



# ararteko

Herriaren Defendatzailea · Defensoría del Pueblo

## Ararteko erakundearen jarduera kopurutan 2023

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



**Formatuak eta edizioak:**

Honekin batera argitaratua: [Eusko Legebiltzarrarentzako urteko txostena 2023](#) (ISSN-e 2255-4939)

Gaztelaniazko edizioa: [La actividad de la institución del Ararteko en cifras 2023](#)

**Arartekoaren argitalpenak eskuratzeko:**

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

ARARTEKO

Vitoria-Gasteiz, 2024

Diseinua eta maketazioa: Editorial MIC

# ARARTEKO ERAKUNDEAREN JARDUERA KOPURUTAN 2023

## 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 2023ko 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 2023an egin duen jardueraren zenbakizko gutxi gorabeherako datuak estatistikari eskainitako kapitulu honetan kontsulta daitezke.

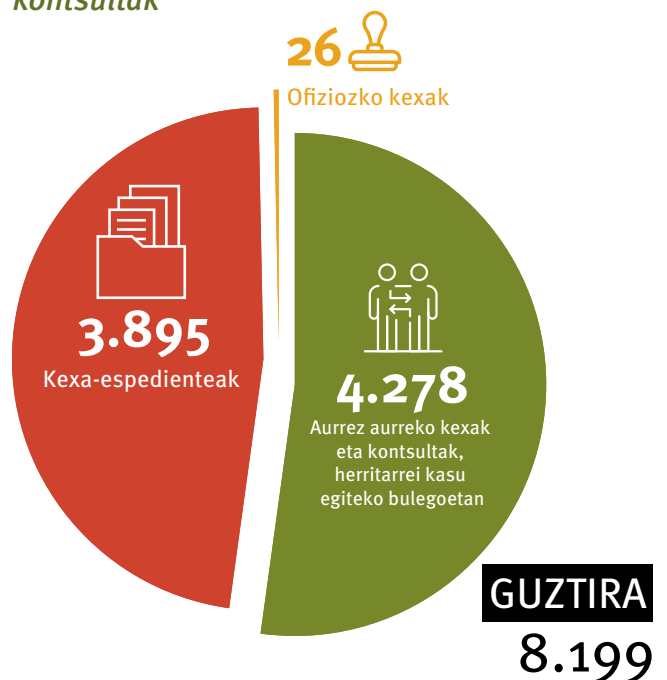
Arartekoaren web orrialdea sendotu egin da euskal herritarrei informatzeko eta haiekin harremanetan egoteko bide bezala;

horren erakusgarri, aurtan 180.000 bisita baino gehiago jaso dira eta 53.000 lagunek baino gehiago erabili dute.

Era berean, Ararteko erakundearen presentzia indartu egin da gizarte-sareetan; horixe egiaztatzen dute, txosten hau ixteko datan, Twitterren 5.300 jarraitzaile baino gehiago, eta Facebookeko orrian ia 1.500 pertsonak jarraitzea Arartekoari.

Oro har, 2023an, herritarrek artatzearekin eta administrazioak kontrolatzearekin lotutako 13.062 jarduera zenbatu dira; zertxobait areagotu da 2022. urteko jardueraren aldean (12.704)

### 1. grafikoa. Arartekoari 2023an egindako kexak eta kontsultak



2023an barrena herritarrek 8.199 kexa eta kontsulta egin dizkiote Arartekoari eta ofiziozko 26 espediente bideratzen hasi gara.

**1. taula.**  
**Arartekoaren jarduera guztiak 2023an**

|  |               |
|--|---------------|
| Kexak eta kontsultak   | 8.199         |
| Informazioa eta aholkuak telefono zerbitzuaren bitartez      | 5.210         |
| Laneko bilerak administrazioekin eta gizarte erakundeekin    | 102           |
| Kanpoko jardueretan parte hartzea                            | 56            |
| Nazioarteko eta beste defentsa-erakunde batzuekiko jarduerak | 22            |
| Ikuskatzeko bisitak  | 10            |
| Jendearentzat irekitako jardunaldiak                         | 3             |
| <b>Guztira</b>   | <b>13.602</b> |

2023. urtean, informazioa eta orientabidea eskatzeko egin diren 5.210 telefono-kontsultari erantzun diegu eta 102 bilera egin ditugu zenbait administrazioekin eta era askotako gizarte-erakundeekin (zehatz-mehatz kontsulta daitezke urteko txostenaren IV. kapituluaren, 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. 2023an, horrelako 91 jardueratan esku hartu dugu. Era berean, aipagarriak dira Arartekoak egindako 22 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 erakunde osatzen duten 28 lan-arloetako arduradunen ekimenez. Horiek zehatzago azaltzen dira II. eta III. kapituluetan, arlo horietako urteko jarduera-planaren berri ematean.

2023an ikuskatzeko 10 bisita egin dira. Horietatik bi nerabe eta gazteentzako egoitza-baliabideetara. Lehenbizikoa, Montaña zentrora egin zen, erakundeak zehazkiago jakin nahi baitzuen zer baliabide dauden sartuta emantzipatzen laguntzeko Trapezistak programan. Bigarrena, berriz, "Arratia", nerabe arau-hausleen gizarte- eta hezkuntza-baliabidera; horrela, Eusko Jaurlaritzako Gazte Justiziaren Zerbitzuko gizarte- eta hezkuntza-baliabideen sarean berezi samarra den zerbitzu horretara hurbildu gara.

Euskadiko zenbait espetxetara ere egin dira bisitak, baita ere Bilboko Gizarte Larrialdietako Udal Zerbitzura, Elejabarri aterpetxera, Apiriku eguneko zentrora eta Berriz baliabidera (kalteberatasun larriko egoeran dauden etorkinei arreta ematera bideratua, Eusko Jaurlaritzako Berdintasun, Justizia eta Gizarte Politiketako Sailaren Migrazio eta Asilo Zuzendaritzarekin hitzarmena duen EDE Fundazioak

kudeatua). Bisita horien bitartez, haien funtzionamendua, baliabideak eta kudeaketa-programa ebaluatu ahal izan dira, era Arartekoaren gomendioak zenbateraino bete diren aztertu.

2023an kexa idatzien gaineko 2.589 espediente ebatzi dira. Gainera, 1.540 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 60 egun iraun dute 2023an.

laz, kexa eragin zuen administrazioaren jarduera aztertu eta gero, **jarduera okerren bat** izan zela iritzi diogu azterturiko kexa idatzien **%53 baino gehiagotan** (gehitu egin da 2022koaren aldean, ordukoa %47koa izan baitzen), eta **jarduera ez zela okerra** izan kexen **%47 baino gehiagotan**.

Eragindako administrazioak kexa sorrarazi zuen jarduera zuzendu eta aldatu du kasuetatik ia **%89tan**. Gehienetan ez da gomendio formalik egin behar izan administrazioak Arartekoaren proposamena onartzeko. Datu horrek argi erakusten du, berez, erakunde honen esku-hartzea oso eraginkorra dela.

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

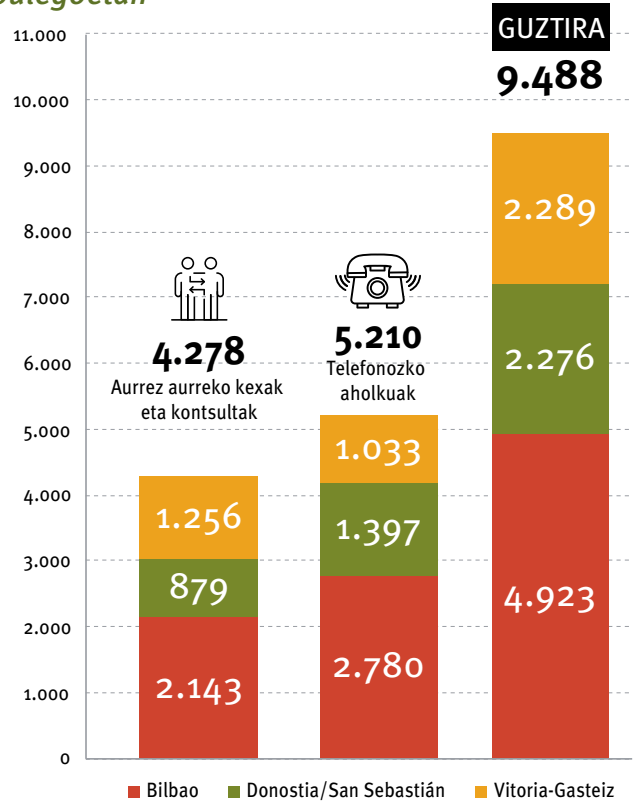
|  | %            | %            |
|--|--------------|--------------|
| <b>Konpondutako jarduera okerra</b>    |              | <b>88,76</b> |
| Gomendiorik gabe                       | <b>95,57</b> |              |
| Gomendio onartua                       | <b>4,43</b>  |              |
| <b>Konpondu gabeko jarduera okerra</b> |              | <b>11,24</b> |

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

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

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, 2023. urtean guztira 9.488 zerbitzu egin ditugu herritarren arretarako bulegoetan. Horietatik 4.278 hiru bulegoetako batean aurrez aurre egindako kexak eta kontsultak izan dira, eta 5.210, berriz, telefono bidezko aholkularitza eta informazioa. Datu horiek zertxobait igoera erakusten dute Arartekoaren herritarren arretarako bulegoetan 2022an burututako jardueraren aldean.

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



### 3. Erregistratutako kexa idatziak

2023. urtean 3.895 kexa idatzi erregistratu ditugu euskal herritarrek hala eskatuta. Gainera, ofiziozko 26 jarduera hasi ditugu.

#### 3. taula.

#### Erregistratutako kexa idatzen kopuruaren bilakaera (1989 -2023)

| Urtea | Kopurua            |
|-------|--------------------|
| 1989  | 585                |
| 1990  | 1.159 <sup>1</sup> |
| 1991  | 766                |
| 1992  | 781                |
| 1993  | 827                |
| 1994  | 747                |
| 1995  | 1.164              |
| 1996  | 1.674              |
| 1997  | 1.991              |
| 1998  | 2.660 <sup>2</sup> |
| 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              |
| 2023  | 3.895 <sup>3</sup> |

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

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

<sup>3</sup> 747k kexa berdinaren 2 multzo osatzen dituzte

Aurreko urteetan erregistratu ziren kexen kopuruarekin alderatuta, kopuruak nabarmen gora egin du, ia %37, 2022an jasotakoaren aldean.

Horietatik 3.012 tramiterako onartu dira, Arartekoak aztertu eta iker ditzan; Geroago, sailkatuko ditugu, Arartekoaren lan-arloak oinarritzat hartuta.

### Onartu gabeko kexa idatziak

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

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

#### 4. taula.

#### Onartu gabeko kexa idatziak eta egoerak

|  |            |
|--|------------|
| Ez dago aurretiazko erreklamazio administratiborik   | 677        |
| Eskumen eremutik kanpo                               | 48         |
| Epaibidean   | 17         |
| Partikularren arteko auzia                           | 11         |
| Legezko epeen zain egon beharra                      | 10         |
| Jarduera okerrik ez, argi eta garbi                  | 8          |
| Formazko akatsa                                      | 7          |
| Izenik gabe aurkeztu da                              | 5          |
| Estatuko Herriaren Defendatzailearekiko bikoiztasuna | 1          |
| <b>Guztira</b>                                       | <b>784</b> |

## Estatuko Herriaren Defendatzaileari edo beste defendatzaile batzuei bidalitako kexak

Estatuko administrazioaren jardueraren kontrako kexak ez ditu zuzenean Ararteko erakundeak 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 | 94 |
| Beste defendatzaile batzuei bidalitako kexak         | 5  |

## 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, igoera nabarmena egin dutela izapidetutako kexa idatziek.

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

2023. urtean zertxobait areagotu dira gizarte-bazterketaren kontra borrokatzeko tresnekin zerikusia duten kexak: 475 (2022ko 459 kexen aldean). Kexa-espeditate horietatik 420tan (hau da, ia %89tan) gai hauekin lotutako arazoak aipatzen dira: **lanbideren** funtzionamendua eta diru-sarrerak bermatzeko errenta (DSBE) eta etxebizitzarako prestazio osagarria (EPO) kudeatzean burutu dituen jarduerak. Izapidetutako kexa idatzien ia %16 dira.

Gizarteratze arloan ez ezik, arlo hauetan ikusi da jarduerarik biziena: hezkuntza (oso nabarmen ia); osasuna; herri-administrazioen zerbitzuko langileak; ingurumena; administrazio publikoen araubide juridikoa, ondasunak eta zerbitzuak; etxebizitza; segurtasuna; ogasuna; hirigintza eta lurralde antolamendua; eta administrazio elektronikoa, datuak babestea eta gobernu ona.

**Arreta publikoa behar duten taldeekin** zerikusia duten kexa idatziek ere 2023an kudeatu direnen zati handi bat hartzen dute, %7tik gertu.

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

## 5. taula. Hasitako kexa-espeditateen banaketa, jardueraren arabera

| Arloa   | Nº           | %          |
|---|--------------|------------|
| Gizarteratzea   | 475          | 15,77      |
| Hezkuntza   | 449          | 14,91      |
| Osasuna   | 260          | 8,63       |
| Herri-administrazioen zerbitzuko langileak  | 229          | 7,6        |
| Arreta publikoa behar duten taldeak: desgaituak, adinekoak, berdintasuna, etorkinak, espexeratuak, e.a. | 210          | 6,97       |
| Ingurumena  | 210          | 6,97       |
| Herri-administrazioen araubide juridikoa, ondasunak eta zerbitzuak                                      | 196          | 6,51       |
| Etxebizitza   | 183          | 6,08       |
| Segurtasuna   | 147          | 4,88       |
| Ogasuna   | 141          | 4,68       |
| Hirigintza eta lurralde antolamendua  | 117          | 3,88       |
| Administrazio elektronikoa, datuak babestea, gardentasuna eta gobernu ona                               | 91           | 3,02       |
| Herri lanak, garraioak eta azpiegiturak   | 75           | 2,49       |
| Justizia  | 63           | 2,09       |
| Haurrak eta nerabeak  | 41           | 1,36       |
| Hizkuntza eskubideak, kultura eta kirola  | 34           | 1,13       |
| Jardueraren ekonomikoaren antolamendua  | 39           | 1,3        |
| Familiak  | 23           | 0,77       |
| Lana eta Gizarte Segurantzak  | 19           | 0,63       |
| Emakumeen berdintasuna eta osotasuna  | 10           | 0,33       |
| <b>Guztira</b>  | <b>3.012</b> | <b>100</b> |

## 3. grafikoa. Kexak arloen arabera sailkatuta, etiketa-hodeien bidez



Arartekoan izapidetutako kexak irudikatzeko beste modu bat etiketa-hodeiak dira. Lehen adierazi dugunez, arlo hauek nabarmentzen dira: gizarteratzea, hezkuntza, osasuna, herri-administrazioen zerbitzuko langileak, ingurumena, administrazio publikoen araubide juridikoa, ondasuna eta zerbitzuak eta etxebizitza.

## 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. Oso esanguratsuak dira administrazioak gizarte-bazterkeriaren kontra borrokatzeko tresnen arloan jarduteari dagozkionak, ikasleak onartzeari buruzkoak hezkuntza arloan edo kutsadura akustikoa ingurumen arloan.

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

|   |            |
|---|------------|
| <b>Gizarteratzea</b>  | <b>475</b> |
| Gizarteratzeko eta Diru-sarrerak Bermatzeko legeditik eratorritako prestazio ekonomikoak (DSBE, EPO, GLL, BGDS) | 420        |
| Gizartean baztertuta dauden pertsonentzako prestazioak eta zerbitzuak   | 28         |
| Administrazioaren funtzionamendua eta prozedura administratiboa   | 20         |
| Herritarren eskubideak  | 1          |
| <b>Hezkuntza</b>  | <b>449</b> |
| Ikasleen onarpena   | 315        |
| Eskola-jantokia   | 21         |
| Eskola-garraioa   | 19         |
| Haur hezkuntza  | 15         |
| Hezkuntza-premia bereziak   | 14         |
| Eskubideak eta betebeharrak   | 13         |
| Eskolako tratu txarrak edo jazarpena  | 12         |
| Beste alderdi batzuk  | 11         |
| Bekak eta bestelako laguntzak   | 9          |
| Administrazioaren funtzionamendua eta prozedura administratiboa   | 7          |
| Hizkuntzen irakaskuntza   | 4          |
| Unibertsitateko irakaskuntza  | 4          |

|   |            |
|---|------------|
| Ikastetxeak – itunak  | 2          |
| Ikastetxeak – antolakuntza                                      | 2          |
| Kontratazio-araubidea, ondarea eta administrazio erantzukizuna  | 1          |
| <b>Osasuna</b>  | <b>260</b> |
| Osasun-laguntza   | 73         |
| Erabiltzaileen eskubideak                                       | 69         |
| Administrazioaren funtzionamendua eta prozedura administratiboa | 43         |
| Itxarote-zerrendak  | 40         |
| Beste alderdi batzuk  | 15         |
| Osasun mentala  | 11         |
| Kontratazio-araubidea, ondarea eta administrazio erantzukizuna  | 5          |
| Osasun publikoa   | 3          |
| Herritarren eskubideak  | 1          |
| <b>Herri-administrazioen zerbitzuko langileak</b>               | <b>229</b> |
| Funtzio publikoan sartzeko hautaketa-prozesuak                  | 64         |
| Beste alderdi batzuk  | 49         |
| Ordainsariak  | 31         |
| Ordezkapenak  | 26         |
| Administrazioaren funtzionamendua eta prozedura administratiboa | 18         |
| Oporrak, lizentziak eta baimenak                                | 14         |
| Lanpostuak betetzea   | 6          |
| Herritarren eskubideak  | 5          |
| Prestakuntza  | 5          |
| Laneko jazarpena  | 4          |
| Hizkuntza normalizazioa   | 3          |
| Bateraezintasunak   | 1          |
| Barne-sustapena   | 1          |
| Lanpostu-zerrenda   | 1          |
| Administrazio egoerak   | 1          |



