

# 2021ko

## Jarduera txostena

Segurtasun Publikoaren Sistema Hobetzeko Herritar-

Ekimenen Bulegoa **Ekinbide**

09/03/2022

**SEGURTASUN SAILA**

Segurtasuna Koordinatzeko Zuzendaritza.  
Segurtasun Publikoaren sistema hobetzeko herritar-  
ekimenen bulegoa- Ekinbide

**DEPARTAMENTO DE SEGURIDAD**

Dirección de Coordinación de Seguridad  
Oficina de iniciativas ciudadanas para la mejora del  
sistema de seguridad pública-Ekinbide

## Aurkibidea

<b>Aurkezpena</b>	<b>3</b>
<b>1. Definizioak</b>	<b>4</b>
<b>2. Jarduera</b>	<b>5</b>
2.1 Ekimenen kopurua	5
2.2 Aurkezteko bideak	8
2.3 Generoaren eta bizilekuaren araberako banaketa	9
2.4 Banaketa denboran zehar	10
2.5 Izapidetutako ekimenen tipologia	11
2.5.1 Kexak	13
2.5.2 Eskaerak	18
2.5.3 Iradokizunak	19
2.5.4 Esker-emateak	20
2.6 Hobetzeko proposamenak	22

## Aurkezpena

Euskal Autonomia Erkidegoko Poliziaren Legearen testu bategina onartzen duen uztailaren 22ko 1/2020 Legegintzako Dekretuaren 14. artikulua ezartzen duenez, herritarrek Ekinbiden aurkeztu ahal izango dituzte polizia-zerbitzuen funtzionamenduari buruzko kexak. Segurtasun publikoko sistema hobetzeko ekimen herritarren bulegoa da Ekinbide, eta Euskadiko Segurtasun Publikoaren Sistema Antolatzeke ekainaren 28ko 15/2012 Legearen 16. artikuluan dago araututa.

Edonork jo dezake Ekinbidera, EAEko segurtasun publikoko zerbitzuen gaineko iradokizun, eskertze edo kexaren bat adierazi nahi duenean.

Herritarren aitortza-komunikazio, hobekuntza-proposamen edo atsekabe-jakinarazpenei esker, haien esperientziak ezagutu daitezke, eta segurtasun-zerbitzuak izan beharko liratekeen moduaren gaineko aurreikuspenak ere bai; horrela, zerbitzu horien ikusapenean eta kontu-ematean parte-hartzea handia izatea lortuko da.

Parte hartzeko kanal horren bidez jakinarazitako ekimenen analisiak funtsezko informazioa ematen du segurtasun publikoko sistemarako, eta, gainera, aukera handia da emandako zerbitzuen kalitatea zuzentzeko edo hobetzeko eta horiekiko konfiantza sendotzeko.

Txosten honek Ekinbiden 2021ean jasotako ekimenen kudeaketa islatzen du.

# 1. Definizioak

Ekinbideren funtzioa da EAEko segurtasun publikoaren sistemak eskaintzen dituen jarduera eta zerbitzuei buruz aurkeztutako ekimenak jaso, ebaluatu eta erantzutea, eta, hala badagokio, zerbitzu horien kalitatea optimizatzen bideratutako proposamenak egitea.

«Ekimena» terminoak komunikazio mota hauek barne hartzen ditu:

**Eskertzea:** gogobetetze- edo aitortza-adierazpena.

**Kexa:** haserrea edo atsekabea adieraztea.

**Iradokizuna:** zerbitzuen kalitatea hobetu asmo duen edozein iruzkin, ohar edo proposamen.

## 2. Jarduera

### 2.1 Ekimenen kopurua

2021ean, 407 ekimen erregistratu ziren, eta horietatik, 337 onartu, ondoren izapidetzeko. 2020. urtearekin alderatuta, kudeatutako espedienteen kopuruak apur bat gora egin du: erregistratutakoak % 3,3 igo dira eta izapidetutakoak % 2,4.

