ararteko

Herriaren Defendatzailea · Defensoría del Pueblo

Ararteko erakundearen jarduera kopurutan 2022

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

Formatuak eta edizioak:

Honekin batera argitaratua: Eusko Legebiltzarrarentzako urteko txostena 2022 (ISSN-e 2255-4939)

Gaztelaniazko edizioa: La actividad de la institución del Ararteko en cifras 2022

Ararteko 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, 2023

Diseinua eta maketazioa: Editorial MIC

ARARTEKO ERAKUNDEAREN JARDUERA KOPURUTAN 2022

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 2022ko 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.

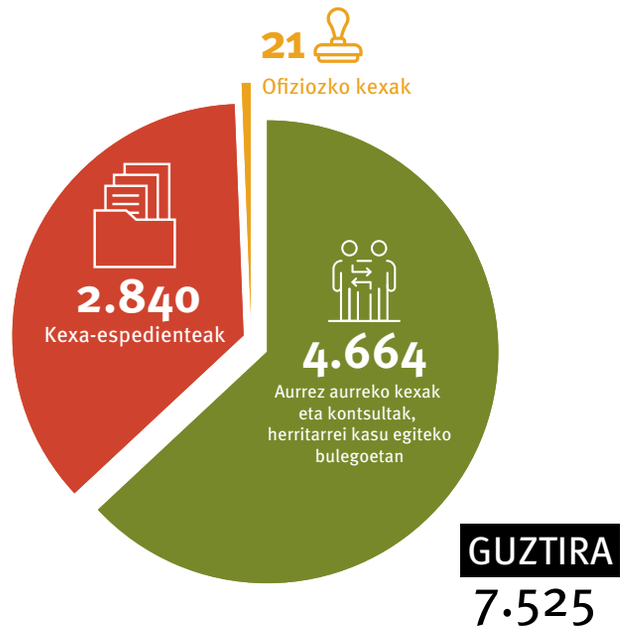
Arartekoak 2022an egin duen jardueraren zenbakizko gutxi gorabeherako datuak estatistikari eskainitako kapitulu honetan kontsulta daitezke.

Arartekoaren web orrialdea sendotu egin da euskal herritarrei informatzeko eta haiekin harremanetan egoteko bide bezala; horren erakusgarri, aurten ia 170.000 bisita jaso dira eta 30.000 lagunek baino gehiago erabili dute.

Era berean, Ararteko erakundearen presentzia indartu egin da gizarte-sareetan; horixe egiaztatzen dute, txosten hau ixteko datan, Twitterren 5.200 jarraitzaile, eta Facebookeko orrian 1.100 pertsonak baino gehiagok jarraitzea Arartekoari.

Oro har, 2022an, herritarrak artatzearekin eta administrazioak kontrolatzearekin lotutako 12.704 jarduera zenbatu dira; zertxobait areagotu da 2021. urteko jardueraren aldean (12.491)

1. grafikoa.
Arartekoari 2022an egindako kexak eta kontsultak



2022an herritarrek 7.504 kexa eta kontsulta egin dizkiote Arartekoari eta ofiziozko 21 espediente bideratzen hasi gara.

1. taula.
Arartekoaren jarduera guztiak 2022an

Kexak eta kontsultak	7.504
Informazioa eta aholkuak telefono zerbitzuaren bitartez	4.989
Kanpoko jardueretan parte hartzea	119
Laneko bilerak administrazioekin eta gizarte erakundeekin	58
Nazioarteko eta beste defentsa-erakunde batzuekiko jarduerak	28
Jendearentzat irekitako jardunaldiak	4
Ikuskatzeko bisitak	2
Guztira	12.704

2022. urtean, informazioa eta orientabidea eskatzeko egin diren 4.989 telefono-kontsultari erantzun diegu eta 58 bilera egin ditugu zenbait administraziorekin eta era askotako gizarte-erakundeekin (zehatz-mehatz kontsulta daitezke urteko txostenaren IV. kapituluan, gizartearekiko harremanei buruzkoa baita).

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. 2022an, horrelako 147 jardueratan esku hartu dugu. Era berean, aipagarriak dira Arartekoak egindako 28 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. kapituluetan, arlo horietako urteko jarduera-planaren berri ematean.

2021ean kexa idatzien gaineko 2.328 espediente ebatzi dira. Gainera, 1.355 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 66 egun iraun dute 2022an.

Iaz, kexa eragin zuen administrazioaren jarduera aztertu eta gero, **jarduera okerren bat** izan zela iritzi diogu aztertu-riko kexa idatzien **%47 baino gehiagotan** (gehitu egin da 2021ekoaren aldean, ordukoa %45ekoa izan baitzen), eta **jarduera ez zela okerra** izan kexen **%52 baino gehiagotan**.

Eragindako administrazioak kexa sorrarazi zuen jarduera zuzendu eta aldatu du kasuetatik **%88 baino gehiagotan**. 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

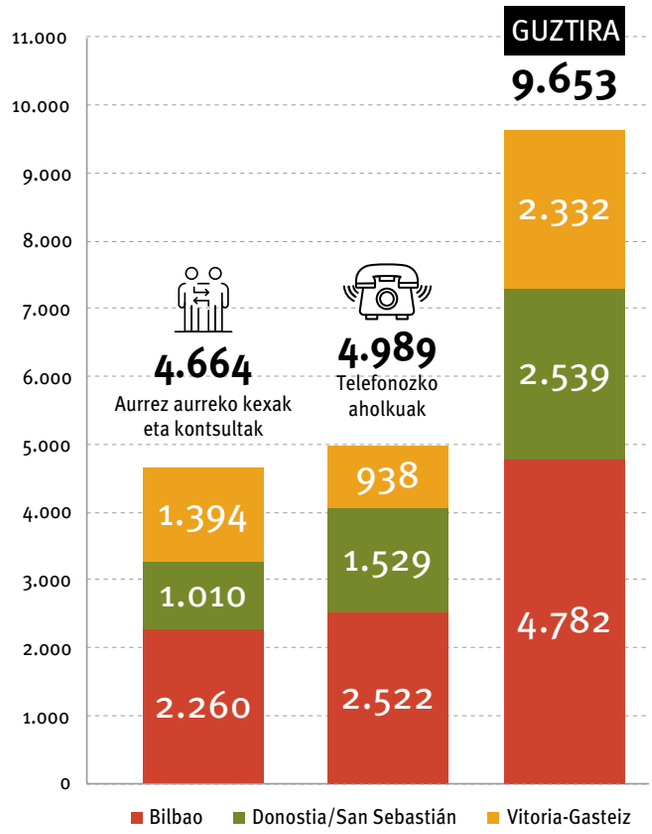
	%	%
Konpondutako jarduera okerra		88,50
Gomendiorik gabe	96,85	
Gomendio onartua	3,15	
Konpondu gabeko jarduera okerra		11,50

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

1996tik, Arartekoerakundeak arreta zuzeneko bulegoak dauzka Euskal Autonomia Erkidegoko hiru hiriburuetan. Horri esker, administrazioren 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 pertsonei administrazioekin dituzten harremanetan zein eskubide dituzten adierazten. Horrela, 2022. urtean guztira 9.653 zerbitzu egin ditugu herritarren arretarako bulegoetan. Horietatik 4.664 hiru bulegoetako batean aurrez aurre egindako kexak eta kontsultak izan dira, eta 4.989, berriz, telefono bidezko aholkularitza eta informazioa. Datu horiek zertxobait igoera erakusten dute Arartekoaren herritarren arretarako bulegoetan 2021ean burututako jardueraren aldean.

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



3. Erregistratutako kexa idatziak

2022. urtean 2.840 kexa idatzi erregistratu ditugu euskal herritarrek hala eskatuta. Gainera, ofiziozko 21 jarduera hasi ditugu.

3. taula.
Erregistratutako kexa idatzien kopuruaren bilakaera (1989 - 2022)

Urtea	Kopurua
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
2022	2.840

[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 zertxobait gora egin du, 2021ean jasotako kopuruaren aldean.

Horietatik 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 arrazoirengatik 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	86
Eskumen eremutik kanpo	40
Epaibidean	29
Partikularren arteko auzia	15
Jarduera okerrik ez, argi eta garbi	13
Formazko akatsa	11
Urtebete baino gehiago igaro da	4
Estatuko Herriaren Defendatzailearekiko bikoiztasuna	3
Izenik gabe aurkeztu da	3
Legezko epeen zain egon beharra	3
Guztira	207

Estatuko Herriaren Defendatzaileari edo beste defendatzaile batzuei bidalitako kexak

Estatuko administrazioaren jardueraren kontrako kexak ez ditu zuzenean Arartekoerakundeak izapidetzen, administrazio hori ez baitago erakunde honen kontrolpean. Kexa horiek Estatuko Herriaren Defendatzaileari bidaltzen zaizkio. Gainera, kexa bat Nafarroako Arartekoari bidali zaio eta 2 Mexikoko Giza Eskubideen Batzorde Nazionalari, haien eskumen-eremuko administrazio publikoei zegozkielako.

Estatuko Herriaren Defendatzaileari bidalitako kexak	95
Beste defendatzaile batzuei bidalitako kexak	3

4. Estatistika alorrez alor

Kontuan hartzen badugu kexa idatziak zein arlo tematikorekin dauden lotuta, hauxe ikusten dugu: lehen adierazi dugunez, aurreko urtearen aldean, oro har, zertxobait gora 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, espetxeratuen, desgaituen, eta abarren arloetan.

2022an gizarteratze arloak izan du, ehunekoetan neurtura, gehikuntzarik handiena, ohikoa den bezala; izapidetutako kexa idatzien %18tik gora dira arlo horretakoak.

2022an zertxobait behera egin dute gizarte bazterkeriaren aurka borrokatzeko bitartekoekin loturiko kexek: 458 izan dira (2021eko 508 kexen aldean). Kexa idatzi horietatik 421ek (hau da, %90 pasatxok) **Lanbide**ren jarduerarekin loturiko hainbat arazorekin dute zerikusia, eta diru-sarrerak bermatzeko errenta (DSBE) eta etxebizitzarako prestazio osagarria (EPO) kudeatzerakoan egindako jarduerekin.

G**izarteratze** arloan ez ezik, arlo hauetan ikusi da jarduerarik biziena: osasuna; herri-administrazioen araubide juridikoa, ondasunak eta zerbitzuak; hezkuntza; etxebizitza; herri-administrazioen zerbitzuko langileak; hirigintza eta lurralde antolamendua eta segurtasuna.

Arreta publikoa behar duten taldeekin zerikusia duten kexa idatziek ere 2022an kudeatu direnen zati handi bat hartzen dute, %6 hain justu.

Arartekoak izapidetutako kexa-**espedienteen ia %46 eskubide sozialei** buruzkoak dira (osasuna, gizarteratzea, etxebizitza, hezkuntza, e.a.).

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

Arloa	Kop.	%
Gizarteratzea	458	18,07
Osasuna	307	12,11
Herri-administrazioen araubide juridikoa, ondasunak eta zerbitzuak	225	8,88
Hezkuntza	190	7,50
Etxebizitza	190	7,50
Arreta publikoa behar duten taldeak: desgaituak, adinekoak, berdintasuna, etorkinak, espetxeratuak, e.a.	159	6,27
Herri-administrazioen zerbitzuko langileak	154	6,07
Ogasuna	146	5,76
Hirigintza eta lurralde antolamendua	144	5,68
Segurtasuna	112	4,42
Herri lanak, garraioak eta azpiegiturak	109	4,30
Ingurumena	96	3,79
Jarduera ekonomikoaren antolamendua	50	1,97
Familiak	40	1,58
Administrazio elektronikoa, datuak babestea, gardentasuna eta gobernu ona	38	1,50
Hizkuntz eskubideak, kultura eta kirola	33	1,30
Haurrak eta nerabeak	25	0,98
Justizia	25	0,98
Emakumeen berdintasuna eta osotasuna	18	0,71
Lana eta Gizarte Segurantza	16	0,63
Guztira	2.535	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	458
Gizarteratzeko eta Diru-sarrerak Bermatzeko Legetik eratorritako prestazio ekonomikoak (DSBE, EPO, GLL)	421
Gizartean baztertuta dauden pertsonentzako prestazioak eta zerbitzuak	25
Administrazioaren funtzionamendua eta prozedura administratiboa	9
Herritarren eskubideak	3

Osasuna	307
Beste alderdi batzuk	121
Osasun-laguntza	51
Erabiltzaileen eskubideak	45
Administrazioaren funtzionamendua eta prozedura administratiboa	41
Itxarote-zerrendak	26
Osasun mentala	10
Osasun publikoa	6
Herritarren eskubideak	4
Kontratazio-araubidea, ondarea eta administrazio erantzukizuna	3