|   |            |
|---|------------|
| <b>Ingurumena</b>   | <b>210</b> |
| Kutsadura akustikoa   | 113        |
| Animaliak babestea eta edukitzea  | 34         |
| Ingurumenaren kontrola  | 20         |
| Administrazioaren funtzionamendua eta prozedura administratiboa           | 17         |
| Ingurumenaren arloko informazioa eta parte-hartzea                        | 8          |
| Airearen kutsadura  | 7          |
| Hondakinak eta isurketak  | 5          |
| Bizitegi-lurzoruan sailkatutako jarduerak                                 | 2          |
| Ingurumeneko beste kutsadura batzuk                                       | 2          |
| Lurzoruen kutsadura eta kutsadura hidrikoa                                | 1          |
| Naturagune babestuak. Flora eta fauna babestea                            | 1          |
| <b>Herri-administrazioen araubide juridikoa, ondasunak eta zerbitzuak</b> | <b>196</b> |
| Administrazioaren funtzionamendua eta prozedura administratiboa           | 72         |
| Tokiko zerbitzu publikoak   | 47         |
| Kontratazio-araubidea, ondarea eta administrazio erantzukizuna            | 40         |
| Udal-eroldaren kudeaketa  | 21         |
| Beste alderdi batzuk  | 9          |
| Herritarren eskubideak  | 5          |
| Informazioa eta herritarren parte-hartzea                                 | 2          |
| <b>Etxebizitza</b>  | <b>183</b> |
| Etxebizitzarako sarbidea: premia frogatzea eta esleitzeko prozedura       | 61         |
| Etxebizitza babestuaren alokairua   | 37         |
| Administrazioaren funtzionamendua eta prozedura administratiboa           | 32         |
| Etxebizitza erosi eta birgaitzeko laguntzak                               | 25         |
| Beste alderdi batzuk  | 18         |
| Kalteak etxebizitza babestuetan eraikitze akatsengatik                    | 9          |
| Herritarren eskubideak  | 1          |

|  |            |
|--|------------|
| <b>Segurtasuna</b>   | <b>147</b> |
| Trafikoa   | 62         |
| Herritarren segurtasuna  | 48         |
| Administrazioaren funtzionamendua eta prozedura administratiboa                  | 28         |
| Herritarren eskubideak   | 7          |
| Beste alderdi batzuk   | 2          |
| <b>Ogasuna</b>   | <b>141</b> |
| Administrazioaren funtzionamendua eta prozedura administratiboa                  | 40         |
| Tokiko zergak  | 37         |
| Tasak  | 26         |
| Prezio publikoak   | 16         |
| Foru zergak  | 14         |
| Beste alderdi batzuk   | 6          |
| Herritarren eskubideak   | 2          |
| <b>Hirigintza eta lurralde antolamendua</b>                                      | <b>117</b> |
| Hirigintzako diziplina   | 66         |
| Hirigintza arloko informazioa jaso ahal izatea                                   | 18         |
| Administrazioaren funtzionamendua eta prozedura administratiboa                  | 18         |
| Hirigintzako kudeaketa   | 5          |
| Lurralde antolamendua  | 5          |
| Beste alderdi batzuk   | 3          |
| Irisgarritasuna  | 2          |
| <b>Administrazio elektronikoa, datuak babestea, gardentasuna eta gobernu ona</b> | <b>91</b>  |
| Informazioaren eta ezagutzaren teknologiak                                       | 36         |
| Datuak babestea  | 14         |
| Informazioa eskuratu ahal izatea   | 13         |
| Administrazioaren funtzionamendua eta prozedura administratiboa                  | 11         |
| Beste alderdi batzuk   | 11         |
| Gobernu ona  | 3          |
| Gardentasuna   | 3          |

|  |           |
|--|-----------|
| <b>Herri lanak, garraioak eta azpiegiturak</b>                     | <b>75</b> |
| Garraioak  | 22        |
| Herri-lanak eta azpiegiturak                                       | 14        |
| Kontratazio-araubidea, ondarea eta administrazio erantzukizuna     | 13        |
| Obrak egitea   | 8         |
| Administrazioaren funtzionamendua eta prozedura administratiboa    | 7         |
| Beste alderdi batzuk   | 5         |
| Herritarren eskubideak   | 3         |
| Nahitaezko desjabetzea   | 3         |
| <b>Espetxeratuak</b>   | <b>73</b> |
| Espetxeen arloko jarduerak   | 71        |
| Herritarren eskubideak   | 2         |
| <b>Justizia</b>  | <b>63</b> |
| Justizia Administrazioaren eta bulego judizialaren funtzionamendua | 21        |
| Beste alderdi batzuk   | 16        |
| Abokatuen eta prokuradoreen elkargoak                              | 8         |
| Doako laguntza juridikoa   | 7         |
| Beste elkargo profesional batzuk                                   | 4         |
| Familia elkarguneak  | 3         |
| Erregistro Zibila eta Jabetza Erregistroa                          | 2         |
| Notarioen eta erregistratzaileen elkargoak                         | 1         |
| Kontratazio-araubidea, ondarea eta administrazio erantzukizuna     | 1         |
| <b>Desgaitasunen bat duten pertsonak</b>                           | <b>56</b> |
| Administrazioaren funtzionamendua eta prozedura administratiboa    | 24        |
| Desgaituei laguntzea   | 10        |
| Garraioetako irisgarritasuna eta mugikortasuna                     | 7         |
| Desgaituen berdintasunerako ekintza positiboak                     | 7         |
| Hirigintzako irisgarritasuna eta mugikortasuna                     | 5         |
| Etxebizitzako irisgarritasuna                                      | 3         |

|  |           |
|--|-----------|
| <b>Adinekoak eta mendekotasun-egoeran dauden pertsonak</b>             | <b>53</b> |
| Adinekoei laguntzea  | 22        |
| Administrazioaren funtzionamendua eta prozedura administratiboa        | 22        |
| Norberaren autonomia sustatzeko legearen aplikazioa                    | 8         |
| Kontratazio-araubidea, ondarea eta administrazio erantzukizuna         | 1         |
| <b>Haurrak eta nerabeak</b>  | <b>41</b> |
| Babesik gabeko haurrak eta nerabeak                                    | 26        |
| Administrazioaren funtzionamendua eta prozedura administratiboa        | 7         |
| Herritarren eskubideak   | 4         |
| Ospitalez kanpoko zerbitzua  | 4         |
| <b>Jarduera ekonomikoaren antolamendua</b>                             | <b>39</b> |
| Babesik gabeko haurrak eta nerabeak                                    | 13        |
| Beste alderdi batzuk   | 13        |
| Finantza-erakundeak eta aseguru-etxeak                                 | 5         |
| Administrazioaren funtzionamendua eta prozedura administratiboa        | 5         |
| Telefonia zerbitzuak   | 2         |
| Nekazaritza, abeltzaintza, arrantza eta industria                      | 1         |
| <b>Hizkuntz eskubideak, kultura eta kirola</b>                         | <b>34</b> |
| Herritarren hizkuntz eskubideak euskal administrazioekiko harremanetan | 13        |
| Kirol jarduerak  | 9         |
| Administrazioaren funtzionamendua eta prozedura administratiboa        | 6         |
| Beste alderdi batzuk   | 3         |
| Kultura-, industria- eta arte-ondarea babestea                         | 2         |
| Kultura-jarduerak  | 1         |
| <b>Familiak</b>  | <b>23</b> |
| Familien gaineko politika publikoak                                    | 17        |
| Lana, norberaren bizitza eta familia bateragarri egitea                | 3         |
| Administrazioaren funtzionamendua eta prozedura administratiboa        | 3         |

|   |              |
|---|--------------|
| Lana eta Gizarte Segurantzza                                    | 19           |
| Beste alderdi batzuk  | 8            |
| Lanbide heziketa  | 5            |
| Lan arloko administrazioa                                       | 2            |
| Administrazioaren funtzionamendua eta prozedura administratiboa | 1            |
| Enplegua sustatzeko neurriak                                    | 1            |
| Laneko osasuna  | 1            |
| Gizarte Segurantzza   | 1            |
| <b>Etorkinak</b>  | <b>15</b>    |
| Administrazioaren funtzionamendua eta prozedura administratiboa | 10           |
| Herritarren eskubideak  | 2            |
| Berdintasuna eta ekintza positiboak etorkinentzat               | 2            |
| Etorkinak diskriminatzea  | 1            |
| <b>Emakumeen berdintasuna eta osotasuna</b>                     | <b>10</b>    |
| Emakumeen berdintasunerako ekintza positiboak                   | 3            |
| Emakumeak diskriminatzea  | 3            |
| Administrazioaren funtzionamendua eta prozedura administratiboa | 3            |
| Emakumeen kontrako indarkeria matxista                          | 1            |
| <b>Talde terroristen biktimak</b>                               | <b>6</b>     |
| Talde terroristen biktimen kontrako diskriminazioa              | 4            |
| Talde terroristen biktimei laguntzea                            | 2            |
| <b>Guztira</b>  | <b>3.012</b> |

**4. grafikoa.**  
**Kexak 2030 Agendako garapen jasangarrirako helburuen arabera sailkatuta**

Garapen jasangarrirako helburuak, jakina denez, pobrezia bukarazteko, planeta babesteko eta pertsonen ongizate orokorra bermatzeko neurriak dira. Helburu horiek [garapen jasangarriari buruzko 2030 Agendan](#) ezarri ziren.

Beraien artean erlazionatzen dira eta egunero aurre egin beharreko erronka globalak jasotzen dituzte, hala nola pobrezia, desberdintasuna, ingurumenaren degradazioa edo justizia, besteak beste.

Grafiko honetan, 2023an jaso eta izapidetutako kexen edukia aztertu ondoren, horien sailkapena egiten da, garapen jasangarrirako 17 helburuetan.

Lortutako sailkapena grafiko honetan azaltzen dena da:



## 5. Estatistika, eragindako administrazioen arabera

Bideratutako kexa-espedituek administrazio bakoitzari zer proportziotan eragiten dioten adierazten duten datuak aztertuta, aurreko urteetan bezala, 2023an Eusko Jaurlaritzaren kontra egin dira kexa idatzirik gehienak (ia %58), gutxitu egin dira autonomia erkidegoko udalen jarduerari buruzkoak (ia %31) eta ia %9ak izan dute zerikusia foru aldundiekin.

Edonola ere, espeditueetan 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 funtzionamenduz duten iritzitxarrarekin, zabarkeria, gehiegikeriak edo legez kontrako jarduerak egoteari dagokionez.

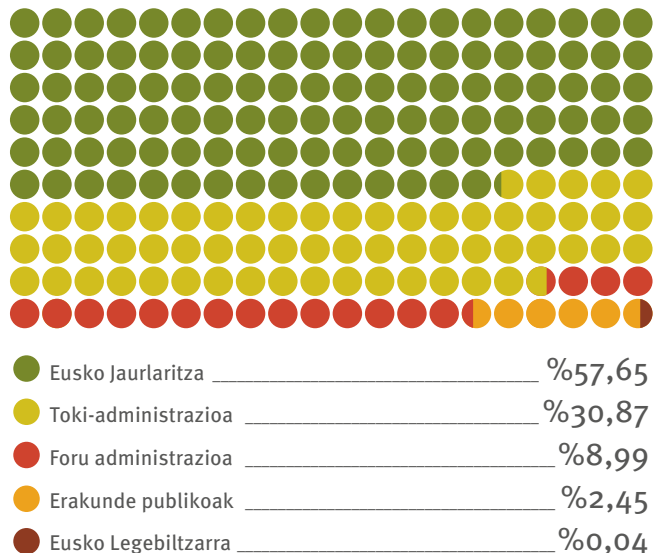
Hala ere, ñabardura garrantzitsuak egin behar zaizkio kexa-kopuruaren lehen pertzepzio eta interpretazio horri, ondorioak presaka ez ateratzeko, ondorio horiek okerrak eta bidegabeak izan baitaitezke eragindako administrazioei dagokienez.

Horrela, nahiz eta administrazio jakin baten jarduerak sortutako kexa-kopurua hasiera batean esanguratsua izan, are esanguratsua 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.

5. 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, hezkuntza, herri-administrazioen zerbitzuko langileak, eta etxebizitza,) 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   | 391          | 28,21      |
| Osasuna   | 243          | 17,53      |
| Hezkuntza   | 208          | 15,02      |
| Herri-administrazioen zerbitzuko langileak                                | 144          | 10,39      |
| Etxebizitza   | 140          | 10,10      |
| Espetxeratuak   | 57           | 4,11       |
| Segurtasuna   | 44           | 3,18       |
| Administrazio elektronikoa, datuak babestea, gardentasuna eta gobernu ona | 35           | 2,53       |
| Justizia  | 27           | 1,95       |
| Ingurumena  | 18           | 1,30       |
| Familiak  | 15           | 1,08       |
| Hizkuntz eskubideak, kultura eta kirola                                   | 14           | 1,01       |
| Lana eta Gizarte Segurantzza  | 11           | 0,79       |
| Jarduera ekonomikoaren antolamendua                                       | 8            | 0,58       |
| Ogasuna   | 6            | 0,43       |
| Herri lanak, garraioak eta azpiegiturak                                   | 6            | 0,43       |
| Desgaitasunen bat duten pertsonak   | 6            | 0,43       |
| Herri-administrazioen araubide juridikoa, ondasunak eta zerbitzuak        | 6            | 0,43       |
| Adinekoak eta mendekotasun-egoeran dauden pertsonak                       | 3            | 0,22       |
| Emakumeen berdintasuna eta osotasuna                                      | 1            | 0,07       |
| Lesbianak, gayak, bisexualak, transexualak eta intersexualak              | 1            | 0,07       |
| Talde terroristen biktimak  | 1            | 0,07       |
| Hirigintza eta lurralde antolamendua                                      | 1            | 0,07       |
| <b>Guztira</b>  | <b>1.386</b> | <b>100</b> |

## Sailen arabera banaketa

8. taula.

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

| Saila   | Kop.         | %          |
|---|--------------|------------|
| Lana eta Enplegua                                     | 408          | 29,44      |
| Hezkuntza   | 303          | 21,86      |
| Osasuna   | 274          | 19,77      |
| Lurralde Plangintza, Etxebizitza eta Garraioak        | 154          | 11,11      |
| Berdintasuna, Justizia eta Gizarte Politikak          | 111          | 8,01       |
| Segurtasuna   | 58           | 4,18       |
| Ekonomiaren Garapena, Jasangarritasuna eta Ingurumena | 27           | 1,95       |
| Gobernantza Publikoa eta Autogobernua                 | 21           | 1,52       |
| Kultura eta Hizkuntza Politika                        | 14           | 1,01       |
| Turismoa, Merkataritza eta Kontsumoa                  | 9            | 0,65       |
| Ekonomia eta Ogasuna                                  | 7            | 0,50       |
| <b>Guztira</b>  | <b>1.386</b> | <b>100</b> |

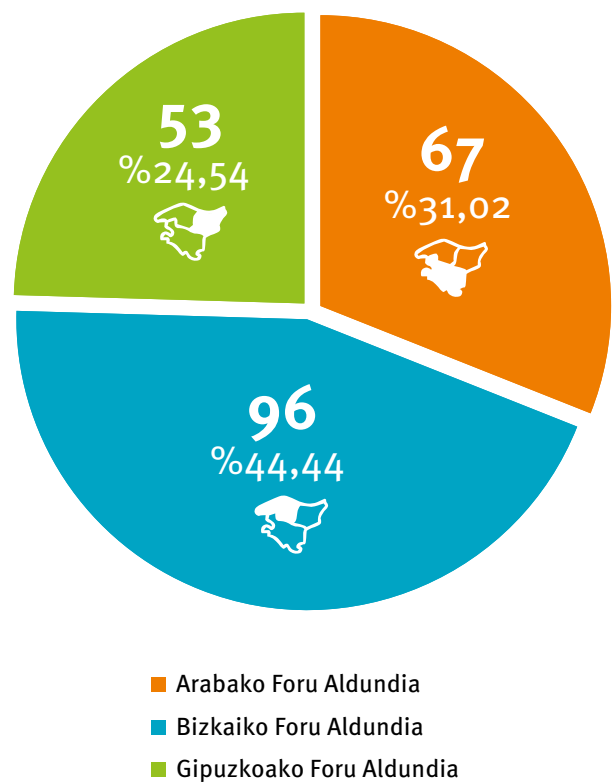
## B) Foru erakundeen aurka bideratutako espedienteak

### Banaketa lurraldeka

Foru aldundien kontrako kexen artean, gehitu egin dira, 2022. urtearen aldean, Arabako Foru Aldundiaren kontra izapidetutako kexak.

6. grafikoa.

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



**GUZTIRA**

**216**

## Banaketa arloka

Foru eremuari dagozkion kezak zer motatakoak diren aztertzean, ikusten da areagotu egin direla, aurreko urteen aldean, gai hauen gaineko kezak: adinekoak eta mendekotasun egoeran dauden pertsonak, desgaitasuna duten pertsonak eta haur eta nerabeak; aldiz, behera egin dute ogasunarekin eta hiri-lanekin, garraioekin eta azpiegiturekin lotutakoek.

