



Eusko Legebiltzarrarentzako urteko txostena 2014

ararteko

Herriaren Defendatzailea
Defensoría del Pueblo

WWW.ARARTEKO.EUS

URTEKO TXOSTENAK



URTEKO TXOSTENAK



Eusko Legebiltzarrarentzako urteko txostena

2014

Vitoria-Gasteiz 2015

Lan hau [Creative Commons Attribution 3.0 Unported lizentziapean](#) dago (CC BY 3.0)



Lan honen **bibliografia-erregistroa** [Arartekoko liburutegiaren katalogoan](#)

Formatuak eta edizioak:

Paperean, [RTF](#) eta [XML](#) formatuetan ere bai

Gaztelaniazko edizioa: [Informe anual al Parlamento Vasco 2014](#)

Dibulgaziozko edizioa: [Eusko Legebiltzarrarentzako urteko txostena 2014. Laburpena](#)

Bereizitako liburukian argitaratua: [Haur eta Nerabeentzako Bulegoaren txostena 2014](#)

Arartekoaren argitalpenak eskuratzeko:

– [web](#) gunean

– [posta elektronikoz](#) eskatuz

– aurrez aurre gure hiru bulegoetako batean, idatziz (Prado 9, 01005 Vitoria-Gasteiz) edo telefonoz (945 13 51 18)

ARARTEKO

Itzulpena: Hori Hori S. A. L.

Diseinua, maketazioa, inprimaketa eta multimedia aplikazioak: Otzarreta Komunikazioa

ISSN-e 2255-4939

The background features a series of overlapping, semi-transparent rectangular shapes in various shades of olive green and a single orange shape in the upper right. Below these, there are several curved, dashed lines in the same olive green color, creating a sense of movement and depth.

Aurkibidea

AURKIBIDEA

AURKEZPENA	15
I. ATALA	
Ararteko erakundearen jarduera kopurutan.....	17
II. ATALA	
Euskal herriko administrazio publikoen jarduera ikuskatzea	47
III. ATALA	
Arartekoaren jarduerak arreta publikoa behar duten taldeak babesteko	189
IV. ATALA	
Arartekoaren beste tresna batzuk administrazio ona izateko eskubidea sustatzeko	293
V. ATALA	
Gizartearekiko harremanak eta erakundeen arteko lankidetzarako jarduerak	303
VI. ATALA	
Arartekoaren berrikuntza jarduerak	313
VII. ATALA	
Arartekoaren gomendioak eta iradokizunak zenbateraino bete diren	321
ERANSKINAK	
Eman diren ebazpenak	341
Grafikoen eta taulen aurkibidea	351
Arartekoaren argitalpenak	357

AURKEZPENA	15
-------------------------	----

I. ATALA

Ararteko erakundearen jarduera kopurutan	17
---	----

1. Oharrak eta datu orokorrak	19
2. Arreta zuzeneko bulegoen jarduera (aurrez aurreko kexak eta telefono bidezko aholkuak).....	20
3. Erregistratutako kexa idatziak	21
4. Estatistika alorrez alor.....	22
5. Estatistika, eragindako administrazioen arabera	23
A) Eusko Jaurjaritzaren aurka bideratu diren espedienteak	24
B) Foru administrazioen aurka bideratutako espedienteak	25
C) Tokiko administrazioaren aurka bideratutako espedienteak	26
D) Euskal Autonomia Erkidegoko beste administrazio batzuen aurka bideratutako kexa-espedienteak.....	27
6. Lurralde estatistika (kexen idatzien banaketa lurraldeen arabera).....	28
7. Prozedurari buruzko estatistika (kexa idatzien espedienteen egoera).....	29
8. Ofiziozko espedienteak.....	30
9. Estatistika soziologikoa. Kexagileen tipologia eta kexen formatua	31
10. Erabiltzaileen iritzia	33
10.1. Erabiltzaileei egindako inkestaren emaitzak	33
10.2. Ararteko erakundearen zerbitzu-kartaren web inprimakiaren bitartez jasotako IRADOKIZUNAK.....	36
11. Informatzeko betebeharra	37
11.1. 2014an kexak izanda ere, errekerimendurik jaso ez duten administrazioak eta bestelako organismoak	37
A) Eusko Jaurjaritza.....	37
B) Foru aldundiak	38
C) Udalak	38
D) Beste erakunde publiko batzuk	39
11.2. Kexak direla-eta, 2014an errekerimenduren bat jaso duten administrazioak eta bestelako organismoak	40
A) Eusko Jaurjaritza.....	40
B) Foru aldundiak	40
C) Udalak	41
D) Beste erakunde publiko batzuk	42
11.3. Arartekoak 2014. urtean egindako ohartarazpenen zerrenda	43
A) Eusko Jaurjaritza.....	43
B) Udalak	43
C) Beste erakunde publiko batzuk	45

II. ATALA

Euskal Herriko administrazio publikoen jarduera ikuskatzea	47
1. Hizkuntz eskubideak, kultura eta kirola	51
2. Hezkuntza	59
3. Ogasuna	67
4. Gizarteratzea	75
5. Justizia	87
6. Ingurumena	97
7. Herri lanak, garraioak eta azpiegitura	107
8. Jarduera ekonomikoaren antolamendua	115
9. Herri-administrazioen zerbitzuko langileak	121
10. Animaliak babestea eta edukitzea	129
11. Herri-administrazioen araubide juridikoa, ondasunak eta zerbitzuak	133
12. Osasuna	141
13. Segurtasuna	151
14. Informatzeko eta ezagutzeko teknologiak eta datuak babestea	159
15. Lana eta Gizarte Segurantza	167
16. Hirigintza eta lurralde antolamendua	173
17. Etxebizitza	181

III. ATALA

Arartekoaren jarduerak arreta publikoa behar duten taldeak babesteko	189
1. Familiak	193
2. Emakumeen berdintasuna eta osotasuna	201
3. Ezintasunen bat duten pertsonak	209
4. Gaixo kronikoak	217
5. Buruko gaixotasunak edo nahasmenduak dituzten pertsonak	225
6. Espetxeratuak	237
7. Ijitoak eta beste gutxiengo kultural batzuk	247
8. Etorkinak eta kultura aniztasuna	255
9. Lesbiana, gay, bisexual, transgenero eta transexualak	265
10. Adinekoak eta menpekotasun egoeran dauden pertsonak	275
11. Talde terroristen biktimak	287

IV. ATALA

Arartekoaren beste tresna batzuk administrazio ona izateko eskubidea sustatzeko..... 293

1. Gomendio orokorrak	296
1.1. Arartekoaren 1/2014 Gomendio orokorra, urtarrilaren 20koa. Lanbidek arrazoitu egin behar ditu eskubideak mugatzen dituzten ebazpenak.....	296
1.2. Arartekoaren 2/2014 gomendio orokorra, abenduaren 17koa. Hiri lurren balioaren gehikuntza arautzen duten Foru Arauak aldatzeko beharra, ikusirik haren zerga oinarriaren zehaztapenean zer disfunzio hauteman diren eta zerga ahalmenaren printzipioari nola eragiten dion	296
2. Azterlanak	296
2.1. Gazteen aisialdirako lokalei buruzko gogoetarako oinarrien dokumentua: arartekoaren proposamenak, administrazioaren esku-hartze egokirako	296
2.2. Arartekoaren azterlana, zigor kodea aldatzeko proiektuan buruko osasunaren tratamenduari buruzkoa	297
3. Txosten bereziak	298
3.1. 2014an argitaratutako txostenak: - Askatasunik gabe dauden pertsonen buruko osasunari EAEn emandako arreta soziosanitarioa	298
- Familiei laguntzeko politikak Euskadin: azterketa eta proposamenak	298
3.2. 2014. urtean egiten ari diren txosten bereziak	299
4. Arartekoaren udako ikastaroak	299
5. Arartekoaren jardunaldiak	301
5.1. Estatu sozialari eta bizimodu duinari buruzko jardunaldia.....	301
5.2. Haurren interes gorena sistema judizialean.....	301
6. Argitalpenak	301
6.1. Arartekoaren 25 urteko jarduera laburtzen duen aldizkaria	301
6.2. Haurren Eskubideei buruzko Hitzarmena	302
7. Beste jarduera batzuk.....	302
7.1. Arartekoaren Informazio-guneak egoitza publikoetan	302
7.2. Aldizkari digitala	302

V. ATALA

Gizartearekiko harremanak eta erakundeen arteko lankidetzarako jarduerak..... 303

1. Gizarte erakundeekiko harremanak	305
- 2014. urtean erakundearekin bilerak egin dituzten elkarteak eta taldeak	305
2. Arartekoaren 25. urteurrena	306
3. Giza eskubideak defendatzen dituzten erakundeen inguruko jarduerak.....	307
3.1. Herriaren Defendatzaileen Koordinaziorako XXIX. Jardunaldiak	307
3.2. Nazioarteko harremanak.....	309
4. Arartekoaren sinatutako hitzarmenak	310
5. BESTE JARDUERA BATZUK: Arartekoaren eta haren ondokoaren jarduerarik esanguratsuenak, hitzaldiak emateari dagokionez, eta administrazioek eta gizarte erakundeek antolatutako ekitaldietan parte hartzeari dagokionez.....	311

VI. ATALA

Arartekoaren berrikuntza jarduerak 313

- 1. Lankidetzaren proiektuak 316
- 2. Izaera estrategikoa eta antolakuntzazkoa 317
- 3. Izaera teknologikoa 317
- 4. Etengabeko hobekuntza/kalitatea/berritzea 318

VII. ATALA

Arartekoaren gomendioak eta iradokizunak zenbateraino bete diren 321

- 1. Onartutako gomendioak eta iradokizunak 325
 - A) Eusko Jurlaritzaren 325
 - B) Foru administrazioaren 327
 - C) Tokiko administrazioaren 327
- 2. Onartu ez diren gomendioak eta iradokizunak 330
 - A) Eusko Jurlaritzaren 330
 - B) Foru administrazioaren 331
 - C) Tokiko administrazioaren 332
 - D) Beste erakunde publiko batzuk 333
- 3. Erabaki gabe dauden gomendioak eta iradokizunak 334
 - A) Eusko Jurlaritzaren 334
 - B) Foru administrazioaren 335
 - C) Tokiko administrazioaren 335
 - D) Beste erakunde publiko batzuk 337
- 4. Bertan behar utzitako gomendioak eta iradokizunak 337
 - Tokiko administrazioaren 337

VIII. ATALA

Eranskinak 339

- Eman diren ebazpenak 341
- Grafikoen eta taulen aurkibidea 351
- Arartekoaren argitalpenak 357

AURKEZPENA

2014. urtea oso bizia eta garrantzitsua izan da Arartekoarentzat, zentzu guztietan gainera. Zerbaiten on-gaitzak aztertzean gertatu ohi denez –eta horren adibiderik garbiena da Legebiltzarrarentzako txostena prestatzea beti argi-itzalekin egiten da topo; baina aurtengoa urte bereziki argitsua izan da emaitzei eta urteurrenei dagokienez, eta horiexek bihurtu dute urte berezia.

Horrela, Ararteko erakundeak 25 urte bete ditu jardunean. Asko egin da 1989ko martxoaren 8an Juan San Martínnek, Euskal Autonomia Erkidegoko lehen arartekoaren kargua hartuta, pertsona talde txiki batekin Eusko Legebiltzarraren bulego batean lanean hasi zenetik. Arartekoan lan egin duten eta orain lanean ari garenok, gure zeregina edozein dela ere (guztiak beharrezkoak dira, erakundeak ezin hobeto jardun dezan), herritarrei laguntzeko jarreraz blaitzen gara, burutzen dugun lan motaren ondorioz une jakin batean pertsonekin enpatizatzen dugulako; zerbitzu publikoak (erakundearenak berarenak eta administrazio guztienak) eragingarritasun eta eraginkortasun printzipioen arabera jardun dezaten lagundu nahi dugulako; giza eskubideek, gauzatuko badira, habitat jakin bat behar dutela sentitzen dugulako, izan ere, bestela, murriztu edo ezereztu egiten dira; barneratu egiten dugulako gizarte-justiziaren, gizarteratzearen, gizarte-ekitatearen, aukera-berdintasunaren, benetako berdintasun eragingarriaren eta abarren aldeko kausa.

Efemeride hori hondo-iruditzat hartuta, horrekin lotutak zenbait jarduera gauzatu dira urte osoan zehar. Maiatzean, Auzitegi Nagusiaren sorreraren 25. urteurrena ere bazenez gero, jardunaldi bat egin zen auzitegi horrekin; irailean, Espainiako Herriaren Defendatzailearen eta autonomia erkidegoetako defentsa-erakundearen arteko Koordinazio Jardunaldiak; urrian, Estatu Sozialari buruzko II. Jardunaldiak, EHUrekin elkarlanean antolatutakoak. Arartekoaren 25 urteak ospatzeko erakunde-ekitaldi nagusia ekainaren 20an egin zen, Eusko Legebiltzarraren egoitzan.



Orobat, ospakizun hori beste urtemuga batekin lotu nahi izan genuen: hain zuzen, Nazio Batuen Batzordeak Haurren Eskubideei buruzko Hitzarmena onartu zuenetik 25 urte betetzearekin. Horretarako, jardunaldi oroigarri bat antolatu genuen, azaroaren 18an, Unicefekin eta Save the Childrenekin.

Herritarrak egunetik egunera hobeto jabetzen dira beren eskubideez eta, horrexegatik, gehiago eskatzen diete herri-administrazioei; bizi dugun garai honetan, ararteko, herriaren defentsa-erakunde edo ombudsmanok eginkizun garrantzitsua egiten ari gara arazoak konpontzen, herritarren eta administrazioen artean bitartekotza- lanak egiten, baita administrazioen jarduera, zerbitzu eta politika publikoen kalitatea hobetzen ere. Behar bezala jarduten eta lanean dabiltzan defentsa-erakundeen lana *soft power* delakoaren adibide ona da, zeina lagungarria baita demokraziaren kalitatea hobetzeko eta pertsonak herri-administrazioen aurrean ahalduntzeko.

Urtero bezala, atseginez aurkezten dut Arartekoaren urteko txostena. Oraingo honetan beste gertakari bat gehitu behar diogu: 2014. urtean amaitu da Euskadiko pertsonen eskubideak babesteko Legebiltzarraren ordezkari gisa erakundearen buruzagitzan jardun dudaren bigarren agintaldia. Horregatik, azkenekoz aurkeztu ahal izango dut, ararteko moduan, Euskal Autonomia Erkidegoko defentsa-erakundearen jarduera.

Txosten hau, aurreko hiru urteetakoak bezalaxe, bizi dugun gizarte- eta ekonomia-egoeraren isla da, izan ere, Arartekoaren jarduera krisi ekonomikoa milaka euskal familiarengan izaten ari den ondorio larri-larrien isplua da. Horrela, herritarrekin zerikusia duten Arartekoaren jardueren kopurua nabarmenduko nuke, 8.608 izan baitira; horien artean, aipagarria da 6.378 kexa kudeatu direla. Kexa horiek oinarritzko gaiekin lotuta daude: Diru-sarrerak Bermatzeko Legearen ondoriozko la-

guntza ekonomikoak, bekak, etxebizitza babestua alokatzea, osasun-laguntza, hots kutsadura, garraio publikoak, ezintasunen bat duten pertsonak edo haur eta nerabe babesgabeak, besteak beste. Hazkuntza hori egiaztatzeko, 2010. urteari begiratu (orduan hasi zen krisia bere laztasun guztia erakusten) eta zer-nolako gehikuntza gertatu den ikusi besterik ez dago: %45 egin diren kexetan, 4 urtean soilik.

Informazioak herritarrak gaitzen eta aktibatzen dituela eta sozializazio-iturri dela ohartuta, Arartekoan informazio pila ematen ahalegindu gara gure web orriaren bitartez, horren irudia berriztatuta; eta horren adierazgarri dira aurten izan ditugun 98.834 bisitak eta ikusi diren 197.104 orrialdeak. Baliabide publikoak kudeatzeko orduan, gardentasun printzipioa betetzean sakondu dugu, publizitate aktiboaren bitartez; horrela, erakundearen aurrekontu- eta ekonomia-kudeaketari, langile multzoari eta soldatei buruz 2013ko urtarriletik aurrera eskaintzen genuen informazio ugariarekin batera, urtarrilaz geroztik, kontratazio txikien berri ematen da hileroko (hori kontratatzailearen profilarekin osatzen da, zeina lehenetik ere erabilgarri zegoen).

Saiatu gara gure herrialdeko gizarte-sareko lekuri ezkutue-netara iristen, baita ere gizarte-sare horren hormetatik kanpo dauden tokiak ezagutzen, halakoak egon badaudelako. Gure asmoa zen hitzik ez dutenei hitza ematea, egoera ezezagun edo ia ezezagunak argitara ateratzea, benetako berdintasun eragingarria izateko eskubide konstituzionala lortzen aurrera egitea, demokrazian sakontzea... Europako Batzordearen aintzatespena eta laguntza lortu ditugu, haren Justizia Zuzendaritzaren bitartez, Rainbow Has europar proiektua zuzentzeko. Proiektu horretan lanean ari dira EBko zortzi herrialdeko hamahiru erakunde, eskolaren eremuan joera homosexuala edo identitate transexuala duten adin txikikoen oinarritzko eskubideak behar bezala babesteko. Kudeaketa publiko aurreratuarekin dugun konpromisoaren ziurtagiria ere, Euskalitek emana, azken 5 urteotan egin dugun lanaren aitorea da. Lan horretan azpimarratzekoak dira: era-

kundearen 3 hausnarketa estrategiko; 2013-2015erako plan estrategikoa; zerbitzu-karta eta hori 2013an berriztatzea, bertan sartu nahi baikenuen Arartekoak eskura daukan informazio publikoa eskuratzeko eskubidea baliatzeko aukera; 2014an egindako erakundearen autoebaluazioa, kudeaketa aurreratuaren eremuan oinarrituta eta Euskalitek burututako kanpoko kontrastea gaindituta; gainera, hainbat sistema ezarri dira erabiltzaileen, erakundeko langileen eta ardura zaizkigun taldeen iritzia ebaluatzeko.

Bestalde, herri-administrazio eskudunek jarrera harkorra izatea lortu dugu gizarte-babeseko euskal sistema hobetzeko asmoz egin dizkiegun proposamenei buruz. Izan ere, kasuetatik ia %92tan, gure ebazpenak eta gomendioak onar daitezten erdietsi dugu, nahiz eta administrazioak horretara behartuta ez egon, eta nahiz eta, askotan, zuzendutako jarduerak ez duten legea hautsi, baizik eta, gure ustez, legeriaren interpretazio murrizgarrian oinarritu diren eta herritarren eskubideak behar bezala bermatu ez dituzten. Pozik gaude, baina, aldi berean, asko eskatzen diogu geure buruari, egunero tentsioari eta ezarritako estrategia-lerroei eutsi behar diegulako, gure eragingarritasuna eta eraginkortasuna are gehiago hobetu ditzagun.

Eskerrak emanez bukatu nahi dut. Eskerrik asko herritarrei, aurten ere Ararteko erakundean uste ona izateagatik. Milerka Arartekoan lanean ari diren edo lan egin duten guztiei, bere lan onagatik eta pertsonekin nahiz giza eskubideekin hartu duten konpromisoagatik. Eskerrik asko gizarte-erakundeei, beren laguntzagatik. Esker mila administrazio eta erakunde publikoei, Arartekoa erakunde eragingarria bihurtzeagatik herritarrei zerbitzua eta arreta eskaintzeko orduan. Eskerrik asko legebiltzar talde guztiei, pertsonen eskubideak babesteko duten goi ordezkariari eusten jarraitzeagatik.

Iñigo Lamarca Iturbe
ARARTEKO



ATALA

Ararteko erakundearen jarduera kopurutan

I. Atala

EUSKAL HERRIKO ADMINISTRAZIO PUBLIKOEN JARDUERA IKUSKATZEA

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 lan-kidetzan zenbateraino aritu diren jakiteko informazioa ematen da.

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

Laburbilduz, informazio sistematizatu horren bidez, kapitulu honetan 2014ko jarduerari buruzko informazio kuantitatibo guztia agertzen da.

Aurreko txostenean esan dugun bezala, 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.

Eremu horretan, hainbat tresna erabiltzen dira, denak ere Arartekoaren lan-arlo bakoitzaren urteko jardueraren egituratuak: bilerak administrazioekin, bilerak gizarte zibileko elkarteekin eta erakundeekin, ikuskapen-bisitak eta ofiziozko jarduerak.

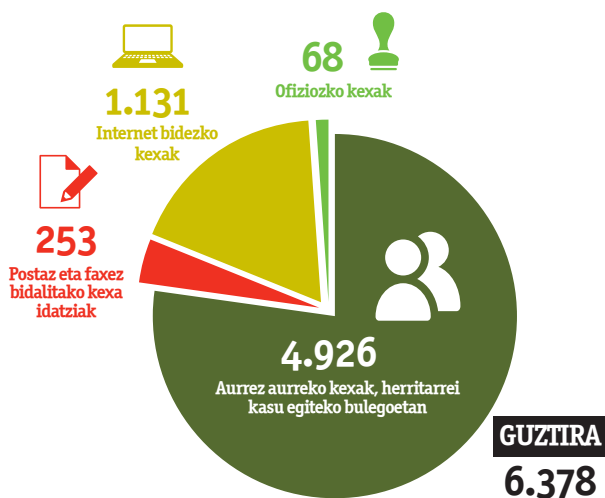
Arartekoak 2014an egin duen jardueraren zenbakizko gutxi gorabeherako datuak estatistikari eskainitako kapitulu honetan kontsulta daitezke.

Arartekoaren web orrialdea euskal herritarrei informatzeko eta haiekin harremanetan egoteko bide bihurtu da; horixe erakusten du aurtan 100.000 bisita jaso izanak eta 200.000 orrialde ikusi izanak.

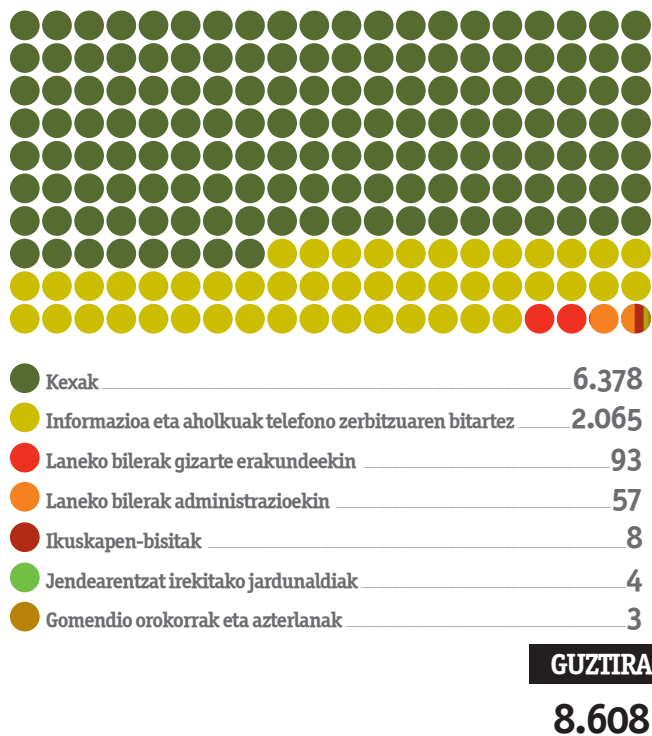
Oro har, 2014an, herritarrentzako laguntzarekin eta administrazioen kontrolarekin lotutako 8.608 jarduera zenbatu dira eta horietatik 6.378 kexei dagozkie.

1. grafikoa.

Arartekoari 2014an egindako kexak



2014an herritarrek 6.378 kexa egin dizkiote Arartekoari eta ofiziozko 68 espediente bideratzen hasi gara. Informazio horretatik ondorio hau atera daiteke: 2010. urtearen aldean –orduan ikusten hasi ziren krisiaren ondoriozko larrienak– herritarren kexak %45 gehitu direla, arrazoi askorengatik, baina batez ere eduki ekonomikoko gizarte laguntzen gaineko kexak izugarri areagotu direlako.

2. grafikoa.**Arartekoaren jarduera guztiak 2014an**

2014. urtean, informazioa eta orientabidea eskatzeko egin diren 2.065 telefono-kontsultari erantzun diegu eta 93 bilera egin ditugu era askotako gizarte-erakundeekin (horien gaineko xehetasunak urteko txostenaren V. kapituluaren kontsulta daitezke, gizartearekiko harremanei buruzkoa baita). Era berean, 57 bilera egin ditugu zenbait administrazioekin: Eusko Jaurlaritzaren sail eta zuzendaritzekin, aldundiekin, udalekin eta beste erakunde batzuekin.

Ikuskatzeko 8 bisita ere egin ditugu. Horien bitartez, funtzionamendua, baliabideak, kudeaketa-programa, Arartekoaren gomendioen betetze-maila eta abar ebaluatu ditugu Udaltzaingoaren 2 polizia-etxetan eta babesik gabeko haurrentzako egoitza-baliabide batean, Hernani eta Astigarragako errumaniarren kokalekua ikustera joan gara, baita Lanbideren 3 bulego ere.

Gainera, eraginkortasunez hartu dugu parte era guztietako ekitaldi, jardunaldi eta gertakizunetan, batik bat gizarte-erakundeek sustaturiko ekimenekin loturikoetan; horrek guztiak ematen du halako arrasto bat Arartekoak, batez ere erakundea osatzen duten 29 lan-arloetako arduradunen ekimenez, egiten dituen jarduera ugari eta askotarikoan inguruan. Esku-hartze horien zehaztapen handiago II. eta

III. kapituluetan ematen da, arlo horietako urteko jardueraplana azaltzean.

2014an kexa idatzien gaineko 2.050 espediente ebatzi dira (1.930, 2013. urtean).

Gainera, 1.675 ebazpen eman dira (1.534, 2.013an). Gai-nontzeko 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).

lax, kexa eragin zuen administrazioaren jarduera aztertu eta gero, jarduera okerren bat zegoela iritzi diogu azterturiko kexa idatzien %50,84tan (zertxobait jaitsi da 2013. urtekoarekin alderatuta), eta **jarduera ez zela okerra** kexen %49,16tan.

Eragindako administrazioak kexa sorrarazi zuen jarduera zuzendu eta aldatu du kasuetatik **%91,76tan**. Gehienetan ez da gomendio formalik egin behar izan administrazioak Arartekoaren proposamena onartzeko. Datu horrek —ehunekorik handiena azterturiko urteetan— argi erakusten du, berez, Arartekoaren esku-hartzea oso eraginkorra dela.

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

	%	%
Konpondutako jarduera okerra		91,76
Gomendiorik gabe	92,63	
Gomendio onartua	7,37	
Konpondu gabeko jarduera okerra		8,24

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

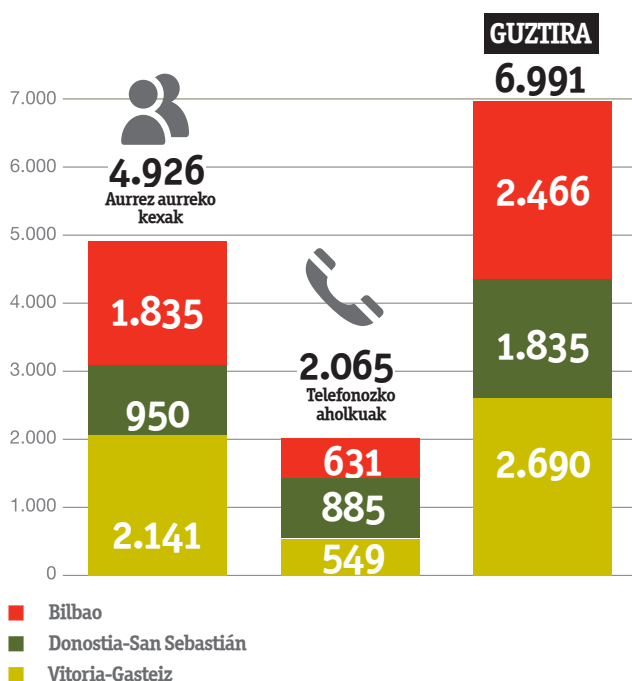
1996tik, Ararteko erakundeak arreta zuzeneko bulegoak dauka Euskal Autonomia Erkidegoko hiru hiriburuetan. Horri esker, administrazioen batekin arazoak dituzten herritarrei

hobeto lagun diezaiekegu. Bulegoetan hartutako eskarmen-tuak erakusten du, gainera, bertan jasotzen aurrez aurreko kekez gain, telefono bidezko kontsulta ugari ere egiten direla, eta erakundeko langileek erantzuten dituztela.

Horregatik, egiten dizkiguten kekek ez ezik, telefonozko kontsultak ere zenbatzen ditugu, ziur baikaude horien bitartez informatzeko lan interesgarria egiten dela pertsoneri administrazioekin dituzten harremanetan zein eskubide dituzten adierazten. Horrela, 2014. urtean guztira **6.991** zerbitzu egin ditugu herritarren arretarako bulegoetan. Horietatik 4.926 hiru bulegoetako batean aurrez aurre egindako kekek izan dira, eta 2.065tan telefono bidezko aholkularitza eta informazioa eman da.

3. grafikoa.

Aurrez aurreko kexen eta telefonozko aholkuen kopurua arreta zuzeneko bulegoetan



Bulegoetako jarduerari buruz, 2014ko datuak aurreko urteetakoekin alderatuta aztertzen baditugu, joera berari eusten zaio eta Gasteizko bulegoa da nagusi aurrez aurreko artatze kopuruari dagokionez.

Arreta zuzeneko bulegoetan egindako aurrez aurreko keketatik zenbat bihurtu diren kexa-espediente

Herritarrei kasu egiteko gure bulegoetan aurrez aurre egindako keketatik 1.205 bihurtu dira kexa-espediente, hau da, %24,46. Horrek argi erakusten du bulego horietan aholkularitza-lan garrantzitsua egiten dela.

Gainerakoei dagokienez, batzuetan erakunde honen jardura-eremutik kanpoko gaietara loturikoak ziren; horrenbestez, ezin ziren kexa moduan bideratu; beste batzuetan, agiri gehiago behar ziren edo aurretiazko gestioak egin behar ziren administrazio-organo eskudunetan; eta azkenik, beste zenbait kasutan, azaldutako arazoek kexa-espediente bihurtzeko funtsik ez zuten, bisitak aurreko kexa-espediente baten biderapenarekin zuen zerikusia edo erreklamatuak bere arazo zehaztean zein izapide egin behar zituen jakin nahi zuten.

3. Erregistratutako kexa idatziak

2014. urtean 2.592 kexa idatzi erregistratu ditugu euskal herritarrek hala eskatuta. Gainera, ofiziozko 68 jarduera hasi ditugu.

Horietatik 2.203 tramiterako onartu dira, Arartekoak aztertu eta iker ditzan. Geroago, benetan tramiterako onartutakoak sailkatuko ditugu, Arartekoaren lan-arloak oinarritzat hartuta.

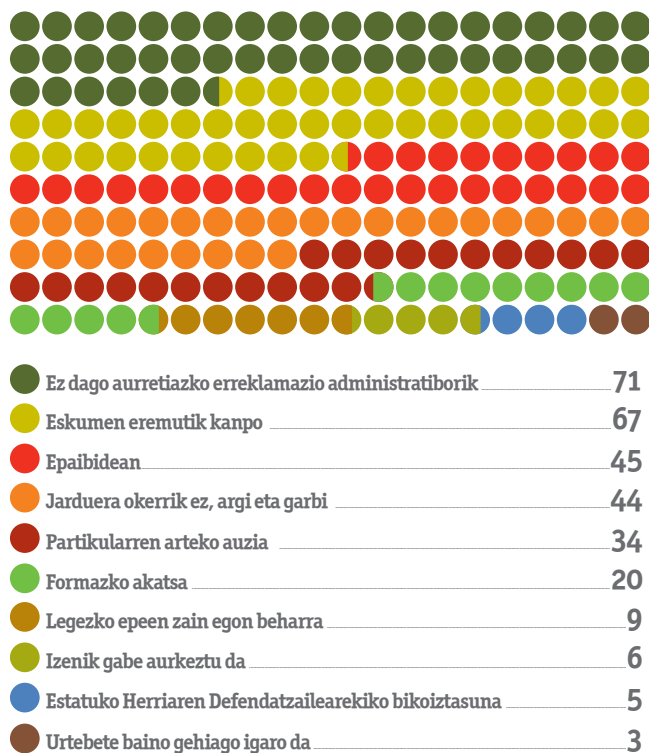
Onartu gabeko kexa idatziak

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

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

4. grafikoa.

Onartu gabeko kexa idatziak eta egoerak



GUZTIRA

304

Estatuko Herriaren Defendatzaileari edo beste defendatzaile batzuei bidalitako kexak

Estatuko administrazioaren jardueraren kontrako kexak ez ditu zuzenean Ararteko erakundeak bideratzen, administrazio hori ez baitago erakunde honen kontrolpean. Kexa horiek Estatuko Herriaren Defendatzaileari bidaltzen dizkiogu. Gainera, kexa batzuk beste autonomia erkidego batzuetako parlamentuetako ordezkariari igortzen dizkiegu, horien eskumen-eremupean dauden herri-administrazioei dagozkielako.

Estatuko Herriaren Defendatzaileari bidalitako kexak	83
Beste defendatzaile batzuei bidalitako kexak	2

4. Estatistika alorrez alor

Kontuan hartzen badugu kexa idatziak zein arlo tematikoekin dauden lotuta, hauxe ikusten da: aurreko urtearen aldean, oro har, behera egin du gizarte eremuarekin lotuta bideratu diren kexa idatzien espedienteen kopuruak. Azken kexa horiek kategoria bakarrean bilduta agertzen ez badira ere, hainbat arlotan azaltzen dira, ez bakarrik gizarteratze arloan, baizik eta baita ere etorkinen, buru-gaixoen, haur eta nerabeen, adinekoen, etxebizitzaren, espeteratuen, ezgaituen, eta abarren arloetan.


Bideratutako kexak zer arlori dagozkion kontuan hartuta, 2014an gutxitu egin dira gizarte bazterkeriaren aurka borrokatzeko bitartekoekin loturiko erreklamazioak: **604** izan dira (2013ko 883 kexen eta 2012ko 1.100 kexen aldean). 604 kexa idatzi horietatik **576k** (hau da, ia %96k) **lanbideren** jardura txarrarekin loturiko hainbat arazorekin dute zerikusia, eta diru-sarrerak bermatzeko errenta (BE) eta etxebizitzarako prestazio osagarria (EPO) kudeatzerakoan izandako jarduerekin.

Gizarteratze arloan ez ezik, jardura bizia nabari da arlo hauetan: **herri-administrazioetako langileak, hezkuntza, araubide juridikoa, herri-administrazioen ondasunak eta zerbitzuak, etxebizitza eta ogasuna**. Era berean, 2014an kudeatutako kexa idatzien artean, ugariak dira **arreta publiko behar duten taldeei** dagozkienak.

Arartekoak bideratu dituen kexa-espedienteetatik ia **%50ek eskubide sozialekin** dute lotura (hezkuntza, osasuna, gizarteratzea, etxebizitza, e.a.).

Orobat, azpimarratu behar dugu kexa-espedienteetatik **%38k** gutxi gorabehera (gizarteratze arlokoek barne) zerikusia dutela pertsona guztien **benetako berdintasun eraginkorra** bermatzeko **politika publikoekin**. Politika horien xedea pertsona jakin batzuei: emakumeak, gizarte bazterkeria pairatzen duten edo pairatzeko arriskua duten pertsonak, adinekoak, haurrak eta nerabeak, ezintasunen bat duten pertsonak, homosexualak -gay zein lesbianak- edo transexualak, etorkinak eta kultura aniztasuna, ijitoak, etab., eskubide hori behar bezala gauzatzeko aukera galarazten edo eragozten dieten oztupoak kentzea da.

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

Arloa		%
Gizarteratzea	604	27,42
Herri-administrazioen zerbitzuko langileak	422	19,16
Hezkuntza	146	6,63
Herri-administrazioen araubide juridikoa, ondatsunak eta zerbitzuak	130	5,90
Etxebizitza	123	5,58
Ogasuna	106	4,81
Arreta publikoa behar duten taldeak: ezinduek, adinekoak, berdintasuna, etorkinak eta kultura aniztasuna, espetxeratuak, e.a.	103	4,67
Osasuna	90	4,09
Ingurumena	75	3,40
Hirigintza eta lurralde antolamendua	66	3,00
Trafikoa	62	2,81
Herri lanak, garraioak eta azpiegiturak	47	2,13
Justizia	44	2,00
Jarduera ekonomikoaren antolamendua	42	1,91
Haurrak eta nerabeak	38	1,72
Segurtasuna	33	1,50
Hizuntz eskubideak, kultura eta kirola	26	1,18
Familiak	23	1,04
Lana eta Gizarte Segurantza	16	0,73
Animaliak babestea eta edukitzea	7	0,32
	2.203	100

* Azpiarloen arabera xehatutako datuak Arartekoaren web orrian kontsulta daitezke, [estatistika osoan](#).

5. Estatistika, eragindako administrazioen arabera

Bideratutako kexa-espeditenteek administrazio bakoitzari zer proportziotan eragiten dioten adierazten duten datuak aztertuta, aurreko urteetan bezala, 2014an Eusko Jaurlaritzaren kontra egin dira kexa idatzirik gehienak (%62,11), eta kexa zertxobait ugaritu dira autonomia erkidegoko udalei dagozkienak (%27,92).

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

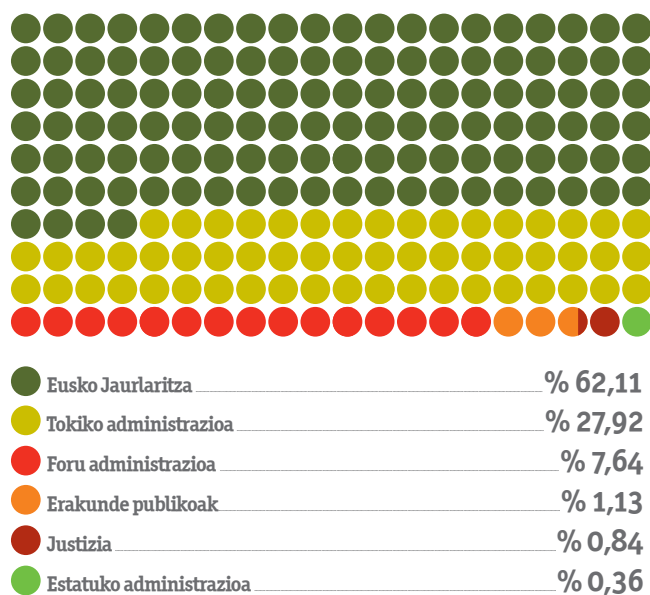
Arlo eta administrazio bakoitzari zuzendutako kexen kopurua zuzen interpretatzeko era

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 iritziz txarrarekin, zabarkeria, gehiegikeriak edo legez kontrako jarduerak egoteari dagokionez.

