



Ararteko

erakundearen jarduera kopurutan

2018

ARARTEKO ERAKUNDEAREN JARDUERA KOPURUTAN 2018

1. Oharrak eta datu orokorrak

Estatistikazko kapitulu honetan barrena, Ararteko erakundearen jardueraren ikuspegi orokorra eskaintzen ahalegin-duko 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 lan-kidetzan zenbateraino aritu diren jakiteko informazioa ematen da.

Kapitulu honetan beste atal bat sartu dugu, alegia, erakundera etortzen diren pertsonen profilari buruzkoa, baita inkestetan gure lanaz ematen diguten iritzia ere.

Laburbilduz, informazio sistematizatu horren bidez, kapitulu honetan 2018ko 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 2018an 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 185.000 bisita jaso dira,

185.000 orrialde ikusi dira eta 90.000 erabiltzaile baino gehiago izan dira.

Era berean, Ararteko erakundearen presentzia indartu da gizarte-sareetan; horixe egiaztatzen dute, txosten hau ixteko datan, Twitterren ia 4.700 jarraitzaile, eta Facebookeko orrian (2014an zabaldutakoa) 800 pertsonak jarraitzea Arartekoari.

Oro har, 2018an, herritarrentzako laguntzarekin eta administrazioen kontrolarekin lotutako 14.549 jarduera zenbatu dira; hortaz, aurten, Arartekoaren jarduera %8 hazi da iazkoarekin alderatuta.

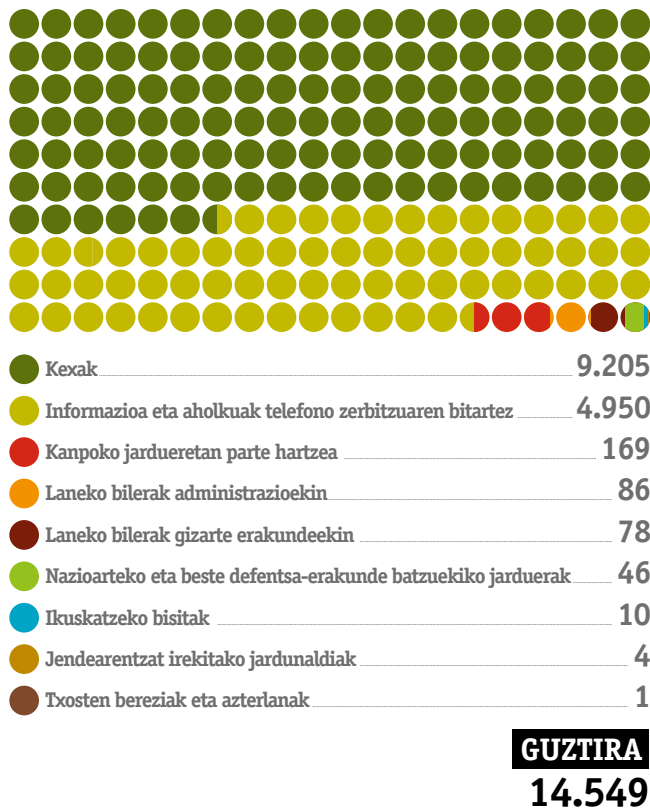
1. grafikoa. Arartekoari 2018an egindako kexak eta kontsultak



2018an herritarrek 9.205 kexa eta kontsulta egin dizkio- te Arartekoari eta ofiziozko 61 espediente bideratzen hasi gara. Informazio horretatik ondorio hau atera daiteke: 2010. urtearen aldean –orduan ikusten hasi ziren krisiaren ondorio- rik larrienak herritarren kexak %70 gehitu direla, arrazoi askorengatik, baina batez ere eduki ekonomikoko gizarte laguntzen gaineko kexak izugarri areagotu direlako.

2. grafikoa.

Arartekoaren jarduera guztiak 2018an



2018. urtean, informazioa eta orientabidea eskatzeko egin diren 4.950 telefono-kontsultari erantzun diegu eta 78 bilera egin ditugu era askotako gizarte-erakundeekin (horien gaineko zehetasunak urteko txostenaren V. kapituluaren kontsulta daitezke, gizartearekiko harremanei buruzkoa baita). Era berean, 86 bilera egin ditugu zenbait administrazioekin: Eusko Jaurlaritzaren sail eta zuzendaritzekin, aldundiekin, udalekin eta beste erakunde batzuekin.

Ikuskatzeko 10 bisita ere egin dira. Horien bitartez, funtzionamendua, baliabideak, kudeaketa-programa, Arartekoaren gomendioen bilakaera, eta abar ebaluatu dira Durangoko Ertzain-etxean, Donostiako Udaltzaingoa, Uba lehen harerako zentroan eta bakarrik dauden adingabe atzerritarrentzako Zornotzako zentroan, eta haur babesgabeentzako Urduñako eta Loiuko egoitza-zentroetan.

Gainera, eraginkortasunez parte hartu dugu hainbat ekitaldi, jardunaldi eta gertakizunetan; horiek batik bat administrazioek, gizarte-erakundeek eta defentsa-erakundeek sustatu dituzte, autonomia erkidegoetan nahiz Estatuan. 2018an, horrelako 178 jardueratan esku hartu dugu. Era berean, aipagarriak dira Arartekoak egindako 33 ekitaldi, Europan edo nazioartean nolabaiteko eragina dutenak (horien berri ematen da VI. atalean). Horrek guztiak halako arrasto bat ematen du Arartekoak egiten dituen jarduera ugari eta askotarikoen inguruan, batez ere erakunde osatzen duten 29 lan-arloetako arduradunen ekimenez. Horiek zehatzago azaltzen

dira II. eta III. ataletan, arlo horietako urteko jarduera-plana berri ematean.

2018an kexa idatzien gaineko 1.658 espediente ebatzi dira. Gainera, 1.113 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 57 egun iraun dute 2018an.

lax, kexa eragin zuen administrazioaren jardura aztertu eta gero, **jardura okerren bat** zegoela iritzi diogu aztertutako kexa idatzien %53tan (hazi egin da 2017koaren aldean, ordukoa %48koa izan baitzen), eta **jardura ez zela okerra** kexen %47 baino gehiagotan.

Eragindako administrazioak kexa sorrarazi zuen jardura zuzendu eta aldatu du kasuetatik ia %84tan. 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.

1. taula.

Ararteko erakundearen esku-hartzearen eraginkortasun-maila

	%	%
Konpondutako jardura okerra		83,75
Gomendiorik gabe	93,60	
Gomendio onartua	5,12	
Konpondu gabeko jardura okerra		16,75

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

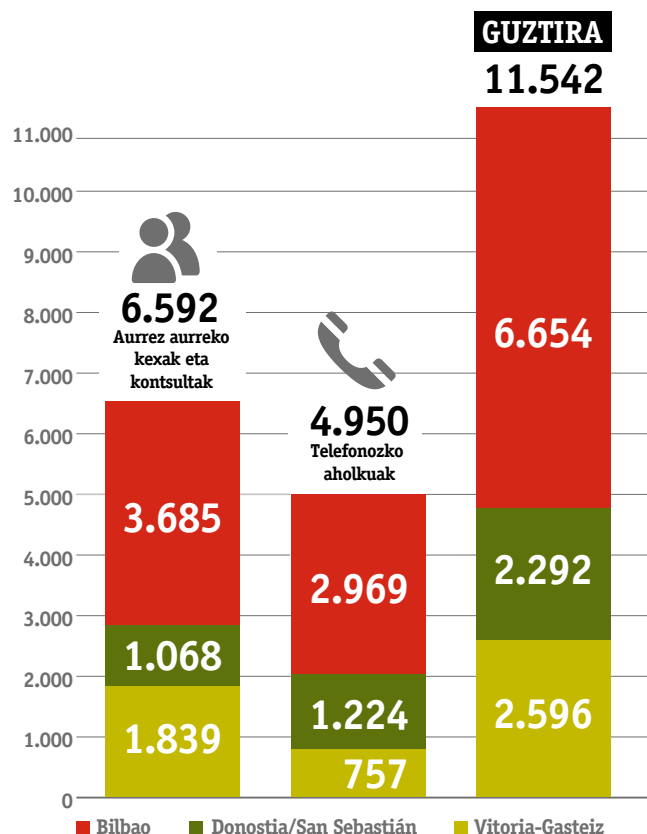
1996tik, Ararteko erakundeak arreta zuzeneko bulegoak dauzka Euskal Autonomia Erkidegoko hiru hiriburuetan. Horri esker, administrazioaren batekin arazoak dituzten herritarrei hobeto lagun diezakegu. Bulegoetan hartutako eskarmentuak erakusten du, gainera, bertan jasotzen aurrez aurreko kexez gain, telefono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

Horregatik, egiten dizkiguten kexak ez ezik, telefonozko kontsultak ere zenbatzen ditugu, ziur baikaude horien bitartez informatzeko lan interesgarria egiten dela pertsonen

administrazioekin dituzten harremanetan zein eskubide dituzten adierazten. Horrela, 2018. urtean guztira 11.542 zerbitzu egin ditugu herritarren arretarako bulegoetan. Horietatik 6.592 hiru bulegoetako batean aurrez aurre egindako kexak eta kontsultak izan dira, eta ia 5.000tan telefono bidezko aholkularitza eta informazioa eman da.

3. grafikoa.

Aurrez aurreko kexak eta kontsultak eta telefono bidezko aholkuak arreta zuzeneko bulegoetan



Bulegoetako jarduerari buruz, 2018ko datuak aurreko urteetakoekin alderatuta aztertzen badira, ikusten da jarduera etengabe areagotu dela, %13tik gora 2018an.

3. Erregistratutako kexa idatziak

2018. urtean 2.522 kexa idatzi erregistratu ditugu euskal herritarrek hala eskatuta. Gainera, ofiziozko 61 jarduera hasi ditugu.

2. taula.

Erregistratutako kexa idatziaren kopuruaren bilakaera (1989 - 2018)

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

¹ 545ek kexa berdinen multzo bat osatzen dute.

² 1.143k kexa berdinen 2 multzo osatzen dituzte.

Horietatik 2.228 tramiterako onartu dira, Arartekoak aztertu eta iker ditzan. Geroago, benetan tramiterako onartutakoak sailkatuko ditugu, Arartekoaren lan-arloak oinarritzat hartuta.

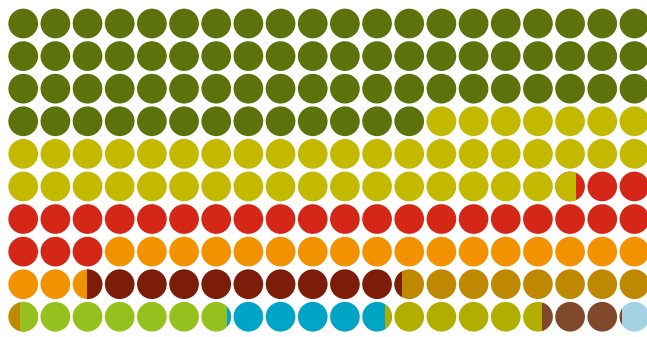
Onartu gabeko kexa idatziak

Ararteko erakundea sortu eta arautzeko 3/1985 Legearen 21. artikuluan adierazten dira zein zertzelada gertatu behar duten herritarren kexak ez onartzeko. Horrela, hainbat arrazoiengatik onartu ez diren kexak bereizi behar dira: norbanakoen arteko gatazka zelako, ordurako auzitegian azalduta zegoen arazoren bati buruzkoa zelako (epai irmoa jasota edo epailearen ebazpenaren zain), edo erakunde honen eskumen eremutik kanpo zegoelako.

Nolanahi ere, kexei ahalik eta babes juridikorik handiena eskaintzeko irizpidea mantentzen da; horrela, ahalegina egiten da prozedurazko arauak herritarrek egindako kexa onartzearen alde interpretatzeko. Onartu ez diren kexetan, erakundea kexagileari aholku ematen ahalegintzen da beti, azaldutako arazoak konpontzeko egokienak izan daitezkeen bideei dagokienez.

4. grafikoa.

Onartu gabeko kexa idatziak eta egoerak



Ez dago aurretiazko erreklamazio administratiborik	90
Eskumen eremutik kanpo	55
Jarduera okerrik ez, argi eta garbi	31
Epaibidean	24
Partikularren arteko auzia	12
Urtebete baino gehiago igaro da	10
Izenik gabe aurkeztu da	8
Formazko akatsa	6
Legezko epeen zain egon beharra	6
Bidezko interesik eza	3
Estatuko Herriaren Defendatzailearekiko bikoiztasuna	1

GUZTIRA
246

Estatuko Herriaren Defendatzaileari edo beste defendatzaile batzuei bidalitako kexak

Estatuko administrazioaren jardueraren kontrako kexak ez ditu zuzenean Ararteko erakundeak bideratzen, administrazio hori ez baitago erakunde honen kontrolpean. Kexa horiek Estatuko Herriaren Defendatzaileari bidaltzen dizkiogu. Gainera, zenbait kexa Gaztela eta Leongo Procurador del Común erakundeari, Valentziako Síndic de Greuges-i eta Mexikoko Giza Eskubideen Batzorde Nazionalari bidali dizkiegu, haien eskumen-eremuko administrazio publikoei zegoekielako.