### 9. taula.

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

| Arloa   | ARABA/ÁLAVA | BIZKAIA   | GIPUZKOA  | EAE        | %          |
|---|-------------|-----------|-----------|------------|------------|
| Adinekoak eta mendekotasun-egoeran dauden pertsonak                       | 13          | 24        | 2         | 39         | 18,06      |
| Desgaitasunen bat duten pertsonak   | 12          | 19        | 3         | 34         | 15,74      |
| Herri lanak, garraioak eta azpiegiturak                                   | 5           | 7         | 11        | 23         | 10,65      |
| Ogasuna   | 7           | 10        | 5         | 22         | 10,19      |
| Haurrak eta nerabeak  | 7           | 10        | 5         | 22         | 10,19      |
| Administrazio elektronikoa, datuak babestea, gardentasuna eta gobernu ona | 2           | 7         | 11        | 20         | 9,26       |
| Herri-administrazioen zerbitzuko langileak                                | 3           | 9         | 6         | 18         | 8,33       |
| Gizarteratzea   | 4           | 5         | -         | 9          | 4,17       |
| Ingurumena  | 4           | 2         | 3         | 9          | 4,17       |
| Hizkuntz eskubideak, kultura eta kirola                                   | 3           | 1         | 2         | 6          | 2,78       |
| Herri-administrazioen araubide juridikoa, ondasunak eta zerbitzuak        | 2           | -         | 2         | 4          | 1,85       |
| Familiak  | 1           | 1         | -         | 2          | 0,93       |
| Jarduera ekonomikoaren antolamendua                                       | -           | -         | 2         | 2          | 0,93       |
| Espetxeratuak   | 2           | -         | -         | 2          | 0,93       |
| Hezkuntza   | 1           | -         | -         | 1          | 0,46       |
| Emakumeen berdintasuna eta osotasuna                                      | 1           | -         | -         | 1          | 0,46       |
| Buruko gaixotasunak edo nahasmenduak dituzten pertsonak                   | -           | 1         | -         | 1          | 0,46       |
| Hirigintza eta lurralde antolamendua                                      | -           | -         | 1         | 1          | 0,46       |
| <b>Guztira</b>  | <b>67</b>   | <b>96</b> | <b>53</b> | <b>216</b> | <b>100</b> |

## 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                                      | 379        | 51,08      |
| Gipuzkoako udalak                                    | 206        | 27,76      |
| Arabako udalak                                       | 108        | 14,56      |
| Bizkaiko mankomunitateak, partzuergoak eta parkeak   | 29         | 3,91       |
| Gipuzkoako mankomunitateak, partzuergoak eta parkeak | 15         | 2,02       |
| Arabako administrazio batzarrak                      | 4          | 0,54       |
| Arabako mankomunitateak, partzuergoak eta parkeak    | 1          | 0,13       |
| <b>Guztira</b>                                       | <b>742</b> | <b>100</b> |


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


| ARABAKO UDALAK  | Kop.       |
|--|------------|
| Vitoria -Gasteiz   | 65         |
| Legutio  | 5          |
| Okondo   | 5          |
| Laudio / Llodio  | 4          |
| Artziniega   | 3          |
| Amurrio  | 2          |
| Armiñón  | 2          |
| Arratzua-Ubarrundia  | 2          |
| Asparrena  | 2          |
| Iruña Oka / Iruña de Oca   | 2          |
| Laguardia  | 2          |
| Agurain / Salvatierra  | 1          |
| Alegría-Dulantzi   | 1          |
| Arraia - Maeztu  | 1          |
| Bernedo  | 1          |
| Elciego  | 1          |
| Kuartango  | 1          |
| Labastida / Bastida  | 1          |
| Lagrán   | 1          |
| Lapuebla de Labarca  | 1          |
| Peñacerrada - Urizaharra   | 1          |
| Ribera Baja / Erriberabeitia   | 1          |
| Valdegovía / Gaubea  | 1          |
| Yécora / Iekora  | 1          |
| Zuia   | 1          |
| <b>Total</b>   | <b>108</b> |

| ARABAKO ADMINISTRAZIO BATZARRAK  | Kop.     |
|---|----------|
| Amarita   | 1        |
| Markina   | 1        |
| Mendibil  | 1        |
| Olabezar  | 1        |
| <b>Total</b>  | <b>4</b> |

| BIZKAIKO UDALAK  | Kop. |
|---|------|
| Bilbao  | 128  |
| Getxo   | 30   |
| Barakaldo   | 27   |
| Durango   | 11   |
| Valle de Trápaga-Trapagaran   | 11   |

| BIZKAIKO UDALAK  | Kop. |
|---|------|
| Abanto y Ciérvana / Abanto Zierbena   | 9    |
| Basauri   | 9    |
| Portugalete   | 9    |
| Erandio   | 8    |
| Galdakao  | 7    |
| Mungia  | 7    |
| Gamiz-Fika  | 6    |
| Leioa   | 6    |
| Santurtzi   | 6    |
| Sestao  | 6    |
| Sopela  | 6    |
| Plentzia  | 5    |
| Sopuerta  | 5    |
| Zalla   | 5    |
| Güeñes  | 4    |
| Urduliz   | 4    |
| Abadiño   | 3    |
| Amorebieta-Etxano   | 3    |
| Barrika   | 3    |
| Galdames  | 3    |
| Gordexola   | 3    |
| Gorliz  | 3    |
| Lemoa   | 3    |
| Lemoiz  | 3    |
| Arrigorriaga  | 2    |
| Berango   | 2    |
| Bermeo  | 2    |
| Busturia  | 2    |
| Derio   | 2    |
| Elorrio   | 2    |
| Ermua   | 2    |
| Fruiz   | 2    |
| Markina-Xemein  | 2    |
| Alonsotegi  | 1    |
| Arratzu   | 1    |
| Artzentales   | 1    |
| Atxondo   | 1    |
| Bakio   | 1    |
| Balmaseda   | 1    |
| Berriz  | 1    |
| Dima  | 1    |
| Etxebarri   | 1    |
| Garai   | 1    |
| Gautegiz Arteaga  | 1    |
| Gernika-Lumo  | 1    |
| Gizaburuaga   | 1    |

| BIZKAIKO UDALAK  | Kop.       |
|---|------------|
| Iurreta   | 1          |
| Karrantza Harana / Valle de Carranza  | 1          |
| Larrabetzu  | 1          |
| Lekeitio  | 1          |
| Lezama  | 1          |
| Mallabia  | 1          |
| Muskiz  | 1          |
| Muxika  | 1          |
| Ondarroa  | 1          |
| Orozko  | 1          |
| Sondika   | 1          |
| Zaldibar  | 1          |
| Zamudio   | 1          |
| Zaratamo  | 1          |
| Zeanuri   | 1          |
| <b>Total</b>  | <b>379</b> |

| GIPUZKOAKO UDALAK  | Kop. |
|--|------|
| Donostia / San Sebastián   | 78   |
| Irun   | 13   |
| Errenteria   | 11   |
| Arrasate/Mondragón   | 8    |
| Hondarribia  | 8    |
| Tolosa   | 7    |
| Lasarte-Oria   | 6    |
| Pasaia   | 6    |
| Usurbil  | 6    |
| Zarautz  | 6    |
| Eibar  | 4    |
| Beasain  | 3    |
| Bergara  | 3    |
| Deba   | 3    |
| Hernani  | 3    |
| Lezo   | 3    |
| Urretxu  | 3    |
| Villabona  | 3    |
| Andoain  | 2    |
| Astigarraga  | 2    |
| Azkoitia   | 2    |
| Azpeitia   | 2    |
| Mendaro  | 2    |
| Zizurkil   | 2    |
| Zumaia   | 2    |
| Aia  | 1    |

| GIPUZKOAKO UDALAK  | Kop.       |
|---|------------|
| Albiztur  | 1          |
| Alegia  | 1          |
| Elgoibar  | 1          |
| Eskoriatza  | 1          |
| Ezkio-Itsaso  | 1          |
| Itsasondo   | 1          |
| Lazkao  | 1          |
| Legazpi   | 1          |
| Mutriku   | 1          |
| Oiartzun  | 1          |
| Ordizia   | 1          |
| Oñati   | 1          |
| Segura  | 1          |
| Soraluze-Placencia de las Armas   | 1          |
| Urnieta   | 1          |
| Zerain  | 1          |
| Zumarraga   | 1          |
| <b>Total</b>  | <b>206</b> |

### Banaketa arloka

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



## 12. taula.

**Udalen eta administrazio batzarren aurka egindako kexa idatzen banaketa, arloen arabera**

| Arloa   | ARABA/ÁLAVA | Arabako administrazio batzarrik | BIZKAIA    | GIPUZKOA   | EAE        | %          |
|---|-------------|---------------------------------|------------|------------|------------|------------|
| Herri-administrazioen araubide juridikoa, ondasunak eta zerbitzuak        | 22          | 3                               | 91         | 51         | 167        | 23,96      |
| Ingurumena  | 11          | -                               | 60         | 37         | 108        | 15,49      |
| Hirigintza eta lurralde antolamendua                                      | 17          | -                               | 53         | 37         | 107        | 15,35      |
| Ogasuna   | 10          | -                               | 41         | 17         | 68         | 9,76       |
| Segurtasuna   | 11          | -                               | 28         | 18         | 57         | 8,18       |
| Gizartratzea  | 11          | -                               | 21         | 6          | 38         | 5,45       |
| Herri lanak, garraioak eta azpiegiturak                                   | 6           | -                               | 19         | 9          | 34         | 4,88       |
| Etxebizitza   | 4           | -                               | 16         | 9          | 29         | 4,16       |
| Herri-administrazioen zerbitzuko langileak                                | 6           | -                               | 15         | 4          | 25         | 3,59       |
| Administrazio elektronikoa, datuak babestea, gardentasuna eta gobernu ona | 2           | 1                               | 11         | 4          | 18         | 2,58       |
| Desgaitasunen bat duten pertsonak   | -           | -                               | 4          | 4          | 8          | 1,15       |
| Hizkuntza eskubideak, kultura eta kirola                                  | 1           | -                               | 4          | 2          | 7          | 1,00       |
| Adinekoak eta mendekotasun-egoeran dauden pertsonak                       | 2           | -                               | 3          | 2          | 7          | 1,00       |
| Haurrak eta nerabeak  | 3           | -                               | 2          | 1          | 6          | 0,86       |
| Talde terroristen biktimak  | -           | -                               | 3          | 2          | 5          | 0,72       |
| Emakumeen berdintasuna eta osotasuna                                      | 1           | -                               | 2          | 1          | 4          | 0,58       |
| Jarduera ekonomikoaren antolamendua                                       | -           | -                               | 2          | 1          | 3          | 0,43       |
| Hezkuntza   | 1           | -                               | -          | 1          | 2          | 0,29       |
| Ijitoak eta beste gutxiengo kultural batzuk                               | -           | -                               | 2          | -          | 2          | 0,29       |
| Justizia  | -           | -                               | 1          | -          | 1          | 0,14       |
| Osasuna   | -           | -                               | 1          | -          | 1          | 0,14       |
| <b>Guztira</b>  | <b>108</b>  | <b>4</b>                        | <b>379</b> | <b>206</b> | <b>697</b> | <b>100</b> |

## 13. taula.

**Toki-administrazioaren mendeko beste erakunde batzuen aurka egindako kexak**

|  | Kop.      |
|--|-----------|
| Bilbao Bizkaia Ur Patzuergoa                 | 15        |
| Gipuzkoako Urak                              | 9         |
| Bizkaiko Garraio Patzuergoa                  | 5         |
| Metro Bilbao                                 | 4         |
| Txingudiko Zerbitzuak                        | 4         |
| Gipuzkoako Garraioaren Lurralde Agintaritza  | 1         |
| Mungialde. Gizarte Zerbitzuen Mankomunitatea | 1         |
| Durango Merinaldearen Mankomunitatea         | 1         |
| Lea Artibai Amankomunazgoa                   | 1         |
| Loatzo Udalen Mankomunitatea                 | 1         |
| Uribe Kostako Zerbitzu Mankomunitatea        | 1         |
| Txorierriko Mankomunitatea                   | 1         |
| URBIDE, Arabako Ur Patzuergoa                | 1         |
| <b>Guztira</b>                               | <b>45</b> |

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

Joan den urtearekin alderatuta, dezente areagotu dira EAEko beste administrazio batzuen aurka bideratutako kexak. Kexa-kopuru esanguratsua egin da Energiaren Euskal Erakundearen, Haurreskolak-en, Euskal Herriko Unibertsitatearen eta URA-Uraren Euskal Agentziaren kontra.

## 14. taula.

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

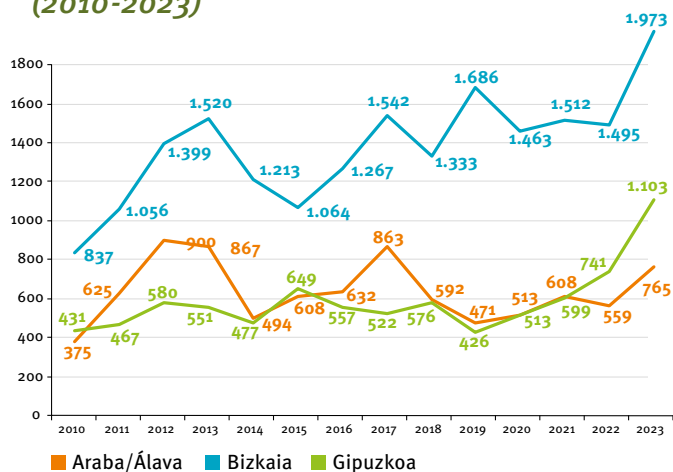
|   | Kop.      |
|---|-----------|
| EEE – Energiaren Euskal Erakundea                                 | 14        |
| Haurreskolak  | 14        |
| Euskal Herriko Unibertsitatea                                     | 12        |
| URA – Uraren Euskal Agentzia                                      | 5         |
| Gipuzkoako Abokatuen Elkargo Prestua                              | 3         |
| Arabako Abokatuen Elkargo Ohoretsua                               | 3         |
| Gipuzkoa eta Arabako Finken Administrazioaileen Lurralde Elkargoa | 2         |
| Bizkaiko Auzitegietako Prokuradoreen Elkargo Ohoretsua            | 1         |
| Ingeniari Tekniko Industrialen Bizkaiko Elkargo Ofiziala          | 1         |
| Arabako Psikologoaren Elkargoa                                    | 1         |
| Legelarien Euskal Kontseilua                                      | 1         |
| IZENPE  | 1         |
| SPRI – Enpresen Garapenerako Euskal Agentzia                      | 1         |
| <b>Guztira</b>  | <b>59</b> |

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

15. taula.  
Kexen lurralde banaketaren bilakaera, jatorriaren arabera (1989-2023)

| Urtea | ARABA/ÁLAVA | BIZKAIA | GIPUZKOA |
|-------|-------------|---------|----------|
| 1989  | 97          | 288     | 188      |
| 1990  | 125         | 828     | 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   | 905      |
| 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      |
| 2023  | 765         | 1.973   | 1.103    |

7. grafikoa.  
Erregistratutako kexa-espeditenteen lurralde banaketaren bilakaera, jatorriaren arabera (2010-2023)



### Kexa-espeditenteak lurraldez lurralde, 10.000 biztanleko

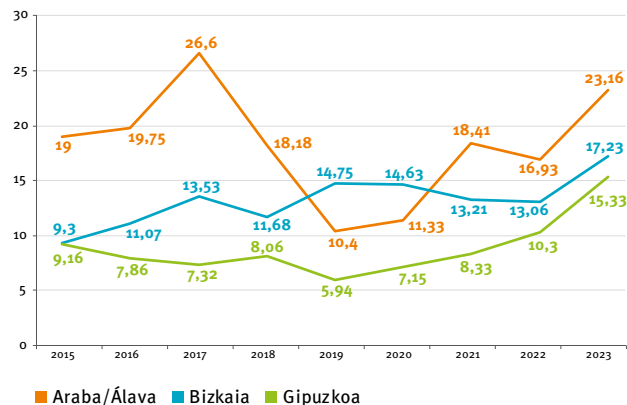
Lurralde historikoen arabera erregistratu diren kexa idatzien jatorriaren konparaziozko azterketa egiteko, lurralde bakoitzetik jasotako kopuru osoa lurralde horretako biztanleriarekin lotuko dugu. Hurrengo koadroan bildu ditugu lurralde bakoitzetik 10.000 biztanleko multzo bakoitzeko jaso ditugun kexei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

Iaz bezala, egiaztatu dugu Arabako Lurralde Historikoan egin direla kexa idatzi gehien.

16. taula.  
Erregistratutako kexa idatziak lurraldez lurralde, 10.000 biztanleko (1989-2023)

| Urtea | ARABA/ÁLAVA | BIZKAIA | GIPUZKOA |
|-------|-------------|---------|----------|
| 1989  | 4,30        | 3,30    | 3,00     |
| 1990  | 4,50        | 7,87    | 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   | 13,30    |
| 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    |
| 2023  | 23,16       | 17,23   | 15,33    |

8. grafikoa.  
Erregistratutako erreklamazio idatziak lurraldez lurralde, 10.000 biztanleko (2015-2023)



### Banaketa lurralde bakoitzean

Kexagileak lurralde historikoko hiriburuan ala beste udalerrri batzuetan bizi diren, herritarren jokabidea ez dela berdina erakusten du kexa-espedienteen banaketak. Egiaz, Bizkaian eta Gipuzkoan, handiagoa da hiriburutik kanpo bizi diren kexagileen kopurua, Araban, ordea, kexetatik ia %75 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        | 569        | 74,37      |
| Beste udalerrri batzuk | 196        | 25,63      |
| <b>Guztira</b>         | <b>765</b> | <b>100</b> |

| BIZKAIA                | Kop.         | %          |
|------------------------|--------------|------------|
| Bilbao                 | 767          | 38,87      |
| Beste udalerrri batzuk | 1.206        | 61,13      |
| <b>Guztira</b>         | <b>1.973</b> | <b>100</b> |

| GIPUZKOA               | Kop.         | %          |
|------------------------|--------------|------------|
| Donostia/San Sebastián | 302          | 27,38      |
| Beste udalerrri batzuk | 801          | 72,62      |
| <b>Guztira</b>         | <b>1.103</b> | <b>100</b> |

## Euskal Autonomia Erkidegotik kanpo etorritako kexak

Urtean zehar, beste autonomia erkidego batzuetatik etorritako 54 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        |
| Aragoiko A.E.   | 7         |
| Kataluniako A.E.                                      | 5         |
| Errioxako A.E.  | 5         |
| Madrilgo A.E.   | 4         |
| Kantabriako A.E.                                      | 4         |
| Andaluziako A.E.                                      | 2         |
| Valentziako Erkidegoa                                 | 1         |
| <b>Guztira</b>  | <b>54</b> |

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

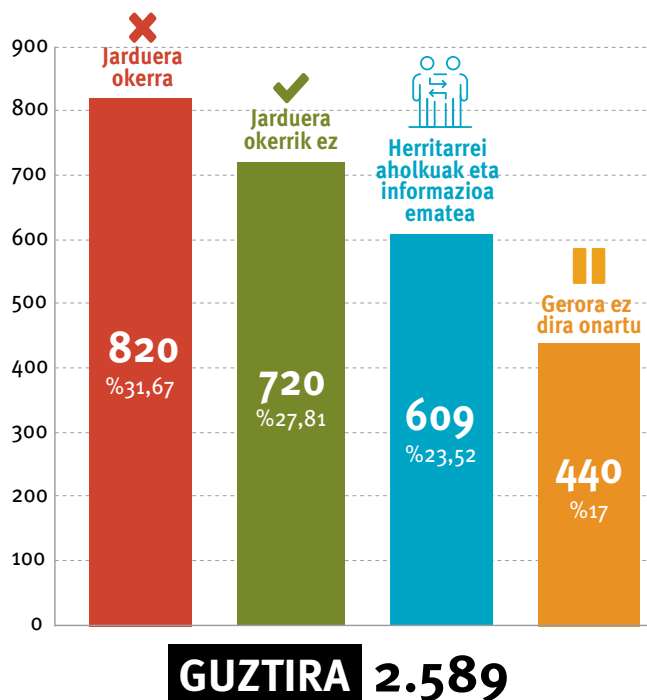
Jarraian, 2023an bideratutako espedienteak tramitazioaren zein fasetan dauden aztertuko dugu.

