

ararteko

Herriaren Defendatzailea · Defensoría del Pueblo

Ararteko erakundearen jarduera kopurutan 2021



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



Formatuak eta edizioak:

Honekin batera argitaratua: [Eusko Legebiltzarrarentzako urteko txostena 2021](#) (ISSN-e 2255-4939)

Gaztelaniazko edizioa: [La actividad de la institución del Ararteko en cifras 2021](#)

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, 2022

Diseinua eta maketazioa: Editorial MIC

ARARTEKO ERAKUNDEAREN JARDUERA KOPURUTAN 2021

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 jardura 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 2021eko 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 ebaluatzen egiten direnak, eta, beraz, Arartekoan eskuarki planteatzen diren kasu konkretuez harago doazenak.

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

Arartekoak 2021ean egin duen jardueraren zenbakizko gutxi gorabeherako datuak estatistikari eskainitako kapitulu honetan kontsulta daitezke.

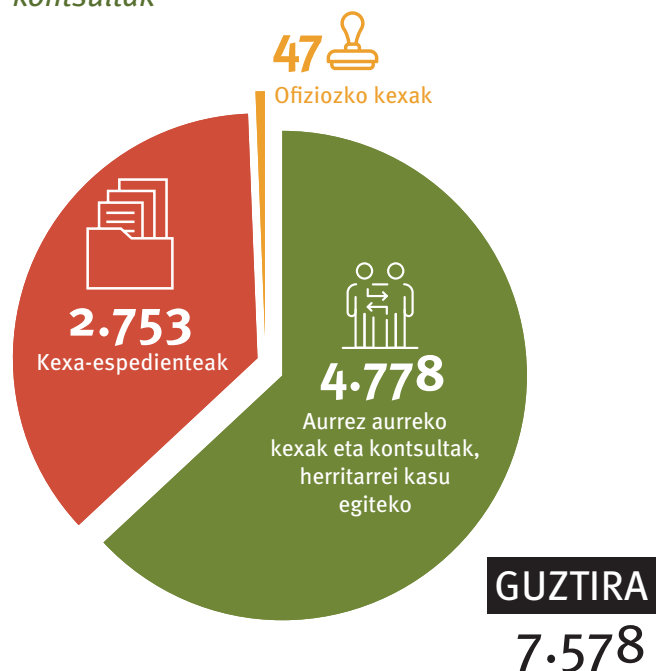
Arartekoaren web orrialdea sendotu egin da euskal herritarrei informatzeko eta haiekin harremanetan egoteko bide bezala; horren erakusgarri, aurtan ia 220.000 bisita jaso dira eta 115.000 lagunek baino gehiago erabili dute.

Era berean, Ararteko erakundearen presentzia indartu egin da gizarte-sareetan; horixe egiaztatzen dute, txosten hau ixteko datan, Twitterren 5.190 jarraitzaile, eta Facebookeko orrian 980 pertsonak baino gehiagok jarraitzea Arartekoari.

Oro har, 2021ean, herritarrak artatzearekin eta administrazioak kontrolatzearekin lotutako 12.491 jardura zenbatu dira; beraz,%27 areagotu da 2020. Urteko jardueraren aldean.

1. grafikoa.

Arartekoari 2021ean egindako kexak eta kontsultak



2021ean herritarrek 7.578 kexa eta kontsulta egin dizkiote Arartekoari eta ofiziozko 47 espediente bideratzen hasi gara.

1. taula.

Arartekoaren jardueraren guztiak 2021ean

Kexak eta kontsultak	7.578
Informazioa eta aholkuak telefono zerbitzuaren bitartez	4.667
Kanpoko jardueretan parte hartzea	126
Laneko bilerak gizarte erakundeekin	50
Laneko bilerak administrazioekin	39
Nazioarteko eta beste defentsa-erakunde batzuekiko jarduerak	14
Txosten bereziak eta azterlanak	5
Ikuskatzeko bisitak	5
Jendearentzat irekitako jardunaldiak	4
Gomendio orokorrak	3
Guztira	12.491

2021. urtean, informazioa eta orientabidea eskatzeko egin diren 4.667 telefono-kontsultari erantzun diegu eta 50 bilera egin ditugu era askotako gizarte-erakundeekin (horien gaineko xehetasunak urteko txostenaren V. kapituluaren kontsulta daitezke, gizartearekiko harremanei buruzkoa baita). Era berean, 39 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. 2021ean, horrelako 126 jardueratan esku hartu dugu. Era berean, aipagarriak dira Arartekoak egindako 14 jarduerak: horiek nolabaiteko eragina dute Europan edo nazioartean eta ez dira aipatu adierazitako gainontzeko kontzeptuetan. Horiek guztiak halako arrasto bat ematen du Arartekoak egiten dituen jardueraren ugari eta askotarikoen inguruan, batez ere erakunde osatzen duten 28 lan-arloetako arduradunen ekimenez. Horiek zehatzago azaltzen dira II. eta III. kapituluetan, arlo horietako urteko jardueraren planaren berri ematean.

COVID-19agatik ia hartu behar izan ziren urrutze-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.

2021ean kexa idatzien gaineko 2.131 espediente ebatzi dira. Gainera, 1.422 ebazpen eman dira. Gainontzeko kasuak gerora onartu ez diren kexak dira (beste herriaren defendatzaile batzuekiko bikoiztasuna, epailearen ebazpenaren zain dauden auziak, epai irmoa dutenak, auzibideari ekin diotenak eta abar).

Kexa-prozedurek batez beste 50 egun iraun dute 2021ean.

lax, kexa eragin zuen administrazioaren jardueraren aztertu eta gero, **jardueraren okerraren bat** izan zela iritzi diegu aztertutako kexa idatzien %45etan (gehitu egin da 2020koaren aldean, ordukoa %43koa izan baitzen), eta **jardueraren ez zela okerra** izan kexen %55 baino gehiagotan.

Eragindako administrazioak kexa sorrarazi zuen jardueraren zuzendu eta aldatu du kasuetatik %87 baino gehiagotan (%82 aurreko urtean). 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

	%	%
Konpondutako jardueraren okerra		87,38
Gomendiorik gabe	98,31	
Gomendio onartua	1,31	
Iradokizun onartua	0,38	
Konpondu gabeko jardueraren okerra		12,62

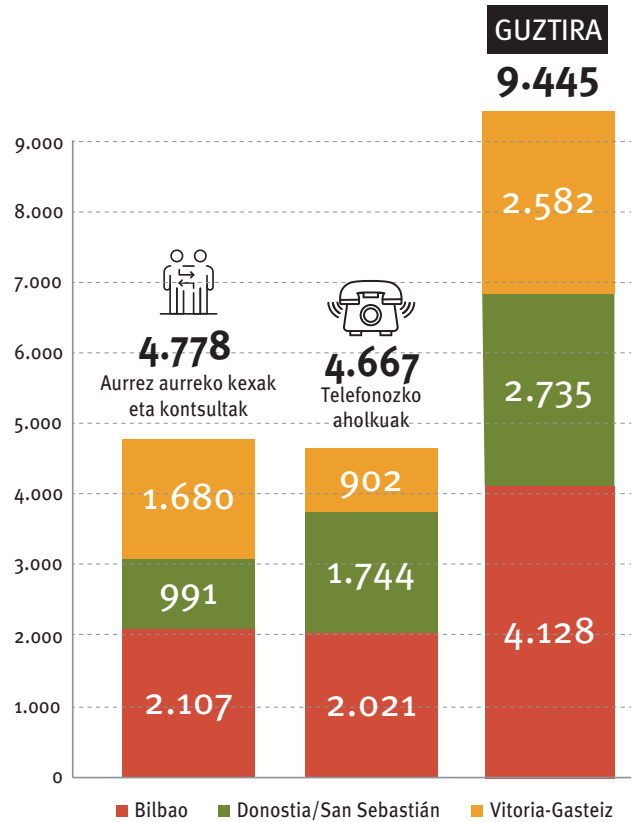
2. Arreta zuzeneko bulegoen jardura (aurrez aurreko kexak eta telefonozko aholkuak)

1996tik, Ararteko erakundeak arreta zuzeneko bulegoak dauzka Euskal Autonomia Erkidegoko hiru hiriburuetan. Horri esker, administrazioaren 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 erakundeko 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, 2021. urtean guztira 9.445 zerbitzu egin ditugu herritarren arretarako bulegoetan. Horietatik 4.778 hiru bulegoetako batean aurrez aurre egindako kexak eta kontsultak izan dira, eta 4.667, berriz, telefono bidezko aholkularitza eta informazioa. Datu horiek %34 inguruko igoera erakusten dute Arartekoaren herritarren arretarako bulegoetan 2020an burututako jardueraren aldean.

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 kontsulten kopuruak ere behera egin du.

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



3. Erregistratutako kexa idatziak

2021. urtean 2.753 kexa idatzi erregistratu ditugu euskal herritarrek hala eskatuta. Gainera, ofiziozko 47 jarduera hasi ditugu.

3. taula.

Erregistratutako kexa idatzien kopuruaren bilakaera (1989 - 2021)

Urtea	Kop.
1989	585
1990	1.159 ¹
1991	766
1992	781
1993	827
1994	747
1995	1.164
1996	1.674
1997	1.991
1998	2.660 ²
1999	1.283
2000	1.231
2001	1.513
2002	1.253
2003	1.377
2004	1.531
2005	1.459
2006	1.678
2007	1.558
2008	1.696
2009	1.917
2010	1.859
2011	2.347
2012	2.943
2013	3.079
2014	2.592
2015	2.354
2016	2.498
2017	2.977
2018	2.552
2019	2.627
2020	2.525
2021	2.753

¹ 545ek kexa berdinen multzo bat osatzen dute

² 1.143k kexa berdinen 2 multzo osatzen dituzte

Aurreko urteetan erregistratu ziren kexen kopuruarekin alderatuta, kopuruak %9 gora egin du, 2020an jasotako kopuruaren aldean.

Horiematik 2.470 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

Ez dago aurretiazko erreklamazio administratiborik	74
Eskumen eremutik kanpo	49
Formazko akatsa	21
Epaibidean	17
Partikularren arteko auzia	13
Jarduera okerrik ez, argi eta garbi	13
Estatuko Herriaren Defendatzailearekiko bikoiztasuna	4
Izenik gabe aurkeztu da	3
Legezko epeen zain egon beharra	1
Urtebete baino gehiago igaro da	1
Guztira	196

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 bat Gaztela eta Leongo Procurador del Común-i bidali diogu, haien eskumen-eremuko administrazio publikoari zegozkielako.

Estatuko Herriaren Defendatzaileari bidalitako kexak	86
Beste defendatzaile batzuei bidalitako kexak	1

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 idatziekin.

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, espetxeratuak, desgaituen, eta abarren arloetan.

2021ean gizarteratze arloak izan du, ehunekoetan neurtuta, gehikuntzarik handiena, ohikoa den bezala; izapidetutako kexa idatziaren %20tik gora dira arlo horretakoak.

2021ean zertxobait gora egin dute gizarte bazterkeriaren aurka borrokatzeko bitartekoekin loturiko kexak: 508 izan dira (2020ko 497 kexen aldean). Kexa idatzi horietatik 458k (hau da, %90 pasatxok) **lanbideren** jarduerarekin loturiko hainbat arazorekin dute zerikusia, eta diru-sarrerak bermatzeko errenta (DSBE) eta etxebizitzarako prestazio osagarria (EPO) kudeatzerakoan egindako jarduerekin.

Gizarteratze arloan ez ezik, arlo hauetan ikusi da jarduerarik biziena: osasuna; etxebizitza; herri-administrazioen araubide juridikoa, ondasunak eta zerbitzuak; ogasuna; hezkuntza; segurtasuna; ingurumena eta herri-administrazioen zerbitzuko langileak. 2021ean, COVID-19ren pandemia geldiarazteko hartu ziren neurrien ondorioz, dezente ugartu dira osasunarekin lotutako herritarren kexak.

Arreta publikoa behar duten taldeekin zerikusia duten kexa idatziekin ere 2021ean kudeatu direnen zati handi bat hartzen dute, %7 hain justu.

Arartekoak izapidetutako kexa-**espedienteen %47 baino gehiago eskubide sozialei** buruzkoak dira (osasuna, gizarteratze, etxebizitza, hezkuntza, e.a.).