Estatuko Herriaren Defendatzaileari bidalitako kexak	75
Beste defendatzaile batzuei bidalitako kexak	3

4. Estatistika alorrez alor

Kontuan hartzen badugu kexa idatziak zein arlo tematikoekin dauden lotuta, hauxe ikusten dugu: aurreko urtearen aldean, oro har, zertxobait behera egin dutela izapidetutako kexa idatziekin, eta gauza bera gertatu dela gizarte arloarekin lotutakoekin (kexa gehien eragiten dituen arloa da, oraindik ere). Gizarte arloko kexak ez dira kategoria bakarrean bilduta agertzen, hainbat arlotan azaltzen dira, ez bakarrik gizarteratze arloan, baizik eta baita ere etorkinen eta kultura aniztasunaren, buru-gaixoen, haur eta nerabeen, adinekoen, etxebizitzaren, espetxeratuen, ezinduen, eta abarren arloetan.

Horrela, 2018an behera egin dute gizarte bazterkeriaren aurka borrokatzeko bitartekoekin loturiko kexak: 713 izan dira (2017ko 829 kexen aldean), baina 2012ko 1.100etik urrun dago oraindik. 713 kexa idatzi horietatik **687k** (hau da, ia %97k) **Lanbideren** jarduera txarrekin loturiko hainbat arazorekin dute zerikusia, eta diru-sarrerak bermatzeko errenta (DSBE) eta etxebizitzarako prestazio osagarria (EPO) kudeatzerakoan egindako jarduerekin.

Gizarteratze arloan ez ezik, jarduera bizia nabari da arlo hauetan: hezkuntza, herri-administrazioen araubide juridikoa, ondasunak eta zerbitzuak, osasuna, etxebizitza, ogasuna eta herri-administrazioen zerbitzuko langileak.

2018an kudeatutako kexa idatzien artean, ugariak dira, orobat, **arreta publikoa behar duten taldeei** buruzkoak.

Arartekoak bideratu dituen kexa-espeditenteetatik **%55ek baino gehiagok eskubide sozialekin** dute lotura (hezkuntza, osasuna, gizarteratzea, etxebizitza, e.a.).

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

Arloa	📄	%
Gizarteratzea	713	32,00
Hezkuntza	267	11,98
Herri-administrazioen araubide juridikoa, ondasunak eta zerbitzuak	148	6,64
Osasuna	144	6,46
Arreta publikoa behar duten taldeak: desgaituak, adinekoak, berdintasuna, etorkinak eta kultura aniztasuna, espexeratuak, e.a.	140	6,28
Etxebizitza	113	5,07
Ogasuna	112	5,03
Herri-administrazioen zerbitzuko langileak	108	4,85
Hirigintza eta lurralde antolamendua	81	3,64
Segurtasuna	80	3,59
Ingurumena	70	3,14
Herri lanak, garraioak eta azpiegiturak	55	2,47
Jarduera ekonomikoaren antolamendua	43	1,93
Justizia	35	1,57
Hizkuntz eskubideak, kultura eta kirola	31	1,39
Haurrak eta nerabeak	30	1,35
Lana eta Gizarte Segurantza	20	0,90
Familiak	17	0,76
Animaliak babestea eta edukitzea	15	0,67
Gardentasuna, partaidetza, gobernu ona eta datuak babestea	6	0,28
Guztira	2.228	100

Kexen sailkapena azpiarloka

Jasotako kexak gaika aztertuz gero, argi ikus dezakegu azpiarlo bakoitzak zer-nolako eragina duen Ararteko erakundeak bere lana sistematizatzeko erabiltzen dituen arlo tematikoetako bakoitzean. Lehen adierazi dugunez, oso esanguratsuak dira gizarte-bazterkeriaren kontra borrokatzeko tresnei eta enpleguaren aldeko politika aktiboiei dagozkienak.

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

	Guztira
Gizarteratzea	713
Diru-sarrerak bermatzeko Legetik eratorritako prestazio ekonomikoak (DBE, EPO, GLL)	687
Administrazioaren funtzionamendua eta prozedura administratiboa	11
Gizartean baztertuta dauden pertsonentzako prestazioak eta zerbitzuak	7
Herritarren eskubideak	6
Etterik gabekoak erroldatzea	1
Kontratazio araubidea, ondarea eta administrazioaren erantzukizuna	1
Hezkuntza	267
Ikasleak onartzea	160
Eskola-garraioa	21
Bekak eta bestelako laguntzak	19
Beste alderdi batzuk	11
Hezkuntza-premia bereziak	8
Eskolako tratu txarrak edo jazarpina	8
Eskola-jantokia	6
Unibertsitateko irakaskuntza	6
Lanbide heziketa	6
Administrazioaren funtzionamendua eta prozedura administratiboa	6
Eskubideak eta betebeharrak	5
Ikastetxeak - instalazioak	3
Irakaskuntza artistikoak	2
Hezkuntzako plangintza/programazioa	2
Ikastetxeak - itunak	1
Ikastetxeak - antolakuntza	1
Haur hezkuntza	1
Hizkuntza irakastea	1
Herri-administrazioen araubide juridikoa, ondasunak eta zerbitzuak	148
Administrazioaren funtzionamendua eta prozedura administratiboa	58
Kontratazio araubidea, ondarea eta administrazioaren erantzukizuna	44
Tokiko zerbitzu publikoak	32
Udal erroldaren kudeaketa	10
Informazio eta herritarren partaidetza	2
Beste alderdi batzuk	2

Osasuna	144
Osasun laguntza	52
Erabiltzaileen eskubideak	50
Administrazioaren funtzionamendua eta prozedura administratiboa	20
Itxaron zerrendak	8
Osasun publikoa	5
Kontratazio araubidea, ondarea eta administrazioaren erantzukizuna	4
Herritarren eskubideak	3
Beste alderdi batzuk	2
Etxebizitza	113
Etxebizitarako sarbidea: premia frogatzea eta esleitzeko prozedura	45
Administrazioaren funtzionamendua eta prozedura administratiboa	27
Etxebizitza babestua alokatzea	22
Beste alderdi batzuk	12
Kalteak etxebizitza babestuetan eraikitze akatsengatik	3
Etxebizitza erosi eta birgaitzeko laguntzak	2
Herritarren eskubideak	2
Ogasuna	112
Administrazioaren funtzionamendua eta prozedura administratiboa	40
Tokiko zergak	26
Foru zergak	20
Prezio publikoak	14
Tasak	11
Kontratazio araubidea, ondarea eta administrazioaren erantzukizuna	1
Herri-administrazioen zerbitzuko langileak	108
Funtzio publikoan sartzeko hautaketa-prozesuak	39
Beste alderdi batzuk	14
Ordezkapenak	12
Oporrak, lizentziak eta baimenak	10
Lanpostuak betetzea	9
Administrazioaren funtzionamendua eta prozedura administratiboa	6
Hizkuntza normalizazioa	5
Barne-sustapena	4
Ordainsariak	4
Herritarren eskubideak	2
Laneko jazarpena	1
Prestakuntza	1
Lanpostuen balioespena	1

Hirigintza eta lurralde antolamendua	81
Hirigintzako diziplina	51
Administrazioaren funtzionamendua eta prozedura administratiboa	10
Hirigintza arloko informazioa jaso ahal izatea	9
Hirigintzako kudeaketa	6
Lurralde antolamendua	3
Irisingarritasuna	1
Beste alderdi batzuk	1
Segurtasuna	88
Trafikoa	55
Administrazioaren funtzionamendua eta prozedura administratiboa	15
Herritarren eskubideak	3
Beste alderdi batzuk	3
Herritarren segurtasuna	3
Jokoak eta ikuskizunak	1
Ingurumena	70
Kutsadura akustikoa	41
Ingurumen arloko informazioa eta partaidetza	10
Ingurumena kontrolatzea	7
Naturagune babestuak. Flora-fauna babestea	5
Kutsadura atmosferikoa	2
Administrazioaren funtzionamendua eta prozedura administratiboa	2
Ingurumeneko beste kutsadura batzuk	2
Lurzuaren kutsadura eta kutsadura hidrikoa	1
Herri lanak, garraioak eta azpiegiturak	55
Garraioak	18
Administrazioaren funtzionamendua eta prozedura administratiboa	11
Herri lanak eta azpiegiturak	10
Nahitaezko desjabetzea	6
Kontratazio araubidea, ondarea eta administrazioaren erantzukizuna	4
Obrak egitea	3
Beste alderdi batzuk	2
Herritarren eskubideak	1
Adinekoak eta mendekotasun-egoeran dauden pertsonak	44
Norberaren autonomia sustatzeko legearen aplikazioa	16
Adinekoei laguntzea	14
Administrazioaren funtzionamendua eta prozedura administratiboa	13
Herritarren eskubideak	1

Jarduera ekonomikoaren antolamendua	43
Merkataritza, turismoa eta kontsumoa	17
Finantza-erakundeak eta aseguru-etxeak	11
Nekazaritza, abeltzaintza, arrantza eta industria	5
Telefonia zerbitzuak	5
Administrazioaren funtzionamendua eta prozedura administratiboa	2
Energiaz (elektrizitatea eta gasa) hornitzeko zerbitzuak	2
Kontratazio araubidea, ondarea eta administrazioaren erantzukizuna	1
Ezgaitasunen bat duten pertsonak	41
Administrazioaren funtzionamendua eta prozedura administratiboa	25
Hirigintzako irisgarritasuna eta mugikortasuna	6
Ezinduen berdintasunerako ekintza positiboak	6
Garraioetako irisgarritasuna eta mugikortasuna	2
Ezinduei laguntzea	2
Justizia	35
Justizia administrazioaren eta bulego judizialaren funtzionamendua	18
Abokatuen eta prokuradoreen elkargoak	7
Doako laguntza juridikoa	4
Elkarguneak	3
Justizia administrazioaren giza baliabideak eta baliabide materialak	1
Beste alderdi batzuk	1
Kontratazio araubidea, ondarea eta administrazioaren erantzukizuna	1
Hizkuntz eskubideak, kultura eta kirola	31
Kirol jarduerak	9
Herritarren hizkuntz eskubideak euskal administrazioekiko harremanetan	7
Kultura, industria eta arte ondarearen babesa	7
Administrazioaren funtzionamendua eta prozedura administratiboa	6
Herritarren eskubideak	1
Beste alderdi batzuk	1
Haurrak eta nerabeak	30
Babesik gabeko haurrak eta nerabeak	13
Administrazioaren funtzionamendua eta prozedura administratiboa	12
Bakarrik dauden adingabe atzerritarrak	3
Herritarren eskubideak	2
Lana eta Gizarte Segurantza	20
Beste alderdi batzuk	9
Administrazioaren funtzionamendua eta prozedura administratiboa	6
Lan arloko administrazioa	2
Herritarren eskubideak	1
Lanbide heziketa	1
Laneko osasuna	1

Familiak	17
Familien gaineko politika publikoak	13
Administrazioaren funtzionamendua eta prozedura administratiboa	2
Lana, norberaren bitzita eta familia bateragarri egitea	1
Herritarren eskubideak	1
Emakumeen berdintasuna eta osotasuna	17
Emakumeen kontrako indarkeria matxista	12
Emakumeen kontrako bereizkeria	3
Emakumeen berdintasunaren aldeko ekintzak	2
Etorkinak eta kultura aniztasuna	16
Herritarren eskubideak	7
Atzerritarrak erroldatzea	4
Administrazioaren funtzionamendua eta prozedura administratiboa	4
Etorkinak diskriminatzea	1
Animaliak babestea eta edukitzea	15
Animaliak edukitzea	11
Animaliak babestea	3
Beste alderdi batzuk	1
Espetxeratuak	9
Espetxeen arloko jarduerak	6
Herritarren eskubideak	3
Buruko gaixotasunak edo nahasmenduak dituzten pertsonak	6
Administrazioaren funtzionamendua eta prozedura administratiboa	4
Herritarren eskubideak	2
Gardentasuna, partaidetza, gobernu ona eta datuak babestea	6
Datuak babestea	4
Beste alderdi batzuk	1
Gardentasuna	1
Ijitoak eta beste gutxiengo kultural batzuk	3
Herritarren eskubideak	3
Talde terroristen biktimak	3
Herritarren eskubideak	2
Talde terroristen biktimen kontrako diskriminazioa	1
Lesbiana, gay, bisexual, transexual eta intersexualak	1
Administrazioaren funtzionamendua eta prozedura administratiboa	1
Guztira	2.228

5. Estatistika, eragindako administrazioen arabera

Bideratutako kexa-espeditanteek administrazio bakoitzari zer proportziotan eragiten dioten adierazten duten datuak aztertuta, aurreko urteetan bezala, 2018an Eusko Jaurlaritzaren kontra egin dira kexa idatzirik gehienak (%60 baino gehiago), gehitu egin dira autonomia erkidegoko udalen jarduerari buruzkoak (ia %27) eta %10 baino gehiagok izan dute zerikusia foru aldundiekin.