Herri-administrazioen araubide juridikoa, ondasunak eta zerbitzuak	225
Administrazioaren funtzionamendua eta prozedura administratiboa	82
Kontratazio-araubidea, ondarea eta administrazio erantzukizuna	66
Tokiko zerbitzu publikoak	39
Udal-erroldaren kudeaketa	18
Beste alderdi batzuk	18
Informazioa eta herritarren parte-hartzea	2

Hezkuntza	190
Ikastetxeak - antolakuntza	51
Hezkuntzako plangintza/programazioa	23
Bekak eta bestelako laguntzak	20
Eskubideak eta betebeharrak	18
Ikasleen onarpena	16
Hezkuntza-premia bereziak	13
Eskolako tratu txarrak edo jazarpena	12
Eskola-garraioa	9
Administrazioaren funtzionamendua eta prozedura administratiboa	8
Ikastetxeak - instalazioak	3
Eskola-jantokia	3
Unibertsitateko irakaskuntza	3
Beste alderdi batzuk	3
Haur hezkuntza	2
Lanbide heziketa	2
Ikastetxeak - itunak	1
Helduen hezkuntza	1
Irakaskuntza artistikoak	1
Hizkuntzen irakaskuntza	1

Etxebizitza	190
Etxebizitzarako sarbidea: premia frogatzea eta esleitzeko prozedura	59
Etxebizitza babestuaren alokairua	52
Beste alderdi batzuk	30
Administrazioaren funtzionamendua eta prozedura administratiboa	29
Etxebizitza erosi eta birgaitzeko laguntzak	14
Kalteak etxebizitza babestuetan eraikitze akatsengatik	4
Herritarren eskubideak	2

Herri-administrazioen zerbitzuko langileak	154
Funtzio publikoan sartzeko hautaketa-prozesuak	33
Beste alderdi batzuk	30
Administrazioaren funtzionamendua eta prozedura administratiboa	27
Ordezkapenak	23
Oporrak, lizentziak eta baimenak	13
Ordainsariak	7
Prestakuntza	6
Laneko jazarpena	5
Barne-sustapena	1
Hizkuntza normalizazioa	2
Lanpostuak betetzea	2
Diziplina araubidea	2
Lanpostu-zerrenda	2
Administrazio egoerak	1

Ogasuna	146
Administrazioaren funtzionamendua eta prozedura administratiboa	54
Tokiko zergak	31
Foru zergak	26
Tasak	16
Prezio publikoak	11
Beste alderdi batzuk	8

Hirigintza eta lurralde antolamendua	144
Hirigintzako diziplina	102
Administrazioaren funtzionamendua eta prozedura administratiboa	25
Hirigintzako kudeaketa	9
Hirigintza arloko informazioa jaso ahal izatea	7
Lurralde antolamendua	1

Ingurumena	112
Kutsadura akustikoa	66
Ingurumenaren kontrola	17
Animaliak babestea eta edukitzea	17
Hondakinak eta isurketak	4
Ingurumenaren arloko informazioa eta parte-hartzea	3
Naturagune babestuak. Flora eta fauna babestea	2
Administrazioaren funtzionamendua eta prozedura administratiboa	2
Airearen kutsadura	1

Segurtasuna	109
Trafikoa	75
Administrazioaren funtzionamendua eta prozedura administratiboa	13
Herritarren eskubideak	9
Beste alderdi batzuk	7
Herritarren segurtasuna	3
Atxiloketa zentroak	1
Jokoa eta ikuskizunak	1

Herri lanak, garraioak eta azpiegiturak	96
Garraioak	36
Herri-lanak eta azpiegiturak	19
Kontratazio-araubidea, ondarea eta administrazio erantzukizuna	15
Administrazioaren funtzionamendua eta prozedura administratiboa	7
Beste alderdi batzuk	4
Nahitaezko desjabetzea	3
Herritarren eskubideak	1
Obrak egitea	1

Desgaitasunen bat duten pertsonak	54
Administrazioaren funtzionamendua eta prozedura administratiboa	30
Desgaituei laguntzea	9
Desgaituen berdintasunerako ekintza positiboak	4
Garraioetako irisgarritasuna eta mugikortasuna	3
Hirigintzako irisgarritasuna eta mugikortasuna	3
Etxebizitzako irisgarritasuna	2
Herritarren eskubideak	2
Kontratazio-araubidea, ondarea eta administrazio erantzukizuna	1

Jarduera ekonomikoaren antolamendua	50
Merkataritza, turismoa eta kontsumoa	16
Finantza-erakundeak eta aseguru-etxeak	10
Administrazioaren funtzionamendua eta prozedura administratiboa	10
Beste alderdi batzuk	6
Energiaz (elektrizitatea eta gasa) hornitzeko zerbitzuak	6
Nekazaritza, abeltzaintza, arrantza eta industria	2

Espetxeratuak	46
Espetxeen arloko jarduerak	44
Herritarren eskubideak	2

Familiak	40
Familien gaineko politika publikoak	20
Administrazioaren funtzionamendua eta prozedura administratiboa	10
Lana, norberaren bizitza eta familia bateragarri egitea	8
Herritarren eskubideak	2

Administrazio elektronikoa, datuak babestea, gardentasuna eta gobernu ona	38
Informazioa eskuratu ahal izatea	11
Administrazioaren funtzionamendua eta prozedura administratiboa	8
Informazioaren eta ezagutzaren teknologiak	8
Beste alderdi batzuk	6
Datuak babestea	4
Gardentasuna	1

Adinekoak eta mendekotasun-egoeran dauden pertsonak	37
Administrazioaren funtzionamendua eta prozedura administratiboa	19
Adinekoei laguntzea	15
Herritarren eskubideak	3

Hizkuntz eskubideak, kultura eta kirola	33
Kirol jarduerak	11
Beste alderdi batzuk	8
Herritarren hizkuntz eskubideak euskal administrazioekiko harremanetan	7
Administrazioaren funtzionamendua eta prozedura administratiboa	4
Kultura-, industria- eta arte-ondarea babestea	2
Herritarren eskubideak	1

Haurrak eta nerabeak	25
Babesik gabeko haurrak eta nerabeak	16
Herritarren eskubideak	4
Administrazioaren funtzionamendua eta prozedura administratiboa	3
Bakarrik dauden adingabe atzerritarrak	2

Justizia	25
Justizia Administrazioaren eta bulego judizialaren funtzionamendua	11
Abokatuen eta prokuradoreen elkargoak	3
Familia elkarguneak	3
Beste alderdi batzuk	2
Doako laguntza juridikoa	2
Notarioen eta erregistratzaileen elkargoak	1
Herritarren eskubideak	1
Erregistro Zibila eta Jabetza Erregistroa	1
Beste elkargo profesional batzuk	1
Emakumeen berdintasuna eta osotasuna	18
Emakumeak diskriminatzea	6
Administrazioaren funtzionamendua eta prozedura administratiboa	5
Emakumeen kontrako indarkeria matxista	4
Emakumeen berdintasunerako ekintza positiboak	3
Etorkinak	17
Administrazioaren funtzionamendua eta prozedura administratiboa	7
Atzerritarrak erroldatzea	6
Herritarren eskubideak	3
Etorkinak diskriminatzea	1
Lana eta Gizarte Segurantza	16
Gizarte Segurantza	7
Administrazioaren funtzionamendua eta prozedura administratiboa	3
Lanbide heziketa	3
Beste alderdi batzuk	3
Talde terroristen biktimak	5
Talde terroristen biktimei laguntzea	2
Herritarren eskubideak	2
Administrazioaren funtzionamendua eta prozedura administratiboa	1
Guztira	2.535

5. Estatistika, eragindako administrazioen arabera

Bideratutako kexa-espedienteek administrazio bakoitzari zer proportziotan eragiten dioten adierazten duten datuak aztertuta, aurreko urteetan bezala, 2022an Eusko Jaurlaritzaren kontra egin dira kexa idatzirik gehienak (ia %54), mantendu egin dira autonomia erkidegoko udalen jarduerei buruzkoak (%34 pasatxo) eta ia %10ak izan dute zerikusia foru aldundiekin.

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

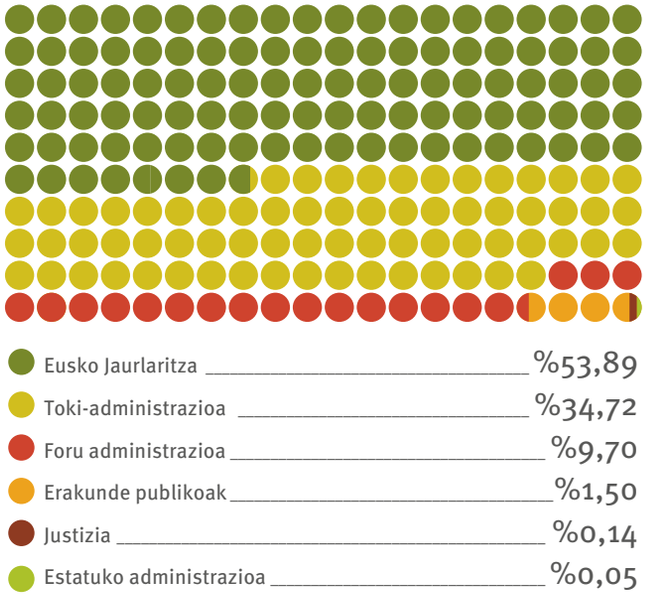
Arlo eta administrazio bakoitzari zuzendutako kexen kopurua zuzen interpretatzeko era

Hasiera batean, administrazio jakin baten jarduerek 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



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	396	34,44
Osasuna	194	16,87
Etxebizitza	140	12,17
Hezkuntza	119	10,35
Herri-administrazioen zerbitzuko langileak	82	7,13
Segurtasuna	41	3,57
Familiak	32	2,78
Espetxeratuak	23	2,00
Jarduera ekonomikoaren antolamendua	19	1,65
Herri-administrazioen araubide juridikoa, ondasunak eta zerbitzuak	18	1,57
Administrazio elektronikoa, datuak babestea, gardentasuna eta gobernu ona	15	1,30
Hizkuntz eskubideak, kultura eta kirola	14	1,22
Justizia	10	0,87
Ogasuna	9	0,78
Ingurumena	9	0,78
Herri lanak, garraioak eta azpiegiturak	7	0,61
Lana eta Gizarte Segurantza	7	0,61
Desgaitasunen bat duten pertsonak	6	0,52
Emakumeen berdintasuna eta osotasuna	5	0,43
Hirigintza eta lurralde antolamendua	3	0,26
Talde terroristen biktimak	1	0,09
Guztira	1.150	100

Sailen araberako banaketa

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

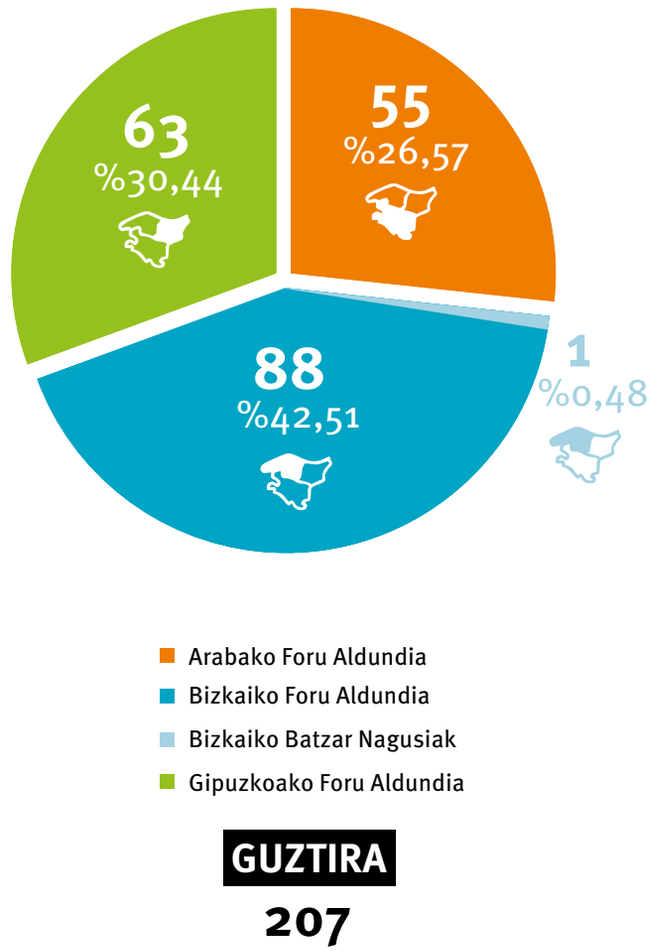
Saila	Kop.	%
Lana eta Enplegua	403	35,04
Osasuna	211	18,35
Hezkuntza	173	15,04
Lurralde Plangintza, Etxebizitza eta Garraioak	158	13,74
Berdintasuna, Justizia eta Gizarte Politikak	73	6,35
Segurtasuna	48	4,18
Ekonomiaren Garapena, Jasangarritasuna eta Ingurumena	39	3,39
Gobernantza Publikoa eta Autogobernua	13	1,13
Kultura eta Hizkuntza Politika	13	1,13
Turismoa, Merkataritza eta Kontsumoa	12	1,04
Ekonomia eta Ogasuna	7	0,61
Guztira	1.150	100

B) Foru erakundeen aurka bideratutako espedienteak

Banaketa lurraldeka

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

4. grafikoa.
Foru erakundeen aurka bideratutako espedienteen banaketa, lurraldeen arabera



Banaketa arloka

Foru eremuko kexa idatziak zer motatakoak diren aztertuta, aurreko urtekoekin konparatuta, ikusten da ugaritu egin direla ogasun eta herri lanak, garraio eta azpiegituren arloko kexak, eta gutxitu adinekoen eta mendekotasun-egoeran dauden pertsonen arlokoak.