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

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

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, hezkuntza, etxebizitza, osasuna, herri-administrazioen zerbitzuko langileak eta segurtasuna) egon da kexa idatzien espediente kopururik handiena.

3. taula.

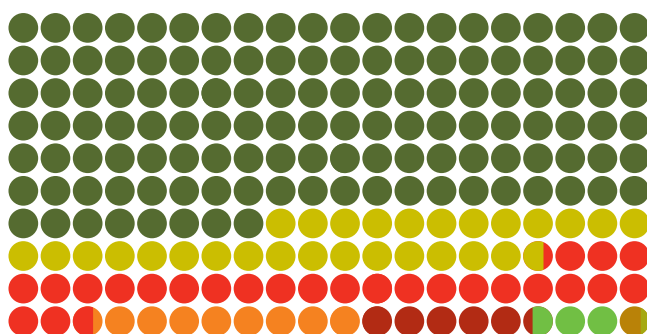
Autonomia Erkidegoko Administrazio Orokorraren aurka (Eusko Jaurlaritza) bideratu diren espedienteen banaketa, arloen arabera

Arloa	📄	%
Gizarteratzea	536	51,49
Hezkuntza	118	11,33
Etxebizitza	98	9,41
Osasuna	83	7,97
Herri-administrazioen zerbitzuko langileak	67	6,44
Segurtasuna	35	3,36
Familiak	18	1,73
Justizia	15	1,44
Hizkuntz eskubideak, kultura eta kirola	12	1,15
Jarduera ekonomikoaren antolamendua	12	1,15
Lana eta Gizarte Segurantza	11	1,06
Buruko gaixotasunak edo nahasmenduak dituzten pertsonak	10	0,96
Ingurumena	6	0,58
Herri lanak, garraioak eta azpiegiturak	6	0,58
Herri-administrazioen araubide juridikoa, ondasunak eta zerbitzuak	4	0,38
Gaixo kronikoak	2	0,19
Espetxeratuak	2	0,19
Etorkinak eta kultura aniztasuna	2	0,19
Haurrak eta nerabeak	1	0,10
Adinekoak eta mendekotasun-egoeran dauden pertsonak	1	0,10
Animaliak babestea eta edukitzea	1	0,10
Hirigintza eta lurralde antolamendua	1	0,10

Sailen arabera banaketa

6. grafikoa.

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



Enplegu eta Gizarte Politikak	667	(%64,07)
Osasuna	149	(%14,32)
Hezkuntza, Hizkuntza Politika eta Kultura	134	(%12,87)
Segurtasuna	43	(%4,13)
Herri Administrazioa eta Justizia	28	(%2,69)
Ingurumena eta Lurralde Politika	12	(%1,15)
Ekonomiaren Garapena eta Lehiakortasuna	7	(%0,67)
Ogasuna eta Finantzak	1	(%0,1)

GUZTIRA

1.041

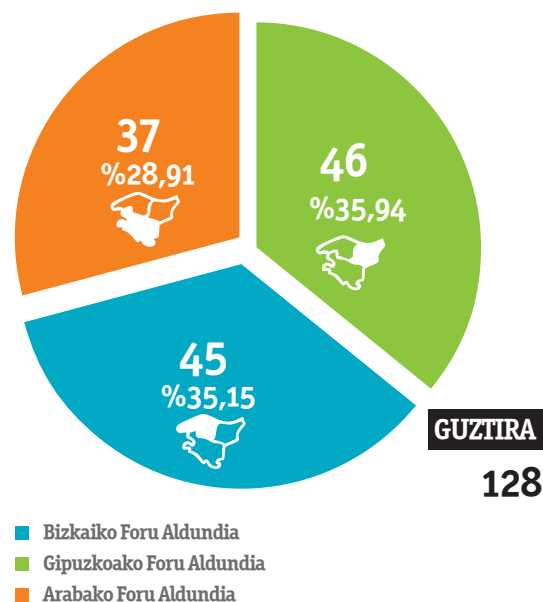
B. Foru administrazioen aurka bideratutako espedienteak

Banaketa lurraldeka

Foru aldundien kontrako kexen artean, nabarmentzekoa da behera egin dutela Bizkaiko Foru Aldundiaren aurka bideratutako kexa idatzieki, eta, aldiz, gora egin dutela Gipuzkoako (argi eta garbi) eta Arabako Foru Aldundien aurkakoek.

7. grafikoa.

Foru administrazioen aurka bideratutako espedienteen banaketa, lurraldeen arabera







Banaketa arloa

Aurreko urteetako joerari eutsiz, adinekoen eta mendeko pertsonen arloak eragin ditu foru administrazioen kontrako kexa gehienak.

4. taula.

Foru administrazioen aurka bideratu diren espedienteen banaketa, arloen arabera

Arloa	ARABA ÁLAVA	BIZKAIA	GIPIZKOA	CAPV	%
					
Adinekoak eta mendekotasun egoeran dauden pertsonak	9	10	10	29	22,66
Ogasuna	6	12	4	22	17,19
Haurrak eta nerabeak	4	3	15	22	17,19
Herri lanak, garraioak eta azpiegiturak	1	4	6	11	8,59
Herri-administrazioen zerbitzuko langileak	5	2	2	9	7,03
Ezintasunen bat duten pertsonak	1	5	2	8	6,25
Herri-administrazioen araubide juridikoa, ondasunak eta zerbitzuak	5	-	1	6	4,69
Jardura ekonomikoaren antolamendua	1	2	2	5	3,91
Gizarteratzea	-	3	1	4	3,13
Lana eta Gizarte Segurantzza	1	1	-	2	1,56
Hizkuntza eskubideak, kultura eta kirola	2	-	-	2	1,56
Ingurumena	1	-	1	2	0,78
Hezkuntza	-	1	-	1	0,78
Familiak	-	1	-	1	0,78
Emakumeen berdintasuna eta osotasuna	-	-	1	1	0,78
Justizia	-	-	1	1	0,78
Buruko gaixotasunak edo nahasmenduak dituzten pertsonak	1	-	-	1	0,78
Gaixo kronikoak	-	1	-	1	0,78


C. Tokiko administrazioen aurka bideratutako espedienteak

Banaketa lurraldeka

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

5. taula.

Tokiko administrazioen aurka bideratutako espedienteen banaketa


		%
Bizkaiko udalak	223	47,65
Gipuzkoako udalak	131	27,99
Arabako udalak	81	17,31
Arabako administrazio batzarrak	4	0,85
Bizkaiko mankomunitateak, partzuergoak eta parkeak	22	4,70
Gipuzkoako mankomunitateak, partzuergoak eta parkeak	5	1,07
Arabako mankomunitateak, partzuergoak eta parkeak	2	0,43

6. taula.

Autonomia erkidegoko udalen eta administrazio batzarren aurka bideratutako espedienteak

Arabako udalak	
Vitoria-Gasteiz	54
Laudio/Llodio	4
Laguardia	3
Alegria-Dulantzi	2
Elciego	2
Iruña Oka/Iruña de Oca	2
Labastida/Bastida	2
Beste batzuk*	12
Guztira	81

Bizkaiko udalak	
Bilbao	59
Erandio	18
Sestao	11
Barakaldo	10
Santurtzi	10
Beste batzuk*	115
Guztira	223

Gipuzkoako udalak	
Donostia-San Sebastián	43
Hondarribia	12
Lasarte-Oria	7
Irun	6
Beste batzuk*	63
Guztira	131

* Zerrenda osoa Arartekoaren web orrian kontsulta daitezke [estatistika osoan](#).

Banaketa arloka

Normalean gertatzen den bezala, tokiko administrazioen jarduerak eragindako erreklamazioak modu nahiko homogeneoan banatuta daude udalek eskumen garrantzitsuak dituzten arloen artean. Honako arloak nabarmentzen dira: araubide-juridikoa, ondasunak eta zerbitzuak, ogasuna, ingurumena, hirigintza eta lurralde antolamendua eta segurtasuna¹.

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

Euskal Herriko Unibertsitatearen aurka egindako kexei dago-kenez, dezente gutxitu dira iazkoen aldean (15).

7. taula.

Euskal Autonomia Erkidegoko beste administrazio batzuen kontra bideratutako kexa-espedienteak

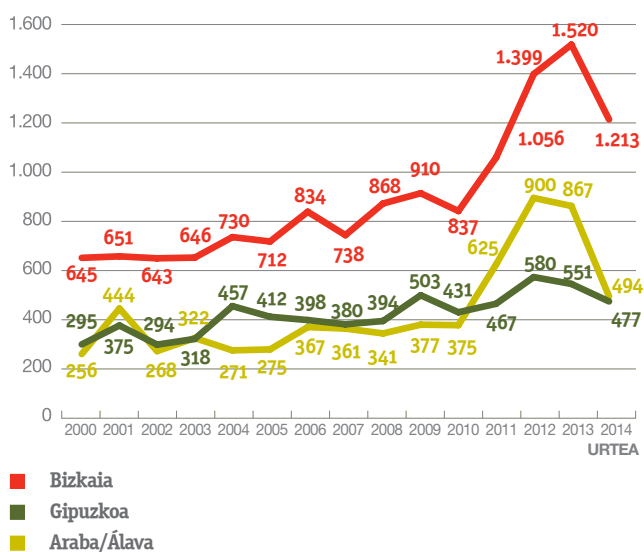
	
Euskal Herriko Unibertsitatea	7
URA – Ur agentzia	4
Gipuzkoako Odontologo eta Estomatologoaren Elkarte	2
Arabako Abokatuen Elkarte Ohoretsua	1
Bizkaia Jaurerriko Abokatuen Bazkun Ohoretsua	1
Euskal Herriko Notario Elkargo Txit Prestua	1
Gipuzkoako Delineatzaileen Elkargo Ofiziala	1
Gipuzkoako Albaitarien Elkargoa	1
Haurreskolak	1
Guztira	19

¹ Toki erakundearen kontra egindako kexa idatziak arloen arabera banatzen dituzten datuak Arartekoaren web orrian kontsulta daitezke, [estatistika osoan](#).

6. Lurralde estatistika (kexa idatzien banaketa lurraldeen arabera)

8. grafikoa.

Erregistratutako kexa-espeditenteen lurralde banaketaren bilakaera, jatorriaren arabera (2000-2014)*



*Arartekoaren web orrian kontsulta daitezke, [estatistika osoan](#), Arartekoaren jardura hasi zenetik (1989) izan duen bilakaerari buruzko datuak.

Azken urteotan ohikoa denez, lurraldez lurralde aurkeztutako espeditente idatziak aztertzen baditugu, herritarrei arreta emateko bulegoetako aurrez aurreko kexekin gertatu bezala, Arabako lurraldea neurritz gain ordezkaturata dago guztizko kopuruan, ziur aski bertan dagoelako Arartekoaren egoitza nagusia, baita erkidegoko erakunde komunen –besteak beste, Eusko Jaurlaritzaren– egoitza ere.

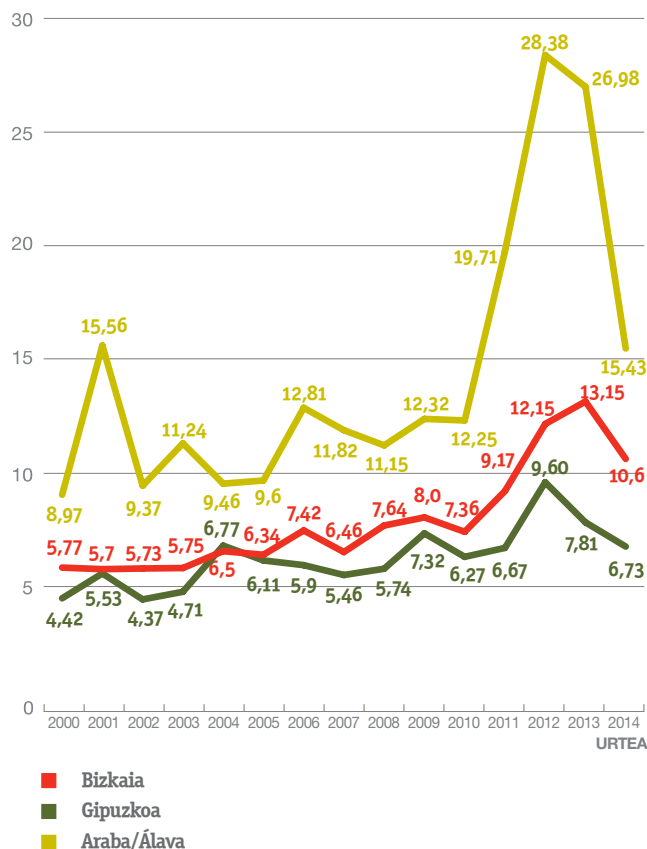
Erreklamazioak lurraldez lurralde, 10.000 biztanleko

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

Aurreko urteetan bezalaxe, Araba Lurralde Historikoan egin dira kexa idatzi gehienak Bizkaiarekin alderatuta –biztanle gehien dituen–, eta Gipuzkoan egindakoen bikoitza baino gehiago dira.

9. grafikoa.

Erregistratutako erreklamazio idatziak lurraldez lurralde, 10.000 biztanleko (2000-2014)*





* Arartekoaren web orrian kontsulta daitezke, [estatistika osoan](#), Arartekoaren jardura hasi zenetik (1989) izan duen bilakaerari buruzko datuak.



Banaketa lurralde bakoitzean



Kexagileak lurralde historikoko hiriburuan ala beste udalerrri batzuetan bizi diren, herritarren jokabidea ez dela berdina erakusten du kexa-espeditenteen banaketak. Egiaz, Bizkaian eta Gipuzkoan, handiagoa da hiriburutik kanpo bizi diren kexagileen kopurua; Araban, ordea, kexetatik %84,55 Gasteizen bizi direnek egin dituzte.

8. taula.

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

Araba/Álava			%
Vitoria-Gasteiz		478	84,55
Beste udalerrri batzuk		89	15,45
Guztira		576	100

Bizkaia			%
Bilbao		570	40,37
Beste udalerrri batzuk		842	59,63
Guztira		1.412	100

Gipuzkoa			%
Donostia-San Sebastián		227	40,83
Beste udalerrri batzuk		329	59,17
Guztira		556	100

Urtean zehar, beste autonomia erkidego batzuetatik eta beste estatu batzuetatik etorritako 48 kexa jaso ditugu, euskal herri-administrazioen kontrakoak.

7. Prozedurari buruzko estatistika (kexa idatzien espeditenteen egoera)

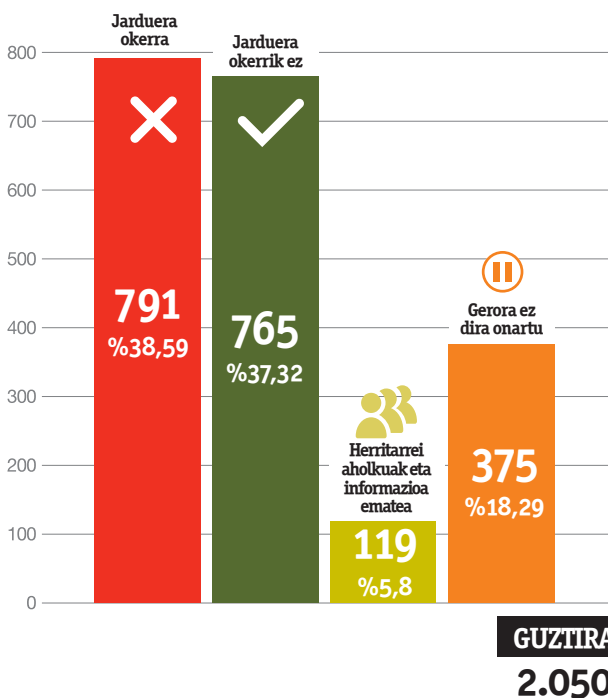
Jarraian, 2014an bideratutako espeditenteak tramitazioaren zein fasetan dauden aztertuko dugu.

2013. urtean 1.675 ebazpen eman dira. Arartekoak 2014an emandako ebazpenen arabera, 791 kasutan, eragindako administrazioak jardura okerren bat burutu zuen, hau da, kasu guztietatik %50,84tan; portzentaje hori iazkoa baino txikiagoa (%56,20). Alabaina, ez da jardura okerrik antzeman aztertutako espeditenteen ia erdian (%49,16).

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

10. grafikoa.

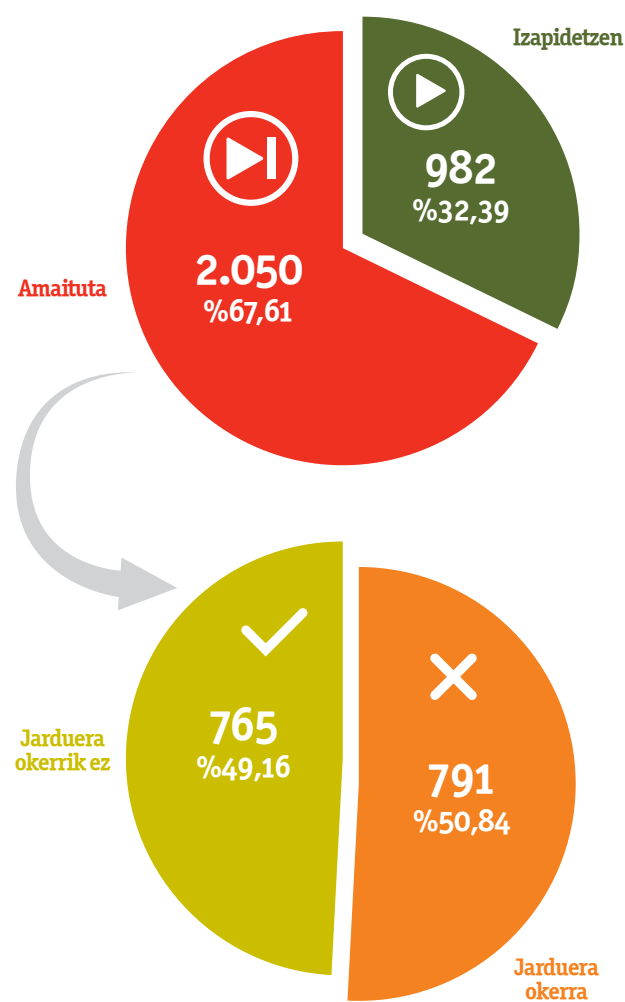
2014an bukatu diren espeditenteak



Kexen egoera: euskal administrazio publikoen jardura zuzenak eta okerrak

11. grafikoa

Kexa-espedienteen egoera



Aurreko datuetatik ondorioztatzen denez, Arartekoak 2014. urtean sakonki aztertu dituen erreklamazio guztietatik 791 kasutan, hau da, %50,84tan ondorioztatu da jardura okerraren bat egin dela.

8. Ofiziozko espedienteak

Herritarren kexak aztertu eta ikertzeaz gain, Ararteko erakundeak, bere kabuz, hainbat gai ikertzeari ekiten dio: batzuetan, euskal administrazio publikoren batek agian oker jokatu duela iruditu zaigulako; beste batzuetan, zerbitzu berriak emateko edo laguntzeko aukera ikusi dugulako. Otsailaren 27ko 3/1985 Legeak –Ararteko erakundea sortu eta arautzekoak– ofizioz jarduteko aukera xedatu zuen 17.1 artikuluan. Horri esker, Arartekoak bere kabuz esku har dezake, administrazioaren irregulartasunen edo akatsen baten ondorioz kalteturiko herritarren kexen zain egon barik.

2014an ofiziozko 68 espediente bideratzen hasi gara (59 aurreko urtean). Arloen arabera, aipatzekoak dira Haur eta Nerabeentzako Bulegoari dagozkionak, baita ere adinekoen eta mendekotasun egoeran daudenen gainekoak eta gizarteratzeari eta segurtasunari buruzkoak.

9. taula.

Ofiziozko espedienteen banaketa, arloen arabera

Arloa	📄	%
Haurrak eta nerabeak	17	25,00
Adinekoak eta mendekotasun egoeran dauden pertsonak	10	14,71
Gizarteratzea	8	11,77
Segurtasuna	6	8,83
Ogasuna	4	5,88
Justizia	3	4,41
Buruko gaixotasunak edo nahasmenduak dituzten pertsonak	3	4,41
Hizkuntz eskubideak, kultura eta kirola	2	4,41
Ekonomiaren Garapena eta Lehiakortasuna	2	2,94
Gaixo kronikoak	2	2,94
Etorkinak eta kultura aniztasuna	2	2,94
Osasuna	2	2,94
Hirigintza eta lurralde antolamendua	2	2,94
Emakumeen berdintasuna eta osotasuna	1	1,47
Herri lanak, garraioak eta azpiegiturak	1	1,47
Herri-administrazioen zerbitzuko langileak	1	1,47
Lana eta Gizarte Segurantzza	1	1,47
Etxebizitza	1	1,47
Guztira	68	100

Ikus daitekeenez, ofiziozko jarduerak hasteko orduan, Haur eta Nerabeentzako Bulegoaren jarduera gailentzen da. Ofiziozko jarduera horietako askoren bidez, gai hauen bilakera aztertu nahi da: erakundeak aurreko urteetan egin zituen gomendioak (adibidez, arrisku egoera berezietan dauden adingabeen txostenekoak), babesik gabeko haurrentzako egoitza-baliabideen funtzionamendua, bakarrik dauden adin txikiko atzeritarrak hartzeko protokoloa edo “haurren lapurreta” kasuak ikertzeko jarduerak. Beste jarduera multzo bat ere hasi dugu, hainbat egoera edo arazo ikusi ondoren; horien artean honako hauek azpimarra genitzake: EAEko haurren malnutrizioen adierazleak aztertzekeo jarduerak, Euskadin hartuta dauden haur eta nerabeen egoerari dagokiona haurrek entzunak izateko duten eskubidea ziurtatzera bideratutakoa.

Adinekoen eta mendekotasuna duten pertsonen arloan, aipagarriak dira EAEko lurralde ezberdinetako egoitzen artean mendekoak lekuz aldatzean jazotzen diren gertakariekin lotutako ofiziozko espedienteak.

Segurtasunaren arloan ere ekimen desberdin franko abiarazi dira: Santurtzi eta Sestaoko udaltzain etxeetara egindako ikuskapen-bisiten euskarri izan diren ekimenetatik hasi eta arraza-profilean oinarritutako identifikazioekin lotutakora. Beste esku-hartze ireki bat ere burutu da, 2014ko Espainiako Foro Globala zela medio sortu ziren protesta-ekintzetako istiluengatik.

Era berean, aipatu beharra dago ogasun arloan burututako ofiziozko jarduerak, udal batzuek ezarritako betebeharrak bati buruzkoa: hain zuzen, udal weberra sartu behar izatea Ondasun Higiezinaren gaineko Zergaren ordainagiria lortzeko.

Buruko osasunari eta mendekotasunari buruzko txosten berezien jarraipenaren bidez, zenbait ekimen abian jarri dira adinekoen edo buru-gaixoen edo gaixo kronikoen eremuan. Era berean, arlo horretan ekin zaio kronikotasunaren estrategiaren eta arreta soziosanitarioaren bilakaera aztertzeari.

Beste jarduerok ere nabarmendu nahi ditugu: Lanbideren inguruan gauzatutako jarduerak (ikuskapen-bisitak egin ditugu bere 3 bulegotara), oker ordaindutako prestazioak erreklamatu eta itzultzeko prozedurari dagokiona (DBE jasotzen zuten pertsona askorengan zuen eragina), baita ere prestazio horren titularren agiri-ematea izapidetzean gertatutako atzerapenengatik hasi zen jarduerak.

Etxebizitza arloan, energia-pobreziaren eta kontsumitzaileen eskubideen gainean hasi genuen jarduerak adierazi nahi dugu; hirigintza arloan, berriz, Babcock & Wilcox industria eraikina erortzeaz zegoelako hasitako ofiziozko jarduerak; edo, etorkinen arloan kudeatutakoa, aurpegiaren zati bat beloaz estalita zeraman emakume bati Gasteizko hiriko autobus batean sartzea eragotzi zitzaizkion.

Ofiziozko jarduerak 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

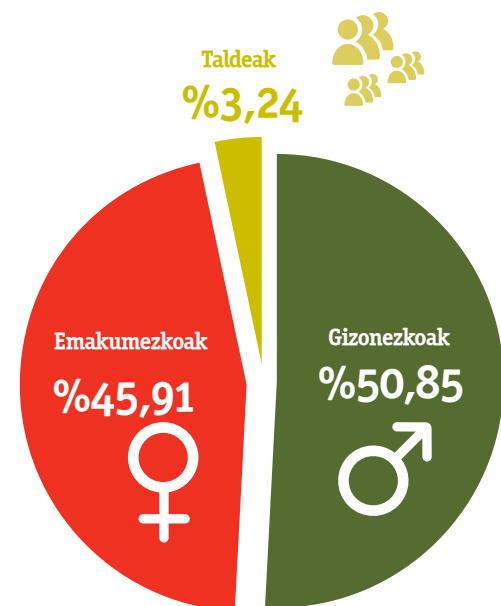
Gure zerbitzuetara jotzen duten pertsonen harrera egiteko modu naturalak Arartekoaren esku hartzea eskatzen duten pertsonen ezaugarriak eta baldintzak ezagutzearekin zuzenean zerikusia dauka.

Kexagileen ezaugarriak

2014. urtean egindako kexen analisi soziologikoa ez du aldaketa esanguratsurik erakusten aurreko urteekin aldean.

12. grafikoa.

Jasotako kexen banaketa, kexagileen ezaugarrien arabera



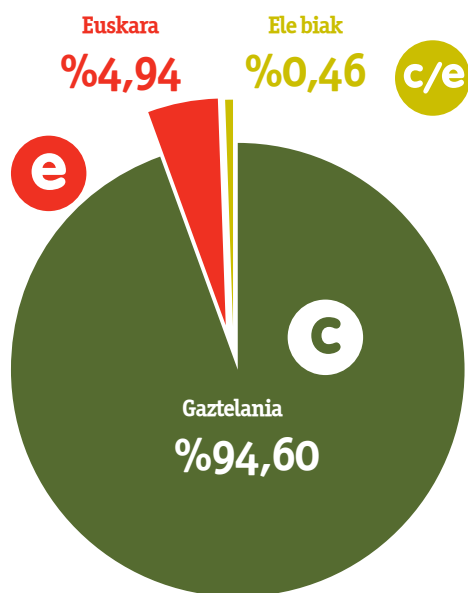
Kexa idazteko erabilitako hizkuntza

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

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

13. grafikoa.

Kexen banaketa, erabilitako hizkuntzaren arabera

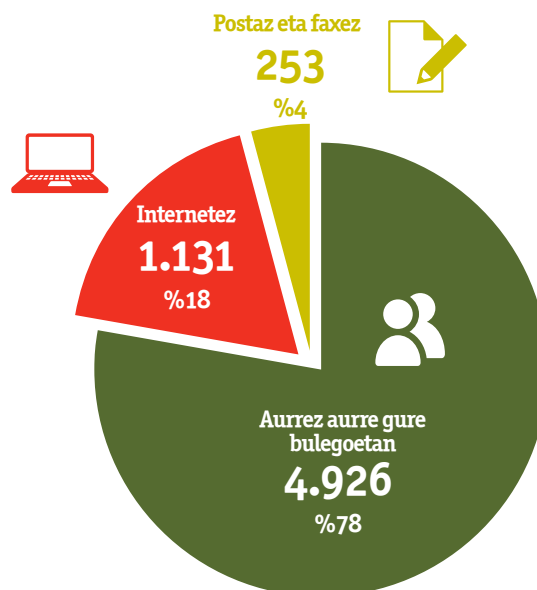


Kexak egiteko era

Kexak egiteko moduari buruz, datuek erakusten digute eutsi egin zaiola iazko joera-aldaketari, izan ere, kexetatik %78 aurrez aurre egin dira, Arartekoaren herritarren arretarako hiru bulegoetan. Ehuneko hori dezente areagotu da aurreko urtekoen aldean (horietan, Internet zen lehenetsitako bidea). Krisiaren ondorioekin eta eskubide sozialekin lotutako kexak gehitu direlako gertatu da hori.

14. grafikoa.

Kexen banaketa, herritarrek erabili duten bidearen arabera



10. Erabiltzaileen iritzia

10.1. Erabiltzaileei egindako inkestaren emaitzak

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

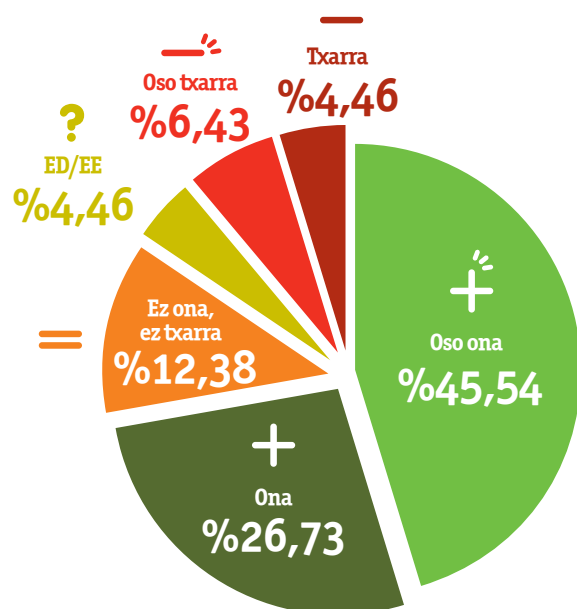
Horregatik, kexa-espeditente baten izapideak amaitzen ditugunean, kexagileari galdera-sorta bat bidaltzen diogu, nahi izanez gero eta izena ipini barik, galdera batzuei erantzuteko eskatuz, emandako zerbitzuaren gainean egiten duen balorazioa jakiteko.

Emaitzak baloratzeko orduan garrantzitsua da honako hau kontuan hartzea: 2014an guztiz izapidetu diren kexetatik, kasuen erdia pasatxoan iritzi diogu eragindako administrazioak oker jokatu duela.

Herritarrek Arartekoaren esku-hartzeaz 2014an egin duten balorazioa bikaintzat jo behar da. Horixe ondoirozta daiteke Arartekoaren zerbitzuak erabili dituzten pertsonetatik galdera-sortari erantzun diotenen erantzunetatik.

15. grafikoa.

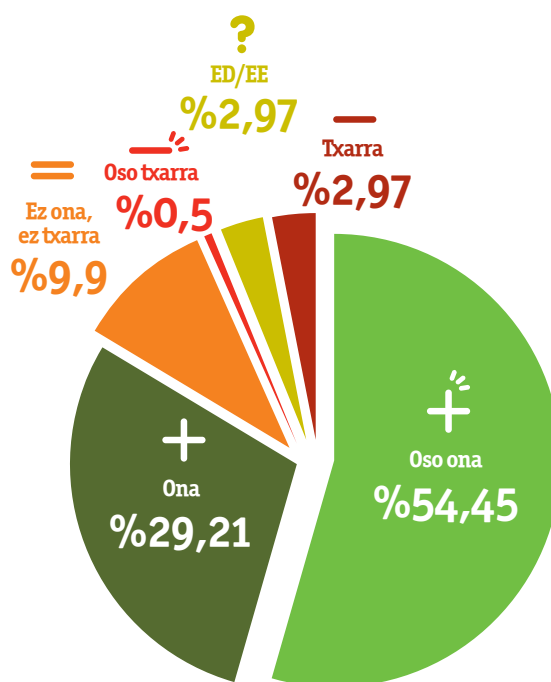
Nolakoa iruditu zaizu Arartekoak bidalitako informazioa?



Hortaz, "jasotako informazioa ona edo oso ona" iruditu zaie kexaren bat egin duten herritarren %70i, kexaren biderapena bukatu ondoren.

16. grafikoa.

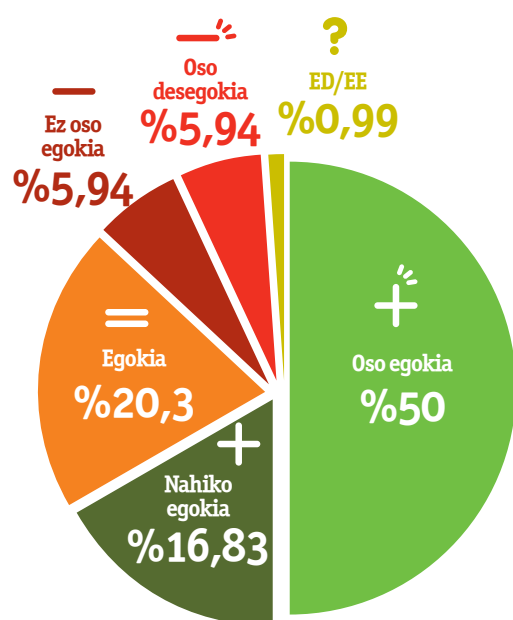
Nolakoa iruditu zaizu Ararteko erakundeko langileek eman dizuten arreta (laguntzeko prest egotea, tratu, enpatia...)?



Arartekoak ematen duen zerbitzuaren balorazio onaren adierazgarri nabarmenena da kexagileen %84ek ontzat edo oso ontzat jo duela jaso duen arreta.

17. grafikoa.

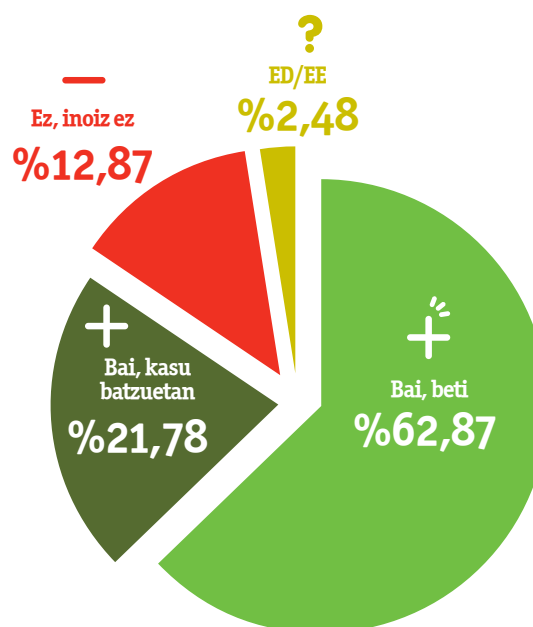
Oro har, nolakoa iruditu zaizu Arartekoaren lana?
(Azaldu duen interesa, laguntzeko prest egotea, egindako gestioak...)



Hau da, galdera-sortari erantzun dioten pertsonetatik %88k oso egokitzat edo egokitzat jo dute Arartekoaren esku-hartzea, eta bakar batek ere ez du desegokitzat jo.

18. grafikoa.

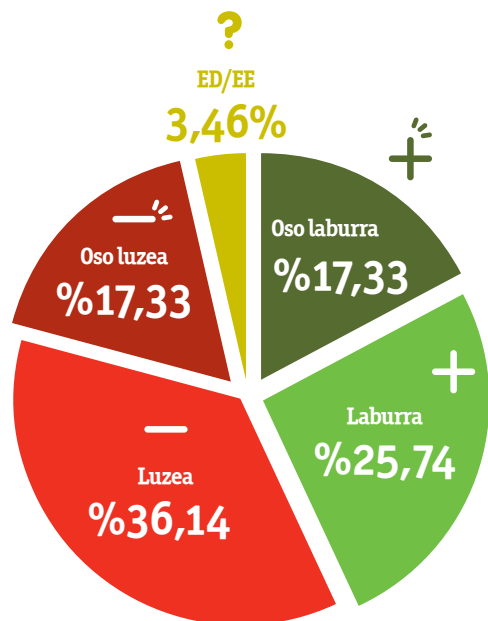
Administrazioarekin arazoak dituen pertsonaren bati Arartekora joateko gomendatuko zenioke?



Beraz, kasuetatik %85etan Arartekora jotzea gomendatuko litzateke, administrazioarekin arazorik edukiz gero.

19. grafikoa.

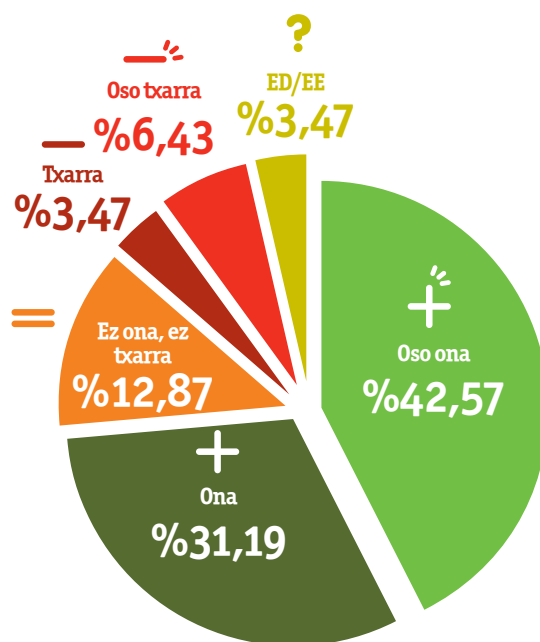
Nolakoa iruditu zaizu kexa aurkeztu zenuenetik tramitazioa bukatu arteko denbora?



Erantzuna jasotzeko denborari dagokionez, %44ek uste dute denbora laburra edo oso laburra izan dela.

20. grafikoa.

Zure ustez, nolakoa da Arartekoak gizartearen eta herri-administrazioaren aurrean duen irudia eta sinesgarritasuna?



Eskubideak babesteko sortu zen Arartekoa bezalako erakunde batean oso garrantzitsua da bere erabiltzaileen iritzian sinesgarritasunaren balioa agertzea. Horretaz jabetuta, 2013. urteaz geroztik galdera hori gehitu dugu. Galdera-sortari erantzun diotenetatik (200 pertsonatik gora) %74k uste dute erakundeak gizartearen eta administrazioaren aurrean duen irudia eta sinesgarritasuna onak edo oso onak direla, eta hori laguntza handikoa da Ararteko erakundearentzat.

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 %54ek ezagutzen dute); eta bestetik, Arartekoaren zerbitzuketaz. Bertan biltzen dira kalitateko konpromiso guztiak eta erabiltzaileek erakundearekiko dituzten eskubideak, baita eskubide horiek baliatzeko modua ere (tresna hori galdera-sortari erantzun dioten %44ek ezagutzen dute).

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

Bestelako emaitza lortzen da Ararteko erakundearen erabakitzeko edo jarduteko ahalmenetik kanpo geratzen diren alderdiez galdetzen denean. Alderdi horiek gehienbat administrazioaren laguntzeko edo ez laguntzeko jarrerarekin dute zerikusia: prozesuaren iraupena (%54ek uste dute igarotako denbora luzea edo oso luzea izan dela).

