; beste batzuetan, COVID-19aren ondorioz, izapidetze-lana luzatu egin zela adierazi zuten.

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](#) aldatzean, Arartekoaren informazio publikoa eskuratzeko eskubidea sartu da, baita ere datu pertsonalak babestearekin lotutako eskubideak baliatzeko aukera.

Iaz 24 eskaera eta kexa egin ziren.

Horietatik bitan kexagileek azaldu zuten Arartekoak ez zituela eztabaidan jarri Espainiako Gobernuak eta Eusko Jaurlaritzak COVID-19aren gainean hartutako neurriak, eta ez zeudela jokaera horrekin ados. Beste lauk adierazi zuten arazo teknikoak izan zituztela Arartekoaren webeko formularioekin eta egoitza elektronikoarekin. Beste hiruk, berriz, jakinarazi zuten ez zeudela konforme Arartekoaren adierazpenekin edo ebazpenekin.

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 2020an, 15 eskaera egin baitziren. Eskaera horiek berehala kudeatu ziren, legezko modu eta epeetan eskatutako informazioa emanez. Horietako bostetan norberaren espedienteko agiriak eskatu zituzten, eta gainerako hamarretan era askotako informazioa galdegin zuten azterlanei, txostenei, ebazpenei eta abarri buruz. Batzuetan, informazio hori jada eskuragarri zegoen Arartekoaren web orrian, publizitate aktiboko elementu gisa.

## 11. Informatzeko betebeharrak

Lege antolamenduak Ararteko erakundearen modukoei esleitzen dizkien kontrol eginkizunak betetzeko ezinbestekoa da erakunde horien jarduera 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 gutxienezko eraginarritasuna izan dezaten.

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

Hain zuzen ere, urteko txosten honetan atal hau 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 lankidetzak hori ukatu edo atzeratzeagatik herritarrek azalduko kexak dagokien epean konpontzeko ezintasuna eragin dutenak ere.

Komeni da azpimarratzea lankidetzan aritu beharra gogoratzeko funtzioa zuzentzeko egiten dela, administrazioen kudeaketan eragina duten aldagaiak kontuan hartuta, eta kexa bat azaldu duen pertsonari erantzun eraginkor eta azkarra emateko ageriko helburuarekin. 2020. 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 ikuskarretan lanarekiko eta, hortaz, kexagileen eskubideekiko.

Jarraian erantsitako zerrendetan agertzen dira, alde batetik, 2020. 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, 2020. urtean errekerimenduak bidali behar izan zaizkien administrazio eta erakundeen gaineko datuak jaso dira (2).

### 11.1. 2020an keaxak izanda ere, errekerimendurik jaso ez duten administrazioak eta bestelako organismoak


Zerrenda honetan jaso dira errekerimendurik egin behar izan gabe, ebatzi ahal izateko 2020. 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	Espediente kopurua
Kultura eta Hizkuntza Politika	3
EITB	2
Ekonomiaren Garapena eta Azpiegitura	
Euskotren	4
Euskal Trenbide Sarea	2
Ekonomiaren Garapena, Jasangarritasuna eta Ingurumena	3
Ekonomia eta Ogasuna	1
Segurtasuna	38
Lana eta Justizia	5
Turismoa, Merkataritza eta Kontsumoa	1

\* Sail batzuk bikoiztuta daudela dirudi, Eusko Jaurlaritzak XII. Legealdirako onartutako sailen antolaketa berriaren ondorioz.