2023. urtean 2.589 kexa-espeditente bukatu dira eta 1.540 ebazpen eman dira. Arartekoak hartu dituen erabakiak aztertuta, eragindako administrazioaren jarduera okerren bat zegoen 820 kasutan, hau da, %53 baino gehiagotan; ehuneko hori iazkoa (%48) baino handiagoa da. Aitzitik, ez da jarduera okerrik antzeman aztertutako espedienteetatik 720 kasutan, ia %47tan (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.

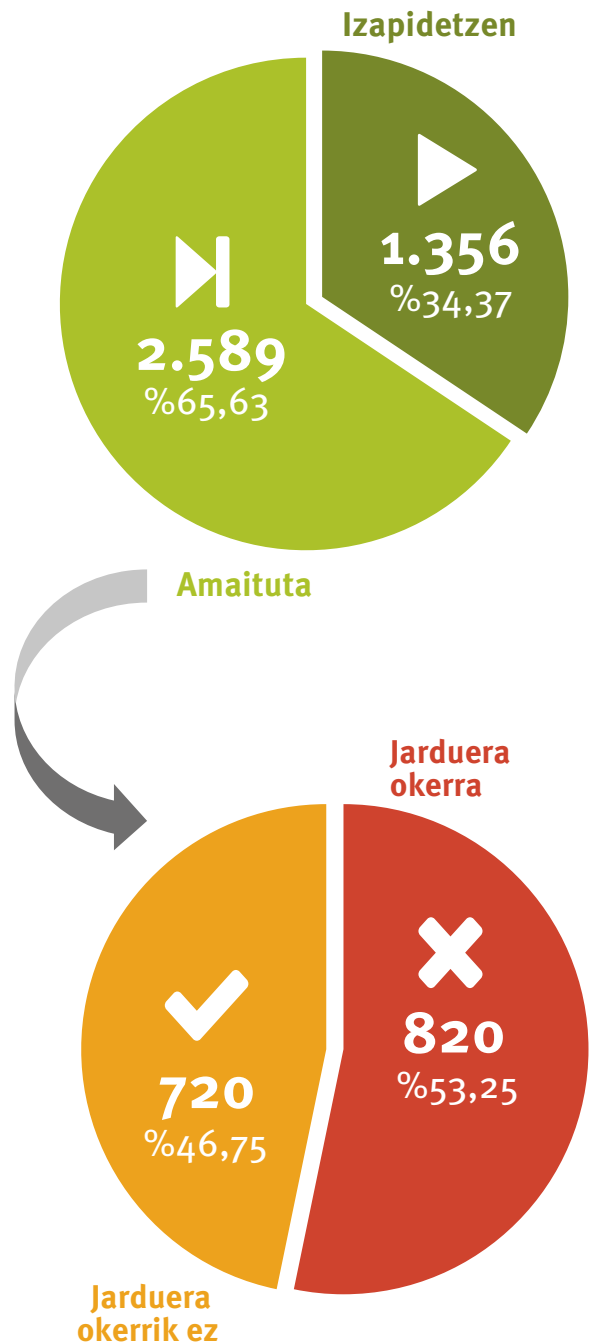
### 9. grafikoa.

## 2023an bukatu diren espedienteak



*Kexen egoera: euskal administrazio publikoaren jarduera ez okerrak eta okerrak*

10. grafikoa.  
Kexa-espedienteen egoera



Aurreko datuetatik ondorioztatzen denez, Arartekoak 2023. urtean sakonki aztertu dituen erreklamazio guztietatik 820 kasutan, hau da, %53 baino gehiagotan ondorioztatu da jarduera okerraren bat egin dela.

## 19. taula.

**Kexa-espedienteen egoera, jarduera-arloen arabera (2023an egindako kexak)**

| Arloa   | Izapidetzen<br>▶ | Amaítuta<br>▶ | Jarduera okerra<br>X | Jarduera okerrik ez<br>✓ | Herritarrei aholkuak<br>eta informazioa<br>🗨️ | Gerora ez dira onartu<br> |
|---|------------------|---------------|----------------------|--------------------------|---|---------------------------|
| Gizarteratzea   | 197              | 240           | 72                   | 22                       | 86  | 60                        |
| Osasuna   | 98               | 146           | 23                   | 14                       | 77  | 32                        |
| Hezkuntza   | 17               | 209           | 37                   | 119                      | 2   | 51                        |
| Herri-administrazioen zerbitzuko langileak                                | 72               | 121           | 32                   | 53                       | 4   | 32                        |
| Herri-administrazioen araubide juridikoa, ondasunak eta zerbitzuak        | 39               | 148           | 50                   | 32                       | 49  | 17                        |
| Etxebizitza   | 24               | 147           | 29                   | 40                       | 58  | 20                        |
| Ingurumena  | 78               | 66            | 19                   | 17                       | 22  | 8                         |
| Ogasuna   | 29               | 89            | 12                   | 33                       | 39  | 5                         |
| Hirigintza eta lurralde antolamendua                                      | 32               | 79            | 34                   | 18                       | 17  | 10                        |
| Segurtasuna   | 13               | 87            | 8                    | 23                       | 35  | 21                        |
| Administrazio elektronikoa, datuak babestea, gardentasuna eta gobernu ona | 18               | 61            | 23                   | 13                       | 17  | 8                         |
| Herri lanak, garraioak eta azpiegiturak                                   | 15               | 53            | 13                   | 20                       | 19  | 1                         |
| Espetxeratuak   | 17               | 43            | 2                    | 18                       | 22  | 1                         |
| Adinekoak eta mendekotasun-egoeran dauden pertsonak                       | 14               | 36            | 4                    | 19                       | 11  | 2                         |
| Desgaitasunen bat duten pertsonak   | 12               | 36            | 9                    | 18                       | 8   | 1                         |
| Justizia  | 2                | 38            | 2                    | 2                        | 31  | 3                         |
| Haurrak eta nerabeak  | 6                | 27            | 1                    | 12                       | 5   | 9                         |
| Hizkuntz eskubideak, kultura eta kirola                                   | 3                | 24            | 5                    | 2                        | 11  | 6                         |
| Jarduera ekonomikoaren antolamendua                                       | 5                | 19            | 7                    | 5                        | 4   | 3                         |
| Familiak  | 4                | 13            | 2                    | 3                        | 5   | 3                         |
| Lana eta Gizarte Segurantza   | 2                | 9             | 1                    | 1                        | 6   | 1                         |
| Emakumeen berdintasuna eta osotasuna                                      | 1                | 5             | -                    | 2                        | 3   | -                         |
| Talde terroristen biktimak  | -                | 6             | 2                    | 3                        | -   | 1                         |
| Ijitoak eta beste gutxiengo kultural batzuk                               | 2                | -             | -                    | -                        | -   | -                         |
| Buruko gaixotasunak edo nahasmenduak dituzten pertsonak                   | 1                | -             | -                    | -                        | -   | -                         |
| Lesbianak, gayak, bisexualak, transexualak eta intersexualak              | 1                | -             | -                    | -                        | -   | -                         |
| <b>Guztira</b>  | <b>702</b>       | <b>1.702</b>  | <b>387</b>           | <b>489</b>               | <b>531</b>                                    | <b>295</b>                |

## 20. taula.

**Kexa-espedienteen egoera, jarduera-arloen arabera (2023. urtea baino lehenago egindako kexak)**

| Arloa   | Izapidetzen<br>▶ | Amaituta<br>▶ | Jarduera okerra<br>✕ | Jarduera okerrik ez<br>✓ | Herritarrei aholkuak<br>eta informazioa<br>🗨️ | Gerora ez dira onartu<br> |
|---|------------------|---------------|----------------------|--------------------------|---|---------------------------|
| Gizarteratzea   | 111              | 260           | 127                  | 60                       | 26  | 47                        |
| Osasuna   | 135              | 45            | 18                   | 6                        | 19  | 2                         |
| Ingurumena  | 130              | 46            | 35                   | 7                        | 1   | 3                         |
| Ogasuna   | 114              | 31            | 13                   | 8                        | 8   | 2                         |
| Herri-administrazioen araubide juridikoa, ondasunak eta zerbitzuak        | 43               | 88            | 72                   | 10                       | 2   | 4                         |
| Segurtasuna   | 7                | 120           | 22                   | 29                       | 6   | 63                        |
| Etxebizitza   | 20               | 57            | 25                   | 27                       | 1   | 4                         |
| Hirigintza eta Lurralde Antolamendua                                      | 6                | 52            | 45                   | 7                        | -   | -                         |
| Herri lanak, garraioak eta azpiegiturak                                   | 7                | 40            | 20                   | 17                       | 3   | -                         |
| Herri-administrazioen zerbitzuko langileak                                | 10               | 29            | 12                   | 9                        | -   | 8                         |
| Familiak  | 17               | 18            | 6                    | 4                        | 2   | 6                         |
| Desgaitasunen bat duten pertsonak   | 1                | 21            | 9                    | 10                       | 2   | -                         |
| Hezkuntza   | 4                | 15            | 4                    | 10                       | -   | 1                         |
| Emakumeen berdintasuna eta osotasuna                                      | 16               | 3             | 2                    | 1                        | -   | -                         |
| Jarduera ekonomikoaren antolamendua                                       | 7                | 11            | 7                    | 2                        | -   | 2                         |
| Adinekoak eta mendekotasun-egoeran dauden pertsonak                       | -                | 14            | 3                    | 8                        | 3   | -                         |
| Administrazio elektronikoa, datuak babestea, gardentasuna eta gobernu ona | -                | 12            | 9                    | 3                        | -   | -                         |
| Lana eta Gizarte Segurantzza  | 11               | 1             | -                    | -                        | 1   | -                         |
| Haurrak eta nerabeak  | 3                | 8             | -                    | 5                        | 1   | 2                         |
| Espetxeratuak   | 3                | 5             | -                    | 4                        | 1   | -                         |
| Etorakinak  | 6                | 1             | 1                    | -                        | -   | -                         |
| Hizkuntz eskubideak, kultura eta kirola                                   | -                | 6             | 2                    | 2                        | 1   | 1                         |
| Justizia  | 1                | 2             | -                    | 1                        | 1   | -                         |
| Talde terroristen biktimak  | 2                | 1             | 1                    | -                        | -   | -                         |
| Buruko gaixotasunak edo nahasmenduak dituzten pertsonak                   | -                | 1             | -                    | 1                        | -   | -                         |
| <b>Guztira</b>  | <b>654</b>       | <b>887</b>    | <b>433</b>           | <b>231</b>               | <b>78</b>                                     | <b>145</b>                |

Kexak administrazioen arabera aztertzean, 2023an hasitako espedientei 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<br>▶ | Amaituta<br>▶ | Jarduera okerra<br>✗ | Jarduera okerrik ez<br>✓ | Herritarrei aholkuak<br>eta informazioa<br>🗨️ | Gerora ez dira onartu<br> |
|---|------------------|---------------|----------------------|--------------------------|---|---------------------------|
| Gizarteratzea   | 171              | 220           | 67                   | 20                       | 77  | 56                        |
| Osasuna   | 97               | 146           | 23                   | 14                       | 77  | 32                        |
| Hezkuntza   | 17               | 191           | 35                   | 109                      | 1   | 46                        |
| Herri-administrazioen zerbitzuko langileak                                | 54               | 90            | 28                   | 40                       | 2   | 20                        |
| Etxebizitza   | 17               | 123           | 26                   | 21                       | 56  | 20                        |
| Espetxeratuak   | 14               | 43            | 2                    | 18                       | 22  | 1                         |
| Segurtasuna   | 4                | 40            | 1                    | 12                       | 16  | 11                        |
| Administrazio elektronikoa, datuak babestea, gardentasuna eta gobernu ona | 5                | 30            | 9                    | 6                        | 11  | 4                         |
| Justizia  | 2                | 25            | -                    | -                        | 23  | 2                         |
| Ingurumena  | 10               | 8             | 1                    | 3                        | 4   | -                         |
| Familiak  | 4                | 11            | 2                    | 3                        | 4   | 2                         |
| Hizkuntz eskubideak, kultura eta kirola                                   | 3                | 11            | 1                    | -                        | 7   | 3                         |
| Lana eta Gizarte Segurantza   | 2                | 9             | 1                    | 1                        | 6   | 1                         |
| Jarduera ekonomikoaren antolamendua                                       | 4                | 4             | -                    | 1                        | 1   | 2                         |
| Ogasuna   | 2                | 4             | 1                    | 1                        | 2   | -                         |
| Herri lanak, garraioak eta azpiegiturak                                   | 2                | 4             | -                    | 2                        | 2   | -                         |
| Desgaitasunen bat duten pertsonak   | 2                | 4             | 1                    | 1                        | 2   | -                         |
| Herri-administrazioen araubide juridikoa, ondasunak eta zerbitzuak        | 1                | 5             | 3                    | 2                        | -   | -                         |
| Adinekoak eta mendekotasun-egoeran dauden pertsonak                       | -                | 3             | 1                    | 2                        | -   | -                         |
| Emakumeen berdintasuna eta osotasuna                                      | -                | 1             | -                    | 1                        | -   | -                         |
| Lesbianak, gayak, bisexualak, transexualak eta intersexualak              | 1                | -             | -                    | -                        | -   | -                         |
| <b>Guztira</b>  | <b>412</b>       | <b>972</b>    | <b>202</b>           | <b>257</b>               | <b>313</b>                                    | <b>200</b>                |



## 22. taula.

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

| Saila   | Izapidetzen<br>▶ | Amaítuta<br>▶ | Jarduera okerra<br>✕ | Jarduera okerrik ez<br>✓ | Herritarrei aholkuak<br>eta informazioa<br>ematea<br>🗨️ | Gerora ez dira onartu<br> |
|---|------------------|---------------|----------------------|--------------------------|---|---------------------------|
| Lana eta Enplegua                                     | 175              | 233           | 72                   | 20                       | 84  | 57                        |
| Hezkuntza   | 46               | 257           | 59                   | 134                      | 4   | 60                        |
| Osasuna   | 109              | 165           | 26                   | 22                       | 81  | 36                        |
| Lurralde Plangintza, Etxebizitza eta Garraioak        | 23               | 131           | 29                   | 25                       | 57  | 20                        |
| Berdintasuna, Justizia eta Gizarte Politikak          | 23               | 88            | 8                    | 26                       | 49  | 5                         |
| Segurtasuna   | 9                | 49            | 2                    | 14                       | 20  | 13                        |
| Ekonomiaren Garapena, Jasangarritasuna eta Ingurumena | 13               | 14            | 2                    | 6                        | 6   | -                         |
| Gobernantza Publikoa eta Autogobernua                 | 4                | 17            | 2                    | 5                        | 6   | 4                         |
| Kultura eta Hizkuntza Politika                        | 3                | 11            | 1                    | 4                        | 3   | 3                         |
| Turismoa, Merkataritza eta Kontsumoa                  | 6                | 3             | -                    | 1                        | -   | 2                         |
| Ekonomia eta Ogasuna                                  | 1                | 6             | 1                    | 2                        | 3   | -                         |
| <b>Guztira</b>  | <b>412</b>       | <b>974</b>    | <b>202</b>           | <b>259</b>               | <b>313</b>  | <b>200</b>                |

**Foru erakundeen aurkako kexa-espedienteen egoera**

## 23. taula.

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

|                          | Izapidetzen<br>▶ | Amaítuta<br>▶ | Jarduera okerra<br>✕ | Jarduera okerrik ez<br>✓ | Herritarrei aholkuak<br>eta informazioa<br>🗨️ | Gerora ez dira onartu<br> |
|--------------------------|------------------|---------------|----------------------|--------------------------|---|---------------------------|
| Arabako Foru Aldundia    | 14               | 53            | 8                    | 29                       | 9   | 7                         |
| Bizkaiko Foru Aldundia   | 18               | 78            | 14                   | 26                       | 21  | 17                        |
| Gipuzkoako Foru Aldundia | 14               | 39            | 5                    | 15                       | 15  | 4                         |
| <b>Guztira</b>           | <b>46</b>        | <b>170</b>    | <b>27</b>            | <b>70</b>                | <b>28</b>                                     | <b>45</b>                 |