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

Arlo eta administrazio bakoitzari zuzendutako kexen kopurua zuzen interpretatzeko era

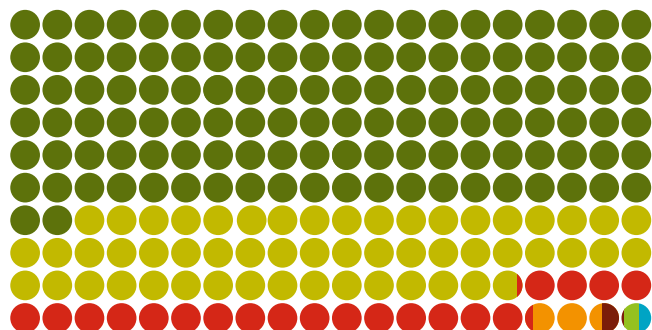
Hasiera batean, administrazio jakin baten jarduerak kexa asko eragiten badituzte edo arlo zehatz batean kexa anitz jotzen badira, pentsa liteke horrek estua duela herritarrek administrazio horren funtzionamenduaz duten iritzi txarrarekin, zabarkeria, gehiegikeriak edo legez kontrako jarduerak egoteari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

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

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

5. grafikoa.

Bideratutako espeditanteen banaketa, eragindako administrazioen arabera



● Administrazioa	61,09
● Eusko Jaurlaritza	26,90
● Tokiko administrazioa	10,22
● Erakunde publikoak	1,13
● Justizia	0,34
● Estatuko administrazioa	0,25
● Eusko Legebiltzarra	0,06

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

Banaketa arloka

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

5. taula.

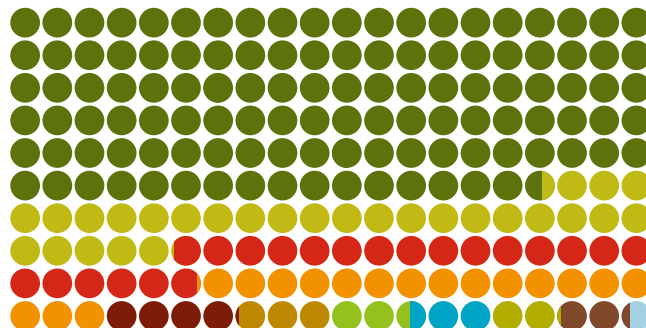
Autonomia Erkidegoko Administrazio Orokorraren aurka (Eusko Jaurlaritzan) bideratu diren espedienteen banaketa, arloen arabera

Arloa	📄	%
Gizarteratzea	609	55,98
Osasuna	131	12,05
Etxebizitza	88	8,09
Hezkuntza	83	7,63
Herri-administrazioen zerbitzuko langileak	65	5,97
Jarduera ekonomikoaren antolamendua	20	1,84
Segurtasuna	17	1,56
Familiak	12	1,1
Lana eta Gizarte Segurantza	11	1,01
Hizkuntz eskubideak, kultura eta kirola	10	0,92
Justizia	9	0,83
Ingurumena	8	0,74
Herri lanak, garraioak eta azpiegiturak	6	0,55
Buruko gaixotasunak edo nahasmenduak dituzten pertsonak	5	0,46
Herri-administrazioen araubide juridikoa, ondasunak eta zerbitzuak	4	0,37
Ogasuna	2	0,18
Emakumeen berdintasuna eta osotasuna	2	0,18
Gardentasuna, partaidetza, gobernu ona eta datuak babestea	2	0,18
Ezgaitasunen bat duten pertsonak	1	0,09
Etorkinak eta kultura aniztasuna	1	0,09
Lesbiana, gay, bisexual, transexual eta intersexualak	1	0,09
Talde terroristen biktimak	1	0,09
Guztira	1.088	100

Sailen arabera banaketa

6. grafikoa.

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



Enplegu eta Gizarte Politikak	635	(%58,36)
Osasuna	155	(%14,25)
Hezkuntza	109	(%10,02)
Ingurumena, Lurralde Plangintza eta Etxebizitza	94	(%8,64)
Segurtasuna	23	(%2,11)
Turismoa, Merkataritza eta Kontsumoa	16	(%1,47)
Gobernantza Publikoa eta Autogobernua	14	(%1,29)
Kultura eta Hizkuntza Politika	14	(%1,29)
Ekonomiaren Garapena eta Azpiegiturak	12	(%1,10)
Lana eta Justizia	12	(%1,10)
Ogasuna eta Ekonomia	3	(%0,28)
Lehendakaritza	1	(%0,09)

GUZTIRA
1.088

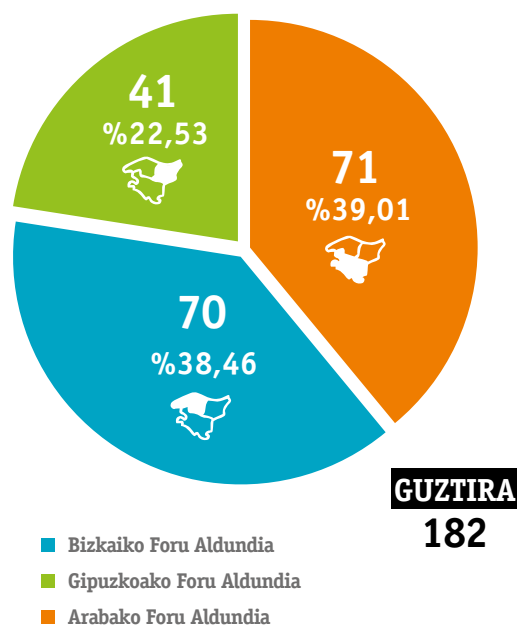
B) Foru erakundeen aurka bideratutako espedienteak

Banaketa lurraldeka

Foru erakundeen kontrako kexen artean, nabarmentzekoa da gora egin dutela Arabako Foru Aldundiaren aurka bideratutako kexa idatziek, eta behera Bizkaia eta Gipuzkoaren kontrakoek.

7. grafikoa.

Foru erakundeen aurka bideratutako espedienteen banaketa, lurraldeen arabera



Banaketa arloka

Foru eremuko kexa idatzien tipologiari begira, aldatu egin da azken urteko joera: hain zuzen, gutxitu egin dira ogasun arlokoak, gehitu egin dira adinekoei eta ezinduei buruzkoak, baita ere herri-lan, garraio eta azpiegituren arloarekin zerikusia dutenak.

6. taula.

Foru erakundeen aurka bideratu diren espedienteen banaketa, arloen arabera

Arloa	ARABA ALAVA	BIZKAIA	GIPUZKOA	EAE	%
Adinekoak eta mendekotasun-egoeran dauden pertsonak	20	9	6	35	19,23
Ezgaitasunen bat duten pertsonak	12	16	2	30	16,48
Ogasuna	12	14	2	28	15,38
Herri lanak, garraioak eta azpiegiturak	7	9	8	24	13,18
Haurrak eta nerabeak	6	5	11	22	12,08
Herri-administrazioen zerbitzuko langileak	5	2	2	9	4,95
Gizarteratzea	1	4	3	8	4,4
Hizkuntz eskubideak, kultura eta kirola	3	1	2	6	3,3
Ingurumena	1	4	1	6	3,3
Jarduera ekonomikoaren antolamendua	-	2	1	3	1,65
Familiak	-	2	-	2	1,1
Espetxeratuak	2	-	-	2	1,1
Herri-administrazioen araubide juridikoa, ondasunak eta zerbitzuak	-	1	1	2	1,1
Hezkuntza	1	-	-	1	0,55
Emakumeen berdintasuna eta osotasuna	-	-	1	1	0,55
Buruko gaixotasunak edo nahasmenduak dituzten pertsonak	1	-	-	1	0,55
Osasuna	-	1	-	1	0,55
Hirigintza eta lurralde antolamendua	-	-	1	1	0,55


C) Tokiko administrazioen aurka bideratutako espedienteak

Banaketa lurraldeka

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

7. taula.



Tokiko administrazioen aurka bideratutako espedienteen banaketa

		%
Bizkaiko udalak	216	45,09
Gipuzkoako udalak	147	30,69
Arabako udalak	84	17,54
Bizkaiko mankomunitateak, partzuergoak eta parkeak	17	3,55
Arabako administrazio batzarrak	11	2,30
Gipuzkoako mankomunitateak, partzuergoak eta parkeak	4	0,83
Guztira	479	100



8. taula.



Autonomia erkidegoko udalen eta administrazio batzarren aurka bideratutako espedienteak

Arabako udalak 	
Vitoria-Gasteiz	57
Asparrena	4
Laudio/Llodio	4
Iruña Oka/Iruña de Oca	3
Laguardia	3
Amurrio	2
Aramaio	2
Artziniega	2
Baños de Ebro/Mañueta	2
Okondo	2
Arraia-Maeztu	1
Arrozua-Ubarrundia	1
Añana	1
Guztira	84

Arabako administrazio batzarrak 	
Ibarguren	6
Rivabellosa	2
Asteguieta	1
Lekamaña	1
Nanclares de la Oca	1
Guztira	11

Bizkaiko udalak 	
Bilbao	54
Getxo	15
Gorliz	13
Barakaldo	12
Bermeo	8
Erandio	8
Santurtzi	8
Sopela	8
Mungia	7
Sestao	6
Balmaseda	5
Ermua	5
Leioa	5
Portugalete	4
Abanto y Ciérvana - Abanto Zierbena	3
Arrigorriaga	3
Basauri	3
Berango	3
Durango	3
Gernika-Lumo	3
Muskiz	3
Valle de Trápaga - Trapagaran	3
Alonsotegi	2
Bakio	2
Galdakao	2
Güeñes	2
Igorre	2
Lemoiz	2
Sopuerta	2
Zalla	2
Ziortza - Bolibar	2

Bizkaiko udalak  	
Amorebieta - Etxano	1
Arratzu	1
Aulesti	1
Barrika	1
Berriz	1
Karrantza Harana / Valle de Carranza	1
Ea	1
Errigoiti	1
Iurreta	1
Lekeitio	1
Mallabia	1
Markina-Xemein	1
Mundaka	1
Ondarroa	1
Urduña / Orduña	1
Sondika	1
Guztira	216





Ayuntamientos de Gipuzkoa  	
Donostia / San Sebastián	41
Irun	10
Zarautz	9
Oñati	8
Arrasate / Mondragón	7
Hondarribia	7
Hernani	6
Lasarte - Oria	6
Pasaia	5
Urnietia	5
Usurbil	5
Eibar	4
Bergara	3
Errenteria	3
Andoain	2
Astigarraga	2
Azkoitia	2
Getaria	2
Legazpi	2
Olaberría	2
Ordizia	2
Aia	1
Alegia	1
Aretxabaleta	1
Elduain	1
Elgoibar	1
Idiazabal	1
Legorreta	1
Oiartzun	1
Orio	1
Villabona	1
Zaldibia	1
Zegama	1
Zestoa	1
Zizurkil	1
Guztira	147

Banaketa arloka

Normalean gertatzen den bezala, tokiko administrazioen jarduerak eragindako erreklamazioak modu nahiko homogeneoan banatuta daude udalek eskumen garrantzitsuak dituzten arloen artean. Honako arloak nabarmentzen dira: araubide juridikoa, ondasunak eta zerbitzuak, hirigintza eta lurralde antolamendua, segurtasuna, ingurumena, ogasuna, gizarteratzea.

9. taula.

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

Arloa	ARABA ALAVA	BIZKAIA	GIPUZKOA	EAE	%
					
Herri-administrazioen araubide juridikoa, ondasunak eta zerbitzuak	25	59	30	114	24,89
Hirigintza eta lurralde antolamendua	15	34	28	77	16,81
Segurtasuna	12	27	12	51	11,13
Ingurumena	3	20	26	49	10,69
Ogasuna	8	23	16	47	10,26
Gizarteratzea	13	10	7	30	6,55
Herri lanak, garraioak eta azpiegiturak	5	3	7	15	3,28
Animaliak babestea eta edukitzea	4	6	3	13	2,84
Etxebizitza	3	7	2	12	2,62
Hizkuntz eskubideak, kultura eta kirola	2	5	4	11	2,40
Herri-administrazioen zerbitzuko langileak	1	7	3	11	2,40
Ezgaitasunen bat duten pertsonak	3	4	3	10	2,18
Etorkinak eta kultura aniztasuna	-	4	-	4	0,87
Adinekoak eta mendekotasun-egoeran dauden pertsonak	-	2	1	3	0,66
Gardentasuna, partaidetza, gobernu ona eta datuak babestea	-	2	1	3	0,66
Emakumeen berdintasuna eta osotasuna	-	1	1	2	0,44
Haurrak eta nerabeak	-	1	1	2	0,44
Osasuna	-	1	1	2	0,44
Ijitoak eta beste gutxiengo kultural batzuk	1	-	-	1	0,22
Lana eta Gizarte Segurantzza	-	1	-	1	0,22
Guztira	95	216	14	458	100

10. taula.

Tokiko administrazioaren menpeko beste erakunde batzuen aurka egindako kexak

Bilbao Bizkaia Ur Patzuergoa	13
Urola Kostako Udal Elkarte	2
Durangoko Merinaldearen Amankomunazgoa	1
Enkarterriko Udal Mankomunitatea	1
Loatzoko Udalerriaren Maniomunitatea	1
Uribe Kostako Udal Mankomunitatea	1
MEBISA – Bilboko Metroa	1
Txingudiko Zerbitzuak SA	1
Guztira	21

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

EAEko beste administrazio batzuen kontrako kexak direla eta, eutsi egin zaio 2017an agerian jarri zen gutxitzeari. Euskal Herriko Unibertsitatearen aurka egindako kexei dagokienez, gutxitu egin dira aurreko urteekin konparatuta. Halaber, gehitu egin dira Bizkaiko Abokatuen Elkargoari eta URA-Ur Agentziari buruzkoak.