9. taula.
Foru erakundeen aurka bideratu diren espedienteen banaketa, arloen arabera

Arloa	ARABA/ÁLAVA	BIZKAIA	Bizkaiko Batzar Nagusiak	GIPUZKOA	EAE	%
Ogasuna	17	20	-	10	**47**	**22,71**
Adinekoak eta mendekotasun-egoeran dauden pertsonak	8	17	-	6	**31**	**14,98**
Desgaitasunen bat duten pertsonak	6	19	-	5	**30**	**14,5**
Herri lanak, garraioak eta azpiegiturak	3	7	-	16	**26**	**12,56**
Haurrak eta nerabeak	4	5	-	8	**17**	**8,21**
Herri-administrazioen zerbitzuko langileak	3	5	-	5	**13**	**6,28**
Hizkuntz eskubideak, kultura eta kirola	2	3	-	3	**8**	**3,86**
Administrazio elektronikoa, datuak babestea, gardentasuna eta gobernu ona	-	3	-	3	**6**	**2,90**
Familiak	1	3	-	1	**5**	**2,42**
Ingurumena	1	1	-	2	**4**	**1,93**
Jarduera ekonomikoaren antolamendua	2	2	-	-	**4**	**1,93**
Herri-administrazioen araubide juridikoa, ondasunak eta zerbitzuak	2	-	1	1	**4**	**1,93**
Hirigintza eta lurralde antolamendua	2	-	-	2	**4**	**1,93**
Gizarteratzea	2	-	-	1	**3**	**1,45**
Espetxeratuak	1	1	-	-	**2**	**0,97**
Osasuna	1	-	-	-	**1**	**0,48**
Lana eta Gizarte Segurantza	-	1	-	-	**1**	**0,48**
Etxebizitza	-	1	-	-	**1**	**0,48**
Guztira	55	88	1	63	207	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	383	51,69
Gipuzkoako udalak	218	29,42
Arabako udalak	90	12,15
Bizkaiko mankomunitateak, partzuergoak eta parkeak	34	4,59
Arabako administrazio batzarrak	9	1,21
Arabako mankomunitateak, partzuergoak eta parkeak	4	0,54
Gipuzkoako mankomunitateak, partzuergoak eta parkeak	3	0,40
Guztira	741	100

11. taula.

Autonomia erkidegoko udalen eta administrazio batzarren aurka bideratutako espedienteak

ARABAKO UDALAK	Kop.
Vitoria -Gasteiz	52
Laudio / Llodio	5
Artziniega	4
Valdegovía	4
Amurrio	3
Salvatierra / Agurain	3
Barrundia	2
Iruña Oka / Iruña de Oca	2
Laguardia	2
Okondo	2
Alegría-Dulantzi	1
Armiñón	1
Arraia-Maeztu	1
Iruraiz–Gauna	1
Lagrán	1
Oyón / Oion	1
Villabuena de Álava / Eskuernaga	1
Yécora	1
Zalduondo	1
Zambrana	1
Zigoitia	1
Guztira	90

ARABAKO ADMINISTRAZIO BATZARRAK	Kop.
Luko	2
Baranbio	1
Labraza	1
Landa	1
Larrinbe	1
Maturana	1
Miñao	1
Pipaón	1
Guztira	9

BIZKAIKO UDALAK	Kop.
Bilbao	80
Getxo	36
Barakaldo	26
Erandio	16
Sestao	15
Leioa	14
Santurtzi	12
Sopela	10
Durango	9
Basauri	8
Gorliz	8
Abanto y Ciérvana / Abanto Zierbena	7
Berango	7
Lekeitio	6
Ondarroa	6
Ortuella	6
Plentzia	6
Portugalete	6
Fruiz	5
Mundaka	5
Urduña / Orduña	5
Valle de Trápaga-Trapagaran	5
Zalla	5
Balmaseda	4
Galdakao	4
Mungia	4
Sopuerta	4
Alonsotegi	3
Atxondo	3
Bermeo	3
Gautegiz-Arteaga	3
Gordexola	3
Igorre	3
Abadiño	2
Amorebieta-Etxano	2
Güeñes	2
Ispaster	2
Larrabetzu	2
Lemoiz	2
Maruri-Jatabe	2

Muskiz	2
Orozko	2
Urduliz	2
Zamudio	2
Zeanuri	2
Zierbena	2
Areatza	1
Arrigorriaga	1
Artzentales	1
Aulesti	1
Bakio	1
Barrika	1
Berriz	1
Busturia	1
Dima	1
Errigoiti	1
Etxebarri	1
Gernika-Lumo	1
Izurtza	1
Loiu	1
Markina-Xemein	1
Meñaka	1
Sukarrieta	1
Zaldibar	1
Zaratamo	1
Zeberio	1
Guztira	383

GIPUZKOAKO UDALAK	Kop.
Donostia / San Sebastián	73
Irun	16
Zarautz	12
Hondarribia	10
Errenteria	7
Andoain	6
Hernani	6
Mutriku	6
Oñati	6
Arrasate / Mondragón	5
Deba	5
Tolosa	5
Urnieta	5
Aretxabaleta	4
Astigarraga	4
Beasain	4
Pasaia	4
Azkoitia	3
Azpeitia	3
Oiartzun	3
Orio	3
Urretxu	3
Eibar	2
Lasarte-Oria	2
Ordizia	2
Zestoa	2
Zumarraga	2
Aia	1
Alegia	1
Ataun	1
Bergara	1
Bidania-Goiatz	1
Elgoibar	1
Eskoriatza	1
Getaria	1
Hernialde	1
Itsasondo	1
Legazpi	1
Lizartza	1
Soraluze-Placencia de las Armas	1
Zerain	1
Zumaia	1
Guztira	218

Banaketa arloka

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

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

Arloa	ARABA/ÁLAVA	BIZKAIA	GIPUZKOA	EAE	%
Herri-administrazioen araubide juridikoa, ondasunak eta zerbitzuak	29	107	49	185	26,43
Hirigintza eta lurralde antolamendua	22	74	28	124	17,71
Ingurumena	4	41	43	88	12,57
Segurtasuna	7	33	20	60	8,57
Ogasuna	7	24	22	53	7,57
Herri lanak, garraioak eta azpiegiturak	7	21	9	37	5,29
Etxebizitza	4	25	6	35	5
Gizarteratzea	8	15	8	31	4,43
Herri-administrazioen zerbitzuko langileak	4	10	11	25	3,57
Desgaitasunen bat duten pertsonak	1	7	4	12	1,72
Administrazio elektronikoa, datuak babestea, gardentasuna eta gobernu ona	3	4	3	10	1,43
Emakumeen berdintasuna eta osotasuna	-	1	7	8	1,14
Hizkuntz eskubideak, kultura eta kirola	-	6	1	7	1
Etorkinak	1	6	-	7	1
Adinekoak eta mendekotasun-egoeran dauden pertsonak	1	2	2	5	0,72
Haurrak eta nerabeak	1	2	1	4	0,57
Talde terroristen biktimak	-	1	2	3	0,43
Osasuna	-	2	1	3	0,43
Jarduera ekonomikoaren antolamendua	-	1	1	2	0,28
Hezkuntza	-	1	-	1	0,14
Guztira	99	383	218	700	100

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

	Kop.
Bilbao Bizkaia Ur Patzuergoa	15
Bizkaiko Garraio Partzuergoa	11
MEBISA –Bilboko metroa	7
Gipuzkoako urak S.A.	2
Urbide, Arabako Ur Patzuergoa	2
Kantauriko Urkidetza. Ur Patzuergoa	1
Guardia-Arabako Errioxako Kuadrilla	1
Durangoko Merinaldearen Amankounazgoa	1
Txingudiko zerbitzuak SA	1
Guztira	41

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

Aurreko urtearekin alderatuta, dezente gutxitu dira EAEko beste administrazio batzuen aurkako kexak. Esanguratsua da Bidegiren kontrako kexak eta gutxitu dira Euskal Herriko Unibertsitatearen, Energiaren Euskal Erakundearen, Energiaren Euskal Erakundearen eta URA-Uraren Euskal Agentziaren kontrakoak. kontra egindako kexen kopurua. Ugaritu egin dira korporazio juridikoen kontrako kexak.

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

	Kop.
Bidegi	7
Euskal Herriko Unibertsitatea	7
EEE – Energiaren Euskal Erakundea	5
Haurreskolak	3
URA – Uraren Euskal Agentzia	3
Gipuzkoako Abokatuen Elkargo Prestua	2
IZENPE	2
Euskal Herriko Notario Elkargo Txit Prestua	1
Bizkaiko Abokatuen Elkargo Ohoretsua	1
Bizkaiko Soro – Administratzaileen Lurralde-Kolegio Ofiziala	1
Guztira	32

6. Lurralde estatistika (kexa idatzien banaketa lurraldeen arabera)

15. taula.
Kexen lurralde banaketaren bilakaera, jatorriaren arabera (1989-2022)

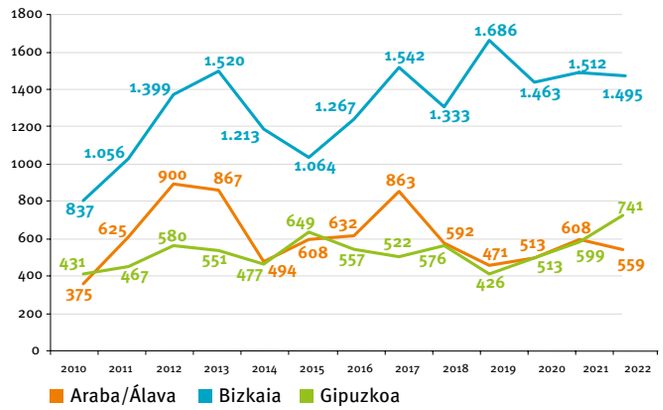
Urtea	ARABA/ÁLAVA	BIZKAIA	GIPUZKOA
1989	97	288	188
1990	125	828 (284)[1]	195
1991	158	293	244
1992	201	332	241
1993	182	376	250
1994	160	349	234
1995	328	528	281
1996	446	746	448
1997	371	915	663
1998	244	1.471 (764)[2]	905 (471)[3]
1999	237	649	372
2000	256	645	295
2001	444	651	375
2002	268	643	294
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
2022	559	1.495	741

[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-espedienteen lurralde banaketaren bilakaera, jatorriaren arabera (2010-2022)



Kexa-espedienteak lurraldez lurralde, 10.000 biztanleko

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

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

16. taula.

Erregistratutako kexa idatziak lurraldez lurralde, 10.000 biztanleko (1989-2022)

Urtea	ARABA/ÁLAVA	BIZKAIA	GIPUZKOA
1989	4,30	3,30	3,00
1990	4,50	7,87 (2,7)[1]	2,90
1991	5,80	3,60	2,50
1992	7,40	3,50	2,80
1993	6,70	3,70	3,30
1994	5,90	3,50	3,00
1995	11,59	4,54	4,11
1996	15,92	6,55	6,66
1997	13,24	8,03	9,77
1998	8,37	12,95 (6,73)[2]	13,30 (6,93)[3]
1999	8,37	5,74	5,56
2000	8,97	5,77	4,42
2001	15,56	5,70	5,53
2002	9,37	5,73	4,37
2003	11,24	5,75	4,71
2004	9,46	6,50	6,77
2005	9,60	6,34	6,11
2006	12,81	7,42	5,90
2007	11,82	6,46	5,46
2008	11,15	7,64	5,74
2009	12,32	8,00	7,32
2010	12,25	7,36	6,27
2011	19,71	9,17	6,67
2012	28,38	12,15	9,60
2013	26,98	13,15	7,81
2014	15,43	10,60	6,73
2015	19,00	9,30	9,16
2016	19,75	11,07	7,86
2017	26,60	13,53	7,32
2018	18,18	11,68	8,06
2019	10,40	14,75	5,94
2020	11,33	14,63	7,15
2021	18,41	13,21	8,33
2022	16,93	13,06	10,30

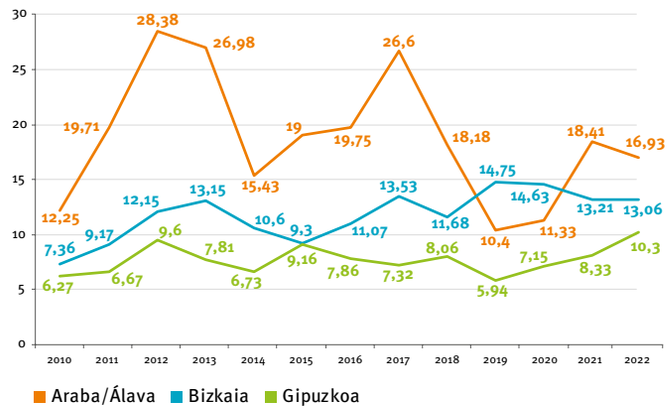
[1] Gai berari buruzko 545 kexa kexa bakartzat hartzearen ondoriozko zifra.