## 24. taula.

**Foru erakundeen aurkako kexa-espeditteen egoera, jarduera-arloen arabera**

| Arloa   | Izapidetzen<br>▶ | Amaítuta<br>▶ | Jarduera okerra<br>✕ | Jarduera okerrik ez<br>✓ | Herritarrei aholkuak<br>eta informazioa<br>🗨️ | Gerora ez dira onartu<br> |
|---|------------------|---------------|----------------------|--------------------------|---|---------------------------|
| Adinekoak eta mendekotasun-egoeran dauden pertsonak                       | 8                | 31            | 4                    | 16                       | 9   | 2                         |
| Desgaitasunen bat duten pertsonak   | 8                | 26            | 7                    | 13                       | 5   | 1                         |
| Herri lanak, garraioak eta azpiegiturak                                   | 3                | 20            | 4                    | 8                        | 7   | 1                         |
| Ogasuna   | 2                | 20            | 2                    | 7                        | 9   | 2                         |
| Haurrak eta nerabeak  | 3                | 19            | 1                    | 9                        | 1   | 8                         |
| Administrazio elektronikoa, datuak babestea, gardentasuna eta gobernu ona | 8                | 12            | 3                    | 4                        | 5   | -                         |
| Herri-administrazioen zerbitzuko langileak                                | 6                | 12            | 1                    | 6                        | -   | 5                         |
| Gizarteratzea   | 3                | 6             | 3                    | 1                        | -   | 2                         |
| Ingurumena  | 2                | 7             | -                    | 1                        | 4   | 2                         |
| Hizkuntz eskubideak, kultura eta kirola                                   | -                | 6             | -                    | -                        | 3   | 3                         |
| Herri-administrazioen araubide juridikoa, ondasunak eta zerbitzuak        | 1                | 3             | 1                    | 1                        | -   | 1                         |
| Familiak  | -                | 2             | -                    | -                        | 1   | 1                         |
| Jarduera ekonomikoaren antolamendua                                       | -                | 2             | 1                    | 1                        | -   | -                         |
| Espetxeratuak   | 1                | 1             | -                    | 1                        | -   | -                         |
| Hezkuntza   | -                | 1             | -                    | 1                        | -   | -                         |
| Emakumeen berdintasuna eta osotasuna                                      | -                | 1             | -                    | -                        | 1   | -                         |
| Buruko gaixotasunak edo nahasmenduak dituzten pertsonak                   | 1                | -             | -                    | -                        | -   | -                         |
| Hirigintza eta lurralde antolamendua                                      | -                | 1             | -                    | 1                        | -   | -                         |
| <b>Guztira</b>  | <b>46</b>        | <b>170</b>    | <b>27</b>            | <b>70</b>                | <b>45</b>                                     | <b>28</b>                 |

### Toki-administrazioen aurkako kexa-espedienteen egoera

25. taula.  
Arabako udalen aurkako kexa-espedienteen egoera

| UDALA<br> | Izapidetzen<br>▶ | Amaituta<br>▶ | Jarduera okerra<br>✗ | Jarduera okerrik ez<br>✓ | Herritarrei aholkuak eta informazioa<br> | Gerora ez dira onartu<br> |
|--|------------------|---------------|----------------------|--------------------------|---|---------------------------|
| Vitoria-Gasteiz  | 15               | 50            | 10                   | 21                       | 12  | 7                         |
| Legutio  | 4                | 1             | -                    | -                        | 1   | -                         |
| Okondo   | 3                | 2             | 1                    | -                        | 1   | -                         |
| Laudio / Ilodio  | 1                | 3             | -                    | 1                        | 1   | 1                         |
| Artziniega   | 1                | 2             | 1                    | 1                        | -   | -                         |
| Amurrio  | 1                | 1             | -                    | -                        | -   | 1                         |
| Armiñón  | -                | 2             | 1                    | 1                        | -   | -                         |
| Arrozua-Ubarrundia   | -                | 2             | 1                    | -                        | 1   | -                         |
| Asparrena  | 2                | -             | -                    | -                        | -   | -                         |
| Iruña Oka / Iruña de Oca   | -                | 2             | 1                    | -                        | 1   | -                         |
| Laguardia  | 2                | -             | -                    | -                        | -   | -                         |
| Agurain / Salvatierra  | -                | 1             | 1                    | -                        | -   | -                         |
| Alegría-Dulantzi   | 1                | -             | -                    | -                        | -   | -                         |
| Arria - Maeztu   | 1                | -             | -                    | -                        | -   | -                         |
| Bernedo  | -                | 1             | -                    | -                        | 1   | -                         |
| Elciego  | -                | 1             | 1                    | -                        | -   | -                         |
| Kuartango  | -                | 1             | 1                    | -                        | -   | -                         |
| Labastida / Bastida  | -                | 1             | -                    | -                        | 1   | -                         |
| Lagrán   | 1                | -             | -                    | -                        | -   | -                         |
| Lapuebla de Labarca  | 1                | -             | -                    | -                        | -   | -                         |
| Peñacerrada - Urizaharra   | -                | 1             | -                    | -                        | 1   | -                         |
| Ribera Baja / Erriberabeitia   | -                | 1             | 1                    | -                        | -   | -                         |
| Valdegovía / Gaubea  | 1                | -             | -                    | -                        | -   | -                         |
| Yécora / Iekora  | -                | 1             | -                    | -                        | -   | 1                         |
| Zuia   | 1                | -             | -                    | -                        | -   | -                         |
| <b>Guztira</b>   | <b>35</b>        | <b>73</b>     | <b>19</b>            | <b>24</b>                | <b>20</b>   | <b>10</b>                 |

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

| ADMINISTRATIO BATZARRA<br> | Izapidetzen<br>▶ | Amaituta<br>▶ | Jarduera okerra<br>✗ | Herritarrei aholkuak eta informazioa<br> |
|--|------------------|---------------|----------------------|---|
| Amarita  | 1                | -             | -                    | -   |
| Markina  | -                | 1             | 1                    | -   |
| Mendibil   | -                | 1             | -                    | -   |
| Olabezar   | -                | 1             | -                    | -   |
| <b>Guztira</b>   | <b>1</b>         | <b>3</b>      | <b>1</b>             | <b>0</b>  |

27. taula.  
Gipuzkoako udalen aurkako kexa-espedienteen egoera

| UDALA                    | Izapidetzen | Amaituta | Jarduera okerra | Jarduera okerrik ez | Herritarrei aholkuak eta informazioa | Gerora ez dira onartu |
|--------------------------|-------------|----------|-----------------|---------------------|--------------------------------------|-----------------------|
|                          | ▶           | ▶▶       | ✕               | ✓                   | 🗨️                                   |                       |
| Donostia / San Sebastián | 26          | 52       | 13              | 18                  | 13                                   | 8                     |
| Irun                     | 4           | 9        | 3               | 5                   | 1                                    | -                     |
| Errenteria               | 1           | 10       | 2               | 4                   | 4                                    | -                     |
| Arrasate/ Mondragón      | 2           | 6        | 1               | 1                   | 2                                    | 2                     |
| Hondarribia              | 2           | 6        | 2               | 1                   | -                                    | 3                     |
| Tolosa                   | 6           | 1        | -               | -                   | 1                                    | -                     |
| Lasarte-Oria             | -           | 6        | 3               | -                   | 3                                    | -                     |
| Pasaia                   | 1           | 5        | 2               | 3                   | -                                    | -                     |
| Usurbil                  | 1           | 5        | 1               | 2                   | 2                                    | -                     |
| Zarautz                  | 1           | 5        | 1               | 1                   | 2                                    | 1                     |
| Eibar                    | 1           | 3        | 1               | -                   | 1                                    | 1                     |
| Beasain                  | 1           | 2        | 1               | -                   | 1                                    | -                     |
| Bergara                  | 1           | 2        | 1               | 1                   | -                                    | -                     |
| Deba                     | -           | 3        | 1               | -                   | 2                                    | -                     |
| Hernani                  | -           | 3        | 1               | -                   | 1                                    | 1                     |
| Lezo                     | 1           | 2        | -               | 1                   | -                                    | 1                     |
| Urretxu                  | 1           | 2        | -               | 1                   | 1                                    | -                     |
| Villabona                | 1           | 2        | 1               | 1                   | -                                    | -                     |
| Andoain                  | -           | 2        | 1               | -                   | 1                                    | -                     |
| Astigarraga              | -           | 2        | 1               | 1                   | -                                    | -                     |
| Azkoitia                 | -           | 2        | 2               | -                   | -                                    | -                     |
| Azpeitia                 | -           | 2        | 1               | -                   | 1                                    | -                     |
| Mendaro                  | -           | 2        | 1               | -                   | -                                    | 1                     |
| Zizurkil                 | 1           | 1        | -               | -                   | 1                                    | -                     |
| Zumaia                   | 1           | 1        | -               | -                   | 1                                    | -                     |
| Aia                      | 1           | -        | -               | -                   | -                                    | -                     |

| UDALA                           | Izapidetzen | Amaituta   | Jarduera okerra | Jarduera okerrik ez | Herritarrei aholkuak eta informazioa | Gerora ez dira onartu |
|---------------------------------|-------------|------------|-----------------|---------------------|--------------------------------------|-----------------------|
|                                 | ▶           | ▶▶         | ✕               | ✓                   | 🗨️                                   |                       |
| Albiztur                        | 1           | -          | -               | -                   | -                                    | -                     |
| Alegia                          | -           | 1          | -               | -                   | 1                                    | -                     |
| Elgoibar                        | -           | 1          | 1               | -                   | -                                    | -                     |
| Eskoriatza                      | -           | 1          | -               | -                   | 1                                    | -                     |
| Ezkio-Itsaso                    | -           | 1          | -               | -                   | 1                                    | -                     |
| Itsasondo                       | -           | 1          | -               | 1                   | -                                    | -                     |
| Lazkao                          | 1           | -          | -               | -                   | -                                    | -                     |
| Legazpi                         | -           | 1          | -               | -                   | 1                                    | -                     |
| Mutriku                         | -           | 1          | -               | -                   | 1                                    | -                     |
| Oiartzun                        | -           | 1          | -               | 1                   | -                                    | -                     |
| Ordizia                         | -           | 1          | -               | -                   | 1                                    | -                     |
| Oñati                           | -           | 1          | -               | -                   | 1                                    | -                     |
| Segura                          | -           | 1          | -               | 1                   | -                                    | -                     |
| Soraluze-Placencia de las Armas | -           | 1          | -               | -                   | -                                    | 1                     |
| Urnieta                         | -           | 1          | -               | -                   | 1                                    | -                     |
| Zerain                          | -           | 1          | -               | 1                   | -                                    | -                     |
| Zumarraga                       | -           | 1          | 1               | -                   | -                                    | -                     |
| <b>Guztira</b>                  | <b>55</b>   | <b>151</b> | <b>42</b>       | <b>44</b>           | <b>46</b>                            | <b>19</b>             |

28. taula.  
Bizkaiko udalen aurkako kexa-espedienteen egoera

| UDALA                               | Izapidetzen | Amaituta | Jarduera okerra | Jarduera okerrik ez | Herritarrei aholkuak eta informazioa | Gerora ez dira onartu |
|-------------------------------------|-------------|----------|-----------------|---------------------|--------------------------------------|-----------------------|
|                                     | ▶           | ▶        | ✕               | ✓                   | 🗨️                                   |                       |
| Bilbao                              | 47          | 81       | 16              | 22                  | 32                                   | 11                    |
| Getxo                               | 5           | 25       | 11              | 6                   | 7                                    | 1                     |
| Barakaldo                           | 12          | 15       | 6               | 4                   | 1                                    | 4                     |
| Durango                             | 2           | 9        | 2               | -                   | 5                                    | 2                     |
| Valle de Trápaga-Trapagaran         | 6           | 5        | 4               | -                   | -                                    | 1                     |
| Abanto y Ciérvana / Abanto Zierbena | 3           | 6        | 4               | 1                   | 1                                    | -                     |
| Basauri                             | 2           | 7        | -               | 3                   | 4                                    | -                     |
| Portugalete                         | 4           | 5        | 1               | 1                   | 3                                    | -                     |
| Erandio                             | 3           | 5        | 1               | 1                   | -                                    | 3                     |
| Galdakao                            | 1           | 6        | 4               | 1                   | -                                    | 1                     |
| Mungia                              | 3           | 4        | 2               | 1                   | 1                                    | -                     |
| Gamiz-Fika                          | 1           | 5        | 2               | 2                   | -                                    | 1                     |
| Leioa                               | 3           | 3        | 2               | 1                   | -                                    | -                     |
| Santurtzi                           | 2           | 4        | 3               | -                   | 1                                    | -                     |
| Sestao                              | 1           | 5        | 1               | 2                   | 2                                    | -                     |
| Sopela                              | 1           | 5        | 3               | 2                   | -                                    | -                     |
| Plentzia                            | 2           | 3        | -               | 1                   | 2                                    | -                     |
| Sopuerta                            | 2           | 3        | 1               | 1                   | -                                    | 1                     |
| Zalla                               | 2           | 3        | -               | -                   | 2                                    | 1                     |
| Güeñes                              | 2           | 2        | -               | 1                   | 1                                    | -                     |
| Urduliz                             | -           | 4        | -               | 3                   | 1                                    | -                     |
| Abadiño                             | 1           | 2        | -               | 1                   | 1                                    | -                     |
| Amorebieta-Etxano                   | -           | 3        | 1               | -                   | 2                                    | -                     |
| Barrika                             | 1           | 2        | -               | -                   | 2                                    | -                     |
| Galdames                            | 2           | 1        | -               | -                   | 1                                    | -                     |
| Gordexola                           | 1           | 2        | 2               | -                   | -                                    | -                     |
| Gorliz                              | 1           | 2        | 1               | -                   | 1                                    | -                     |
| Lemoa                               | -           | 3        | -               | -                   | 3                                    | -                     |
| Lemoiz                              | 2           | 1        | 1               | -                   | -                                    | -                     |
| Arrigorriaga                        | 1           | 1        | 1               | -                   | -                                    | -                     |
| Berango                             | -           | 2        | 2               | -                   | -                                    | -                     |
| Bermeo                              | -           | 2        | -               | 1                   | 1                                    | -                     |
| Busturia                            | 1           | 1        | 1               | -                   | -                                    | -                     |

| UDALA                                | Izapidetzen | Amaituta   | Jarduera okerra | Jarduera okerrik ez | Herritarrei aholkuak eta informazioa | Gerora ez dira onartu |
|--------------------------------------|-------------|------------|-----------------|---------------------|--------------------------------------|-----------------------|
|                                      | ▶           | ▶          | ✕               | ✓                   | 🗨️                                   |                       |
| Derio                                | 1           | 1          | 1               | -                   | -                                    | -                     |
| Elorrio                              | 1           | 1          | -               | 1                   | -                                    | -                     |
| Ermua                                | 1           | 1          | 1               | -                   | -                                    | -                     |
| Fruiz                                | -           | 2          | 1               | 1                   | -                                    | -                     |
| Markina-Xemein                       | 1           | 1          | -               | -                   | 1                                    | -                     |
| Alonsotegi                           | -           | 1          | 1               | -                   | -                                    | -                     |
| Arratzu                              | -           | 1          | 1               | -                   | -                                    | -                     |
| Artzentales                          | -           | 1          | -               | -                   | 1                                    | -                     |
| Atxondo                              | 1           | -          | -               | -                   | -                                    | -                     |
| Bakio                                | -           | 1          | -               | 1                   | -                                    | -                     |
| Balmaseda                            | -           | 1          | -               | 1                   | -                                    | -                     |
| Berriz                               | -           | 1          | -               | -                   | 1                                    | -                     |
| Dima                                 | -           | 1          | 1               | -                   | -                                    | -                     |
| Etxebarri                            | -           | 1          | -               | 1                   | -                                    | -                     |
| Garai                                | -           | 1          | -               | -                   | 1                                    | -                     |
| Gautegiz Arteaga                     | -           | 1          | -               | 1                   | -                                    | -                     |
| Gernika-Lumo                         | -           | 1          | 1               | -                   | -                                    | -                     |
| Gizaburuaga                          | -           | 1          | -               | -                   | 1                                    | -                     |
| Iurreta                              | -           | 1          | -               | -                   | 1                                    | -                     |
| Karrantza Harana / Valle de Carranza | -           | 1          | -               | -                   | 1                                    | -                     |
| Larrabetzu                           | -           | 1          | 1               | -                   | -                                    | -                     |
| Lekeitio                             | 1           | -          | -               | -                   | -                                    | -                     |
| Lezama                               | -           | 1          | -               | 1                   | -                                    | -                     |
| Mallabia                             | 1           | -          | -               | -                   | -                                    | -                     |
| Muskiz                               | -           | 1          | -               | -                   | 1                                    | -                     |
| Muxika                               | -           | 1          | -               | -                   | 1                                    | -                     |
| Ondarroa                             | 1           | -          | -               | -                   | -                                    | -                     |
| Orozko                               | -           | 1          | -               | 1                   | -                                    | -                     |
| Sondika                              | 1           | -          | -               | -                   | -                                    | -                     |
| Zaldibar                             | 1           | -          | -               | -                   | -                                    | -                     |
| Zamudio                              | 1           | -          | -               | -                   | -                                    | -                     |
| Zaratamo                             | 1           | -          | -               | -                   | -                                    | -                     |
| Zeanuri                              | -           | 1          | -               | 1                   | -                                    | -                     |
| <b>Total</b>                         | <b>126</b>  | <b>253</b> | <b>80</b>       | <b>64</b>           | <b>83</b>                            | <b>26</b>             |

## 29. taula.

**EAEko toki-administrazioen aurkako kexa-espeditteen egoera, jarduera-arloen arabera**

| Arloa   | Izapidetzen<br>▶ | Amaítuta<br>▶ | Jarduera okerra<br>X | Jarduera okerrik ez<br>✓ | Herritarrei aholkuak<br>eta informazioa<br>🗨️ | Gerora ez dira onartu<br> |
|---|------------------|---------------|----------------------|--------------------------|---|---------------------------|
| Herri-administrazioen araubide juridikoa, ondasunak eta zerbitzuak        | 35               | 132           | 44                   | 29                       | 44  | 16                        |
| Ingurumena  | 60               | 48            | 17                   | 11                       | 14  | 6                         |
| Hirigintza eta lurralde antolamendua                                      | 30               | 77            | 33                   | 16                       | 17  | 10                        |
| Ogasuna   | 19               | 49            | 8                    | 16                       | 23  | 2                         |
| Segurtasuna   | 9                | 48            | 7                    | 11                       | 19  | 11                        |
| Gizarteratzea   | 22               | 16            | 2                    | 3                        | 10  | 1                         |
| Herri lanak, garraioak eta azpiegiturak                                   | 10               | 24            | 9                    | 5                        | 10  | -                         |
| Etxebizitza   | 6                | 23            | 3                    | 18                       | 2   | -                         |
| Herri-administrazioen zerbitzuko langileak                                | 10               | 15            | 3                    | 4                        | 2   | 6                         |
| Administrazio elektronikoa, datuak babestea, gardentasuna eta gobernu ona | 5                | 13            | 8                    | 3                        | 1   | 1                         |
| Desgaitasunen bat duten pertsonak   | 2                | 6             | 1                    | 4                        | 1   | -                         |
| Hizkuntz eskubideak, kultura eta kirola                                   | -                | 7             | 4                    | 2                        | 1   | -                         |
| Adinekoak eta mendekotasun-egoeran dauden pertsonak                       | 2                | 5             | 1                    | 2                        | 2   | -                         |
| Haurrak eta nerabeak  | 2                | 4             | -                    | 2                        | 2   | -                         |
| Talde terroristen biktimak  | -                | 5             | 2                    | 2                        | -   | 1                         |
| Emakumeen berdintasuna eta osotasuna                                      | 1                | 3             | -                    | 1                        | 2   | -                         |
| Jarduera ekonomikoaren antolamendua                                       | 1                | 2             | -                    | 1                        | 1   | -                         |
| Hezkuntza   | -                | 2             | -                    | 1                        | -   | 1                         |
| Ijitoak eta beste gutxiengo kultural batzuk                               | 2                | -             | -                    | -                        | -   | -                         |
| Justizia  | -                | 1             | -                    | 1                        | -   | -                         |
| Osasuna   | 1                | -             | -                    | -                        | -   | -                         |
| <b>Guztira</b>  | <b>217</b>       | <b>480</b>    | <b>142</b>           | <b>132</b>               | <b>151</b>                                    | <b>55</b>                 |