Inkestetan lortzen diren datuez gain (jada azaldu direnak), kexagileek galdera-sortaren ataletako baten bidez bidal diezazkiokete Arartekoari beren iritziak eta iradokizunak. Horietatik abiatuta, berriro ere proposamen hauek jaso direla adierazi behar dugu: Arartekoren ebazpenak lotesleak eta herri administrazioek nahitaez bete beharrekoak izan daitezela, ebazpen judizialen antzera.

Erakundearen funtzionamenduaz dauden iritzien eta hobetzeko iradokizunen artean, honako hauek daude: langile teknikoek emandako tratu onaren eta haien profesionaltasunaren gaineko hainbat iritzi; kexagileei noizean behin informazio formulak gaineratzeko proposamena, espedientearen egoera eta horren inguruko berriak ezagut ditzaten. Azken gai hori jada hobekuntza moduan jorratu da kexaren prozeduran.

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

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

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

2012. urtetik aurrera, Ararteko erakundeak herritarrei eskaintzen dizkien zerbitzuen inguruko iradokizunak edo iritziak emateko aukera erraztu da. Eta 2013an Arartekoaren [zerbitzu-kartan](#) egindako aldaketan ondorioz, Arartekoaren informazio publikoa eskuratzeko eskubidea sartu da, baita ere [ARCO eskubideak](#) erabiltzeko aukera ere (eskubide horiek Ararteko erakundeak dituen datu pertsonalen gainekoak dira).

Akats baten ondorioz bide hori erabiliz jaso dugun kexa alde batera utzita –hori Internet bidez egindako kexen ohiko tramitaziora bideratu da–, hiru iradokizun egin dira:

Batek zerikusia zuen kexak “on line” egiteko web formularioarekin lotutako arazo teknikoekin, eta beste batean zerbait iradokizun egin ziren Arartekoaren web orriko euskararen presentziaz.

Azkenik, jasotako hirugarren komunikazioan, informazioa eskatu ziguten Arartekoaren zerbitzu-kartan kalitateko adierazle gisa hartutako konpromisoetan finkatu ziren epeez.

Horiek denak oso baliagarriak izan dira Arartekoarentzat, izan ere, zenbait kasutan gure zerbitzuak hobetu ahal izan ditugu, eta, beste batzuetan, aholku teknikoak eman ahal izan dizkiegu Arartekora jotzen zuten pertsonari. Aipagarria da iradokizun horien gainean egon den alde biko truke interesgarria.

Horiei guztiei behar bezalako arreta eskaini zaie, Arartekoaren Zerbitzu Kartan ezarritako moduan eta epeetan.

11. Informatzeko betebeharra

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

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

Hain zuzen ere, urteko txosten honetan atal hau sartzearen helburua da Eusko Legebiltzarrak eta, era berean, iritzi publiko orokorrak jakitea zein izan diren erakundearekin lankidetzan jarduteko arreta eta gogo berezia eskaini dituzten administrazio eta organismoak, baita lankidetzan hori ukatu edo atzeratzeagatik herritarrek azaldutako kekek 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 keka bat azaldu duen pertsonari erantzun eraginkor eta azkarra emateko ageriko helburuarekin.

Baina, tamalez, ez dira gutxi arduragabekeria nabarmena islatzen duten egoerak, erakunde honen kontrol funtzioari eta, era berean, keka azaldutako pertsonen eskubideei errespeturik gabeko jarrera aditzera ematen dietenak. Kasu horietan, hain zuzen, erakundeak ohartarazpenaren azken urratsera jotzea beste erremediorik ez du, lankidetzarik ez eragin litzakeen ondorio penalen berri emateko asmoz (Zigor Kodeko 502.2 artikulua).

Jarraian erantsitako zerrendetan agertzen dira 2014. urtean lankidetzan aritzeko prest egon diren administrazio edo beste erakunde batzuei buruzko datuak (1). Horregatik, ez da beharrezkoa izan horiei errekerimendurik egitea.

Aitzitik, 2014. urtean errekerimenduak bidali behar izan zaizkien administrazio eta erakundeen gaineko datuak ere jaso dira (2).

Azkenik, kasu larrienak nabarmendu dira, hau da, ohartarazpenak jaso dituzten erakundeetako arduradunen kasuak (3).

11.1. 2014an kekek izanda ere, errekerimendurik jaso ez duten administrazioak eta bestelako organismoak

Zerrenda honetan jaso dira errekerimendurik egin behar izan gabe, ebatzi ahal izateko 2014. 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	
Hezkuntza, Hizkuntza Politika eta Kultura EITB	3
Ogasuna eta Finantzak	1
Ingurumena eta Lurralde Politika	1
Osasuna Kontsumobide	1
Segurtasuna	57

B) Foru aldundiak


Arabako Foru Aldundia 	
Ekonomia Sustapena eta Foru Administrazioa	1
Bizkaiko Foru Aldundia 	
Ogasuna eta Finantzak	10
Herri Lanak eta Garraioak	4
Lehendakaritza	1
Ekonomia Sustatzea	1
Gipuzkoako Foru Aldundia 	
Foru Administrazioa eta Funtzio Publikoa	1
Ogasuna eta Finantzak	2

C. Udalak**Arabako Lurralde Historikoa** 

Arabako udalak 	
Alegria-Dulantzi	1
Artziniega	1
Labastida	1
San Millán/Donemiliaga	1
Valdegovía/Gaubea	1
Zuia	1

Arabako administrazio batzarrak 	
Páganos	1

Bizkaiko Lurralde Historikoa 

Bizkaiko udalak 	
Abanto y Ciérvana-Abanto Zierbena	2
Alonsotegi	2
Arrigorriaga	1
Artea	1
Barakaldo	11
Berango	2
Berriz	1
Bilbao	52
Busturia	1
Galdakao	8
Galdames	2
Gorliz	2
Güeñes	1
Leioa	3
Lemoiz	1
Mungia	2
Muxika	1
Portugalete	3
Sondika	1

Gipuzkoako Lurralde Historikoa


Gipuzkoako udalak	
Aia	1
Arrasate/Mondragón	3
Eibar	2
Elduain	1
Elgoibar	1
Errenteria	4
Hernani	3
Irura	1
Lasarte-Oria	5
Lazkao	1
Legazpi	1
Lezo	3
Oiartzun	2
Oñati	1
Ordizia	2
Orio	1
Pasaia	5
Umieta	1
Villabona	1
Zaldibia	1
Zarautz	2
Zumaia	1


D. Beste erakunde publiko batzuk

Gipuzkoako Odontologo eta Estomatologoek Elkarte	1
Gipuzkoako Albaitarien Elkargoa	1
Euskadiko Kooperatiben Goren-Kontseilua	1
Iruña Okako Ur Patzuergoa	1
Bizkaiko Garraio Patzuergoa	2
Guardia-Arabako Errioxako Kuadrilla	2
Gasteizko Arte eta Lanbide Eskola Fundazioa	2
Gipuzkoako Urak SA	3
Haurreskolak	1
Txorierriko Mankomunitatea	1
Mebisa-Bilboko Metroa	2

11.2. Kexak direla-eta, 2014an 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 2014. urtean informazio eskariren bat.

 (2) 2014an informazioa eskatu deneko espedienteetatik zenbatetan egin den errekerimendua.

% (3) errekerimendua egin zaien espedienteen ehunekoa, 2014an informazio eskaririk egin zaieneko guztirako espedienteen aldean.

A. Eusko Jaurlaritzza

	(1)	(2)	(3)
Saila			%
Herri Administrazioa eta Justizia	17	6	35,29
Ekonomiaren Garapena eta Lehiakortasuna	7	1	14,28
Hezkuntza, Hizkuntza Politika eta Kultura	106	2	1,88
Enplegua eta Gizarte Politikak	554	223	40,25
Ingurumena eta Lurralde Politika			
Euskal Trenbide Sarea	4	1	25
Euskotren	4	1	25
Osasuna	25	1	4
Osakidetza	67	17	25,37

B. Foru aldundiak



Arabako Foru Aldundia



	(1)	(2)	(3)
			%
Ogasun, Finantza eta Aurrekontuak	6	1	16,66
Ingurumen eta Hirigintza	2	1	50
Herri Lan eta Garraioak	2	1	50
Gizarte Zerbitzuak	17	5	29,41



Bizkaiko Foru Aldundia



	(1)	(2)	(3)
			%
Gizarte Ekintza	21	2	9,52
Nekazaritza	1	1	100

Gipuzkoako Foru Aldundia



	(1)	(2)	(3)
			%
Kultura, Gazteria eta Kirola	1	1	100
Berrikuntza, Landa Garapena eta Turismoa	1	1	100
Mugikortasuna eta Bide Azpiegiturak	6	4	66,66
Gizarte Politika	33	1	3,03

C. Udalak**Arabako Lurralde Historikoa**

	(1)	(2)	(3)
Arabako udalak			%
Aramaio	1	1	100
Canpezo/Kanpezu	1	1	100
Iruna Oka/Iruña de Oca	1	1	100
Laguardia	2	2	100
Legutiano	1	1	100
Laudio/Llodio	6	4	66,66
Peñacerrada-Urizaharra	1	1	100
Vitoria-Gasteiz	51	9	17,65

	(1)	(2)	(3)
Arabako administrazio batzarrak			%
Corres	1	1	100
Portilla	1	1	100

Bizkaiko Lurralde Historikoa

	(1)	(2)	(3)
Bizkaiko udalak			%
Abadiño	1	1	100
Amorebieta-Etxano	3	2	66,66
Bakio	6	3	50
Basauri	4	1	25
Bermeo	7	3	42,86
Derio	3	1	33,33
Durango	8	3	37,5
Elorrio	1	1	100
Erandio	19	7	36,84
Ermua	1	1	100
Gernika-Lumo	2	1	50
Getxo	8	2	25
Lekeitio	1	1	100
Maruri-Jatabe	1	1	100
Munitibar-Arbatzegi Gerrickaitz	2	1	50
Muskiz	4	1	25
Ondarroa	2	2	100
Ortuella	4	3	75
Plentzia	5	5	100
Santurtzi	10	1	10
Sestao	13	6	46,15
Sopelana	4	4	100
Valle de Trápaga-Trapagaran	2	1	50

Gipuzkoako Lurralde Historikoa

	(1)	(2)	(3)
Gipuzkoako udalak			%
Anoeta	2	1	50
Azpeitia	2	2	100
Beasain	1	1	100
Deba	3	2	66,66
Donostia-San Sebastián	36	13	36,11
Getaria	1	1	100
Hondarribia	8	4	50
Irun	5	2	40
Mutriku	1	1	100
Tolosa	1	1	100
Zumarraga	1	1	100

D. Beste erakunde publiko batzuk

	(1)	(2)	(3)
			%
Bilbao Bizkaia ur partzuergoa	9	6	66,66
Txingudiko Zerbitzuak, S.A.	2	1	50
Euskal Herriko Unibertsitatea	9	2	22,22
Ura-Uraren Euskal Agentzia	4	3	75

11.3. Arartekoak 2014. urtean egindako ohartarazpenen zerrenda

Zoritxarrez ohartarazpenen kopurua ez dela murriztu adierazi behar dugu. Aurten 29 ohartarazpen egin behar izan ditugu. Ohikoa denez, gehienak udal arduradunei bidali zaizkie. Txosten honen prestakuntza ixteko garaian, Elorrio, Ondarroa, Sestao, Hondarribia eta Mutrikuko alkateek oraindik ez diete erantzun egin dizkiegun ohartarazpenei, baina Sestao eta Mutrikuko Udalekin bideratutako espediente jakin batzuetan, kexagileen bitartez lortutako informazioari esker jakin dugu, udal arduradunen lankidetzarik eza gorabehera, kexetan eskatutakoa bete dela.

A. Eusko Jaurlaritz



Saila	Ardura	Titularra	Erreferentzia (esp. zenb.)	Azalpena (Kexa eragin duen gaia)	Ohartarazpenaren data
Enplegu eta Gizarte Politika	Sailburua	Juan Mari Aburto	1348/2014	DBE eskaera ukatu diote	2014/11/06
SVS/Osakidetza	Zuzendari nagusia	Jon Etxeberria	2328/2012	Laborategi zerbitzuko lanpostu hutsak	2014/01/24

B. Udalak

Arabako Lurralde Historikoa



Udala	Ardura	Titularra	Erreferentzia (esp. zenb.)	Azalpena (Kexa eragin duen gaia)	Ohartarazpenaren data
Aramaio	Alkatea	Ramón Ajuria	2763/2013	Bere jabetzako lursail bat hartu dute, udal lanetarako	2014/03/05
Kuartango	Alkatea	Iñaki Guillerna	2669/2013	Ez zaio erantzun hirigintza arloko informazio-eskaera bati	2014/03/26
Laguardia	Alkatea	José Manuel Amézaga	2712/2013	Ez zaio erantzun udalak burututako lan batzuegatik egindako erreklamazio bati	2014/03/26
Llodio/Laudio	Alkatea	Natxo Urkixo	541/2014	Ez dago hirigintza kudeaketarik	2014/06/16
Vitoria-Gasteiz	Alkatea	Javier Maroto	2666/2013	Zabor-bilketa pneumatikoak eragindako usain txarregatik sortutako arazoak	2014/03/05

Bizkaiko Lurralde Historikoa



Udala	Ardura	Titularra	Erreferentzia (esp. zenb.)	Azalpena (Kexa eragin duen gaia)	Ohartarazpe- naren data
Abadiño	Alcalde	José Luis Navarro	93/2014	Baserri batzuetako putzu septikoak ez egokitzeagatik sortutako egoera osasungaitzaren aurrean, ez da erantzunik eman eta ez da ezer egin	2014 /05/26
Berriatua	Alcalde	Imanol Mugartegi	1950/2013	Elkarte gastronomiko batek sortutako zaratak	2014/05/12
Elorrio	Alcalde	Ana Otadui	713/2014	Lokal baten egoera osasungaitza, higiena eta apaindura	2014/06/19
Erandio	Alcalde	Joseba Goikouria	2146/2013	Zaratak sortzen ditu bizi diren eraikinaren inguruan kokatutako enpresa batek	2014/05/12
			513/2014	Udalaren esku-hartzea ortu ludikoen jarduera kontrolatzeko	2014/06/19
Getxo	Alcalde	Imanol Landa	2606/2013	Algortan lehen zeuden zirkulazio-noranzkoak berreskuratzeko eskaerari ez zaio erantzun eta ez da ezer egin	2014/02/11
Ondarroa	Alcalde	Argia Ituarte	1497/2013	Izotz lantegiak eragindako irregulartasunak	2014/05/13
Ortuella	Alcalde	Saulo Nebreda	83/2014	Udalak ez du berreskuratu lursail publiko bat	2014/05/26
			83/2014	Udalak ez du berreskuratu lursail publiko bat	2014/10/13
Plentzia	Alcalde	Isabel Zarautza	2967/2013	Ez zaio erantzun diktadura-garaia gosten duen sinbologia kentzeko eskaerari	2014/04/24
Sestao	Alcalde	Josu Bergara	2166/2013	Eragozpenak pairatzen dituzten araztegi batek sortutako usain txar eta intsektuengatik	2014/05/12
			367/2014	Arrazoirik gabe ukatu diote errolatzea	2014/05/26
			1845/2014	Eraikin baten teilatuaren egoera	2014/11/18
Sopelana	Alcalde	Saioa Villanueva	258/2014	Udalak ez dio erantzun egindako eskaerari	2014/10/13
			1309/2014	Udalak ez du ezer egin ostalaritza establezimendu batean keak kanporatzeko sisteman ikusi diren irregulartasunak behin betiko konpontzeko	2014/12/22

Gipuzkoako Lurralde Historikoa

Udala	Ardura	Titularra	Erreferentzia (esp. zenb.)	Azalpena (Kexa eragin duen gaia)	Ohartarazpe- naren data
Deba	Alkatea	Maider Zubikarai	695/2014	Plaza publikoa konpondu eta irazgaizteko eskaera	2014/10/13
Donostia-San Sebastián	Alkatea	Juan Karlos Izagirre	1861/2013	Bellas Artes eraikinerako babes-araubidea	2014/03/26
			1386/2014	San Martin kaletik garraio publikoa pasatzeagatik jasaten dituzten arazoak	2014/10/13
Hondarribia	Alkatea	Aitor Kerejeta	1305/2013	Udalak ez du esku hartzen taberna baten etengabeko irregulartasunen aurrean	2014/05/12
			974/2014	Ez zaio erantzun hirigintza arloko kontsulta bati	2014/11/18
Mutriku	Alkatea	Joseba Palenzuela	26/2014	Herri-kontsulta bat egiteko eskaeraren tramitazioa geldiarazi dute	2014/04/24

C. Beste erakunde publiko batzuk

	Ardura	Titularra	Erreferentzia (esp. zenb.)	Azalpena (Kexa eragin duen gaia)	Ohartarazpe- naren data
Ura-Uraren Euskal Agentzia	Zuzendari nagusia	Iñigo Ansola	2739/2013	Barakaldoko Castaños ibaia garbitzeko eskaera egin dute	2014/03/05

II

ATALA

Euskal Herriko

administrazio publikoen

jarduera ikuskatzea

II. Atala

EUSKAL HERRIKO ADMINISTRAZIO PUBLIKOEN JARDUERA IKUSKATZEA

EAEko herritarren eskubideak babesteko ardua esleitu diote Arartekoari, EAEko herri-administrazioen irregulartasunen, akatsen, gehiegikeriaren eta jardun okerraren aurrean jardun dezan. Horretarako, oinarrizko bi lanabes erabiltzen ditu:

- Herritarrek egiten dituzten kexa-espeditenteak ebaztea. Kexa jartzeko, aurrez ezarritako bide hauek erabil daitezke: Arartekoaren hiru bulegoetako batera joan, postaz baliatu, edo internetez, Arartekoaren web orriaren bidez.
- Ofiziozko jardunen bitartez (halakoetan, Arartekoak jarrera proaktiboa hartzen du), ofiziozkoa, jardun administratibo batek funtsezko eskubideren bat kaltetu dezakeela hautematen badugu, eta indarrean dagoen legeria urratu dezakeela iruditzen bazaigu.

2014. urtean era guztietako **6.310** kexa egin dituzte herritarrek. Gainera, urtean zehar **ofiziozko 68 espediente** hasi dira. Arloen arabera, nabarmentzekoak dira Haur eta Nerabeentzako Bulegoaren ekimenez hasitakoak, baita ogasun, justizia, hlrigintza, mendeko adineko eta gizarteratzeari buruzkoak ere.

Kapitulu honetan egituratuta daude jarduera guztiak, Arartekoaren bulegoa antolatzeko dauden 17 arloen arabera multzokatuta. Arlo bakoitzean jarduerarik adierazgarrienak aztertuko ditugu, eta arlo horretan bideratu diren kexarik garrantzitsuenak azalduko ditugu, gai multzoetan berezita. Era berean, urtean barrena gertatutako lege-aldaketak aipatuko ditugu, halakorik izan bada.

Egindako kexak zer arlorekin lotuta dauden kontuan hartuta, 2012 eta 2013ko goi-mailetan mantentzen dira 2014. urtean ere gizarte bazterketaren kontra borrokatzeko bitartekoekin zerikusia duten kexak. Bereziki gailentzen dira Lanbideren funtzionamendu-arazoei dagozkienak, baita ere erakunde horrek diru-sarrerak bermatzeko errentaren eta etxebizitzako gastuetarako prestazio osagarriaren arloan burutu dituen jarduerekin lotutakoak.

Aurten, arlo bakoitzeko lana aurrez garatutako jarduera-plannaren inguruan egituratzea indartu da. Arlo guztietan lana planifikatzeko eta homogeenagoa egiteko tresna da, 2010. urtetik aurrera ezarri duguna. Arloen plangintza estrategikoa egiteko tresna gisa erabiltzen ari da pixkanaka. Era berean, arlo bakoitzaren bukaeran, arlo horrekin lotutako herritarren eskubideak baloratzeko atala agertzen da. Horri esker, begiratu azkar batean, 2014. urtean gaikako arlo bakoitzean kontua nola dagoen ikus daiteke.

Merezi du Arartekoaren lan-mekanika aipatzea, bai Estatuko Herriaren Defendatzaileari bidalitako kexa idatziei dagokienez, bai onartzen ez diren kexei dagokienez, izan ere, horietan denetan izapide laburtua egiten da, baita bideragarritasunezko eta eskumenezko azterketa ere. Egiaz, onartu gabeko kexen estatistikan –aurreko kapituluan eman dugu hori idatziz-, Espainiako Herriaren Defendatzailearekiko bikoiztasuna agertzen da kexa ez onartzeko arrazoi gisa haietako 5 kasutan. Beraz, kexa bakoitza banaka aztertuz, Arartekoaren jarduerarekiko bikoiztasunak ekidingo direla bermatzen da.

Horregatik, bideratzen ez diren kexetan ere dedikazio hori egiazta daiteke. Kasu askotan, horren osagarri, kexagileari aholku ematen zaio jarduteko modurik egokienaz, edo konponbide zehatzak bilatzen dira azaldutako arazo zehatzetarako –hori da Arartekoarentzat garrantzitsuenak–, egin daitekeen edo egin nahi den izapidea edozein izanda ere, edo eragindako administrazioari luzatutako gomendioa alde batera utzita. Alegia, administrazio-prozeduraren aurretik, benetako konponbideak lortzea lehenesten dugu eta nolabaiteko bitartekaritza informala egiten dugu. Bitartekotza horrek oso emaitza onak izaten ditu eta kexagileak gogobetetzen ditu.

II. ATALA

1

HIZKUNTZ ESKUBIDEAK, KULTURA ETA KIROLA

1. Arloa kopurutan

Arlo horretan guztira 26 kexa-espeditente berri ireki dira 2014. urtean; hau da, Arartekoak urtean zehar izapidetzea onartutako guztien % 1,18. Jarraian, espeditente horien banaketa azalduko da, arloka:

- Herritarren hizkuntz eskubideak euskal administrazioekiko harremanetan 10
- Kirol jarduerak..... 6
- Herritarren hizkuntz eskubideak justizia administrazioarkiko harremanetan 3
- Administrazioaren funtzionamendua eta prozedura administratiboa..... 3
- Beste alderdi batzuk..... 3
- Kultura, industria eta arte ondarearen babesa 1



Jaso ditugun kexarik gehienek honako hau izan dute hizpide: gure hizkuntza ofizialetako edozein erabilita, botere publikoekin harremanak izateko orduan herritarrek dituzten zailtasunak; zehazki, Justizia, Osasuna eta Polizia administrazioekin euskaraz aritzeko.

Ez dugu kexarik jaso gaztelania ez erabiltzeagatik; alabaina, ebazpen batzuk eman ditugu zenbait pertsonak, batez ere udal-esparruan, protestatu egin zutelako, euren eskubideak gauzatu ahal izateko nahitaezkoak ziren informazioak euskara hutsean zeudelako, eta ezin zituztelako gaztelaniaz eskuratu.

Kirolaren esparruan, bai agertutako kexak, bai gure gomen-dioen jarraipenak adingabeek egiten dituzten kirolen gainekoak izan dira.

Azkenik, Administrazioak antolatzen dituen aisialdi-ekimenei buruz hitz egin behar dugu. Arlo horretako kexak egoki erantzun dituzte ukitutako udalek eta aldundiek, nahiz eta haien kudeaketa erakunde pribatuei egokitu.

Urtean zehar izapidetutako kexei dagokienez, txosten hau amaitzean egoera honetan daude:

GUZTIRA	Izapidetzen	Amaituta	Jarduera okerra	Jarduera okerrik ez	Herritarrei aholkuak eta informazioa ematea	Gerora ez dira onartu
						
38	15	23	18	3	1	1

2. Kexarik aipagarrienak

2.1. Arreta elebiduna Osakidetzako pediatria-zerbitzuetan

Salatutako egoera

Gure esku-hartzea bikoitza izan da esparru honetan. Batetik, arreta pediatrikoa jasotzeko zegokien oinarriko eremutik alde egiteko prest zeuden familiak izan ditugu, haien xedea baitzen beren seme-alabek medikuarekin euren hizkuntzan berba egin ahal izatea. Aitzitik, aukera hori baldintza baten mende zegoen, beti betetzen ez zena: ukitutako profesionalen oniritzia. Horren aurrean, erreklamatu egiten zuten, kasu horietan ez baitzuten arreta pediatrikorik jasotzen ofiziala den beren seme-alaben ama-hizkuntzan.

Bestetik, ikerketa bat zabaldu genuen disfuntzio baten aurrean, uda hasieran udalerrri euskaldunetan kezka berezia sortu zuena: espezialisten faltak eraginda, udalerrri horietan pediatria-zerbitzua familia-medikuek ematen zuten, eta haiei ez zitzaien eskatzen Normalizazio Planak lanpostu horietarako esleitzen duen hizkuntza-eskakizuna. Gauza bera gertatzen zen, mediku euskaldunak izan arren, mediku horien balizko bajak betetzen zituzten profesionalak euskaraz ez zekitenean.

Arartekoaren esku-hartzea

Euskal Osasun Zerbitzuari planteatu genion arazoa. Hasiera batean eman zuen erantzunean, alor horretan **Osakidetzaren II. Euskara Planak** ekarritako hobekuntzari egiten zion aipamena.

Administrazioari nabarmendu genion aipatutako planean jasotzen diren neurriak zalantzarik gabe positiboak direla, bai oro har hartuta, bai beren seme-alabek (planean ezarritako datatik aurrera) pediarrarekin euskaraz jarduteko eskubidea gauzatu nahi duten familientzat. Alabaina, gaineratu genion aipatutako eskubidea data hori orduko erabili nahi izanez gero, ez zela eraginkorra izango.

Gauzak horrela, **Arartekoaren 2014ko uztailaren 11ko Ebazpenaren** bidez, **Osakidetzari** eskatu genion antolaketa-neurriak har zitzala, familia erabiltzaileei eragiten ari zitzaizkien kalteak arintzeko. Ebazpen horretan, zehazki, Osakidetzari neurriak gomendatzen zaizkio, euskaraz behar adinako arreta pediatrikorik ez dagoelako.

Emaitza

Osakidetzako Langile Zuzendaritzarekin jorratu genuen kasu hori. Planteatu genizkion egoera jakinei konponbidea emateaz gain, Zuzendaritza konforme agertu zen gomendatutako neurriekin, eta bere egin zituen kontratazio-irizpideak adostu behar dituen Sektoreko Mahaian izan beharreko jarraera begira.

2.2. Eskola-kirola: hezkuntza-irizpideek errendimendu-irizpideen gainetik egon behar dute

Salatutako egoera

Erakunde honetan espediente bat ireki zen Zarauzko zenbait gurasok hala eskatuta, zeintzuek 2003. urtean jaiotako seme-alabak zituzten. Azaltzen zutenaren arabera, Zarauzko futbol-taldean bi urtez jokatu eta gero, klubak jakinarazi omen zien beren seme-alabek ezin zutelako kirol hori praktikatzen jarraitu ordura arteko euren taldekideekin. Aipatutako erabakia haien errendimendu handiagoa edo txikiagoa oinarritzat hartuta egindako hautaketan zetzan.

Gurasoek zioten egoera hori eskola-kirolak bilatzen dituen helburuen aurkakoa zela, adin horietan, irizpide egokiarekin, garrantzitsuagoa baita balio-heziketa emaitzak eta lehiakortasuna baino.

Arartekoaren esku-hartzea

Zarauzko Udalarari zuzendu gintzaizkion egoera horren eta Gipuzkoako kirol-eskolak arautzen dituen **69/2008 Foru Agindu**aren arteko bateraezintasuna azpimarratzeko. Aipatu Aginduko 4. artikularen arabera, kirol-hastapeneko unitateen irakaskuntza-jardueretan (esku artean dugun kasua) benjamin, alebin, infantil eta kadete kategoriako eskolaume orok esku hartu ahal izango du, “*eta ezingo da inolako hautapen edo diskriminazio motarik ezarri inongo jardueratan*”. Hori horrela izanik, Udalar eskatu genion egoera egiazta zezala, eta, beharrezkoa balitz, erabil zitzala Agindu horrek ematen dizkion funtzioak, futbol-eskolen baimentze-araubidea arautzean, bere xedapenak errespetatu daitezkeen.

Eskertzeak dira udal-agintariak erakunde honekiko azaldutako lankidetzaren eta gardentasuna, baita arazoari heltzeko erabili zuten parte-hartze dinamika ere. Berorren bidez, ukitutako instantzia guztiek (bereiziki herriko futbol-taldeak) bere egin zituzten aipatutako balioak, eskola-kirolarekiko duten konpromisoaren ardatz gisa.

Emaitza

Udalak ukitutako familiekin zein futbol-taldearekin egindako kudeaketan berri emanez erantzun zigun. Kudeaketa horien ondorioz, 2014ko irailaren 23an bigarren urteko kimu guztiek entrenatzeari ekin zioten. Era berean, erakunde honi Kiroletako Udal Patronatuko zuzendariaren ebazpen bat igorri zion. Ebazpen horretan, mintzagai dugun espedientearen sustatu zuten pertsonen bertsioa egiaztatu ostean, baimena ematen zitzaion Zarauzko Futbol Taldeko “Futbol Eskolari” (bigarren urteko kimuena); alabaina, aipatu baimena baldintzatuta zegoen, erakunde honek azaldutako gogoetekin bat zetozen hainbat irizpide betetzea eskatzen baitzen. Bestalde, konturatu ginen Zarautz Kirol Elkarteko Futbol Eskolak bat egin zuela filosofia horrekin, haren webgunean plazaratutako informazio-gidan agerienez, bai helburu eta balioez hitz egitean, bai taldeak osatzeko garaian jarraituko diren irizpideak zein izango diren azaltzean.

3. Araudi- eta gizarte-testuingurua

Hizkuntza arloan, Eusko Jaurlaritzak argitaratutako **Euskaren agenda estrategikoa 2014-2016** txostenak markatu du testuinguru arauemailea. Ekainean onartu zuen, eta bere helburua da esparru horretan erkidegoko administrazioak gauzatuko dituen jardueren hari eroale-lanak egitea, legegaldi honetan zehar.

Txosten horren onarpenak denboran zehar jarraitu den euskara sustatzeko politikaren sendotzea islatzen du. Haren xedea da, 168 ekintza zehatzen bidez eta 335 milioiko aurrekontuarekin, euskarari bultzada ematea eta hura eraberritzea. Nolanahi ere, berorren azterketatik ondorioztatzen da, funtsean, txostenean bilduta daudela Hizkuntza Politikarako Sailburuordetzak (**Eusko Jaurlaritzako Hezkuntza, Hizkuntza Politika eta Kultura Sailaren** ardurapean dagoenak) aurreko urteetan bultzatutako gidalerroak, eta gidalerro horiek indarrean dauden euskara sustatzeko hainbat plangintza eta programa sektorialekin uztartzen dituela.

Horregatik, eta agenda horrek erakusten duen arrazionalizazio-efortzua eta bultzada modu positiboan baloratzeari utzi gabe, kontuan izan behar dugu aurreko txostenetan aipatu izan dugun kontrastea. Kontraste hori egiaztatu ahal izan dugu, batez ere esparru zehatzetan, bai gai hau dela-eta Arartekoaren aurrean planteatutako kexei buruzko ikerketaz geroztik egiaztatutako errealtateetan, bai txosten horren aurrekariak diren bi plangintza tresna handiek oinarritzat zuten koiuntura-analisan ere:

- “Euskara 21. Itun berri baterantz” dokumentua.
- [Euskara Sustatzeko Ekintza Plana \(ESEP\)](#), Euskararen Aholku Batzordeak 2012an onartutakoa.

Aipatu kontrastea agerian geratzen da, beste alderdi batzuen artean, jasotako kexetan ikus daitekeen euskararen ezagutzaren eta Administrazioan egiten den benetako erabileraren arteko bat ez etortzean. Egoera hori irudikatu zuen jadanik **Europako Kontseiluko Adituen Batzordeak Eskualdeen edo Gutxiengoan Hizkuntzen Europako Itunaren** gainean egin zuen [Espainiako egoerari buruzko azken txosten](#)ean. Batzordearen ordezkari bat Espainiako Estatuan egon zen urrian, eta haren presidenteak nabarmendu egin zuen gai horren gainean epe luzean mantendutako politikak daukan garrantzia, eta positiboki balioetsi zituen Euskadin dauden politikaren emaitzak.

Aldi berean, erreferentzia egin behar diegu gai honen gainean tradizionalki herritarren nahigabea eragiten duten hiru esparruetan ikusi ditugun aurrerapausoei.

Justizia Administrazioari dagokionez, agerikoa da azken 4-5 urteetan hizkuntza-paisaiak izan duen aldaketa, auzitegi-tako langileek euskara gehiago erabiltzen baitute. Hala ere, oraindik ere nabarmena da euskararen presentzia oso txikia dela, gure aurreko txostenetan azaldu ditugun egiturazko arrazoiengatik.

Dena dela, gai honetan lankide izan ditugun operadore juridikoek azpimarratu egiten dute [Auzia Euskaraz](#) programak, [Eusko Jaurlaritzaren Herri Administrazioa](#) eta [Justizia Sailak](#) bultzatutakoak, urtean zehar izan duen eragina. Berorren eskutik Zuzenbideko profesionalen arteko batzarrak egin dira barruti judizial orotan; gainera, era baikorrean balioetsi behar dugu batzar horiek proiektura ekarpenak egiteko asmoz planteatu zirela, bere ezarpena prozesu parte-hartzaile baten ondorioa izan dadin. Prozesu horren eraginez, [lantaldeak](#) jarri dira martxan, eta berorien bidez normalizatu egin nahi da epaitegietan ere materialak eta inprimakiak euskaraz erabiltzea. Ildo berean, 134 abokatu- eta prokuradore-bulegotan [e-Toolbar](#) informatika-tresna ezarri da (tresna horren etengabeko eguneratze-prozesuaren gainean ere lan egin da). Gainerako operadoreei dagokienez, nahiz eta oraindik kopuru txikia izan, esanguratsua da proiektua aurkezteko batzarretan, lehenengoz, 17 epailek eta 30 idazkari judizialek parte hartu izatea.

Osasunaren alorrean, hobekuntza nabaritu dugu [Osakidetza](#)ren [Bigarren Euskara Planari](#) jarraipena egiteko gure jardueraren barruan. Bi alderditan laburbiltzen dugu hobekuntza hori:

- Batetik, herritarrek planteatutako kexak konpontzeko asmoz, erakunde honekin izandako lankidetzari dagokionez; bereziki eraginkorra izanik Euskal Osasun Zerbitzuko Langileen Zuzendaritzak eskainitako elkarrizketa, arazo horiek azkar eta erraztasunez bideratzeko.
- Bestetik, erakunde honek gomendatutako irizpideak ezartzeagatik telefonozko eta zuzeneko arretan, zerbitzuen antolakuntzan eta enpresa-hornitzaileak zein behin-behinekoko langileak kontratatuzko irizpideetan. Azken horien gainean, Eusko Legebiltzarrak ere Osakidetzarekin adostu zuen euskararen ezagutzari lehentasuna ematea.

Azkenik, **polizia-esparruan** ikusitako aurrerapausoak aipatu behar ditugu. Bereziki esanguratsua da hori, poliziarena baita azken urteetako gure txostenetan hobekuntza nabarmenik islatu ez duen esparru bakarra.

Arartekoak 2012an Eusko Jaurlaritzaren [Segurtasun Sailari Gomendio](#) bat helarazi zion, gure erkidegoko bi hizkuntza ofizialetan herritarrei emandako arreta hobetzeko asmoz. Honako hau eskatzen zitzaion aipatu gomendioan: txanda eta zerbitzu guztietan langile elebidunak daudela bermatzeko antolakuntza-irizpideak erabiltzea, eragile objektibo eta ebaluagarrien arabera banatuta; hala nola, testuinguru soziolinguistikoa eta dauden tokiko biztanle-kopurua, langile-kopurua edo egindako zereginen arabera jendearekin elkarrekintza gehiago edo gutxiago izatea.

Segurtasun Sailak gomendioa onartu eta hura betearazteko neurriak hartzeko konpromisoa hartu zuen, baita erakunde honi horren guztiaren berri ematekoa ere. Aitzitik, herritarren kexek bultzaturik, Legebiltzarraren aurrean salatu behar izan genuen batetik, konpromiso horiek ez zirela betetzen, eta, bestetik, Administrazioak igortzen zizkigun erantzunek (gure gomendioari egiten genion jarraipenaren barruan) ez zutela zehaztasunik.

Aurten, ordea, [Ertzaintza Euskara Erabiltzeko Plana](#) onartzearen kariatz, erakunde honek gomendatutako irizpideak aplikatzen dituzten neurriez hitz egin genezake. Gainera, bikoiztu egin da esparru horretan euskara sustatzera bideratzen den aurrekontua; horrela, 2015ean, 1.027.817 euroko aurrekontua izango du.

4. Jardura-planaren esparruko bestelako esku-hartzeak

Arlo honetan Arartekoaren jardura zuzendu duen planaren barruan, azpimarratzekoa da gizarte zibil antolatuarekin izandako lankidetzak izan duen garrantzia:

- **Kirol-klubak.**
- **Abokatuaren elkargoetako euskarazko batzordeak.**
- **Hizkuntza Eskubideen Behatokia**, zeinarekin lankidetzan dihardugun bai administrazioekin euskaraz aritzeko zailtasunengatik jasotzen dituzten herritarren kezak direla-eta, bai eskubide hori benetan gauza dadin, politika aktiboak behar dituzten alderdiak zein diren oro har diagnostikatzen.

Halaber, [Eusko Jaurlaritzaren Hizkuntza](#), [Hizkuntza Politika eta Kultura Saileko Hizkuntza Politikarako Sailburuordetza](#) rekin batu gara, eta laguntza egokia eman du erakunde honen aurrean aurkeztu diren keza-kasuak konpontzeko, euskal administrazioekin zein estatukoekin lotutakoak.

Ildo bertsuan, aipatu beharra dago Ararteko erakundeak eta [Elebide Hizkuntza Eskubideak Bermatzeko Zerbitzuak](#) elkar-lanean egindako lana, indarrean dagoen lankidetzak-akordioa betez.

Atal honetan, azkenik, aipatzekoa da [Osakidetzako](#) Langileen Zuzendaritzak eskainitako laguntza. Berarekin bildu gara jasotzen diren kexei erantzuteko sistema hobetzeari begira, baita erakunde honek gomendatutako neurriak ezartzeari begira ere.

5. Herritarren eskubideen egoeraren balorazioa

5.1. Hizkuntza-eskubidei dagokienez, nahiz eta herritarrek aurkeztutako erreklamazioak, funtsean, polizia-, judizio-eta osasun-esparruei buruzkoak izan, nabarmendu behar dugu ukitutako botere publikoek hobeto kudeatzen dituztela keza horiek. Zentzu horretan, txosten honek mintzagai duen urtean zehar, lankidetzak gehiago egon da agertutako egoera zehatzak konpontzeko, eta plangintzarako tresna berriak hartu dira, gaiaren gainean erakunde honek defendatu izan dituenak.