[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 (2010-2022)



Banaketa lurralde bakoitzean

Kexagileak lurralde historikoko hiriburuan ala beste udalerri batzuetan bizi diren, herritarren jokabidea ez dela berdina erakusten du kexa-espedienteen banaketak. Egiaz, Bizkaian eta Gipuzkoan, handiagoa da hiriburutik kanpo bizi diren kexagileen kopurua, Araban, ordea, kexetatik %80 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	434	77,64
Beste udalerri batzuk	125	22,36
Guztira	559	100

BIZKAIA	Kop.	%
Bilbao	519	34,72
Beste udalerri batzuk	976	65,28
Guztira	1.495	100

GIPUZKOA	Kop.	%
Donostia/San Sebastián	301	40,62
Beste udalerri batzuk	440	59,38
Guztira	741	100

Euskal Autonomia Erkidegotik kanpo etorritako kexak

Urtean zehar, beste autonomia erkidego batzuetatik etorritako 45 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.	13
Nafarroako F.K	13
Madrilgo A.E.	7
Errioxako A.E.	4
Aragoiko A.E.	3
Kataluniako A.E.	2
Andaluziako A.E.	1
Gaztela-Mantxako A.E.	1
Asturiasko Printzerria	1
Guztira	45

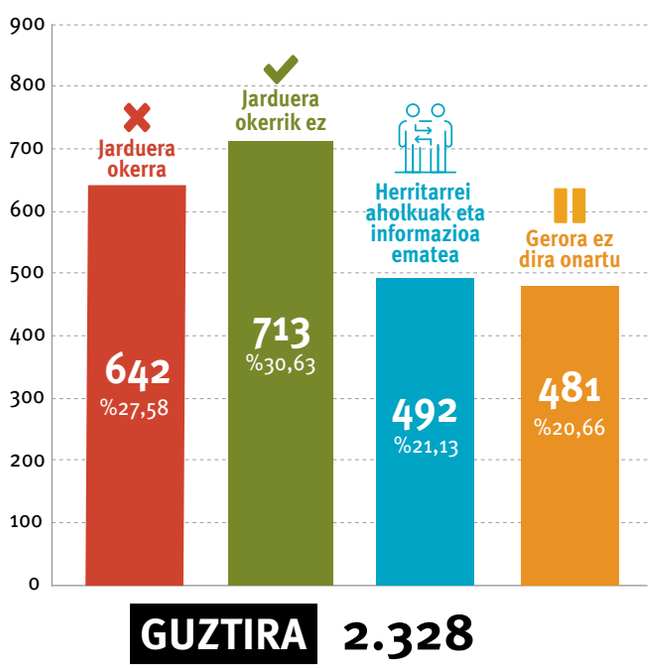
7. Prozedurari buruzko estatistika (kexa idatzien espedienteen egoera)

Jarraian, 2022an bideratutako espedienteak tramitazioaren zein fasetan dauden aztertuko dugu.

2022. urtean 2.328 kexa-espediente bukatu dira eta 1.355 ebazpen eman dira. Arartekoak hartu dituen erabakiak aztertuta, eragindako administrazioaren jarduera okerren bat zegoen 642 kasutan, hau da, ia %48etan; ehuneko hori iazkoa (%45) baino handiagoa da. Aitzitik, ez da jarduera okerrik antzeman azterturiko espedienteetatik %52 baino gehiagotan (iaz %55 izan ziren).

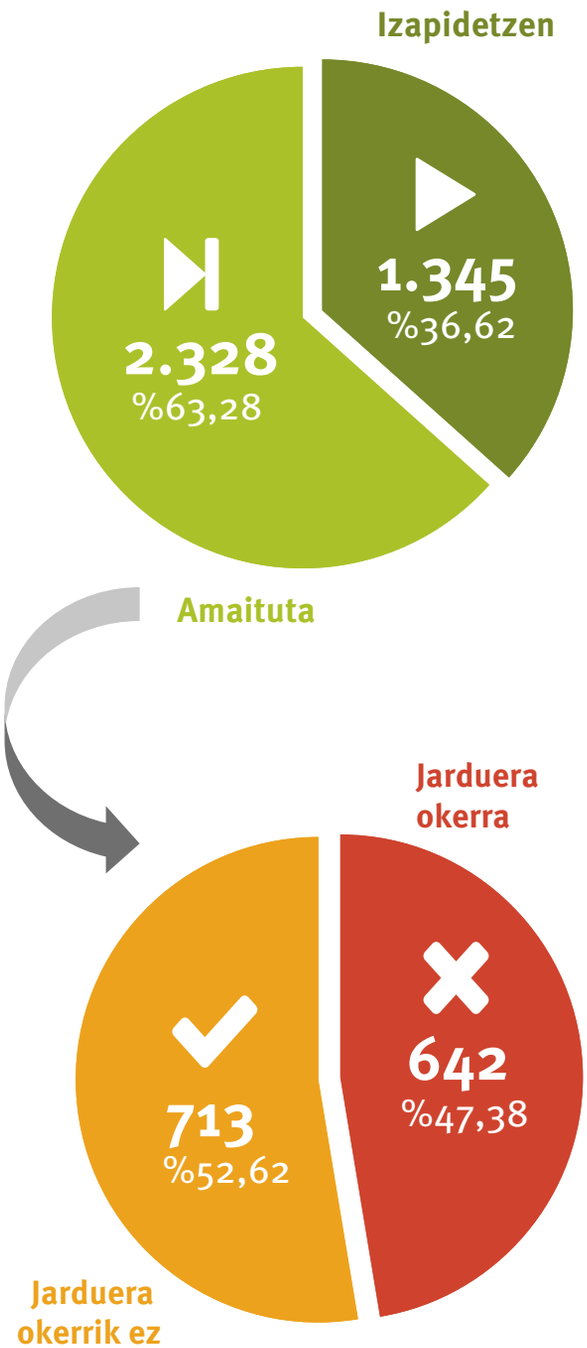
Izapidetzen ari ziren espediente batzuetan, kexa aztertzen hasi ondoren, azterketa jarraitzea eragozten duten hainbat inguruabar agertu dira: beste defendatzaile batzuekiko bikoiztasuna, epailearen ebazpenaren zain dauden auziak, epai irmoa dutenak, epai bideari ekin diotenak eta abar. Espediente horiek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

7. grafikoa.
2022an bukatu diren espedienteak



Kexen egoera: euskal administrazio publikoen jarduera ez okerrak eta okerrak

8. grafikoa.
Kexa-espedienteen egoera



Aurreko datuetatik ondorioztatzen denez, Arartekoak 2022. urtean sakonki aztertu dituen erreklamazio guztietatik 642 kasutan, hau da, ia %48etan ondorioztatu da jarduera okerren bat egin dela.

19. taula.
Kexa-espedienteen egoera, jarduera-arloen arabera (2022an egindako kexak)

Arloa	Izapidetzen	Amaituta	Jarduera okerra	Jarduera okerrik ez	Herritarrei aholkuak eta informazioa ematea	Gerora ez dira onartu
Gizarteratzea	208	224	40	22	65	97
Herri-administrazioen araubide juridikoa, ondasunak eta zerbitzuak	61	150	48	26	41	35
Osasuna	103	95	21	11	50	13
Etxebizitza	34	142	36	48	49	9
Hirigintza eta lurralde antolamendua	41	91	47	17	16	11
Ogasuna	32	94	15	35	33	11
Herri-administrazioen zerbitzuko langileak	17	109	33	49	3	24
Hezkuntza	8	117	10	97	-	10
Ingurumena	49	55	17	6	23	9
Segurtasuna	26	75	11	18	35	11
Herri lanak, garraioak eta azpiegiturak	21	70	14	36	19	1
Desgaitasunen bat duten pertsonak	14	36	11	18	7	-
Familiak	20	17	2	2	8	5
Adinekoak eta mendekotasun-egoeran dauden pertsonak	9	27	4	20	3	-
Administrazio elektronikoa, datuak babestea, gardentasuna eta gobernu ona	9	24	9	9	5	1
Jarduera ekonomikoaren antolamendua	6	24	5	7	7	5
Hizkuntz eskubideak, kultura eta kirola	1	28	4	7	14	3
Espetxeratuak	6	19	-	7	11	1
Haurrak eta nerabeak	7	14	1	2	7	4
Justizia	-	18	1	5	11	1
Emakumeen berdintasuna eta osotasuna	9	4	-	1	1	2
Lana eta Gizarte Segurantza	2	6	4	-	1	1
Etorkinak	5	2	1	-	-	1
Talde terroristen biktimak	-	5	4	-	1	-
Guztira	688	1.446	338	443	410	255

20. taula.
Kexa-espedienteen egoera, jarduera-arloen arabera (2022. urtea baino lehenago egindako kexak)

Arloa	Izapidetzen	Amaituta	Jarduera okerra	Jarduera okerrik ez	Herritarrei aholkuak eta informazioa ematea	Gerora ez dira onartu
Gizarteratzea	114	299	95	94	32	78
Segurtasuna	78	118	12	10	3	93
Ingurumena	126	59	36	14	5	4
Ogasuna	102	40	12	11	3	14
Osasuna	64	54	18	11	14	11
Herri-administrazioen araubide juridikoa, ondasunak eta zerbitzuak	63	37	26	7	-	4
Etxebizitza	23	66	23	41	2	-
Herri-administrazioen zerbitzuko langileak	8	72	39	28	1	4
Herri lanak, garraioak eta azpiegiturak	17	12	6	4	-	2
Hirigintza eta lurralde antolamendua	7	11	8	2	-	1
Hizkuntz eskubideak, kultura eta kirola	-	16	3	6	5	2
Desgaitasunen bat duten pertsonak	1	15	6	7	1	1
Hezkuntza	2	13	4	9	-	-
Familiak	12	3	-	-	1	2
Emakumeen berdintasuna eta osotasuna	11	4	-	1	-	3
Haurrak eta nerabeak	4	11	1	7	1	2
Lana eta Gizarte Segurantza	10	4	2	1	-	1
Jarduera ekonomikoaren antolamendua	7	5	1	-	2	2
Adinekoak eta mendekotasun-egoeran dauden pertsonak	-	11	1	9	1	-
Espetxeratuak	1	8	2	3	3	-
Administrazio elektronikoa, datuak babestea, gardentasuna eta gobernu ona	-	9	5	2	2	-
Etorkinak	3	5	2	2	-	1
Justizia	1	6	2	1	3	-
Talde terroristen biktimak	2	4	-	-	3	1
Buruko gaixotasunak edo nahasmenduak dituzten pertsonak	1	-	-	-	-	-
Guztira	657	882	304	270	82	226

Kexak administrazioen arabera aztertzean, 2022an hasitako espedienteei dagozkien ebazpenak bakarrik aztertu dira.