## 30. taula.

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

|  | Izapidetzen<br>▶ | Amaituta<br>▶ | Jarduera okerra<br>✕ | Jarduera okerrik ez<br>✓ | Herritarrei aholkuak eta informazioa<br>💬 | Gerora ez dira onartu<br> |
|--|------------------|---------------|----------------------|--------------------------|---|---------------------------|
| Bilbao Bizkaia Ur Patzuergoa                 | 3                | 12            | 3                    | 4                        | 4   | 1                         |
| Gipuzkoako Urak                              | 3                | 6             | 1                    | 1                        | 4   | -                         |
| Bizkaiko Garraio Patzuergoa                  | 1                | 4             | 1                    | 3                        | -   | -                         |
| Metro Bilbao                                 | 2                | 2             | -                    | 1                        | 1   | -                         |
| Txingudiko Zerbitzuak                        | -                | 4             | -                    | 2                        | 2   | -                         |
| Gipuzkoako Garraioaren Lurralde Agintaritza  | -                | 1             | -                    | 1                        | -   | -                         |
| Mungialde. Gizarte Zerbitzuen Mankomunitatea | -                | 1             | -                    | 1                        | -   | -                         |
| Durangoko Merinaldearen Mankomunitatea       | 1                | -             | -                    | -                        | -   | -                         |
| Lea Artibai Amankomunazgoa                   | 1                | -             | -                    | -                        | -   | -                         |
| Loatzo Udalen Mankomunitatea                 | 1                | -             | -                    | -                        | -   | -                         |
| Uribe Kostako Zerbitzu Mankomunitatea        | -                | 1             | -                    | 1                        | -   | -                         |
| Txorierriko Mankomunitatea                   | -                | 1             | -                    | -                        | -   | 1                         |
| URBIDE, Arabako Ur Patzuergoa                | 1                | -             | -                    | -                        | -   | -                         |
| <b>Guztira</b>                               | <b>13</b>        | <b>32</b>     | <b>5</b>             | <b>14</b>                | <b>11</b>                                 | <b>2</b>                  |

## 31. taula.

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

| Arloa   | Izapidetzen<br>▶ | Amaituta<br>▶ | Jarduera okerra<br>✕ | Jarduera okerrik ez<br>✓ | Herritarrei aholkuak eta informazioa<br>💬 | Gerora ez dira onartu<br> |
|---|------------------|---------------|----------------------|--------------------------|---|---------------------------|
| Ogasuna   | 5                | 14            | 1                    | 7                        | 5   | 1                         |
| Herri-administrazioen araubide juridikoa, ondasunak eta zerbitzuak        | 2                | 7             | 2                    | -                        | 5   | -                         |
| Herri lanak, garraioak eta azpiegiturak                                   | -                | 5             | -                    | 5                        | -   | -                         |
| Ingurumena  | 3                | 1             | -                    | -                        | 1   | -                         |
| Administrazio elektronikoa, datuak babestea, gardentasuna eta gobernu ona | -                | 2             | 2                    | -                        | -   | -                         |
| Etxebizitza   | 1                | 1             | -                    | 1                        | -   | -                         |
| Gizarteratzea   | -                | 1             | -                    | -                        | -   | 1                         |
| Haurrak eta nerabeak  | 1                | -             | -                    | -                        | -   | -                         |
| Adinekoak eta mendekotasun-egoeran dauden pertsonak                       | -                | 1             | -                    | 1                        | -   | -                         |
| Hirigintza eta lurralde antolamendua                                      | 1                | -             | -                    | -                        | -   | -                         |
| <b>Guztira</b>  | <b>13</b>        | <b>32</b>     | <b>5</b>             | <b>14</b>                | <b>11</b>                                 | <b>2</b>                  |

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

|   | Izapidetzen<br>▶ | Amaituta<br>▶ | Jarduera okerra<br>✕ | Jarduera okerrik ez<br>✓ | Herritarrei aholkuak eta informazioa<br>🗨️ | Gerora ez dira onartu<br> |
|---|------------------|---------------|----------------------|--------------------------|--|---------------------------|
| EEE – Energiaren Euskal Erakundea                                 | 1                | 13            | 6                    | 4                        | 2  | 1                         |
| Haurreskolak  | 1                | 13            | 2                    | 8                        | 1  | 2                         |
| Euskal Herriko Unibertsitatea                                     | 1                | 11            | 2                    | 5                        | -  | 4                         |
| URA – Uraren Euskal Agentzia                                      | 3                | 2             | 1                    | -                        | -  | 1                         |
| Gipuzkoako Abokatuen Elkargo Prestua                              | -                | 3             | -                    | -                        | 3  | -                         |
| Arabako Abokatuen Elkargo Ohoretsua                               | -                | 3             | -                    | 1                        | 1  | 1                         |
| Gipuzkoa eta Arabako Finken Administrazioaileen Lurralde Elkargoa | -                | 2             | 1                    | -                        | 1  | -                         |
| Bizkaiko Auzitegietako Prokuradoreen Elkargo Ohoretsua            | -                | 1             | 1                    | -                        | -  | -                         |
| Bizkaiko Ingeniari Tekniko Industrialen Elkargo Ofiziala          | -                | 1             | -                    | -                        | 1  | -                         |
| Arabako Psikologoaren Elkargoa                                    | -                | 1             | -                    | -                        | 1  | -                         |
| Legelarien Euskal Kontseilua                                      | -                | 1             | -                    | -                        | 1  | -                         |
| IZENPE  | -                | 1             | -                    | -                        | -  | 1                         |
| SPRI – Enpresen Garapenerako Euskal Agentzia                      | -                | 1             | -                    | -                        | -  | 1                         |
| <b>Guztira</b>  | <b>6</b>         | <b>53</b>     | <b>13</b>            | <b>18</b>                | <b>11</b>                                  | <b>11</b>                 |

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

| Arloa   | Izapidetzen<br>▶ | Amaituta<br>▶ | Jarduera okerra<br>✕ | Jarduera okerrik ez<br>✓ | Herritarrei aholkuak eta informazioa<br>🗨️ | Gerora ez dira onartu<br> |
|---|------------------|---------------|----------------------|--------------------------|--|---------------------------|
| Hezkuntza   | -                | 15            | 2                    | 8                        | 1  | 4                         |
| Justizia  | -                | 12            | 2                    | 1                        | 8  | 1                         |
| Jarduera ekonomikoaren antolamendua                                       | -                | 11            | 6                    | 2                        | 2  | 1                         |
| Ingurumena  | 3                | 3             | 1                    | 2                        | -  | -                         |
| Herri-administrazioen zerbitzuko langileak                                | -                | 6             | 2                    | 3                        | -  | 1                         |
| Ogasuna   | 1                | 2             | -                    | 2                        | -  | -                         |
| Administrazio elektronikoa, datuak babestea, gardentasuna eta gobernu ona | -                | 3             | -                    | -                        | -  | 3                         |
| Espetxeratuak   | 1                | -             | -                    | -                        | -  | -                         |
| Herri-administrazioen araubide juridikoa, ondasunak eta zerbitzuak        | -                | 1             | -                    | -                        | -  | 1                         |
| Hirigintza eta lurralde antolamendua                                      | 1                | -             | -                    | -                        | -  | -                         |
| <b>Guztira</b>  | <b>6</b>         | <b>53</b>     | <b>13</b>            | <b>18</b>                | <b>11</b>                                  | <b>11</b>                 |



## 8. Ofiziozko espedienteak

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

Otsailaren 27ko 3/1985 Legeak –Ararteko erakundearen sortu eta 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.

2023an ofiziozko eta jarraipena egiteko 26 espediente bideratzen hasi gara. Arloen arabera, aipatzekoak dira Haur eta Nerabeentzako Bulegoari eta espetxeratuak dagozkionak.

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

| Arloa   | Kop.      | %          |
|---|-----------|------------|
| Haurrak eta nerabeak  | 9         | 34,61      |
| Espetxeratuak   | 7         | 26,92      |
| Ingurumena  | 6         | 23,08      |
| Gizarteratzea   | 2         | 7,69       |
| Administrazio elektronikoa, datuak babestea, gardentasuna eta gobernu ona | 1         | 3,85       |
| Etorkinak   | 1         | 3,85       |
| <b>Guztira</b>  | <b>26</b> | <b>100</b> |

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

Horietatik hiru gizarte-zerbitzuek artatutako adingabe batzuen egoera bereziaz hedabideetan adierazitako alertagatik hasi dira. Laugarren espedientearen, adimen-desgaitasuna duen gazte baten egoeraz arduratu gara; hori emantzipatuta dago eta ez dauka familia-sarerik lurraldean.

Haur eta Nerabeentzako Bulegoak irekitako beste espediente batek zerikusia du Vivero zentroan hartuta eta bakarrik dauden adingabe atzerritarrak artatzearekin. Hori 2023ko martxoaren 22ko Arartekoaren Ebazpenarekin amaitu da, zeinak Bizkaiko Foru Aldundiari gomendatzen baitio berma dezala adingabe atzerritarrak premiazko harrera-programan segurtasun- eta duintasun-baldintzetan hartzen direla, eta behar bezala osa dezala baliabide dibertsifikatu eta egokien sare bat, pertsona horien askotariko premiei erantzuteko, arreta berezia jarriz jokabide-arazoak dituzten nerabeentzako programa

espezializatuei. Oraindik zabalik dago gomendio horren betetze-maila zehazteko azterketa.

Seigarren espedienteak, berriz, Arartekoaren 2/2021 Gomendio Orokorraz (Euskadin haur eta nerabeen kontrako sexu-abusua eta sexu-esplotazioa gertatzen direnean jarduteko jarraibideak) 2022an hasi zen jarraipen-lana osatzen du, oraingo honetan sistema judizialak haur eta nerabeen kontrako sexu-abusuari hobeto erantzuteko egindako jarduerak bilduz.

Azkenik, ohikoa denez, foru aldundiei zuzendu zaizkien ofiziozko jarduerak bultzatu ditu (3), babesik gabe dauden haur eta nerabeei emandako arretaren bilakaera aztertzen jarraitzeko.

2023. urtean ofiziozko 6 jarduera hasi dira, ingurumen arlotik bultzatuak eta Bilbo, Donostia, Gasteiz, Barakaldo, Getxo eta Irungo Udalei zuzenduak. Informazioa eskatu zitzaie, 50.000 biztanletik gorako euskal udalerrietan emisio gutxiko eremuak arautzeko asmoz Arartekoak sustaturiko jardueraren gainean, eta gai horrek Arartekoaren 1/2024 Gomendio Orokorra eragin du, otsailaren 21ekoa: Euskadiko emisio txikiko eremuak arautzeko proposamenak.

Ofiziozko 2 jarduera ere hasi ziren, Araba espetxean preso bat eta Gipuzkoa espetxean beste bat hiltzearekin lotutako informazioak jaso zirelako. Lehenbizikoa Arartekoaren 2023ko azaroaren 23ko Ebazpenaren bidez amaitu zen, non Arartekoak iritzi baitzion espetxe-administrazioak prebentzio-, ikerketa- eta posbentzio-jarduera zuzena izan zela. Bigarrena azkenean 2024an bukatu da, Arartekoaren 2024ko urtarrilaren 29ko Ebazpenaren bidez; bertan, erakunde honek ondorioztatu du Eusko Jaurlaritzako Berdintasun, Justizia eta Gizarte Politiketako Sailak ez duela oker jokatu.

Ofiziozko beste jarduera bat ere egin zen Eusko Jaurlaritzako Berdintasun, Justizia eta Gizarte Politiketako Sailarekin, gai honen gainean: presoek beren senide eta hurbilekoekin komunikatu ahal izatea adingabeak tartean daudenean. Jarduera hori Arartekoaren 2023ko urriaren 17ko Ebazpenaren bidez amaitu da: Eusko Jaurlaritzako Berdintasun, Justizia eta Gizarte Politiketako Sailari gomendatu zaio adingabeak tartean direnean, malgutu eta homogeneizatu ditzala irizpideak presoek beren senide eta hurbilekoekin dituzten komunikazioetan, bai eta zenbait hobekuntza egin ditzala ere, Euskadiko hiru espetxeetan komunikazio horiek errazteko.

Hain zuzen ere arlo horretan, espetxeko komunikazioei dagokienez, euskal abokatutzako kide batzuek emandako informazio batzuen ondorioz, ofiziozko espediente bat hasi zen, zaina Arartekoaren 2023ko urriaren 17ko Ebazpenaren bidez bukatu den. Eusko Jaurlaritzako Berdintasun, Justizia eta Gizarte Politiketako Sailari gomendatu zaio malgutu eta homogeneizatu ditzala presoek eragile juridikoekin komunikatzeko irizpideak, eta hobetu ditzala Euskadiko hiru espetxeetan komunikazio horiek egiteko erabiltzen diren gelen baldintzak.

Bukatzeko, administrazio elektronikoa, datuak babeste, gardentasun eta gobernu onaren arloan, 2023an aztertu da zer-nolako bilakaera izan duen Arartekoak 2021ean argitaratu zuen azterlan honetan bildutako gomendioek: “Administrazio digitala eta herritarrekiko harremanak. Euskal administrazio publikoetarako aplikazioa”. Horretarako, informazioa biltzeko galdera-sorta bat bidali zaie administrazio informatzaileei, azken urteotan hartu diren neurri guztien berri izateko. Arartekoak 2024an argitaratuko ditu ateratako ondorioak.

Ofiziotzko 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.

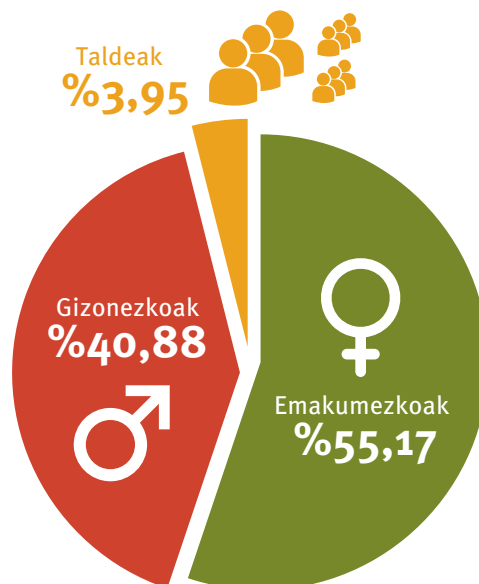
## 9. Estatistika soziologikoa. Kexagileen tipologia eta kexen formatua

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

### Kexagileen ezaugarriak

2023. urtean egindako kexen analisi soziologikoa ez du aldaketa esanguratsurik erakusten aurreko urteen aldean, baina emakumeek egindako kexak pixkanaka eta etengabe areagotuz doazela ikusten da.

11 grafikoa. *Jasotako kexen banaketa, kexagileen ezaugarrien arabera*



35. taula. *Sexuaren eta arloaren arabera banaketa*

|   | Emakumezkoak % | Gizonezkoak % |
|---|----------------|---------------|
| <b>Sexuaren eta arloaren arabera banaketa</b> |                |               |
| Herriaren defendatzaileak                     | 41,41          | 56,57         |
| Hizkuntz eskubideak, kultura eta kirola       | 47,06          | 32,35         |
| Hezkuntza                                     | 66,37          | 30,73         |
| Familiak                                      | 39,13          | 60,87         |
| Ogasuna                                       | 53,90          | 45,39         |
| Emakumeen berdintasuna eta osotasuna          | 40             | 40            |
| Gizarteratzea                                 | 51,79          | 46,53         |
| Haurrak eta nerabeak                          | 60,98          | 36,59         |
| Justizia                                      | 46,03          | 50,79         |
| Ingurumena                                    | 39,52          | 43,33         |
| Herri lanak, garraioak eta azpiegiturak       | 42,67          | 50,67         |
| Jarduera ekonomikoaren antolamendua           | 46,15          | 48,72         |
| Herri-administrazioen zerbitzuko langileak    | 65,94          | 32,31         |
| Desgaitasunen bat duten pertsonak             | 53,57          | 39,29         |

| Sexuaren eta arloaren arabera banaketa                                    | Emakumezkoak % | Gizonezkoak % |
|---|----------------|---------------|
| Buruko gaixotasunak edo nahasmenduak dituzten pertsonak                   | 100            | -             |
| Espetxeratuak   | 26,03          | 71,23         |
| Ijitoak eta beste gutxiengo kultural batzuk                               | 66,67          | 33,33         |
| Etorkinak   | 53,33          | 40            |
| Lesbianak, gayak, bisexualak, transexualak eta intersexualak              | -              | 33,33         |
| Adinekoak eta mendekotasun-egoeran dauden pertsonak                       | 69,81          | 30,19         |
| Talde terroristen biktimak  | -              | 16,67         |
| Onartu gabeak   | 69,39          | 29,08         |
| Herri-administrazioen araubide juridikoa, ondasunak eta zerbitzuak        | 37,76          | 52,04         |
| Osasuna   | 52,31          | 46,15         |
| Segurtasuna   | 44,90          | 51,02         |
| Lana eta Gizarte Segurantza   | 63,16          | 31,58         |
| Administrazio elektronikoa, datuak babestea, gardentasuna eta gobernu ona | 34,07          | 61,54         |
| Hirigintza eta lurralde antolamendua                                      | 49,57          | 43,59         |
| Etxebizitza   | 56,28          | 42,62         |

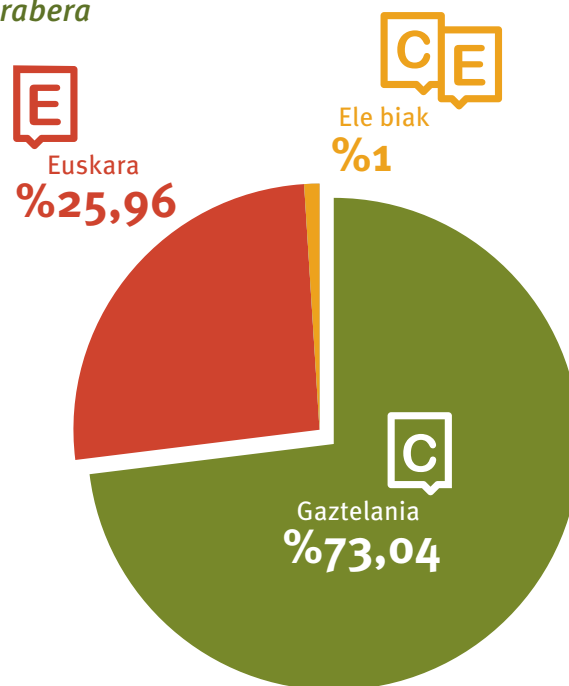
Kexak sexuaren eta arloaren arabera banakatzean, ondorioztatzen da emakumeek batez ere arlo hauekin lotutako arazoetan eskatzen dutela Arartekoaren esku-hartzea: adinekoen eta mendekotasun-egoeran dauden pertsonak, hezkuntza, herri-administrazioen zerbitzuko langileak, haur eta nerabeak eta etxebizitza.