	2020	2021
<b>Kexak</b>	278	281
<b>Esker-emateak</b>	35	45
<b>Eskabideak</b>	11	6
<b>Irakokizunak</b>	5	5
	<b>329</b>	<b>337</b>

ERREGISTRATUTAKO EKIMENEN KOPURUA		
	GUZTIRA	%
<b>IZAPIDETUAK</b>	337	83
<b>UKATUTAK</b>	70	17
	<b>407</b>	<b>100</b>

IZAPIDETUTAKO EKIMENEN KOPURUA		
	GUZTIRA	%
<b>Kexak</b>	281	83
<b>Eskertzeak</b>	45	13
<b>Eskaerak</b>	6	2
<b>Irakokizunak</b>	5	1
	<b>337</b>	<b>100</b>

Jasotako 407 ekimenetatik, 70 ez ziren izapidetzeko onartu, jarraian zehazten diren arrazoiengatik:

- Administrazio-, zigor- edo diziplina-arloko 36 ekintza-eskera, edo bestelakoak, araudi zehatz baten mendekoak izateagatik.
- 16, ez izateagatik Ekinbideren jarduera-eremukoak.
- 15, funtsik ez izateagatik.
- 2, ekimenaren xedeko gertakaria gertatu zenetik urtebeteko gehieneko epea gainditzeagatik.
- 1, jakinarazpenak egiteko komunikazio-kanala ez baliatzeagatik.

Izapidetzeko ez onartzea jakinarazpen arrazoituaren bidez jakinarazten zaio pertsona edo erakunde sustatzaileari.

Aurkeztutako informazioak onartzeko beharrezko diren baldintzak betetzen ez dituela egiaztatzen bada, zuzentzeko eskatzen zaio alderdi interesdunari. Hala eta guztiz ere, zuzenketa lortzen ez bada, izapideak eten eta izapidetzeko ez onartuetan sailkatzen da.

Ez onartzearen arrazoia bada ekimena ez dela Ekinbideren jarduera-eremukoa, sustatzaileari arrazoia jakinarazten zaio eta, Segurtasun Sailari eragiten badio, eskumena duen zuzendaritzara bideratzen da.

Ekimena izapidetzeko onartzen ez bada ere, ebaluatu egiten da, segurtasun publikoko sistemako zerbitzuak hobetzeko interesgarriak izan daitezkeen ekarpenak dituen baloratzeko.

Aurreko urteetako proportzioak ez dira aldatu; aurkeztutako ekimen gehienak partikularrenak dira, 295 (% 88), eta askoz gutxiago dira erakunde edo kolektiboenak, 42 (% 12).

<b>EKIMENEN JATORRIA</b>		
	<b>Guztira</b>	<b>%</b>
<b>Pertsona fisikoak</b>	295	88
<b>Erakundeak</b>	42	12
	<b>337</b>	<b>100</b>

## 2.2. Aurkezteko bideak

Hona hemen eskertzeak, kexak edo iradokizunak egiteko erabilitako bitartekoak:

- Aurrez aurre, polizia-etxeetan eta EAEko segurtasun publikoko sistemako gainerako zerbitzuetan horretarako dauden inprimakiak erabiliz.
- Aurkezpen telematikoa, posta elektronikoa edo egoitza elektronikoa bidez.
- Aurkezpena, posta arrunta erabiliz.
- Herri Administrazioen Araubide Juridikoaren eta Administrazio Prozedura Erkideari buruzko Legean aurreikusitako beste edozein bide erabilia.

<b>AURKEZTEKO BIDEAK</b>		
	<b>Guztira</b>	<b>%</b>
<b>Ekinbideren inprimakia</b>	219	65
<b>Mezu elektronikoa</b>	44	13
<b>Egoitza elektronikoa</b>	43	13
<b>Gutuna</b>	27	8
<b>Bestelako inprimakiak</b>	4	1
	337	100

Hona hemen sarbide-kanalen arabera banaketa:

- % 65 aurrez aurre egiten dira, polizia-zentroetan horretarako dauden inprimakiak erabiliz.
- % 13k posta elektronikoa aukeratzen dute.
- % 13k egoitza elektronikoa bidez aurkeztu du bere ekimena.
- % 8 postaz edo Administrazioaren barneko postaz sartzen da.
- % 1ek soilik erabiltzen ditu beste inprimaki batzuk.