11. taula.

Euskal Autonomia Erkidegoko beste administrazio batzuen aurka bideratutako kexa-espeditentak

Bizkaiko Abokatuen Elkargo Ohoretsua	6
URA – Ur agentzia	6
Euskal Herriko Unibertsitatea	5
Arabako Abokatuen Elkarte Ohoretsua	2
Eusko Legebiltzarra	1
Haurreskolak	1
Guztira	21

6. Lurralde estatistika (kexa idatzien banaketa lurraldeen arabera)

12. taula.

*Kexen lurralde banaketaren bilakaera,
jatorriaren arabera (1989-2018)*

Urtea	ARABA / ÁLAVA	BIZKAIA	GIPUZKOA
1989	97	288	188
1990	125	828 (284) ¹	195
1991	158	293	244
1992	201	332	241
1993	182	376	250
1994	160	349	234
1995	328	528	281
1996	446	746	448
1997	371	915	663
1998	244	1.471 (764) ²	905 (471) ³
1999	237	649	372
2000	256	645	295
2001	444	651	375
2002	268	643	294
2003	322	646	318
2004	271	730	457
2005	275	712	412
2006	367	834	398
2007	361	738	380
2008	341	868	394
2009	377	910	503
2010	375	837	431
2011	625	1.056	467
2012	900	1.399	470
2013	867	1.520	551
2014	494	1.213	447
2015	608	1.064	649
2016	632	1.267	557
2017	863	1.542	522
2018	592	1.333	576

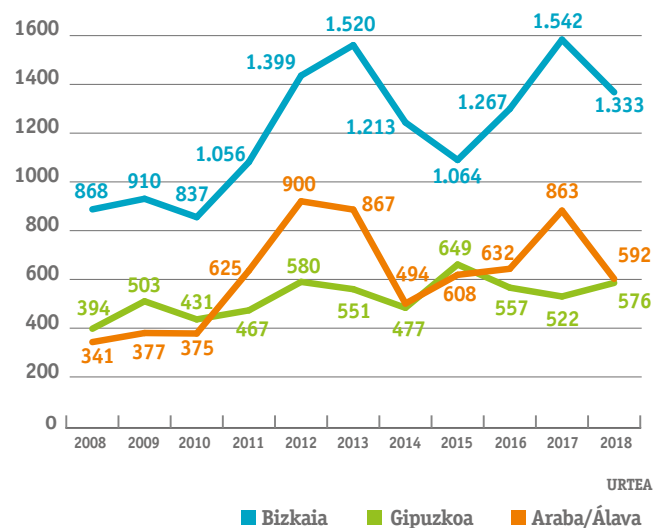
¹ Gai berari buruzko 545 kexa bakarrean hartzearen ondoriozko zifra.

² Gai berari buruzko 708 kexa bakarrean hartzearen ondoriozko zifra.

³ Gai berari buruzko 435 kexa bakarrean hartzearen ondoriozko zifra.

8. grafikoa.

Erregistratutako kexa-espeditenteen lurralde banaketaren bilakaera, jatorriaren arabera (2008-2018)



Kexa-espeditenteak lurraldez lurralde, 10.000 biztanleko

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

Aurreko urteetan bezalaxe, egiaztatu dugu Araba Lurralde Historikoan egin direla kexa idatzi gehien, hain zuzen, Bizkaian egindakoen gainetik eta Gipuzkoakoen ia halako bi, nahiz eta hori biztanle gutxienekoa izan.

13. taula.
Erregistratutako kexa idatziak lurraldez lurralde, 10.000 biztanleko (1989-2018)

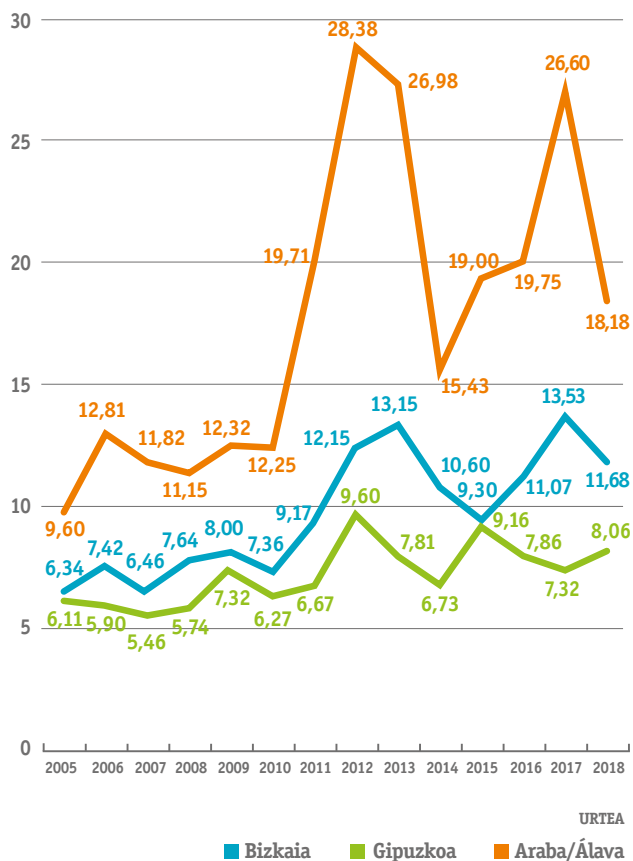
Urtea	ARABA / ÁLAVA	BIZKAIA	GIPUZKOA
1989	4,30	3,30	3,00
1990	4,50	7,87 (2,7) ¹	2,90
1991	5,80	3,60	2,50
1992	7,40	3,50	2,80
1993	6,70	3,70	3,30
1994	5,90	3,50	3,00
1995	11,59	4,54	4,11
1996	15,92	6,55	6,66
1997	13,24	8,03	9,77
1998	8,37	12,95 (6,73) ²	13,30 (6,93) ³
1999	8,37	5,74	5,56
2000	8,97	5,77	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

¹ Gai berari buruzko 545 kexa bakarrean hartzearen ondoriozko zifra.

² Gai berari buruzko 708 kexa bakarrean hartzearen ondoriozko zifra.

³ Gai berari buruzko 435 kexa bakarrean hartzearen ondoriozko zifra.

9. grafikoa.
Erregistratutako erreklamazio idatziak lurraldez lurralde, 10.000 biztanleko (2005-2018)*



Banaketa lurralde bakoitzean

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

14. taula.

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

Araba/Álava			%
Vitoria-Gasteiz	490		82,77
Beste udalerrri batzuk	102		17,23
Guztira	592		100
Bizkaia			%
Bilbao	635		47,71
Beste udalerrri batzuk	696		52,29
Guztira	1.333		100
Gipuzkoa			%
Donostia/San Sebastián	168		29,17
Beste udalerrri batzuk	408		70,83
Guztira	576		100

Euskal Autonomia Erkidegotik kanpo etorritako kexak

Urtean zehar, beste autonomia erkidego batzuetatik eta beste estatu batzuetatik etorritako 52 kexa jaso ditugu, euskal herri-administrazioen kontrakoak.

15. taula.

Euskal Autonomia Erkidegotik kanpo etorritako kexak

Beste autonomia erkidego batzuetatik etorritako kexak	
Andaluziako A.E.	21
Gaztela eta Leongo A.E.	8
Kataluniako A.E.	6
Errioxako A.E.	5
Aragoiko A.E.	4
Madrilgo A.E.	3
Nafarroako F.K.	2
Valentziako A.E.	2
Kantabriako A.E.	1
Guztira	52
Beste Estatu batzuetatik bidalitakoak	
Frantzia	1
Guztira	1

7. Prozedurari buruzko estatistika (kexa idatzien espedienteen egoera)

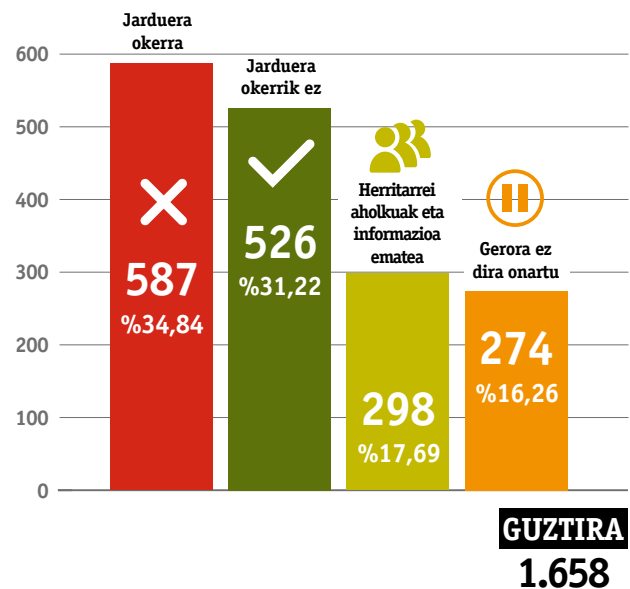
Jarraian, 2018an bideratutako espedienteak tramitazioaren zein fasetan dauden aztertuko dugu.

2018. urtean 1.658 kexa-espeditente bukatu dira eta 1.113 ebazpen eman dira. Arartekoak hartu dituen erabakiak aztertuta, eragindako administrazioaren jardura okerren bat zegoen 587 kasutan, hau da, ia %53tan; ehuneko hori iazkoa baino (%48) handiagoa da. Aitzitik, ez da jardura okerrik antzeman aztertutako espedienteetatik %47 baino gehiagotan (iaz %52 izan ziren).

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

10. grafikoa.

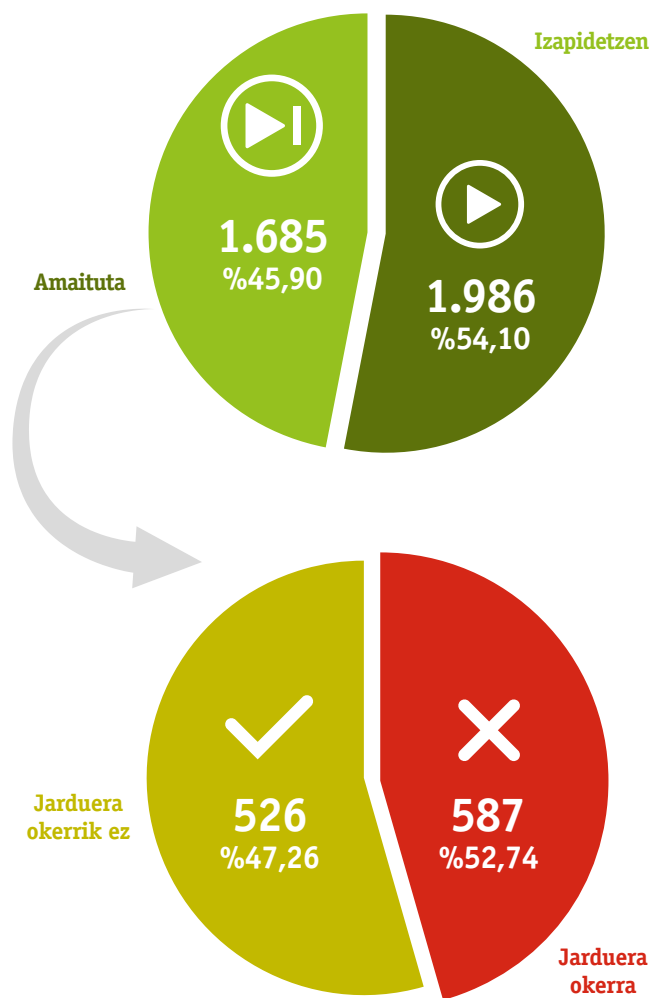
2018an bukatu diren espedienteak



Kexen egoera: euskal administrazio publikoen jarduera zuzenak eta okerrak

11. grafikoa.

Kexa-espedienteen egoera



Aurreko datuetatik ondorioztatzen denez, Arartekoak 2018. urtean sakonki aztertu dituen erreklamazio guztietatik 587 kasutan, hau da, ia %53tan ondorioztatu da jarduera okerraren bat egin dela.

16. taula.