Justiziaren alorrean, euskaraz auzitan aritzeko eskubidea gauzatu nahi duten pertsonen zailtasunak (denbora, berehala-

kotasuna eta eragozpenak) izaten jarraitzen dute sarritan. Agerikoa da oztopo horiek herritar elebidunei euskaraz erabiltzeko asmoa kentzen dietela, eta, horren ondorioz, ezin daiteke esan **Justiziaren aurrean hizkuntza bat edo beste erabiltzeko aukera, gaur egun, aukera askea denik.**

Justizia Administrazioaren, Epailtzaren, Fiskaltzaren eta Idazkaritza Judizialaren zerbitzuetan lan egiten dutenen ehuneko handi batek ez du ezagutzen gure hizkuntza ofizialetako bat; horren eraginez, aztergai izan ditugun hainbat kasutan, gainontzeko esku-hartzaileek gaztelania edota itzulpen-zerbitzuak erabili behar izan dituzte.

Horregatik, elebitasuna benetakoa izan dadin eta ez dadin itzulpenean oinarrituta egon, ezinbestekoa da erabiltzaileen eta operadore juridikoen arteko lankidetzak. Horren gainean, operadore juridikoen hainbat ekimen proposatu dituzte urtean zehar, **administrazio-agintariekin zein agintari judizialekin** lotutakoak.

Bigarrenei dagokienez, euren abiapuntua izan behar da Auzitegi Nagusiak euskararen erabileraren normalizazioaren alde adierazitako asmoa. Aipatu asmoa bat dator bai Eskualdeen edo Gutxiengoen Hizkuntzen Europako Itunean jasotako gomendioekin, bai bertako Adituen Batzordeak aldiro ateratzen dituen txostenetako gomendioekin:

- Hizkuntza ofizial bieran jarduteko gai diren epaitegi-tako langilez osatutako lantaldeak sortu, Euskal Autonomia Erkidegoko Justizia Administrazioako hizkuntza-normalizazio buruzko [174/2010 Dekretuak](#), [ekainaren 29koak](#), aurrekisten duenari jarraiki.
- Prozedurak euskaraz izapidetzeko normalizazioan aurrerapausoak eman, egoera hori lan-karga gehigarri gisa ikusi ez dadin gure epaitegietan, oraindik ere gertatzen den moduan. Xede horretarako, komenigarria dirudi protokoloak ezartzea (banaketa egiteko orduan hizkuntza-faktorea kontuan hartuko den ala ez aintzat hartu gabe) euskaraz auzitan ibiltzea eskatzen direneko kasuak talde elebidunei esleitzeko, baita fiskal euskaldunei ere, egun ezarritako mekanismoak hobetuz.
- Kexa batzuk izan dira, non epaileek eta fiskalek alderdiei eskatzen zieten gaztelaniara itzultzea aurkeztutako euskarazko dokumentazioa. Beste batzuetan gauza bera gertatu da euskal administrazioek euskaraz emandako dokumentazioarekin: besteak beste, ebaizpenak, udaletako osoko bilkuretako aktak edota adingabeekin erlaziozko txostenak. Nahiz eta planteatu zaizkigun kasuak konpondu ahal izan ditugun (Epaitegiaren edo Fiskaltzaren aurrean egindako zuzeneko kudeaketan bidez), kasuak denboran zehar behin eta berriz errepikatzen direnez, badirudi beharrezkoa dela gogoraraztea azaroaren 24ko 10/1982 oinarrizko Legeak, Euskararen Erabilpena Arautzekoak, ja-

sotzen dituen aurreikuspenak. Horrela, bertako 9.1. artikulua honako hau ezartzen du: *Epailaritzarekingo harremanetan, herritar guztiek aukerako hizkuntza ofizialaz baliatu ahal izango dute, inolako itzulpenik ezin eska dakiekeela.*

Bukatzeko, komenigarria irizten diogu [Auzia Euskaraz](#) programaren diru-zuzkidura indartzea, zeren urtean zehar operadore juridiko euskaldunetz osatutako erkidego zabal eta pluralaren zerbitzura dagoen tresna gisa sendotu da, eta haren eraginkortasuna egiaztatu ahal izan da epaileen, fiskalen, notarioen, langile judizialen, prokuradoreen, abokatuen eta unibertsitateko kolektiboaren aurrean.

5.2. Osasunaren arloan, erakunde honek egiaztatu ahal izan du Osakidetzan Euskararen Erabilera Normalizatzeko II. Planak urtean zehar ekarri duen bultzada. Plan horretan aurreikusten diren neurriak aurrerapausoa dira herritar orok aukerako hizkuntza ofizialean mediku-arreta jasotzeko duen eskubidea eraginkorra izan dadila lortzeko, oraindik ez baitu erabateko eraginkortasunik.

Normalizazioaren helburua erdietsi arte, eta eraginkortasun gabezia horrek erabiltzaileei eragiten dizkien kalteak saihas-te aldera, Osakidetza honako irizpide hauek gomendatu dizkiogu, giza baliabideen eta material-baliabideen antolaketara gaineratu direnak:

- Osasun-eremu bateko pediatria-zerbitzuak ez direnean gai bertara atxikitako pazienteen hizkuntza-eskubideak bermatzeko, neurriak hartu beharko dira hala eskatzen duten familien adingabeei beste eremu batean arreta emateko, salbu eta antolaketako beharriaz hori egitea eragozten badute. Beharriaz horiek, edozein kasutan, aztertu egin beharko dira jokoan dauden gainerako ondare juridikoekin batera.
- Ez da inolaz ere atzerapausorik emango, egiteko bideetik, pediatria-arreta zerbitzu baterako Euskararen Erabilera Normalizatzeko Planak aurreikusten duen arreta elebidunaren mailan, berdin izanik zerbitzu hori pediatrian adituek zein familia-medikuek ematen badute ere. Horrek guztiak postu horien balizko ordezkapen baterako irizpideak aintzat hartzea eskatzen du: hau da, hutsune horiek bete behar dituzte plaza horientzat esleitutako hizkuntza-eskakizunari, kasu bakoitzean, dagozkion baldintzekin bat datozeela bermatzen duten profesionalak.
- Erabiltzaileenganako telefonozko zein zuzeneko arretari dagokionez, ezarrita dauden protokoloek ziurtatu behar dute, hasiera batean arreta ematen ari den pertsona elebiduna ez bada, arreta euskaraz jaso nahi duen pertsona modu arin batean zerbitzuak duen langile euskaldunengana transferituko dela, gaztelania hautatu izan balu jasango lituzkeenak baino itxaronaldi zein atzerapen gehiago pai-

ratu behar izanik gabe. Modu horretan ekidin ahalko da bakarrik, zerbitzu publikoetan euskararen normalizazioa benetakoa ez den bitartean, herritarren eskubideen eragin-kortasuna ez dadila baldintzatu egon arreta ematen dion pertsonaren arabera.

5.3. Polizia-esparruan, Ertzaintzan Euskara Erabiltzeko Plana argitaratzeak aurrerakada ekarri du, oraindik urrun dagoen helburua lortze aldera: euskara lan egiteko hizkuntza bihur dadila, euskal gizarteari polizia-zerbitzu elebiduna eskaini ahal izateko.

Plan horren abiapuntua da euskararen ezagutza eta erabilera oso txikia dela Ertzaintzan. Arrazoi horren kariaz herritarrek jarritako keak izapidetzean egiaztatu ahal izan dugun errealtatea da hori. Ondorioz, Defentsa Bulego honek, bere azken txostenetan, zalantzan jarri izan du azken 15 urteetan hartutako neurrien eraginkortasuna. Horrez gain, Eusko Jaurlaritzako Segurtasun Sailari **neurri errealistak, berariazkoak eta neurgarriak** eskatu izan dizkio, arlo horretan teoria eta praktikaren artean dagoen aldea gainditzeko lagunduko luke tenak.

Modu positiboan balioetsi behar dira Planak ezartzen dituen neurriak bai agenteen prestakuntzarako, bai informatikako aplikazioetan euskararen erabilpena normalizatzeko. Azpimarratzekoa da, aldi berean, erakunde honek sarritan gomendatu dituen bi irizpide barneratzea:

- Txanda eta zerbitzu guztietan langile elebidunak daudela bermatzeko antolakuntza-irizpideak erabili, eragile objektibo eta ebaluagarrien arabera banatuta; hala nola, testuinguru soziolinguistikoa eta dauden tokiko biztanle-kopurua, langile-kopurua edo egindako zereginaren arabera jendearekin elkarrekin gehiago edo gutxiago izatea
- Ertzaintzaren lanpostu zerrendan (LPZ) jasotako derrigor-tasun-datak eta euskara-mailak berrikusi, zerbitzua eskaintzen deneko lekuaren errealtate soziolinguistikoa eta herritarrekiko harremana kontuan hartuta.

Azkenik, honako honek duen garrantzia azpimarratu behar dugu: edozein jarduketa judizial egiterako orduan (argiketak, norbanakoen deklarazioak, salaketak, epaiketetan agertzea, etab.) Ertzaintzaren esku-hartzeak gure bi hizkuntza ofizialen arteko hizkuntza-normalizazioaren irizpidea barne-hartzea. Horretarako, nahitaezkoa irizten diogu berariazko neurriak hartzea; neurri horiek [Eusko Jaurlaritzako Segurtasun Sailaren](#) eta [Herri Administrazio eta Justizia Sailaren](#) arteko lankidetzaren emaitza izan behar dute.

5.4. Herritarrenganako informazio- eta komunikazio-arloan jarritako keak aztertzean, egiaztatu genuen horietako

zenbaitzuk euren Udalek onartutako **euskaren erabilerari buruzko Ordenantzak** zituztela kausatzen. Egoera horrek aukera eman dio erakunde honi hizkuntzen koofizialtasunak udal-esparruan duen esanahari eta dituen inplikazio praktikoei buruz iritzia adierazteko. Horren gainean ditugun irizpi-deak honako era honetan laburbiltzen dira:

- Udal batek herritarrei –taldeka edo banan-banan– zerbait jakinarazteko orduan hizkuntza bat baliatzea erabakitzen badu, kontuan hartu beharko du jakinarazpen horrek araututako administrazio-prozedura batekin loturarik duen edo izan dezakeen. Horrela, [30/1992 Legeak](#) interesduna babesik gabe ez uzteko ezartzen dituen betekizunak bete behar ditu.
- Banan-banako jakinarazpenei dagokienez, besterik adierazi ezean, hasiera batean euskara erabiltzen bada ere, jakinarazpen horiek jasoko dituen herritarrak berriaz aukeratzeko duen hizkuntza ofizialean bidali behar dira, kontuan hartu gabe administrazio-prozedura erregulatzen duen araudiari lotutako tramitazioaren zati bat diren ala ez. Horrela izatea defendatzen genuen [Arartekoaren 2014ko ekainaren 5eko Ebazpen](#)ean.
- Euskaraz bidalitako informazioak erabateko balio juridikoa izanda ere, hartzailerek informazio hori gaztelaniaz jasotzeko eskubidea dute, hala eskatuz gero, eta eskubide horrek udal-taldeek osoko bilkurako aktak hizkuntza horretan jasotzea barne hartzen du. Horrela adierazi zuen Arartekoak [2014ko urriaren 29ko Ebazpen](#)ean. Berorren bidez, azaltzen zuen horrek guztiak ez zuela zertan bateraezina izan behar udalak (berak horrela erabaki zuelako) euskara erabiltzearekin barruko lanetarako, herritarrei zerbitzuak egiteko eta administrazioekin harremanak izateko.
- Trafikoa arautzen duen araubideak baldintza bat ezartzen du herri-bideetako seinaleztatze-paneletan (edo haiekin batera) agertzen diren ohar idatzietarako zein idazkunetarako: gaztelaniaz agertuko direla eta, horrez gain, kasuan kasuko autonomia-erkidegoko hizkuntza ofizialean, baldin eta seinalea erkidego horretako lurraldean kokatuta badago. Horrenbestez, eta [Arartekoaren 2014ko azaroaren 11ko Ebazpen](#)ean jasotzen denez, idazkun bat –seinaleak helarazten duen trafiko-aginduaren osagai erabakigarria izanik– euskara hutsean idatzita badago, seinalean agindutakoa urratzeak ezin du berekin ekarri araudi horrexetan xedatutako zigorra.

5.5. Kirolaren atalean, gure esku-hartzeak hiru ardatz izan ditu:

- Alde batetik, **gazte atzerritarrek** kirol federatua egiteko dituzten zailtasunak. Badira zenbait urte Arartekoa gai horren gainean esku hartzen ari dela, ulertzen baitu federazioaren lizentzia lortzeko atzerritar adingabeei eskatzen zaizkien egoteko eta bizilekua izateko baldintzek, Espainiako Futbol Erret Federazioak ezarririk, galarazi egiten dietela administrazio-egoera araugabeen daudenei federazioaren lizentzia eskuratzea, eta horrek gizarteratzeari eragiten dio, baita kirolaren praktikaren bidez haur eta gazteek eskuratzen dituzten gainerako helburuei ere. Beste aldetik, Herri Administrazioek adingabearen interes gorena betetzearen alde jardun eta berdintasun-printzipioa aplikatu behar dute. Ez dago bereizketarik egiterik adingabe atzerritarra izateagatik.

Horrela helarazi genion Eusko Jaurlaritzako Kultura Sailari. Honek irizpen bat eman zuen Arartekoak adierazitako irizpideekin bat etorritz, eta euskal federazioei agindu zien aipatutako adingabeak federatuta egoteko beharrezkoak ziren lizentziak eman zitzatela.

- Bestalde, eskola-kirolean parte hartzen duten erakunde ororen, publikoen zein pribatuen, oinarrizko betebeharrak nabarmendu behar izan dugu: beti jardutea adin horietan kirolak sustatu behar dituen **izpiritu parte-hartzailearekin eta hezitzailearekin** bat eginda. Bereziki, “futbol-eskolak” deritzen jarduerak arduratu gara, uneoro eskola-kirolaren helburuei hel dakizkien, eta betiere haur eta gazteen artean helburu-hezitzaileak erdieste eta kirol-ohiturak sustatzea lehenetsita, lehia-arrakastaren gainetik.
- Bukatzeko, positiboa izan da [2013ko ekainaren 19ko Ebazpen](#)aren gainean egin dugun jarraipena. Egiaztatu ahal izan dugu bai [Donostiako Udalak](#), bai [Gipuzkoako Foru Aldundiak](#) ebazpen horretan aipatzen ziren neurriak hartu dituztela espazio publikoetan txapelketa maskulinoak eta femeninoak berdintasun-irizpideei jarraituta joka daitezen.

II. ATALA

2

HEZKUNTZA

1. Arloa kopurutan

2014an 146 kexa bideratu dira hezkuntzaren arloan.

Honako hauek izan dira kexa horiengatik eragindako administrazioak:

- Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio Orokorra (Eusko Jaurlaritza) 118
- UPV/EHU.....5
- Tokiko administrazioa.....2
- Foru administrazioa..... 1

Hezkuntza, Hizkuntza Politika eta Kultura Saila da aurkeztutako kexa gehienak biltzen jarraitzen duena. Horregatik, azken urte hauetan egiten ari garen moduan, nabarmendu egin nahi dugu sail horretako arduradunek lankidetzan aritzeko izan duten jarrera. Izan ere, jarrera horrek kexa moduan jaso ditugun kontu gehienak behar bezala izapidetzeko aukera eman du.

Horien edukiari dagokionez, jasotako kexak honako azpiarloan hauei buruzkoak izan dira:

- Bekak eta bestelako laguntzak27
- Ikasleen onarpena20
- Eskubideak eta betebeharrak 15
- Lanbide heziketa13
- Hezkuntza-premia bereziak 13
- Eskola-garraioa 12
- Administrazioaren funtzionamendua eta prozedura administratiboa9
- Eskolako tratu txarrak edo jazarpina8
- Hizkuntzen irakaskuntza7
- Unibertsitateko irakaskuntza.....6
- Hezkuntzako plangintza/programazioa.....5
- Eskola-jantokia.....5
- Beste alderdi batzuk3
- Haur hezkuntza 1
- Irakaskuntza artistikoak 1
- Derrigorrezko Bigarren Hezkuntza 1

Kexa-arrazoiak ez dira aurreko urtekoetatik bereziki aldendu. Nabarmenezkoa da bekak eta bestelako laguntzen azpiarloan sendotu egin dela arlo osoarekiko duen pisu erlatiboarekiko (% 18 inguru), baita ikasleen onarpenaren azpiarloan ere. Garrantzia esanguratsua izaten jarraitzen dute bai eskubide eta betebeharren azpiarloan, bai hezkuntza-premia berezien ere. Azkenik, beharrezkotzat jotzen dugu azpimarratzea lanbide-heziketaren gaineko kexak hartzen ari diren presentzia.

Urte honetan zehar kudeatu diren kexen izapidetze-prozesuaren xehetasunez dagokienez, azpimarratzekoa da 2014an jasotako kexa guztiak, 2014ko urtarillaren 1ean abian zeude-

nak gaineratuta, txosten hau idatzi den unean honako egoera honetan daudela:

GUZTIRA	Izapidetzen	Anaituta	Jarduera okerra	Jarduera okerrik ez	Herriarrei aipokuak eta informazioa ematea	Gerora ez dira onartu
170	23	147	24	79	-	44

2. Kexarik aipagarrienak

2.1. Ikasleen onarpena

2.1.1. 2014an izapidetu diren kexetatik **marokoar neska gazte batek bideratutakoa aipatuko dugu. Hark bere bi-zilekua EAera aldatu zuen, eta haren xedea zen DBHko ikasketak A eremuan egiten jarraitzea.** Hasiera batean, gazte horrek hezkuntza-agintarien aurkakotasunarekin egin zuen topo, D eremuan eskolatzea besterik ez baitzuten aurreikusten.

Erakunde honen jarduna **Arartekoaren 2014ko azaroaren 24ko ebazpenean** islatuta geratu da. Horren bidez, Hezkuntza, Hizkuntza Politika eta Kultura Sailari gomendatu zaio gazte horren eskolatzea berriz aztertze eta Bilboko Martín de Bertendona Bigarren Hezkuntzako Institutuan A ereduko derrigorrezko bigarren hezkuntzako ikasle gisa onartzea baimentzeko. Gomendioa onartu egin da.

Gomendio hori lantzean, nabarmendu nahi izan duguna da eskolatze lurralde batzordeek berandu etorritako ikasleekin egiten duten lana. Eusko Legebiltzarrari azkenaldian aurkeztu dizkiogun urteko txostenetan gaineratutako iruzkinei eutsi diegu. Iruzkin horietan azpimarratu izan dugu aipatu batzordeek ekarpen ukaezina egiten dutela, besteak beste, ikasleen banaketa orekatua lortzen saiatzeko. Baina, kasu honetan, ez dugu antzeman mota horretako plangintza-helburuei edo-beharrizanei lotutako elementurik, interesdunak eragindako hautaketa kontuan ez hartzea justifika dezakeenik.

2.1.2. Aipatzeko modukoa da ere **familia batek hala eskatuta izapidetu den kexa, bi urteko bere semeak eskolaratzea A eremuan has zezala nahi zuena.**

Kasu horretan Arartekoaren **2014ko urriaren 30eko ebazpena** eman dugu. Horren bidez, Hezkuntza, Hizkuntza Politika eta Kultura Sailari gomendatu diegu bi urte baino gutxiagoko ikasle bat A hizkuntza-ereduko ikastetxe batean eskolatze aukerak azter ditzala eta horien berri eman dezala.

Kasu hori izapidetzean, azpimarratu nahi izan duguna da hezkuntza-arduradunek hasieran defendatzen zuten jarraia ikusita, horrek esan nahi zuela ikasleak onartzeko araudian xedatutako agindua (eskolatze-bermerik edo -konpromisorik ez dagoen etapetan ere plazak esleitzeko) ez zela ezagutzen eta edukiz husten zela. Aipatutako hasierako jarrera horrek honako hau defendatzen zuen: hasierako inskripzio-eskaeran egindako eskolatze-eskaerei arreta eman ezin zaienean, geroko eskaera oro epe arruntetik kanpo egindako eskolatze-eskaera gisa izapidetu behar zela.

Gainera, erakunde honen esperientziagatik, jarrera hori ez zetorren bat hezkuntza-administrazio horren ohiko jarduketarekin. Izan ere, antzeko kasuetan, ez du eragozpenik jarri familiei libre zeuden plaza hutsen gaineko beharrezko informazio guztia helarazteko, bigarren eta hirugarren aukeren adjudikazioari amaiera eman ostean; hori guztia urteroko prozesu arruntaren testuinguruan, nahiz eta eskolaratzeko bermerik egon ez.

Hezkuntza-arduradunak, euren azken erantzunean, prest azaldu dira familiak hautatutako zenbait ikastetxeren ratioa zabaltzeko. Ikastetxe horiek beren hezkuntza-eredua dela-eta hautatu dituzte familiek. Horren ondorioz, gomendioa onartutzat jo dugu.

2.2. Hezkuntza-plangintza edo -programazioa

2.2.1. Ikasleak onartzeko prozesuari buruz jasotako kexak zenbaitetan gai garrantzitsuagoekin lotuta egoten dira, besteak beste, hezkuntza-plangintza edo -programazio kontuekin. Orainsu izapidetutako artean, aipatu dugunaren adierazle da **familia batek sustatutako kexa, Bilboko Zazpi kaleak-lbaiondo gunean bere alabaren eskolaratze-augerengatik arduratuta zegoena.**

Kexa horrek ahalbidetu digu, batetik, Hezkuntza, Hizkuntza Politika eta Kultura Sailari galdetzea ea betetzen ote den Euskadiko Eskola Kontseiluak emandako gomendioa, zonalde horretan antzemandako eskaintza urriari erantzuteari buruzkoa; eta, bestetik, gomendio horren arabera hezkuntza-eskaera handitzeko egin den esfortzua egiaztatzea.

2.2.2. Bestalde, beste urte batez, **Sopuerta** udalerriz bizkaitarrean bizi duten gatazka aipatu behar dugu. Bertan, Handitzen guraso-elkarteak honako hau eskatzen du: **La Baluga haur-eskolan hezkuntza publikoko eskaintza ematea lehen hezkuntzarako.**

Arduraz ikusi ditugu 2014-2015 ikasturte hasieran gertatu diren istiluak. Horregatik, errepikatu egiten dugu, inoiz baino gehiago, hezkuntza-administrazioak ezin duela baztertu hezkuntza-eskaintza baten programazioari lotuta duen ardura.

Izan ere, eskaintza horrek erantzun egin behar dio Sopuertan lehen hezkuntzan ere hezkuntza publikoko eskaintza lortzea xede duen eskariari.

2.2.3. Beste zenbaitetan, hezkuntza-plangintza edo -programazio kontuei buruzko kexak beste hezkuntza-eskaera batzuekin egoten dira lotuta, hala nola, ikasleen banaketa orekatsua lortzearekin, jatorri atzerritarreko ikasleen integrazioa areagotzeko asmoz. Horixe bera da, **Sasoeta Zumaburu HLIHko Burunzpe Guraso-elkarteak** hala eskatuta, une honetan izapidetzen ari garen kexaren kasua. Kexa horrek eskola-mapa berri bat eskatzen du **Lasarte-Oria** (Gipuzkoa) udalerrizentzat.

2.3. Eskubideak eta betebeharrak

2014. urtean, bi urteko bi **anaia bikiren** eskolaratzeari buruz sustatutako kexa nabarmendu da bere berezitasunagatik. Gure esku-hartzeari ekitean, ulertu dugu euskal eskola publikoa osatzen duten ikastetxeei ziurtatutako pedagogia-, antolaketa- eta kudeaketa-autonomia ez dela traba izan behar hezkuntza-administrazioak orientabide posibleak ager ditzan. Ikasturte hasierako ebazpenetan egiten dira orientabide horiekiko berariazko erreferentziak.

Gaur egun, behin eta berriz errepikatzen da bikiak, euren eskolaratze-garaia hastean, gela desberdinetan banantzeak ez duela inolako zehaztasun zientifikorik, eta gomendagarria dela, ikasturtea hastearekin bat, biki bikote bakoitzaren egoera bereziak kontuan hartzea, zein gelatan jarri erabakitzeko. Aipatutako egoeraren aurrean familien papera aldarrikatu beharra dago, beraiek baitira euren seme-alabak ondoen ezagutzen dituztenak hasierako aldi horretan. Hala ere, handik aurrera haien hezkuntza-jarraipenak zehaztuko du bikien eskolaratze-moduaren gainean zein erabaki hartu beharko den.

Hezkuntza Saila harko agertu da erakunde onetatik iradokitako praktika onaren aurrean, hau da, gurasoek parte hartu ahal izatea bikiak gela berean edota gela desberdinetan eskolaratu ditzatela erabakitzeko prozesuan.

2.4. Hizkuntzen irakaskuntza

2.4.1. 2014. urtean, honako kexa hau azaldu da beste behin ere: **EAEko Hizkuntza Eskola Ofizialeko onartze- eta matrikulazio-prozesuetan Atzerritarren Identifikazio Zenbakirik (AIZ) ez duten etorkinei jartzen zaizkien mugak.** Horrez gain, zalantza jarri da, nahiz eta Hezkuntza, Hizkuntza Politika eta Kultura Sailak ukatu, bete gabe gera litezkeen lekuak pertsona horiei esleitzeko hartu zen konpromisoa eskola jakinetan gauzatu ote den.

Horren harira, 2013ko urteko txostenean adierazi genuenari lotzen gataizkio.

2.4.2. Bestalde, **desadostasuna egon da hizkuntza-trebetasunak egiazatzeko ezarrita dauden irizpideekin** gaitasun-agiriak lortu ez diren kasuetan. Zehazki, ez da egon adostasunik ekaineko eta iraileko deialdietan izandako joanera desberdinak direla-eta. Izan ere, lehendabizikoan, idatzizko-proba gainditu ostean egin zitekeen bakarrik ahozko proba; bigarrenean, aldiz, posible zen egitea idatzizkoa gainditu gabe. Zegokion izapidetzea egin eta gero, honako hau izan da ondorioa: hezkuntza-administrazioak baduela arau-babes eta arrazoi nahikorik, eskura dituen aukeren artean, eta, bestalde, aukera horiek askotariko aldaketak jasan ditzaketela.

2.5. Lanbide heziketa

Atal honetan, nabarmendu nahi dugu **lanbide-heziketako hezkuntza-zentroetan arrisku erradiologikoa duten materialak erabiltzearen** gainean sustatutako kexa.

Kexa hori dela-eta hasitako esku-hartzean zehar, Hezkuntza Saitetik jakinarazi digute eskakizun bat bidali dietela bai “Soldadura eta galdaragintza” erdi-mailako heziketa-zikloa, bai “Metalezko eraikuntzak” goi-mailako heziketa-zikloa ematen duten Euskal Autonomia Erkidegoko ikastetxe guztietara toriozko elektrodoak zerio, lantano edo zirkoniozkoengatik ordezkatzeko, Laneko Segurtasun eta Higieneko Institutu Nazionalak landutako prebentzioko ohar teknikoari jarraiki.

2.6. Ikastetxeak

2.6.1. Bilboko Luis Briñas Santutxu HLIH ikastetxearen gainean izapidetutako kexak ahalbidetu digu egiaztatzea hezkuntza-arduradunek jarrera positiboa dutela dagoen arazoari konponbidea ematen saiatzeko. Arazoa hau da: haur eta lehen hezkuntzako ikasleen jolas-orduetarako espazio ireki bat sortu behar dela, baina aldi berean estalita dagoena, eta ikastetxeak babestutako eraikin izaera duela.

2.6.2. Izapidetu dugun beste kexa batek honako hau nabarmentzera eraman gaitu: itunpeko zentroetako eskola-kontseiluek badutela eskumena eskolako ordutegiarekin lotutako erabakiak hartzeko, familien iritzia eskatu gabe, familia horiek kontseiluan bertan duten ordezkapenetik haratago.

2.7. Eskola-garraioa

2.7.1. Bukatu dugu zerbitzu honen egungo antolaketaren gainean egin dugun esku-hartzea, **ikasle ezgaituentzat** diskriminatzailea dela uste duen familia batek hala eskatuta egindakoa, hain zuzen ere.

Berorri buruz emandako ebazpenean ondorioztatu dugu Hezkuntza, Hizkuntza Politika eta Kultura Sailak, ahal den neurrian, lehenetsi egin behar duela eskola-garraioen ibilbi-deak egokitutako autobusekin antolatzea, hezkuntza-beha-

rrizan bereziak (ezgaitasun fisiko, psikiko edo sentsorialari lotutakoak) dituzten ikasleen barneratzea bultzatzeko. Aukera hori bideragarria ez bada, eta familiak behartuta badaude banan-banako diru-laguntzen deialdietan parte-hartzera, erabilitako garraio-zerbitzua ordaintzeko, uste dugu Hezkuntza Sailak zehaztu egin behar duela zenbaterainokoa izan behar den ikastetxeetako zuzendaritzen esku-hartzea, Balioespen Batzordearen geroko jardunak familiengan sorrarazitako bidezko itxaropenak zapuztu ez ditzan. Eta, hitz batez, ulertu dugu Hezkuntza Saila saiatu behar dela banan-banako diru-laguntzak deitzeko urteroko aginduak aurreratzen, horrela, ahal den heinean, eskatutako laguntzak lehenago eman ditzen.

2.7.2. Era berean, **Arartekoaren 2014ko urtarrilaren 28ko ebazpena**ren bidez, bukatutzat jo dugu gure esku-hartzea beste kexa batean. Kexa horretan zalantzan jartzen zen ea hezkuntza-administrazioak baduen ahalmenik bizilekutik hurbil dagoen itunpeko ikastetxe batean eskolaratzea ezartzeko, nahiz eta inguru hurbilean eskaintza publikoa izan, horren arabera utziz eskola-garraioko zerbitzu osagarria airtortzea ala ez airtortzea.

Hezkuntza, Hizkuntza Politika eta Kultura Sailak ez du emandako gomendioa onartu. Hori dela eta, aldaketa nabaria gertatu dela azpimarratu behar dugu, orain arte, eta hala dela ikusi dugu beste kexa-espeditente batzuen tramitazioan, hezkuntza-administrazioak ez baitie inoiz ere ukatu eskola-garraioaren zerbitzu osagarria beste zonalde edo udalerrri batzuetako zentro publikoetara joan beharra zuten ikasleei, eurak bizi ziren zonaldean edo udalerrian plaza publikorik ez zegoelako beste batera joan behar baldin bazuten, nahiz eta itunpeko zentroek hezkuntza-espaintza izan. Honako hauek izan dira erabilitako arrazoiak: eskola-garraiorako baliabide publikoen erabilera eraginkorren beharra eta programatutako hezkuntza-planifikazioan balizko disfunczioak saihestea.

2.8. Eskola-jantokiak

Eskola-jantokiei dagokienez, **begiraleen ratioak** doitzeko aukera planteatu da, **aldi baterako bazkaltiarren etorrerak** gutxieneko jarraipena izango duela itxura duten kasuetarako, hala nola, gerora sortutako egoerengatik lana eta familia uztartzea behar duten gurasoak, etab.

Haatik, erakunde honetan ulertu dugu zuzeneko kudeaketa erregimenean dauden eskola-jantokien funtzionamendurako egungo aginduetan agertzen diren begiraleen ratioak doitzeko mugak erabaki objektibo eta arrazoitu baten emaitza direla (eta ez arbitrarioa). Ratio horiek hezkuntza-arduradunek erabaki dituzte, agindu horiek ezartzeko aintzatetsi zaien eskumeneko ahalmena erabilita.

2.9. Bekak eta ikasketarako bestelako laguntzak

2014. urtean, aipamen berezia merezi du **bikaintasun-beken** gainean (gure aurreko urteko txostenean ere aipatu genituen) izapidetutako kexak.

Gure jarduna bukatutzat eman duen ebazpenean nabarmendu dugu Hezkuntza, Hizkuntza Politika eta Kultura Sailari dagokiola egokiena irizten dion unibertsitate-politika diseinatzea, irakaskuntzan zein ikerkuntzan bikaintasuna bultzatu eta sustatzeko. Horrek honako hau defendatzera eraman gaitu: aurrekontuak baldintzatzen dituzten egungo egoera ekonomiko zailak gorabehera, ezerk ez duela oztopatzen Hezkuntza Sailak bikaintasuna sustatzeari biderapen berri bat eman izana erabakitzea. Gauzak horrela, alde batera utzi ditu bikaintasun-bekak izeneko diru-laguntzak, eta haien ordeztatu sari finalista bat sortu du, nahiz eta oraindik bikaintasun-beka horiek beken eta unibertsitate-ikasketetarako diru-laguntzen deialdi orokorraren esparru barruan dauden.

Hain zuzen ere, bikaintasun-beken azken konfigurazio horrek eragiten du eurak emateko-prozesua ezin dela baldintza ekonomiko okerren konpentsazio-printzipioa kontuan izan gabe egin, horixe baita beken eta ikasketetarako laguntzen politikan gailendu behar den printzipioa. Horrenbestez, beka hori eman ahal izateko, zenbait betekizun ekonomiko bete behar dira.

Dena dela, adierazi dugu aldaketa horiek egitean, eta administrazio onaren alde jardunda, Hezkuntza, Hizkuntza Politika eta Kultura Sailak argitasun eta gardentasun gehiagoz jokatu behar izango zukeela; horrela, hasiera batetik azaldu eta jakinarazi beharko zukeen bikaintasunaren sustapenarekiko bere jarrera aldatzeko erabakia.

2.10. Unibertsitateko irakaskuntza

2.10.1. UPV/EHUko **Nautika eta Itsasontzi-makineria Goi Eskola Teknikoak** zenbait kexa izan ditu aurrean.

Kexa horietako batean **Arartekoaren 2014ko azaroaren 26ko ebazpena** eman dugu. Horren bidez, UPV/EHUri gomendatu zaio Nautika eta Itsasontzi-makineria Goi Eskola Teknikoko irakaskuntza-eskaintza berriz aztertzeko, Gobernu Kontseiluaren 2009ko azaroaren 19ko Erabakiaren, irakaskuntzaren plangintzarako araudia Graduak titulazioak ezartzeko prozedurara eta eremura egokitzearen, irizpideekin bat eginez.

Beste batean, berriz, ulertu dugu UPV/EHUko Nautika eta Itsasontzi-makineria Goi Eskola Teknikoan ematen diren Ingeniaritza Nautikoa eta Itsas Garraioa zein Itsas Ingeniaritza izeneko graduak ikasketak-planetan Unibertsitate Kontseiluaren oniritzia jaso dutenez, horrek ahalbidetzen duela plan horiek Itsas Jendearen Prestakuntza, Titulazioa eta Zain-

tzako Arauei buruzko Nazioarteko Hitzarmenean, 1995ean zuzendutakoan (STCW-78/95 Hitzarmena), ezarritako preskakuntza-baldintzak betetzen dituztela defendatzera (UPV/EHUko unibertsitate-arduradunek egiten duten lege).

2.10.2. Bukatzeko, nabarmendu nahi dugu ere **UPV/EHUrartu nahi zuen emakumezko gazte batek hala izapidetutako kexa. Gazte horrek batxilergoaren pareko ikasketak homologagarriak zituen eginda, AEBko hezkuntza-sistemaren arabera**, eta UPV/EHU ikasi nahi zuen.

2013-2014 ikasturtean, gazte horrek Unibertsitate sartzeko proban, UPV/EHUK deitutakoan, parte hartu zuen. Parte-hartze hori baldintzatuta zegoen une horretan izapidetze-prozesuan zegoen homologazio-espeditetako emaitzarenatik, eta honako zailtasun honekin egin zuen topo: EHUK zioen bera (EHU) ez zegoela ahalbidetuta ikasketak-espeditetako batzuek besteko nota kalkulatzeko. Gainera, ez zuen aintzat hartzen ere UNEDek 2012-2013 ikasturtean kalkulaturako batzuek besteko nota, uste baitzuen kontsultarako emandako informazioa ez zela behar bezain frogagarria. Azkenik, eta erakunde honek egindako hainbat kudeaketaren ostean, UPV/EHUK onartu egin zuen UNEDen webguneko idazkari-tza birtualetik emandako nota aintzat hartzea, eta gazte hori UPV/EHUko ikasle bihurtu zen egin nahi zituen ikasketetan.

3. Araudi- eta gizarte-testuingurua

Nahiz eta Estatuko Administrazioak eta Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazioak osatutako Bitariko Lankidetzaren Batzordearen barruan 2014ko abuztuaren 29ko **Akordioa** lortu den, eta horren arabera konpondutzat jo diren hezkuntzaren kalitatea hobetzeko **abenduaren 9ko 8/2013 Lege Organikoaren (LOMCE)** gainean azalduetako eskuduntza-desadostasunak, horrek ez du ekin euskal Administrazioak bere burua Auzitegi Konstituzionalera jotzera behartuta ikustea, hezkuntza erreforma horri erabateko gaitzespena agertzeko. Horrez gain, eskumen-gatazka positiboa sustatu du Lehen Hezkuntzako oinarriko curriculumak ezartzen duen **otsailaren 28ko 126/2014 Errege Dekretuaren** aurka.

Adierazpen publikoetan hezkuntza-arduradunek behin eta berriz azaldu dutenaren arabera, LOMCE indarrean sartu ostean, euren helburua gutxieneko beharrezko neurriak hartzea besterik ez da, euskal ikasleak babesteko xedearekin eta EAEko zenbait hezkuntza-sektorek defendatutako intsumisio-jarrerak kalterik eragin ez diezaien.

Edonola ere, Hezkuntza, Hizkuntza Politika eta Kultura Sailak LOMCEren aurrean errefusa modu adostuan adierazteko zuen helburuak ("**Heziberri 2020**" planaren bitartez eta hezkuntza-eredu pedagogiko propioa ezarrita)euskal hez-

kuntza-komunitateko eragile nagusien aurkakotasunarekin egin du topo, esan baitute ez daudela ados EAEko etorkizuneko curriculum gisa aurkeztu diren proiektuen edukia-rekin.

4. Jarduera-planaren esparruko bestelako esku-hartzeak

2014an, [Arartekoaren 2014ko martxoaren 6ko ebazpenaren](#) bidez, bukatutzat jo dugu **hezkuntza-administrazioakoak diren zentro publikoetako bi urteko ikasgeletan laguntza-langileen presentziari** buruz lantzen egon garen gure esku-hartzea.