## 2.3. Generoaren eta bizilekuaren arabera banaketa

Partikularrek egindako 295 ekimenetatik, 154 (% 52) gizonek aurkeztutakoak dira, eta gainerakoa, 141 (% 48), emakumeek. Gizonek gehixeago parte hartzen dute; gainera, kontuan hartu behar da biztanleriaren gehiengoa emakumezkoak direla.

Jasotako ekimen gehienak, 280 (% 83), Euskal Autonomia Erkidegoko pertsona edo erakundeetatik datoz. Horietatik, % 44k Bizkaian du jatorria, % 31k Gipuzkoan eta % 8k Araban; tasa horiek korrelazio estua dute lurralde historiko bakoitzaren ekarpen demografikoarekin.

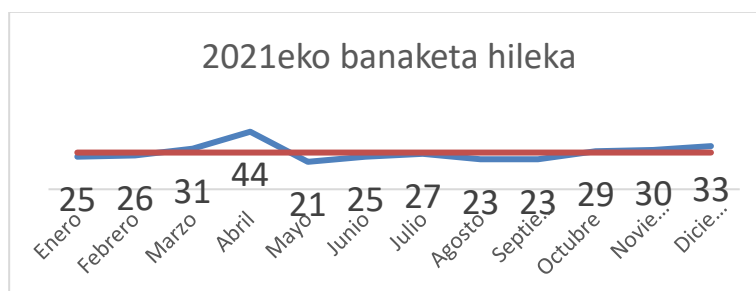
Europako beste eskualde edo herrialde batzuetakoak dira % 9, eta gainerako % 8an ez dakigu jatorri geografikoa, eskaeran ez delako bizilekurik adierazi, posta elektronikoz bidali baita.

<b>JATORRI GEOGRAFIKOA</b>		
	<b>Guztira</b>	<b>%</b>
<b>Bizkaia</b>	147	44
<b>Gipuzkoa</b>	106	31
<b>Araba</b>	27	8
<b>Beste batzuk</b>	30	9
<b>Ezezaguna</b>	27	8
	<b>337</b>	<b>100</b>

## 2.4 Banaketa denboran zehar

Izapidetutako ekimenen hileko batezbestekoa 28 da, eta banaketa, aurkezpen-hilabetearen arabera, nahiko homogenea da. Nabarmentzekoa da apirila, izapidetze kopuru handiena biltzen duelako (44), eta maiatza, jarduera txikiena duelako (21). Udako hiru hilabeteetan, izapidetutako ekimenen kopuruak behera egiteko joera argia du.

Banaketa hileka	
Urtarrila	25
Otsaila	26
Martxoa	31
Apirila	44
Maiatza	21
Ekaina	25
Uztaila	27
Abuztua	23
Iraila	23
Urria	29
Azaroa	30
Abendua	33
	<b>337</b>



## 2.5 Izapidetutako ekimenen tipologia

Jasotako ekimenak segurtasun publikoko zerbitzuak emateari eta zerbitzuon jarduketei buruzkoak dira, eta honako hauek hartzen dituzte barnean:

- EAEko polizia-kidegoak: Ertzaintza eta udaltzaingoak.
- Larrialdiei Aurre Egiteko Euskal Sistema eta Babes Zibila, eta segurtasun publikoko eskumenak dituzten beste agintaritza batzuk.

Izapidetutako ekimenen tipologia					
	Kexak	Esker-emateak	Eskabideak	Iradokizunak	Guztira
<b>Polizialak</b>	280	45	6	5	336
<b>Ez polizialak</b>	1	0	0	0	1
	<b>281</b>	<b>45</b>	<b>6</b>	<b>5</b>	<b>337</b>

### Ertzaintza

- 266 kexa
- 45 esker-emate
- 5 iradokizun
- 5 eskabide

### Euskal Autonomia Erkidegoko udaltzaingoak

Ekinbiden Euskal Autonomia Erkidegoko udaltzaingoei buruz jasotako 15 ekimenak kasuan kasuko tokiko agintaritzei bidaltzen zaizkie, izapidetu ditzaten. Aurten 14 kexa eta 1 eskabide bideratu dira. Gehienak, Bizkaiko udalerriei lotuak, gutxiago Gipuzkoari eta bat ere ez Arabari.