5. taula. Hasitako kexa-espedienteen banaketa, jardura-arloaren arabera

Arloa	Kop.	%
Gizarteratzea	508	20,57
Osasuna	348	14,09
Arreta publikoa behar duten taldeak: desgaituak, adinekoak, berdintasuna, etorkinak, espetxeratuak, e.a.	176	7,13
Etxebizitza	181	7,33
Herri-administrazioen araubide juridikoa, ondasunak eta zerbitzuak	175	7,09
Ogasuna	150	6,07
Hezkuntza	135	5,47
Segurtasuna	144	5,83
Ingurumena	127	5,14
Herri-administrazioen zerbitzuko langileak	128	5,18
Hirigintza eta lurralde antolamendua	101	4,09
Herri lanak, garraioak eta azpiegiturak	69	2,79
Jardura ekonomikoaren antolamendua	93	3,77
Hizkuntz eskubideak, kultura eta kirola	36	1,46
Haurrak eta nerabeak	30	1,21
Justizia	26	1,05
Gardentasuna, partaidetza, gobernu ona eta datuak babestea	18	0,73
Familiak	13	0,52
Lana eta Gizarte Segurantzza	12	0,48
Guztira	2.470	100

Kexen sailkapena azpiarloka

Jasotako kexak gaika aztertuz gero, argi ikus dezakegu azpiarlo bakoitzak zer-nolako eragina duen Ararteko erakundeak bere lana sistematizatzeko erabiltzen dituen arlo tematikoetako bakoitzean. Lehen adierazi dugunez, oso esanguratsuak dira administrazioak gizarte-bazterkeriaren kontra borrokatzeko tresnen arloan jarduteari dagozkionak.

6. taula.

Jasotako kexen banaketa, jarduera azpiarloen arabera

Gizarteratzea	508
Diru-sarrerak bermatzeko Legetik eratorritako prestazio ekonomikoak (DSBE, EPO, GLL)	458
Gizartean baztertuta dauden pertsonentzako prestazioak eta zerbitzuak	32
Administrazioaren funtzionamendua eta prozedura administratiboa	15
Herritarren eskubideak	3
Osasuna	348
Beste alderdi batzuk	168
Osasun-laguntza	71
Erabiltzaileen eskubideak	50
Administrazioaren funtzionamendua eta prozedura administratiboa	25
Osasun publikoa	13
Itxarote-zerrendak	8
Kontratazio-araubidea, ondarea eta administrazioaren erantzukizuna	8
Herritarren eskubideak	5
Etxebizitza	181
Etxebizitza babestuaren alokairua	66
Etxebizitzarako sarbidea: premia frogatzea eta esleitzeko prozedura	54
Administrazioaren funtzionamendua eta prozedura administratiboa	29
Beste alderdi batzuk	19
Herritarren eskubideak	5
Etxebizitza erosi eta birgaitzeko laguntzak	4
Kalteak etxebizitza babestuetan eraikitze akatsengatik	4

Herri-administrazioen araubide juridikoa, ondasunak eta zerbitzuak	175
Administrazioaren funtzionamendua eta administrazio-prozedura	67
Kontratazio-araubidea, ondarea eta administrazio-erantzukizuna	43
Tokiko zerbitzu publikoak	29
Udal-eroldaren kudeaketa	20
Beste alderdi batzuk	11
Informazioa eta herritarren parte-hartzea	5

Ogasuna	150
Tokiko zergak	48
Administrazioaren funtzionamendua eta prozedura administratiboa	36
Tasak	24
Foru zergak	21
Prezio publikoak	16
Beste alderdi batzuk	5

Segurtasuna	144
Trafikoa	69
Administrazioaren funtzionamendua eta administrazio prozedura	23
Beste alderdi batzuk	20
Herritarren eskubideak	19
Herritarren segurtasuna	11
Juego y espectáculos	1
Kontratazio-araubidea, ondarea eta administrazioaren erantzukizuna	1

Hezkuntza	135
Bekak eta bestelako laguntzak	33
Beste alderdi batzuk	17
Hezkuntza-premia bereziak	14
Ikasleen onarpena	11
Ikastetxeak - antolakuntza	11
Eskubideak eta betebeharrak	11
Unibertsitateko irakaskuntza	8

Administrazioaren funtzionamendua eta prozedura administratiboa	8
Eskola-garraioa	7
Eskolako tratu txarrak edo jazarpena	3
Ikastetxeak - instalazioak	2
Eskola-jantokia	2
Helduen hezkuntza	2
Hezkuntzako plangintza/programazioa	2
Ikastetxeak - itunak	1
Hizkuntzen irakaskuntza	1
Irakaskuntza artistikoak	1
Lanbide heziketa	1
Herri-administrazioen zerbitzuko langileak	128
Administrazioaren funtzionamendua eta administrazio prozedura	35
Funtzio publikoan sartzeko hautaketa-prozesuak	26
Beste alderdi batzuk	23
Ordezkapenak	17
Oporrak, lizentziak eta baimenak	7
Laneko jazarpena	5
Ordainsariak	5
Barne-sustapena	2
Diziplina araubidea	2
Prestakuntza	1
Hizkuntza normalizazioa	1
Lanpostuak betetzea	1
Lanpostu-zerrenda	1
Administrazio egoerak	1
Lanpostuen balorazioa	1
Ingurumena	127
Kutsadura akustikoa	74
Ingurumenaren kontrola	16
Administrazioaren funtzionamendua eta administrazioaren prozedura	12
Animaliak babestea eta edukitzea	11
Ingurumenaren informazioa eta parte-hartzea	5
Ingurumeneko beste kutsadura batzuk	3

Hondakinak eta isurketak	3
Bizitegi-lurzoruan sailkatutako jarduerak	1
Airearen kutsadura	1
Kutsadura elektromagnetikoa	1
Hirigintza eta lurralde antolamendua	101
Hirigintzako diziplina	64
Administrazioaren funtzionamendua eta prozedura administratiboa	14
Hirigintza arloko informazioa jaso ahal izatea	8
Hirigintzako kudeaketa	8
Irisgarritasuna	5
Lurralde antolamendua	1
Beste alderdi batzuk	1
Jardura ekonomikoaren antolamendua	93
Beste alderdi batzuk	41
Merkataritza, turismoa eta kontsumoa	16
Telefonia zerbitzuak	9
Nekazaritza, abeltzaintza, arrantza eta industria	8
Finantza-erakundeak eta aseguru-etxeak	8
Energiaz (elektrizitatea eta gasa) hornitzeko zerbitzuak	7
Administrazioaren funtzionamendua eta administrazioaren prozedura	3
Herritarren eskubideak	1

Herri-lanak, garraioak eta azpiegiturak	69
Garraioak	23
Herri-lanak eta azpiegiturak	15
Administrazioaren funtzionamendua eta prozedura administratiboa	9
Kontratazio-araubidea, ondarea eta administrazio erantzukizuna	8
Nahitaezko desjabetzea	6
Beste alderdi batzuk	5
Obrak egitea	2
Herritarren eskubideak	1
Desgaitasunen bat duten pertsonak	47
Administrazioaren funtzionamendua eta prozedura administratiboa	25
Desgaituei laguntzea	6
Desgaituen berdintasunerako ekintza positiboak	5
Etxebizitzako irisgarritasuna	3
Hirigintzako irisgarritasuna eta mugikortasuna	3
Desgaituak diskriminatzea	3
Garraioetako irisgarritasuna eta mugikortasuna	1
Herritarren eskubideak	1
Adinekoak eta mendekotasun-egoeran dauden pertsonak	45
Herritarren eskubideak	18
Administrazioaren funtzionamendua eta prozedura administratiboa	18
Adinekoei laguntzea	3
Norberaren autonomia sustatzeko legearen aplikazioa	2
Kontratazio araubidea, ondarea eta administrazioaren erantzukizuna	1
Espetxeratuak	43
Espetxeen arloko jarduerak	40
Herritarren eskubideak	3

Hizkuntza eskubideak, kultura eta kirola	36
Herritarren hizkuntz eskubideak euskal administrazioekiko harremanetan	12
Kirol jarduerak	7
Administrazioaren funtzionamendua eta prozedura administratiboa	7
Beste alderdi batzuk	5
Kultura-, industria- eta arte-ondarea babestea	3
Kultura ekintzak	1
Kontratazio araubidea, ondarea eta administrazioaren erantzukizuna	1
Haurrak eta nerabeak	30
Babesik gabeko haurrak eta nerabeak	13
Administrazioaren funtzionamendua eta prozedura administratiboa	10
Herritarren eskubideak	3
Elkarguneak	2
Bakarrik dauden adingabe atzerritarrak	1
Kontratazio araubidea, ondarea eta administrazioaren erantzukizuna	1
Justizia	26
Justizia Administrazioaren eta bulego judicialaren funtzionamendua	9
Doako laguntza juridikoa	5
Abokatuen eta prokuradoreen elkargoak	4
Beste elkargo profesional batzuk	3
Notarioen eta erregistratzaileen elkargoak	2
Herritarren eskubideak	1
Beste alderdi batzuk	1
Familia elkarguneak	1

Gardentasuna, partaidetza, gobernu ona eta datuak babestea	18
Datuak babestea	8
Administrazioaren funtzionamendua eta prozedura administratiboa	4
Beste alderdi batzuk	2
Informazioaren eta ezagutzaren teknologiak	2
Informazioa eskuratu ahal izatea	1
Gardentasuna	1
Etorkinak	15
Atzerritarrek erroldatzea	5
Administrazioaren funtzionamendua eta prozedura administratiboa	5
Herritarren eskubideak	3
Etorkinak diskriminatzea	2
Familiak	13
Familien gaineko politika publikoak	6
Administrazioaren funtzionamendua eta prozedura administratiboa	4
Familiak diskriminatzea	2
Lana, norberaren bizitza eta familia bateragarri egitea	1
Emakumeen berdintasuna eta osotasuna	13
Herritarren eskubideak	6
Emakumeak diskriminatzea	2
Emakumeen kontrako indarkeria matxista	2
Emakumeen berdintasunerako ekintza positiboak	1
Administrazioaren funtzionamendua eta prozedura administratiboa	1
Kontratazio araubidea, ondarea eta administrazioaren erantzukizuna	1

Lana eta Gizarte Segurantzza	12
Administrazioaren funtzionamendua eta prozedura administratiboa	6
Lanbide heziketa	3
Beste alderdi batzuk	2
Lan arloko administrazioa	1
Talde terroristen biktimak	7
Talde terroristen biktimei laguntzea	7
Lesbianak, gayak, bisexualak, transexualak eta intersexualak	1
LGBTI pertsonak diskriminatzea	1
Guztira	2.470

5. Estatistika, eragindako administrazioen arabera

Bideratutako kexa-espeditentek administrazio bakoitzari zer proportziotan eragiten dioten adierazten duten datuak aztertuta, aurreko urteetan bezala, 2021ean Eusko Jaurlaritzaren kontra egin dira kexa idatzirik gehienak (ia %53), mantendu egin dira autonomia erkidegoko udalen jarduerari buruzkoak (%34 pasatxo) eta ia %9k izan dute zerikusia foru aldundiekin.

Edonola ere, espedienteetan 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 funtzionamenduaz duten iritzi txarrarekin, zabarkeria, gehiegikeriak edo legez kontrako jarduerak egoteari dagokionez.

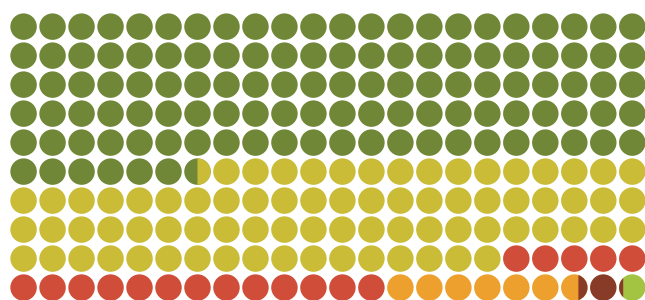
Hala ere, ñabardura garrantzitsuak egin behar zaizkio kexa-kopuruaren lehen pertzepzio eta interpretazio horri, ondorioak presaka ez ateratzeko, ondorio horiek okerrak eta bidegabeak izan baitaitezke eragindako administrazioei dagokienez.

Horrela, nahiz eta administrazio jakin baten jarduerak sortutako kexa-kopurua hasiera batean esanguratsua izan, are esanguratsuagoa da –eta hori da egiaz garrantzitsua– zenbat

kexatan izan zituen kexagileak erakunde honetara etortzeko moduko arrazoiak, administrazio batek oker jokatu zuelako. Halaber, erakunde honen iritziz, 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.

3. grafikoa.

Bideratutako espedienteen banaketa, eragindako administrazioen arabera



● Eusko Jaurlaritza	%52,60
● Toki-administrazioa	%34,12
● Foru administrazioa	%8,69
● Erakunde publikoak	%3,78
● Estatuko administrazioa	%0,57
● Justizia	%0,24

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

Banaketa arloka

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

7. taula.