### Kexa idazteko erabilitako hizkuntza

Gaur egun gaztelania da kexak idazteko gehien erabiltzen den hizkuntza. Euskaraz eta bi hizkuntzetan aurkeztutakoek gorakada nabarmena izan dute. Halere, Arartekoaren erakundearen herritarrei bi hizkuntza ofizialetan arreta emateko gai diren pertsonak daude. 2023an, lehenbiziko aldiz, izapidetutako kexa idatzien %26 gutxi gorabehera euskaraz egin dira.

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

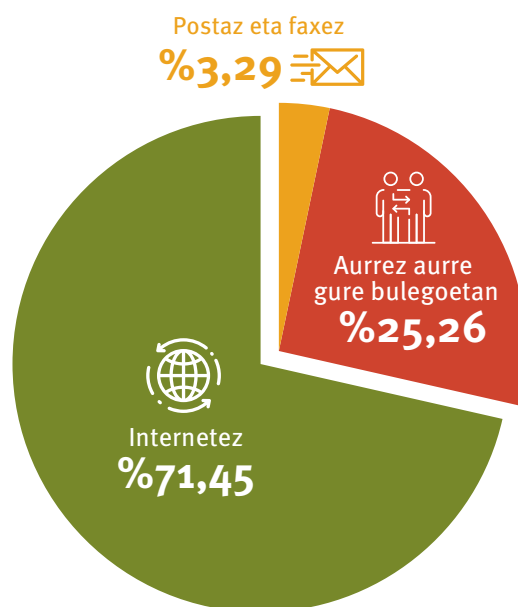
12. grafikoa.  
Kexen banaketa, erabilitako hizkuntzaren arabera



### Kexak egiteko era

2023an gora egin du herritarren kexak bitarteko elektronikoz jasotzeko aurreko urteetako joerak (%71tik gora), baina %25era jaitsi da herritarrek artatzeko bulegoetan aurrez aurre egin diren kopurua, eta oso gutxi dira postaz bidalitakoak.

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



## 10. Erabiltzaileen iritzia

### 10.1. Erabiltzaileei egindako inkestaren emaitzak

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

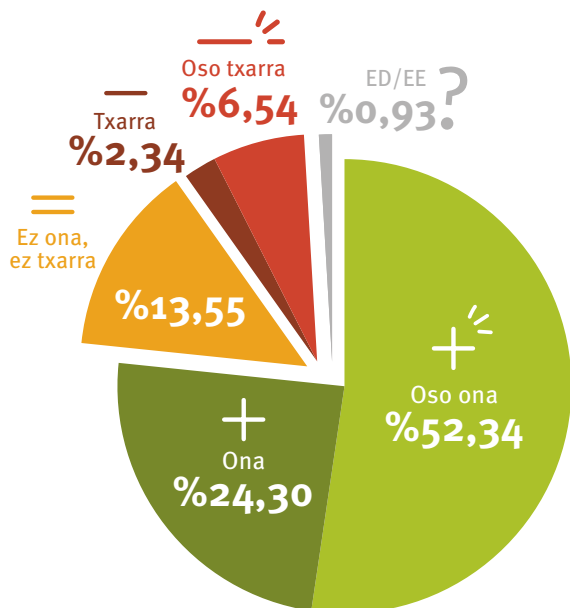
Horregatik, kexa-espeditate baten izapideak amaitzen ditugunean, kexagileari galdera-sorta bat bidaltzen diogu, nahi izanez gero eta izena ipini barik, galdera batzuei erantzuteko eskatuz, emandako zerbitzuaren gainean egiten duen balorazioa jakiteko.

Emaitzak balioztatzean, garrantzitsua da honako hau kontuan hartzea: 2023an zenbait kexaren biderapen-lana amaitu da; kexa horien artean, gutxi gorabehera %53tan uste izan da eragindako administrazioak jarduera okerreren bat burutu zuela.

Herritarrek Arartekoaren esku-hartzeaz 2023an egin duten balorazioa oso ontzat jo behar da. Horixe ondoirozta daiteke Arartekoaren zerbitzuak erabili dituzten pertsonetatik galdera-sortari erantzun diotenen erantzunetatik.

14. grafikoa.

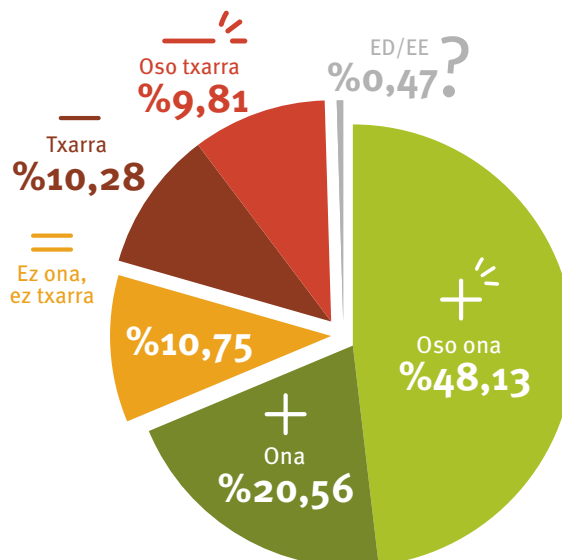
**Nolakoa iruditu zaizu Ararteko erakundeko langileek eman dizuten arreta (laguntzeko prest egotea, tratua, enpatia...)?**



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

15. grafikoa.

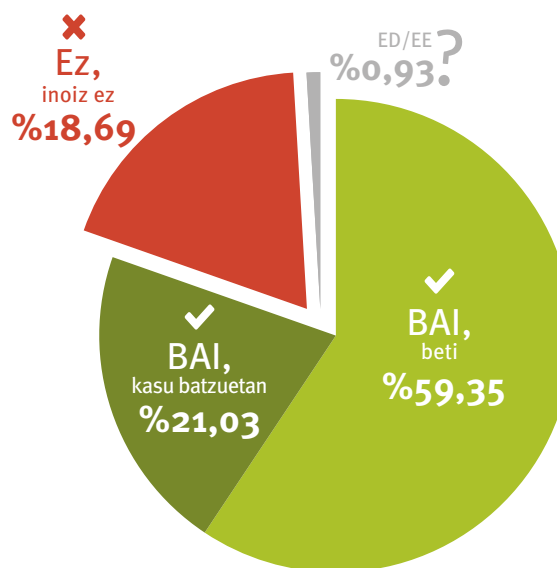
**Oro har, nolakoa iruditu zaizu Arartekoaren lana? (Azaldu duen interesa, laguntzeko prest egotea, egindako gestioak...)**



Hau da, galdera-sortari erantzun dioten pertsonetatik ia %70k oso ontzat edo ontzat jo dute Arartekoaren esku-hartzea.

16. grafikoa.

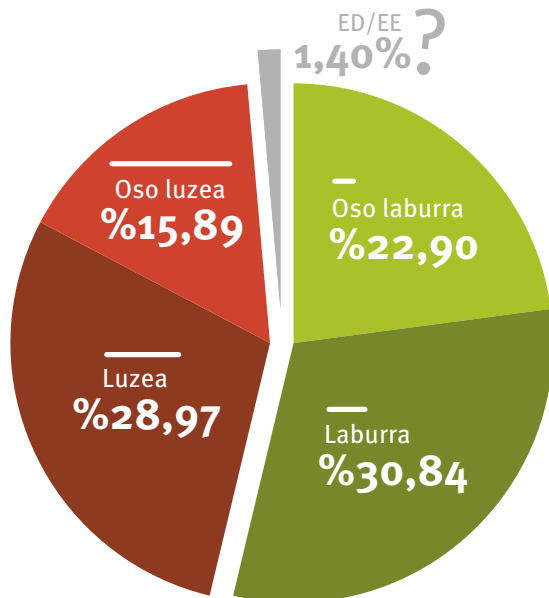
**Administrazioarekin arazoak dituen norbaiti Arartekora joateko gomendatuko zenioke?**



Beraz, kasuetatik %80k baino gehiagok Arartekora jotzea gomendatuko litzateke, administrazioarekin arazorik edukiz gero.

17. grafikoa.

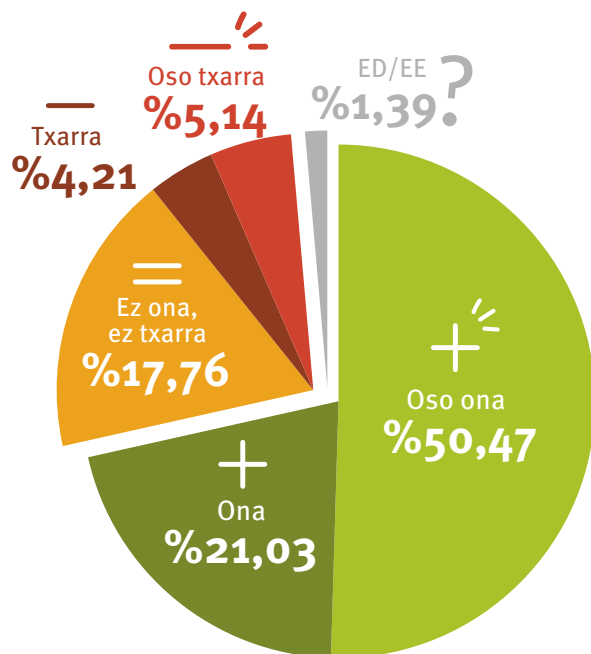
**Nolakoa iruditu zaizu kexa egin zenuenetik tramitazioa bukatu arteko denbora?**



Erantzuna jasotzeko denborari dagokionez, ia %54k uste dute denbora laburra edo oso laburra izan dela.

18. grafikoa.

**Nolakoa iruditzen zaizu Ararteko erakundeko pertsonen profesionaltasuna?**



Inkestari erantzun dioten herritarren %71 baino gehiagok (217 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 %74k 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 ia %50ek ezagutzen dute).

Beraz, emaitza horiek denek –aurreko urteetako en 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 (ia %45ek uste dute igarotako denbora laburra edo oso laburra izan dela); datu hori Arartekoan espediente bat izapidetzeko batez besteko denborarekin (60 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.

## 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.

laz 17 kexa egin ziren zerbitzu-kartaren gainean. Haietatik 14tan desadostasuna agertu zen defentsa-erakundearen zerbitzuren batean emandako arretarekin edo Arartekoak beren kexa-espeditentean emandako ebazpenen edukiarekin, eta 3k zerikusia zuten Arartekoaren web formularioekin eta egoitza elektronikorekin.

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 2023an, 39 eskaera egin baitziren. Eskaera horiek berehala kudeatu ziren, legezko modu eta epeetan eskatutako informazioa emanez. Horietako hemezortzi tan norberaren espeditenteko agiriak eskatu zituzten, eta gainerako hogeitan era askotako informazioa galdegin zuten azterlanei, txostenei, ebazpenei eta abarri buruz. Batzuetan, informazio hori jada eskuragarri zegoen Arartekoaren web orrian, publizitate aktiboko elementu gisa.

## 11. Informatzeko betebeharrak

Lege antolamenduak Ararteko erakundearen modukoei esleitzen dizkien kontrol eginkizunak betetzeko ezinbestekoa da erakunde horien jarduera esparruetan sartzen diren herri administrazioen laguntza. Izan ere, administrazio horiek espeditentean 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 erakundeak sortu eta araupetzen duen otsailaren 27ko 3/1985 Legeak, 23. artikuluan, bere kontrolpean jarritako herri administrazioen betebeharrak hori espresuki aipatzen du, administrazio horiei eskatzen zaizkien datu, dokumentu, txosten eta argitasun guztiak lehentasunez eta premiaz aurkeztu behar dutela dioenean. Era berean, 26. artikuluan adierazten du informazioak, espeditenteak edota bestelako datuak bidaltzeko eskatzen zaienean, erakundeak eskatutakoari erantzun dakion epe bat ezarri beharko duela. Betebeharrak hori sendotzeko, lege berberak dio, 24.2 artikuluan, herri Administrazioaren zerbitzura ari den edozein organismo, funtzionario, zuzendari edo pertsona Arartekoaren ikerketa lanaren aurrean jarrera ezkorra edo oztopatzailea erakusten tematzekotan, txosten berezia egin ahal izango da, urteko txostenean dagokion atalean aipatzeaz gain.

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

Komeni da azpimarratzea lankidetzan aritu beharra gogoratzeko funtzioa zuzentzeko egiten dela, administrazioen kudeaketan eragina duten aldagaiak kontuan hartuta, eta kexa bat azaldu duen pertsonari erantzun eraginkor eta azkarra emateko ageriko helburuarekin. 2023. 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 ikuskaritza-lanarekiko eta, hortaz, kexagileen eskubideekiko. Izatez, Arartekoak kezkatuta ikusi du pixkanaka motelduz joan dela (modu deigarriagoan) iaz) kexa-espeditentetako informazio-eskaerei eta ondorengo oroigarriari erantzuteko epea. Hori arintzen saiatzeko, 2023ko bukaeraz geroztik hainbat neurri jarri ditu abian, besteak beste, egindako errekerimenduen arazoizko epean erantzun ez zieten administrazioei ohartarazpen ugari bidaltzea.

Jarraian erantsitako zerrendetan agertzen dira, alde batetik, 2023. 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, 2023. urtean errekerimenduak bidali behar izan zaizkien administrazio eta erakundeen gaineko datuak jaso dira (2).

Azkenik, 2023an barrena egin diren ohartarazpenen (3) datuak ematen dira.


### 11.1. 2023an kexak izanda ere, errekerimendurik jaso ez duten administrazioak eta bestelako organismoak

Zerrenda honetan jaso dira errekerimendurik egin behar izan gabe, ebatzi ahal izateko 2023. 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   | Kop. |
|---|------|
| Kultura eta Hizkuntza Politika                        | 2    |
| EITB  | 5    |
| Ekonomiaren Garapena, Jasangarritasuna eta Ingurumena | 22   |
| Gobernantza Publikoa eta Autogobernua                 | 3    |
| Turismoa, Merkataritza eta Kontsumoa                  |      |
| Kontsumobide  | 2    |
| Lurralde Antolamendua, Etxebizitza eta Garraioak      |      |
| Euskal Trenbide Sarea                                 | 5    |

#### B) Foru aldundiak\*

| ARABAKO FORU ALDUNDIA  | Esp. kop. |
|---|-----------|
| Ogasun, Finantza eta Aurrekontuak   | 4         |
| Nekazaritza   | 1         |
| Kultura eta Kirola  | 1         |
| Ekonomia Garapena eta Berrikuntza   | 1         |
| Bide Azpiegiturak eta Mugikortasuna   | 1         |

| BIZKAIKO FORU ALDUNDIA  | Esp. kop. |
|--|-----------|
| Herri Administrazioa eta Erakunde Harremanak   | 5         |
| Azpiegiturarako eta Lurralde Garapena  | 3         |
| Enplegua, Gizarte Kohesioa eta Berdintasuna  | 1         |
| Ekonomia Sustapena   | 1         |
| Garraioak, Mugikortasuna eta Turismoa  | 1         |
| Garraioak eta Mugikortasun Jasangarria Sustapena   | 1         |


| GIPUZKOAKO FORU ALDUNDIA  | Esp. kop. |
|--|-----------|
| Gobernantza  | 3         |
| Ingurumena eta Obra Hidraulikoak   | 2         |
| Ekonomia Sustapena, Turismo eta Landa Ingurunea  | 2         |
| Ogasuna eta Finantzak  | 1         |
| Mugikortasuna, Turismoa eta Lurralde Antolaketa  | 1         |

\* Sail batzuk bikoiztuta daudela dirudi, Foru Aldundiek 2023-2027 legegintzaldirako onartutako sailen antolaketa berriaren ondorioz


### C) Udalak eta administrazio batzarrak

#### Arabako Lurralde Historikoa

| ARABAKO UDALAK  | Esp. kop. |
|--|-----------|
| Agurain / Salvatierra  | 1         |
| Amurrio  | 1         |
| Armiñón  | 1         |
| Arraia-Maeztu  | 1         |
| Arratzua-Ubarrundia  | 2         |
| Artziniega   | 2         |
| Elciego  | 3         |
| Kuartango  | 1         |
| Lapuebla de Labarca  | 2         |
| Laudio / Llodio  | 1         |
| Legutio  | 1         |
| Okondo   | 4         |
| Yécora   | 1         |
| Zuia   | 1         |

| ARABAKO ADMINISTRAZIO BATZARRAK  | Esp. kop. |
|---|-----------|
| Markina   | 1         |
| Maturana  | 1         |

#### Bizkaiko Lurralde Historikoa

| BIZKAIKO UDALAK  | Esp. kop. |
|---|-----------|
| Arrigorriaga  | 1         |
| Bakio   | 1         |
| Basauri   | 4         |
| Berango   | 1         |
| Busturia  | 1         |
| Derio   | 1         |
| Dima  | 1         |

| BIZKAIKO UDALAK  | Esp. kop. |
|---|-----------|
| Elorrio   | 1         |
| Erandio   | 5         |
| Fruiz   | 2         |
| Getxo   | 17        |
| Gordexola   | 2         |
| Güeñes  | 2         |
| Larrabetzu  | 1         |
| Leioa   | 5         |
| Markina-Xemein  | 1         |
| Mungia  | 4         |
| Zaldibar  | 1         |
| Zalla   | 2         |
| Zaratamo  | 1         |
| Zeberio   | 1         |

#### Gipuzkoako Lurralde Historikoa

| GIPUZKOAKO UDALAK  | Esp. kop. |
|---|-----------|
| Andoain   | 2         |
| Arrasate / Mondragón  | 4         |
| Astigarraga   | 2         |
| Azpeitia  | 1         |
| Bergara   | 3         |
| Elgoibar  | 2         |
| Errenteria  | 1         |
| Getaria   | 1         |
| Itsasondo   | 1         |
| Lezo  | 2         |
| Mendaro   | 2         |
| Segura  | 1         |
| Zarautz   | 2         |
| Zerain  | 1         |






## D) Beste erakunde publiko batzuk




|   | Esp. kop. |
|---|-----------|
| Euskal Herriko Unibertsitatea                                   | 4         |
| Gipuzkoako Garraioaren Lurralde Agintaritza                     | 1         |
| Gipuzkoa eta Arabako Finken Administrazioaren Lurralde Elkargoa | 1         |
| Bizkaiko Garraio Patzuergoa                                     | 1         |
| Bizkaiko Auzitegiaren Prokuradoreen Elkargo Ohoretsua           | 1         |
| Durango Merinaldearen Mankomunitatea                            | 1         |
| Uribe Kostako Zerbitzu Mankomunitatea                           | 1         |
| Metro Bilbao  | 1         |
| Txingudiko Zerbitzuak   | 1         |

## 11.2. Kexak direla-eta, 2023an 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 2023. urtean informazio eskariren bat.
-  **(2)** 2023an informazioa eskatu deneko espediente-tatik zenbatetan egin den errekerimendua.
-  **(3)** Errekerimendua egin zaien espedienteen ehuneko, 2023an informazio eskaririk egin zaieneko guztirako espedienteen aldean.