Bizkaiko kexak, honela banatzen dira: lau Bilboko Udaltzaingoaz, bi Basauriko Udaltzaingoaz eta bana Berango, Galdakao, Sestao eta Zornotzako udaltzaingoez.

Gipuzkoako Lurralde Historikoan, hiru kexa Donostiako Udaltzaingoaz eta bat Ondarrokoaz.

Azkenik, Bilboko Udaltzaingolari zuzendutako eskabide bat jaso da.

EAEko segurtasun-sistemari eragiten dioten eta Euskal Autonomia Erkidegoko polizia-kidegoei ez dagozkien ekimenei dagokienez, kexa bat jaso da Polizia eta Larrialdietako Euskal Akademiaz.

## 2.5.1. Kexak

2021ean izapidetutako ekimenen tipologiari dagokionez, espediente gehienak kexengatik dira, 281, izapideen % 83. Kexak segurtasun publikoko sistemaren langileek emandako zerbitzu jakin bati edo eskainitako zerbitzuen funtzionamendu orokorrari buruzkoak izan ohi dira.

1a kexa guztiak Euskal Autonomia Erkidegoko polizia-kidegoei buruzkoak dira, 280 guztira, hau da, ia % 100. Horietatik 266 Ertzaintzari buruzkoak dira, eta 14 Euskal Autonomia Erkidegoko udaltzaingoei buruzkoak. Kexa bat EAEko segurtasun publikoko sistemaren beste zerbitzu bati buruzkoa da.

KEXEN TIPOLOGIA		
	Guztira	%
Arreta salaketei	67	24
Tratua	66	23
Trafikoa	65	23
Euskara	27	10
Atxiloketa/Identifikazioa	15	5
Arreta falta	14	5
Besterik	27	10
	<b>281</b>	<b>100</b>

1az izapidetutako 281 kexa-espedienteak seinale dira eman diren segurtasun-zerbitzuek ez dituzte asebate herritarrak. Kexa horien oinarritzko argudioak hiru kategoriatan sailkatzen dira: salaketei arreta ematea, tratua eta trafikoa; hirurek batera, guztizkoaren % 70 hartzen dute, eta banaketa homogeneoa dute, % 23nako.

Aurten, **Arreta salaketei** hizpide zuten 67 (% 24) kexa jaso dira. Pozik geratu ez izanaren edo haserrearen arrazoiak polizia-zentroan salaketaren bat jartzeko garaian bizitako esperientzia da. Gehienetan, mota horretako kexen kausak kategoria hauetakoak dira: itxaronaldia, salaketa ez onartzea eta arreta desegokia.

Oro har, salaketen arretaren esparruan sustatutako kexek zerikusia dute pertsonak salaketa bat jartzeko garaian itxaron behar duen denborarekin (gehiegizkoa edo espero baino luzeagoa); izan ere, kasu askotan, arreta mota hori berehala jasotzea eskatzen da. Itxaronaldi luze hori aipatu lanetarako langileak egotearen eta langileok behar den espezializazio-maila edukitzearen mende dago erabat.

Atal honetan sartzen dira, halaber, gertakari bat salatzea joan eta, uziaren funsgabetasunagatik edo salatzeko modukoa ez izateagatik, salaketa jartzea onartu ez zaien pertsonen kexak.

Azkenik, kategoria honetan, salaketa izapidetzeko prozesuarekiko desadostasunak jaso dira; esaterako, haserreak, jaramonik ez egiteagatik edo enpatiaz jokatzeko borondate murriztagatik, edota harrerako langileen komentarioengatik edo langileok salatzeko asmoa gutxiesteagatik.