Hezkuntza, Hizkuntza Politika eta Kultura Saileko egungo arduradunek ziotenez, irakasleak kontratatzeako sistema arruntetik kanpoko kontratazio horiek dakarten arazoa ezagutzen zuten. Baina ikastetxeetako zuzendaritzekin eta guraso-elkarteekin egin zuten esku-hartze bakarra dagoneko existitzen ziren kontratazioak ez berriztatze baina ez zen izan.

Horregatik, emandako ebazpenean adierazi dugu egoera horrek aurrera egin eta denboran luza dadila uzteak esan nahi duela ikastetxe batzuek ezikusia egin ahal dietela EAEko ikastetxe guztientzat ezarri diren baliabide-esleipen irizpideei, eta irizpide horiek aplikatu beharrean hezkuntza-ko administrazioak kudeatzen ez dituen giza baliabideak eskuratu ahal dituztela. Horrek bi urteko ikasleak eskolatze-ko baldintza-berdintasuna arriskuan jartzen du. Besterik da Hezkuntza Sailak pentsatzen badu, laguntza-langile horiek beharrezkoak direla kalitatezko hezkuntza-eskaintza bermatzeko. Hala balitz, baliabide horiek bere langileekin hornitu beharko litzuzke, hezkuntza-administrazioaren mendeko ikastetxeetako bi urteko gela guztietan.

Hezkuntza, Hizkuntza Politika eta Kultura Sailak onartu egin du erakunde honek emandako gomendioa.

5. Herritarren eskubideen egoeraren balorazioa

2014. urtea bukatzeaz dagoela, erakunde honetatik kezka handiz ikusten ditugu Hezkuntza, Hizkuntza Politika eta Kultura Saila **“Heziberri 2020”** planaren barruan aurkeztzen ari den proiektuekiko EAEko hezkuntza-eragile nagusiek dituzten desadostasunak. Horiei gehitu behar zaie gure Er-kidegoan gaitzespen nabarmena jaso duela hezkuntzaren

kalitatea hobetzeko abenduaren 9ko 8/2013 Lege Organikoa (LOMCE) indarrean jartzeak.

Gure aburuz, desiragarria litzateke gutxieneko adostasuna egotea hezkuntza-eredu propioaren gainean, egungo Euskal Eskola Publikoari buruzko Legea onartu zenean gertatu zen legez.

Adierazi beharra daukagu arduratu egiten gaituela zenbait sektoretatik sustatutako intsumisio-jarrerak, jarrera hori arriskutsua izan baitaiteke, hezkuntza-arduradun nagusiak publikoki adierazi duen moduan. Haren asmoa da nahitaez hartu beharreko neurriak hartzea soilik, EAEko ikasleak kalteuak izan ez daitezen.

Edonola ere, uste dugu herritarrek zein zenbait hezkuntza-eragilek hala eskatuta erakunde honetan izapidetu ditugun kexen errealitatea jardunbide berriak bultzatzeko iturri edota erreferentzia gisa erabili behar dela, gure hezkuntza-sistema hobetu eta bikaintasunera eramango dutenak.

Zentzu horretan, eta errepikakorrek izateko arriskua izanagatik ere, **ikasleen onarpen-prozesuari** dagokion atalean honako iritzi hau dugu: lekurik ez dagoen kasuetan aplikatzen diren **lehentasun-irizpideei** buruzko gogoeta sakona egin behar dela, bereziki **familiaren bizilekuaren hurbiltasunari** buruzkoa, Erroldako datuen gehiegizko erabilera ematen baita, eta hori hezkuntza-administrazioak sobera ezagutzen duen iruzurrezko praktika da. Alabaina, ez da horren aurkako inolako neurririk hartu.

Puntu honetan, hezkuntza-administrazioak bere gain hartu dituen **eskolaratze-konpromisoei** erreferentzia egin nahi diegu. Berorien arabera, pentsatzen dugu hezkuntza-arduradunek familiei laguntza emateko rola bereganatu behar dutela, eskolaratze-ziurtasunik ez dagoen kasuetan ere, bi urtekoen mailan gertatzen den legez.

Aurreko urteetan bezala, goraiatu egin nahi dugu **eskolatze-ko lurralde batzordeek** egiten duten ekarpena, gure hezkuntza-sistemara lehen aldiz sartzen diren ikasleak integratu daitezkeen. Dena den, gailendu nahi dugu, proposamenak egiten dituztenean, batzorde horiek honakoa bermatu behar dutela: ikastetxeen finantzaketa-baldintzek eta garraiorako, jantokirako eta eskola-materialerako familiei ematen zaizkien laguntzek ahalbidetzea herritar guztiek unibertsitateaz kanpoko ikastetxe guztietarako sarbide unibertsala eduki dezatela.

Aurrekoari, aldi berean, aurten izapidetutako kexetan oinarrituta, gure gomendio hau gaineratu nahi diogu: posible den heinean, planteatutako eskolaratze-lehentasunak kontuan hartzea, programatutako plangintzan aparteko eragozpenik sortzen ez badute, behintzat.

Hezkuntza-plangintzari dagokionez, adierazi nahi dugu ezinbestekoa dela hezkuntza-arduradunek abiarazitako il-dotik lanean jarraitzea, hots, eskola-komunitateko ordezkari guztien partaidetzarekin plangintza demokratikorako bidea eman dezatela. Uste dugu modu horretan bakarrik eman da-kiekeela erantzun egokia esparru horretan beti sortzen diren eskakizunei.

Hain zuzen ere, azken urte hauetan, **hizkuntzen eta lanbide-heziketako irakaskuntzen** kasuan izandako eskabideek hezkuntza-eskaintza areagotzea ekarri dute, prestakuntza hobea izan eta lan-munduan sartzeari ahalbidetzeko xedearrekin, gaur egun daukagun egoera ekonomiko zitala kontuan hartuta.

Agertu diren beharrezan berrien artean, hainbat familiak helarazi dizkiguten proposamenak aipatu nahi genituzke. Aipatu proposamenek eskatzen dutena da euren seme-alabek, hau da, eskolaratzeko gehieneko adina bete eta **hezkuntza-beharrezan bereziak dituzten ikasleek**, jasotzen duten arreta luza dadila, gazte horiei estaldura emango dien hezkuntza-eredu sozial bat sortuta.

Hezkuntza-beharrezan berezien atal honetan, hainbat ahots azaldu dira euren kezka adierazteko, **berariazko laguntzak** behar dituzten ikasleei eskainitako hezkuntza-arreta dela-eta. Hezkuntza-arduradunei eskatu nahi diegu orain arte azaldu duten laguntzeko borondatea izan dezatela, eskuratu diren arreta-mailetan atzerapausoak eman daitezela ekiditeko.

Uste dugu laguntza emateko borondate hori bestelako hezkuntza-errealitatetara hedatu behar dela ere, besteak beste, **gaixotasun arraroak** dituzten ikasleengana.

Nolanahi ere, utziezinezkoa izaten jarraitzen du **Eskola Inklusiboaren esparruan Aniztasunari Erantzuteko Plan Estrategikoaren** ebaluazioa eta jarraipena egitea, ziur bai-kaude lan horrek hobetzen lagunduko duela kexetan etengabe azaltzen diren ikasle jakinen egoeraren ondotik ikasle horiei ematen zaien hezkuntza-erantzuna.

Eskola-garraioaren atalari dagokionez, aipatu behar dugu ez dugula ezagutzen 2012. urtea geroztik aplikatzen den

Zirkularra aldatzeko ekimenik dagoenik. Hortaz, ez dakigu aukera-berdintasun gehiago lortzera bideratutako neurri berrien gainean lan egin ote den, joan zen urtean landa-barruti zehatzetan gertatu zen legez.

Edonola ere, Hezkuntza, Hizkuntza Politika eta Kultura Sailak, ahal den neurrian, lehenetsi egin behar du eskola-garraioen ibilbideak egokitutako autobusekin antolatzea, hezkuntza-beharrezan bereziak (ezgaitasun fisiko, psikiko edo sentzorialari lotutakoak) dituzten ikasleen barneratzea bultzatzeko.

Hezkuntza Saila saiatu behar da banan-banako diru-laguntzak deitzeko urteroko aginduak aurreratzen, horrela, ahal den heinean, eskatutako laguntzak lehenago eman ditzan.

Eskola-jantokiari buruz, datu positibotzat jo behar dugu ez direla kexa gehiago jaso jantokiko laguntzak ematearen gainean. Hala ere, gure ikuspuntuaren arabera, horrek ez du eragin behar laguntza horien kudeatzeko erari jaramonik ez egitea, kuotak ordaindu ezin dituzten familien gorabeherak errepika daitezela ekiditeko.

Bekak eta ikasketarako bestelako laguntzen arloan, nabarmendu behar dugu jasotako kexa ugariaren zioa jarritako errekurtsioak ebazteko orduan izandako atzerapena izan dela. Hori dela eta, hezkuntza-arduradunak bultzatu nahi ditugu euren konpromisoa bete eta hemendik aurrera errekurtsio horien ebazpenak bizkorrago ematen saia daitezela.

Eskolako bizikidetzari dagokionez, txosten honek ematen digun aukera baliatu nahi dugu hezkuntza-arduradunei eskatzeko ez dezatela deskuidatu ikasleengandik eraso edota tratatu txarren bat jaso duten irakasleei laguntza eta konpainia gehiago eskaintzea.

Eta bukatzeko, erreferentzia egin nahi diegu aniztasun afektibo-sexuala izateko haur eta nerabeek dituzten esku-bideen egoera hobetzera bideratutako hezkuntza-proposamenei. Proposamen horiek Europa mailako **Rainbow Has** proiektuaren barruan lantzen ari dira, eta horiei buruz gehiago sakonduko dugu Haur eta Nerabeentzako Bulegoaren txostenean.

II. ATALA

3

OGASUNA

1. Arloa kopurutan


2014an, Ogasun arloan 106 kexa-espeditente kudeatu ditugu; alegia Arartekoak guztira kudeatu dituen espeditenteen % 4,81. Hona hemen espeditenteak dagozkien administrazioen arabera banakatuta:

- Tokiko Administrazioa.....60
- Foru Administrazioa22

Gaiei dagokienez, espeditenteak honako hauei buruzkoak izan dira:

- Tokiko zergak.....32
- Tasak.....26
- Administrazioaren funtzionamendua eta prozedura administratiboa.....20
- Prezio publikoak 15
- Foru zergak..... 13

Hona hemen kudeatutako kexen ekitaldi amaierako, hau da, 2014ko abenduak estatistikak:

GUZTIRA	Izapidetzen	Amaituta	Jarduera okerra	Jarduera okerrik ez	Herritarrei aholkuak eta informazioa ematea	Gerora ez dira onartu
						
145	54	91	16	39	17	19

Horren harian, azpimarratu behar dugu aurreko ekitaldietan herritarrek aurkeztu zituzten eta aurkeztutako ekitaldietan izapidetzez amaitu ez ziren erreklamazioak kudeatu beharrak baldintzatu egin duela 2014an jasotako kexen azterketa.

Izan ere, krisi ekonomikoa dela eta, ekitaldi horietan zergen inguruko gero eta erreklamazio gehiago jaso ditugu. 2013an izan genituen, hain zuzen ere, erreklamazio gehien.

2. Kexarik aipagarrienak

Atal honetan herritarrek Arartekoari aurkeztutako kexen gai nagusiak landuko ditugu. Zaila da, ordea, nabarmentzeko kexak aukeratzeko, ugariak eta askotarikoak baitira.

Dena den, **tokiko zergen** inguruko erreklamazioak dira nagusi, tokiko administrazioa baita gertukoena eta herritarren zerbitzu eta premia berehalakoenei erantzuten diena.

Herritarrek ez daude ados ondasun higiezin jabeak zergadunaren ordeko subjektu pasibotzat jotzearekin etxebizitza edo lokal horietan bizi edo lan egiten dutenen zerbitzu edo jardueri dagozkien tasak ordaintzerakoan. Tasa horiek dira, adibidez, urarena, zaborrena eta estolderiarena.

Tasen zerga-izaeraren ondorioak ez datoz bat tarifa eta prezio pribatuekin araututako hornigaiekin; besteak beste, argiarekin, telefonoarekin, gasarekin eta abarrekin.

Higiezin jabeak ez daude ados, ur-horniketa zerbitzua ematen dutenek haiei eskatzen dietelako errentariak ordaindu gabekoak ordaintzea, nahiz eta errentariak izan zerbitzu horren abonatuak. Higiezin jabeek nabarmendu dute ez dutela horren berri jaso zerbitzuan alta berri bat egitea edo aurreko abonatuaren baja egitea eskatu duten arte.

Gauzak horrela, jabeentzat garrantzitsua da jakitea errentariak, alegia zerbitzuko abonatuak, tasa horiek ordaindu dituen ala ez.

Horniketa-zerbitzuek adierazi dute, ordea, higiezin jabeek ematen zaiela egindako fakturazioen, dauden zorren eta bestelako intzidentzien berri. Horretarako, jakinarazpenak bidaltzen dizkiete, baldin eta zerbitzua kontratatutakoan jakinarazpen horiek bidaltzeko helbideren bat eman badute.

Azaldu dute, halaber, bulegoetan ere ematen dutela egindako ordainketen eta dauden zorren berri, eskatzaileak higiezinaren jabea dela egiaztatzen badu.

Tokiko zergei dagokienez, Arartekoak aholku eta iradokizun hauek egin ditu 2014an:

Aretxabaletako Udaleri uztailaren 8an igorritako [ebazpena](#), desgaitasunak dituzten pertsonen familien aldeko udalaren onura fiskalei buruzko informazio gehiago emateko, Ogasun arloko zerbitzuen jarduera Gizarte Zerbitzuekin koordinatuz.

Arartekoaren urriaren 22ko [ebazpena](#). Horren bidez, Erandioko Udaleri eskatu genion emakume bati ezgaitasunagatik salbuespenak aplikatzeko Trakzio Mekanikoko Ibilgailuen gaineko Zergen ordainagiritan. Izan ere, emakumeak betetzen zituen Foru Arauko baldintzak baina ez zuen ibilgailuaren helbidea aldatu zirkulazioko erregistroetan, ez zekiela hori egin behar zenik.

Gipuzkoako lurralde historikoko udalerrri askotan, Ondasun Higiezin gaineko Zergari (OHZ) kuota likidoaren %150eko gainordaina gehitzen diote, eta herritar batzuk ez daude horrekin ados. Gainordain hori dela eta, Zarauzko Udaleri gomendio bat egin genion, [maiatzaren 5eko ebazpena](#). Aztertu genuen kasuan, etxebizitza lagata zegoen eta lagatzailea ez zegoen etxebizitzan eroldatuta; horregatik, udalari eskatu genion higiezin hori ohiko etxebizitza zuela egiaztatzeko aurkeztutako frogara (hornigaien kontsumoa) aztertzea.

Halaber, Debako Udalarari, [apirilaren 10ean, gomendatu genion](#) egindako likidazioa ofizioz balio gabetzea eta zerga-ordenantza aldatzea, argitzeko OHZko gainordaina ez ordaintzeko salbuespena fisikoki elkartuta dauden etxebizitzien kasuan aplikatu behar dela.

Orobat, Errenteriako Udalarari aholkatu diogu ([maiatzaren 28ko ebazpena](#)), lan-kontuengatik lurralde historikotik kanpora bizitzera joandako familia baten kasuan, gainordainarekin egindako OHZren likidazioa ofizioz balio gabetzea.

Prezio publikoei dagokienez, Gasteizko Arte eta Lanbide Eskolari [azaroaren 17ko ebazpena](#) igorri diogu, atzerrira lanera joan zelako ikasturtea hasi ezin izan zuen pertsona bati matrikulagatik ordaindu zuen zenbatekoa bueltatzeko; izan ere, ikasturtea hasi baino lehen jakinarazi zuen ezingo zuela eskoletara joan.

Mutrikuko Udalarari ere bidali genion [ebazpen](#) bat ekainaren 2an, familia bati bidalitako 2012-2013 ikasturteko matrikulaketa eta 2012ko iraila, urria eta azaroko hileko kuotako ordain nagiriak balio gabetu zitzaizkion, 2012ko ekainaren 5ean jakinarazi baitzuten seme-alabei baja emango zizkela herriko Udal Musika Eskolan.

Bilboko Udalarari, [urriaren 20ko ebazpenaren](#) bitartez, aholkatu genion udalaren kirol-instalazioen hobaridun tarifak berrikustea, guraso bakarreko kide gutxiagoko familiak integartzeko.

Halaber, Gipuzkoako Foru Aldundiko Kultura, Gazteria eta Kirol Sailari aholkatu genion foru-ostatuaren sarea erabiltzeko prezio publikoak berrikustea, desgaitasunak dituen jendea integartzeko asmoarekin; hori, [joan den azaroaren 6ko ebazpenarekin](#).

Foru-zergen arloan, zehazki Pertsona Fisikoen Errentaren gaineko Zergari dagokionez, Arabako Foru Ogasunean irizpidea aldatu dute eta, ondorioz, seme-alaben zaintza partekatua epai bidez aintzatetsia duten zergadunek seme-alabengatikiko kenkaria aplikatu dezakete.

3. Araudi- eta gizarte-testuingurua

Ekonomia- eta finantza-krisia asko luzatu denez, Euskal Autonomia Erkidegoko familia eta enpresa asko kinka larrian daude. Gauzak horrela, ezinbestekoa da zerga-sistema berrantolatzea, aberastasuna gehiago eta hobeto banatzeko eta finantza publikoen iraunkortasuna ziurtatzeko. Hori lortzeko, batetik, gaitasun ekonomiko handiagoa dutenek ahalegin handiagoa egin behar dute; eta bestetik, zerga ezartzeko modukoak diren errentak ezkutatzeko zailtzeko eta zergak ordaintzea ez saihesteko neurriak indartu behar dira.

2013. urtearen amaieran, indar politikoek lurralde historikotik zerga-sistema aldatzeko oinarriak adostu zituzten. Horri esker, hitzartutako zerga handiak arautzeko foru-arau berriak onartu dituzte; zerga handi horiek dira. Pertsona Fisikoen Errentaren gaineko Zerga (PFEZ), Sozietateen gaineko Zerga (SZ) eta Ondarearen gaineko Zerga (OZ). Alde horretatik, zehaztu beharra daukagu Gipuzkoako lurralde historikoan indarrean dagoela, oraindik ere, aberastasunaren eta ondasun handien gaineko zergari buruzko [10/2012 Foru Araua](#), abenduaren 18koa.

Zerga-sistemaren berrikuntza horren eragina 2015eko lehen hiruhilekoan nabaritu dugu, orduan hasiko baitira PFEZren likidazioak egiten, araudi berriaren arabera. Ondoren, Sozietateen gaineko Zergan nabaritu ditugu aldaketak. Orduan jakingo dugu zeintzuk diren berrikuntza horren indargune eta ahulguneak, eta herritarrek zenbateraino onartuko duten.

2014. urtearen amaieran zergen zuzenketa tekniko eta aldaketa batzuk aurkeztu zituzten hiru lurralde historikotako Batzar Nagusietan, zerga handi horien arauketa berriaren eragina duten terminologia, argitalpen eta eguneratze arloko gai batzuk konpontze aldera.

PFEZren gaineko aldaketa nagusietako bat da, adibidez, banandutako zergadunei ohiko etxebizitzian berriz inbertitzeagatik salbuespena luzatzea, eskualdatutako etxebizitza saldu aurreko bi urteetan haien ohiko etxebizitza izan ez bada ere. Dena den, salbuespena luzatu ahal izango da baldin eta higieztina ezkontide edo izatezko bikote ohiaren eta murrizketa aplikatzeko eskubidea ematen duten ondorengoen ohiko etxebizitza bada. Eskari hori zergadun gipuzkoar batzuk egin zion Arartekoari, eta 2014ko urtarrilaren 1ean onartu zuten lurralde historiko horretan. Orain Arabako eta Bizkaiko lurralde historikotik PFEZ arautzen duten Foru Arauetan sartu da.

Edozein modutan, orain gutxi onartutako abenduaren 16ko [17/2014 Foru Arauak](#) eragin handiagoa izango duela dirudi. Foru Arau hori, zehazki, Gipuzkoako lurralde historikoko Sozietateen gaineko Zergari buruzko urtarrilaren 17ko 2/2014 Foru Arauan zuzenketa teknikoak eta beste zerga egokitzapen batzuk sartzeko da.

Azkenik, 2014ko urtarrilean, [Kontzertu Ekonomikoaren Bartzorde Mistoak](#), alegia Euskal Autonomia Erkidegoaren eta estatuaren arteko zerga- eta finantza-harremanak arautzen dituen organoak, hainbat zerga-hitzarmen adostu zituen, **Kontzertu Ekonomikoa eguneratze** aldera. Hitzarmen horien bitartez, estatuak onartutako zerga batzuk Kontzertuaren sisteman sartu dira eta orain, ondorioz, zerga horiek ordainaraztea, kudeatzea eta biltzea foru-aldundiei dagokie. Nagusiki, hitzarmen horiek zerga hauetan izan dute eragina: kreditu-erakundeetako gordailuen gaineko zergan, energia elektrikoaren ekoizpenaren balioaren gaineko zergan, gas-tatutako erregai nuklearren eta energia nukleoelektrikoa sortzen denean geratzen diren hondakin erradioaktiboen gaineko

ko zergan, eta instalazio zentralizatueta gastatutako erregai nuklearra eta hondakin erradioaktiboak biltegitratzearen gaineko zergan.

4. Jarduera-planaren esparruko bestelako esku-hartzeak

Ogasun arloan herritarrek planteatzen dizkiguten banako kexa eta kontsultak aztertzen eta ebazten ditugu, batik bat. Horrez gain, lan garrantzitsua da, baita ere, segimendua eta gomendio orokorrak egitea eta ofizios jarduerak sustatzea. Hori, arauak aldatzeko eta herritarren mesederako jardunbide administratiboak ezartze aldera. Erakundeak, gainera, zergadunen eskubideak defenditzeko, hedatzeko eta sustatzeko ekimenetan ere parte hartzen du.

Zergadunen eskubideak eta erakundearen jarduera ezagutzera emateko asmo horrekin parte hartu du Arartekoak Forum Fiscal aldizkariaren 2014ko martxoko 196. alean, non, **elkarrizketa** moduan, herritarrek gehien kezkatzen dituzten zerga-sistema foral eta tokikoaren inguruko hainbat gai landu ziren.

Arartekoak sustatzen dituen jardueren helburuetako bat ekonomia ahulenen gaineko zerga-kargaren eragina arintzeko neurriak hartzea da. Asmoa ez da pertsona eta familia horiek zerga-pribilegioak izatea, baizik eta etorkizunari aurre egiteko erraztasunak ematea, gizartean baztertuta gera ez daitezen.

Hiri-lurren balio-gehikuntzaren gaineko zergaren oinarriaren zehaztapenean akats batzuk antzeman ditugu eta, ondorioz, Arartekoak zerga horiek arautzen dituzten Foru Arauak berri beharra planteatu du, akats horiek, gure iritziz, kontribuzio-ahalmenaren printzipioa kaltetzen ari direlako. Proposamen hori **Arartekoaren 2014ko abenduaren 17ko 2/2014 gomendio orokorrean** dago jasoa.

Zehazki, lurraren balioaren murrizketako kasuetako zergaren erregulazioaren ezagutza ezaz ari gara eta toki erakundeek erabilitako bestelako metodologiaz, zerga horren zerga oinarria erabakitze orduan, eskualdatutako eskubidea azalerako benetako eskubidea denean. Eskualdatze horiek ohiko samarrak dira gure jarduera juridikoan, babestutako etxebizitza asko gure autonomia erkidegoan 75 urterako esleitu baitira azaleraren eskubide araubidean.

Kasu askotan, lurra eskualdatuz gero lur horien balioa handitu egiten da, hau da, gainbalioa sortzen da. Hori gertatzen da, esaterako, higiezinaren boomaren aurretik eskuratutako higiezinekin.

Ordea, sektoreko krisi ekonomiko larria dela eta, eskualdatze batzuetan hiri-lurren balioak ez du gora egiten.

Halakoetan, etxebizitzak higiezinaren merkatua gora egiten ari zen une batean erosi ziren egoerarekin egokitu zela kontuan hartu behar da. Hala ere, pertsona horietako batzuk, hipotekako kredituak ordaintzeko modurik ez izatean, erositako higiezinak uzteko beharra izan dute krisiaren ondorioz, merkatuaren zurruntasun eta eskaera faltaren baldintza batzuetan, eta horrek guztiak higiezinaren prezioak nabarmen jaitea eragin du. Horri titularretako bat bizi den higiezina eskualdatzeko behar handiko egoera gehitzen bazaio, eskualdatzeak izatea eragin du, eta saltzaileek higiezin horiek erostean ordaindutako prezioaren azpitik gainera.

Pertsona horiek beren harridura erakusten dute zerga bat igortzeagatik, haien kasu zehaztutan hiri lurren balioaren gehikuntza bat ez delako egon, kontrakoa baizik.

Tradizionalki, higiezinaren gainbalioen gaineko tokiko zergaren helburua izan da, lursailaren titularrak edo edukiztaileak ahalgini egin gabe, eta nor bere jarduerarik egin gabe lortutako irabaziak kargatzea. Hau da, kargatzen ziren funtsean hirigintza plangintzari eta inbertsio publikoari erantzuten zioten lursailen balioaren gehikuntzak eta, hortaz, normala zen irabazi horien zati bat komunitatera bueltatzea, udalak izan baitziren beren hirigintza jarduerarekin aberastasun hori sortu zutenak.

Zerga horren zergapeko egitatea hiri lurrek izango duten balioaren gehikuntza da, eta agerian geratzen dena haien eskualdatzearen edo haien gaineko gozameneko benetako eskubideen eratze edo eskualdatzearen ondorioz. Orain, zerga hori erregulatzen duten arauak forukoak nahiz martxoaren 5eko 2/2004 Errege Dekretu Legegileak -Toki Ogasunen Lege Arautzailearen testu bategina onartzeko denak- hiri lurren balioaren gehikuntza kalkulatzeko metodo objektibo bat ezartzen dituzte, eta handik honako hau ondorioztatzen da, hasiera batean: jabetzaren eskualdatze orok edo gozameneko benetako eskubide bat eratzeak edo eskualdatzeak balioaren gehikuntza ekarriko duela beti: gainbalio bat.

Are gehiago, edozein teknika zentzagarriaren arauan aurreikuspen falta sumatzen dugu, zergaren mekanikatik bertatik ondorioztatutako gainbalio objektiboa ekidindo duena.

Ikuspegi formal batetik, ezin da zalantzan jarri zerga arautzen duten aurreikuspenen arabera igorri dela. Orain, ikuspegi material batetik, gure aburuz, zerga ordaintzeko gaitasun printzipioa eteten da, benetan gertatu ez den zerga gaitasun bat kargatzean eta, beraz, zergaren beraren mekanikatik ondorioztatzen dena.

HLBGZren egungo konfigurazioari eusteak zergak ordaintzeko gaitasun printzipioari eragin diezaiokkeen disfunczioak agerian uzten ditu, ondasun higiezinaren gaineko jabetza eskubide eta jabaria mugatzeko benetako eskubideen eskualdatzeak benetan eta iruzurrik gabe existitzen diren ez baitakigu haiek erosi ziren prezioaren azpitik. Gainera, haren egungo idazketak zergaren likidazioa asko eragozten du, eskualdatzeak babes publikoaren mende dauden etxebizitzaren gaineko azaleraren benetako eskubide bati eragiten dionean. Horregatik, hiri-lurren lursailen balioaren gehikuntzaren gaineko zerga arautzen duten foru-arauen erreforma gehiago luzatu gabe aztertu beharko litzateke, benetako eskubideen eskualdatzea zergen ordaintzaren mende gera ez dadin, inolako ondare irabazirik izan ez dela egiazta daitekeen kasuetan, kargaren xede den aldiaren, eta etxebizitza babestuen azalera-eskubidearen eskualdatzea erraz eta argi likidatu ahal izan dadin lurralde historikoetako udalerriri guztietan.

Foru-ogasunek administrazio elektronikoko barne-hartzaileari, alegia harremanetarako bide osagarriak jartzen dituen administrazio elektronikoa, eman behar diote lehenetsuna; hori, herritar partikularrek gaur egun eskura dituzten bitartekoak alboratu gabe.

2014an, Gipuzkoako lurralde historikoko herritarren hainbat kontsulta jaso ditugu, non administrazioarekin bat ez da tozela adierazi diguten. Azaldu digute aurtan, banku-helbideratzea medio ordaindutako OHZren ordainagiria lortzeko dokumentuak.gipuzkoa.net web-orrian sartu, ordainagiriaren xehetasunak atalean klik egin eta sistemak eskatzen zituen datuak sartu behar zituztela: nortasun-agiria, bankuaren erreferentzia eta dokumentuaren kodea. Azken bi datu horiek banku-erakundeak emandako helbideratze-zordunketaren laburpenean zeuden.

Gipuzkoako Foru Aldundiak, harekin harremanetan jarri ginen lehenbiziko aldiaren, adierazi zigun Aldundiak kudeatzen zituen udalerrietako OHZren ordainagiriak aurreko ekitaldietako informazio berbera zutela 2014n eta, beraz, ordainagiri horietan zehazten zela, zerga-kuotari eta subjektu pasiboari buruzko datuez gain, baita ondasun higiezinari buruzko informazio zehatza ere: katastroko balioa, zergaren tasa, hoberi zehatzak eta aplikatutako gainordain zehatzak.

Hori ikusita, eragindako toki-erakundeengana jo genuen eta, haiekin batera, informazioa biltzeko **ofiziozko espediente** bat ireki genuen. Alde horretatik, Arartekoak azpimarratu du gure legeriaren arabera ezin dela ordainagiriak bitarteko telematikoki bidez bakarrik eskuratzeko aukera eman, baldin eta subjektu pasiboak berariaz onartu ez badu. Halaber, agerian jarri dugu familiek, oro har, ez dutela bitarteko teknologiko modernorik, eta biztanleek (adin-tarte guztietakoek) ez dutela informazio-teknologia berriak erabiltzeko abilezia eta trebezia nahikoa. Horregatik, herritar guztiek egiten dituzten ordaintzari buruzko informazio osoa eskuratzeko sistemak antolatu behar dira.

Jaso ditugun erantzunetan, zerga-administrazioak 2015eko ekitaldian arazo hori konpontzeko prest agertu dira, eta azpimarratu dute herritarrek izan dituzten eragozpenen iturria SEPA (Single Euro Payments Area edo Eurotan Ordaintzeko Ereku Bakarra) sistemaren ezarpena dela. Izan ere, 2014ko ekitaldian, sistema horrek ordainagiriaren banku-helbideratzeen bidezko ordaintzaren mende geratu eragina, besteak beste.

Alabaina, sistema horretan ordainagiriaren kontzeptua 140 karaktererekin bakarrik adieraz daiteke.

Neurri osagarri gisa, erakunde horiek dokumentuaren papezko kopia eman diete udaletxeetara joan diren herritarrei. Hala eta guztiz ere, zerga-ordainagiriak dokumentu garrantzitsuak direnez eta zerga-informazio asko dutenez, ezin dira zerga-administrazioek herritarren on ustean hartutako erabaki eta jardueren mende utzi.

5. Herritarren eskubideen egoeraren balorazioa

Krisi ekonomikoak eragina izan du zergadunen eskubideetan, batik bat zergak ordaintzea saihestearren inguruko kezka ondorioz.

Espainiako Konstituzioak honako hau dio 31.1 artikuluan: “Guztiak gastu publikoari aurre egiten lagunduko dute, bakoitzak bere ekonomia-ahalbidetaren arabera; horretarako, zerga-sistema zuzena ezarriko da, berdintasun- eta progresibitate-printzipioetan oinarriturik; sistema hori ez da inoiz konfiskagarri izango”.

Zerga-administrazioak **erregularizazio-prozedura zehatzak** gauzatu behar ditu, betekizun konstituzional hori bene-benetan bete dadin. Zenbaitetan, ordea, ez da aintzat hartzen zerga-araudia konplexua dela eta, gainera, foru-ogasunek akats edo huts batzuk luzatu egiten dituztela.

Herritarrek PFEZren inguruko erregularizazio-prozedurak aipatzen dizkigute batik bat, amaitu gabeko ekitaldi guztietakoak. Ekitaldiak amaitzen direnean, foru-ogasunek ordaindu gabeko zenbatekoen likidazio diferentzialak igortzen dizkiete zergadunei eta, gainera, zerga-administrazioak berandutze-interesak ordaintzea eskatzen die.

Berandutze interesen ordaintzaren kalte-ordain izaera du eta horren bitartez administrazioari zorraren ordaintzaren izandako atzerapena konpentsatu nahi zaio. Dena den, errealitateak gertakizun paradoxiko bat islatzen du; izan ere, azken urteotan, diruaren legezko interesa berandutze interesa baino ehuneko bat txikiagoa izaten ari da.

Zergadunek hutsak zuzentzea onartzen duten arren, zalan-tzan jartzen dute foru-ogasunek egindako autolikidazioetan eta huts horien konponketak berandutzean duten erantzukizuna aintzat ez hartzea. Askotan, adierazpen horiek balio dute zergadunari gero zergaren autolikidazio-proposamenak bidaltzeko, eta, gauzak horrela, hasieran konpondu gabeko hutsek iraun egiten dute eta hurrengo zerga-ekitaldietan sar-tzen dira.

Kaltetutako herritarrek diote zerga-administrazioak ez duela zigorrik jasotzen egindako huts horiengatik.

Ondorioz, foru-ogasunek arreta handiz jokatu behar dute euren bulegoetan egiten diren edo zergadunen bizilekueta-ra autolikidaziorako proposamen gisa bidaltzen diren erren-ta-aitorpenak egiterakoan eta, halaber, aitorpenak aurkeztu ondoren berrikuspen-prozesuak ahal bezain laster hastea lortu behar dute.

Ezin dugu ahaztu herritar gehienek aitorpenak egiteko zerbitzuak erabiltzen dituztela, batez ere, zerga-araudia eta zerga likidatzeko mekanismoak ez dituztelako nahikoa ezagutzen. Kasu horietan, zergadunek, aitorpena edo likidazioa sinatzen dutenean edo bizilekura heltzen zaizkien likidazio-proposa-menak onartzen dituztenean, administrazioan uste osoa du-tela uzten dute agerian.

Hala ere, zerbitzu horiek erabiltzeak ez du aldatzen aitor-tzailearen egoera juridikoa, beraz, egin daitezkeen ustezko akatsen edo balizko irregulartasunen ondorioak zergadunek pairatzen dituzte, horiek une oro euren ardurapean jardun izan balute bezala.

Gaur egungo krisi ekonomikoa dela eta, inoiz baino gehiago, zorren **ordainketa luzatzeko eta zatitzeko** adostasunak eskaini behar dira, bai betearazpen-bidean bai borondatez-koan, ekonomia apalak dituzten pertsonen bizitza estutasu-nean jartzen ez dutenak.

Horretaz guztiaz gain, nabarmendu beharra daukagu zer-ga-administrazioek **idazki estandarrak** erabiltzen dituela, maiz, herritarrekin harremanetan jartzeko. Herritarrek, ordea, ez dira teknikari juridikoak, ezta zerga-araudi eta -prozedurak ezagutzen eta ulertzen dituzten adituak, oro har. Horregatik, administrazioek zerga-jakinazpen estandarizatu argiago eta ulergarriagoak egiteko eta hartzaileen premia zehatzeta-ra moldatzeko ahalegina egin beharko lukete.

Herritarrentzat eta zergadunentzat oso garrantzitsuak dira, esate batera, ordainketa egiteko modua eta epea, ordain-keta atzeratzea edo zatitzea eskatzeko aukerak, helegitea jartzearen ondorioak eta abar. Informazio hori guztia, ordea, ez da nabarmentzen, letra txikiarekin adierazten delako; edo ez da ulertzen, terminologia tekniko juridikoarekin azalduta dagoelako.

Prozedura horiek, antza, ulerterrazak dira adituentzat eta zerga-prozedura eta -hizkerarekin ohituta dagoen jendea-arentzat; baina herritarrek, oro har, nekez ulertzen dituzte. Arazoa are larriagoa izaten da zergadunak ikusmen-desgai-tasunen bat edo testuak ulertzeko zailtasunen bat badu. Ho-rrek guztiak eragina du, ezinbestean, zergadunak bere burua defenditzeko eta babes judizial eragingarria izateko legezko eskubidean; izan ere, nekez jarriko ditu, epe eta modu ego-kian, harentzat kaltegarriak diren egintza administratiboen kontrako helegiteak.

Zerga arloan, likidazioa aurkaratzeko epea amaitzen denean, helegitea epe horretan aurkeztu ez bada, likidazioa irmotzat eta zergadunak onartutzat jotzen da eta, beraz, ezin zaio he-legiteak jartzeko bide arruntak baliatuz kontra egin.

Babes judizial eragingarria izateko eskubideari dagokionez, **legezko abisuak** egin behar dira, soilik, zordunaren helbidea zein den jakiteko bitarteko guztiak agortzen direnean eta ad-ministrazio organoak jakinarazpen zuzenak egiteko moduko helbidea aurkitzeko gainerako baliabideak bideragarriak edo erabilgarriak ez direnaren uste osoa duenean.

Espedientean ageri denean zergaduna ez dela ohiko bizile-kuan bizi eta helbiderik utzi gabe joan dela, errolda-unita-teetan interesduna non bizi den ikustea da herritarrek haiei jakinarazi gabeko ekintzek kalterik egingo ez dietenaren es-kubidea bermatzeko modu bakarra.

Posta zerbitzuak edo zerbitzu horrekin elkarlanean aritzen diren erakundeek zergadun batek helbidea aldatu duela egiaztatzen denetik igarotzen den denborak zorraren zenba-tekoan eragina du, bereziki zor hori ordaintzea betearazteko bidetik agintzen denean. Izan ere, bilketa prozedurako fase horretan zorraren printzipala interes, gainordain eta, hala ba-dagokio, kostu eta guzti ordaintzea eskatzen da.

Gaur egun, zerga-betekizunekin zerikusia duten aitorpe-nak bitarteko telematikoen bidez aurkeztea arrunt bilaka-tzen ari da. Gauzak horrela, foru-ogasunek **administrazio elektronikoko barne-hartzaileari**, alegia harremanetarako bide osagarriak jartzen dituen administrazio elektronikoa-ri, eman beharko liokete lehentasuna; hori, herritar partikularrek gaur egun eskura dituzten bitartekoak alboratu gabe.








Azkenik, azpimarratu behar dugu errekursoak ebazteko epearen barnean **berariazko erantzun arrazoiturik ez es-kaintzeak** administrazioaren funtzionamendu zuzenaren kontrako prozeduraren patologia izaten jarraitzen duela.