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

Arloa	Kop.	%
Gizarteratzea	436	39,17
Osasuna	222	19,95
Etxebizitza	133	11,95
Hezkuntza	97	8,72
Herri-administrazioen zerbitzuko langileak	58	5,21
Segurtasuna	53	4,76
Hizkuntz eskubideak, kultura eta kirola	18	1,62
Jarduera ekonomikoaren antolamendua	18	1,62
Herri-administrazioen araubide juridikoa, ondasunak eta zerbitzuak	13	1,17
Ingurumena	12	1,08
Familiak	8	0,72
Gardentasuna, partaidetza, gobernu ona eta datuak babestea	8	0,72
Lana eta Gizarte Segurantzza	7	0,63
Espetxeratuak	5	0,45
Emakumeen berdintasuna eta osotasuna	4	0,36
Justizia	4	0,36
Desgaitasunen bat duten pertsonak	4	0,36
Ogasuna	3	0,27
Haurrak eta nerabeak	3	0,27
Etorkinak	3	0,27
Herri lanak, garraioak eta azpiegiturak	2	0,18
Adinekoak eta mendekotasun-egoeran dauden pertsonak	1	0,08
Hirigintza eta lurralde antolamendua	1	0,08
Guztira	1.113	100

Sailen arabera banaketa

8. taula.

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

Saila	Kop.	%
Lana eta Enplegua	448	40,25
Osasuna	245	22,01
Lurralde Plangintza, Etxebizitza eta Garraioak	136	12,22
Hezkuntza	131	11,77
Segurtasuna	60	5,39
Ekonomiaren Garapena, Jasangarritasuna eta Ingurumena	27	2,42
Berdintasuna, Justizia eta Gizarte Politikak	26	2,34
Kultura eta Hizkuntza Politika	14	1,26
Turismoa, Merkataritza eta Kontsumoa	13	1,17
Gobernantza Publikoa eta Autogobernua	9	0,81
Ekonomia eta Ogasuna	3	0,27
Lehendakaritza	1	0,09
Guztira	1.113	100

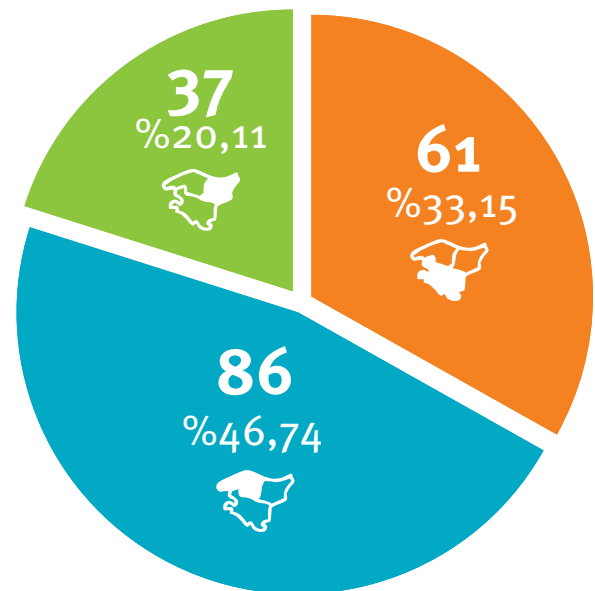
B) Foru erakundeen aurka bideratutako espedienteak

Banaketa lurraldeka

Foru aldundien kontrako kexen artean, gutxitu egin dira, 2020. urtearen aldean, Arabako Foru Aldundiaren kontra izapidetutako kexak, eta biztanle-kopuruagatik dagokion proportzioari hobeto doitzen zaion proportzioan kokatu dira 2021ean.

4. grafiko.

Foru erakundeen aurka bideratutako espedienteen banaketa, lurraldeen arabera



- Arabako Foru Aldundia
- Bizkaiko Foru Aldundia
- Gipuzkoako Foru Aldundia

GUZTIRA





184

Banaketa arloka

Foru eremuko keza idatziak zer motatakoak diren aztertuta, aurreko urtekoekin konparatuta, ikusten da ugaritu egin direla ogasun arloko kezak, eta gutxitu adinekoen eta mendekotasun-egoeran dauden pertsonen arlokoak.

9. taula.

Foru erakundearen aurka bideratu diren espedienteen banaketa, arloen arabera

Arloa	ARABA/ÁLAVA	BIZKAIA	GIPUZKOA	EAE	%
					
Ogasuna	5	27	6	38	20,65
Adinekoak eta mendekotasun-egoeran dauden pertsonak	15	9	7	31	16,85
Desgaitasunen bat duten pertsonak	6	23	1	30	16,31
Herri lanak, garraioak eta azpiegiturak	7	7	5	19	10,33
Haurrak eta nerabeak	6	4	7	17	9,24
Herri-administrazioen zerbitzuko langileak	5	3	1	9	4,89
Espetxeratuak	9	-	-	9	4,89
Gizarteratzea	2	3	3	8	4,35
Herri-administrazioen araubide juridikoa, ondasunak eta zerbitzuak	2	2	1	5	2,72
Hizkuntz eskubideak, kultura eta kirola	-	1	3	4	2,17
Jarduera ekonomikoaren antolamendua	1	2	1	4	2,17
Familiak	1	1	1	3	1,63
Ingurumena	1	2	-	3	1,63
Etorkinak	1	1	-	2	1,09
Lesbianak, gayak, bisexualak, transexualak eta intersexualak	-	-	1	1	0,54
Hirigintza eta lurralde antolamendua	-	1	-	1	0,54
Guztira	61	86	37	184	100

C) Toki-administrazioen aurka bideratutako espedienteak

Banaketa lurraldeka

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

10. taula.


Toki-administrazioen aurka bideratutako espedienteen banaketa

	Kop.	%
Bizkaiko udalak	399	55,26
Gipuzkoako udalak	184	25,48
Arabako udalak	97	13,43
Arabako administrazio batzarrak	22	3,05
Bizkaiko mankomunitateak, partzuergoak eta parkeak	10	1,39
Gipuzkoako mankomunitateak, partzuergoak eta parkeak	8	1,11
Arabako mankomunitateak, partzuergoak eta parkeak	2	0,28
Guztira	722	100


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

ARABAKO UDALAK/ÁLAVA 	Kop.
Vitoria -Gasteiz	72
Laguardia	4
Alegria -Dulantzi	2
Artziniega	2
Okondo	2
Ribera Alta / Erriberagoitia	2
Amurrio	1
Asparrena	1
Añana	1
Barrundia	1
Iruraiz-Gauna	1
Iruña Oka / Iruña de Oca	1
Legutiano	1
Laudio / Llodio	1
Ribera Baja / Erriberabeitia	1
Salvatierra / Agurain	1
San Millán / Donemiliaga	1
Urkabustaiz	1
Zuia	1
Guztira	97

ARABAKO ADMINISTRAZIO BATZARRAK 	Kop.
Igai	2
Urbina	2
Anuntzeta / Anúcita	1
Corres	1
Murua	1
Nanclares de la Oca	1
Rivabellosa	1
San Román de Campezo / Durruma Kanpezu	1
Guztira	10

BIZKAIKO UDALAK 	Kop.
Bilbao	116
Barakaldo	47
Getxo	26
Gorliz	17
Santurtzi	17
Mungia	13
Durango	12
Erandio	12
Portugalete	11
Plentzia	10
Sestao	9
Leioa	8
Sopuerta	8
Basauri	7
Valle de Trápaga-Trapagaran	7
Bermeo	6
Gernka-Lumo	6
Abanto y Ciérvana / Abanto Zierbena	5
Ondarroa	4
Alonsotegi	3
Aulesti	3
Busturia	3
Derio	3
Ermua	3
Igorre	3
Orozko	3
Fruiz	2
Lekeitio	2
Mendaka	2
Munitibar-Arbatzegi-Gerrikaitz	2
Muskiz	2
Ortuella	2
Urduliz	2
Zalla	2
Abadiño	1
Amorebieta-Etxano	1
Arrankudiaga	1
Arrigorriaga	1

Artzetales	1
Bakio	1
Karrantza Harana / Valle de Carranza	1
Elorrio	1
Errigoiti	1
Forua	1
Galdakao	1
Gamiz-Fika	1
Gautegiz-Arteaga	1
Izurtza	1
Otxandio	1
Sopela	1
Sukarrieta	1
Zeanuri	1
Zeberio	1
Zierbena	1
Ziortza-Bolibar	1
Guztira	399

GIPUZKOAKO UDALAK 	Kop.
Donostia / San Sebastián	51
Errenteria	13
Zarautz	11
Arrasate / Mondragón	10
Hernani	9
Irun	8
Tolosa	6
Oiartzun	5
Beasain	4
Ordizia	4
Usurbil	4
Aretxabaleta	3
Astigarraga	3
Bergara	3
Deba	3
Elgoibar	3
Lezo	3
Pasaia	3
Zumarraga	3

Aia	2
Antzuola	2
Azpeitia	2
Eibar	2
Elduain	2
Getaria	2
Idiazabal	2
Mutriku	2
Orio	2
Soraluze	2
Urneta	2
Urretxu	2
Andoain	1
Anoeta	1
Beizama	1
Berrobi	1
Bidania-Goiatz	1
Eskoriatza	1
Gaztelu	1
Hondarribia	1
Lasarte-Oria	1
Ormaiztegi	1
Oñati	1
Guztira	184

Banaketa arloka

Normalean gertatzen den bezala, toki-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

Arloak	ARABA/ÁLAVA	BIZKAIA	GIPUZKOA	EAE	%
Herri-administrazioen araubide juridikoa, ondasunak eta zerbitzuak	24	92	27	143	20,73
Ingurumena	8	56	35	99	14,35
Hirigintza eta lurralde antolamendua	11	39	39	89	12,90
Ogasuna	14	45	23	82	11,89
Segurtasuna	10	47	14	71	10,29
Gizarteratzea	10	26	4	40	5,80
Etxebizitza	6	25	8	39	5,65
Herri-administrazioen zerbitzuko langileak	6	19	12	37	5,36
Herri lanak, garraioak eta azpiegiturak	6	15	10	31	4,49
Osasuna	1	9	-	10	1,45
Hizkuntz eskubideak, kultura eta kirola	4	3	2	9	1,30
Hezkuntza	-	5	2	7	1,01
Desgaitasunen bat duten pertsonak	2	3	2	7	1,01
Talde terroristen biktimak	-	4	3	7	1,01
Etorkinak	-	4	1	5	0,72
Haurrak eta nerabeak	1	3	-	4	0,58
Adinekoak eta mendekotasun-egoeran dauden pertsonak	1	2	-	3	0,44
Gardentasuna, partaidetza, gobernu ona eta datuak babestea	2	1	-	3	0,44
Emakumeen berdintasuna eta osotasuna	1	-	1	2	0,29
Jardura ekonomikoaren antolamendua	-	1	1	2	0,29
Guztira	107	399	184	690	100

13. taula.
Toki-administrazioaren mendeko beste erakunde batzuen aurka egindako kexak

	Kop.
Bilbao Bizkaia Ur Patzuergoa	10
Bizkaiko Garraio Partzuergoa	10
Gipuzkoako urak S.A.	3
Zigoitiako Ur Patzuergoa	2
Garraio arloko Gipuzkoako Lurralde Agintaritza	1
Mungialde Gizarte Zerbitzuen Mankomunitatea	1
Loatzo udalerrien Mankomunitatea	1
Debabarrena Eskualdeko Mankomunitatea	1
Urola-Kosta Zerbitzuen Mankomunitatea	1
MEBISA –Bilboko metroa	1
Txingudiko zerbitzuak SA	1
Guztira	32

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

Aurreko urtearekin alderatuta, dezente areagotu dira EAE-ko beste administrazio batzuen aurkako kexak. Bereziki esanguratsua da Energiaren Euskal Erakundearen kontra egindako kexen kopurua. Ugaritu egin dira, halaber, Euskal Herriko Unibertsitatearen, URA-Uraren Euskal Agentziaren eta korporazio juridikoen kontrako kexak.