#### B) Foru aldundiak

ARABAKO FORU ALDUNDIA 	Espediente kopurua
Enplegu, Merkataritza eta Turismo Sustapenaren eta Foru Administrazioa	2
Bide Azpiegituren eta Mugikortasuna	1
Nekazaritza	2
Ogasuna, Finantza eta Aurrekontuak	7

BIZKAIKO FORU ALDUNDIA 	Espediente kopurua
Azpiegiturak eta Lurralde Garapena	3
Enplegua, Gizarte Inklusioa eta Berdintasuna	1
Garraioak eta Mugikortasun Jasangarria Sustapena	1
Iraunkortasuna eta Ingurune Naturala Zaintzea	3
Ogasuna eta Finantzak	10

GIPUZKOAKO FORU ALDUNDIA 	Espediente kopurua
Bide Azpiegiturak	1
Ekonomia Sustapena, Landa Ingurunea eta Lurralde Oreka	2
Kultura, Lankidetzak, Gazteria eta Kirola	2
Gobernantza	3
Ogasuna eta Finantzak	4


### C) Udalak eta administrazio batzarrak

#### Arabako Lurralde Historikoa

ARABAKO UDALAK 	Espediente kopurua
Aramaio	1
Asparrena	1
Baños de Ebro / Mañueta	2
Barrundia	1
Iruña Oka / Iruña de Oca	1
Legutiano	1
Okondo	1
San Millán / Donemiliaga	1
Valdegovía / Gaubea	1
Zuia	1

ARABAKO ADMINISTRAZIO BATZARRAK 	Espediente kopurua
Arbulu	1
Arreo	1
Asteguieta	1
Laminoria	1
Páganos	1
Rivabellosa	1
Ullibarri-Gamboa	1

#### Bizkaiko Lurralde Historikoa

BIZKAIKO UDALAK 	Espediente kopurua
Abadiño	1
Amorebieta-Etxano	2
Arrigorriaga	5
Barrika	1
Berango	4
Bilbao	58
Busturia	2
Derio	3
Galdakao	3
Karrantza Harana / Valle de Carranza	1
Lemoa	1
Markina – Xemein	1
Mundaka	1
Sopuerta	1
Urduliz	2

## Gipuzkoako Lurralde Historikoa

GIPUZKOAKO UDALAK 	Espediente kopurua
Alegia	1
Andoain	1
Asteasu	1
Astigarraga	1
Beasain	1
Elgoibar	2
Ezkio – Itsaso	1
Hernani	1
Irun	7
Lezo	5
Oiartzun	3
Urnieta	1
Urretxu	1
Zestoa	1
Zizurkil	1

## D) Beste erakunde publiko batzuk

	Espediente kopurua
Arabako Abokatuen Elkargo Ohoretsua	1
Bizkaiko-Soro Administrazioaren Lurralde-Kolegio Ofiziala	1
Euskal Herriko Prokuradoreen Kontseilua	1
EVE – Energiaren Euskal Erakundea	2
Gipuzkoako Urak	2
IHOBE – Ingurumen Kudeaketarako Sozietate Publikoa	1
IZENPE	1
MEBISA	1
Mungialdeko Gizarte Zerbitzuko Partzuergoa	1
Sanmarkos Mankomunitatea	2
SPRI – Enpresen Garapenerako Euskal Agentzia	1
VIIESA	1

## 11.2. Kexak direla-eta, 2020an 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:

**i (1)** Zenbat espedientetan egin den 2020. urtean informazio eskariren bat.

**? (2)** 2020an informazioa eskatu deneko espedienteetatik zenbatetan egin den errekerimendua.

**% (3)** Errekerimendua egin zaien espedienteen ehunekoa, 2020an informazio eskaririk egin zaieneko guztirako espedienteen aldean.

## A) Eusko Jaurlaritzak\*

	(1)	(2)	(3)
Saila	i	?	%
Berdintasuna, Justizia eta Gizarte Politikak	2	1	50
Ekonomiaren Garapena eta Azpiegiturak	5	1	20
Enplegua eta Gizarte Politikak	194	56	28,87
Gobernantza Publikoa eta Autogobernua	10	3	30
Hezkuntza	102	24	23,53
Ingurumena, Lurralde Plangintza eta Etxebizitza	44	15	34,09
Lana eta Enplegua	114	82	71,93
Lurralde Plangintza, Etxebizitza eta Garraioak	18	5	27,78
Ogasuna eta Ekonomia	1	1	100
Osasuna	29	1	3,45
Osakidetza	61	13	21,31
Turismoa, Merkataritza eta Kontsumoa			
Kontsumobide	2	1	50

\* Sail batzuk bikoiztuta daudela dirudi, Eusko Jaurlaritzak XII. Legealdirako onartutako sailen antolaketa berriaren ondorioz.