Kexa-espedienteen egoera, jarduera-arloen arabera (2018an egindako kexak)

Arloa	Izapidetzen	Amaituta	Jarduera okerra	Jarduera okerrik ez	Herritarrei aholkuak eta informazioa ematea	Gerora ez olira onartu
	▶	▶	✘	✔	💬	⏸
Gizarteratzea	468	181	34	18	14	115
Osasuna	83	51	18	18	-	15
Herri-administrazioen araubide juridikoa, ondasunak eta zerbitzuak	42	89	42	15	19	13
Etxebizitza	26	74	16	26	21	11
Hezkuntza	23	67	17	33	3	14
Herri-administrazioen zerbitzuko langileak	52	37	11	21	-	5
Ogasuna	37	48	12	18	16	2
Hirigintza eta lurralde antolamendua	31	48	18	17	-	13
Segurtasuna	41	27	9	2	1	15
Ingurumena	53	11	3	5	3	-
Herri lanak, garraioak eta azpiegiturak	10	36	11	17	3	5
Ezgaitasunen bat duten pertsonak	7	34	14	18	1	1
Adinekoak eta mendekotasun-egoeran dauden pertsonak	3	35	1	15	9	10
Hizkuntz eskubideak, kultura eta kirola	15	12	8	3	-	1
Haurrak eta nerabeak	7	17	2	8	-	7
Justizia	11	12	3	-	9	-
Jarduera ekonomikoaren antolamendua	18	5	2	3	-	-
Familiak	9	5	-	4	1	-
Animaliak babestea eta edukitzea	9	4	2	2	-	-
Lana eta Gizarte Segurantzza	7	5	1	-	-	4
Espetxeratuak	5	2	1	-	1	-
Buruko gaixotasunak edo nahasmenduak dituzten pertsonak	3	3	-	2	-	1
Emakumeen berdintasuna eta osotasuna	5	-	-	-	-	-
Etorkinak eta kultura aniztasuna	3	2	1	-	-	1
Gardentasuna, partaidetza, gobernu ona eta datuak babestea	3	2	1	1	-	-
Ijitoak eta beste gutxiengo kultural batzuk	1	-	-	-	-	-
Lesbiana, gay, bisexual, transexual eta intersexualak	-	1	-	-	1	-
Talde terroristen biktimak	1	-	-	-	-	-
Guztira	973	808	227	246	102	233

17. taula.

Kexa-espedienteen egoera, jarduera-arloen arabera (2018. urtea baino lehenago egindako kexak)

Arloa	Izapidetzen	Amaituta	Jarduera okerra	Jarduera okerrik ez	Herritarrei aholkuak eta informazioa ematea	Gerora ez dira onartu
	▶	▶	✘	✔	💬	⏸
Gizarteratzea	442	428	164	114	11	139
Ingurumena	161	48	32	8	1	7
Segurtasuna	135	44	16	16	6	6
Ogasuna	65	26	13	4	5	4
Osasuna	48	38	11	17	1	9
Herri-administrazioen zerbitzuko langileak	17	50	9	32	1	8
Hizkuntz eskubideak, kultura eta kirola	45	9	6	2	1	-
Etxebizitza	10	43	23	12	3	5
Herri-administrazioen araubide juridikoa, ondasunak eta zerbitzuak	7	39	23	14	-	2
Justizia	24	14	7	2	3	2
Hirigintza eta lurralde antolamendua	15	18	15	3	-	-
Hezkuntza	3	29	7	16	1	5
Herri lanak, garraioak eta azpiegiturak	5	21	10	9	-	2
Ezgaitasunen bat duten pertsonak	2	17	14	1	-	2
Espetxeratuak	12	3	2	-	1	-
Jarduera ekonomikoaren antolamendua	2	11	-	10	1	-
Familiak	7	4	-	3	-	1
Lana eta Gizarte Segurantzza	3	6	-	6	-	-
Emakumeen berdintasuna eta osotasuna	6	2	-	-	-	2
Haurrak eta nerabeak	-	8	2	4	2	-
Adinekoak eta mendekotasun-egoeran dauden pertsonak	-	8	1	5	1	1
Etorkinak eta kultura aniztasuna	-	4	-	2	1	1
Gardentasuna, partaidetza, gobernu ona eta datuak babestea	-	4	2	-	2	-
Buruko gaixotasunak edo nahasmenduak dituzten pertsonak	2	-	-	-	-	-
Ijitoak eta beste gutxiengo kultural batzuk	1	1	1	-	-	-
Animaliak babestea eta edukitzea	-	2	2	-	-	-
Talde terroristen biktimak	1	-	-	-	-	-
Guztira	1.013	877	360	280	41	196

Kexak administrazioen arabera aztertzean, 2018an hasitako espedientei dagozkien ebazpenak bakarrik aztertu dira.

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

18. taula.

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

Arloa	Izapidetzen	Amaituta	Jarduera okerra	Jarduera okerrik ez	Herritarrei aholkuak eta informazioa ematea	Gerora ez dira onartu
	▶	▶	✘	✔	💬	⏸
Gizarteratzea	445	164	29	14	12	109
Osasuna	80	51	18	18	-	15
Etxebizitza	23	65	14	22	19	10
Hezkuntza	21	62	17	29	3	13
Herri-administrazioen zerbitzuko langileak	33	32	9	19	-	4
Jarduera ekonomikoaren antolamendua	16	4	2	2	-	-
Segurtasuna	8	9	4	1	-	4
Familiak	7	5	-	4	1	-
Lana eta Gizarte Segurantzza	6	5	1	-	-	4
Hizkuntz eskubideak, kultura eta kirola	6	4	3	1	-	-
Justizia	3	6	-	-	6	-
Ingurumena	5	3	-	1	2	-
Herri lanak, garraioak eta azpiegiturak	1	5	1	3	-	1
Buruko gaixotasunak edo nahasmenduak dituzten pertsonak	3	2	-	1	-	1
Herri-administrazioen araubide juridikoa, ondasunak eta zerbitzuak	3	1	1	-	-	-
Ogasuna	1	1	-	-	1	-
Emakumeen berdintasuna eta osotasuna	2	-	-	-	-	-
Gardentasuna, partaidetza, gobernu ona eta datuak babestea	2	-	-	-	-	-
Ezgaitasunen bat duten pertsonak	1	-	-	-	-	-
Etorkinak eta kultura aniztasuna	-	1	1	-	-	-
Lesbiana, gay, bisexual, transexual eta intersexualak	-	1	-	-	1	-
Talde terroristen biktimak	1	-	-	-	-	-
Guztira	667	421	100	115	45	161

19. taula.

Eusko Jaurlaritzaren aurkako kexa-espeditenteen egoera, bertako sailen arabera

Saila	Izapidetzen	Amaituta	Jarduera okerra	Jarduera okerrik ez	Herritarrei aholkuak eta informazioa ematea	Gerora ez dira onartu
Enplegu eta Gizarte Politikak	459	176	32	18	13	113
Osasuna	91	64	21	25	1	17
Hezkuntza	32	77	20	38	3	16
Ingurumena, Lurralde Plangintza eta Etxebizitza	28	66	13	22	21	10
Segurtasuna	13	10	5	1	-	4
Turismoa, Merkataritza eta Kontsumoa	14	2	1	1	-	-
Gobernantza Publikoa eta Autogobernua	1	3	3	-	-	-
Ekonomiaren Garapena eta Azpiegiturak	4	8	2	5	-	1
Lana eta Justizia	6	6	-	-	6	-
Kultura eta Hizkuntza Politika	6	8	3	5	-	-
Ogasuna eta Ekonomia	3	-	-	-	1	-
Lehendakaritza	1	-	-	-	-	-
Guztira	658	420	100	115	45	161

Foru erakundeen aurkako kexa-espeditenteen egoera

20. taula.

Foru erakundeen aurkako kexa-espeditenteen egoera, lurralde historikoen arabera

	Izapidetzen	Amaituta	Jarduera okerra	Jarduera okerrik ez	Herritarrei aholkuak eta informazioa ematea	Gerora ez dira onartu
Arabako Foru Aldundia	18	53	12	28	10	3
Bizkaiko Foru Aldundia	22	48	17	16	6	9
Gipuzkoako Foru Aldundia	12	29	2	13	4	10
Guztira	52	130	31	57	20	22

21. taula.

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

Arloa	Izapidetzen	Amaituta	Jarduera okerra	Jarduera okerrik ez	Herritarrei aholkuak eta informazioa ematea	Gerora ez dira onartu
Adinekoak eta mendekotasun-egoeran dauden pertsonak	3	32	1	13	9	9
Ezgaitasunen bat duten pertsonak	4	26	11	15	-	-
Ogasuna	7	21	6	6	9	-
Herri lanak, garraioak eta azpiegiturak	3	21	6	11	2	2
Haurrak eta nerabeak	6	16	2	7	-	7
Herri-administrazioen zerbitzuko langileak	7	2	1	-	-	1
Gizarteratzea	3	5	1	1	-	3
Hizkuntz eskubideak, kultura eta kirola	3	3	2	1	-	-
Ingurumena	6	-	-	-	-	-
Jarduera ekonomikoaren antolamendua	2	1	-	1	-	-
Familiak	2	-	-	-	-	-
Espetxeratuak	2	-	-	-	-	-
Herri-administrazioen araubide juridikoa, ondasunak eta zerbitzuak	1	1	1	-	-	-
Hezkuntza	-	1	-	1	-	-
Emakumeen berdintasuna eta osotasuna	1	-	-	-	-	-
Buruko gaixotasunak edo nahasmenduak dituzten pertsonak	-	1	-	1	-	-
Osasuna	1	-	-	-	-	-
Hirigintza eta lurralde antolamendua	1	-	-	-	-	-
Guztira	52	130	31	57	20	22

Tokiko administrazioen aurkako kexa-espedienteen egoera

22. taula. Arabako udalen aurkako kexa-espedienteen egoera



Udala	Izapidetzen	Amaituta	Jarduera okerra	Jarduera okerrik ez	Herritarrei aholkuak eta informazioa ematea	Gerora ez dira onartu
Vitoria-Gasteiz	26	31	11	8	7	5
Asparrena	2	2	1	1	-	-
Laudio / Llodio	2	2	-	2	-	-
Iruña Oka / Iruña de Oca	2	1	1	-	-	-
Laguardia	3	-	-	-	-	-
Amurrio	1	1	-	1	-	-
Aramaio	-	2	2	-	-	-
Artziniega	1	1	-	-	1	-
Baños de Ebro / Mañueta	1	1	-	-	-	1
Okondo	1	1	1	-	-	-
Arraia-Maeztu	-	1	-	-	1	-
Arrazua-Ubarrundia	-	1	-	-	-	1
Añana	-	1	1	-	-	-
Guztira	39	45	17	12	9	7

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



Arabako administrazio batzarrak	Izapidetzen	Amaituta	Jarduera okerra	Herritarrei aholkuak eta informazioa ematea	Gerora ez dira onartu
Ibarguren	4	2	1	1	-
Rivabellosa	-	2	2	-	-
Asteguieta	1	-	-	-	-
Lekamaña	-	1	1	-	-
Nanclares de la Oca	-	1	-	-	1
Guztira	5	6	4	1	1

24. taula. Gipuzkoako udalen aurkako kexa-espedienteen egoera



Udala	Izapidetzen	Amaituta	Jarduera okerra	Jarduera okerrik ez	Herritarrei aholkuak eta informazioa ematea	Gerora ez dira onartu
Donostia / San Sebastián	21	20	6	5	3	6
Irun	4	6	4	2	-	-
Zarautz	6	3	1	1	-	1
Oñati	7	1	-	-	-	1
Arrasate / Mondragón	3	4	1	2	-	1
Hondarribia	4	3	2	-	-	1
Hernani	1	5	2	1	1	1
Lasarte - Oria	2	4	1	2	-	1
Pasaia	4	1	-	1	-	-
Urnieta	2	3	1	1	-	1
Usurbil	2	3	2	1	-	-
Eibar	2	2	-	1	-	1
Bergara	2	1	-	-	-	1
Errenteria	1	2	1	1	-	-
Andoain	2	-	-	-	-	-
Astigarraga	2	-	-	-	-	-
Azkoitia	2	-	-	-	-	-
Getaria	2	-	-	-	-	-
Legazpi	2	-	-	-	-	-
Olaberria	2	-	-	-	-	-
Ordizia	1	1	-	1	-	-
Aia	-	1	1	-	-	-
Alegia	-	1	-	1	-	-
Aretxabaleta	1	-	-	-	-	-
Elduain	1	-	-	-	-	-
Elgoibar	1	-	-	-	-	-
Idiazabal	1	-	-	-	-	-
Legorreta	1	-	-	-	-	-
Oiartzun	-	1	1	-	-	-
Orio	-	1	-	-	1	-
Villabona	-	1	-	-	1	-
Zaldibia	1	-	-	-	-	-
Zegama	1	-	-	-	-	-
Zestoa	1	-	-	-	-	-
Zizurkil	1	-	-	-	-	-
Guztira	83	64	23	20	6	15

25. taula.
Bizkaiko udalen
aurkako kexa-espedienteen egoera



Udala	izapidetzen	Amaituta	Jarduera okerra	Jarduera okerrik ez	Herritarrei aholkuak eta informazioa ematea	Gerora ez dira onartu
Bilbao	-	3	2	1	-	-
Getxo	1	1	1	-	-	-
Gorliz	-	1	-	-	-	1
Barakaldo	-	1	-	1	-	-
Bermeo	1	2	1	1	-	-
Erandio	-	1	-	-	-	1
Santurtzi	1	1	1	-	-	-
Sopela	3	2	1	1	-	-
Mungia	7	5	2	1	1	1
Sestao	1	-	-	-	-	-
Balmaseda	2	1	-	-	1	-
Ermua	1	2	1	-	1	-
Leioa	2	6	4	2	-	-
Portugalete	-	1	-	-	1	-
Abanto y Ciérvana - Abanto Zierbena	28	26	7	10	4	5
Arrigorriaga	1	-	-	-	-	-
Basauri	2	1	1	-	-	-
Berango	-	1	-	1	-	-
Durango	3	5	2	3	-	-
Gernika-Lumo	3	2	1	1	-	-
Muskiz	-	1	1	-	-	-
Valle de Trápaga - Trapagaran	1	1	-	1	-	-
Alonsotegi	1	2	-	2	-	-
Bakio	8	7	5	1	-	1
Galdakao	4	9	3	-	6	-
Güeñes	1	1	1	-	-	-
Igorre	2	-	-	-	-	-
Lemoiz	-	1	-	1	-	-
Sopuerta	4	1	1	-	-	-
Zalla	1	-	-	-	-	-
Ziortza - Bolibar	2	-	-	-	-	-
Amorebieta - Etxano	-	1	-	-	1	-
Arratzu	1	-	-	-	-	-
Aulesti	1	-	-	-	-	-
Barrika	1	6	4	-	1	1