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

	Kop.
EEE – Energiaren Euskal Erakundea	44
Euskal Herriko Unibertsitatea	17
URA – Uraren Euskal Agentzia	7
Haurreskolak	2
Bizkaiko Abokatuen Elkargo Ohoretsua	2
Euskal Herriko Notario Elkargo Txit Prestua	2
IZENPE	2
Euskal Herriko Prokuradoreen Kontseilua	1
Euskal Herriko Arkitektoen Elkargo Ofiziala	1
Euskadiko Fisioterapeuten Elkargo Ofiziala	1
Gipuzkoako Abokatuen Elkargo Prestua	1
Guztira	80

6. Lurralde estatistika (kexa idatzien banaketa lurraldeen arabera)

15. taula.
Kexen lurralde banaketaren bilakaera,
jatorriaren arabera (1989-2021)

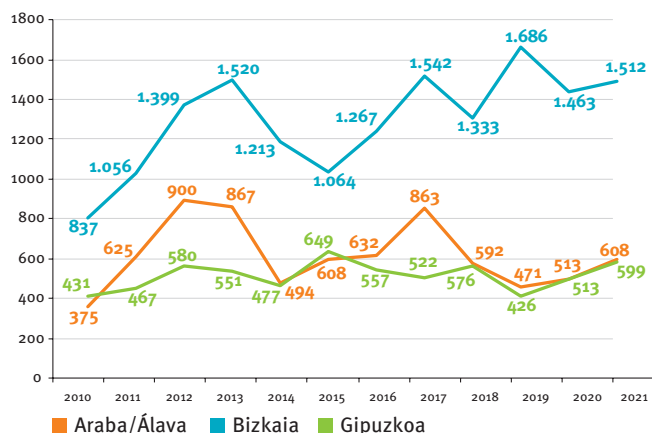
Urtea	ARABA/ÁLAVA	BIZKAIA	GIPUZKOA
1989	97	288	188
1990	125	828 (284) ¹	195
1991	158	293	244
1992	201	332	241
1993	182	376	250
1994	160	349	234
1995	328	528	281
1996	446	746	448
1997	371	915	663
1998	244	1.471 (764) ²	905 (471) ³
1999	237	649	372
2000	256	645	295
2001	444	651	375
2002	268	643	294
2003	322	646	318
2004	271	730	457
2005	275	712	412
2006	367	834	398
2007	361	738	380
2008	341	868	394
2009	377	910	503
2010	375	837	431
2011	625	1.056	467
2012	900	1.399	580
2013	867	1.520	551
2014	494	1.213	477
2015	608	1.064	649
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
2021	608	1.512	599

¹ Gai berari buruzko 545 kexa kexa bakartzat hartzearen ondoriozko zifra

² Gai berari buruzko 708 kexa kexa bakartzat hartzearen ondoriozko zifra

³ Gai berari buruzko 435 kexa kexa bakartzat hartzearen ondoriozko zifra

5. grafikoa.
Erregistratutako kexa-espeditenteen lurralde
banaketaren bilakaera, jatorriaren arabera
(2010-2021)



Kexa-espeditenteak lurraldez lurralde, 10.000 biztanleko

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

Iaz ez bezala, egiaztatu dugu Arabako Lurralde Historikoan egin direla kexa idatzi gehien. Zertxobait areagotu dira Gipuzkoari dagozkionak.

17. taula.
Erregistratutako kexa idatziak lurraldez
lurralde, 10.000 biztanleko (1989-2021)

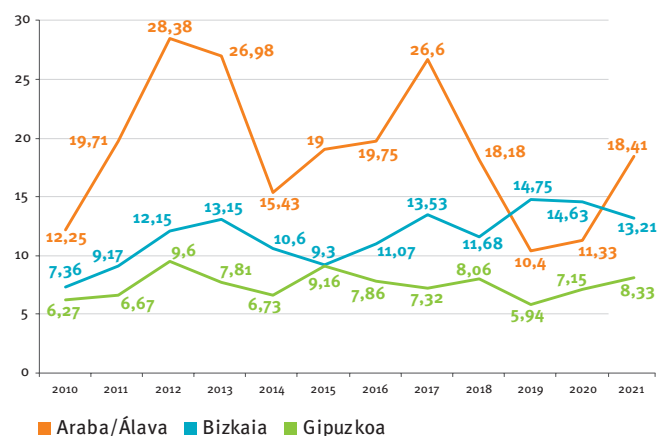
Urtea	ARABA/ÁLAVA	BIZKAIA	GIPUZKOA
1990	4,50	7,87 (2,7) ¹	2,90
1991	5,80	3,60	2,50
1992	7,40	3,50	2,80
1993	6,70	3,70	3,30
1994	5,90	3,50	3,00
1995	11,59	4,54	4,11
1996	15,92	6,55	6,66
1997	13,24	8,03	9,77
1998	8,37	12,95 (6,73) ²	13,30 (6,93) ³
1999	8,37	5,74	5,56
2000	8,97	5,77	4,42
2001	15,56	5,70	5,53
2002	9,37	5,73	4,37
2003	11,24	5,75	4,71
2004	9,46	6,50	6,77
2005	9,60	6,34	6,11
2006	12,81	7,42	5,90
2007	11,82	6,46	5,46
2008	11,15	7,64	5,74
2009	12,32	8,00	7,32
2010	12,25	7,36	6,27
2011	19,71	9,17	6,67
2012	28,38	12,15	9,60
2013	26,98	13,15	7,81
2014	15,43	10,60	6,73
2015	19,00	9,30	9,16
2016	19,75	11,07	7,86
2017	26,60	13,53	7,32
2018	18,18	11,68	8,06
2019	10,40	14,75	5,94
2020	11,33	14,63	7,15
2021	18,41	13,21	8,33

¹ Gai berari buruzko 545 kexa kexa bakartzat hartzearen ondoriozko zifra.

² Gai berari buruzko 708 kexa kexa bakartzat hartzearen ondoriozko zifra.

³ Gai berari buruzko 435 kexa kexa bakartzat hartzearen ondoriozko zifra.

6. grafikoa.
Erregistratutako erreklamazio idatziak
lurraldez lurralde,
10.000 biztanleko (2010-2021)



Banaketa lurralde bakoitzean

Kexagileak lurralde historikoko hiriburuan ala beste udalerrri batzuetan bizi diren, herritarren jokabidea ez dela berdina erakusten du kexa-espedienteen banaketak. Egiaz, Bizkaian eta Gipuzkoan, handiagoa da hiriburutik kanpo bizi diren kexagileen kopurua, Araban, ordea, kexetatik %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	487	80,1
Beste udalerrri batzuk	121	19,9
Guztira	608	100

BIZKAIA	Kop.	%
Bilbao	611	40,41
Beste udalerrri batzuk	901	59,59
Guztira	1.515	100

GIPUZKOA	Kop.	%
Donostia/San Sebastián	231	38,56
Beste udalerrri batzuk	368	61,44
Guztira	599	100

Euskal Autonomia Erkidegotik kanpo etorritako kexak

Urtean zehar, beste autonomia erkidego batzuetatik etorritako 34 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.	7
Madrilgo A.E.	7
Nafarroako F.K	6
Kataluniako A.E.	4
Kantabriako A.E.	3
Aragoiko A.E.	2
Galiziako .A.E.	2
Andaluziako A.E.	1
Gaztela-Mantxako A.E.	1
Errioxako A.E.	1
Guztira	34

7. Prozedurari buruzko estatistika (kexa idatzien espedienteen egoera)

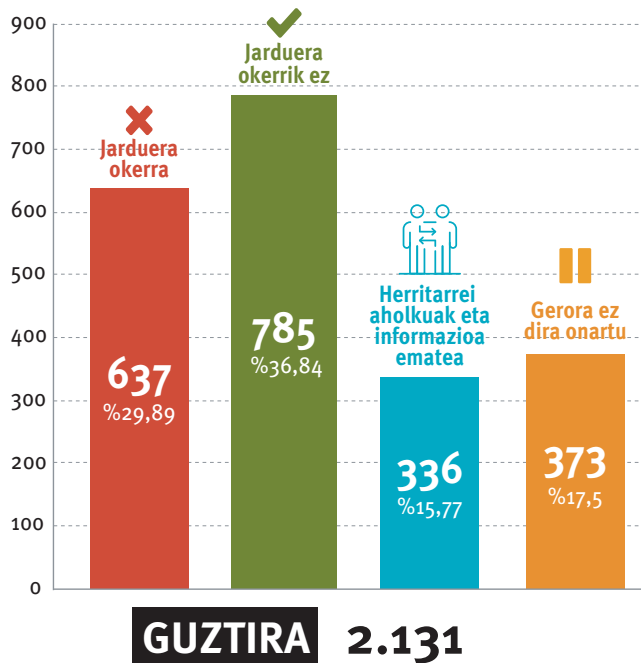
Jarraian, 2021ean bideratutako espedienteak tramitazioaren zein fasetan dauden aztertuko dugu.

2021. urtean 2.131 kexa-espediente bukatu dira eta 1.422 ebazpen eman dira. Arartekoak hartu dituen erabakiak aztertuta, eragindako administrazioaren jarduera okerrren bat zegoen 637 kasutan, hau da, ia %45etan; ehuneko hori ia zkoa (%43) baino handiagoa da. Aitzitik, ez da jarduera okerrik antzeman azterturiko espedienteetatik %55 baino gehiagotan (iaz %57 izan ziren).

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

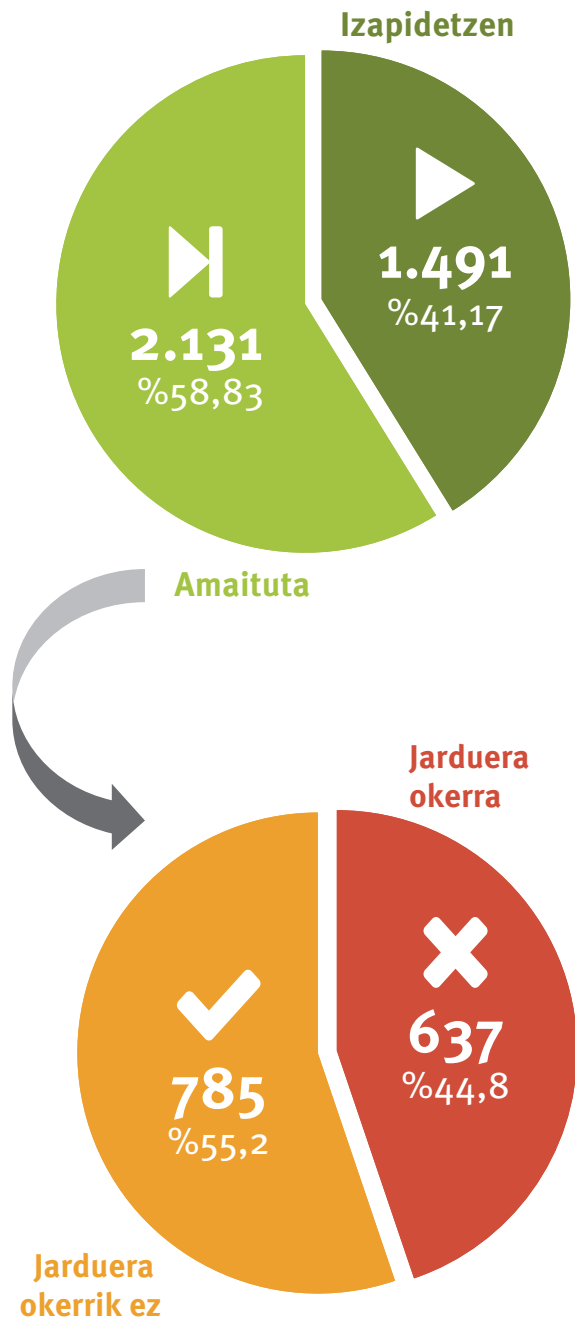
7. grafikoa.

2021ean bukatu diren espedienteak



Kexen egoera: euskal administrazio publikoan jarduera ez okerrak eta okerrak

8. grafikoa.
Kexa-espedienteen egoera



Aurreko datuetatik ondorioztatzen denez, Arartekoak 2021. urtean sakonki aztertu dituen erreklamazio guztietatik 637 kasutan, hau da, ia %45etan ondorioztatu da jarduera okerraren bat egin dela.