Herritarren atsekabearen bigarren arrazoi nagusia da poliziaren aldetik jasotako tratua. **Tratua** kategoriak 66 espediente barne hartzen ditu (% 23). Espediente horietan, pertsonak haserrea adierazten dute poliziek emandako tratuarekin, haien iritzian desatsegina edo abusuzkoa izateagatik.

Mota horretan, 2020an gertatu zen bezala, aurreko urteekin alderatuta igoera bat izan da, koronabirusaren pandemiaren agerpenak eragindako gizarte-agertoki berria eta, alarma-egoera ezarrita, hartutako neurri murriztaileak direla eta. Neurri horiek betetzen zirela bermatzeko poliziaren esku-hartzeak salaketak jartzea ekarri zuen, haserrea eraginez salatuen artean.

Atal horretan, kopuruagatik, maskara nahitaez erabiltzeari buruzko jarduketekin lotutako kexak nabarmentzen dira. Asko dira, orobat, pertsona taldeak espazio publiko eta pribatuetan egotea mugatzeari lotutakoak. Gutxiago, berriz, mugimendu-askatasuna mugatzeari, ordutegiak ez betetzeari eta COVID-19 ziurtagiri digitala erakusteko betebeharrari buruzko jarduketengatik.

Haserrearen arrazoia da ezarritako mugarekin edo jasotako salaketarekin ados egotea. Kasu batzuetan, arrazoi horri gehitu behar zaio poliziek adierazitako arrazoiei jaramonik ez egitea edo portaera desegokia izatea.

Espediente multzo txiki baten kexatzeko arrazoia da tratu desegoki edo abusuzkotzat hartua jaso izana esku-hartzeetan, esaterako, auzo-gertakarietan, polizia etxean edo negozioan sartzean, kale-pilaketetan edo kale-jardueretan.

Hirugarren kategoria, garrantziaren arabera, **Trafikoa** da; trafiko-jarduketekin lotutako 65 kexa-espediente biltzen ditu; izapidetutako kexen % 23.

Kategoria horretan sailkatutako espediente gehienek kexa-arrazoia da ez egotea ados trafikoko arau-hausteagatik jarritako salaketarekin eta jasotako tratuarekin, abusuzko edo desegoki baiteritzote. Kexa gutxi dago istripu baten ondorioz jarduteko moduz edo trafiko- eta alkoholemia-kontroletako esku-hartzeez. Halaber, zenbait desadostasunen arrazoia da polizia gutxi egotea bide-trafikoa kontrolatzen edo antolatzen, eta batena, kalez jantzitako poliziek esku hartzea trafikoko arau-hauste batean.

Garrantzian laugarren kategoria da **Euskara**; hizkuntza-eskubideen balizko urraketen gaineko 27 kexa aztertu dira.

Horrelako espedienteen jatorriari dagokionez, oro har, hizkuntza-eskubideak babesteko lan egiten duten erakundeetatik bideratzen dira (22), eta askoz ere gutxiago dira partikularrek arrazoi horrengatik aurkeztutako kexak (5). Hizkuntza Eskubideen Behatokiak (BEHATOKIA) egin ditu gehienak (19), eta gutxiago Eusko Jaurlaritzako ELEBIDE Hizkuntza Eskubideak Bermatzeko Zerbitzuak (3).

Kexa horien arrazoia da euskarazko aurrez aurreko polizia-arretarik eta telefono bidezkorik jaso ez izana, ez polizia-etxean, ez poliziaren jarduketetan edo esku-hartzeetan. Halaber, gabeziak eta akatsak hauteman dira polizia-etxeetako seinaleetan edo errotuluetan, baita Ertzaintzaren webguneetan eta sare sozialetan ere.

**Atxiloketa/Identifikazioa** atalak 15 espediente biltzen ditu (% 5): 8tan, sustatzailea bera da identifikazioaren xede, eta 7 atxiloketakoak dira.