Udala						
Berriz	1	2	-	2	-	-
Karrantza Harana / Valle de Carranza	-	1	-	-	-	1
Ea	-	1	-	1	-	-
Errigoiti	4	-	-	-	-	-
Iurreta	2	6	1	1	3	1
Lekeitio	1	5	-	2	3	-
Mallabia	-	1	-	-	1	-
Markina-Xemein	3	5	3	1	1	-
Mundaka	1	1	1	-	-	-
Ondarroa	2	1	-	-	1	-
Urduña / Orduña	1	1	1	-	-	-
Sondika	1	1	1	-	-	-
Guztira	99	117	46	34	25	12

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

Arloa	Izapidetzen	Amaituta	Jarduera okerra	Jarduera okerrik ez	Herriarrei aholkuak eta informazioa ematea	Gerora ez dira onartu
Herri-administrazioen araubide juridikoa, ondasunak eta zerbitzuak	34	80	38	13	16	13
Hirigintza eta lurralde antolamendua	30	47	18	16	-	13
Seguridad	33	18	5	1	1	11
Ingurumena	41	8	3	4	1	-
Ogasuna	24	23	6	11	4	2
Gizarteratzea	19	11	4	3	2	2
Herri lanak, garraioak eta azpiegiturak	6	9	4	2	1	2
Animaliak babestea eta edukitzea	9	4	2	2	-	-
Etxebizitza	3	9	2	4	2	1
Hizkuntz eskubideak, kultura eta kirola	6	5	3	1	-	1
Herri-administrazioen zerbitzuko langileak	8	3	1	2	-	-
Ezgaitasunen bat duten pertsonak	2	8	3	3	1	1
Etorkinak eta kultura aniztasuna	3	1	-	-	-	1
Adinekoak eta mendekotasun-egoeran dauden pertsonak	-	3	-	2	-	1
Gardentasuna, partaidetza, gobernu ona eta datuak babestea	1	2	1	1	-	-
Emakumeen berdintasuna eta osotasuna	2	-	-	-	-	-
Haurrak eta nerabeak	1	1	-	1	-	-
Osasuna	2	-	-	-	-	-
Ijitoak eta beste gutxiengo kultural batzuk	1	-	-	-	-	-
Lana eta Gizarte Segurantzza	1	-	-	-	-	-
Guztira	226	232	90	66	28	48

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

	Izapidetzen	Amaituta	Jarduera okerra	Jarduera okerrik ez	Herriarrei aholkuak eta informazioa ematea	Gerora ez dira onartu
Bilbao-Bizkaia Uren Partzuergoa	6	7	1	3	3	-
Urola Kostako Udal Elkarte	-	2	1	-	-	1
Durango Merinaldearen Amankomunazgoa	1	-	-	-	-	-
Enkarterriko Udal Mankomunitatea	-	1	-	1	-	-
Loatzo Udalerri Maniomunitatea	1	-	-	-	-	-
Uribe Kostako Udal Mankomunitatea	-	1	-	-	1	-
MEBISA - Bilboko Metroa	1	-	-	-	-	-
Txingudiko Zerbitzuak SA	1	-	-	-	-	-
Guztira	10	11	2	4	4	1

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

	Izapidetzen	Amaituta	Jarduera okerra	Jarduera okerrik ez	Herriarrei aholkuak eta informazioa ematea	Gerora ez dira onartu
Ogasuna	5	3	-	1	2	-
Herri-administrazioen araubide juridikoa, ondasunak eta zerbitzuak	1	6	2	2	2	-
Gizarteratzea	1	1	-	-	-	1
Hezkuntza	1	-	-	-	-	-
Ingurumena	1	-	-	-	-	-
Herri lanak, garraioak eta azpiegiturak	-	1	-	1	-	-
Herri-administrazioen zerbitzuko langileak	1	-	-	-	-	-
Guztira	10	11	2	4	4	1

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

29. 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
	▶	▶	✘	✔	🗨️	⏸️
Bizkaia Jaurerriko Abokatuen Bazkun Ohoretsua	3	3	2	-	1	-
URA – Ur agentzia	4	2	-	1	1	-
Euskal Herriko Unibertsitatea	1	4	-	3	-	1
Arabako Abokatuen Elkarte Ohoretsua	1	1	1	-	-	-
Eusko Legebiltzarra	1	-	-	-	-	-
Haurreskolak	1	-	-	-	-	-
Guztira	11	10	3	4	2	1

30. 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
	▶	▶	✘	✔	🗨️	⏸️
Justizia	4	4	3	-	1	-
Hezkuntza	1	4	-	3	-	1
Herri-administrazioen araubide juridikoa, ondasunak eta zerbitzuak	3	1	-	-	1	-
Herri-administrazioen zerbitzuko langileak	3	-	-	-	-	-
Hirigintza eta lurralde antolamendua	-	1	-	1	-	-
Guztira	11	10	3	4	2	1

8. Ofiziozko espeditenteak

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

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

2018an ofiziozko 61 espediente bideratzen hasi gara. Arloen arabera, aipatzekoak dira gizarteratzea, ingurumena, segurtasuna eta Haur eta Nerabeentzako Bulegoari dagozkionak.

31. taula.

Ofiziozko espeditenteen banaketa, arloen arabera

Arloa	📄	%
Gizarteratzea	27	44,26
Ingurumena	8	13,12
Segurtasuna	7	11,47
Haurrak eta nerabeak	7	11,47
Etorkinak eta kultura aniztasuna	3	4,92
Herri-administrazioen zerbitzuko langileak	2	3,28
Ezgartasunen bat duten pertsonak	2	3,28
Herriaren defendatzailea	1	1,64
Hizkuntz eskubideak, kultura eta kirola	1	1,64
Emakumeen berdintasuna eta osotasuna	1	1,64
Justizia	1	1,64
Etxebizitza	1	1,64
Guztira	61	100

Ikus daitekeenez, iaz, gizarteratze arloko lana nagusitu zen ofiziozko jardueren kopuruan. Antzeman ziren zenbait egoera edo arazorekin lotuta zeuden jarduera horiek. Bereziki aipagarriak dira EAEko 21 udali zuzendutako jarduerak; horietan, informazioa eskatu genien, ikusi baikeuen jarduera batzuetan gizarte larrialdiko laguntzak (GLL) ukatu zituztela laguntza-eskatzaileek diru-sarrerak bermatzeko errenta (DSBE) eta etxebizitzarako prestazio osagarria (EPO) jasotzeko baldintzak betetzen zituztelako, kontuan hartu gabe prestazio horiek etenda edo iraungita zeuden, etete edo iraungitze horien iraupena edo Lanbideren erantzunik eza.

Gizarteratze arlotik bultzatutako ofiziozko beste jarduera batzuetan, gai hauek aztertu dira: Lanbideak DSBE amaitzea enplegu baterako hautaketa-prozesuetan parte ez hartzeagatik, jakinarazpena telefonoz egiten denean; horren

ondorioz, ofiziozko espediente bat hasi zen, Arartekoak zalantzan jarri baitzuen jakinarazpenaren eraginkortasuna, izan ere, ez dago inon idatziz jasota zer egoeratan egin zen jakinarazpen hori, ezta ere hizkuntza-arazorik, arazo teknikorik edo ulermenezkorik egon zen, gestio horren edukuari eta bere ondorioei dagokienez.

Orobat, ofiziozko beste jarduera bat ere hasi dugu Lanbidearen jardueraren ondorioz, bada Lanbideak balizko irabazien itxurazko kalkulu bat egiten die beren kontura lan egiten duten prestazio-eskatzaileri, haien balizko diru-sarrerak inputatu ahal izateko, kontuan hartu gabe haien jabetzako negozioa krisialdian egon daitekeela.

Nazio jakin batzuetatik (Nigeria edo Pakistan) etorritako pertsona batzuek arazoak izan dituzte beren agiriak legeztatze edo beren herrialdeko ondasunen ziurtagiriak lortzeko; horren ondorioz, ofiziozko espedienteak bidali zaizkie Eusko Jaurlaritzaren Enplegu eta Gizarte Politiketako Sailari eta Estatuko Herriaren Defendatzaileari. Era berean, Estatuko Herriaren Defendatzaileari zuzendu diogu beste ekimen bat, Andaluziatik etorkin gehiegi heltzearekin zerikusia dutenak, euskal administrazio arduradunek ez baitzekiten horren berri, haiek artatzeko baliabideak eta zerbitzuak jarri ahal izateko.

Talde jakin batzuek (errefuxiatuek, etorkinek eta etnia batzuetakoek) arazo handiak izaten dituzte sektore pribatuan etxebizitza lortzeko; hori dela eta, Arartekoak Eusko Jaurlaritzara jo du, honako hau adierazteko: egoera horregatik kezkatuta dagoela eta babes juridikoko neurriak hartu behar direla agian gertatzen ari den diskriminazioari aurre egiteko.

Beharbada pertsonak salerostearen biktima diren emakumeek udal erroldan izena emateko dituzten arazoez areagotu egiten dute beraien eta beren seme-alaben kalteberatasun egoera. Horregatik, jarduera bat hasi dugu Gasteizko, Bilboko eta Donostiako Udalekin, arrisku-egoera larri horren berri emateko eta proposamen eskubide-bermatzaileago bati zer deritzoten galdetzeko.

Ingurumen arloan bultzatu diren ofiziozko jardueretan, batez ere aztertu dira ibaietara (bereziki, Araiako Arakil ibaira) baimenik gabe egindako isurketak kontrolatzeko jarduerak. Zumaiako itsasertzeko flysch-ean plastikozko hondakin asko agertu direnez gero, zenbait ekimen bideratu dira Eusko Jaurlaritzarekin, Gipuzkoako Foru Aldundiarekin eta udalarekin berarekin, isurketak prebenitzeko eta eragozteko zer neurri har daitezkeen zehazteko.

Donostiako gazteen lonja batean piztu zen sutearen ondorioz, jarduera bat hasi zen, arrisku hori eragozteko zer neurri zeuden ikusteko.

Orobat, gure esku-hartzea eragin zuen jolasteko eta hezteko jarduerak edo kirol jarduerak egiten dituzten ikastetxeen meteorologia-alertak jakinarazteko zein protokolo erabiltzen den jakiteak, gertakari batean ume bat zauritu baitzen.

Arartekoaren Haur eta Nerabeentzako Bulegoak ere jarduera ugari abiarazi ditu; horien artean, garrantzitsuak dira babesik gabe dauden haur eta nerabeentzako egoitza-baliabideetara

egindako bisitak. Azken bi urteotan adingabe atzerritar gehiago iritsi dira Euskadira familiarik gabe; horregatik, nola artatzen dituzten jakiteko, baliabide horietako batzuk ikustera joan gara, adibidez, emantzipaziorako prestatzeko Zabaloetxe eta Urduña zentroak, eta Uba lehen harrerako zentroa. Sansoheta zentroan portaera-arazoak dituzten nerabeentzako garatzen duten programa dela eta, beste arrazoi bat izan dugu esku hartzen hasteko eta ikuskatze-bisitak egiteko: bertan bizi diren neska-mutil batzuek erasoak eta mehatxuak egin dizkiete zenbait hezitzaileari.

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

2017an egindako bisitekin lotuta, iaz bukatutzat jo genituen, zegozkien ebazpenen bitartez, Zornotza, Bideberria eta Uba lehen harrerako edo larrialdi harrerako zentroekin zerikusia zuten ofiziozko jarduerak.

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

Escola-kirolan, hezteko eta parte hartzeko irizpideak erabili behar dira, ez lehiatzekoak, eta futbol txapelketetan neska-toen balizko diskriminazioa prebenitu behar da. Gai horrek Arartekoaren jarduera berri bat eragin du, oraingoan, Gas-teizen.

Haur eta Nerabeentzako Bulegoak hasitako azken jardueran gai hau aztertzen da: arauak haurrengan duten eraginari buruzko txostenen egoera. Gai hori haurrak babesteko lege-riak gehitu zuen 2015ean, legeak eta erregelamenduak egiteko prozesuko baldintza gisa.