II. ATALA

4

GIZARTERATZEA

1. Arloa kopurutan

GUZTIRA	Izapidetzen	Anaituta	Jarduera okerra	Jarduera okerrik ez	Herritarrei aholkuak eta informazioa ematea	Gerora ez dira onartu
						
1264	397	867	370	356	9	132

Arlo honetan 604 kexa jaso dira. Kexa gehienak Diru sarrerak Bermatzeko eta Gizarteratzeko Legearen ondoriozko prestazio ekonomikoei buruzkoak dira, batez ere Diru sarrerak Bermatzeko Errentari (DBE) eta Etxebizitzaren Prestazio Osagarriari (EPO) buruzkoak (576). Administrazioaren funtzionamenduari eta administrazioaren prozedurari buruzko kexak datoz ondoren (13) eta, gero, gizartean baztertuta dauden pertsonentzako prestazio eta zerbitzuei buruzkoak (13). Hiritarren eskubideei buruzko kexak ere jaso dira (2).

Ukitutako administrazio publiko nagusia Enplegu eta Gizarte Politiketako Saila izan da. Hala, ukitutako administrazioari erreparatzen badiogu, hona hemen sailkapena:

- Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio Orokorra (Eusko Jaurlaritza)536
- Tokiko administrazioa21
- Foru administrazioa4

Lanbidek DBE eta EPO prestazioak kudeatzen dituenetik kexa ugari jaso ditugu, Lanbidek gutxienezko prestazioak bermatzeko garatzen duen funtzioetako batekin lotuta. Aurtan, edonola ere, Lanbidek azkarrago erantzun die erakunde honek igorritako informazio eskaerei.

Hasiera batean kexen arrazoi nagusiak honakoak ziren: Lanbideren bulegoek gizartean baztertuta dauden pertsonen arreta desegokia ematen ziela eta prestazioak tramitatze orduan atzerapenak zeudela. Halaber, prestazioak eten eta iraungitzeko prozedura, horren arrazoiak eta iraupena ere kexa iturri ziren.

Egun, hala ere, jasotzen ditugun kexa gehienak DBE eta EPO prestazioak ukatu, eten edo iraungi izanarekin lotuta daude. Urteko azken hiruhilekoan, oker jasotako kopuruen erreklamazioa eta Lanbidek kopuru hori eskatzeko jarraitu duen prozedura hizpide zituzten kexak igo egin ziren.

Herritarrei arreta emateko bulegoetan aztertu diren arretan eta jaso diren kexen edukari erreparatuz gero, Lanbideren funtzionamenduan aurrerapena egon dela ikusenez, nahiz eta oraindik zerbitzu publiko honen funtsezko elementu batzuk hobetu egin behar diren.

Halaber, beste administrazio batzuei eragiten dieten kexak ere jaso ditugu, besteak beste Gizarte Larrialdietarako Laguntzen eta udalen bestelako prestazio ekonomiko batzuen ukapenari buruzkoak edo gizartean baztertuta dauden pertsonen beharrezko arreta desegokia edo urria emateari buruzkoak.

2. Kexarik aipagarrienak

2.1. DBE prestazioa etetea

2.1.1. Eteko arrazoirik ez egotea

Lanbidek DBE eta EPO prestazioak etetea erabaki zuen, etxebizitza gastuak egiaztatzen ez ziren kasuetan. Arartekoak, [Eusko Jaurlaritzako Enplegu eta Gizarte Politiketako Sailari](#) diru-sarrerak bermatzeko errenta bat eta etxebizitza gastuetarako prestazio osagarri bat eten izana berriz aztertzeko gomendatzen duen [2014ko maiatzaren 26ko ebazpenaren](#) bidez, bere iritzia jakinarazi zuen, hau da, 4/2011 Legearen bidez aldatutako 18/2008 Legeko 41.2 artikulua ez duela aurreikusten DBE eteterik etxebizitza gastuak ez egiaztatzeagatik, eta, aitzitik, EPO etetea baino ez duela aurreikusten. Lanbidek gomendio hori onartu zuen.

2.1.2. Prestaziorako eskubidea eten behar dela erabakitzeke legezko prozedura urratzea

Lanbidek, beste jakinarazpen bat bidali gabe 15 eguneko epean Lanbideren bulego egokian aurkez zedin, prestazioaren ordainketa eten zuen, Euskal Herriko Agintaritzaren Aldizkarian jakinarazpena argitaratu ondoren. Era berean, prestazioa eteteke prozedura hasi zuen, legezko prozedura hasi izana jakinarazi gabe. Hori dela eta, Enplegu eta Gizarte Politiketako Sailari Sarrerak Bermatzeko Errenta baten eskubidearen etena indargabetzeko gomendatzen dion [2014ko urriaren 28ko Arartekoaren ebazpena](#) ezarri zen. Lanbidek gomendio hori onartu zuen.

2.2. DBE iraungitzea

2.2.1. Prestaziorako eskubidea iraungi behar dela erabakitzeke arrazoi falta

Lanbidek prestazioak eten eta iraungi ditu, pertsona bat Euskal Autonomia Erkidegotik irten dela jakin duenean. 2014ko urtarrilean irizpide hori malgutu egin zen. Hala, kanpoan hiru hilabetetik gora ematen zirenean soilik hausten zen egoitzaren baldintza hori. Arartekoak hainbat aldiz jakinarazi du erroldan izena emanda egoteak udalerriri horretan bizi izanaren testigantza ematen duela eta, ondorioz, EAetik kanpo sei hilabete baino gutxiago emateak, helbide horretan erroldatuta jarraituz gero, ez duela hausten benetako egoitzaren jarraitasuna eta, beraz, ez duela ohiko etxebizitza aldatu denik eragiten.

Arartekoaren iritziz, bidaia baten berri ez emateak edo bidaia batek eragin ditzakeen gastuak ez jakinarazteak [DBE arautzen duen 147/2010 Dekretuko](#) 12.1 a, f, j edo 12.2.b) artikuluko betebeharrak urratzea eragin dezake, baina, edonola ere, ez du benetako egoitza galtzea eragiten.

Lanbidek onartu egin du helarazi diogun irizpidea eta tramitatu ditugun kexetan prestazioa berrabiaraztea erabaki du. Horien artean aipatzekoa da [Arartekoaren 2014ko urriaren 7ko](#) ebazpena, Eusko Jaurlaritzako Enplegu eta Gizarte Politiketako Sailari gomendatzen diona berrabia dezala Diru-sarrerak Bermatzeko Errenta bat eta Etxebizitzako Gastuak Osatzeko Prestazio bat.

2.3. Eskubidea ukatzea

2.3.1. Prestaziorako eskubidea ukatzeko arrazoi falta

Lanbidek DBE eskari bat ukatu du, ez zelako egiaztatu bizikidetzaren unitatea eskaria aurkeztu baino gutxienez urtebete lehenago eratu zenik. Interesdunak bere ohiko etxebizitza utzi behar izan zuen, aldi baterako bere ahizparen etxera lekualdatzeko. Handik denbora gutxira helbidez aldatu zuen. Arartekoaren ustez, kexagilea 2010etik (gutxienez) bakarrik bizi bazen, beharizan baten ondorioz aldi labur batez bere senideekin bizitzeak ez du nahitaez esan nahi 147/2010 Dekretuko 9.1 artikuluan aurreikusitako bizikidetzaren unitateari utzi zaionik. Lanbidek, bada, onartu egin zuen [Arartekoaren 2014ko abuztuaren 8ko ebazpena](#), Enplegu eta Gizarte Politiketako Sailari gomendatzen diona diru-sarrerak bermatzeko errentaren prestaziorako eskubidearen ukapena berriz aztertzeko.

2.3.2. Lanbidek ukatu egin zuen Diru-sarrerak Bermatzeko Errentaren prestazioa, bere ustez ez zuelako jakinarazi ezkontza harremanaren antzekoa zuela, eta, beraz, ez zuela pertsona bakarreko bizikidetzaren unitatea osatzen. Hala bada, "ustezko bikotekidearen" diru-sarrerak kontuan hartu beharkeko lirateke. Arartekoaren iritziz, Lanbidek aurretiaz entzunaldi tramitea egin behar zuen datuei buruzko zalantzak argitzea, prestaziorako eskubidea ukatu beharrean. Prestazioaren ukapena legezko manuetan oinarrituta eta erabaki hori justifikatzen duten arrazoiekin argudiatuta egon behar da. Ez da bi irtenbideren edo gehiagoren artean aukeratzeko ahalmena eragiten duen hautazko eskumen bat; Administrazioak eman dezakeen erantzun bakarra zera da, prestazioa ematea Diru-sarrerak Bermatzeari eta Gizarteratzeari buruzko [abenduaren 23ko 18/2008 Legeko](#) 16. artikuluan ezarritako baldintzak betetzen badira. Lanbidek ez digu erantzun ea [Arartekoaren 2014ko azaroaren 17ko ebazpena](#) onartzen ote duen. Ebazpen horren bidez, hain zuzen ere, Eusko Jaurlaritzako Enplegu eta Gizarte Politiketako Sailari gomendatzen zaio Diru-sarrerak Bermatzeko Errenta baten ukapena berriz aztertzeko.

2.3.3. Beste prozedura batean, Lanbidek DBE prestazioa ukatu du, ez delako erabili [Estatuko Enplegu Publikoko Zerbitzuko](#) langabezia prestazioak jasotzeko duen eskubidea. DBE aurkeztu zuen Lanbideren bulegoan ez zioten jakinarazi beste prestazio bat eskatzeko betebeharrari buruz.

Araudiaren arabera, Lanbidek, DBE prestazio baten eskari espedientearen tramitazioa amaitu baino lehen, dokumentazioa egiaztatu behar du eta, eskubide ekonomikoren bat duela uste badu, pertsona horri eskubide hori eskatzeko adierazi beharke dio, [azaroaren 24ko 4/2011 Legearen](#) bidez aldatutako Diru-sarrerak bermatzeari eta gizarteratzeari buruzko 8/2008 Legeko 61.2 artikuluari jarraiki. Ondorioz, [Arartekoaren 2014ko azaroaren 28ko ebazpena](#) ezarri zen, Enplegu eta Gizarte Politiketako Sailari gomendatzen diona Diru-sarrerak bermatzeko errenta baten ukoa berriz aztertzeko. Lanbidek ez dionez aurreko gomendio horri erantzun, eskari bat bidali zaio.

2.4. Oker jasotako kopuruak erreklamatzeko prozedura

Hainbat kontsulta jaso ditugu Lanbideren jardueraren gainean, prestazioen onuradunek oker jaso dituzten kopuru batzuk erreklamatu baitituzte. Lanbidek, irailean, gutun ugari (10.000 inguru) bidali zizkien Diru-sarrerak Bermatzeko Errentaren prestazioa edo Etxebizitza Prestazio Osagarria jasotzen egonik, erakundearen datuen arabera 2012. urtean kopuru okerrak jaso ahal izan zituzten pertsonen. Jakinarazpen horretan, Lanbidek iritzi desberdinak adierazi zituen zorra indargabetzeko. Halaber, azaldu zuenez, 2014ko urriaren 31 baino lehen ez bazen zorra kopurua ordaintzen edo Lanbideren erreklamazioarekin lotutako jarduerarik egiten (konpentsazio eskaria nominan DBEren jasotzaileentzat edo zorra zatitzeko eskaera EPOren jasotzaileentzat), prestazioak itzultzeko prozedura hasiko zen.

Arartekoak ahalik eta lasterren ebatzi zituen kexa horiek [Arartekoaren 2014ko urriaren 2ko ebazpenaren](#) bidez. Horren bitartez, bada, 1906/201/QC kontsultari erantzuna eman zitzaion. Kontsultak diru-sarrerak bermatzeko errenta gisa bidegabeki jasotako prestazio ekonomikoak itzultzeko betebeharren komunikazioa zuen hizpide eta, ebazpen horretan, egindako jakinarazpenaren baliagarritasuna aztertzen zen. Hala, ofiziozko jarduera bat hasi zen, geroago azalduko dugun bezala. Pertsona interesdunari azaldu zitzaionez, jakinarazpenak ez zuen eragiten aipatu zorra ordaindu behar zenik. Lanbidek zor bat erreklamatu ahal izateko, izan ere, itzulketa prozedura bat jarraitu behar du, araudiak ezartzen dituen berme guztiekin, besteak beste, zorraren jatorria behar adina azalduta, entzunaldi tramitea emanda, errekursoa jartzeko aukera ahalbideratuta, eta abar.

Beste ofiziozko jarduera bat ere hasi zen, 4.1 atalean azalduko duguna.

2.5. Beste prestazio ekonomiko batzuk

Vitoria-Gasteizko udal prestazioen kudeaketa eredu berria dela eta hainbat kexa jaso dira. Arartekoak, bada, prestazioaren kudeaketa azaltzen zuen ebazpena egin zuen: [Arartekoaren 2014ko abuztuaren 12ko ebazpena](#). Horren bidez, bukatutzat eman da Gasteizko Udalaren herritarren udal txartelaren bidezko janari prestazioa kudeatzeko moduaren aldaketatik aurkezturiko kexen inguruan Arartekoak izan duen esku-hartzea.

Ebazpen horretan aztertu genuenez, prestazioa ematea erabakitze modua eta haren kudeaketa, herritarren udal txartelaren bidez, udalaren antolamendu autonomiaren barruan sartzen dira, baina ez dira egokitzen Euskadin eraikitzen ari den eta Gizarte Zerbitzuen Legeak aurreikusten duen arreta eredura. Gainera, ez dator bat [Vitoria-Gasteizko Udalak](#) duela berrogei urte baino gehiagotik garatu duen gizarte politikarekin.

3. Araudi- eta gizarte-testuingurua

3.1. Enplegu eta Gizarte Politiketako Sailak Gizarte [zerbitzuen eskariaren inkesta - 2014ko behar sozialei buruzko inkesta](#) delakoko datuak hedatu ditu eta, bertan, Pobreziaren eta Desberdintasunen Sozialen Inkestako modulu egokia aplikatu da. **Inkestan antzeman ahal izan denez, biztanleriaren zati bat gizarte eskalan beherantz mugitu da eta desberdintasun egoerak igo egin dira.** Gainera, DBE/EPO/GLL sistemak eragin positiboa duela azpimarratzen du, pobrezia egoera larrienak areagotzea saihesten baitu. Horren arabera, EAEko diru-sarrerak bermatzeko sistema 2014an pobrezia arriskuan dagoen biztanleriaren % 72,9ra iritsi da. Laguntzak eskuratzeko aukera pobrezia erreala gainditu izanarekin lotuta dago 80.499 pertsonarengan kasuan, hau da, EAEko biztanleriaren % 3,7 eta arriskuan dagoen biztanleriaren % 38,7 2014an.

Pobrezia eta eskastasun egoera errealak igo egin dira, eta, hala, pobrezia eta bazterkeria adierazleak (AROPE) 2008an % 17,9 izatetik 2014an % 22,7 izatera pasa dira.

2008 eta 2014 urteen artean pobrezia errearen tasa % 4,8tik % 5,9ra pasa da. Inkestaren arabera, klase ertainak, aurreko hamarkadaren erdialdera arte bere presentzia areagotu zuenak euskal egitura sozialean (2004an % 41,1), indarra galdu zuen data horretatik aurrera eta gaur egun biztanleriaren % 30,2 osatzen du.

Biztanleria talderik ahulenen artean daude adingabe-koak kargura dituzten emakumeak. Azterlan horren arabera, gainera, 2012 eta 2014 urteen artean haurren arteko pobrezia gainerako biztanleria taldeetan baino azkarrago hazi da.

Bestalde, DBEren titularrak igo egin dira eta gaur egun 65.000 inguru dira. Gutxi gorabehera, % 28 pentsiodunak dira, % 41ek etxebizitza prestazio osagarria ere jaso zuten eta % 59 emakumeak dira.

Euskadiko Ekonomia eta Gizarte Arazoetarako Batzordeak bere [memorian](#) dioenez, Europan eta EAEn bizi baldintzen jaitsiera ez da modu uniformearen garatzen ari; **gehiago eragiten die talde batzuei beste batzuei baino.** Azpimarratzen duenez, pertsonengan eta beren hezkuntzan inbertitu behar da, enplegu politikak hobetu egin behar dira eta gizarte babeseko sistemen eraginkortasuna areagotu, krisiari aurre egiteko eta gure gizarteko ongizate mailak areagotzeko bitarteko gisa. **Diru sarrerak bermatzeko euskal sistemak adingabeak dauzkaten familien pobrezia hedadura eta intentsitatea murrizten dituela dio.**

Beste inkesta batzuek ere defendatzen dute ikuspegi bikoitz hori, besteak beste, [Estatistika Institutu Nazionalaren \(EIN\) bizi baldintzei buruzko inkestak](#) edo [Gizarte Ikasketak eta Soziologia Aplikatua Sustatzeko Foessa Fundazioaren txostenak](#). Hau da, Euskal Autonomia Erkidegoaren egoera hobe da beste batzuen aldean, gizarte babeseko sistema dimentsionatuagoa delako eta horrek biztanleriaren zati bat baztertzea saihesten duelako. Hala, FOESSAK Euskadin egindako azterlanaren arabera, biztanleriaren % 17 inguru dago pobrezia eta bazterkeria arrisku larrian, hots, 113.000 pertsona. Gainera, Euskal Autonomia Erkidegoan bizi diren pertsona guztien arteko % 45 inguru gizarte ahulezian dago, edo, bestela esanda, azterlanean baloratu diren 35 pobrezia adierazleetakoren bat jasaten du, eta, ondorioz, krisia, langabezia, lan eskastasuna edo zerbitzu publikoen murrizketak luzatu egiten badira, beren egoera ere okertu egin daiteke.

Legebiltzarrak zin egin du [hobetu egingo duela gizarte babeseko sistema](#), Diru-sarrerak Bermatzeko Errentaren, Etxebizitza Prestazio Osagarriaren eta Gizarte Larrialdietarako Laguntzen inguruan antolatua, berau indartzeaz gain. Halaber, ebazpen bat onartu zuen, "gizarte laguntza eta prestazioen baldintzak" berrikusteko eskatuz, "kolektibo jakin batzuentzako ondorio kaltegarri posibleak" ebaluatzeko asmoz.

3.2. Aurten aipatu ditugun [arau xedapenen](#) artean Enplegu eta Gizarte Politiketako sailburuaren [2014ko apirilaren 9ko Agindua](#) jaso dugu, 2014. urteko Gizarte Larrialdietarako Laguntzei (GLL) buruzkoa.

Laguntza horiek, batzuetan, diru iturri bakarra dira, nahiz eta, orokorrean, beharizan guztiak estaltzeko nahikoak ez diren beste diru sarrera batzuen prestazio osagarria izan ohi diren.

Aurten, berrikuntza gisa, udalerrri bakoitzari partidak esleitzeko irizpideak aldatu egin dira. Irizpide berriak honakoak dira: DBEren jasotzaile kopurua eta udalerrriak duen langabetu kopurua, prestazio eskubiderik gabe. Orain arte udalerrri desberdinetako emakume langabetuen eta etorkinen kopurua ere kontuan hartzen zen. GLLetarako aurrekontua altuagoa izan zen 2014an 2013an baino eta 2015erako % 2,11ko igoera aurreikusten da 2015. urteko partida horretan. Laguntza horiek batez ere Eusko Jaurlaritzak ordaintzen ditu, nahiz eta udalerrri batzuetan kopuru garrantzitsua ematen den estali ezin izan diren eskaerei aurre egiteko.

3.3. 2014. urtearen amaieran erakunde arteko organoak (Eusko Jaurlaritza, aldundiak eta Eudel) **Gizarte Zerbitzuen kartera, zentro eta plazen mapa eta memoria ekonomikoa** adostu dute. Adostasun horri esker garatuko ahalko da, hain zuzen ere, Gizarte Zerbitzuei buruzko 8/2008 Legea. Konpromiso hori orain zerbitzu eta prestazioen karterari buruzko dekretua izenekoan islatu behar da eta bertan jaso beharko dira, hain zuzen ere, pertsonak eskatu ahalko dituzten zerbitzuak eta prestazioak eta bete beharreko baldintzak. Aurreikuspenen arabera, arreta orekatua izango da erkidego osoan. Etorkizunerako dekretuko eranskinak ere erabaki dira eta geografiari eta biztanleriari buruzko irizpideen mapa eratuko dute, zentroak kokatzeko eta establezimendu bakoitzaren estaldura maila eta memoria ekonomikoa ezartzeko asmoz. Adostu denez, halaber, zentroetako arreta bateragarria izan behar Euskadi osoan laguntza ekonomikoarekin eta kasu batzuetan pertsonak zerbitzuen zati bat ordaindu ahalko dute, nahiz eta ez den inor ere garatuko arretarik gabe baliabiderik ez duelako. Memoria ekonomikoaren arabera, 2017. urtean euskal administrazioek 1.101 milioi bideratu beharko dituzte Gizarte Zerbitzuetara. Finantzen Euskal Kontseiluak 2016an 10 milioiko aparteko funtsa eratuko du, eta 20 milioikoa izango da epe mugagabea 2017tik aurrera. Funts berezi horri esker, udalek sartzan diren prestazio berriak ordaindu ahalko dituzte.

Gizarte zerbitzuen eremuan garrantzitsuak diren beste gai batzuk arautzeke garatzen dira, besteak beste, koordaintza, itunak edo Gizarte Zerbitzuen informazio sistema. Datoren urtean adostuko direla espero dugu. Halaber, Euskadiko Hirugarren Gizarte Sektorari buruzko Legearen proiektua onartzeke dago.

3.4. Bigarren mailako arretako gizarte zerbitzuei dagokionez, gizarte bazterkeria larrian dauden pertsonentzako diren

foru aldundien eskumeneko prozedura eta zerbitzuen araudia aipatu behar dugu.

Bizkaia gizarte bazterkeriako egoerak aitortzeko prozedura arautu du [Bizkaiko Foru Aldundiaren 85/2014 Foru Dekretuaren](#) bidez. Dekretu horrek, izan ere, gizarteko bazterkeria aitortzeko prozedura arautzen du. Prozedura horren barruan, balorazio eta diagnostiko espezializatua egiten dira, eta, horien arabera, pertsona interesdunak, hala badagokio, Arreta Pertsonalizatuko Plan bat izango du. Bertan, beren beharrazane erantzuteko egokitzat jotzen den bigarren mailako arreta baliabidea edo baliabide multzoa zehaztuko da.

Gipuzkoak, bestalde, Gipuzkoako Foru Aldundiaren menpeko gizarteratze baliabideak eskuratzeko prozedura arautu du [martxoaren 4ko 5/2014 Foru Dekretuaren](#) bidez. Dekretu horrek Gipuzkoako Foru Aldundiaren ardurapeko bigarren mailako arretako gizarteratzeko baliabideak eskuratzeko prozedura arautzen du.

3.5. Azpimarratu beharrekoa da, eremu honetan duen garrantziagatik, [legegintzarako herri ekimeneko lege proposamena, 2014ko ekainaren 26an adostua](#) Eusko Legebiltzarreko osoko bilkurak, **zenbait klausula sozial kontratazio publikoan sartzeko**. Klausula horien bidez, izan ere, kontratazio gutxieneko baldintza batzuk ezartzen dira.

Bertan, azaroaren 14ko 3/2011 Legegintzako Errege Dekretu bidez onartutako Kontratu Publikoari buruzko Legearen testu bategineko aurreikuspenak gogoratzen dira. Eskakizun hori betetzeko, Euskal Autonomia Erkidegoko sektore publikoaren parte diren obra kontratuak adjudikatu, obra publikoak eman eta zerbitzu publikoak edo bestelakoak kudeatzeko prozesua arautuko duten baldintza agiriak prestatuko dira.

Aipatzekoak dira, era berean, Lanbideren plan estrategikoa eta [Enplegua berpizteko 2014-2016 programa](#). Horren helburuen artean daude, besteak beste, Euskadin dauden enpleguak finkatzea, enpresa eta ekoizpen sarearen eskutik lanpostuak sortzea eta biztanleria aktiboaren enpleguarritasuna areagotzea, pertsona kaltetuaren gizarteratzea eta laneratzea sustatuz, ekintzailatza bultzatuz edo autoenplegua indartuz.

3.6. Europar Batasunari dagokionez, [Pobreziaren eta Gizarte Bazterkeriaren kontrako Plataforma Europarra](#) aipatu behar dugu. Plataforma hori [Europa 2020](#) strategiako zazpi ekimenetako bat da, hazkunde iraunkor, inteligente eta integratzaileko bidean. Urtero biltzar bat egiten da eta aurtengo helburua gizarte mailako berrikuntza izan da.

3.7. Azkenik, etxerik ez duten pertsoneri dagokienez, aurten urrian egin da neurketa, kasu honetan 10 udalerritan. Halaber, errealitate sozial honi buruz eztabaidatzeko jardunaldiak antolatuta dira eta azterketak eta ikerketak egiten dira, EAEn gizartean baztertuta bizi diren pertsonen egoera modu sako-nagoan ezagutu ahal izateko.

Kolektibo honentzat, zehazki, areagotu egiten dira plazak gizarte baliabide batzuetan, esaterako Mazarredoko aterpetxean (50 plaza), orain urte osoan zabaltzen dena. Halaber, Bizitza Berria elkartearen egoitza berria inauguratu da Vitoria-Gasteizen eta udalerriri batzuetan, hiriburuez gain, etxerik gabeko pertsoneri gailu bereziak eskaini zaizkie negu garaian, adibidez, Zarautzen, Irunen edo Barakaldon. Horrez gain, egoitza bazterkerian dauden pertsona kolektibo honentzako arreta duin-tzen duten beste gizarte inbertsio batzuk ere egin dira.

4. Jarduera-planaren esparruko bestelako esku-hartzeak

4.1. Ofiziozko jarduerak

4.1.1. Jakinarazpenak egiteko legezko prozedura

Ofiziozko jarduera bat hasi dugu helbidean bertan jakinarazi ezin izan diren prestazio tramitazioei buruzko agiriak jakinarazteko prozedurari buruz. Lanbidek ukitutako pertsonari ohartarazpen bakarra igortzen ziola eta ondoren jakinarazpena Euskal Herriko Agintaritza Aldizkarian (EHAA) argitaratzen zuela antzeman genuen. Hala bada, gai honetan aurreikusitako legezko araubidea gogorarazi diogu, jakinarazteko bi saiakera egin behar direla dioena. Lehen saiakeran jasota geratu behar da inork ezin izan duela jakinarazpena jaso eta jasotze ohartarazpenean eguna eta ordua idatzita agertu behar dira. Saiakera hori berriz ere errepikatu beharko da beste ordu batean (60 minutuko aldearekin) hurrengo hiru egunetan. Lanbidek gure gogoetak onartzen dituela jakinarazi digu, eta, beraz, espedientea amaitutzat eman dugu.

EHAAn jakinarazpenaren hartzailerik diren pertsonen izen zerrenda argitaratzeari buruzko hobekuntza bat ere igorri dugu, horrek dakartzan ondorio juridikoak kontuan hartuta eta iragarpenaren helburua ukitutakoak jakinaren gainean jartzea dela gogoan izanda. Interesdunen zerrenda oso luzea izan ohi da, hainbat orri okupatzen dira eta bakoitzean 31 edo 45 izen daude. Ondorioz, iragarpen bakoitzean hartzailerik asko dira. Zerrenda horren ordenak, gainera, itxuraz ez du irizpide objektiborik jarraitzen, eta, beraz, oso zaila da pertsona batek bere izena aurkitzea edo zerrenda horretan dagoen ala ez

egiaztatzea. Iragarki horietan izenak agertzeko ordenak erraz antzeman daitekeen irizpideren bat jarraitu beharko lukeela jakinarazi dugu, pertsona batek modu errazean egiaztatu dezan zerrenda horretan dagoenetz. Lanbidek ordena alfabetikoan oinarritutako irizpidea jarraituko duela adierazi digu.

4.1.2. Dokumentazioa jasotzea

Ofiziozko jarduera bat hasi dugu, dokumentazioa aurkezteko beste modu batzuk onartzeari buruz eta Lanbideren bulegoetan agiriak jaso izanaren erregistroak ezartzeari buruz. Gure iritziz, bulegoan dokumentazioa aurkezteko zailtasunak daudenean (itxarote zerrenda luzea delako, ez delako arreta jaso ahal izateko zenbakirik lortu, erregistroa ez dagoelako irekita, eta abar), Lanbideko langileek, bai zuzeneko bai telefono bidezko arreta ematen dutenenek, jakinarazi egin behar dute Zuzenean zerbitzuan eta Correosen aurkez daitekeela dokumentazioa, batez ere kontuan hartuta bulegoak goizez soilik daudela irekita (eta ez arratsalde), Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio Orokorren eta bere erakunde autonomiadunen erregistroen sorrera, antolaketa eta funtzionamenduari buruzko [apirilaren 29ko 72/2008 Dekretuko](#) bosgarren xedapen gehigarrian adierazitakoaren arabera.

Lanbidek erantzun digunez, berau hobetzeko lanean ari dira, bulego guztiek izan dezaten arreta zuzeneko zerbitzua, aurretiazko hitzordurik gabe, dokumentazioa jaso ahal izateko. Era berean, 2011. urteko barne zirkularra aipatu dute. Bertan jakinarazten denez, erregistroren batean aurkezten edo jasotzen diren eskaera, idatzi edo jakinarazpen guztiak erregistratu egin behar dira, Herri Administrazioen Araubide Juridikoari eta Administrazio Prozedura Erkideari buruzko [azaroaren 26ko 30/1992 Legeko](#) 38.4 artikuluaaren arabera.

Lanbideri berriz ere esan diogu, bulegora egindako bisiten ondoriozko beste ofiziozko jarduera baten harira, beharrezkoa dela eskatutako dokumentazioa erregistratzeko prozedura berrikustea, aurkezten diren agirien nortasuna bermatzeko. Halaber, proposamen bat igorri diogu, bulegoan agirien zerrenda bat izan dezaten, eskatu diren agiriak aipatzen dituen, bulegoko langileek erraz jaso dezaten ea aurkeztu diren, eta, hori jaso ondoren, jaso izanaren kopia entregatu diezaioten pertsona interesdunari. Era berean, garrantzitsua da pertsona eskatzaileei gogoraraztea agirien kopia badakartzate, horiek alderatu ondoren, zigilatu egingo direla, eskaera bete dutela jasota gera dadin. Izan ere, Lanbidek dokumentazio entregatua erreklamatzeko duela dioten kexak jasotzen ditugu oraindik ere.

Lanbidek erantzun digunez, sistema informatikoan aipatutakoaren antzeko erabilera bat ezartzeko aukera aztertuko da. Gogoratu behar horri dagokionez, Lanpostuen Zerrendak eragingo duen normalizazioaren ondoren erregistroaren funtzionamenduari buruzko informazio orriak egin ahalko direla planteatu dute.

4.1.3. Diru-sarrerak Bermatzeko Errentaren prestazioa ukatzea etxebizitza okupatzeko titulu juridiko balioduna egiaztatu ezin duten pertsonen

Arartekoak ofiziozko jardura bat hasi du, Diru-sarrerak Bermatzeko Sistemak artatzen ez dituen eta Etxebizitza eta Gizarte Zerbitzuen sistemarekiko erantzun koordinatua eskatzen duten ahulezia egoerei dagokienez.

Abiapuntua zera izan zen, Lanbidek aplikatzen duen irizpidea, ezin delako DBE kobratu etxebizitza baten “okupa” baldin bazara. Legebiltzarreko Enplegu, Gizarte Politika eta Etxebizitza Batzordeak, 2014ko martxoaren 10ean, Arartekoaren agerraldia eskatu zuen, irizpide horri buruz zuen iritzia azal zezan.

Planteatu genuenez, Euskal Autonomian eman den prestazio eredu eta araudia aztertuta ondorioztatu ahal izan dugu etxebizitza bat okupatu eta gozatzeari buruzko titulu baliodun bat egiaztatu beharra dagoela, eta, beraz, berau egiaztatu ezin duten pertsonak estaldurarik gabe gelditzen direla. Horrenbestez, informazioa eskatu genuen antzemandako gabeziei aurre egiteko abiaraziko ziren neurriak buruz eta proposamen batzuk igorri genituen. Lanbidek azaldu zigunez, Etxebiden izena emateko betebeharririk salbuetsita daude horretarako baldintzak betetzen ez dituzten pertsonak (3.000 €ko gutxieneko diru-sarrerarik edo egoitza baimenik gabeko pertsonak). Gainera, hainbat bilerak egiten ari diren Etxebide eta Lanbideko arduradunen artean, **gizarte babeseko etxebizitza bat eskuratzeko beharra duten pertsona guztien onerako**. Horri buruzko informazio gehiago eskatu dugu.

4.1.4. Espedienteak berrikustea, baliabideak baietsi ondoren

Ofiziozko jardura bat hasi genuen, pertsona interesdunaren asmoak baiesten zituzten administrazio baliabideak beteazterazteko moduari buruz. Izan ere, DBE jasotzeko eskubidea duten pertsonen prestazio horren ordainketak jasotzen ez dituzten aldia behar baino gehiago luzatzen zen.

Lanbidek adierazi zuenez, baiespenaren “*helburu bakarra espedientearen ebazpenaren aurreko unera eramatea da*”. Ondorioz, Lanbidek espedientearen berrikusteko prozedura bat hasi ohi du, eta, haren ondoren, ebazpen berria igortzen du. Ofiziozko jardura horretan, bada, **Arartekoaren 2014ko uztailearen 17ko ebazpena** ezarri zen, eta, horren bidez, Eusko Jaurlaritzako Enplegu eta Gizarte Politiketako Sailari gomendatu zitzaizkion Lanbideko ebazpenen aurka aurkeztutako hautazko berraztertzearen errekurtsoen baiezpen ebazpenak errekurtsogilearen uziei buruzko erabaki bat jaso behar duela. Lanbidek gomendioa onartu du.

4.1.5. Oker jasotako diru-kopuruak erreklamatzeko

Azkenik, ofiziozko jardura bat hasi dugu, DBE eta EPO jasotzen duten pertsonen Lanbideren datuen arabera oker jasotako kopuruak erreklamatzeko igorritako jakinarazpen bati dagokienez. Lanbidek bete behar dituen bermeei buruzko (zorraren informazio zehatza, aurretiazko entzunaldia...) eta ordainketa zatitzeari buruzko garrantziaren gainean aurretiazko gogoetak egin ditugu, kontuan hartuta pertsona gehienak beren oinarriko beharrez aurre egiteko zailtasunak dituzten pertsonak direla. Lanbidek ondorengo jakinarazpenetan erantzun digunez, Diru-sarrerak Bermatzeko Errenta arautzen duen maiatzaren 25eko 147/2010 Dekretuan eta Etxebizitza Prestazio Osagarria arautzen duen urtarrilaren 12ko 2/2010 Dekretuan ezarritako legezko prozedura jarraituko da, horietan alegazio epea irekitzea aurreikusten delarik.

4.2. Gomendio orokorrak

Arartekoak gomendio orokor bat egin zuen: **Arartekoaren urtarrilaren 20ko gomendio orokorra: Lanbidek arrazoitu egin behar ditu eskubideak mugatzen dituzten ebazpenak**. Bertan azaldukoaren arabera, Arartekoan Lanbideren ebazpenen dagokienez egindako kexetako askotan hutsune bera agertzen da, hau da, erabakia arrazoitzeko legezko oinarriak eta gertakarien azalpena falta direla. Gabezia horrek, izan ere, babesik gabeko egoerak sortzen ditu, ukitutako pertsonen ezin baitituzte alegazio eraginkorrak aurkeztu. Gainera, administrazioaren ebazpenetan bete egin beharko lirake gobernu onaren printzipioak. Horien arabera, hain zuzen ere, erabakiek, araudia betetzeaz gain, informazio nahikoa edukitzea behar dute eta hartzaileek erraz ulertzeko modua izan behar dira.

4.3. Bisitak Lanbideko bulegoetara

Maiatzean Lanbideren hainbat bulego bisitatu genituen hiru lurralde historikoetan. Bisitaldien helburua bulegoen funtzionamendua aurrez aurre ezagutzeko eta 2012ko udan egindako aurreko bisitaldietan egin genituen aurrerapenak baloratzea zen. Gure balorazioari jarraiki, antzemandako alderdietako askotan hobekuntza nabarmenak egon ziren. Jaso genuen informazioak honakoak aztertu zituen:

- **Hitzorduak eta arreta Lanbideko langileen eskutik.** Itxarote zerrendetan hobekuntzak egon dira, nahiz eta praktikak oso desberdinak diren bulego batetik bestera (telefono bidezko hitzordua, eguneroko tiketen banaketa, arreta zuzena...). Lanbidek arreta eredu bakarra ezartzeko asmoa duela erantzun du, eta, horretarako, garrantzitsua da Lanpostuen Zerrenda ezartzea.
- **Dokumentazioaren erregistroa.** 4.1 atalean ofiziozko jarduerari buruz adierazitakoa errepikatu behar da hemen.

- **DBE eta EPO prestazioen kudeaketaren ondoriozko administrazio prozedurak.** Eskaerak ebazteko epean aurrera pausuak egon dira (bai hasierako eskaeretan, bai berriz martxan jartzekoetan). Ebazpenak orokorrean bi hilabete baino lehen ebazten dira eta prestazioaren ordainketa eten baino lehen orokorrean entzunaldi tramitea garatzen da.

Prestazioak berrabiarazteko eskaerei dagokienez, eteteko arrazioak desagertu diren unetik aurrera ofizios berraktibatutako behar direla ulertzen dugu (147/2010 Dekretuko 46. artikulua). Lanbidek erantzun duenez, araudiak dio une horretan egiaztatu behar direla ea prestazioa sortzeko baldintzak betetzen ote diren, eta, beraz, ezinezkoa dela ofizios berraktibatzea. Etendura prozedurako alegazioen fasean, pertsona interesdunari prestazioa berrabiarazteko eskaera aurkez dezakeela adierazteaz gain (orain arte egiten duten bezala), fase horretatik aurrera berraktibazioa automatizatzeako tratamendu informatiko bat azter dezate-la proposatu du.

Halaber, errekursoak ebazteko epean ere hobekuntzak egon dira, nahiz eta oraindik ere hobetu beharreko alderdiak dauden. Lanbideren esanetan, tokiko bulegoek, errekurso bat jasotzen dutenean, aurkaratutako prozeduraren hasieraren berrikuspina gauzatu ahal izatea aurreikusita da, akatsen bat egon dela uste bada.

- **Enplegu politika aktiboak izeneko barruan garatutako jarduerak** Jarduera horien eta lanbide prestakuntzako programa eraginkoragoen garrantzia adierazi zen. Lanbidek jakinarazi digunez, urte osoan irekita egon den dekretu batean lanean ari dira, prestakuntza hileroko planifikatu ahal dadin.
- **Aplikazio informatikoen funtzionamendua.** Lanbidek egungo mugak eta zailtasunak hobetzeko asmoa duela adierazi digu.