Autonomia Erkidegoko Administrazio Orokorraren (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 dira onartu
Gizarteratzea	195	201	35	17	60	89
Osasuna	102	92	21	10	48	13
Etxebizitza	26	114	32	34	39	9
Hezkuntza	8	111	10	91	-	10
Herri-administrazioen zerbitzuko langileak	12	70	22	34	-	14
Segurtasuna	10	31	3	8	15	5
Familiak	18	14	2	2	5	5
Espetxeratuak	5	18	-	7	10	1
Jarduera ekonomikoaren antolamendua	3	16	1	4	6	5
Herri-administrazioen araubide juridikoa, ondasunak eta zerbitzuak	1	17	-	2	6	9
Administrazio elektronikoa, datuak babestea, gardentasuna eta gobernu ona	4	11	4	4	2	1
Hizkuntz eskubideak, kultura eta kirola	-	14	3	3	7	1
Justizia	-	10	-	1	9	-
Ogasuna	2	7	1	-	3	3
Ingurumena	5	4	3	-	-	1
Herri lanak, garraioak eta azpiegiturak	1	6	-	4	2	-
Lana eta Gizarte Segurantza	2	5	4	-	1	-
Desgaitasunen bat duten pertsonak	1	5	-	5	-	-
Emakumeen berdintasuna eta osotasuna	4	1	-	1	-	-
Hirigintza eta lurralde antolamendua	1	2	-	-	1	1
Talde terroristen biktimak	-	1	-	-	1	-
Guztira	400	750	141	227	215	167

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 dira onartu
Lana eta Enplegua	198	205	40	17	60	88
Osasuna	107	104	24	17	48	15
Hezkuntza	14	159	28	111	-	20
Lurralde Plangintza, Etxebizitza eta Garraioak	30	128	32	40	45	11
Berdintasuna, Justizia eta Gizarte Politikak	25	48	2	10	29	7
Segurtasuna	13	35	4	12	14	5
Ekonomiaren Garapena, Jasangarritasuna eta Ingurumena	6	33	6	9	8	10
Gobernantza Publikoa eta Autogobernua	-	13	2	2	7	2
Kultura eta Hizkuntza Politika	2	11	3	7	-	1
Turismoa, Merkataritza eta Kontsumoa	3	9	-	2	2	5
Ekonomia eta Ogasuna	2	5	-	-	2	3
Guztira	400	750	141	227	215	167

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 dira onartu
Arabako Foru Aldundia	20	35	6	17	10	2
Bizkaiko Foru Aldundia	20	68	15	26	22	5
Gipuzkoako Foru Aldundia	17	46	5	22	15	4
Bizkaiko Batzar Nagusiak	-	1	-	-	-	1
Guztira	57	150	26	65	47	12

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 dira onartu
Ogasuna	12	35	4	14	15	2
Adinekoak eta mendekotasun-egoeran dauden pertsonak	8	23	2	18	3	-
Desgaitasunen bat duten pertsonak	8	22	8	9	5	-
Herri lanak, garraioak eta azpiegiturak	6	20	4	11	5	-
Haurrak eta nerabeak	6	11	-	2	6	3
Herri-administrazioen zerbitzuko langileak	1	12	1	7	1	3
Hizkuntz eskubideak, kultura eta kirola	1	7	-	1	5	1
Administrazio elektronikoa, datuak babestea, gardentasuna eta gobernu ona	2	4	2	-	2	-
Familiak	2	3	-	-	3	-
Ingurumena	3	1	-	-	1	-
Jarduera ekonomikoaren antolamendua	1	3	2	1	-	-
Herri-administrazioen araubide juridikoa, ondasunak eta zerbitzuak	-	4	1	2	-	1
Hirigintza eta lurralde antolamendua	3	1	-	-	-	1
Gizarteratzea	2	1	1	-	-	-
Espetxeratuak	1	1	-	-	1	-
Osasuna	1	-	-	-	-	-
Lana eta Gizarte Segurantza	-	1	-	-	-	1
Etxebizitza	-	1	1	-	-	-
Guztira	57	150	26	65	47	12

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	20	32	12	9	6	5
Laudio / Llodio	-	5	1	1	3	-
Artziniega	1	3	1	-	-	2
Valdegovía	1	3	2	-	-	1
Amurrio	2	1	1	-	-	-
Salvatierra / Agurain	-	3	1	-	-	2
Barrundia	-	2	-	-	1	1
Iruña Oka / Iruña de Oca	-	2	1	-	1	-
Laguardia	-	2	1	-	1	-
Okondo	-	2	1	1	-	-
Alegría-Dulantzi	-	1	1	-	-	-
Armiñón	-	1	-	-	-	1
Arraia-Maeztu	-	1	-	-	1	-
Iruraiz–Gauna	-	1	-	1	-	-
Lagrán	1	-	-	-	-	-
Oyón / Oion	-	1	-	-	1	-
Villabuena de Álava / Eskuernaga	-	1	-	-	-	1
Yécora	-	1	1	-	-	-
Zalduondo	-	1	-	1	-	-
Zambrana	-	1	-	-	1	-
Zigoitia	-	1	-	-	1	-
Guztira	25	65	23	13	16	13

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

ADMINISTRAZIO BATZARRA	Izapidetzen	Amaituta	Jarduera okerra	Herritarrei aholkuak eta informazioa ematea
Luko	1	1	-	1
Baranbio	-	1	-	1
Labraza	-	1	1	-
Landa	1	-	-	-
Larrinbe	-	1	1	-
Maturana	1	-	-	-
Miñao	1	-	-	-
Pipaón	1	-	-	-
Guztira	5	4	2	2

27. taula.
Gipuzkoako udalen aurkako kexa-espedienteen egoera

UDALA	Izapidetzen	Amaituta	Jarduera okerra	Jarduera okerrik ez	Herritarrei aholkuak eta informazioa ematea	Gerora ez dira onartu
Donostia / San Sebastián	19	54	14	17	15	8
Irun	7	9	3	1	5	-
Zarautz	1	11	-	3	7	1
Hondarribia	5	5	1	2	2	-
Errenteria	2	5	4	1	-	-
Andoain	1	5	2	2	-	1
Hernani	2	4	-	3	1	-
Mutriku	4	2	-	-	1	1
Oñati	2	4	1	1	2	-
Arrasate / Mondragón	-	5	2	2	1	-
Deba	3	2	-	1	1	-
Tolosa	2	3	1	1	-	1
Urnieta	2	3	1	-	2	-
Aretxabaleta	1	3	2	-	1	-
Astigarraga	-	4	-	2	1	1
Beasain	3	1	-	1	-	-
Pasaia	-	4	1	1	2	-
Azkoitia	1	2	1	-	1	-
Azpeitia	1	2	-	1	-	1
Oiartzun	1	2	-	2	-	-
Orio	1	2	1	1	-	-
Urretxu	-	3	-	3	-	-
Eibar	-	2	-	1	-	1
Lasarte-Oria	1	1	1	-	-	-
Ordizia	1	1	-	-	-	1
Zestoa	-	2	-	-	2	-
Zumarraga	1	1	-	-	1	-
Aia	1	-	-	-	-	-
Alegia	-	1	-	1	-	-
Ataun	1	-	-	-	-	-
Bergara	-	1	-	-	1	-
Bidania-Goiatz	-	1	1	-	-	-
Elgoibar	1	-	-	-	-	-
Eskoriatza	-	1	-	1	-	-
Getaria	1	-	-	-	-	-
Hernialde	-	1	1	-	-	-
Itsasondo	-	1	1	-	-	-
Legazpi	1	-	-	-	-	-
Lizartza	1	-	-	-	-	-
Soraluze-Placencia de las Armas	-	1	1	-	-	-
Zerain	1	-	-	-	-	-
Zumaia	-	1	-	1	-	-
Guztira	68	150	39	49	46	16

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	21	59	18	17	14	10
Getxo	9	27	12	4	5	6
Barakaldo	5	21	5	6	5	5
Erandio	4	12	5	3	3	1
Sestao	5	10	3	4	3	-
Leioa	-	14	1	2	8	3
Santurtzi	3	9	3	2	4	-
Sopela	4	6	3	-	1	2
Durango	2	7	2	1	1	3
Basauri	2	6	2	3	-	1
Gorliz	3	5	2	1	2	-
Abanto y Ciérvana / Abanto Zierbena	3	4	3	-	1	-
Berango	-	7	2	1	2	2
Lekeitio	3	3	1	1	1	-
Ondarroa	2	4	3	-	1	-
Ortuella	4	2	-	1	1	-
Plentzia	4	2	2	-	-	-
Portugalete	2	4	2	-	-	2
Fruiz	-	5	4	-	1	-
Mundaka	1	4	-	-	3	1
Urduña / Orduña	2	3	2	-	1	-
Valle de Trápaga-Trapagaran	1	4	1	-	3	-
Zalla	3	2	-	1	1	-
Balmaseda	3	1	-	-	-	1
Galdakao	2	2	1	-	1	-
Mungia	1	3	-	2	1	-
Sopuerta	2	2	1	-	-	1
Alonsotegi	-	3	1	-	1	1
Atxondo	2	1	-	-	-	1
Bermeo	2	1	-	1	-	-
Gautegiz-Arteaga	-	3	1	1	1	-
Gordexola	-	3	3	-	-	-
Igorre	1	2	1	-	1	-
Abadiño	2	-	-	-	-	-
Amorebieta-Etxano	-	2	-	-	2	-
Güeñes	1	1	1	-	-	-
Ispaster	-	2	2	-	-	-
Larrabetzu	-	2	-	-	1	1
Lemoiz	2	-	-	-	-	-
Maruri-Jatabe	-	2	1	-	1	-
Muskiz	1	1	-	-	1	-
Orozko	1	1	1	-	-	-
Urduliz	1	1	-	-	1	-
Zamudio	1	1	1	-	-	-
Zeanuri	2	-	-	-	-	-
Zierbena	2	-	-	-	-	-
Areatza	-	1	1	-	-	-
Arrigorriaga	1	-	-	-	-	-
Artzentales	1	-	-	-	-	-
Aulesti	1	-	-	-	-	-
Bakio	-	1	-	-	1	-
Barrika	1	-	-	-	-	-
Berriz	-	1	1	-	-	-
Busturia	1	-	-	-	-	-
Dima	-	1	1	-	-	-
Errigoiti	1	-	-	-	-	-
Etxebarri	-	1	1	-	-	-
Gernika-Lumo	-	1	1	-	-	-
Izurtza	-	1	-	1	-	-
Loiu	-	1	1	-	-	-
Markina-Xemein	-	1	1	-	-	-
Meñaka	1	-	-	-	-	-
Sukarrieta	-	1	1	-	-	-
Zaldibar	-	1	1	-	-	-
Zaratamo	1	-	-	-	-	-
Zeberio	1	-	-	-	-	-
Guztira	118	265	99	52	73	41

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

Arloa	Izapidetzen	Amaituta	Jarduera okerra	Jarduera okerrik ez	Herritarrei aholkuak eta informazioa ematea	Gerora ez dira onartu
Herri-administrazioen araubide juridikoa, ondasunak eta zerbitzuak	59	126	47	21	34	24
Hirigintza eta lurralde antolamendua	37	87	47	17	14	9
Ingurumena	38	50	14	6	22	8
Segurtasuna	16	44	8	10	20	6
Ogasuna	15	38	10	14	10	4
Herri lanak, garraioak eta azpiegiturak	12	25	8	6	10	1
Etxebizitza	8	27	3	14	10	-
Gizarteratzea	10	21	4	5	5	7
Herri-administrazioen zerbitzuko langileak	2	23	9	6	2	6
Desgaitasunen bat duten pertsonak	4	8	2	4	2	-
Administrazio elektronikoa, datuak babestea, gardentasuna eta gobernu ona	3	7	3	3	1	-
Emakumeen berdintasuna eta osotasuna	5	3	-	-	1	2
Hizkuntz eskubideak, kultura eta kirola	-	7	1	3	2	1
Etorkinak	5	2	1	-	-	1
Adinekoak eta mendekotasun-egoeran dauden pertsonak	1	4	2	2	-	-
Haurrak eta nerabeak	1	3	1	-	1	1
Talde terroristen biktimak	-	3	3	-	-	-
Osasuna	-	3	-	1	2	-
Jarduera ekonomikoaren antolamendua	-	2	-	1	1	-
Hezkuntza	-	1	-	1	-	-
Guztira	216	484	163	114	137	70

30. taula.
Toki-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 dira onartu
Bilbao Bizkaia Ur Patzuergoa	4	11	-	6	4	1
Bizkaiko Garraio Partzuergoa	1	10	-	9	-	1
MEBISA –Bilboko metroa	1	-	-	-	-	-
Gipuzkoako urak S.A.	3	4	1	3	-	-
Urbide, Arabako Ur Patzuergoa	-	2	-	1	1	-
Kantauriko Urkidetza. Ur Patzuergoa	1	1	-	-	-	1
Guardia-Arabako Errioxako Kuadrilla	-	1	-	-	1	-
Durangoko Merinaldearen Amankounazgoa	-	1	-	1	-	-
Txingudiko zerbitzuak SA	-	1	-	1	-	-
Guztira	10	31	1	21	6	3

31. taula.
Toki-administrazioko beste erakunde batzuen aurkako kexa-espedienteen egoera, jarduera-arloen arabera

Arloa	Izapidetzen	Amaituta	Jarduera okerra	Jarduera okerrik ez	Herritarrei aholkuak eta informazioa ematea	Gerora ez dira onartu
Ogasuna	3	13	-	7	5	1
Herri lanak, garraioak eta azpiegiturak	1	12	-	12	-	-
Herri-administrazioen araubide juridikoa, ondasunak eta zerbitzuak	1	3	-	1	1	1
Ingurumena	3	-	-	-	-	-
Herri-administrazioen zerbitzuko langileak	1	2	-	1	-	1
Gizarteratzea	1	-	-	-	-	-
Desgaitasunen bat duten pertsonak	-	1	1	-	-	-
Guztira	10	31	1	21	6	3

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

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

	Izapidetzen	Amaituta	Jarduera okerra	Jarduera okerrik ez	Herritarrei aholkuak eta informazioa ematea	Gerora ez dira onartu
Bidegi	-	7	1	3	2	1
Euskal Herriko Unibertsitatea	1	6	2	4	-	-
EEE – Energiaren Euskal Erakundea	2	3	2	1	-	-
Haurreskolak	1	2	-	2	-	-
URA – Uraren Euskal Agentzia	1	2	1	-	1	-
Gipuzkoako Abokatuen Elkargo Prestua	-	2	-	2	-	-
IZENPE	-	2	-	2	-	-
Euskal Herriko Notario Elkargo Txit Prestua	-	1	-	1	-	-
Bizkaiko Abokatuen Elkargo Ohoretsua	-	1	-	1	-	-
Bizkaiko Soro – Administratzaileen Lurralde-Kolegio Ofiziala	-	1	1	-	-	-
Guztira	5	27	7	16	3	1

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

Arloa	Izapidetzen	Amaituta	Jarduera okerra	Jarduera okerrik ez	Herritarrei aholkuak eta informazioa ematea	Gerora ez dira onartu
Herri lanak, garraioak eta azpiegiturak	1	7	2	3	2	-
Hezkuntza	-	5	-	5	-	-
Justizia	-	5	1	4	-	-
Jarduera ekonomikoaren antolamendua	2	3	2	1	-	-
Herri-administrazioen zerbitzuko langileak	1	2	1	1	-	-
Administrazio elektronikoa, datuak babestea, gardentasuna eta gobernu ona	-	2	-	2	-	-
Ogasuna	-	1	-	-	-	1
Desgaitasunen bat duten pertsonak	1	-	-	-	-	-
Talde terroristen biktimak	-	1	1	-	-	-
Hirigintza eta lurralde antolamendua	-	1	-	-	1	-
Guztira	5	27	7	16	3	1

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.