Identifikazioarekin lotutako desadostasunak jarduteko moduari eta emandako tratuari buruzkoak dira. Atxiloketaren ondoren sortzen diren kexen kasuan, esku-hartzean zehar izandako kalte materialak edo objekturen edo jantziren baten desagerpena aipatzen dira, bai eta atxiloketa-prozesuan polizia-langileek izan zuten portaera edo emandako tratua ere.

Azkenik, **Arreta falta** kategorian 14 kexa ebaluatu dira; horien arrazoia da larritasun txikiko egoera gatazkatsuetan poliziaren presentzia-eskaerari arretarik ez ematea edo emandako erantzunarekin ados ez egotea. Hauek dira egoerak: auzo-gatazkak, alkohol-kontsumoa, debekatutako lekuan aparkatzea, istiluak bezeroekin ostalaritza-establezimenduetan, animalia arriskutsuen presentzia...



## 2.5.2. Eskabideak

Kexa, iradokizun edo eskertze gisa aurkeztutako ekimenez gain, Ekinbidek herritarren interes orokor edo partikularreko eskabideak jasotzen ditu, EAEko segurtasun publikoko sistemako zerbitzuak emateari eragiten diotenak edo lotuta daudenak.

Gainerako ekimenak bezala, erakundeen edo partikularren eskabideak ere funtsezko faktore bat dira herritarren beharrak eta aurreikuspenak ezagutzeko.

2021ean bost eskabide izapidetu dira: hiru, partikularrek aurkeztutakoak, eta bi, entitateek aurkeztutakoak.

Erakundeek aurkeztutako eskaeren atalean, bat prestakuntza-hitzaldi bat emateko Ertzaintzaren laguntza eskatzen duen ikastetxe batena da, eta bestea, administrazio-egoera irregularrean dauden pertsonen gaineko polizia-prozedura bati buruzko informazioa behar duen elkarte batena.

Partikularren eskabideak hauek dira: mota bateko ekimenen bilketari buruzko informazio-eskaera orokor bat, alarma-egoerako prebentzio-neurriei buruzko araudi-dokumentazioa eta heriotza bat familia bati jakinarazteko Ertzaintzak jarraitutako prozedurari buruzko informazioa. Azkenik, auzo-arazo baten aurrean udaltzaingo bati zuzendutako eskaera bat izapidetu da.

## 2.5.3. Iradokizunak

Atal honetan jaso dira herritarrek herritarren segurtasuna hobeto kudeatzeko egindako proposamenak. Iradokizunak jasoz, herritarrek segurtasun publikoari eragiten dioten gaietan modu proaktiboagoan parte har dezaten sustatu nahi da, nahiz eta oraindik ere horrelako ekimenak gutxi izan.

Iradokizuna beste adierazpide bat gehiago da, eta, horren bidez, herritarrek segurtasunari buruzko pertzepzioa, beharrak eta jasotzen dituzten zerbitzuen funtzionamenduari buruzko iritzia jakinarazten dituzte.

Aurten bost iradokizun izapidetu dira; horietatik, hiru alkohol-kontsumorako jende-pilaketek eragindako segurtasun-gabeziaren edo delituak ugaritu izanaren irudipenean oinarritzen dira, eta badaezpada polizia-zaintza handitzea eskatzen dute.

Kategoria horretan, bide-segurtasunaren kontrolari eragiten dion proposamen bat jaso da, zehatzeko ahalari buruzkoa zehazki, eta beste bat instalazioei buruzkoa, polizia-etxe batean harrera-gunea birmoldatzea iradokitzen duena, salaketa-arretan pribatutasun handiagoz egin ahal izateko.

## 2.5.4. Esker-ematek

Eskerrak emateko aurkeztutako ekimenen atalean, jarduera batengatik edo zerbitzuren baten funtzionamenduagatik eskertzea eta aitortza egitea sartzen dira. Era horretako komunikazioei esker, herritarrek iritzi ona duten zerbitzuak eta horien alderdiak identifika daitezke; emandako zerbitzuen jarduera partikularra edo orokorra ebaluatzeko bitarteko bat da.