## A) Eusko Jaurlaritza

|  | (1)   | (2)   | (3)   |
|--|---|---|---|
| Saila  |  |  |  |
| Hezkuntza                                      | 230   | 27  | 11,74   |
| Gobernantza Publikoa eta Autogobernua          | 13  | 1   | 7,69  |
| Berdintasuna, Justizia eta Gizarte Politikak   | 34  | 9   | 26,47   |
| Lurralde Plangintza, Etxebizitza eta Garraioak | 84  | 23  | 27,38   |
| Osasuna  | 30  | 7   | 23,33   |
| Osakidetza                                     | 95  | 20  | 21,05   |
| Segurtasuna                                    | 19  | 8   | 42,10   |
| Lana eta Enplegua                              | 211   | 207   | 98,10   |

## B) Foru aldundiak\*

|  | (1)      | (2)      | (3)      |
|---|----------|----------|----------|
| <b>ARABAKO FORU ALDUNDIA</b>  | <b>?</b> | <b>?</b> | <b>%</b> |
| Gizarte Politikak   | 25       | 5        | 20       |
| Jasangarritasuna, Nekazaritza eta Natura Ingurune                                 | 2        | 1        | 50       |


|  | (1)      | (2)      | (3)      |
|---|----------|----------|----------|
| <b>BIZKAIKO FORU ALDUNDIA</b>   | <b>?</b> | <b>?</b> | <b>%</b> |
| Gizarte Ekintza   | 33       | 4        | 12,12    |
| Ogasuna eta Finantzak   | 7        | 1        | 14,28    |


|  | (1)      | (2)      | (3)      |
|---|----------|----------|----------|
| <b>GIPUZKOAKO FORU ALDUNDIA</b>   | <b>?</b> | <b>?</b> | <b>%</b> |
| Zaintetak eta Gizarte Politikak   | 6        | 1        | 16,66    |
| Lurralde Oreka Berdea   | 1        | 1        | 100      |
| Bide Azpiegiturak   | 9        | 5        | 55,56    |
| Gizarte Politikak   | 3        | 2        | 66,67    |

\*Sail batzuk bikoiztuta daudela dirudi, Foru Aldundiek 2023-2027 legegintzaldirako onartutako sailen antolaketa berriaren ondorioz


## C) Udalak eta administrazio batzarrak

### Arabako Lurralde Historikoa

|  | (1)      | (2)      | (3)      |
|---|----------|----------|----------|
| <b>ARABAKO UDALAK</b>   | <b>?</b> | <b>?</b> | <b>%</b> |
| Alegría – Dulantzi  | 1        | 1        | 100      |
| Lagrán  | 2        | 1        | 50       |
| Laguardia   | 4        | 1        | 20       |
| Vitoria-Gasteiz   | 36       | 25       | 69,44    |

|  | (1)      | (2)      | (3)      |
|---|----------|----------|----------|
| <b>ARABAKO ADMINISTRAZIO BATZARRAK</b>  | <b>?</b> | <b>?</b> | <b>%</b> |
| Páganos   | 1        | 1        | 100      |

### Bizkaiko Lurralde Historikoa

|  | (1)      | (2)      | (3)      |
|---|----------|----------|----------|
| <b>BIZKAIKO UDALAK</b>  | <b>?</b> | <b>?</b> | <b>%</b> |
| Abadiño   | 3        | 1        | 33,33    |
| Abanto y Ciérvana – Abanto Zierbena   | 6        | 2        | 33,33    |
| Amorebieta-Etxano   | 2        | 1        | 50       |
| Arratzu   | 1        | 1        | 100      |
| Artzentales   | 1        | 1        | 100      |
| Atxondo   | 3        | 3        | 100      |
| Barakaldo   | 14       | 7        | 50       |
| Bilbao  | 87       | 1        | 1,15     |
| Ermua   | 2        | 1        | 50       |
| Galdakao  | 5        | 1        | 20       |
| Galdames  | 1        | 1        | 100      |
| Gamiz-Fika  | 6        | 4        | 66,66    |
| Gernika-Lumo  | 2        | 1        | 50       |
| Gorliz  | 3        | 1        | 33,33    |
| Lemoiz  | 3        | 1        | 33,33    |
| Mundaka   | 1        | 1        | 100      |
| Ondarroa  | 2        | 2        | 100      |
| Orozko  | 1        | 1        | 100      |
| Plentzia  | 2        | 1        | 50       |
| Portugalete   | 5        | 2        | 40       |
| Santurtzi   | 7        | 2        | 28,57    |
| Sestao  | 3        | 2        | 66,66    |
| Sondika   | 1        | 1        | 100      |
| Sopela  | 6        | 2        | 33,33    |
| Sopuerta  | 5        | 5        | 100      |
| Urduliz   | 2        | 1        | 50       |
| Valle de Trápaga - Trapagaran   | 9        | 4        | 44,44    |
| Zamudio   | 2        | 2        | 100      |
| Zeanuri   | 1        | 1        | 100      |

**Gipuzkoako Lurralde Historikoa**

|                          | (1)      | (2)      | (3)      |
|--------------------------|----------|----------|----------|
| <b>GIPUZKOAKO UDALAK</b> | <b>i</b> | <b>?</b> | <b>%</b> |
| Aia                      | 1        | 1        | 100      |
| Albiztur                 | 1        | 1        | 100      |
| Aretxabaleta             | 2        | 1        | 50       |
| Azkoitia                 | 3        | 1        | 33,33    |
| Beasain                  | 2        | 1        | 50       |
| Deba                     | 4        | 2        | 50       |
| Donostia / San Sebastián | 43       | 26       | 60,46    |
| Eibar                    | 3        | 1        | 33,33    |
| Hernani                  | 4        | 3        | 75       |
| Hondarribia              | 6        | 2        | 33,33    |
| Irun                     | 8        | 2        | 25       |
| Lasarte-Oria             | 3        | 1        | 33,33    |
| Ordizia                  | 1        | 1        | 100      |
| Pasaia                   | 4        | 1        | 25       |
| Tolosa                   | 3        | 1        | 33,33    |
| Usurbil                  | 4        | 1        | 25       |
| Villabona                | 2        | 1        | 50       |
| Zizurkil                 | 1        | 1        | 100      |
| Zumarraga                | 1        | 1        | 100      |

**D) Beste erakunde publiko batzuk**

|  | (1)      | (2)      | (3)      |
|--|----------|----------|----------|
|  | <b>i</b> | <b>?</b> | <b>%</b> |
| Bilbao Bizkaia Ur Patzuergoa                 | 7        | 4        | 57,14    |
| Mungialde. Gizarte Zerbitzuen Mankomunitatea | 1        | 1        | 100      |
| EEE – Energiaren Euskal Erakundea            | 12       | 7        | 58,33    |
| Gipuzkoako Urak                              | 5        | 1        | 20       |
| Haurreskolak                                 | 12       | 6        | 50       |
| Lea Artibai Aankomunazkoa                    | 1        | 1        | 100      |
| Loatzo Udalen Mankomunitatea                 | 1        | 1        | 100      |
| URA – Uraren Euskal Agentzia                 | 4        | 1        | 25       |
| URBIDE, Arabako Ur Patzuergoa                | 1        | 1        | 100      |

**11.3. Arartekoak 2023. urtean egindako ohartarazpenen zerrenda**

Joan den urtean, erakunde honek guztira 30 ohartarazpen egin behar izan ditu, batez ere udal arduradun batzuei eta Eusko Jaurlaritzako sail bati zuzendutakoak.

Txosten honen prestakuntza itxeko garaian, ohartarazpen guztiei erantzun zaie.

### A) Eusko Jaurlaritza

| SAILA   | KARGUA    | TITULARRA        | ERREFERENTZIA<br>(ESP. ZENB.) | AZALPENA<br>(KEXA ERAGIN DUEN GAIA)                           | OHARTARAZPENAREN<br>DATA | EGOERA |
|---|-----------|------------------|-------------------------------|---|--------------------------|--------|
| Lurralde<br>Plangintza,<br>Etxebizitza<br>eta Garraioak | Sailburua | Iñaki<br>Arriola | 2047/2022                     | Zarata- eta bizikidetzarazoak<br>auzoan. Alokabide            | 2023/01/16               | Jasota |
|   |           |                  | 2065/2022                     | Zuzkidura-bizitokia erabiltzeko<br>lagapen-kontratua amaitzea | 2023/02/09               | Jasota |
|   |           |                  | 1243/2023                     | Administrazioaren isiltasuna                                  | 2023/10/10               | Jasota |

### B) Foru aldundiak

#### - Arabako Foru Aldundia

| UDALA   | KARGUA           | TITULARRA     | ERREFERENTZIA<br>(ESP. ZENB.) | AZALPENA<br>(KEXA ERAGIN DUEN GAIA) | OHARTARAZ-<br>PENAREN DATA | EGOERA |
|---|------------------|---------------|-------------------------------|-------------------------------------|----------------------------|--------|
| Jasangarritasuna,<br>Nekazaritza eta Natura<br>Ingurune | Foru<br>Diputatu | Amaia Barredo | 329/2023                      | Administrazioaren isiltasuna        | 2023/09/12                 | Jasota |

### C) Udalak eta administrazio batzarrak

#### - Arabako Lurralde Historikoa

| UDALA           | KARGUA  | TITULARRA        | ERREFERENTZIA<br>(ESP. ZENB.) | AZALPENA<br>(KEXA ERAGIN DUEN GAIA)  | OHARTARAZ-<br>PENAREN DATA | EGOERA |
|-----------------|---------|------------------|-------------------------------|--|----------------------------|--------|
| Vitoria-Gasteiz | Alkatea | Gorka<br>Urtaran | 1736/2022                     | Udalaren hirigintza-<br>betebeharrak lurzati<br>baten kontserbazioari eta<br>segurtasunari dagokionez  | 2023/01/16                 | Jasota |
|                 |         |                  | 1910/2022                     | Ohiko etxebizitzatik bota<br>ondoren bizitokirik ez izatea   | 2023/01/16                 | Jasota |
|                 |         |                  | 1283/2023                     | Zamalanetarako gunean<br>aparkatzeagatik ezarritako<br>zehapena, haizetakoan<br>desgaitasuna duten<br>pertsontzako aparkatzeko<br>txartela ikusteko moduan<br>utzita | 2023/10/17                 | Jasota |

| ADMINISTRAZIO<br>BATZARRAK | KARGUA      | TITULARRA                | ERREFERENTZIA<br>(ESP. ZENB.) | AZALPENA<br>(KEXA ERAGIN DUEN GAIA)  | OHARTARAZ-<br>PENAREN DATA | EGOERA |
|----------------------------|-------------|--------------------------|-------------------------------|--|----------------------------|--------|
| Párganos                   | Presidentea | Pedro María<br>Rodríguez | 2335/2020                     | Partikular batek udal-bide<br>publiko baten zati bat<br>okupatzen duenean ez<br>jardutea | 2023/09/04                 | Jasota |

## - Bizkaiko Lurralde Historikoa

| UDALA                         | KARGUA  | TITULARRA          | ERREFERENTZIA<br>(ESP. ZENB.) | AZALPENA (KEXA ERAGIN DUEN<br>GAIA)   | OHARTARAZ-<br>PENAREN DATA | EGOERA |
|-------------------------------|---------|--------------------|-------------------------------|---|----------------------------|--------|
| Erandio                       | Alkatea | Aitziber Oliban    | 71/2020                       | Premiamendu-espeditentea, zabor-tasa gisa   | 2023/03/07                 | Jasota |
| Getxo                         | Alkatea | Amaia Agirre       | 1123/2022                     | Obra txikiko lizentzia lortzeko ezintasuna  | 2023/01/16                 | Jasota |
|                               |         |                    | 1468/2022                     | Administrazioaren isiltasuna  | 2023/02/08                 | Jasota |
| Meñaka                        | Alkatea | Aitor Ugarte       | 1082/2022                     | Administrazioaren isiltasuna  | 2023/04/13                 | Jasota |
| Ondarroa                      | Alkatea | Urtza Alkorta      | 1306/2021                     | Balio justuaren espeditentea hasteko eskaera ukatzea  | 2023/03/21                 | Jasota |
|                               |         |                    | 916/2023                      | Administrazioaren isiltasuna  | 12023/12/12                | Jasota |
| Plentzia                      | Alkatea | Elixabete Uribarri | 960/2022                      | Aparkalekua gaizki erabiltzea   | 2023/04/12                 | Jasota |
|                               |         |                    | 1249/2022                     | Administrazioaren isiltasuna  | 2023/01/09                 | Jasota |
|                               |         |                    | 1947/2022                     | Administrazioaren isiltasuna  | 2023/04/13                 | Jasota |
| Sestao                        | Alkatea | Ainhoa Basabe      | 1293/2022                     | Administrazioaren isiltasuna  | 2023/04/13                 | Jasota |
|                               |         |                    | 2190/2022                     | Herritarren Partaidetzarako Araudia betetzearekin ados ez egotea  | 2023/04/04                 | Jasota |
| Sopuerta                      | Alkatea | Unai Antón         | 534/2022                      | Txerriki 2022 azokan parte hartzeko oinarrien publizitaterik ez egitea eta oinarri horiek legezotasunera ez egokitzea | 2023/05/10                 | Jasota |
| Valle de Trápaga – Trapagaran | Alkatea | Xabier Cuéllar     | 449/2023                      | Administrazioaren isiltasuna  | 05/10/2023                 | Jasota |

## - Gipuzkoako Lurralde Historikoa

| UDALA                    | KARGUA  | TITULARRA        | ERREFERENTZIA<br>(ESP. ZENB.) | AZALPENA<br>(KEXA ERAGIN DUEN<br>GAIA)  | OHARTARAZ-<br>PENAREN DATA | EGOERA |
|--------------------------|---------|------------------|-------------------------------|---|----------------------------|--------|
| Deba                     | Alkatea | Gilen García     | 1525/2022                     | Administrazioak ez esku-hartzea gazteen lokalen jardueraren ingurumen-kontrola bermatzeko | 2023/01/09                 | Jasota |
|                          |         |                  | 1531/2022                     | Administrazioak ez esku-hartzea gazteen lokalen jardueraren ingurumen-kontrola bermatzeko | 2023/01/05                 | Jasota |
|                          |         |                  | 1783/2022                     | Administrazioaren isiltasuna  | 2023/01/31                 | Jasota |
| Donostia / San Sebastián | Alkatea | Eneko Goia       | 1991/2021                     | Administrazioaren isiltasuna  | 2023/01/10                 | Jasota |
|                          |         |                  | 415/2022                      | Administrazioaren isiltasuna  | 2023/01/10                 | Jasota |
|                          |         |                  | 517/2023                      | Administrazioaren isiltasuna  | 2023/12/12                 | Jasota |
|                          |         |                  | 1234/2023                     | Autokarabanarako egoiliarren TAO bereizgarria emateari uko egitea                         | 2023/12/22                 | Jasota |
| Lasarte-Oria             | Alkatea | Agustín Valdivia | 428/2023                      | Zebra-bide bat jartzeko eskaeraren aurrean ez jardutea                                    | 2023/11/07                 | Jasota |

*D) Beste erakunde publiko batzuk*

| KARGUA                          | TITULARRA | ERREFERENTZIA<br>(ESP. ZENB.) | AZALPENA<br>(KEXA ERAGIN DUEN GAIA)  | OHARTARAZ-<br>PENAREN DATA | EGOERA |
|---------------------------------|-----------|-------------------------------|--|----------------------------|--------|
| Loatzo Udalen<br>Mankomunitatea |           | 1237/2023                     | Mankomunitate horretako udalerr<br>batean erroldatuta ez dagoenari<br>musika-eskoletara sartzen ez uztea | 2023/11/07                 | Jasota |



ararteko

Herriaren Defendatzailea  
*Defensoría del Pueblo*

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