Segurtasun arloan, 2018an ikuskatzeko bisitak egin dira Donostiako Udaltzaingora eta Durangoko Ertzain-etxera, eta ikerketa bat hasi da Ertzaintzak Donostian egindako esku-hartzean batean pertsona bat hil zelako eta hainbat ertzain zauritu zituztelako, jakin nahi baikenuen gertakariak zer egoeratan gertatu ziren eta zer neurri hartu ziren. Orobat, ofiziozko jarduera bat egin genuen, 2018an bertan bukatutakoa, Amurrioko Udaltzaingoareneko egoitzaren irisgarritasuna hobetzeari buruz.

laz egindako gomendio orokor baten bidez, zenbait udalerri- ofizioz egindako jarduera batzuk bukatu dira. Jarduera horiek 2017. urtean hasi ziren eta desgaituek beraientzat gordetako aparkalekuetan aparkatzeko eskubidearekin lotuta zeuden. Desgaituek Bizkaibusen zituzten irisgarritasun-arazoez ere eragin zuen Arartekoaren esku-hartze bat, hori ere dagoeneko amaitua.

Genero-indarkeria jasaten duten emakumeak artatzeari buruz, Arartekoak ofiziozko zenbait jarduera egin behar izan ditu: genero-ikuspegia aintzat har dadin, Gasteizko Udalaren oinarritzko gizarte-zerbitzuetan horrelako egoerak antzeman

eta aztertzeko, prestakuntza- eta prebentzio-programen bitartez; lehen arreta pribatutasunez eskain dadin, ertzain-etxeetan eta Gasteizko emakumeen kontrako indarkeria gaietako epaitegian.

Osakidetzaren 2016-2017ko deialdiko LEPea, medikuntza-espezialitate batzuetan salatu ziren irregulartasunak aztertzeko asmoz, Arartekoak ofiziozko bi jarduera hasi zituen eta jada amaituta daude txosten hau bukatzeko orduan.

Ofiziozko jarduera horiek eta beste zenbait –horietako batzuk aztergai dugun urtean bukatu dira, beste batzuk bideratzen ari dira zehatzago kontsulta daitezke txosten honen II eta III. kapituluetan, baita horri erantsitako Haur eta Nerabeentzako Bulegoaren txostenean ere.

9. Estatistika soziologikoa. Kexagileen tipologia eta kexen formatua

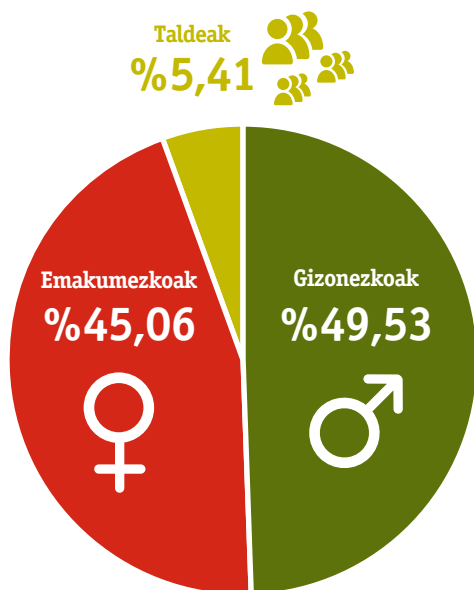
Gure zerbitzuetara jotzen duten pertsonen harrera egiteko modu naturalak Arartekoaren esku hartzea eskatzen duten pertsonen ezaugarriak eta baldintzak ezagutzearekin zuzeneko zerikusia dauka.

Kexagileen ezaugarriak

2018. urtean egindako kexen analisi soziologikoak ez du aldaketa esanguratsurik erakusten aurreko urteekin aldean.

12. grafikoa.

Jasotako kexen banaketa, kexagileen ezaugarrien arabera



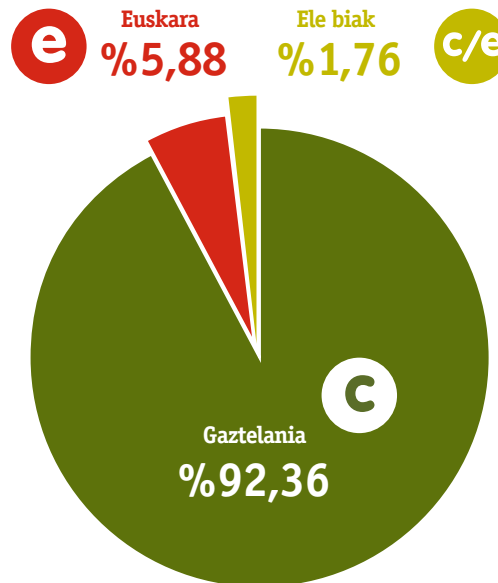
Kexa idazteko erabilitako hizkuntza

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

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

13. grafikoa.

Kexen banaketa, erabilitako hizkuntzaren arabera

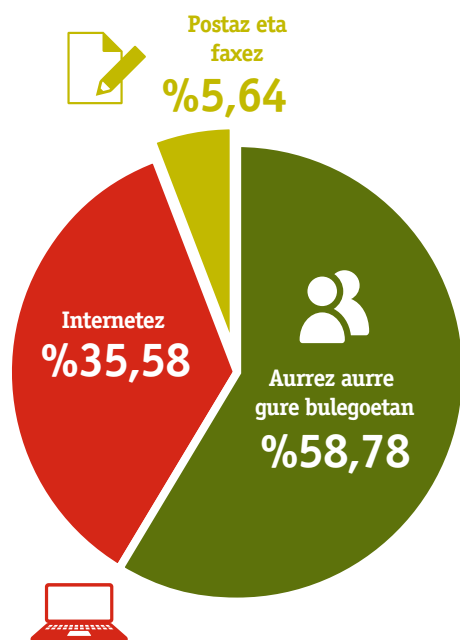


Kexak egiteko era

Kexak egiteko moduan, aldatu egin da azken urteetako joera, izan ere, ugaritu egin dira aurrez aurreko kexak, ia %59ra iristeraino, Arartekoaren herritarrek artatzeko hiru bulegoetan. Aldi berean, kexen ia %36 egin dira Internet bidez, eta nabarmen jaitsi da postaz egindakoen kopurua.

14. grafikoa.

Kexen banaketa, herritarrek erabili duten bidearen arabera



10. Erabiltzaileen iritzia

10.1. Erabiltzaileei egindako inkestaren emaitzak

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

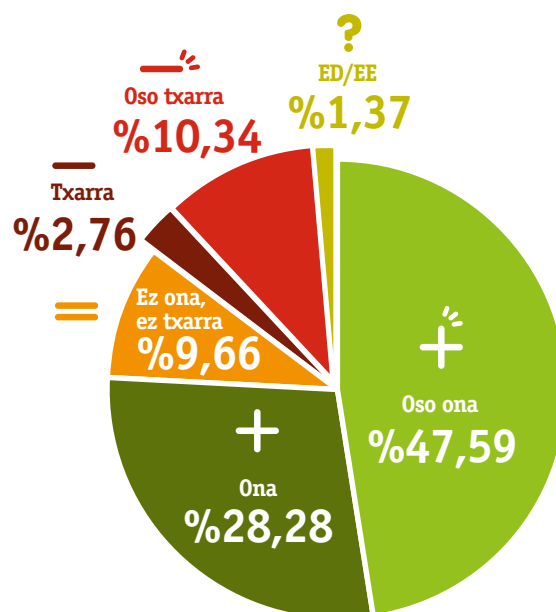
Horregatik, kexa-espeditate baten izapideak amaitzen ditugunean, kexagileari galdera-sorta bat bidaltzen diogu, nahi izanez gero eta izena ipini barik, galdera batzuei erantzuteko eskatuz, emandako zerbitzuaren gainean egiten duen balorazioa jakiteko.

Emaitzak balioztatzean, garrantzitsua da honako hau kontuan hartzea: 2018an zenbait kexaren biderapen-lana amaitu da; kexa horien artean, gutxi gorabehera %53tan uste izan da eragindako administrazioak jarduera okarren bat burutu zuela.

Herritarrek Arartekoaren esku-hartzeaz 2018an egin duten balorazioa oso ontzat jo behar da. Horixe ondoirozta daiteke Arartekoaren zerbitzuak erabili dituzten pertsonetatik galdera-sortari erantzun diotenen erantzunetatik.

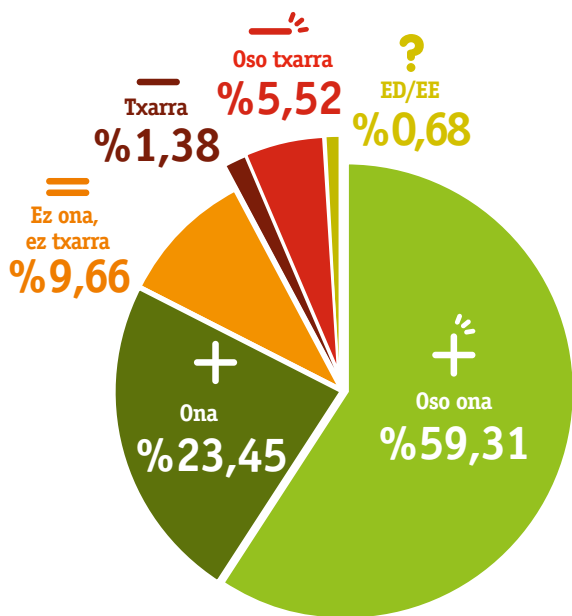
15. grafikoa.

Nolakoa iruditu zaizu Arartekoak bidalitako informazioa?



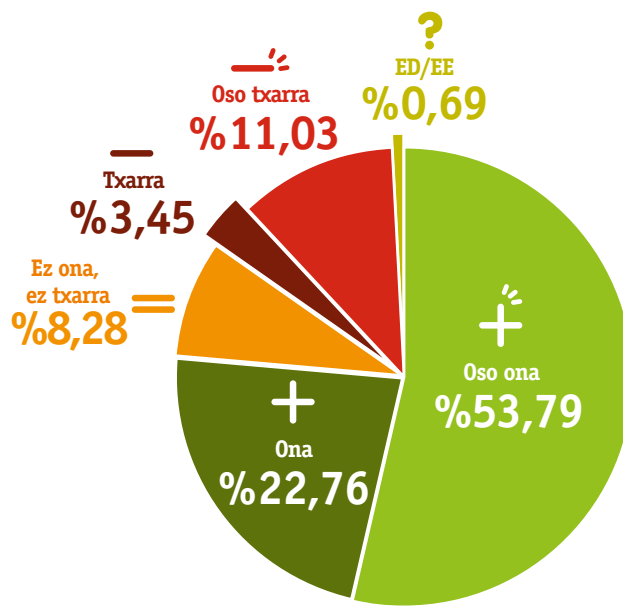
Hortaz, "jasotako informazioa ona edo oso ona" iruditu zaie kexaren bat egin duten herritarren %77i baino gehiagori, kexaren biderapena bukatu ondoren.

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



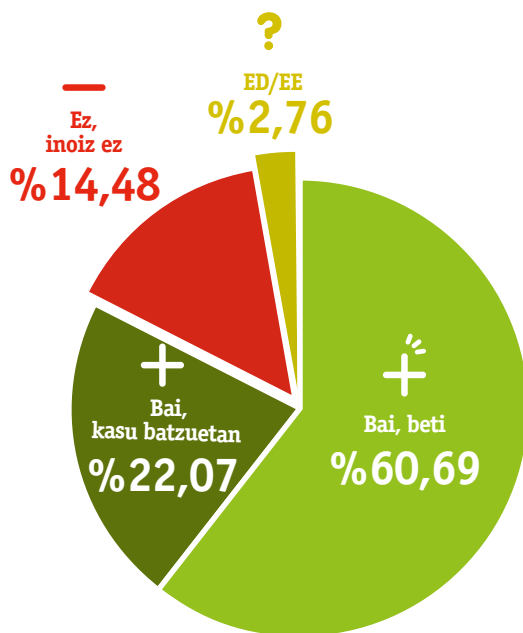
Arartekoak egiten duen zerbitzuari buruzko balorazio onaren adierazgarriak nabarmenena da kexagileen ia %83k ontzat edo oso ontzat jo duela jasotako arreta.

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



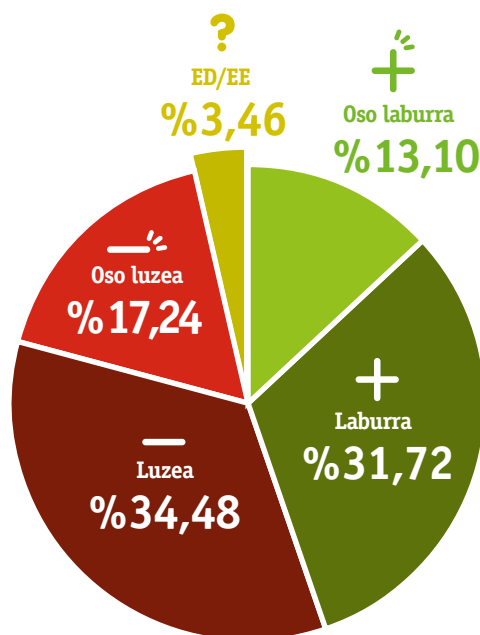
Hau da, galdera-sortari erantzun dioten pertsonetatik ia %77k baino gehiagok oso ontzat edo ontzat jo dute Arartekoaren esku-hartzea.