Herritarrek eskertzeen bidez transmititzen duten iritzi eta ikuspegi positibo hori informazio-iturri oso baliotsua da segurtasun-politikaren arloan erabakiak hartzeko, eta, gainera, komunitatearekin harremana sendotzeko modu bat da.

Izapidetutako 45 eskertzeetatik, 33 partikularrenak ziren, eta gainerakoak erakundeenak. Kasu guztiak Ertzaintzak ematen dituen zerbitzuei buruzkoak ziren.

Ertzain-etxeetan salaketa jartzean jasotako arretagatik ziren eskertze gehienak, salatzailearekin sentiberatasunez eta enpatiaz jokatu izana goraipatuta, hala nola eskainitako denbora eta izapideetan erakutsitako profesionaltasuna eta eraginkortasuna.

Bestalde, bide publikoan sorospen sanitarioko esku-hartzeetan emandako zerbitzua eskertzen dute, desagertuta edo arrisku-egoeran dagoen senitarteko bat aurkitzen laguntzeagatik, animalia bat erreskatatzeagatik edo ibilgailuaren matxuran artatzeagatik. Jarduera horietan, esku-hartzaileen profesionaltasuna, adeitasuna, ulermena eta ausardia nabarmendu ohi dira.

Gainera, zenbait kasutan, eskerrak ematen dira ertzainek azkar eta eraginkortasunez esku hartzeagatik lortu ahal izan zelako lapurra atxilotzea eta lapurtutakoa berreskuratzea. Era berean, senide baten heriotzan eta ospitalera laguntzean egindako jarduerengatik eskerrak eman dira.

Estatuko Administrazioako erakundeek, Justiziaren arlokoak, eskerrak eman dituzte delituak ikertzen espezializatutako taldeek parte hartzeagatik, bai eta segurtasunaren arloan, espetxe bateko prebentzio-ekintzetan eta prestakuntza-jardunaldi batean parte hartzeagatik ere.

Erkidegoko administrazioan, unibertsitate batek eskerrak eman ditu Ertzaintzarendik jasotako laguntzagatik unibertsitatera sartzeko probetan.

Bi udal, bat Bizkaikoa eta bestea Gipuzkoakoa, pozik agertu dira alarma sanitarioko egoeran emandako babesagatik eta agente batek prestakuntza-saio batean parte hartzeagatik.

Bestalde, bi kontsul-bulegotako ordezkariak eskerrak eman dituzte, alde batetik, herrialde baten ordezkariaren heriotzan egindako kudeaketan azkartasunagatik eta profesionaltasunagatik, eta, bestetik, hauteskunde politiko batzuk egiten laguntzeagatik.

Erakunde pribatuek eta elkarteek eskerrak eman zituzten alarma sanitarioan emandako laguntzagatik, erreforma-jarduerak egiten laguntzeagatik eta kirol-martxa batean laguntzeagatik.

## 2.6 Hobetzeko proposamenak

Erabiltzaileen pertzepzioa ezagutzea funtsezkoa da hobekuntza-aukerak detektatzeko eta funtzionamendu-gabeziak zuzentzeko, kalitatea handitzeko eta emandako zerbitzuei buruzko gogobetetze-maila handitzeko. Herritarrek kexa- edo iradokizun-ekimenak aztertzeak pertzepzio horretara hurbiltzeko aukera ematen digu.

Ekinbidek aurkeztutako ekimen guztien segimendua egiten du, bereziki kexena, errepikatzen diren elementuak dauden aztertzeko eta elementu horien kausak ikertzeko. Azken atal honetan, 2021ean aztertutako espedientei dagokienez hartutako hobekuntza-ekintzen edo neurri zuzentzaileen berri ematen zaio pertsona edo erakunde sustatzaileari.

Lehenik eta behin, desegokitasunik batere egiaztatu ez den jarduketan gaineko kexei dagokienez, kasuan kasuko burutzak beharrezko ikusi du ukitutako langileari gogoraraztea indarrean dagoen araudia zorrotz bete behar dela eta zein diren Ertzaintzaren polizia-jarduna gidatzen duten jardunbide egokien printzipioak.