19. taula.
Kexa-espedienteen egoera, jarduera-arloen arabera
(2021ean egindako kexak)

Arloa	Izapidetzen ▶	Amaituta ⏸	Jarduera okerra ✘	Jarduera okerrik ez ✓	Herritarrei aholkuak eta informazioa ematea 💬	Gerora ez dira onartu ⏪
Gizarteratzea	274	210	58	25	54	73
Osasuna	121	111	7	35	22	47
Etxebizitza	45	128	36	46	36	10
Herri-administrazioen araubide juridikoa, ondasunak eta zerbitzuak	58	108	29	25	27	27
Ogasuna	41	96	17	38	35	6
Segurtasuna	75	49	16	5	-	28
Ingurumena	84	35	15	5	13	2
Hezkuntza	6	112	17	84	-	11
Herri-administrazioen zerbitzuko langileak	47	62	20	24	3	15
Hirigintza eta lurralde antolamendua	17	75	24	15	27	9
Herri lanak, garraioak eta azpiegiturak	22	44	11	23	7	3
Jarduera ekonomikoaren antolamendua	9	56	24	19	9	4
Desgaitasunen bat duten pertsonak	8	33	12	19	1	1
Adinekoak eta mendekotasun-egoeran dauden pertsonak	8	27	6	17	1	3
Hizkuntz eskubideak, kultura eta kirola	4	27	5	9	12	1
Espetxeratuak	-	26	2	5	17	2
Haurrak eta nerabeak	11	13	1	6	4	2
Justizia	2	15	2	3	8	2
Gardentasuna, partaidetza, gobernu ona eta datuak babestea	3	12	5	2	4	1
Familiak	1	10	-	6	2	2
Etorkinak	5	5	2	3	-	-
Talde terroristen biktimak	-	7	1	2	3	1
Lana eta Gizarte Segurantzza	4	3	-	1	-	2
Emakumeen berdintasuna eta osotasuna	2	4	1	3	-	-
Lesbianak, gayak, bisexualak, transexualak eta intersexualak	-	1	-	-	1	-
Guztira	847	1.269	311	420	286	252

20. taula.
Kexa-espeditenteen egoera, jarduera-arloen arabera
(2021. urtea baino lehenago egindako kexak)

Arloa	Izapidetzen ▶	Amaituta ⏮	Jarduera okerra ✘	Jarduera okerrik ez ✓	Herritarrei aholkuak eta informazioa ematea 💬	Gerora ez dra onartu ⏮
Gizarteratzea	154	371	158	133	12	68
Ingurumena	105	59	28	24	5	2
Segurtasuna	135	29	14	5	3	7
Ogasuna	90	42	12	19	8	3
Osasuna	7	72	6	57	2	7
Etxebizitza	28	50	17	26	6	1
Herri-administrazioen araubide juridikoa, ondasunak eta zerbitzuak	38	34	21	6	1	6
Herri-administrazioen zerbitzuko langileak	18	38	17	17	-	4
Hirigintza eta lurralde antolamendua	3	31	24	5	-	2
Hezkuntza	4	29	4	23	-	2
Herri lanak, garraioak eta azpiegiturak	8	20	10	9	-	1
Jarduera ekonomikoaren antolamendua	2	22	1	17	2	2
Familiak	13	4	-	2	1	1
Desgaitasunen bat duten pertsonak	3	11	4	5	1	1
Lana eta Gizarte Segurantza	9	5	-	4	-	1
Hizkuntz eskubideak, kultura eta kirola	-	13	2	1	6	4
Haurrak eta nerabeak	5	8	1	5	-	2
Emakumeen berdintasuna eta osotasuna	11	1	-	-	-	1
Etorkinak	2	7	2	3	2	-
Adinekoak eta mendekotasun-egoeran dauden pertsonak	1	8	3	3	-	2
Gardentasuna, partaidetza, gobernu ona eta datuak babestea	3	2	2	-	-	-
Justizia	1	3	-	1	1	1
Talde terroristen biktimak	2	1	-	-	-	1
Buruko gaixotasunak edo nahasmenduak dituzten pertsonak	1	1	-	-	-	1
Espetxeratuak	1	-	-	-	-	-
Animaliak babestea eta edukitzea	-	1	-	-	-	1
Guztira	644	862	326	365	50	121

Kexak administrazioen arabera aztertzean, 2021ean hasitako espedientei dagozkien ebazpenak bakarrik aztertu dira.

Autonomia Erkidegoko Administrazio Orokorraren (Eusko Jaurlaritzaren) 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 dira onartu
	▶	⏸	✘	✓	💬	
Gizarteratzea	243	193	55	24	46	68
Osasuna	112	110	7	35	22	46
Etxebizitza	33	100	31	27	32	10
Hezkuntza	4	93	17	67	-	9
Herri-administrazioen zerbitzuko langileak	24	34	12	16	1	5
Segurtasuna	30	23	8	2	-	13
Hizkuntz eskubideak, kultura eta kirola	3	15	2	4	8	1
Jarduera ekonomikoaren antolamendua	9	9	1	4	2	2
Herri-administrazioen araubide juridikoa, ondasunak eta zerbitzuak	3	10	2	1	2	5
Ingurumena	7	5	4	-	1	-
Familiak	-	8	-	6	-	2
Gardentasuna, partaidetza, gobernu ona eta datuak babestea	-	8	3	-	4	1
Lana eta Gizarte Segurantzza	4	3	-	1	-	2
Espetxeratuak	-	5	2	-	3	-
Emakumeen berdintasuna eta osotasuna	2	2	1	1	-	-
Justizia	-	4	-	2	2	-
Desgaitasunen bat duten pertsonak	2	2	2	-	-	-
Ogasuna	1	2	1	-	1	-
Haurrak eta nerabeak	-	3	1	-	2	-
Etorkinak	2	1	-	1	-	-
Herri lanak, garraioak eta azpiegiturak	-	2	-	2	-	-
Adinekoak eta mendekotasun-egoeran dauden pertsonak	-	1	-	1	-	-
Hirigintza eta lurralde antolamendua	1	-	-	-	-	-
Guztira	480	633	149	194	126	164

22. taula.

Eusko Jaurlaritzaren aurkako kexa-espedienteen egoera, bertako sailen arabera

Saila	Izapidetzen ▶	Amaituta ⏸	Jardueraren okerra ✘	Jardueraren okerririk ez ✓	Herritarrei aholkuak eta informazioa ematea 💬	Gerora ez daraman ⏸
Lana eta Enplegua	249	199	56	25	48	70
Osasuna	119	126	13	41	25	47
Lurralde Plangintza, Etxebizitza eta Garraioak	34	102	33	27	32	10
Hezkuntza	21	110	22	76	2	10
Segurtasuna	32	28	8	4	-	16
Ekonomiaren Garapena, Jasangarritasuna eta Ingurumena	11	16	6	3	2	5
Berdintasuna, Justizia eta Gizarte Politikak	3	23	2	11	7	3
Kultura eta Hizkuntza Politika	2	12	2	2	7	1
Turismoa, Merkataritza eta Kontsumoa	8	5	1	3	-	1
Gobernantza Publikoa eta Autogobernua	1	8	4	2	1	1
Ekonomia eta Ogasuna	-	3	1	-	2	-
Lehendakaritza	-	1	1	-	-	-
Guztira	480	633	149	194	126	164

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	17	44	10	19	7	8
Bizkaiko Foru Aldundia	23	63	12	30	15	6
Gipuzkoako Foru Aldundia	9	28	5	16	6	1
Guztira	49	135	27	65	28	15

24. taula.

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

Arloa	Izapidetzen ▶	Amaituta ▶	Jarduera okerra ✘	Jarduera okerrik ez ✓	Herritarrei aholkuak eta informazioa ematea 💬	Gerora ez dra onartu
Ogasuna	13	25	4	8	11	2
Adinekoak eta mendekotasun-egoeran dauden pertsonak	8	23	6	14	1	2
Desgaitasunen bat duten pertsonak	4	26	7	19	-	-
Herri lanak, garraioak eta azpiegiturak	3	16	3	7	4	2
Haurrak eta nerabeak	7	10	-	6	2	2
Herri-administrazioen zerbitzuko langileak	4	5	-	3	-	2
Espetxeratuak	-	9	-	5	2	2
Gizarteratzea	4	4	2	-	1	1
Herri-administrazioen araubide juridikoa, ondasunak eta zerbitzuak	3	2	-	1	-	1
Hizkuntz eskubideak, kultura eta kirola	-	4	1	1	2	-
Jarduera ekonomikoaren antolamendua	-	4	3	-	-	1
Familiak	1	2	-	-	2	-
Ingurumena	-	3	1	-	2	-
Etorkinak	1	1	-	1	-	-
Lesbianak, gayak, bisexualak, transexualak eta intersexualak	-	1	-	-	1	-
Hirigintza eta lurralde antolamendua	1	-	-	-	-	-
Guztira	49	135	27	65	28	15

Toki-administrazioen aurkako kexa-espedienteen egoera

25. taula.

Arabako udalen aurkako kexa-espedienteen egoera

UDALA 	Izapidetzen 	Amaituta 	Jarduera okerra 	Jarduera okerrik ez 	Herritarrei aholkuak eta informazioa ematea 	Gerora ez dira onartu 
Vitoria – Gasteiz	37	35	9	12	5	9
Laguardia	2	2	1	-	-	1
Alegría –Dulantzi	1	1	1	-	-	-
Artziniega	1	1	-	-	-	1
Okondo	-	2	-	-	2	-
Ribera Alta / Erriberagoitia	-	2	-	-	2	-
Amurrio	-	1	-	-	1	-
Asparrena	-	1	-	1	-	-
Añana	1	-	-	-	-	-
Barrundia	-	1	-	-	-	1
Iruraiz – Gauna	-	1	1	-	-	-
Iruña Oka / Iruña de Oca	-	1	-	1	-	-
Legutiano	-	1	-	-	1	-
Laudio / Llodio	-	1	-	1	-	-
Ribera Baja / Erriberabeitia	1	-	-	-	-	-
Salvatierra / Agurain	-	1	-	-	1	-
San Millán / Donemiliaga	-	1	1	-	-	-
Urkabustaiz	1	-	-	-	-	-
Zuia	1	-	-	-	-	-
Guztira	45	52	13	15	12	12

26. taula.

Arabako administrazio batzarren aurkako kexa-espedienteen egoera

ADMINISTRAZIO BATZARRA 	Izapidetzen 	Amaituta 	Jarduera okerra 	Jarduera okerrik ez 	Herritarrei aholkuak eta informazioa ematea 	Gerora ez dira onartu 
Igai	-	2	-	1	1	-
Urbina	-	2	1	-	1	-
Anuntzeta / Anúcita	1	-	-	-	-	-
Corres	-	1	-	1	-	-
Murua	1	-	-	-	-	-
Nanclares de la Oca	-	1	-	-	-	1
Rivabellosa	-	1	-	1	-	-
San Román de Campezo / Durruma Kanpezu	-	1	1	-	-	-
Guztira	2	8	2	3	2	1

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	-	2	-	1	-	1
Errenteria	1	-	-	-	-	-
Zarautz	1	-	-	-	-	-
Arrasate / Mondragón	2	-	-	-	-	-
Hernani	1	2	2	-	-	-
Irun	3	7	2	2	2	1
Tolosa	1	2	1	1	-	-
Oiartzun	2	-	-	-	-	-
Beasain	-	4	2	-	1	1
Ordizia	1	-	-	-	-	-
Usurbil	3	-	-	-	-	-
Aretxabaleta	-	1	-	-	-	1
Astigarraga	1	-	-	-	-	-
Bergara	3	-	-	-	-	-
Deba	19	32	12	11	8	1
Elgoibar	1	1	-	1	-	-
Lezo	1	1	-	-	1	-
Pasaia	1	2	-	2	-	-
Zumarraga	4	9	3	1	4	1
Aia	-	1	-	1	-	-
Antzuola	1	-	-	-	-	-
Azpeitia	-	2	-	1	-	1
Eibar	1	8	2	2	3	1
Elduain	1	-	-	-	-	-
Getaria	1	1	-	-	1	-
Idiazabal	2	6	1	-	3	2

UDALA	Izapidetzen	Amaituta	Jarduera okerra	Jarduera okerrik ez	Herritarrei aholkuak eta informazioa ematea	Gerora ez dira onartu
Mutriku	-	1	1	-	-	-
Orio	1	2	1	1	-	-
Soraluze	1	1	-	-	1	-
Urnieta	-	5	-	4	1	-
Urretxu	2	2	1	1	-	-
Andoain	-	2	-	-	-	2
Anoeta	1	-	-	-	-	-
Beizama	-	1	1	-	-	-
Berrobi	-	3	-	1	1	1
Bidania-Goiatz	2	-	-	-	-	-
Eskoriatza	5	1	-	-	1	-
Gaztelu	1	1	-	-	-	1
Hondarribia	1	1	-	-	-	1
Lasarte-Oria	1	3	-	3	-	-
Ormaiztegi	4	7	1	3	2	1
Oñati	2	1	-	-	-	1
Guztira	72	112	30	36	29	17