2022an ofiziozko eta jarraipena egiteko 21 espediente bideratzen hasi gara. Arloen arabera, aipatzekoak dira Haur eta Nerabeentzako Bulegoari eta segurtasunari dagozkionak.

12. taula.
Ofiziozko espedienteen banaketa, arloen arabera

Arloa	Kop.	%
Haurrak eta nerabeak	17	80,96
Hezkuntza	1	4,76
Herri-administrazioen zerbitzuko langileak	1	4,76
Espetxeratuak	1	4,76
Segurtasuna	1	4,76
Guztira	21	100

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

Horietako askok zerikusia izan dute Arartekoaren 2/2021 Gomendio Orokorraren (Euskadin haur eta nerabeen kontrako sexu-abusuak eta sexu-esplotazioa gertatzen direnean jarduteko jarraibideak) bilakaera aztertzearekin. Ararteko erakundea 2021eko azken asteetan harremanetan jarri da eragindako administrazio guztiekin haur eta nerabeen kontrako sexu-abusuei ematen zaien erantzuna hobetzeko zer jarduera egin dituzten jakiteko, bai horrelako kasuak detektatzeko, bai esku hartu edo/eta tratatzeko.

Ohikoa denez, foru aldundiei zuzendutako ofiziozko jarduerak (3) burutu ditu, babesik gabeko haur eta nerabeei ematen zaien arretaren bilakaera aztertzen jarraitzeko.

2022. urtean jarraipen-jarduera bat hasi da Kanarietatik eta Ceutatik datozen familia-erreferenterik gabeko adingabe atzerritarrak hartzeko konpromisoen gainean eta, zehazki, lurralde horietako gobernuek eta Eusko Jaurlaritzak eta foru aldundiek sinatu dituzten protokoloen gainean, adingabe horietako batzuk "lurraldeen artean lekualdatzeko eta babesteko jarduerak koordinatzeko". Espediente hori oraindik zabalik dago txosten hau ixteko egunean.

Era berean, ofizioz jardun zuen desagertutako eta Ibaizabal ibaian hilda aurkitutako mutil aljeriar baten gorpua aberriratzeaz jaso ziren informazioen aurrean. Espediente hori itxi egin da, jada argitu baitira Bizkaiko Foru Aldundiak desagertzearen salaketaren inguruan egindako jarduerari buruzko gaiak, baita ere heriotzarekin eta gorpua Aljeriara bidaltzearekin lotutako jarduerak ere.

Haur eta Nerabeentzako Bulegoak irekitako azken espedientea, berriz, "Vivero" egoitza-baliabidean artatutako bakarrik dauden adingabe atzerritarren egoerari buruzkoa da. Baliabide hori Zornotzako lehen arretarako zentroan izandako sutearen ondorioz ireki zen.

Honatx Arartekoa kezkatu duten beste gaietako bat: Eusko Jaurlaritzaren kudeaketa-eremuan, adimen-desgaitasuna duten pertsonek enplegu publikora zer sarbide duten. Gai horri buruzko kexa bat egin zela eta, ofiziozko ekimen bat burutu da, adimen-desgaitasuna dutenek zenbait oztopori aurre egin behar baitiete zereginak ikasteko geletan prestakuntza bukatzen dutenean, ezin baitituzte egiaztatu oro har eskatzen diren tituluak.

Iaz ofiziozko ikerketa bat hasi zen itunpeko ikastetxe pribatu bati emandako udal dirulaguntzen gainean. Espediente hori itxi egin da, ez administrazioaren jarduera ez baita okertzat jo.

2022an Arartekoak jarduera bat hasi zuen ofizioz, helburu hauekin: Bilboko Udaltzaingoak, 2022ko Aste Nagusian, ustez telefono mugikor bat ebasteagatik gazte bat atxilotu zuenean burutu zituen jarduerak baloratzea; erabilitako indarra neurrizkoa eta egokia izan ote zen eta poliziak jarduteko arrazoi arrazistarik izan ote zuen argitzea. Egiaztatu da udalak dokumentatu eta arrazoitu duela indarraren erabilera eta barne-ikerketa bat egin duela. Hala ere, Arartekoak ikusi zuen bi unetan ez zela beharrezkoa indarra erabili zen moduan erabiltzea; horregatik, Bilboko Udalari gomendatu dio iker ditzala polizia-jarduera horiek.

Orobat, erakunde honek ofiziozko jarduera bat abiarazi zuen Basauriko espetxean gertatutako desordenen ondorioz. Horiek aztertu ondoren, balorazio hau egin zen: neurri hertsatzaileak normaltasuna berrezartzeko bakarrik erabili zirela eta zorrozki beharrezkoa izan zen denboran soilik, premiaren eta proportzionaltasunaren printzipioei jarraiki, eta ez zela espetxeratuen eskubiderik urratu. Beraz, jarduera amaitu zen, ez baitzen okerrik ikusi administrazioaren jardueran.

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.

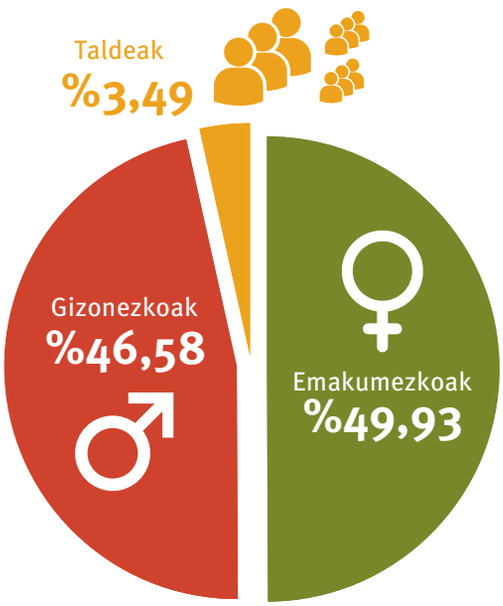
9. Estatistika soziologikoa. Kexagileen tipologia eta kexen formatua

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

Kexagileen ezaugarriak

2022. urtean egindako kexen analisi soziologikoak ez du aldaketa esanguratsurik erakusten aurreko urteen aldean, baina emakumeek egindako kexak areagotu direla ikusten da.

9. grafikoa.
Jasotako kexen banaketa, kexagileen ezaugarrien arabera

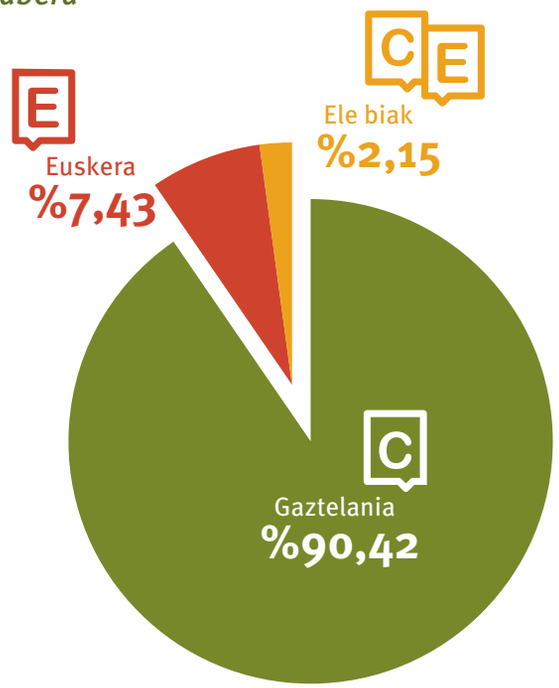


Kexa idazteko erabilitako hizkuntza

Gaur egun gaztelania da kexak idazteko gehien erabiltzen den hizkuntza. Euskaraz eta bi hizkuntzetan aurkeztutakoek gorakada txiki bat izan dute. Halere, Arartekoaren erakundean herritarrei bi hizkuntza ofizialetan arreta emateko gai diren pertsonak daude.

Ararteko erakundeak erreklamazioak herritarrak aukeratutako hizkuntzan izapidetzen ditu, irizpide modura. Arartekoa kexa eragindako administrazioekin harremanetan jartzean, eta ofiziozko espedienteren bat abiatzen duenean, komunikazioa EAEko bi hizkuntza ofizialetan egiten da.

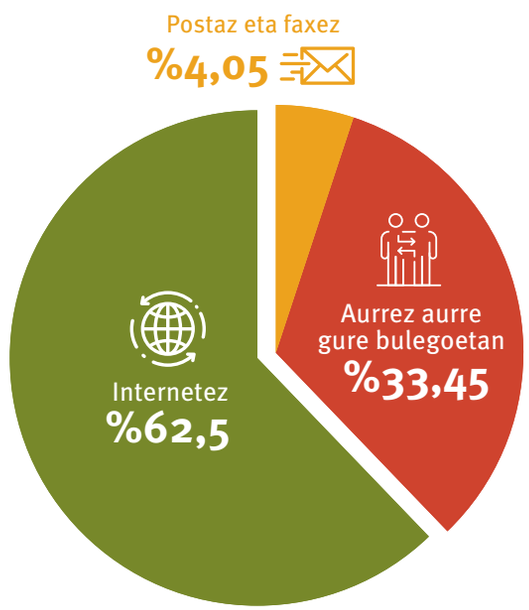
10. grafikoa.
Kexen banaketa, erabilitako hizkuntzaren arabera



Kexak egiteko era

COVID-19aren izurria indarrez sartzean, aldatu egin da kexak egiteko bideetan azken urteotan ikusi den joera. Horrela, kexa gehienak posta elektronikoz egin dira, %62 baino gehiago, mantendu dira aurrez aurre egindakoak (%33) 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

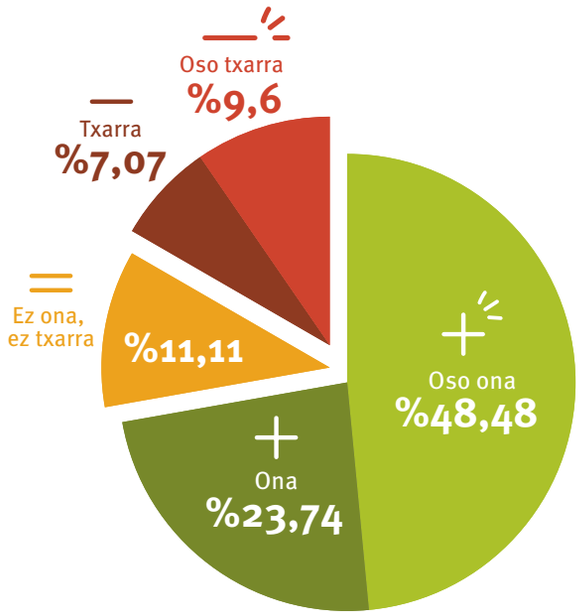
Duela zenbait urte, herritarrengana hurbiltzeko bidea hasi genuen, esku hartzeko eskatu diguten pertsonen iritzia jakiteko. Erakundearen jardunbidean ahulguneak zeintzuk diren jakitea eta eskaintzen dugun zerbitzua hobetzen saiatzea ditugu helburu.