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



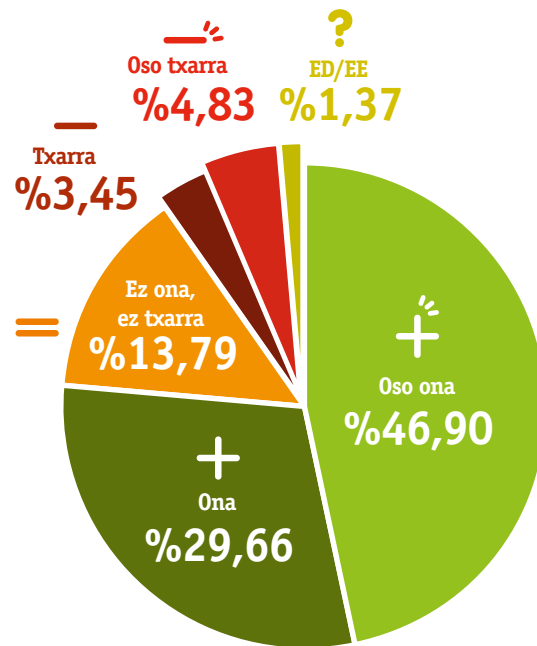
Beraz, kasuetatik ia %83tan Arartekora jotzea gomendatuko litzateke, administrazioarekin arazorik edukiz gero.

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



Erantzuna jasotzeko denborari dagokionez, %45 baino gehiagok uste dute denbora laburra edo oso laburra izan dela.

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



Erabiltzaileek Arartekoko langileen profesionaltasunaz zer iritzi duten jakitea garrantzitsua dela ohartuta, azken urteotan galdera hori sartu dugu gure galdera-sortan. Horren ondorioz, inkestari erantzun dioten herritarren ia %77k (145 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 %48k ezagutzen dute); eta bestetik, Arartekoaren zerbitzuketaz. Bertan biltzen dira kalitateko konpromiso guztiak eta erabiltzaileek erakundearekiko dituzten eskubideak, baita eskubide horiek baliatzeko modua ere (tresna hori galdera-sortari erantzun dioten %38k ezagutzen dute). Galdera-sortaren emaitzetan, oso ontzat nabarmentzen da Arartekoan gestioak egiteko erraztasuna, %80tik gorako ehunekoaz.

Beraz, emaitza horiek denek –aurreko urteetako antzekoak– ondorio hau aterarazten digute: Arartekoaren zuzeneko esku-hartzearekin –bere jardueraren eta giza baliabideen araberakoa– lotutako iritziak aztertzen direnean, oso ontzat jotzen da egindako lana.

Bestelako emaitza lortzen da Ararteko erakundearen erabakitze edo jarduteko ahalmenetik kanpo geratzen diren alderdiez galdetzen denean. Alderdi horiek gehienbat administrazioaren laguntzeko edo ez laguntzeko jarrerarekin dute zerikusia: prozesuaren iraupena (%52k baino gehiagok uste dute igarotako denbora luzea edo oso luzea izan dela), nahiz eta Arartekoan espedienteak, batez beste, 57 egunetan bi-deratzen diren.

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

Erakundearen funtzionamenduaz dauden iritzien eta hobetzeko iradokizunen artean, honako hauek daude: langile teknikoek emandako tratu onaren eta haien profesionaltasunaren gaineko hainbat iritzi.

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

Beste batzuetan, herritarrei kasu egiteko bulegoetan ordutegia luzatzeko iradokitzen da, ez itxaron behar izateko, edo, aldizka-aldizka, prozedurari buruzko informazio gehiago eman dadila. Kasuren batean, Arartekoaren ebazpenarekin desadostasuna agertu da.

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

10.2. Ararteko erakundearen zerbitzu-kartaren web inprimakiaren bitartez jasotako iradokizunak

2012. urteaz geroztik, Ararteko erakundeak herritarrei eskaintzen dizkien zerbitzuen inguruko iradokizunak edo iritziak emateko aukera erraztu da. [Arartekoaren zerbitzu-kartan](#) egindako aldaketan ondorioz, Arartekoaren informazio publikoa eskuratzeko eskubidea sartu da, baita ere [ARCO eskubideak](#) erabiltzeko aukera ere (eskubide horiek Ararteko erakundeak dituen datu pertsonalen gainekoak dira).

laxo iradokizun egin ziren.

Haietatik batean desadostasuna agertu zen Arartekoaren emandako arretarekin; beste batean galdetu zen ea zer xede zuten kexarekin batera bidalitako agiriek; beste batean, Arartekoaren web orriko euskarazko informazio bat eguneratzea iradoki zen.

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

laxo eskabide bat jaso dugu Arartekoak daukan informazio publikoa eskuratzeko, Gardentasunerako, Informazio Publikoa Eskuratzeko eta Gobernu Onerako Legearen ondoriozko eskubideak baliatuz. Eskabide horiek berehala kudeatu da, eskatutako informazioa legean ezarritako moduan eta epeetan emanez.

11. Informatzeko betebeharrak

Lege antolamenduak Ararteko erakundearen modukoiei 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 guztiaren eragingarritasuna izan dezaten.

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

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

Komeni da azpimarratzea lankidetzan aritu beharra gogoratzeko funtzioa zehazki egiten dela, administrazioen kudeaketan eragina duten aldagaiak kontuan hartuta, eta kexa bat azaldu duen pertsonari erantzun eraginkor eta azkarra emateko ageriko helburuarekin. Baina, tamalez, ez dira gutxi arduragabekeria nabarmena islatzen duten egoerak, erakunde honen kontrol funtzioari eta, era berean, kexa azaldutako pertsonen eskubideei errespeturik gabeko jarrera aditzera ematen dietenak. Kasu horietan, hain zuzen, erakundeak ohartarazpenaren azken urratsera jotzea beste erremediorik ez du, lankidetzarik ezak eragin litzakeen ondorio penalen berri emateko asmoz (Zigor Kodeko 502.2 artikulua).

Jarraian erantsitako zerrendetan agertzen dira, alde batetik, 2018. 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, 2018. urtean errekerimenduetan bidali behar izan zaizkien administrazio eta erakundeen gaineko datuak jasotako dira (2).

11.1. 2018an kexak izanda ere, errekerimendurik jaso ez duten administrazioak eta bestelako organismoak

Zerrenda honetan jaso dira errekerimendurik egin behar izan gabe, ebatzi ahal izateko 2018. 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 Jaurlaritzan



Saila	
Kultura eta Hizkuntza Politika HABE	3
Ekonomiaren Garapena eta Azpiegiturak Euskotren	4 1
Hezkuntza UNIBASQ	1
Ogasuna eta Ekonomia EUSTAT	1
Lehendakaritza	1
Turismoa, Merkataritza eta Kontsumoa	2

B) Foru aldundiak

Arabako Foru Aldundia	
Diputatu Nagusia	1
Euskara, Kultura eta Kirolak	4
Enplegua, Merkataritza eta Turismo Sustapena eta Foru Administrazioa	2
Ogasuna, Finantza eta Aurrekontuak	6
Bide Azpiegiturak eta Mugikortasuna	1
Ingurumen eta Hirigintza	1



Bizkaiko Foru Aldundia	
Herri Administrazioa eta Erakunde Harremanak	4
Ekonomia eta Lurralde Garapena	3
Euskara eta Kultura	2
Ogasuna eta Finantzak	7

Gipuzkoako Foru Aldundia	
Gobernantza eta Gizartearekiko Komunikazioa	2
Bide Azpiegiturak	7
Ingurumena eta Obra Hidraulikoak	1
Mugikortasuna eta Lurralde Antolaketa	1



C) Udalak eta administrazio batzarrak

Arabako Lurralde Historikoa


Arabako udalak		
Agurain/Salvatierra		1
Alegría-Dulantzi		1
Amurrio		3
Añana		1
Aramaio		1
Artziniega		1
Asparrena		4
Elciego		1
Iruña Oka/Iruña de Oca		3
Legutio		1
Oyón - Oion		1

Arabako administrazio batzarrak		
Asteguieta		1
Lekamaña		1
Nanclares de la Oca		1
Rivabellosa		2

Bizkaiko Lurralde Historikoa

Bizkaiko udalak		
Abanto y Ciérvana – Abanto Zierbena		3
Alonsotegi		2
Amorebieta-Etxano		1
Arratzu		1
Arrigorriaga		2
Balmaseda		5
Barakaldo		9
Barrika		1
Basauri		2
Berango		2
Ermua		2
Errigoiti		1
Etxebarri		1
Gernika-Lumo		3
Güeñes		2
Igorre		2
Karrantza Harana/Valle de Carranza		2
Lekeitio		1
Lemoiz		1
Maruri-Jatabe		1
Sestao		3
Sopuerta		2
Valle de Trápaga-Trapagaran		1
Zalla		2
Zierbena		1
Ziortza-Bolibar		2

Gipuzkoako Lurralde Historikoa



Gipuzkoako udalak 	
Aia	1
Andoain	3
Aretxabaleta	1
Astigarraga	2
Azkoitia	2
Eibar	5
Elduain	1
Elgoibar	1
Hernani	3
Irun	9
Legazpi	2
Legorreta	1
Oñati	8
Ordizia	1
Tolosa	2
Usurbil	3
Zaldibia	1
Zarautz	3
Zegama	1
Zizurkil	2
Zumaia	2

D) Beste erakunde publiko batzuk

	
Higizinen Jabetza – Agenteen Bizkaiko Elkargo Ofiziala	1
Bizkaiko Abokatuen Elkargo Ohoretsua	1
Enkarterriko Udal Mankomunitatea	1
Uribe Kostako Udal Mankomunitatea	1
Urola Kostako Udal Elkarte	1
txingudiko Zerbitzuak SA	1
Universidad del País Vasco/ Euskal Herriko Unibertsitatea	4

11.2. Kexak direla-eta, 2018an 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 2018. urtean informazio eskariren bat.
-  (2) 2018an informazioa eskatu deneko espedienteetatik zenbatetan egin den errekerimendua.
- % (3) Errekerimendua egin zaien espedienteen ehunekoa, 2018an informazio eskaririk egin zaieneko guztirako espedienteen aldean.

A) Eusko Jaurlaritza



Saila	(1) 	(2) 	(3) %
Kultura eta Hizkuntza Politika	7	1	14,29
Ekonomia Garapena eta Azpiegiturak			
Euskal Trenbide Sarea	4	1	25
Hezkuntza	116	41	35,34
Enplegua eta Gizarte Politikak	486	218	44,86
Gobernantza Publikoa eta Autogobernu	13	4	30,77
HAEE/IVAP	5	2	40
Ingurumena, Lurralde Plangintza eta Etxebizitza	59	22	37,29
Osasuna	21	1	4,55
Osakidetza	76	14	18,42
Segurtasuna	14	1	7,14
Lan eta Justizia	5	1	20
Turismoa, Merkataritza eta Kontsumoa			
Kontsumobide	6	1	16,67

B) Foru aldundiak



Arabako Foru Aldundia

	(1)	(2)	(3)
			%
Gizarte Zerbitzuak	29	10	34,48

Bizkaiko Foru Aldundia



	(1)	(2)	(3)
			%
Gizarte Ekintza	16	3	18,75
Iraunkortasuna eta Ingurune Naturala Zaintzea	5	1	20
Garraioak, Mugikortasuna eta Lurraldearen Kohesioa	2	1	50

Gipuzkoako Foru Aldundia

	(1)	(2)	(3)
			%
Gizarte Politika	7	1	13,69
Ekonomia Sustapena, Landa Ingurunea eta Lurralde Oreka	3	1	33,33



C) Udalak eta administrazio batzarrak

Arabako Lurralde Historikoa

	(1)	(2)	(3)
			%
Arabako udalak			
Baños de Ebro/Mañueta	1	1	100
Eribera Goitia/Ribera Alta	1	1	100
Laguardia	3	1	33,33
Laudio/Llodio	3	1	33,33
Okondo	2	2	100
Vitoria-Gasteiz	43	8	18,60

	(1)	(2)	(3)
			%
Arabako administrazio batzarrak			
Ibarguren	6	5	83,33

Bizkaiko Lurralde Historikoa

	(1)	(2)	(3)
			%
Bizkaiko udalak			
Bakio	2	1	50
Bermeo	8	3	25
Bilbao	45	1	2,22
Durango	4	2	50
Ea	2	1	50
Erandio	9	5	55,56
Galdakao	2	1	50
Getxo	13	4	30,76
Gorliz	7	1	14,29
Leioa	4	1	25
Mungia	6	1	16,67
Muskiz	2	1	50
Portugaleta	4	1	25
Santurtzi	4	1	25
Sopela	6	2	33,33

Gipuzkoako Lurralde Historikoa

	(1)	(2)	(3)
Gipuzkoako udalakk			%
Arrasate/Mondragón	4	1	25
Bergara	5	2	40
Donostia/San Sebastián	30	7	23,33
Errenteria	2	2	100
Getaria	2	2	50
Hondarribia	8	1	12,50
Lasarte - Oria	3	2	66,67
Oiartzun	1	1	100
Olaberria	2	1	50
Pasaia	5	2	40
Urnieta	4	1	25

D) Beste erakunde publiko batzuk

	(1)	(2)	(3)
			%
Bilbao Bizkaia Ur Patzuergoa	7	1	14,29
Haurreskolak	1	1	100
Izenpe	1	1	100
Loatzo Udalerrien Maniomunitatea	1	1	100
Mebisa - Bilboko Metroa	1	1	100
URA - Ur Agentzia	6	1	16,67