Era berean, hainbat alderdi jakinarazi zizkigun langileen prestakuntzari buruz; zerbitzu zentralerako eta gizarte zerbitzuekiko nahiz hirugarren sektoreko erakundeekiko harremana.

Azken puntu horren harira, premiazkoa iruditu zitzaigun Lanbideren egungo ereduari buruz hausnartzea, hirugarren sektoreko erakundeen eta gizarte zerbitzuen partaidetza eta inplikazioa aurreikusita. Lanbidek azaldu zigunez, lanean ari dira, bai Lanbide bulegoaz besteko arreta prozedura bat definitzeko enpleagarriak ez diren erabilitzaileentzat (pentsiodunak edo bestelakoak), bai enpleagarriak diren baina beren ezaugarri pertsonalen ondorioz beharizan bereziak dituzten pertsonen arreta osagarria emateko orduan. Prozedura horietan hirugarren sektoreko erakunde eta antolakundeek formalki parte hartu beharko

luketela aurreikusten da, kolektibo horiekiko konpainiaren arloan lotura handiagoa sustatuz. Gaineratu denez, 251 udalerrietatik 124 atxiki ziren erabiltzaileen bideratze eta koordinatzearako lankidetzako protokolora eta aplikazio informatiko bat garatu da.

4.4. Bilerak

Hainbat bilera izan ditugu Lanbiderekin eta egoera jakin batzuetan aplikatzen diren irizpideei buruz eztabaidatu dugu. Hala, Arartekoaren iritzia jakinarazi diegu. Horren harira, aurrera egin dugu honako gai hauetan, bermeen gainean: balio urriko higiezinaren jabetzan (ohiko etxebizitza ez dena); gastuen justifikazioa; etxebizitza uztera behartuta dagoen pertsona bakar batek eskaera aurkezteko epea; bizimodu independenteko urtebeteko egiaztatze baldintzaren betearazpena; prestazioaren berraktibazioa helbidean bizi ez denean eta helbide baten eroldan izena oker emateagatik salaketa aurkezten denean; sarrera urriak dituzten langile autonomoen kasuan, laneko errenta osagarria eskatzeko aukerari buruzko informazioa hedatzearen garrantzia; dohaintza bat antzematen den kasuetan, diru sarrera atipikoei buruzko aurreikuspenaren aplikazioa; prestazioaren iraungitzea bi etendura egon direlako bizikidetzaren unitateko kide desberdinen betebeharrak urratu izanagatik; jakinarazitako ez egoteen iraupena, familiaren lanaren ziozko sarrerak daudenean; enplegu bat bazterteagatik DBE iraungitzen den kasuetan enplegua jakinarazteko modua; errekurso baten baieztapen ebazpenaren ondorioak; bizikidetzaren unitate bereziaren iraupena hainbat ahulezia egoeratan daudenean, esaterako, genero indarkeriaren biktima direnean eta seme-alabak dauzkatenaren beren kargura; EAetik kanporako lekualdaketak eta aldi baterako ez egoteak; benetako egoitzadun epearen egiaztariak eroldan hutsune bat dagoenean; oker jasotako kopuruen erreklamazioa, eta abar.

4.5. Txosten berezien jarraipena

Aurten, Gizarte Laneko elkargoekin batera, Arartekoaren txosten berezi baten jarraipen jardunaldi teknikoak egin dugu, "EAEko oinarrizko gizarte zerbitzuen egoera" txostenari buruz ari gara. Elkargoetako ordezkariekin Arartekoaren honako gomendioei buruz eztabaidatu zen: Oinarrizko gizarte zerbitzuak Gizarte Zerbitzuen sistemaren erdialdean kokatzea, erakunde arteko koordinazioa hobetzeko beharrez, Gizarte Zerbitzuen Legea garatzeko atzerapena, erkidegoko gizarte lanaren indartzea eta zainzaile profesionalentzako arreta psikosozialerako eta konpainia profesionalerako programen beharrez.

4.6. Aipatu genuen beste jarduera bat Arartekoak martxoaren 10ean Eusko Legebiltzarreko Enplegu, Gizarte Politika eta Etxebizitza Batzordean egindako agerraldia da. Bertan, lehen aipatutako Arartekoaren Gomendio Orokorra eztabaidatu zen, Lanbidek eskubideak mugatzen dituen ebazpenak

arrazoitzeari buruzkoa eta Lanbideak aplikatzen duen irizpideari buruzkoa, etxebizitza baten “okupa” gisa egonik DBE kobratu ezin delako. Izan ere, gai horren ondoriozko ofiziozko jarduera bat garatu genuen, goian azaldu dugun bezala.

Azkenik, herriaren defentsa erakundeen koordinazio jardunaldietan parte hartu dugu. Horietan, zehazki, baliabide pertsonal, sozial eta ekonomikoak falta dituzten familien egoera landu dugu eta ondorioak EHUko udako ikastaroetan hedatu ziren, 2014ko irailaren 14an antolatutako jardunaldi batean. Horrez gain, “Etixerik gabeko pertsonen kontrako delituen azterketarako eta behaketarako sektore arteko sareko” aholkularitza batzordeko kide gisa parte hartu dugu. [Hatento behatokia](#), izan ere, etxerik gabeko pertsonen arretan lan egiten duten gizarte erakundeek sustatzen dute. Proiektuaren helburua etxerik gabeko pertsonen kontrako gorroto delituei arreta emango dien sare bat sustatzea da.

5. Herritarren eskubideen egoeraren balorazioa

Atal honetan arlo honetan egindako lanari buruzko ondorio eta hausnarketa batzuk azpimarratu ditugu.

5.1. Diru sarrerak bermatzeko sistema funtsezko tresna gisa finkatu da **gure gizartean bizi diren pertsonen duintasuna eta gizarte kohesioa bermatzeko orduan**. Gizarte orekak aberastasun gehiago sortzen du gizarte desberdintasunak baino. Gizarte babesak aberastasun iturri egiaztatua da eta ezin diogu horri uko egin.

Aurten, berrikuntza gisa, gizarte babeseko euskal sistema publikoa eztabaidatu da. Pertsonen jatorri nazionalari buruzko informazioa azpimarratu da bestelako informazio batzuen aldean, besteak beste, ahulezia egoeraren edo enplegua aurkitzeko zailtasunen aldean. Halaber, prestazio horiek iruzurrarekin lotzen dituen iritzi publikoa sortu da, inolako zehaztasunik gabe.

Prestazioak ukatu, eten edo iraungitzeko arrazoiak ez daude lotuta iruzurra egotearekin, tramitatu ditugun kexetan eta horien azterketan ondorioztatzen den bezala (eta hemen islatu dugun bezala). Komunikabideetan agertu diren kasuak bakanak dira eta ez dute islatzen prestazio horiek eskatzen dituzten pertsonen errealitatea, ez eta beren pobrezia egoera ere. Arartekoan kexa aurkeztu duten pertsona gehienek ez dute diru sarrera nahikorik beharizan oinarrikoenei aurre egiteko.

Aitzitik, kasu batzuetan pertsona batzuek ez dituzte Lanbideak eskatzen dituen betebeharrak edo baldintzak bete.

Horregatik, bada, garrantzitsua iruditzen zaigu prestazio horiek ematean hainbat baldintza eta betebeharrak bete behar

direla jakinaraztea. Araudia konplexua da eta kasuistika oso anitza. Gure esperientziari jarraiki, Lanbideren bulegoek dokumentazio zehatza aurkezteko eskatzen diete prestazio hauek eskatzen dituzten pertsona guztiei eta, aldian-aldian, espedienteak berrikusi egiten dira.

5.2. 2013. urteko txostenean ere adierazi genuen bezala, Lanbideak DBE eta EPO prestazioen kudeaketako alderdi batzuk hobetu ditu. Geroz eta azkarrago ebazten dira eskaerak eta errekursoak ebazteko orduan dagoen atzerapena urriagoa da. Ebazpenen arrazoiak hobetzeko orduan ere aurrera pausuak egon dira.

Garrantzitsua iruditzen zaigu **aurreikusitako prozedura bermeak** betetzea, bai diru sarrerak bermatzeko araudi zehatzean aurreikusitakoak, bai Herri Administrazioetako Araubide Juridikoari eta Administrazio Prozedura Erkideari buruzko Legearen ondoriozko araudi orokorrean aurreikusitakoak. Aurrera egin da bermeak betetzeko orduan, esaterako eskubideak mugatzen dituzten ebazpenen aurretik entzunaldiak eginez, baina, edonola ere, beharrezkoa da herritarrei beren espedienteko alderdiei buruzko informazioa emateko orduan hobekuntzak egotea. Halaber, bulego guztietan agiri eta eskaerak berehala eta era pertsonalizatuan erregistratzeko orduan eta besteak beste eraginkortasunaren eta herritarren zerbitzuaren printzipioak beteko dituen arreta eredu bakarria ezartzeko orduan aurrera egin behar da.

Prestazioaren zenbatekoa aldatzeko eta prestazioak itzultzeko prozedurak ahalik eta lasterren hasi beharko liriateke. Informazio zehatza eman beharko litzateke pertsonen edozein kopuru erreklamatzeko arrazoiak buruz eta kontuan hartu beharko liriateke pertsonen aurkezten dituzten alegazioak, zorraren zenbatekoa zehazteari eta ordainketa zatitzeari buruz, berau itzuli ahal izateko.

5.3. Organo desberdinek (Lanbideren bulegoek) araudia aplikatu dutenez eta dekretu arauemaileak diru sarrerak bermatzeko eta gizarteratzeko 18/2008 Legearen aldaketara (4/2011 Legearen bidez) egokitu ez direnez, interpretazio irizpideen agiri bat egin behar izan da. Barne zirkular itxura hartu du agiriak eta irizpideak **arau testu berri batean jaso beharko liriateke**. Garrantzitsua litzateke, gainera, egun segurtasun juridikoa bermatzeko aurrekusi ez diren alderdiak arautzea.

Halaber, garrantzitsua litzateke arau hauste eta isunen araubide egokia arautzea, eta, bertan, zehatz-mehatz tipifikatzea jarrerak, arau haustea mailakatzea eta preskripzio araubide bat aurreikustea, kontuan hartuta, besteak beste, zigor esku-bidearen eta proportzionaltasunaren printzipioak.

Prestaziorako eskubidea etetea erabakiko da, soilik baldin eta baldintzak behin-behinean galtzen badira, eta, edonola ere, prestaziorako eskubidea eten edo iraungita ikusten duen pertsona horrek bere oinarriko beharizanei aurre

egiteko diru sarrerak dauzkala bermatu beharko da. Gainerako arau haustek zigortu egin beharko dira. Bestalde, betebeharraren arau hauste arinagatik prestazioa etetea, batzuetan sortzen den kaltea gehiegizkoa izaten da jarrera horren larritasunaren aldean. Bestetik, zehapen araubidea aplikatuta informazio zehatzagoa eduki ahalko litzateke pertsonen jarrerei buruz, eta, hala, prestazioaren iraungitzea eta etetei buruzko informazio desegokia erabiltzea saihestuko litzateke. Halaber, prestazio hauek estigmatizatzea ere saihestuko litzateke.

Lanbideek hartzen dituen erabaki guztietan adingabearen interes gorena aintzat hartu beharko da. Hori, izan ere, eskubide subjektiboa da, hau da, printzipio bat eta prozedura arau bat, nahitaez bete behar dena, haurren eskubideen hitzarmena gure antolamendu juridikoaren parte baita. Ondorioz, adingabeak kargura dituzten familiei prestazioak ukatu, eten edo iraungitzen dizkieten ebazpenetan, adingabearen interes gorenerako eskubidea errespetatu dela argudiatu beharko da.

Gizarte bazterkeria larrian dauden kolektiboetako edo genero indarkeriaren biktime diren emakumeetako eragiten dieten erabakiak, adibidez prestazio ukapenak, etenak edo iraungitzeak, gizarte zerbitzu eskudunen partaidetzarekin hartu beharko lirateke beti.

5.4. Oraindik ere DBE eta EPO sistemak erantzun ez dituen ahulezia egoerak daude. Baldintza jakin batzuk bete behar izateak, adibidez etxebizitza bat gozatzeko titulu juridiko balioduna egiaztatzea eta dokumentazio ugari aurkeztea (batzuetan eskuratzeko zaila dena), kanpoan uzten ditu eskastasun handiko egoera batzuk, aztertu eta hobetu egin beharko liratekeenak.

5.5. Zailtasunak daude oraindik ere enplegua aurkitzeko, eta, beraz, DBE eta EPO jasotzen duten pertsonen kopuruak gorantz jarraitu du. Lanbideek orain arte lortutako lan bitartekaritza baxua dela aitortu da. Izan ere, kudeaketa eta tramitazio aldatzeko ondorioz, organismo honek ahalegin handia egin behar izan du eta, gainera, ez da eskaintza nahikoa egon prestazioak jasotzen dituzten profiletzako. Enplegu falta da pertsonen kezka nagusia eta neurri handiekin gizarte ongizatea zailtzen duena. Horrenbestez, arretoa berezia jarri behar da enpleguaren sustapenean eta lanaren aktibazioan.

5.6. Gizarte politiketako eta diru sarreren berme politiketako aurrekontuak oraindik ere euskal administrazio publikoaren lehentasuna dira, eta, hala, ahalegin handia egiten ari dira horiei eusteko, nahiz eta ahalegin horrek ez dituen estaltzen beharrezko egoera guztiak, krisiaren ondorioz areagotu egin direnak.

5.7. Geroz eta ikerketa gehiagok aztertzen dituzte etxerik gabeko pertsonen egoera eta egoitza bazterkeriaren fenomenoak. Azterketa horiek, bada, beren bizitza duintzeko eta beren gizarteratzearen alde lan egiteko politika publiko egoiak diseinatzeko erabili behar dira. Gizarte zerbitzuen erakunde arteko organoaren erabaki berria, zerbitzu eta prestazioen karterari, mapari eta memoria ekonomikoari buruzkoa, aurrera pausua izan da eta etxerik gabeko pertsonen prestazio eta zerbitzuak hobetuko dituela eta hiritarrei gizarte arretoa emateko lurralde oreka erraztuko diela espero dugu.

5.8. Azkenik, garrantzitsua da gizarte bazterkeriaren arloan lan egiten duten gizarte erakundeek egiten duten lana babesten jarraitzea eta horien finantziazioa egonkortzeko urratsak ematea, esaerako, hirugarren sektoreari edo itunei buruzko araudia onartuz.

II. ATALA

5

JUSTIZIA

1. Arloa kopurutan

Justizia arloan guztira 44 espediente berri tramitatu dira 2014an, hau da, Arartekoan urte horretan onartu dituen kexa guztien arteko %2. Jarraian, gaiaren araberrako banaketa ikus daiteke:

- Justizia Administrazioaren eta bulego judizialaren funtzionamendua..... 16
- Doako laguntza juridikoa..... 11
- Elkarguneak..... 5
- Beste elkargo profesional batzuk..... 4
- Abokatuen eta prokuradoreen elkargoak..... 3
- Erregistro Zibila eta Jabetza Erregistroa..... 3
- Notarioen eta erregistratzaileen elkargoak..... 1
- Beste alderdi batzuk..... 1

Urtean zehar tramitatutako kexei dagokienez, txosten hau ixtean duten egoera honakoa da:

GUZTIRA	Izapidetzen	Amañtuta	Jarduera okerra	Jarduera okerrik ez	Herritarrei aholkuak eta informazioa ematea	Gerora ez dira onartu
61	13	48	28	4	13	3

Hala ere, ez dira horiek izan hiritarrek Arartekoan Justizia Administrazioaren harira planteatu dituzten kexa bakarrak. Arloan beste erreklamazio batzuk jaso dira eta, arrazoi desberdinen zioz, formalki baztertu behar izan dira:

Batzuetan **partikularren arteko** gatazkak zituzten hizpide. Gure jarduera, beraz, orientazioa ematea baino ez da izan, arazoa zuzenbidean konpon dadin, helburu bikoitzarekin: batetik, kexak sustatu dituztenei informazioa emanez, betiere inpartzialtasunaren printzipioa betez, planteatutako arazoarekin lotutako prozedura gaiei eta alderdi esanguratsuei buruz; bestetik, benetako gatazka, ahal zen neurrian, auzitegia barruko eta kanpoko bitartekaritza erakundeetara bideratuz.

Beste kexa batzuk **Estatu zentralerako** administrazio organoen jarduerari buruzkoak ziren eta [estatu mailako gure homologora](#) bideratu ditugu.

Azkenik, kexaren helburua **agintaritza judizialak** bere eza-gutzapean jarritako gai bat ebazteko jarraitu dituen irizpideak izan direnean, kexagileei gogorarazi behar izan diegu epai-

leen eta auzitegien independentzia dela-eta beren epaiak goragoko auzitegi batean errekurtsioa jarrita soilik jar daitezkeela zalantzan, eta, gainera, beren funtzionamenduari aurkako diziplina edo gobernu arloko kexak epailera berako organoak baloratuko dituztela, legeari jarraiki.

Azken kexa horien harira, hala ere, azpimarratzekoa da kasu batzuetan babesik gabeko egoerak antzeman ahal izan ditugula, horiek planteatu dituzten pertsonen arreta ematean. Kasu horietan, bada, gure kezka jakinarazi diegu auzitegiei **kudeaketa informalean** bitartez, betiere izendatuta zegoen defentsa letradunarekin koordinatuta eta *sub iudice* lego-keen edozein gaietan esku hartu gabe.

Horrelako jardueren eraginkortasuna, edonola ere, eragile juridiko desberdinetan eskumen gaiez harago aurkitzen den harreraren araberrakoa da. Aurten ere, eskerrak eman beharrean gaude gure lanaren alderdi horretan **epaileen eta fiskalen** eskutik jaso duen babesagatik. Biek ere komunikazio malgua eta erraza izan dugu, baita **Justizia Auzitegi Nagusiko Gobernu Aretoko Idazkaritzaren** eta gure erkidegoko hiru lurraldeetako **idazkaritza koordinatzaileen** ere. Horri esker, izan ere, lankidetzan lanean identifikatu ahal izan ditugu hobetu zitezkeen arloak, eta, horrez gain, antzemandako disfuntzioak jorratu ditugu, azkartasun osoz. Halakorik ezean eskaintako zerbitzu publikoaren kalitatea baxuagoa izango litzateke.

2. Kexarik aipagarrienak

Jarraian aipatuko ditugun bi kasuetan Justizia arloak Arartekoan kexa aurkeztu duten herritarrei emandako laguntza islatzen dute:

2.1. Doako justizia mailegu kontratuko gehiegizko klausulak aurkaratzeko

Salatutako egoera: Andre batek Arartekoaren esku hartzea eskatu zuen, Doako Justiziaren eskaera ukatu zitzaiolako. Izan ere, banku erakunde batekin sinatuta zuen mailegu kontratuaren klausula bat deuseza aitortzeko eskatu nahi zion auzitegiei. Mailegu horren kuotak ordaintzeari utzi zion bere enplegua galtzean.

Kexagileak ez zuen zalantzan jarri ez zorra, ez berau ordaintzeko betebeharra. Bere asmoa zera zen, Justiziak gehiegizkoa zela, eta, beraz, deuseztasun bizioa zuela aitortu zezala % 29ko berandutza interesak ezartzen zituen klausulan. Bizkaiko Doako Justiziako Batzordeak eskaera hori ukatu zuen, asmoa defenda ezina zela ulertuta. Izan ere, 1998an sinatutako mailegu bati buruz ari zirenez, ekintza preskribatuta zegoela uste zuen auzitegiataran eraman ahal izateko.

Arartekoaren esku hartzea

Eskatutako onura ematearen aldeko gure iritzia jakinarazi genion administrazioari, interesdunaren asmoaren bideragarritasunari buruzko azterketa juridikoan oinarrituta.

Funtsezko alderdiei zegokionez, gaia auzitegien adierazpen berrietan jasota zegoela azaldu genuen, eta, horretarako, Europar Batasunaren Justizia Auzitegi Nagusiaren 2013ko martxoaren 14ko epaia hartu genuen oinarritzat, araudi espainiarra 93/33CEE Zuzentaraura egokitzen ez dela dioena, kontratu klausula baten gehiegikerian oinarritutako aurkaratze mekanismorik ez duelako.

Ekintzaren preskripzioari zegokionez, gure ustez ez zen hala korik ematen, bi arrazoiren ondorioz:

- Gehiegizko klausulen zuzenbide osoko deusez izaera kontuan hartu beharrekoa da; horren arabera, bizio hori ez daukaten egintza edo negozio juridikoak ez dira preskribatutako denbora igarotzean, *‘quod ad initium vitiosum est non potest tractu temporis convalescere’* printzipioari jarraiki.
- Aurkaratu nahi zen kontratuak segidako traktua zuen, perfektionatu ondoren ere betebeharrak sortzen baitzizkion kexagileari aldizkako likidazio gisa eta horiek ordaindu egin behar baitzituen denboran zehar, itundutako kuota ordainduta. Jurisprudentzia finkatuaren arabera, egintza betetzeko epearen ondoretarako, berau deuseza bada, zenbaketaren hasierako unea ez da inoiz kontratua bete aurrekoa izango, baizik eta kontsumazioaren ondorengoa, hau da, betebeharrak guztiak egin arte ez da halakorik ematen.

Batzordeari gai honen gaineko gure irizpena helaraztea premiazkoa zela kontuan hartuta, gainera, urte horretan [Eusko Jaurlaritzako Justizia Sailarekin](#) egindako bileran planteatu genuen gaia.

Emaitza

Sailak onartu egin zuen erakunde honek azaldutako irizpidea, eta, hala, Batzordeak ebazpen berri bat ezarri zuen, kexagileari aurrez ukatu zitzaion Doako Justiziaren onura aitortzeko.

2.2. Intimitaterako eskubidea babestea eginbide judizialerako jotzeko egiaztagirien edukiarri dagokionez

Salatutako egoera

Arartekoak ofiziotzko jardura bat hasi zuen, eginbide judizialerako joan izana beren enpresan edo ikastetxeetan egiaztatuta

behar zuten pertsonen auzitegietan entregatzen zitzaizkien egiaztagirien edukia ikusita. Jarraian, horren gainean jaso genuen kexetako bat transkribatutako dugu:

“Nire kontra genero indarkeriagatik eta familiako tratu txarrerengatik salaketa aurkeztu zen (bide batez esan bedi ez dela egiazkoa), eta nire abokatuaren gomendioei jarraiki, lan baimena eskatu behar izan nuen lanetik aurretik irteerako, prokuradoreari ahalordeak emate aldera. Ziurtagiria eskatu nuen irteera hori enpresan justifikatzeko eta hurrengo egunean entregatu nion nire ikuskariari, Osakidetza ospitale batean egiten baitu lan. Bi egun beranduago, nire harridurarako ikuskariak hots egin zidan eta esan zidan zorionez nigitik eza gutzen zuela kasua, zeharo harriduraz geratu baitzen egiaztagirian salatutako gertaera honakoa zela ikusi zuenean: Etxeko eta genero indarkeria. Lesioak eta tratu txarra familian. Nire harridura are handiagoa izan zen, ezin bainuen gertatutakoa sinetsi. Informazio hori ez da esanguratsua ziurtagiria eskatzen denean. Nire inguruan, hau da, osasun arloan, eskrupulu handiak egoten dira kontsulta eta diagnostiko arazoak tratatzeko orduan. Ez dakit ziurtagiri hau nori iritsi ahal zaion eta nork ikus dezakeen...”

Arartekoaren esku hartzea

Arazoa zera da, egiaztagirian, “salatutako gertaera” epigrafean, berariaz aipatzen dela zein delitu ikertzen ari den eta zertarako eskatu zaion pertsona hori auzitegiatar joateko.

Beraratze egiaztagiri bat, definizioz, ez da pertsona interesdunarentzat, baizik eta hirugarren batentzat, normalean bere enpresako langileen ikuskari arduraduna izan ohi denarentzat. Ondorioz, egiaztatuta behar den datu bakarra pertsona hori une jakin batean justizia bulegoetara joan dela da. Pertsona horrek egin behar dituen eginbideen edukia adieraztea ez da esanguratsua eta datu pertsonalak babesteko araudian ezarritakoaren kontrakoa izan liteke, are gehiago pertsona hori prozedura penal batean dagoela adierazten denean. Transkribatutako gutunean argi eta garbi adierazi da, gure iritziz, horrek eragin dezakeen kaltea pertsona horrentzat, errugabetasun presuntzioaren babespean dagoen arren, eta absolututa gera daitekeen arren edo, kasu honetan bezala, bere kasua artxibatuta geratu arren, bere enpresan delitu larri bat egin izanaren susmagarri gisa gera baitateke.

Azaldutako arazoa Bulego Judizial zehatz baten praktikaren ondoriozkoa baino epaitegi guztietan ziurtagiriak betetzeko daukaten eredu baten edukiarren ondorio zela ulertu genuen. Euskarri informatikoa izanik, egokiena egungo eredu aldatzea eta salatutako gertaerari buruzko aipamena bertatik ezabatzea zela iruditu zitzaigun.

Kontuan hartuta Eusko Jaurlaritzari Justizia Administrazio-ko zerbitzurako bitartekoen arloan dagozkion funtzioak, gaia [Herri Administrazio eta Justizia Sailari](#) planteatu genion. Euskadiko Justizia Auzitegi Nagusiaren Gobernu Aretoan

ere azaldu genuen hori, horren gainean hartu beharreko neurrietarako erakunde arteko lankidetzak beharrezkoa izango zelako.

Emaitza

Justizia Sailak erantzun zuenez, gai horretan zituen esku-menak Justizia Administrazioaren bitarteko materialetara mugatzen ziren eta ez ziren proiektatzen epaitegiek eman zitzaizketen agiri ofizialen zehaztapenei buruzko erabakietan. Ondorioz, gai hori Justizia Auzitegi Nagusiaren eta idazkaritza judizialen eskumena zela ulertzen zen.

Hala, Justizia Auzitegi Nagusiak idazki bat bidali zigun. Horren bidez, bere Gobernu Idazkaritzak, gaia erakunde honek adierazitako eran aztertu eta onartu ondoren, zera jakinarazi zigun, gure erkidegoko epaitegi guztietako idazkariei eskatu ziela *“aurreerantzean igortzen ziren egiaztagirietan ez aipatzeko erreferentzia hori, errugabetasun presuntzioaren babespean egon arren kasuan kasuko pertsonak kaltea jasan leza-keelako bere enpresan, delitu bat egin izanaren susmagarri gisa ager daitekeelako”*.

3. Gure esku hartzea, testuinguruan

Txosten honetan, batez ere, ofizialki tramitatutako espedienteetan izan dugun esku hartzea azaltzen da. Hala ere, azaldu ditugun jarduera batzuen jatorria formalki baztertu diren kexak izan dira. Horietan, gorago adierazi dugun bezala, Justizia Administrazioa disfuntzioak islatzen ziren eta horiek zuzentzea, gure ustez, ezinbestekoa zen, erabiltzaileek beren legezko eskubideak edo interesak eraginkortasunez defendatzen zituzten epaitegietan.

Epaitegietako zerbitzuean dauden langileek erabiltzaileei emandako tratuari dagokionez, aurtan jaso ditugun kexetan errespeturik gabeko jarrera negatiboak aipatu dira pertsona interesdunei prozedura bati buruzko informazioa emateko orduan, agiriak galdu izana salatu da eta tramitazioan atzerapenak egon izanagatik kexuak azaldu dira. Kasuistiaz harago, gai honetan, eta esperientziak beste urte batez baieztatzen digun bezala, gure esku hartzearen eraginkortasuna hiru ikuspegiak baloratu daiteke:

Hasteko, **personen eskubideak urratzen dituzten akatsak eta zabartasun puntualen zuzenketari** buruz eta kexagileei azalpenak eskaini behar izateari buruz mintzatuko gara. Maila honetan, eta emaitzak ikusita, gure esku hartzea arrakastatsua izan dela esan genezake. Zentzu horretan eskerrak eman behar dizkiegu Epailetzako, Idazkaritza Judizialeko eta Fiskaltzako kideei, horiekin harremanetan jarri baikara gai

honetan jarduteko, bai eta Eusko Jaurlaritzako Herri Administrazio eta Justizia Saileko kideei ere.

Bigarrenik, **antzemandako akatsak berriz ez gertatzeko beharrezko neurriak hartu** ote diren aztertu beharko genuke. Horren harira, gure lanaren eragina erlatiboa da. Izan ere, aurtan ere, arlo honetan antzeman diren disfuntzioak neurri handi batean egitura eta aurrekontu faktoreen ondorioz gertatu dira, eta, horiek, Justizia Administrazioaren zerbitzura dauden bitarteko materialei nahiz giza baliabideei eragiten die:

- Bitarteko materialei dagokienez, jasotako kexetan zera aipatu zen, lokal egokiak falta zirela jendeari arreta ematean eskaintako zerbitzuan hiritarrek eskatzen dituzten intimitatearen babesak eta adeitasuna bezalako printzipioak betetzeko, are gehiago justizian sarritan jorratzen diren gai hain larri eta pertsonalak lantzerako doazenean. Horren harira, salaketa eta agerraldietarako espazioetako batzuetako pribatutasun faltagatik ohiko kexez gain, aurtan berriz ere agertu dira Orientazio Juridikoko Zerbitzuak bere lana garatzeko baliatzen dituen baldintza materialei buruzko kexak.
- Giza baliabideei dagokienez, **epaitegietako langileen bajak eta ordezkapenak** arazo iturri dira oraindik ere. Bere garaian, agintari autonomikoen horien gaineko kudeaketa plan bat helarazi ziguten, eta, bertan, ordezkapenentzako eta errefortzuetarako langileen trebakuntza espezifikoa nahiz gure erkidegoko bulego judizial guztietarako funtzionamendu protokoloa jaso ziren. Tutoretza programa bat, batetik, zeregin eta erantzukizunen definizioa, ondoren, eta Sailak idazkari judizialekin egin beharreko lana, azkenik, aipatzen ziren alderdi guzti horiek etengabe hobetzeko bidean. Aurrekontu zailtasunek, hala ere, eragin negatiboak izan dituzte neurri horien birtualtasunean, eta, ondorioz, kasu batzuetan, egiaztatu ahal izan dugun bezala, erabiltzaileek jasotzen duten zerbitzuen kalitatean kalteak eragin dira.

Adierazitako hiru ikuspegiak azkena gure esku hartzeak **diziplina erantzukizunetan** duen eraginkortasuna baloratzen duena izango litzateke. Gai horretan, hain zuzen ere, esperientziak diosku gure irismena nahiko eskasa dela, kontuan hartuta erantzukizunak eskatzeko ardura duten barne kontrolen mekanismoak erabiltzen dituzten irizpideak. Edonola ere, jakina da Arartekoaren esku hartzeen helburua ez dela kexan agertzen diren jardueraren errudunak zigortzea, baizik eta inplikaturak dauden eragile desberdinekin lankidetzan aritzea, akatsak zuzendu eta prebenitze aldera.

Gure jardueraren hiru dimentsio horiek elkarren artean duten harremana ikusteko, Bilboko hiritar batek aurkeztu zuen kexa aipa genezake. Emakume honek, zoritxarrez, bere bikotekidea bat-batean galdu zuen arrazoi naturalen ondorioz.

Hildakoaren testamentuaren oinordeko bakarra eta hark sinatutako aseguruaren onuraduna berau izanik, kexagileak hala ezartzen zuen forentse txostena eskatu zion auzitegiari. Auzitegiak, hala ere, hainbat aldiz ukatu zuen bere eskaera, irizpen hori oraindik egiteke zegoela, eta, beraz, bere bikotekidearen heriotza argitze aldera hasitako prozedura irekita zegoela adierazita. Horrek guztiak kalte ekonomikoa eta sufrimendua eragin zizkion kexagileari eta hala jarraitu zuen, azkenean, txostena duela lau hilabetetik auzitegiarekin agiritzearekin zegoela konturatu arte. Dirudienez, akats baten ondorioz beste espediente batean sartu zen. Berehala entregatu zitzaion txostena bere abokatuari. Kexagileari, hala ere, ez zitzaion azalpenik eman, ez eta barkamenik eskatu ere.

Kexagileak jasandako sufrimendua gorabehera, kasu honetan zerbitzu adeitsu eta eraginkor baten itxaropena (herritarren eskubidea dena) bertan behera gelditu zen, are gehiago egoera hain mingarria. Izan ere, pertsonen akatsez harago, horiek ulergarriak baitira, garrantzitsuena zera da: lau hilabetez, eta interesdunak etengabe informazio eskaerak egin arren, epaitegiko inork ere ez zuelako gutxienezko jarduerarik egin txostenarekin zer gertatu zen ikertzeko, eta, horrek sentikortasun falta adierazten duela. Halaxe azaldu zuten Justizia Auzitegi Nagusian eta haren Gobernu Idazkaritzak informazio eginbideak hasi zituen gertaerak egiaztatzeko. Ondoren, idazkia bidali zuen Arartekora, kexagileari barkamena eskatuz egin zuen akatsagatik. Halaber, jakinarazi zigunez, ez zen diziplina zehapenik jarriko, ez baitzen nahita izan, eta zegokion Epaitegiko Idazkaritzara bidalitako idazkariaren berri eman zigan. Bertan, honakoa gogorarazten zen: *“ardura profesionala areagotzeko beharra, etorkizunean halako gertaerarik egon ez dadin, Justizia Administrazioako erabiltzaileen kalterako.”*

Erregistro Zibiletan lan karga handiegia egoten da, eta, ondorioz, arlo honetan egon da kexa gehien. Hori dela eta, Justizia Sailari bere erabilgarritasun bitartekoak hobetzeko beharra planteatu diogu. Edonola ere, jakinarazi dizkiguten egoera partikularrak konpontzen saiatu gara, idazkari, epaile eta langileen aurrean kudeaketa informalek eginez.

- Lehen alderdiari dagokionez, nazionalitate espedienteen arloko atzerapenen arazoaren parte gisa identifikatu genituen arazo informatikoak gainditu zirela egiaztatu genuen. Halaber, Eusko Jaurlaritzako Justizia Sailak Arartekoari emandako erantzunean iragarri legez, errefortzuak sartu dira ([halaxe gomendatu genuen gure ebazpenean](#)).
- Jasotako arretaren ziozko kexei dagokienez, astebeteren barruan Bulego Judizial Berria ezartzearen ondorioz funtzioak berrantolatu behar zirenean Gasteizko Erregistro Zibileko hainbat erabiltzailek aurkeztutakoak aipa ditzakegu. Kexa horiek konpontzeko, zuzenean jo genuen Idazkaritza

Judizialera. Haren harrera onenari esker, kasu guztietan kexagileek egin behar zituzten kudeaketei bi egunetan erantzun zitzaion, Justizia Administrazioako Herritarren Eskubideen Gutunean ezartzen diren baldintzetan. Bi kasutan, gainera, interesdunei barkamena eskatu zitzaion jasotako tratuatik.

Aurten igo egin dira **Doako Justiziaren** kudeaketari buruzko kexak eta hiru alderditan esku hartu behar izan du Arartekoak:

- Berau ukatu izanaren legezkotasuna kontrolatzen, aurreko epigrafean azaldutako lehen kexan ikus daitekeen bezala.
- Neurriak [gomendatuz](#), hiritarrek onura hori eskatzeko asmoz bisitatzen dituzten Orientazio Juridikoko Zerbitzuaren instalazioak hobetzeko. Horren harira, Herri Administrazio eta Justizia Sailak erantzun positiboa eman dio Gasteizko Justizia Jauregiaren harira aurkeztu genion lankidetzara eskaerari.
- Espedienteak tramitatuz, ebazpenen epe, gardentasun eta oinarrien arloan disfuntzioak zuzentzeko lan egin dugun eremuan.

Atal hau amaitzeko ezinbestekoa zaigu aipatzea krisi ekonomikoa ez dela, edonola ere, 2014an Arartekoaren esku hartzea eragin duen faktore bakarra, Justizia Administrazioaren zerbitzuaren kalitatea defendatzeko orduan. Araudi eta jurisprudentzia mailako arazoak ere egon dira eta hiru alderdi hauetan egin da batez ere lan urtean zehar egindako jardueretan:

- **Eremu penalean**, gaixotasun psikikoak dituzten pertsonen senideen hainbat elkarte erakunde honetara jo zuten, Zigor Kodea erreformatzeko proiektuan beren ustez kriminalizatu egiten zelako buruko gaixotasuna eta kezkatuta zeudelako. Arartekoak [txostena egin zuen gaia aztertzeko](#), eta, horren arabera, adierazpen bat egin zuen gai horren gainean.
- **Askatasun publikoen** arloan, urte honen amaieran Kongresuak [Hiritarren Segurtasunerako Lege Organikoaren Proiektua](#) onartu du. Lege horren aurreikuspenak erabakitzaileak izango dira arlo honetan jaso ditugun kexak zuzenbidean baloratzeko orduan. Giza Eskubideen erakundeek aho batez kritikatu dute proiektu horren edukia. Izan ere, adierazpen askatasunaren eta manifestazioaren eskubideak murriztu direla ikusi dute, gure iazko txostenean ohartarazi genuen bezala. Berezi azpimarratzeko modukoa da [Amnesty International elkarteak horren harira argitaratutako txostena](#).
- Iazko txostenean [Europar Batasuneko Justizia Auzitegiaren 2013ko martxoaren 14ko epaiaren](#) eragina planteatzen genuen, **hipoteka bermedun maileguak ez ordaintzeagatik**

etxe uzteak babesten zituen legediaren aldaketari dagokionez. Arazo horregatik, hain zuzen ere, aurten ere jende ugari etorri da erakunde honetara. Legegileak beren eskaerak ase nahi izan zituen hipoteka zordunen babesa, zorraren berregituraketa eta gizarte alokairua babesteko neurriei buruzko [maiatzaren 14ko 1/2013 Legean](#). Edonola ere, Lege hori erkidegoko araudiarekin eta Konstituzioarekin bat ote datorren eztabaidatu da, oraindik ere, bai gizartean, bai justizian. 2014ko uztailaren 17an, [Europar Batasuneko Justizia Auzitegiaren \(1. aretoa\) epai berri](#) batean zera azpimarratu zen, Espainiako hipoteka legeak urratu egin zuela EBko Oinarritzako Eskubideen Gutuna eta etxe uzteen aurkako legea izenekoan islatutako erreformak ez zuela saihesten herritarrak finantza erakundeen aurrean babesik gabe geratzea.

4. Jarduera-planaren esparruko bestelako esku-hartzeak

4.1. Elkartekin egindako bilerak

Tokiko nahiz nazioarteko GKE eta elkarten eskutik jasotako eskaerak erantzun ditugu. Eskaera horietan adierazitakoari jarraiki, Arartekoarekin hitz egin nahi izan dute, Giza Eskubideak bermatzeko sistemak prozesu penalaren eremuan duen birtualtasunaren gainean.