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: 2022an zenbait kexaren biderapen-lana amaitu da; kexa horien artean, gutxi gorabehera %48tan uste izan da eragindako administrazioak jarduera okerren bat burutu zuela.

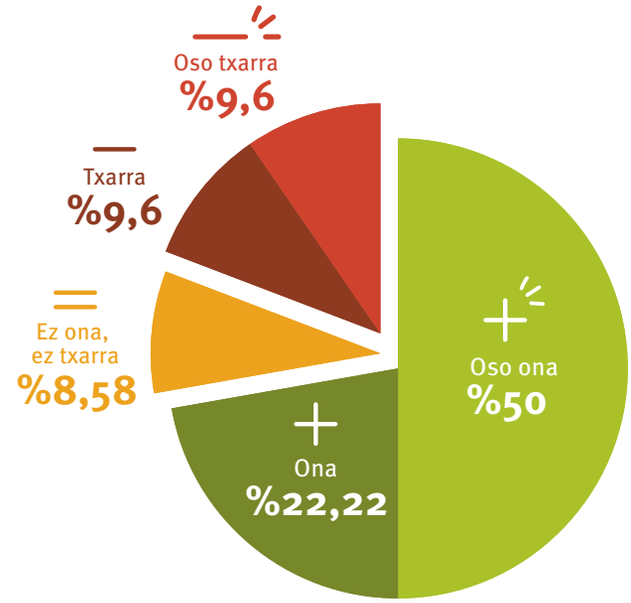
Herritarrek Arartekoaren esku-hartzeaz 2022an egin duten balorazioa oso ontzat jo behar da. Horixe ondoirozta daiteke Arartekoaren zerbitzuak erabili dituzten pertsonetatik galdera-sortari erantzun diotenen erantzunetatik.

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



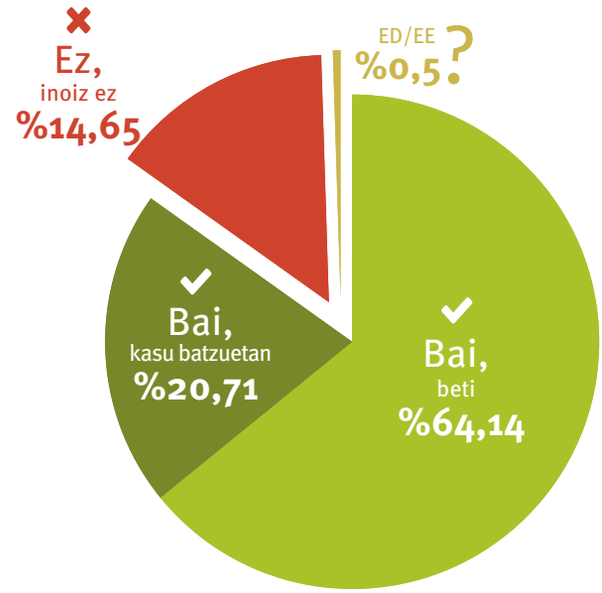
Arartekoak egiten duen zerbitzuari buruzko balorazio onaren adierazgarririk nabarmenena da kexagileen %72k baino gehiagok ontzat edo oso ontzat jo duela jasotako arreta.

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



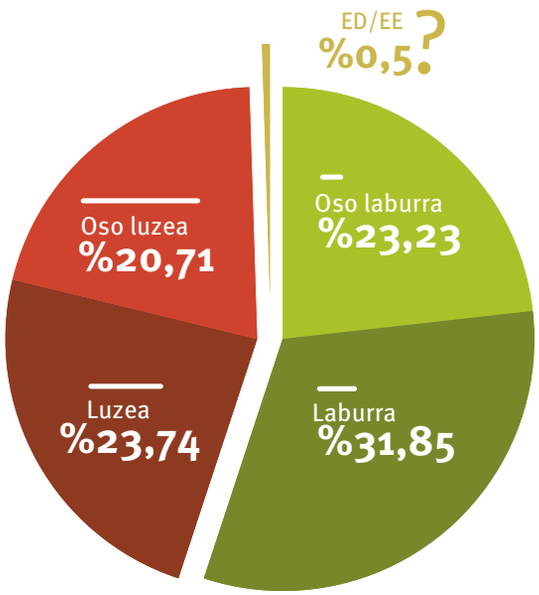
Hau da, galdera-sortari erantzun dioten pertsonetatik ia %72k baino gehiagok oso ontzat edo ontzat jo dute Arartekoaren esku-hartzea.

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



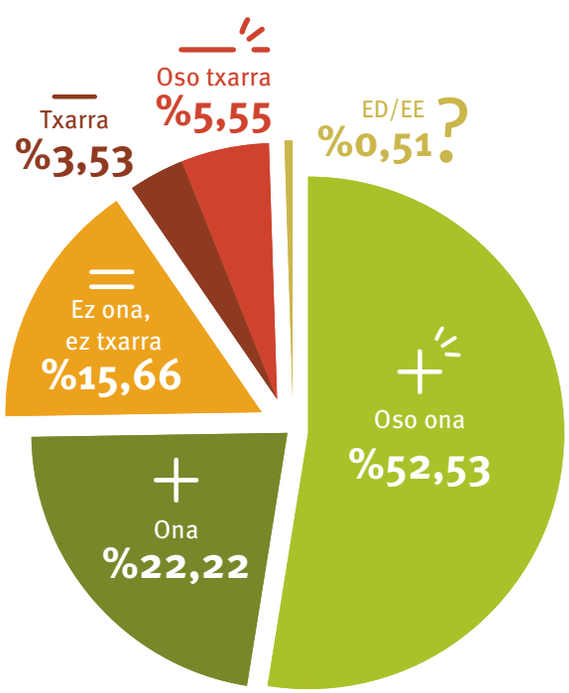
Beraz, kasuetatik %84k baino gehiagok Arartekora jotzea gomendatuko litzateke, administrazioarekin arazorik edukiz gero.

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



Erantzuna jasotzeko denborari dagokionez, %55ek baino gehiagok uste dute denbora laburra edo oso laburra izan dela.

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



Inkestari erantzun dioten herritarren %74 baino gehiagok (198 lagunek) uste dute erakundeko langileen profesionaltasun irudia ona edo oso ona dela; beraz, Ararteko erakundearentzako 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 %72k 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 diotenen %57k baino gehiagok ezagutzen dute). Inkestaren emaitzetan oso ontzat jotzen da Arartekoarekin gestioak egiteko erraztasuna (%80 baino gehiagoko ehuneko positiboa).

Beraz, emaitza horiek denek –aurreko urteetakoen 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 (%55,18k uste dute igarotako denbora laburra edo oso laburra izan dela); datu hori Arartekoan espediente bat izapidetzeko batez besteko denborarekin (66 egun) lotu behar da.

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, Arartekoaren esku-hartzeari esker arazoa konpontzea lortu dela eta erakundea independentea izatea balioesten dutela.

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.

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 11 eskaera eta kexa egin ziren.

Horietako 5etan hobetzeko proposamenak egin ziren, beste 4tan desadostasuna agertu zen jasotako arretarekin eta 2tan Arartekoaren web formularioekin eta egoitza elektronikoarekin izandako arazo teknikoak aipatu 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 gauzatzea (Gardentasunari, Informazio Publikoa Eskuratzeari eta Gobernu Onari buruzko Legetik eratorria) indartu egin da 2022an, 16 eskaera egin baitziren. Eskaera horiek berehala kudeatu ziren, legezko modu eta epeetan eskatutako informazioa emanez. Horietako hamahirutan norberaren espedienteko agiriak eskatu zituzten, eta gainerako hiruetan 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 betebeharra

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 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 betebehar 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. Betebehar hori sendotzeko, lege berberak dio, 24.2 artikuluan, herri Administrazioaren zerbitzura ari den edozein organismo, funtzionario, zuzendari edo pertsonak Arartekoaren ikerketa lanaren aurrean jarrera ezkorra edo oztopatzailea erakusten tematzekotan, txosten berezia egin ahal izango da, urteko txostenean dagokion atalean aipatzeaz gain.

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

Komeni da azpimarratzea lankidetzan aritu beharra gogoratzeko funtzioa zuhurtziaz egiten dela, administrazioen kudeaketan eragina duten aldagaiak kontuan hartuta, eta kexa bat azaldu duen pertsonari erantzun eraginkor eta azkarra emateko ageriko helburuarekin. 2022. 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 begirune gutxi erakusten duela erakunde honen ikuskatze-lanarekiko eta, hortaz, kexagileen eskubideekiko. Izatez, Arartekoak kezkatuta ikusi du pixkanaka motelduz joan dela (modu deigarriagoan iaz) kexa-espedienteetako informazio-eskaerei eta ondorengo oroigarriei erantzuteko epea. Hori arintzen saiatzeko, 2022ko bukaeraz geroztik hainbat neurri jarri ditu abian, besteak beste, egindako errekerimenduei arrazoizko epean erantzun ez zieten administrazioei ohartarazpen ugari bidaltzea.

Jarraian erantsitako zerrendetan agertzen dira, alde batetik, 2022. 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, 2022. urtean errekerimenduak bidali behar izan zaizkien administrazio eta erakundeen gaineko datuak jaso dira (2).

Azkenik, 2022an barrena egin diren ohartarazpenen (3) datuak ematen dira.

11.1. 2022an kexak izanda ere, errekerimendurik jaso ez duten administrazioak eta bestelako organismoak

Zerrenda honetan jaso dira errekerimendurik egin behar izan gabe, ebatzi ahal izateko 2022. 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.
Berdintasuna, Justizia eta Gizarte Politikak	26
Ekonomiaren Garapena, Jasangarritasuna eta Ingurumena	20
Gobernantza Publikoa eta Autogobernua	12
Turismoa, Merkataritza eta Kontsumoa	
Kontsumobide	4
Lurralde Antolamendua, Etxebizitza eta Garraioak	
Euskal Trenbide Sarea	2

B) Foru aldundiak

ARABAKO FORU ALDUNDIA	Kop.
Ogasun, Finantza eta Aurrekontuak	13
Kultura eta Kirola	2
Lurralde Oreka	2
Bide Azpiegiturak eta Mugikortasuna	2
Ekonomia Garapena, Berrikuntza eta Demografia Erronka	1
Enplegu, Merkataritza eta Turismo Sustapena eta Foru Administrazioa	1

BIZKAIKO FORU ALDUNDIA	Kop.
Herri Administrazioa eta Erakunde Harremanak	5
Garraioak eta Mugikortasun Jasangarria Sustapena	2
Iraunkortasuna eta Ingurune Naturala Zaintzea	1

GIPUZKOAKO FORU ALDUNDIA	Kop.
Ogasuna eta Finantzak	2

C) Udalak eta administrazio batzarrak

Arabako Lurralde Historikoa

ARABAKO UDALAK	Kop.
Amurrio	4
Artziniega	2
Barrundia	1
Iruraiz-Gauna	1
Laguardia	1
Laudio / Llodio	1
Okondo	2
Salvatierra / Agurain	1
Yécora	1

ARABAKO ADMINISTRAZIO BATZARRAK	Kop.
Landa	1
Larrinbe	1
Luko	1
Miñao	1
Pipaón	1

Bizkaiko Lurralde Historikoa

BIZKAIKO UDALAK	Kop.
Alonsotegi	1
Atxondo	1
Aulesti	2
Balmaseda	3
Barrika	1
Bilbao	62
Busturia	1
Errigoiti	1
Etxebarri	1
Gamiz-Fika	1
Gernika-Lumo	2
Gordexola	3
Güeñes	2
Ispasper	1
Leioa	6
Loiu	1
Markina-Xemein	1
Maruri-Jatabe	1
Mungia	2
Munitibar-Arbatzegi-Gerrikaitz	1
Orduña / Urduña	4
Orozko	2
Sopelana	7
Zaldibar	2
Zaratamo	1
Zeanuri	2
Zierbena	4

Gipuzkoako Lurralde Historikoa

GIPUZKOAKO UDALAK	Kop.
Aia	1
Andoain	4
Arrasate / Mondragón	2
Ataun	1
Azkoitia	1
Azpeitia	2
Beasain	5
Errenteria	6
Hernialde	1
Itsasondo	1
Lasarte-Oria	2
Legazpi	1
Lizartza	1
Oiartzun	1
Ordizia	1
Ormaiztegi	1
Pasaia	1
Soraluze	2
Urnieta	4
Urretxu	3
Zarautz	5
Zumaia	1
Zumarraga	1

D) Beste erakunde publiko batzuk

	Esp. kop.
Haurreskolak	4
Euskal Herriko Notario Elkargo Txit Prestua	2
IZENPE	2
Bidegi	1
Bizkaiko Abokatuen Elkargo Ohoretsua	1
Bizkaiko Soro-Administratzaileen Lurralde Kolegio Ofiziala	1
URA- Uraren Euskal Agentzia	1
VISESA	1

11.2. Kexak direla-eta, 2022an errekerimenduren bat jaso duten administrazioak eta bestelako organismoak

Zerrenda honetan jaso dira ebatzi ahal izateko gutxienez informazio-eskaera bat eta **errekerimendu bat** egitea eragin duten **administrazio** eta bestelako **organismo** guztietan izapidetutako espedienteak, **sailen arabera**, EAEko administrazio orokorraren eta foru administrazioen kasuan. Zerrendak honako ezaugarriak ditu:

(1) Zenbat espedientetan egin den 2022. urtean informazio eskariren bat.