28. taula.
Bizkaiko udalen aurkako
kexa-espedienteen egoera

UDALA	Izapidetzen	Amaituta	Jardura okerra	Jardura okerrik ez	Herritarrei aholkuak eta informazioa ematea	Gerora ez dira onartu
Bilbao	49	67	16	23	13	15
Barakaldo	31	16	6	3	5	2
Getxo	8	18	4	8	4	2
Gorliz	4	13	3	6	3	1
Santurtzi	13	4	1	1	1	1
Mungia	3	10	3	-	6	1
Durango	8	4	-	4	-	-
Erandio	3	9	3	2	3	1
Portugalete	6	5	-	1	4	-
Plentzia	8	2	-	1	1	-
Sestao	5	4	-	3	-	1
Leioa	2	6	3	1	2	-
Sopuerta	4	4	1	1	2	-
Basauri	4	3	1	1	1	-
Valle de Trápaga - Trapagaran	3	4	2	-	2	-
Bermeo	1	5	-	2	3	-
Gernika-Lumo	2	4	2	1	1	-
Abanto y Ciérvana / Abanto Zierbena	2	3	1	2	-	-
Ondarroa	2	2	-	-	1	1
Alonsotegi	-	3	3	-	-	-
Aulesti	2	1	-	-	1	-
Busturia	1	2	-	-	1	1
Derio	2	1	-	-	1	-
Ermua	2	1	-	-	-	1
Igorre	2	1	1	-	-	-
Orozko	2	1	-	-	1	-
Fruiz	1	1	1	-	-	-
Lekeitio	-	2	-	-	-	2
Mendaka	-	2	1	-	1	-

UDALA	Izapidetzen	Amaituta	Jardura okerra	Jardura okerrik ez	Herritarrei aholkuak eta informazioa ematea	Gerora ez dira onartu
Munitibar-Arbatzegi-Gerrikaitz	1	1	1	-	-	-
Muskiz	2	-	-	-	-	-
Ortuella	2	-	-	-	-	-
Urduliz	1	1	-	-	-	1
Zalla	1	1	-	1	-	-
Abadiño	-	1	1	-	-	-
Amorebieta-Etxano	1	-	-	-	-	-
Arrankudiaga	1	-	-	-	-	-
Arrigorriaga	-	1	-	-	1	-
Artzentales	1	-	-	-	-	-
Bakio	-	1	1	-	-	-
Karrantza Harana / Valle de Carranza	-	1	1	-	-	-
Elorrio	-	1	1	-	-	-
Errigoiti	-	1	-	-	-	1
Forua	1	-	-	-	-	-
Galdakao	-	1	1	-	-	-
Gamiz-Fika	1	-	-	-	-	-
Gauegiz-Arteaga	-	1	1	-	-	-
Izurtza	-	1	1	-	-	-
Otxandio	-	1	-	1	-	-
Sopela	1	-	-	-	-	-
Sukarrieta	1	-	-	-	-	-
Zeanuri	1	-	-	-	-	-
Zeberio	-	1	1	-	-	-
Zierbena	-	1	-	-	-	1
Ziortza-Bolivar	1	-	-	-	-	-
Guztira	186	213	61	62	58	32

29. taula.

EAEko toki-administrazioen aurkako kexa-espedienteen egoera, jarduera-arloen arabera

Arloa	Izapidetzen ▶	Amaituta ⏮	Jarduera okerra ✘	Jarduera okerririk ez ✓	Herritarrei aholkuak eta informazioa ematea 💬	Gerora ez dra onartu ⏮
Herri-administrazioen araubide juridikoa, ondasunak eta zerbitzuak	52	91	27	22	23	19
Ingurumena	75	24	8	4	10	2
Hirigintza eta lurralde antolamendua	15	74	24	15	27	8
Ogasuna	24	58	11	27	18	2
Segurtasuna	45	26	8	3	-	15
Gizarteratzea	27	13	1	1	7	4
Etxebizitza	12	27	5	18	4	-
Herri-administrazioen zerbitzuko langileak	17	20	7	4	2	7
Herri lanak, garraioak eta azpiegiturak	16	15	7	4	3	1
Osasuna	9	1	-	-	-	1
Hizkuntz eskubideak, kultura eta kirola	1	8	2	4	2	-
Hezkuntza	1	6	-	6	-	-
Desgaitasunen bat duten pertsonak	2	5	3	-	1	1
Talde terroristen biktimak	-	7	1	2	3	1
Etorkinak	2	3	2	1	-	-
Haurrak eta nerabeak	4	-	-	-	-	-
Adinekoak eta mendekotasun-egoeran dauden pertsonak	-	3	-	2	-	1
Gardentasuna, partaidetza, gobernu ona eta datuak babestea	3	-	-	-	-	-
Emakumeen berdintasuna eta osotasuna	-	2	-	2	-	-
Jarduera ekonomikoaren antolamendua	-	2	-	1	1	-
Guztira	305	385	106	116	101	62

30. taula.

Toki-administrazioko beste erakunde batzuen aurkako kexa-espeditenteen egoera, eragindako erakunde publikoaren arabera

	Izapidetzen ▶	Amaituta ⏪	Jarduera okerra ✘	Jarduera okerririk ez ✓	Herritarrei aholkuak eta informazioa ematea 💬	Gerora ez dra onartu ⏸
Bilbao Bizkaia Ur Patzuergoa	-	10	1	3	2	4
Bizkaiko Garraio Partzuergoa	-	10	1	9	-	-
Gipuzkoako urak S.A.	1	2	-	-	-	2
Zigoitiako Ur Patzuergoa	1	1	-	-	-	1
Garraio arloko Gipuzkoako Lurralde Agintaritza	1	-	-	-	-	-
Mungialde Gizarte Zerbitzuen Mankomunitatea	-	1	-	1	-	-
Loatzo udalerrien Mankomunitatea	-	1	-	-	1	-
Debabarrena Eskualdeko Mankomunitatea	-	1	-	-	1	-
Urola-Kosta Zerbitzuen Mankomunitatea	-	1	-	1	-	-
MEBISA –Bilboko metroa	-	1	-	1	-	-
Txingudiko zerbitzuak SA	1	-	-	-	-	-
Guztira	4	28	2	15	4	7

31. taula.

Toki-administrazioko beste erakunde batzuen aurkako kexa-espeditenteen egoera, jardueraren arloaren arabera

Arloa	Izapidetzen ▶	Amaituta ⏪	Jarduera okerra ✘	Jarduera okerririk ez ✓	Herritarrei aholkuak eta informazioa ematea 💬	Gerora ez dra onartu ⏸
Ogasuna	2	11	1	3	5	2
Herri lanak, garraioak eta azpiegiturak	1	11	1	10	-	-
Herri-administrazioen araubide juridikoa, ondasunak eta zerbitzuak	-	4	-	-	2	2
Ingurumena	1	-	-	-	-	-
Herri-administrazioen zerbitzuko langileak	-	1	-	1	-	-
Etxebizitza	-	1	-	1	-	-
Guztira	4	28	2	15	7	4

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 dira onartu
Euskal Herriko Unibertsitatea	2	15	1	11	-	3
EEE – Energiaren Euskal Erakundea	-	44	22	15	6	1
URA – Uraren Euskal Agentzia	3	4	1	2	-	1
Euskal Herriko Notario Elkargo Txit Prestua	1	1	1	-	-	-
Haurreskolak	2	-	-	-	-	-
Euskal Herriko Prokuradoreen Kontseilua	1	-	-	-	-	-
IZENPE	-	2	1	1	-	-
Euskal Herriko Arkitektoen Elkargo Ofiziala	-	1	-	1	-	-
Bizkaiko Abokatuen Elkargo Ohoretsua	-	2	1	-	1	-
Gipuzkoako Abokatuen Elkargo Prestua	-	1	-	-	1	-
Euskadiko Fisioterapeuten Elkargo Ofiziala	-	1	-	-	1	-
Guztira	9	71	27	30	9	5

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 dira onartu
Jarduera ekonomikoaren antolamendua	-	41	20	14	6	1
Hezkuntza	1	13	-	11	-	2
Justizia	2	6	2	1	3	-
Ingurumena	1	3	2	1	-	-
Herri-administrazioen zerbitzuko langileak	2	2	1	-	-	1
Gardentasuna, partaidetza, gobernu ona eta datuak babestea	-	4	2	2	-	-
Herri lanak, garraioak eta azpiegiturak	2	-	-	-	-	-
Ogasuna	1	-	-	-	-	-
Herri-administrazioen araubide juridikoa, ondasunak eta zerbitzuak	-	1	-	1	-	-
Hirigintza eta lurralde antolamendua	-	1	-	-	-	1
Guztira	9	71	27	30	9	5

8. Ofiziozko espedienteak

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

Otsailaren 27ko 3/1985 Legeak –Ararteko erakundea sortu eta arautzekoak– ofizioz jarduteko aukera xedatu zuen 17.1 artikuluan. Horri esker, Arartekoak bere kabuz esku har dezake, administrazioaren irregulartasunen edo akatsen baten ondorioz kalteturiko herritarren kexen zain egon barik.

2021ean ofiziozko 47 espediente bideratzen hasi gara. Arloen arabera, aipatzekoak dira Haur eta Nerabeentzako Bulegoari eta segurtasunari dagozkionak.

34. taula.

Ofiziozko espedienteen banaketa, arloen arabera

Arloa	Kop.	%
Haurrak eta nerabeak	27	57,45
Segurtasuna	8	17,02
Gizarteratzea	3	6,38
Talde terroristen biktimak	3	6,38
Etorkinak	2	4,25
Hizkuntz eskubideak	1	2,13
Herri-administrazioen zerbitzuko langileak	1	2,13
Espetxeratuak	1	2,13
Hirigintza eta lurralde antolamendua	1	2,13
Guztira	47	100

Joan den urtean, Haur eta Nerabeentzako Bulegoak jardura bizia bultzatu du eta ofiziozko hainbat ekimen burutu ditu.

Gehienek zerikusia izan dute Arartekoaren 2/2021 Gomendio Orokorren (Euskadin haur eta nerabeen kontrako sexu-abusuak eta sexu-esplotazioa gertatzen direnean jarduteko jarraibideak) bilakaera aztertzearekin. Ararteko erakundea 2021eko azken asteetan harremanetan jarri da Eusko Jaurlaritzako Hezkuntza, Osasun, Segurtasun, Berdintasun, Justizia eta Gizarte Politiketako Sailekin, hiru foru aldundiekin eta hiru hiriburuetako udalekin eta Eudelekin, haur eta nerabeen kontrako sexu-abusuei ematen zaien erantzuna hobetzeko zer jardura egin dituzten jakiteko, bai horrelako kasuak detektatzeko, bai esku hartu edo/eta tratatzeko.

Ohikoa denez, foru aldundiei zuzendutako jarduerak ere bultzatu ditu, babesik gabe dauden haur eta nerabeen gaineko datu kuantitatiboak eskatzeko.

Bulego horretako langileek 4 ikuskatze-bisita egin dituzte; horien bitartez portaera-arazo larriak dituzten nerabeentzako programa espezializatua garatzen duten zentroyen funtzionamendua, baliabideak eta hezkuntza-proiektua ezagutu ahal izan ditugu: Irisasi, Iturriotz-Azpi eta Aixola (Gipuzkoako foru sarea) eta Laugune (Bizkaiko Foru Aldundiarena). Orobat, informazio-eskaerak egin zaizkie hiru foru aldundiei eta Eusko Jaurlaritzako osasun eta haur arloetako sail eskudunei.

Era berean, zenbait jardura hasi dira familia-erreferenterik gabeko gazte atzerritarrei buruz Arartekoak iaz argitaratu zuen azterlanean atera ziren ondorioetako batzuen bilakaera aztertzeko. Horien artean, hiru foru aldundiei egindakoak azpimarra litezke, arazoak baitzeuden tutoretzapeko haur eta nerabe atzerritarrak dokumentatzeko, baita ere adingabe atzerritarren irregulartasun-egoera prebenitzeko hartu ziren neurriak identifikatzeko edo, azkenik, Donostian pabilioi batean lo egiten zuten gazte batzuk zer egoeratan zeuden eta pabilioi hura husteak zer ondorio izan zituen jakiteko.

Iaz, gizarteratze arloan, 2/2020 Gomendio Orokorren bilakaera aztertzen jarraitu genuen. Gomendio horren bidez, Arartekoak euskal administrazio publikoei eskatu zien itxialdian egindako ahaleginei jarraipena eman diezaietela, kalean bizi direnek ostatu bat eta gizarte-arreta egokia izaten jarrai dezaten. Halaber, Arartekoaren txosten berezi bat egiteko informazio-bilketa bukatu da; gai hau aztertuko da bertan: bereizkeriari aurre egiteko tresna juridikoak: egungo egoera aztertzea.