Emandako tratuak adierazitako desadostasun jakin batzuei dagokienez, eragindako zerbitzuak emandako azalpen-informazioa pertsona edo erakunde eskatzaileari helarazteaz gain, kasuan kasuko burutzak, hobekuntza-ekintza gisa, herritarrei arreta egokia emateko ezarritako printzipioei une oro jarraitu behar zaiela adierazi die bere ardurapekoei.

Hizkuntza-eskubideak urratu direlako ustean aurkeztutako kexei dagokienez, honako neurri zuzentzaile hauek hartu dira: polizia-eginbide bat ele bitan egin ahal izango da, hiru polizia-unitatetan errotuluak eta kartelak hizkuntza eskubideen araudiaren arabera berrikusi eta berregin dira eta polizia-zentro batean kendu egin da elebitan ez zegoen agiri bat. Ikastetxe batean hitzaldi bat euskaraz emateko eskabide bat ere jaso zen.

Salaketen arretagatik aurkeztutako kexei dagokienez, eragindako unitateetako arduradunek, hobekuntza-ekintza gisa, ardurapeko guztiei adierazi diete kasuan-kasuan jarraitu beharreko prozeduraren urratsei buruzko informazio argi eta guztia emateko betebeharra dutela. Era berean, langileak lanpetuta egoteagatik salaketei atzerapenez arreta emateari edo izapideak egiteko hainbat bisita egin beharrari buruzkoetan, eragozpen horiek murriztu edo saihesteko barne-prozedura ez dela bete egiaztatu denean, arau hori bete behar dela gogorarazi da. Kasuren batean, neurri horri jarraibideak gehitu zaizkio ezarritako prozedurei ardura handiagoz jarraitzeko.

Polizia-eraikin edo -instalazioei dagokienez, iradokizun bati esker, unitate bateko harrera-gelako akats tekniko bat konpondu da, eta, beraz, pribatutasuna handitu herritarrei arreta emateko lehen unean.

Era berean, polizia-etxe baten gaineko hainbat kexa jaso dira aldameneko eraikineko bizilagunen aldetik, langileek txanda-aldaketan eragindako zaratengatik; zaratok ahalik eta gehien ekidin edo murrizteko neurriak hartu dira.

Bestalde, aztertutako gertakariak diziplina-erantzukizuna izan dezaketela ikusi den kexei dagokienez, Barne Arazoetako Burutzari eskatu zaio ikertzeko, Ertzaintzako langileen jokabide profesionalari buruzko ikerketak zuzendu, koordinatu eta garatzeaz arduratzen den zerbitzua delako. 2021ean, zerbitzu horrek 37 kexa ikertzeko eskatu da. Horietako 20tan, Barne Arazoetako Burutzak ebatzi du ikertutako jokabideak ez duela diziplina-gaitzespenik merezi, EAEko Polizia Kidegoen Diziplina Araubidearen Erregelamenduan jasotakoaren arabera. Espediente bat falta arin gisa ebatzi da, eta beste batean diziplina-espedita irekitzeko eskatu da. Gainerako 15ak ikerketaren emaitzaren zain daude.

Alkohol-kontsumorako jende-pilaketak izan ohi diren inguru batean eta droga-trafikoa izan ohi den kale batean polizia-zaintza handitzeko eskabideen aurrean, inguruotan uniformeaz jantzitako patruilak ugaritzeko neurriak ezarri dira.

Udallerri batean txakurrak solte egoteari dagokionez, kasu hori udal-ordenantzen barruan sartzen bada ere arau-mailan, arlo horretan kontrol-jarduerak egiteko beharrezko ziren jarraibideak eman ziren.

Azkenik, delitu-egitate baten grabaketak edukitzeagatik okupatutako telefonoaren itzulketan berandutzeagatik aurkeztutako kexari dagokionez, jokabidea ezarritako prozeduren arabera izan zen arren, prozedurok berrikusi egin dira, erantzun-denborak laburtu ahal izateko.