(2) 2022an informazioa eskatu deneko espedienteetatik zenbatetan egin den errekerimendua.

(3) Errekerimendua egin zaien espedienteen ehunekoa, 2022an informazio eskaririk egin zaieneko guztirako espedienteen aldean.

A) Eusko Jaurlaritza

	(1)	(2)	(3)
Saila	i	?	%
Kultura eta Hizkuntza Politika	3	2	66,67
Hezkuntza	140	7	5
Lurralde Plangintza, Etxebizitza eta Garraioak	100	71	80
Euskotren	2	1	50
Osasuna	32	2	6,25
Osakidetza	121	59	49,59
Segurtasuna	30	7	23,33
Lana eta Enplegua	206	189	94,66

B) Foru aldundiak

ARABAKO FORU ALDUNDIA	(1) i	(2) ?	(3) %
Nekazaritza	1	1	100
Ingurumena eta Hirigintza	1	1	100
Gizarte Politikak	16	8	50

BIZKAIKO FORU ALDUNDIA	(1) i	(2) ?	(3) %
Gizarte Ekintza	24	2	8,33
Ogasuna eta Finantzak	15	2	13,33
Azpiegiturak eta Lurralde Garapena	6	4	66,66

GIPUZKOAKO FORU ALDUNDIA	(1) i	(2) ?	(3) %
Gobernantza	3	1	33,33
Bide Azpiegiturak	7	1	14,29
Mugikortasuna eta Lurralde Antolaketa	3	1	33,33
Gizarte Politikak	9	5	55,56

C) Udalak eta administrazio batzarrak

Arabako Lurralde Historikoa

ARABAKO UDALAK	(1) i	(2) ?	(3) %
Alegría – Dulantzi	1	1	100
Iruña Oka / Iruña de Oca	1	1	100
Valdegovía – Gaubea	2	1	50
Vitoria-Gasteiz	44	25	56,82

ARABAKO ADMINISTRAZIO BATZARRAK	(1) i	(2) ?	(3) %
Labraza	1	1	100
Páganos	1	1	100
Zuatzu	2	1	50

Bizkaiko Lurralde Historikoa

BIZKAIKO UDALAK	(1) i	(2) ?	(3) %
Abanto y Ciérvana – Abanto Zierbena	8	3	37,50
Areatza	1	1	100
Artzentales	1	1	100
Barakaldo	18	9	50
Basauri	5	1	20
Berango	3	1	33,33
Bermeo	4	3	75
Berriz	1	1	100
Dima	1	1	100
Durango	7	6	85,71
Erandio	10	3	30
Fruiz	4	1	25
Galdakao	4	2	50
Gautegiz Arteaga	2	2	100
Getxo	30	21	70
Gorliz	4	4	100
Igorre	3	1	33,33
Izurtza	1	1	100
Lekeitio	5	1	20
Meñaka	1	1	100
Mundaka	1	1	100
Muskiz	2	2	100
Ondarroa	5	3	60
Ortuella	5	4	80
Plentzia	6	6	100
Portugalete	7	3	42,85
Santurtzi	11	8	72,72
Sestao	10	2	20
Sopuerta	4	2	50
Sukarrieta	1	1	100
Valle de Trápaga - Trapagaran	2	1	50
Zalla	6	1	16,66
Zamudio	2	1	50

Gipuzkoako Lurralde Historikoa

GIPUZKOAKO UDALAK	(1) i	(2) ?	(3) %
Aretxabaleta	4	2	50
Bidania-Goiatz	1	1	100
Deba	4	4	100
Donostia / San Sebastián	48	19	43,75
Hernani	2	2	100
Hondarribia	4	4	100
Irun	11	4	36,36
Mutriku	5	5	100
Orio	3	1	33,33
Oñati	4	2	50
Tolosa	5	1	20
Zerain	1	1	100

D) Beste erakunde publiko batzuk

	(1) i	(2) ?	(3) %
EEE – Energiaren Euskal Erakundea	3	2	66,67
Gipuzkoako Abokatuen Elkargo Prestua	2	1	50
Euskal Herriko Unibertsitatea	9	1	11,11

11.3. Arartekoak 2022. urtean egindako ohartarazpenen zerrenda

Joan den urtean, erakunde honek guztira 45 ohartarazpen egin behar izan ditu, batez ere udal arduradun batzuei eta Eusko Jaurlaritzako bi saili zuzendutakoak.

Txosten honen prestakuntza ixteko garaian, horietatik 28ri erantzun zaie (besteak beste, Eusko Jaurlaritzako sailburuei bidalitako guztiei), eta oraindik erantzunaren zain daude 17.

A) Eusko Jaurlaritza

SAILA	KARGUA	TITULARRA	ERREFERENTZIA (ESP. ZENB.)	AZALPENA (KEXA ERAGIN DUEN GAIA)	OHARTARAZPENAREN DATA	EGOERA
Lana eta Enplegua	Sailburua	Idoia Mendia	1902/2020	Administrazioaren isiltasuna	2022/12/12	Jasota
			1912/2020	Profesionaltasun-ziurtagiria	2022/12/12	Jasota
			2102/2020	Profesionaltasun-ziurtagiria	2022/12/12	Jasota
			2235/2020	Autonomoentzako laguntzak. Pandemia	2022/12/12	Jasota
			2369/2020	ABEEE osagarriak	2022/12/12	Jasota
			801/2021	ABEEE osagarriak	2022/12/12	Jasota
Lurralde Plangintza, Etxebizitza eta Garraioak	Sailburua	Iñaki Arriola	522/2022	Desadostasuna alokairu-kontratua berritzeko ukapenarekin	2022/12/05	Jasota
			739/2022	Desadostasuna zuzkidura-bizitoki bat lagatzeko kontratua bukatu ondoren ez birkokatzearekin	2022/12/05	Jasota
			966/2022	Desadostasuna “Etxebide” Etxebizitza Babestuaren Eskatzaileen Erregistroan inskripzioari baja ematearekin	2022/12/05	Jasota
			1109/2022	Desadostasuna etxebizitzaz aldatzeko berariazko premia onartzeko eskaera bat ukatzearekin	2022/12/05	Jasota
			1121/2022	“Bizigune” Etxebizitza Hutsen Programako babes publikoarekin parekatutako etxebizitza baten maizterrak konponketak erreklamatzea	2022/12/05	Jasota
			1135/2022	Desadostasuna etxebizitzaz aldatzeko berariazko premia onartzeko eskaera bat ukatzearekin	2022/12/05	Jasota
			1456/2022	Bizigune” Etxebizitza Hutsen Programako babes publikoarekin parekatutako etxebizitza baten maizterrak konponketak erreklamatzea	2022/12/05	Jasota
			1503/2022	Desadostasuna etxebizitzaz aldatzeko berariazko premia onartzeko eskaera bat ukatzearekin	2022/12/05	Jasota

B) Udalak eta administrazio batzarrak

- *Arabako Lurralde Historikoa*

UDALA	KARGUA	TITULARRA	ERREFERENTZIA (ESP. ZENB.)	AZALPENA (KEXA ERAGIN DUEN GAIA)	OHARTARAZ-PENAREN DATA	EGOERA
Alegría–Dulantzi	Alkatea	Joseba Koldo Garitagoitia	1313/2022	Administrazioaren isiltasuna	2022/12/12	Jasota
Añana	Alkatea	Juan Carlos Medina	1038/2021	Etxearen atzealdearekin muga egiten duen bide publikoa hondatzea	2022/12/05	Erantzunaren zain
Laguardia	Alkatea	Raúl García	2355/2021	Hirigintza-salaketa bati ez erantzutea	2022/12/07	Erantzunaren zain

ADMINISTRAZIO BATZARRAK	KARGUA	TITULARRA	ERREFERENTZIA (ESP. ZENB.)	AZALPENA (KEXA ERAGIN DUEN GAIA)	OHARTARAZ-PENAREN DATA	EGOERA
Aretxabaleta	Presidentea	Javier Palacios	792/2019	Administrazioaren isiltasuna	2022/12/01	Erantzunaren zain
Zuatzu	Presidentea	Jesús López de Foronda	1412/2020	Lursaila Administrazio Batzarraren jabetzako beste lursail batekin trukatzea	2022/12/14	Erantzunaren zain

- *Bizkaiko Lurralde Historikoa*

UDALA	KARGUA	TITULARRA	ERREFERENTZIA(ESP. ZENB.)	AZALPENA(KEXA ERAGIN DUEN GAIA)	OHARTARAZPENAREN DATA	EGOERA
Derio	Alkatea	Esther Apraiz	2138/2020	Administrazioaren isiltasuna	2022/12/26	Erantzunaren zain
Galdakao	Alkatea	Iñigo Hernando	2074/2020	Administrazioaren isiltasuna	2022/12/02	Erantzunaren zain
Gorliz	Alkatea	Nagore Utxipi	516/2021	Administrazioaren isiltasuna	2022/12/05	Jasota
Ortuella	Alkatea	Saulo Nebreda	1636/2021	Ezin da erroldatu etxebizitza gisa birgaituta dagoen beheko solairuko lokalean	2022/12/05	Erantzunaren zain
			2505/2021	Administrazioaren isiltasuna	2022/12/07	Erantzunaren zain
			896/2022	Hirigintza-salaketa bati ez erantzutea	2022/12/07	Erantzunaren zain
Sopelana	Alkatea	Josu Landaluze	1246/2020	Administrazioaren isiltasuna	2022/12/12	Jasota
Sopuerta	Alkatea	Unai Antón	649/2021	Administrazioaren isiltasuna	2022/12/05	Erantzunaren zain
Plentzia	Alkatea	Elixabete Uribarri	208/2021	Administrazioaren isiltasuna	2022/12/26	Jasota
			492/2021	Lurzati bati buruzko kontsultari ez erantzutea	2022/12/07	Jasota
			493/2021	Administrazioaren isiltasuna	2022/12/26	Jasota
			521/2021	Administrazioaren isiltasuna	2022/12/05	Erantzunaren zain
			963/2021	Administrazioaren isiltasuna	2022/12/05	Erantzunaren zain
			1115/2021	Administrazioaren isiltasuna	2022/12/07	Jasota
			2584/2021	Administrazioaren isiltasuna	2022/12/12	Erantzunaren zain
Portugalete	Alkatea	Mikel Torres	1818/2021	Administrazioaren isiltasuna	2022/12/12	Erantzunaren zain
			2153/2021	Administrazioaren isiltasuna	2022/12/12	Jasota
			2345/2021	Administrazioaren isiltasuna	2022/12/07	Jasota
Santurtzi	Alkatea	Aintzane Urkijo	1731/2021	Administrazioaren isiltasuna	2022/12/12	Jasota
			1030/2022	Udal etxebizitza baten maizterrak konponketak erreklamatzea	2022/12/05	Jasota

- *Gipuzkoako Lurralde Historikoa*

UDALA	KARGUA	TITULARRA	ERREFERENTZIA (ESP. ZENB.)	AZALPENA (KEXA ERAGIN DUEN GAIA)	OHARTARAZ-PENAREN DATA	EGOERA
Anoeta	Alkatea	Pedro Mª Estanga	1435/2021	Udalekuetako parte-hartzaile baten familia-unitateak zerga-betebeharrak egunean izan behar dituela eskatzea	2022/12/26	Jasota
Donostia /San Sebastián	Alkatea	Eneko Goia	2389/2020	Hirigintza-salaketa bati ez erantzutea	2022/12/07	Erantzunaren zain
			306/2022	Administrazioaren isiltasuna	2022/12/12	Erantzunaren zain
Hondarribia	Alkatea	Txomin Sagarzazu	846/2019	Udalerriko alde zaharrean ibilgailua egoiliarren eremuan aparkatzea, horretarako gaitzen duen titulurik izan gabe	2022/12/01	Jasota
			320/2022	Administrazioaren isiltasuna	2022/12/12	Jasota

C) Beste erakunde publiko batzuk

	KARGUA	TITULARRA	ERREFERENTZIA (ESP. ZENB.)	AZALPENA (KEXA ERAGIN DUEN GAIA)	OHARTARAZ-PENAREN DATA	EGOERA
Bilbao Bizkaia Ur Partzuergoa	Presidentea	Kepa Odriozola	129/2022	Kontagailuaren balizko egozpen okerra	2022/12/26	Erantzunaren zain

ararteko

Herriaren Defendatzailea

Defensoría del Pueblo

www.ararteko.eus