Arartekoak noizean behin jaso dituen kexa batzuetan azaldu denez, polizia jardueraren batek kalteturiko pertsona batzuek zailtasunak izaten dituzte herri-bidean jarritako bideokameren grabaketak eskuratzeko, beren defentsa juridikoa burutu ahal izateko, polizia-agenteeekin desadostasunak egoten direnean. Grabaketak gordetzeko eta eskuratzeko epeari buruz Ertzaintzak eta udaltzaingoez zer jardura-jarraibide dituzten jakiteko, jardura batzuk hasi ditugu (oraindik amaitu gabeak) Ertzaintzarekin eta Bilboko, Gasteizko, Donostiako, Barakaldoko, Getxoko, Irungo eta Laudioko udaltzaingoekin.

Terrorismoaren biktimeen arloan, hainbat ekimen burutu dira Erreterria, Usurbil eta Hernaniko udalekin; eskatu zaie beharrezko neurriak har ditzatela ekainaren 19ko 4/2008 Legearen kontrako kartelak eta pintadak kentzeko. Lege hori terrorismoaren biktimei aitorpena eta erreparazioa egitekoa da.

Ofiziozko jardura 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

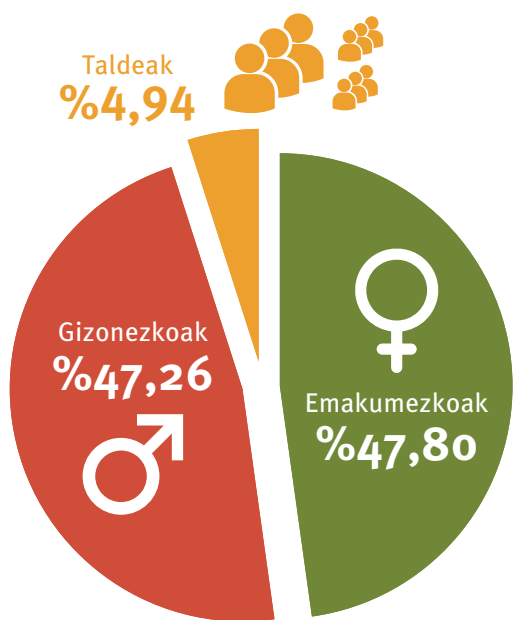
Gure zerbitzuetara jotzen duten pertsonei harrera egiteko modu naturalak Arartekoaren esku hartzea eskatzen duten pertsonen ezaugarriak eta baldintzak ezagutzearekin zuzeneko zerikusia dauka.

Kexagileen ezaugarriak

2021. 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



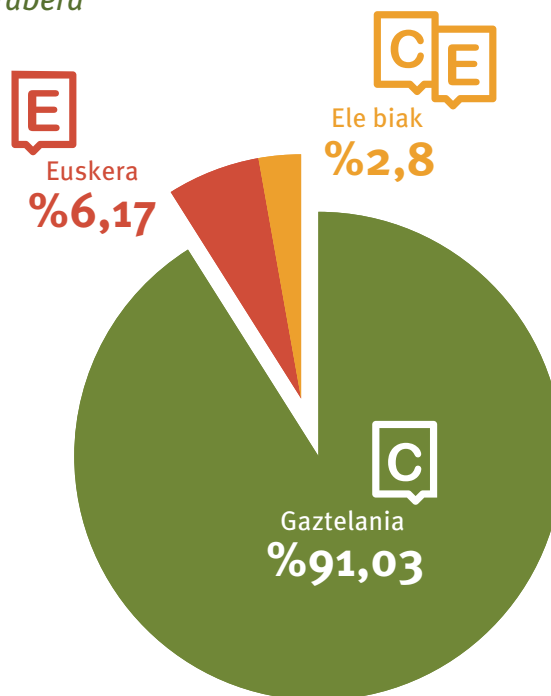
Kexa idazteko erabilitako hizkuntza

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. Arartekoak 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

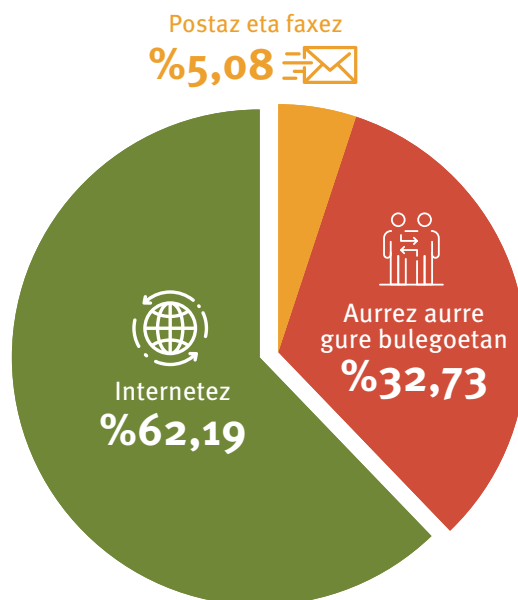


Kexak egiteko era

COVID-19aren izarria indarrez sartzean, aldatu egin da kexak egiteko bideetan azken urteotan ikusi den joera. Horrela, kexa gehienak posta elektronikoz egin dira, %62 baino gehiago, korrelatiboki apaldu dira aurrez aurre egindakoak (%32) 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 ahuilguneak zeintzuk diren jakitea eta eskaintzen dugun zerbitzua hobetzen saiatzea ditugu helburu.

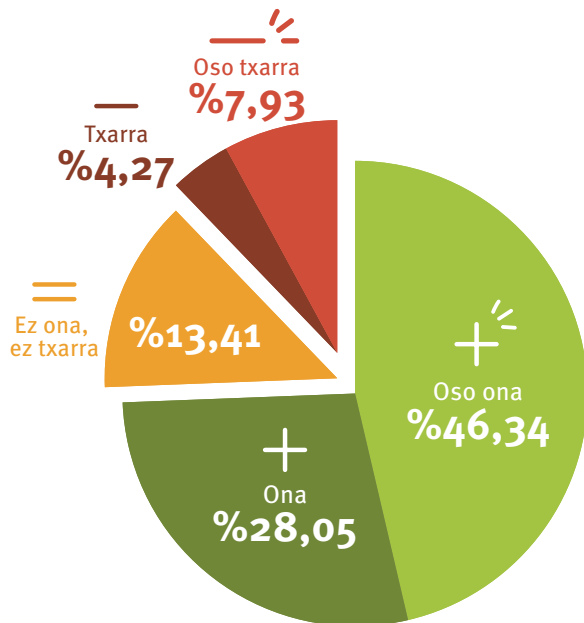
Horregatik, kexa-espeditente baten izapideak amaitzen ditugunean, kexagileari galdera-sorta bat bidaltzen diogu, nahi izanez gero eta izena ipini barik, galdera batzuei erantzuteko eskatuz, emandako zerbitzuaren gainean egiten duen balorazioa jakiteko.

Emaitzak balioztatzean, garrantzitsua da honako hau kontuan hartzea: 2021ean zenbait kexaren biderapen-lana amaitu da; kexa horien artean, gutxi gorabehera %53tan uste izan da eragindako administrazioak jardura okerren bat burutu zuela.

Herritarrek Arartekoaren esku-hartzeaz 2021ean egin duten balorazioa oso ontzat jo behar da. Horixe ondoirozta daiteke Arartekoaren zerbitzuak erabili dituzten pertsonetatik galdera-sortari erantzun diotenen erantzunetatik.

12. grafikoa.

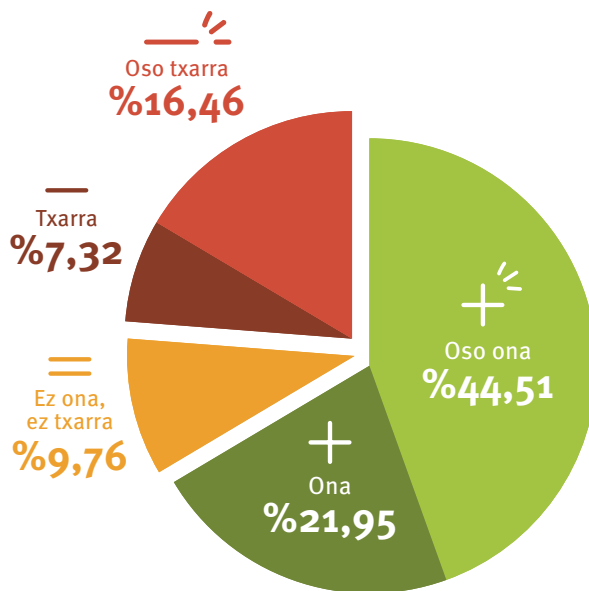
Nolakoa iruditu zaizu Ararteko erakundeko langileek eman dizuten arreta (laguntzeko prest egotea, tratua, enpatia...)?



Arartekoak egiten duen zerbitzuari buruzko balorazio onaren adierazgarri nabarmenena da kexagileen %74k baino gehiagok ontzat edo oso ontzat jo duela jasotako arreta.

13. grafikoa.

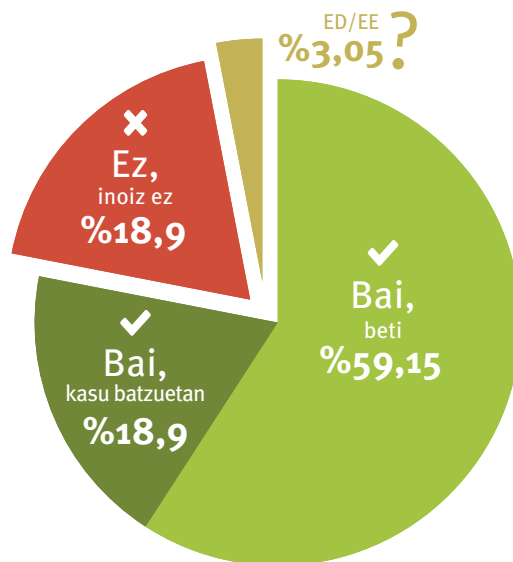
Oro har, nolakoa iruditu zaizu Arartekoaren lana? (Azaldu duen interesa, laguntzeko prest egotea, egindako gestioak...)



Hau da, galdera-sortari erantzun dioten pertsonetatik ia %66k baino gehiagok oso ontzat edo ontzat jo dute Arartekoaren esku-hartzea.

14. grafikoa.

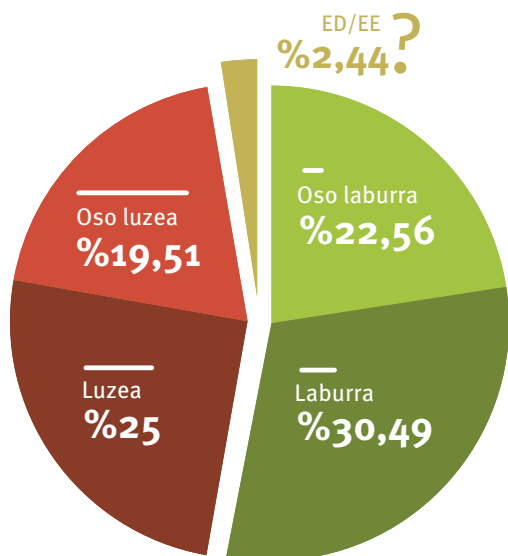
Administrazioarekin arazoak dituen norbaiti Arartekora joateko gomendatuko zenioke?



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

15. grafikoa.

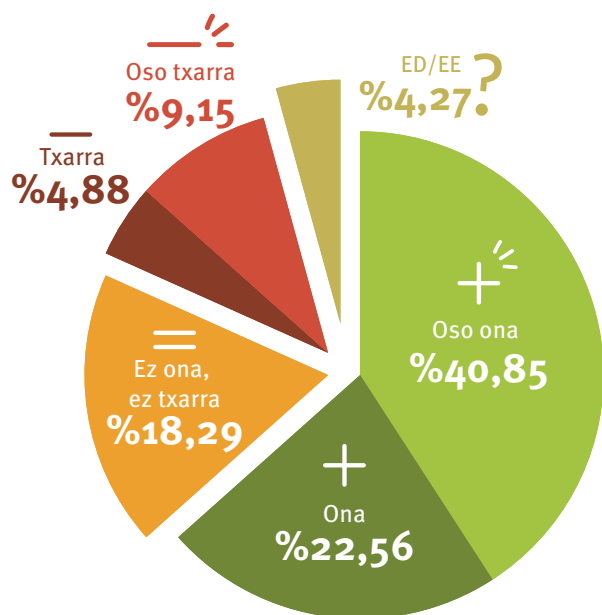
Nolakoa iruditu zaizu kexa egin zenuenetik tramitazioa bukatu arteko denbora?