## B) Foru aldundiak



	(1)	(2)	(3)
<b>ARABAKO FORU ALDUNDIA</b>	<b>i</b>	<b>?</b>	<b>%</b>
Gizarte Politikak	16	5	31,25
Kultura eta Kirola	4	1	25



	(1)	(2)	(3)
<b>BIZKAIKO FORU ALDUNDIA</b>	<b>i</b>	<b>?</b>	<b>%</b>
Gizarte Ekintza	28	11	29,39
Herri Administrazioako eta Erakunde Harremanak	4	1	25



	(1)	(2)	(3)
<b>GIPUZKOAKO FORU ALDUNDIA</b>	<b>i</b>	<b>?</b>	<b>%</b>
Gizarte Politikak	17	4	23,53
Mugikortasuna eta Lurralde Antolaketa	3	1	33,33

## C) Udalak eta administrazio batzarrak

### Arabako Lurralde Historikoa



	(1)	(2)	(3)
<b>ARABAKO UDALAK</b>	<b>i</b>	<b>?</b>	<b>%</b>
Alegría	2	1	50
Amurrio	4	1	25
Lagrán	1	1	100
Laguardia	1	1	100
Laudio / Llodio	3	1	33,33
Ribera Baja / Erribera Beitia	1	1	100
Vitoria - Gasteiz	37	15	40,54



	(1)	(2)	(3)
<b>ARABAKO ADMINISTRAZIO BATZARRAK</b>	<b>i</b>	<b>?</b>	<b>%</b>
Nanclares de la Oca	2	1	50
Zuhatsu	1	1	100

## Bizkaiko Lurralde Historikoa



	(1)	(2)	(3)
<b>BIZKAIKO UDALAK</b>	<b>i</b>	<b>?</b>	<b>%</b>
Abanto y Ciérvana – Abanto Zierbena	1	1	100
Bakio	1	1	100
Barakaldo	16	8	50
Basauri	2	1	50
Bermeo	7	3	42,86
Durango	3	1	33,33
Erandio	9	1	11,11
Ermua	1	1	100
Etxebarri	1	1	100
Getxo	17	1	5,88
Gorli	2	1	50
Izurtza	1	1	100
Leioa	6	2	33,33
Meñaka	1	1	100
Mungia	3	2	66,67
Ondarroa	1	1	100
Plentzia	3	2	66,67
Portugalete	3	2	66,67
Santurtzi	6	4	66,67
Sestao	5	2	40
Sopela	3	1	33,33
Valle de Trápaga - Trapagaran	2	1	50
Zalla	3	1	33,33
Zamudio	1	1	100
Zaratamo	1	1	100



**Gipuzkoako Lurralde Historikoa**

	(1)	(2)	(3)
<b>GIPUZKOAKO UDALAK</b>	<b>i</b>	<b>?</b>	<b>%</b>
Anoeta	2	2	100
Arrasate / Mondragón	4	1	25
Deba	2	2	100
Donostia / San Sebastián	42	13	30
Errenteria	4	2	50
Hondarribia	4	4	100
Irura	1	1	100
Lasarte - Oria	5	3	60
Legazpi	4	1	25
Olaberria	1	1	100
Ordizia	2	2	100
Pasaia	3	2	66,67
Tolosa	6	3	50
Usurbil	2	1	50
Zarautz	5	1	20

**D) Beste erakunde publiko batzuk**

	(1)	(2)	(3)
	<b>i</b>	<b>?</b>	<b>%</b>
Bilbao Bizkaia Ur Patzuergoa	2	1	50
Busturialdeko Ur Patzuergoa	1	1	100
Universidad del País Vasco / Euskal Herriko Unibertsitatea	10	10	10
URA – Ur agentzia	4	1	25

ararteko

Herriaren Defendatzailea  
*Defensoría del Pueblo*

[www.ararteko.eus](http://www.ararteko.eus)