Erantzuna jasotzeko denborari dagokionez, %53k 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 (164 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 %70ek baino gehiagok ezagutzen dute); eta bestetik, Arartekoaren zerbitzu-kartaz. Bertan biltzen dira kalitateko konpromiso guztiak eta erabiltzaileek erakundearekiko dituzten eskubideak, baita eskubide horiek baliatzeko modua ere (tresna hori galdera-sortari erantzun dioten %48k baino gehiagok ezagutzen dute). Inkestaren emaitzetan oso ontzat jotzen da Arartekoarekin gestioak egiteko erraztasuna (%80 inguruko ehuneko positiboa).

Beraz, emaitza horiek denek –aurreko urteetako an-tzekoak– 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 era-bakitzeko edo jarduteko ahalmenetik kanpo geratzen diren alderdiez galdetzen denean. Alderdi horiek gehienbat administrazioaren laguntzeko edo ez laguntzeko jarrerarekin dute zerikusia: prozesuaren iraupena (ia %53k uste dute igarotako denbora laburra edo oso laburra izan dela); datu hori Arartekoan espediente bat izapidetzeko batez besteko den-borarekin (50 egun) lotu behar da.

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

Erakundearen jardunaz jaso diren iritzien eta hobetzeko ira-dokizunen 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 indepen-dentea izatea balioesten dutela.

Beste zenbaitetan, iradoki dute harreman pertsonal gehia-go 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, izapidetze-lana luzatu egin zela adie-razi 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.

luz 27 eskaera eta kexa egin ziren.

Horietatik 17tan desadostasuna erakutsi zen COVID-19aren ondoriozko osasun-neurriei buruz Arartekoak egindako adierazpenekin; 5 eskaera, berriz, web formularioetan eta Arartekoaren egoitza elektronikoko aurkitutako arazoei zegozkien; 3tan beste administrazio batzuetako informazioa edo agiriak edo Arartekoaren ebazpenak eskatu ziren; eta, beste batzuetan, Arartekoaren 24 orduko zerbitzua edo hautaketa-prozesuetako publikitatean hobekuntzak eskatu ziren.

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 gauzatzeko (Gardentasunari, Informazio Publikoa Eskuratzeari eta Gobernu Onari buruzko Legetik eratorria) indartu egin da 2021ean, 19 eskaera egin baitziren. Eskakera horiek berehala kudeatu ziren, legezko modu eta epeetan eskatutako informazioa emanez. Horietako hamaikatan norberaren espedienteak agiriak eskatu zituzten, eta gainerako Zortzietan era askotako informazioa galdegin zuten azterlanei, txostenei, ebazpenei eta abarri buruz. Batzuetan, informazio hori jada eskuragarri zegoen Arartekoaren web orrian, publikitate aktiboko elementu gisa.

11. Informatzeko betebeharrak

Lege antolamenduak Ararteko erakundearen modukoei esleitzen dizkien kontrol eginkizunak betetzeko ezinbestekoa da erakunde horien jardura esparruetan sartzen diren herri administrazioen laguntza. Izan ere, administrazio horiek espedienteen ebazpen oinarritua lortzeko behar den informazio guztia eman behar dute eta, gainera, ezarritako epeetan egin behar dute hori, ikerketa- eta kontrol-lanek gutxieneko eragingarritasuna izan dezaten.

Errealitate horretaz jabetuta, Ararteko erakundea sortu eta araupetzen duen otsailaren 27ko 3/1985 Legeak, 23. artikuluan, bere kontrolpean jarritako herri administrazioen 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 pertsona Arartekoaren ikerketa lanaren aurrean jarrera ezkorra edo oztopatzailea erakusten tematzekotan, txosten berezia egin ahal izango da, urteko txostenean dagokion atalean aipatzeaz gain.

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

Komeni da azpimarratzea lankidetzan aritu beharra gogoratzeko funtzioa zuzentzearen egiten dela, administrazioen kudeaketan eragina duten aldagaiak kontuan hartuta, eta kexa bat azaldu duen pertsonari erantzun eraginkor eta azkarrak emateko ageriko helburuarekin. 2021. 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 ikuskarritasun-erantzukizun 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, 2021. urtean errekerimenduak bidali behar izan zaizkien administrazio eta erakundeen gaineko datuak jaso dira (2).

Nabarmendu behar da 2021ean barrena, zorionez, euskal administrazio bakar bati ere ez zaiola ohartarazpenik egin behar izan.

11.1. 2021ean kexak izanda ere, errekerimendurik jaso ez duten administrazioak eta bestelako organismoak


Zerrenda honetan jaso dira errekerimendurik egin behar izan gabe, ebatzi ahal izateko 2021. 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	Esp. kop.
Kultura eta Hizkuntza Politika	5
Euskadiko Orkestra	1
Ekonomia eta Ogasuna	1
Gobernantza Publikoa eta Autogobernua	4
HAEE	1
Lehendakaritza	1
Turismoa, Merkataritza eta Kontsumoa	
Kontsumobide	2

B) Foru aldundiak

ARABAKO FORU ALDUNDIA 	Esp. kop.
Ogasuna, Finantza eta Aurrekontuak	8
Bide Azpiegiturak eta Mugikortasuna	6
Ingurumena eta Hirigintza	1


BIZKAIKO FORU ALDUNDIA 	Esp. kop.
Enplegua, Gizarte Inklusioa eta Berdintasuna	1
Ogasuna eta Finantzak	17
Iraunkortasuna eta Ingurune Naturala Zaintzea	3

GIPUZKOAKO FORU ALDUNDIA 	Esp. kop.
Kultura, Lankidetzatza, Gazteria eta Kirola	1
Ogasuna eta Finantzak	3
Bide Azpiegiturak	2
Mugikortasuna eta Lurralde Antolaketa	1
Ekonomia Sustapena, Landa Ingurunea eta Lurralde Oreka	1

C) Udalak eta administrazio batzarrak

Arabako Lurralde Historikoa


ARABAKO UDALAK 	Esp. kop.
Amurrio	1
Artziniega	1
Iruraiz-Gauna	1
Ribera Baja / Erriberabeitia	1
San Millán / Donemiliaga	1
Urkabustaiz	1

ARABAKO ADMINISTRAZIO BATZARRAKA 	Esp. kop.
Anuntzeta / Anúcita	1
Murua	1
Páganos	1
Rivabellosa	1
San Román de Campezo / Durruma Kanpezu	1
Urbina	2

Bizkaiko Lurralde Historikoa

BIZKAIKO UDALAK 	Esp. kop.
Abadiño	1
Abanto y Ciérvana – Abanto Zierbena	6
Bakio	1
Basauri	5
Bermeo	4
Elorrio	1
Ermua	2
Forua	2
Fruiz	2
Gautegiz-Arteaga	1
Gernika-Lumo	2
Igorre	2
Izurtza	1
Karrantza Harana / Valle de Carranza	2
Munitibar-Arbatzegi-Gerrikaitz	2
Muskiz	1
Orozko	2
Sukarrieta	1
Zeanuri	1
Zierbena	1
Ziortza-Bolibar	1

Gipuzkoako Lurralde Historikoa

GIPUZKOAKO UDALAK 	Esp. kop.
Andoain	2
Antzuola	1
Aretxabaleta	3
Astigarraga	1
Beasain	2
Bergara	3
Deba	4
Eskoriatza	2
Ezkio – Itsaso	1
Gaztelu	1
Getaria	1
Hernani	3
Legazpi	2
Lezo	1
Oiartzun	1
Oñati	1
Pasaia	1
Soraluze	1
Urnietta	1
Urretxu	2
Usurbil	3
Zumarraga	2

D) Beste erakunde publiko batzuk

	Esp. Kop.
Euskal Herriko Arkitektoen Elkargo Ofiziala	1
Bizkaiko Soro-Administratzaileen Lurralde Kolegio Ofiziala	1
Bilbao Bizkaia Ur Patzuergoa	1
Zigoitiako Ur Patzuergoa	1
Mungialde Gizarte Zerbitzuen Mankomunitatea	1
Gipuzkoako Urak S.A.	1
Haurreskolak	2
Euskal Herriko Notario Elkargo txit Prestua	1
IZENPE	2
Urola-Kosta Zerbitzuen Mankomunitatea	1
Txingudiko zerbitzuak S.A.	1

11.2. Kexak direla-eta, 2021ean 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 2021. urtean informazio eskariren bat.
- ? (2)** 2021ean informazioa eskatu deneko espedienteetatik zenbatetan egin den errekerimendua.
- % (3)** Errekerimendua egin zaien espedienteen ehuneko, 2021ean informazio eskaririk egin zaieneko guztirako espedienteen aldean.

A) Eusko Jaurlaritza

	(1)	(2)	(3)
Saila	i	?	%
Ekonomiaren Garapena, jasangarritasuna eta Ingurumena	15	2	13,33
Hezkuntza	100	24	24
Berdintasuna, Justizia eta Gizarte Politikak	11	3	27,27
Lurralde Plangintza, Etxebizitza eta Garraioak	97	33	34,02
Osasuna	39	2	5,13
Osakidetza	84	12	14,29
Segurtasuna	33	2	6,06
Lana eta Enplegua	365	221	83,40
Turismoa, Merkataritza eta Kontsumoa	3	1	33,33

B) Foru aldundiak



	(1)	(2)	(3)
ARABAKO FORU ALDUNDIA	i	?	%
Enplegu, Merkataritza eta Turismo Sustapenaren eta Foru Administrazioa	2	1	50
Gizarte Politikak	20	12	60



	(1)	(2)	(3)
BIZKAIKO FORU ALDUNDIA	i	?	%
Gizarte Ekintza	24	4	16,67
Azpiegiturak eta Lurralde Garapena	5	1	20



	(1)	(2)	(3)
GIPUZKOAKO FORU ALDUNDIA	i	?	%
Gizarte Politikak	12	2	16,67

C) Udalak eta administrazio batzarrak

Arabako Lurralde Historikoa



	(1)	(2)	(3)
ARABAKO UDALAK	i	?	%
Añana	1	1	100
Laguardia	4	4	100
Legutiano	1	1	100
Laudio / Llodio	2	1	50
Okondo	1	1	100
Vitoria-Gasteiz	58	37	63,79
Zuia	2	2	100



	(1)	(2)	(3)
ARABAKO ADMINISTRAZIO BATZARRAK	i	?	%
Corres	1	1	100
Nanclares de la Oca	3	1	33,3
Ullibarri-Gamboa	1	1	100

Bizkaiko Lurralde Historikoa



	(1)	(2)	(3)
BIZKAIKO UDALAK	i	?	%
Alonsotegi	3	1	33,33
Amorebieta-Etxano	2	1	50
Arrigorriaga	1	1	100
Artzentales	1	1	100
Barakaldo	40	4	10
Bilbao	76	2	2,63
Busturia	2	1	50
Derio	2	2	100
Durango	8	1	12,50
Erandio	9	2	22,22
Errigoiti	1	1	100
Galdakao	1	1	100
Getxo	21	6	28,57
Gorliz	10	6	60
Leioa	8	1	12,50
Mundaka	1	1	100
Mungia	6	1	16,67
Ondarroa	2	2	100
Ortuella	2	1	50
Plentzia	10	7	70
Portugalete	4	1	25
Santurtzi	14	3	21,43
Sestao	9	1	11,11
Sopela	2	1	50
Sopuerta	7	4	57,14
Urduliz	3	1	33,33
Valle de Trápaga - Trapagaran	5	4	80
Zeberio	1	1	100

Gipuzkoako Lurralde Historikoa



	(1)	(2)	(3)
GIPUZKOAKO UDALAK	i	?	%
Anoeta	1	1	100
Arrasate / Mondragón	7	2	28,57
Azpeitia	1	1	100
Beizama	1	1	100
Bidania-Goiatz	1	1	100
Donostia / San Sebastián	40	30	75
Eibar	1	1	100
Elduain	1	1	100
Elgoibar	3	1	33,33
Errenteria	8	3	37,50
Hondarribia	1	1	100
Irun	5	1	20
Lasarte - Oria	1	1	100
Mutriku	1	1	100
Ordizia	4	1	25
Tolosa	4	4	100
Zarautz	9	4	44,44

D) Beste erakunde publiko batzuk

	(1)	(2)	(3)
	i	?	%
Euskal Herriko Prokuradoreen Kontseilua	1	1	100
Bilbao Bizkaia Ur Patzuergoa	3	1	33,33
EEE – Energiaren Euskal Erakundea	37	1	2,70
Durangoko Merindadeko Mankomunitatea	2	1	50
Euskal Herriko Unibertsitatea	8	2	25
URA – Uraren Euskal Agentzia	5	3	60

ararteko

Herriaren Defendatzailea
Defensoría del Pueblo

www.ararteko.eus