4.2. Erakundeetako arduradunekin eta korporatiboekin egindako bilerak

Urtean zehar lan bilerak egin ditugu **Epailtzako** kide ugariarekin. Erakunde honekin izan duten lankidetzaz ez da agerikoa soilik adierazi ditugun kudeaketa zuzenetan, baizik eta baita gure ebazpenak egiteko orduan iritziak alderatzen lagundu digutelako ere.

Era berean, Euskal Autonomoa Erkidegoko Justizia Auzitegi Nagusiko **Gobernu Idazkaritzarekin** lanean aritu gara, baita lurralde historiko bakoitzeko Idazkaritza Koordinatzaileekin, **fiskal** gorenarekin eta probintzietako fiskal buruekin ere. Horiekin guztien Arartekora hurbildu diren hiritarrek planteatu dizkiguten hainbat arazo jorratu ahal izan ditugu, batez ere eremu penalean eta erregistro zibilen arloan.

Korporazio profesionalei dagokienez, hiru lurralde historikoetako abokatuekin harremanetan egon gara, beren jardueraren kontra jarritako kexetako bi alderdiren gainean:

batetik, doako justiziari buruzko gaiak; bestetik, prozedura bermeak lanbidearen kontrol deontologikoan. Azken gai hori, gainera, Gipuzkoako Delineatzaileen, Albaitarien eta Odontologoaren Elkargoekin eta Bizkaiko Notarioen Elkargoarekin landu dugu.

Eusko Jaurlaritzako Herri Administrazio eta Justizia eta Justizia Sailburuordetzako arduradunekin bildu gara, bai Helduen Justizia, bai Adingabeen Justizia jorrazteko. Beren zerbitzuak bisitatu ditugu, Justizia Administrazioarekin lankidetzan, baita Bilboko Justizia Jauregiko Orientazio Juridikoko Zerbitzuak eta Zumarragako Ibaiondo Adingabeen Zentroa ere.

4.3. Inkomunikazio araubidean abxilotutako pertsonen berme sistema hobetzeko neurriei buruzko gomendioen jarraipena

Jarraipen honen esparruan hainbat bisita egin genituen Ertzaintzaren ertzain etxe desberdinetara. Bisitaldi horien emaitza txosten honetan Barne arloari eskaini zaion zatian ikus daiteke.

4.4. Ekitaldietan parte hartzea, hitzaldiak ematea ea materialak prestatzea

Arartekoaren presentzia publikoa nabarmena izan da arlo honetan jorratutako alderdietan eta azpimarratzekoa da honako foro hauetan izan duen esku hartzea.

- Euskal Herriko Unibertsitatea (Bizkaiko Campusa): Esku hartze penalaren esparruan dauden uneko joerei buruzko txostena, Arartekoaren Bulegoaren esperientziatik abiatuta.
- Euskal Herriko Unibertsitatea (Gipuzkoako Campusa): Estupezazienteen trafikoaren errepresioari buruzko politika publikoen gaineko nazioarteko mintegia.
- Oñatiko Soziologia Juridikoko Nazioarteko Institutua: Trantsizio justiziari buruzko nazioarteko mintegia.
- Bilboko Justizia Jauregia: Zuzenbide Penalaren XI. Jardunaldiak José María Lidónen omenez: “Botere Judizialaren Lege Organikoaren Aurreproiektuari eta eremu publikoko ustelkeriari buruzko azterlanak”.

5. Herritarren eskubideen egoeraren balorazioa

5.1. Eusko Jaurlaritzako Prospekzio Soziologikoen Kabineteak uztailaren argitaratu zuen “Justiziari buruzko Iritziak” azterlanaren arabera, euskaldunen **ehuneko 26 soilik fidatzen da justizia auzitegiekin**. Datu horretan jaitsiera nabarmena ageri da aurretik jasotako iritzien aldean, hau da, 2010ean baino 4 puntu gutxiago eta 1999an baino ia 20 gutxiago antzeman ditzakegu. Era berean, datu horren arabera, euskaldunen erdiak baino gehiagok uste du justiziak irudi desagokoa duela.

Gure Justizia Administrazioaren bitartekoak eta antolaketa egokiak ote diren baloratzeko asmoz, adierazitako datuen arabera nabarmentzekoa da aldaketa bat egon dela hiritarrek arlo honetan dituzten itxaropenen gainean. Izan ere, auzitegiak beren jurisdikziopean jarritako gaietan legeari jarraiki babestu behar diren eskubideak eta ondasun juridiko pertsonalak eraginkortasunez eta azkar lehenesteko gai ote diren baino gehiago dago orain justizierekiko konfiantzaren azpian.

Jasaten ari garena bezalako krisi sistematikoaren testu-guruan, Justizierekiko konfiantzaren arabera izango da honek **printzipio eta bermeen ordena juridikoa defendatzeko duten gaitasuna**, hiritarrek praktikan geroz eta ahulago ikusten dutena, lan baldintzen desarauketa, askatasunen gaineko atzerapena eta politika eta ekonomia arloko goi mailako ustelkeria eta antzeko fenomenoetan. Lehen bi kasuetan, defentsa horretarako arau mailako neurriak behar dira. Hala ere, ustelkeriaren aurkako borrokan epaile eta fiskalen zerbitzura dauden bitartekoek ezarri behar dituzte hobekuntzak, bai horien kopuruari, bai kalitateari dagokienez, Justiziak hiritarrek espero dutena eman dezan.

5.2. Botere Judizialaren Kontseilu Orokorreko buruak adierazi zuenez, 2015ean indarrean jarriko dira **ustelkeria eta delinkuentzia ekonomikoaren ziozko prozedurak** tramitatzen dituzten epaitegi eta auzitegi guztien funtzionamendua eta antolaketa hobetzeko neurriak. Funtsean, epaileei prestakuntza, antolaketa eta nazioarteko tramitazio mailan babesa emateko neurriak izango dira. 2014. urtearen amaieran, Euskal Fiskaltza Gorenak hainbat izapide egin ditu Euskadin ustelkeriaren aurkako fiskal bat egon dadin. Eskaera horrek Eusko Legebiltzarraren babesa izan zuen eta irailean Kontseilu Fiskalaren oniritzia jaso zuen. Era berean, jakina da Eusko Jaurlaritzako Herri Administrazio eta Justizia Sailak ahalegin handia egin duela horren harira, Arabako Fiskaltzan bitarteko informatiko berriak jarri dituela eta 2015ean erkidego honetako gainerako tokietara hedatuko dituela.

Hala eta guztiz, neurri horien arrakasta oraindik ebatzteke dauden hiru alderdiren arabera izango da. Hiru alderdi horiek funtsezkoak dira eremu honetan Fiskaltzarentzat berarentzat ere: batetik, baja bat estaltzen ez den bakoitzean prozeduratan egoten den moteldura saihestea, batzuetan prozedura eten ere egiten baita; bestetik, ustelkeriaren aurkako fiskaltzari langile eta babes espezializatuko egiturak ematea; eta, azkenik, benetako polizia judiziala egotea, epaileen eta fiskalen menpe soilik egongo diren delitu ekonomikoaren gaineko espezializatuak barne. Bestela, ikerketa batzuen konplexutasunaren ondorioz eta ikertu behar diren erakunde eta organismoen lankidetzaren mugatzen duten erreakzio korporatibo batzuen ondorioz, horrelako gaietako eginbideak betikotu egiten dira eta Fiskaltzan, praktikan, lehenetsi egiten dira kausa indibidualak, interes orokorrei eragiten dietenen aldean (esate baterako, ustelkeria arrazoiak). Halaxe adierazi dute aurten eragile juridiko guztiek. Hori guztia dela eta, erakunde honek diagnostiko horretan adierazitako hobekuntza eskaria defendatu nahi du.

5.3. Doako justiziaren zerbitzura dauden baliabideak ez dira inola ere nahikoak egungo egoera sozioekonomikoaren ondorioz dagoen eskari mailari era egokian erantzuteko. Urtean zehar jasotako kexak aztertuta, bada, hiru dira arlo honetan kezka pizten duten gaiak:

- Egungo lege proiektuaren edukia gorabehera (Abokatu-tzaren Kontseilu Orokorren iritzi eskubideetan atzera pausu bat egon delarik abokatuentzat eta orokorrean hiritarrentzat), oraindik konpondu barik dago finantzazioaren arazoa. Izan ere, Eusko Jaurlaritzak baztertu egin zuen Justizia Ministeriotik proposatutako sistema, berau aplikatuta Euskadin tasa judizialen bidez bildutakoaren zati txiki bat baino jasoko ez zuela ulertuta.
- Orientazio Juridikoko Zerbitzuak lan egiten duen espazio fisikoari dagokionez, eta Eusko Jaurlaritzak berau egokitzeko egindako ahalegina gorabehera, oraindik ere ikusten ditugu Bilboko justizia jauregian bitartekoak bezalako egoerak. Bertan, izan ere, erabiltzaileek zerbitzu horretako instalazioetatik kanpo itxaron behar izaten zioten beren txandari eta langileak irten behar izaten ziren kanpora pertsona bakoitzari galdetzeko ea zergatik eskatzen zuten doako justizia. Ondorioz, langileez gain, itxarote ilara luze horietan zeudenek ere entzuten zituzten kasuan kasu auzitegietara jo behar zuen pertsonen egoera ekonomikoaren zehaztasunak eta egoera pertsonalak, batzuetan oso pertsonalak -adibidez, senar baten kartzelaratzeari, seme-alabentzako pentsio falta, adopzio eta aitatasun gaiak-.
- Kasu batzuetan, ebazpenen atzerapena ikusita, Doako Justiziaren Batzordeak, aztertu behar dituen gai kopuruari aurre egiteko bitarteko nahikorik ez duenez, ez ditu erregistratzen Orientazio Juridikoko Zerbitzuan baztertu diren eskaerak aurkeztu dituzten pertsonen alegazioak.

Hala, nahiz ea Batzordeak alegazio horien edukia aztertu-ko duen horren gaineko behin betiko ebazpena ezartze-ko orduan, ez da kontuan hartzen noiz aurkeztu den, hala beharko lukeen arren, Doako Justiziaren Doako Laguntza Juridikoari buruzko [ekainaren 19ko 110/2012 Dekretuko 23. artikuluan](#) aurreikusitako ondoretarako, Batzordeak berriazko ebazpena eman gabe hogeita hamar egun baino gehiago pasatzen direnerako (ez da gutxitan gertatzen).

5.4. Protesta publikoa kultura politiko demokratikoan

errotuta dago bete-betean. Hori dela eta, antolamenduan nahitaez islatu behar da hiritarrek kalean erkidegoari eragiten dioten gaiei buruzko euren iritzia adierazi ahal izateko eskatzen duten askatasun mailaren eta hiritarrek horren legegileari, hauteslea den aldetik, jarri nahi dioten mugaren artean dagoen tentsioa, ordena publikoa arautzean aztertu behar diren beste ondasun juridiko batzuk babeste aldera.

Erakunde honen askatasun publikoei buruzko adierazpenetan sarritan agertzen den gaia da eta poliziaren jarduera eta praktiketako berme sistemari buruzko [urriaren 28ko 7/2011 Gomen-dio Orokorreko](#) gogoetak hartu dira oinarritzat.

Gaia, beraz, azpimarratu beharrekoa da. Izan ere, txosten honetan aztertu den aldian zehar, eta Giza Eskubideak defendatzen dituzten erakunde desberdinek helarazi diguten iritzia arabera, eremu honetan prozesu kezagarri bat dugu. Aurten, urte amaieran, Kongresuak Hiritarren Segurtasunerako Legearen proiektua onartu du horren isla. Edonola ere, lege horrek, onartu zen bezala jarraitzen badu, negatiboki baldintzatu dezake biltzeko (eta manifestatzeko) eskubide konstituzionala. Auzitegi Konstituzionalean lege proiektu honen aurkako errekurtsoa jarriko dela espero dugu. Hala, auzitegi konstituzionalaren ardura izango da aipatu eskubide konstituzionala guztiz betetzen dela zaintzea.

Edonola ere, Defentsa Bulego honen erantzukizuna da euskal botere publikoei gogoraraztea gizarte mobilizazioko une bereziki asaldatu honetan, eta araudi horrek indarrean jarraitzen duen bitartean, haren arabera dagozkien funtzioak bete behar dituztela, betiere kontuan hartuta adierazpen publiko askerako legeko bitartekoak herrialde baten osasun demokratikoaren funtsezko adierazle direla.

5.5. Bitartekaritza arloa Justizia mailan albiste positibo gehien sortzen duen eremuetako bat da eta aurten azpimarratu beharreko hiru puntuak honakoak dira:

- Bitartekaritzaren birtualtasuna **Gazteen Justizian**: Eusko Jaurlaritzak eman dituen datuen arabera, bitartekaritza prozesuen % 88,10ek, adingabeek EAEn egindako delitu eta arau hausteengatik garatutako prozedura judizialetatik kanpo, emaitza positiboa izan du. Ondorioz, norabide horretan lanean jarraitzeko beharra bistakoa da.
- 2014. Urtean, Euskadin indar berezia hartu du desadostasunak eta eskariak negoziazioaren bidez ebazteko modalitate berritzaileak. Hala, epaitegietara jotzea saihesten da. **Lankidetzaren bidezko eskubidea** da, hau da, gatazkak konpontzeko bestelako metodo bat, defentsa juridikoa ulertzeko modu bat. Hala, mentalitate aldaketa sustatzen du Zuzenbideko profesionalen eta Justiziako erabiltzaileen artean. Bada, bide horren metodologia eta birtualtasuna ezagutzeko aukera izan ondoren, positiboki baloratu behar dugu ezarpen horrek Eusko Jaurlaritzako Justizia Sailaren eskutik jaso duen babes sendoa.
- Euskadi oraindik ere aitzindaria da **justizia konponarazlea** aplikatzeko orduan. Eredu horren tresna ezagunenetakoa, hain zuzen ere, bitartekaritza da. Horren harira, gure Justizia Administrazioa bereziki aktibo agertu da, Bitartekaritzaren aldeko Magistratuen Europako Taldeko Euskadiko Atalaren eta Eusko Jaurlaritzako Justizia Zuzendaritzaren laguntzarekin, 2012ko urriaren 25ko [Europako Parlamentuaren eta Kontseiluaren 2012/29/UE Zuzentarauko](#) eskaeretara egokitzeko orduan. Zuzentarau hori gure araudira 2015eko azaroaren 16rako sartu beharko da eta ordurako beharrezkoa izango da, ez soilik beharrezko bitartekoak izatea, horretarako egonik auzitegi barruko bitartekaritza zerbitzua, baizik eta baita eragile juridiko guztiek jakitea zer den justizia konponarazlea eta berau zuzenean aplikatzeko moduan egotea, zuzentarau hori aplikatu eta berehala.

II. ATALA

6

INGURUMENA

1. Arloa kopurutan

Ingurumen arloan sartzen dira, besteak beste, lurzoruari, aireari, urari, florari eta faunari eragiten dieten kutsadura kategoria desberdinen ziozko eraginen erreklamazioak. Guztira, izapidetu diren kexa espedienteak 75 izan dira. Kexak azpi arloetan banatzen dira, salatutako ingurumen eraginaren arabera irizpide materialari jarraiki, kutsadura akustikoa, atmosferikoa, urarena eta lurzoruarena eta bestelako agente kutsatzaileena izan den kontuan hartuta. Era berean, ingurumen kontrolari eta ingurumenaren arloko partaidetza eta informaziorako eskubideei buruzko erreklamazioak ere berreitzen dira.








Azpi arloen arabera banaketari erreparatu gero, bada, sailkapena honako hau da:

• Kutsadura akustikoa.....	57
• Administrazioaren funtzionamendua eta administrazioaren prozedura.....	6
• Ingurumenaren kontrola.....	4
• Lurzoruaren eta uraren kutsadura	2
• Kutsadura elektromagnetikoa.....	2
• Ingurumeneko beste kutsadura batzuk.....	2
• Hondakinak eta isurketak.....	1
• Airearen kutsadura.....	1

Ukitutako administrazioei jarraiki, kexak honela bana ditzakegu:

• Tokiko administrazioa	55
• Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio Orokorra (Eusko Jaurlaritza)	6
• Foru administrazioa	2

Kexek arlo honetan duten tramitazio egoerari eta emaitzari erreparatu gero:

GUZTIRA	Izapidetzen	Amaituta	Jarduera okerra	Jarduera okerrik ez	Herritarrei aholkuak eta informazioa ematea	Gerora ez dira onartu
						
137	77	60	39	13	4	4

Jasotako erreklamazioen kasuan, jarduera gehienetan administrazioaren esku hartze falta salatzen da, bai etxeetako bizi kalitate egokia ziurtatzeko orduan, bai zarata kontrolatzeko orduan. Zarataren jatorria, zehazki, aisialdirako edo industriako jardueren edo azpiegituren ondorio izaten da gehienetan. Biztanleek arnasten duten airearen kalitateak eta industrian sortutako kutsadurak kezka handia pizten diete

industrialdeen inguruan bizi diren hiritarrei. Aztertutako beste kutsadura iturri batzuk kutsadura elektromagnetikoa eta lindanoaren ziozko ur kutsaduran sortutakoak dira. Ingurumen arloaren barruan, era berean, berariaz baloratu ditugu politika energetikoko hainbat erabakik beren inguruan duten eragina eta aukerarik iraunkorrenak aintzat hartzeko beharrezana.

Arartekoaren lanak ingurumenaren gaineko kontrolean duen eraginari dagokionez, 2014. urtean zehar gazteen lokalen gaineko administrazio kontrolari buruz garatu dugun jardueraz azpimarratuko dugu. Gai honen gainean, izan ere, oinarri agiri bat burutu dugu. Berau egiteko informazio ugari bildu dugu eta hainbat proposamen jaso ditugu, administrazioek gazteen lokaletan esku hartze egokia izan dezaten.

2. Kexarik aipagarrienak

2.1. Ingurumenaren informazioa eta parta-hartzea

Arartekoak dokumentazio publikoa eskuratzeko eskubi-dearen aplikazio zuzenarekin lotutako erreklamazioak jaso ditu. Hona hemen Arartekoak gai horren harira egin berri duen gomendio bat. [Arartekoaren 2014ko azaroaren 17ko ebazpenean, URA-Uraren Euskal Agentziari](#) berariaz gomendatu genion lurrita errotako emakida hidraulikoaren iraungitasun espedientearen tramitazio egoerari buruzko informazioa eman diezaiola elkarte ekologista bati eta ingurumari buruzko informazio eskariari erantzun diezaiola. Hori guztia, ingurumen gaietan informazioa eskuratu, publikoki parte hartu eta auzitegietara joateko eskubideak arautzen dituen uztailaren 18ko 27/2006 Legean aurreikusitakoaren arabera.

2.2. Ingurumenaren kontrola

Atal honetan plan, proiektu eta jardueren ingurumen eragina ebaluatzeko jarraitutako administrazio prozedurak aipatu dira. Horien barruan sartzen dira, besteak beste, ingurumenaren eraginaren ebaluazioa, ingurumen baimen integratua eta jardura sailkatuen edo jardura komunikatuen lizentziak.

Petronor, S.A. petrolio finketarako lantegiaren funtzionamendua kexa ugari jaso ditu Arartekoan 2013an eta 2014an zehar. Kexa aurkeztu duten elkarte eta pertsonak Arartekora jotzen dute, euskal administrazio publikoek ez omen dituztelako beren esku dauden neurri guztiak hartu ingurumen eskubide horiek era egokian aitortzen direla bermatzeko. Hori horrela, erreklamazioaren helburua industria jardura honek duen funtzionamendua era egokian zaindu eta kontrolatzea da, bai bere ohiko lanean, baimenetan jasotako ingurumen betebeharrak betez, bai intentsitate desberdineko kutsadu-

radun gertaera eta pasarteetan, azken bi urteetan petrolio finketako lantegi honetan gertatu direnak bezalakoetan. Bestalde, salatu egin dute industria jarduera honek ingurumenean eta osasunean duen eraginari buruzko informazioa emateko orduan euskal administrazioak atzeratu egin direla eta ingurumena kontrolatzeko prozesu horietan modu zuzenagoan parte hartzeko mekanismoak falta direla. Aurkeztutako erreklamazioak aztertu eta Ingurumen eta Lurralde Politika Sailak igorriko digun informazioa baloratu ondoren, [2014ko abenduaren 10eko Arartekoaren ebazpena](#) burutu dugu, Bizkaiko Petronor S.A. enpresak petrolio finantzeko egiten duen industri jardueraren gainean euskal administrazio publikoek daramaten kontrolari buruzkoa. Ebazpen honetan hainbat alderdi azaldu ditugu:

Ingurumena ikuskatzeko sistema. Ondorioetako batek ingurumena ikuskatzeko sistema hobetzeko eta berau industria isuriaren araudira egokitzeko planteatzen du. Horretarako, ingurumen administrazioak bitarteko teknikoak eta giza baliabideak izan behar ditu, zarata, usain eta kutsadura atmosferikoaren zuzenketa neurri horiek hausteagatik salaketen aurrean ingurumena kontrolatzeko lan horiei erantzun egokia eman ahal izateko. Gehiegizko zaratagatik jarritako salaketen kasuan, *in situ* neurketak egin behar dira, Petronorren ingurumen baimen integratuan (IBI) ezarritako neurriak betetzen ote diren egiaztatzeko. Ingurumen salaketa larrien kasuan, administrazioak, ikuskapena egin eta informazio egokia bildu ondoren, administrazio ebazpen bat ezarri beharko du, instalazioak ingurumen baimen integratuko baldintzak bete ote dituen eta eraginak murrizteko zuzenketa neurri osagarriren bat aplikatu behar den ondorioztatuta. IBIn jasotako baldintzak urratu izanaren zantzurik balego, adibidez, gertaerak edo gorabeherak ez direnean jazo eta berehala jakinarazi, ingurumen organoak zehazpen espediente ireki beharko luke, aurreikusitako prozeduraren arabera, ingurumenaren gaineko araudia hausteagatik edozein zehazpen erantzukizun zehaztu ahal izateko. Edonola ere, ingurumeneko ekintza publikoak baliatuz, salaketen harira jarraitutako tramiteak alderdi interesdunei jakinarazteko betebeharra izango dute. Elkarte salatzaileek edo interesdunek informazioa eduki behar dute dagozkien tramiteei buruz, eta, bereziki, Petronor jardueraren funtzionamendu baldintzen urteko egiaztapen agiriari buruz (ingurumen administrazioak egina bera).

Usainen eta KOLen esposizioen ziozko gertaerak. Konposatu organiko lurrunkorren (adibidez, bentzenoa edo toluenoa) esposizio altuaren ziozko gertaerak eta usain bortitzen ziozkoak ere azaltzen dira salaketetan. Arartekoak behin eta berriz adierazi du euskal administrazio publikoak arau mailako neurri egokiak sustatu ahalko lituzkeela, KOLen esposizio altua saihestu, eta, hala badagokio, murrizteko, airearen kalitate helburu berriak ezarri edo petrolio finantzeko jardueretarako muga balioak edo baldintza teknikoak sartuz. Usainen arazoak jarraituko balu, gure ustez IBIn jasotzen den usainen kontrako ekintza planeko baldintzak berrikusi, eta,

hala badagokio, eguneratu edo zehaztu egin beharko lirarteke. Plan horretan, gainera, usaina zaintzeko protokolo bat jaso beharko litzateke, baita identifikatutako usain gertaerei erantzuteko protokolo bat ere. Bada, protokolo horietan era aktiboan parte hartu beharko lukete petrolio finantzeko lantegiaren inguruko biztanleek. Hala, programa honen barruan aplikatu behar diren ekintza guztien betearazpen egutegia eta plana aldira eguneratzeko berrikuspen programa aurreikusitako behar dira.

Ingurumenari buruzko informazioa eskuratzea. Ingurumenari buruzko informazioa azkar eta lehentasunez eskuratu behar da. Hori dela eta, administrazio publikoek beharrezko bitarteko guztiak jarri behar dituzte ingurumenari buruzko informazio zerbitzua eskaintzeko, erantzuna emateko baldintzen barruan.

Elkarrizketa mahaia sortzea, Ingurumen eta Lurralde Antolamendu Sailak eskatuta. Era positiboan baloratu behar ditugu Muskizko Udalak eta Petronor enpresak eskatuta sortu diren partaidetza mekanismoak, informazioa trukatzeko balio izan baitute. Edonola ere, Arartekoak berriz ere errepikatu nahi du garrantzitsua dela Petronorren jardueraren ingurumen kontrolari buruzko jarraipena egingo duen mahai bat eratzea, ingurumen administrazioak sustatuta, hau da, kasu honetan, Ingurumen eta Lurralde Politika Sailak, erakunde industrialaren ordezkariekin eta auzo elkarten edo erakunde ekologisten ordezkariekin, batez ere inguruan sortu edo kokatzen direnekin. Alderdi interesdunek parte hartuko duten elkarrizketa mahaia eratzea ingurumenari buruzko informazioa hedatzeko tresna izango da, eta, aldi berean, ingurumenaren gaineko legedia ezarri eta betearazteko proposamenak, salaketak eta bestelako aldarrikapenak aurkezteko bidea izango da.

[Arartekoaren 2014ko martxoaren 12ko ebazpena](#) ere aipatzekoa da, sailkatutako jarduera lizentziaren peko jarduerak kontrolatzeko gomendatzen baitio [Arrankudiagako Udalari](#). Salaketa hori Arbide industrialdean hondakinak biltegitratzeko eta kudeatzeko jardueran ingurumeneko legeria betetzeari buruzkoa zen.

2.3. Usain kutsadura

Jatorri antropogenikoetatik datozen usain txarren ondoriozko kutsadurak ere kexak eta eragozpenak sortu ditu isuri guneen inguruan bizi diren pertsonen artean. Industria jardueren kasuan, petrolio finantzeko lantegi kasu, usain txar horien isuri guneak hondakin uren araztegia edo jarduera horrek eragiten dituen KOLen isuri nahasietan aurki daitezke. Usainaren eta antzemandako eragozpenen arteko harremana, hala ere, definitzeko zaila da. Faktore fisiko eta kimiko zenbagarriak dauden arren, ebaluatzeko zailagoak diren beste adierazle subjektibo batzuk ere ematen dira. Zehaztu beharra dago usain kutsaduraren eragina oso des-

berdina izan daitekeela kausan kasu. Hasiera batean usain horiek osasunean eragin zuzenik ez dutela pentsa daitekeen arren, toxiko izaera ez duten baina beren intentsitateagatik edo tonu hedonikoagatik jasaten dituzten biztanleei eragozpenak eta nolabaiteko arazo fisiko edo psikikoak sortu ahal dizkieten osagaien usain txarrak etengabe jasatearen arriskuak ebaluatu beharko lirateke. Bestalde, oraindik kutsadura atmosferikoaren araudian araututako isuri balioen azpitik dauden substantzia toxiko jakin batzuek osasunean izan ditzaketan eraginak ere aztertu beharko lirateke. Lehen aipatutako KOLak adibidez. Bentzenoaren usain maila, esate baterako, kutsadura atmosferikoaren araudian jasotzen diren urteko batez besteko balioen azpitik dago.

Gai hori gure inguruko beste herrialde batzuetan arautu egin da, besteak beste, Herbeheretan, Alemanian edo Erresuma Batuan. Hala ere, Espainian orain arte ez da horren gaineko berariazko araudirik ezarri. Autonomia erkidego eta udalerririk batzuek legedi zehatzak garatzen ari dira, usainaren gaineko administrazio kontrol eta jardura esparru bat ezartzeko asmoz. Euskal Autonomia Erkidegoan, gaur egun, oraindik ez dago araudirik usainen isuri guneak ebaluatzeke, edo, hala badagokio, orokorrean etxebizitzetan edo hiriguneetan usain isurien gehieneko mailak zehazteko jardura araubiderik ezartzen duenik. Edonola ere, badakigu ingurumen administrazio arduradun batzuek gaia baloratu dutela egungo [3/1998 Legearen](#) aldaketa proposamenen batean. Kutsadura honen ondorioak arintzeko zuzenketa neurriak gaur arte, eta kasuz kasu, IBI egokia edo jardura lizentzia bezalako elementuen barruan jaso dira.

Hori dela eta, erakunde honek [Ingurumen eta Lurralde Politika Sailari](#) honi buruzko gomendio berri batzuetan ([Arartekoaren 2014ko abenduaren 10eko ebazpena](#), Bizkaiko Petronor S.A. enpresak petrolio finantzeko egiten duen industri jardueraren gainean euskal administrazio publikoek daramaten kontrolari buruzkoa) jakinarazi dionez, usainen ezaugarri objektiboak eta kalitate mailak zehaztuko dituen araudi esparrua sustatu beharko litzateke, berau betetzen ote den ebaluatzeke.

2.4. Kutsadura akustikoa

Zarata, toki publikoetatik. Toki publiko irekietan sortutako gehiegizko zarata mailarekin lotutako kexa espedienteak areagotu egin dira. Zarata horien iturrien artean daude, besteak beste, gure udalerrietako kaleetan egiten diren kontzertu, jardura kultural eta jaiak. Auzokideek azaldu dutenez, horrelako ekitaldiak egiten direnean ingurumenaren gaineko kontrola falta da. Horren harira, kontuan hartu behar da [kutsadura akustikoari buruzko 212/2012 Dekretuko](#) 35 bis artikulua arabera, organo publiko eskudunek behin-behinean baimendu ahalko dutela proiektio sozial, politiko, kultural, kiroleko, erlijioso edo antzeko ekitaldietarako aurreikusitako kalitate helburuen betearazpena aldi batez eteteko. Edonola ere,

administrazioak beharrezkotzat jotzen dituen neurriak hartu beharko ditu, ukitutako biztanleriari eragindako eragozpenak ahalik eta gehien murrizteko eta, horrez gain, ukitutako jakinazteko etenaldi horrek zenbat iraungo duen eta berau arrazoitzen duten inguruabarrak zeintzuk diren. Era berean, supermerkatuen kanpoaldean garbiketa edo zamalanak egiten dituzten makinek sortzen duten eragin akustikoaren ziozko erreklamazioak ere jaso dira. Halaber, ostalaritza establezimenduen kanpoaldean instalatutako terraza eta mahaien funtzionamendu irregularrak sortzen dituen eragozpenen eta horien itxiera ordutegiaren gaineko arau hausteen ziozko kexak ere hainbat izan dira. Eliza baten kanpaiek sortutako arazoak edo tranbiaren pasabideak sortutakoak ere aipatu dira. Kasu horietan, soinu sistemaren bolumena kalitate akustikoko arauen barruan onartzen diren mailalara egokitzeko saiakera egin da.

Hona hemen Getxon saskibalo kantxa batzuen ondorioz sortutako gertaera akustiko bati buruzko kasua. Herritar batek zera salatu zuen, udalak ez zuela esku hartu futbol eta saskibalo kantxa batzuetan sortutako eragozpen ugariaren aurrean, bere bizileku zen eraikinaren ondoan. Parkea birmoldatu zenean kirol kantxa horiek instalatu omen ziren. Instalazioak erdi itxita dauden arren, egunean zehar eta, batez ere, gauean izaten duten zarata maila gehiegizkoa da eta erkidegoaren eguneroko bizikidetzari eragiten dio. Hainbat kudeaketa egin ondoren, [Getxoko Udalak](#) honakoa jakinarazi digu: zarata gehiena kantxako ateen itxiera paneletan sortzen dela egiaztatzen denez, zarata saihesten duten elementu xurgatzaileago batzuk jarri dira. Udalak, halaber, beharrezko neurri guztiak hartuko omen ditu, egunean zehar baimendutako gehieneko soinu mailak errespetatzen direla bermatzeko. Gainera, parkean informazio panel bat jarri da, instalazioak gaez ezin direla erabili adierazten duena.

Jolas jardueretan sortutako zarata. Aisia, oraindik ere, pertsonen atsedean eskubidean eragiten duen faktore sozialetako bat da. Hainbat gomendio egin ditugu eta udalei gogorazi egin dizkiegu prebentziorako dauden legezko mekanismoak, zuzenketa neurrien eta horien kontrolaren bidez. [Arartekoaren 2014ko ekainaren 3ko ebazpenak Busturiako Udalarik](#) gomendatzen dio dagozkion neurriak har ditzala, tabernak eragiten dituen eragozpenak saihesteko, eta jardura horri eska diezaiola, ahalik eta lasterren, ingurumenaren arloko legedia betetzeko. Horren harira, aipatzekoak dira [Getxoko Udalarik](#) egindako ebazpenak; [Arartekoaren 2014ko apirilaren 15eko ebazpena](#) eta [2014ko apirilaren 2ko](#), salaketei erantzuteko gomendatzen duena, ostalaritza jardueraren gainean hirigintza eta ingurumen legezkotasuna betetzeko.

Gazteen aisiarako lokalak. 2014. urtean zehar hainbat jardura egin dira. Oro har, gaiari buruzko agiri bat egin dugu, fenomeno hau euskal administrazio publikoak kontrolatzeko dugun zereginetik aztertuta. Azken urteetan, izan ere, Euskadin aisialdirako aukera berri bat sortu da, batez ere gaz-

teen artean ematen dena, 15-29 urte bitartekoengan: egoitza eraikinetan dauden merkataritza lokalak egokitu eta erabilera soziala eta aisialdikoa emateari buruz ari gara. [Gazteen Euskal Behatokiak](#) “[Gazteen lonjak eta lokalak EAEn](#)” txostenean dioenez, adin tarte honetan sartzen den biztanleriaren % 20k (hau da, 62.000 gazte inguruk) gazte lokal edo lonja bat dauka Euskadin. Tradizionalki beren denbora toki eta lokal publikoetan pasa duten gazte taldeen arteko gizartratze eta topaketa gune berriak edukitzeko beharizanaren aurrean sortu da errealitate hau. Kasu gehienetan, fenomeno hau positiboa eta baketsua izan da. Hala ere, zenbait kasutan, lokal hauek arazoak sortu dituzte dagokion jabe erkidegoaren barruan, gaez erabiltzen direlako, erabiltzaileek zaratak egiten dituztelako edo erabilera komuneko espazioak okupatzen dituztelako. Halaber, lokal batzuetan, jolas erabilera horretarako berariazko egokitzapenik ez dagoenez, segurtasun eta osasungarritasun baldintza egokiak falta dira eta horrek ere kezka pizten du biztanleen artean. Arazo urri horien ondorioz, aisialdirako beste lokal mota batzuek askoz gatazka gehiago sortzen baitituzte (tabernek edo diskotekek, esaterako) administrazioak jardura hori kontrolatzeko egin behar duen esku hartzea mugatuagoa da. Gehienetan tokiko administrazioek gazte arlotik esku hartu dute geroz eta nabarmenagoa den gizarte errealitate hori jorratu, gazteengana hurbildu eta fenomeno hori ezagutzeko. Udalaren esku hartzeko proposamenen ondorioz, lokalen bizigarritasun eta segurtasun baldintzak hobetu egin dira eta higiezinako auzokideen arteko topaketa puntuak sustatu. Kasu zehatz batzuetan eta auzokideek aurkeztutako etengabeko salaketan ondorioz soilik esku hartu dute udalek ingurumen diziplinaren arlotik, arazo gehien sortzen dituzten lokalak kontrolatzeko. Hala ere, aspaldi honetan honako lokalak nabarmen igo dira eta administrazioaren kontrol erregimen garbia falta denez, ingurumen arazo gehiago sortu dira, batez ere jardura honek gaez sortzen duen zaratagatik. Era berean, lokalen baten segurtasun baldintza okerrak direla eta gorabehera batzuk egon dira, suteak eragin baitituzte, eta, kasu zehatz batean, erabiltzaileetako baten heriotza.

Hori guztia kontuan hartuta, oinarri agiri bat aurkeztu dugu, gazteen lokalei buruz hausnartzeko, Arartekoak azken urteetan egin dituen jarduerak abiapuntutzat hartuta. [Eudelekin](#) batera antolatutako lan jardunaldian Euskadiko hainbat udalekin egindako lankidetzara ere izan da oinarria, udalek gai honetan jarduteko dituzten modu desberdinak ezagutu ahal izan baititugu. Helburua zera da, hainbat proposamen eta gomendio ezartzea, administrazio publikoek modu homogeneoan jardun dezaten premisa bikoitzaren barruan: ingurumenerako eraginen bat sor dezaketen jarduerak arautzen dituen araudi esparrua bete eta gazte lokal egokiak, segurua eta inguru sozialean integratuak sustatuz, geroz eta nabarmenagoa den fenomeno honetan esku hartzen duten gainerako eragileekin bat eginik.

Ondorio gisa, bada, [ebazpen](#) bat egin dugu eta hainbat neurri proposatu ditugu, gazteen aisialdirako lokal hauek ireki-

tzean antzemandako arazoei erantzun egokia emateko asmoz. Horien artean sartzen dira udalen eskutik gazte lokalak ikuskatzeko plana, ingurumen kontrol eta jarduerarako programa, eskatutako zuzenketa neurriak bete ote diren egiaztatzeako ondorengo kontrola, udal ordenantzen bidezko udal araudia eta Eudelen eskutik udal jardunbide onen hedapena.

Bestalde, jaso ditugun erreklamazioei erantzuteko, [Arartekoaren 2014ko urtarrilaren 29ko ebazpena](#) egin dugu, [Erandioko Udalari](#) gomendatzen diona behar diren neurriak har ditzala gazteen aisiarako lokalek sortutako eragozpenak saihesteko.

Zarata, partikularren artean. Etxeko jardueren ondorioz sortutako zarata eragozpen larriekin lotutako kontsulta eta kexak berriz ere errepikatu dira. Hori dela eta, geroz eta udal gehiagok erabaki dute kontrolatzea eta ikertzea ea udal araudian ezarritako gehiengo mugak gainditu diren, eta, hala badagokio, gatazkak ebazteko mekanismoak sustatzea.

2.5. Uraren kutsadura

Barakaldoko Ezpitsua plataforma ekologistak 2014ko otsailan kutsadura gertaera baten berri eman zigan: Bizkaiko Oiola urtegiko uren ingurumen kalitateari buruzko gertaera, hain zuzen ere. Urtegi hori Barakaldoko biztanleentzako edateko ura hornitzen duen sarera bideratzen da. Gai honen gainean [Arartekoaren 2014ko maiatzaren 5eko ebazpena](#) egin dugu, Oiola urtegiko uren ingurumen kalitateari buruzkoa. Horren bidez, [Osasun Sailari](#) eta [URA Uraren Euskal Agentziari](#) iradokitzen zaie edateko ura hartzeko erabilitako uren kalitatea kontrolatzeko prozedura bat ezar dezatela, [2000/60/EE Zuzentarauko](#) 7.2. artikuluan jasotako betekizunei jarraiki.

2.6. Kutsadura elektromagnetikoa

Guraso talde batek bere kezka adierazi digu, ikastetxe horretako instalazioen barruan ikasleek eremu elektromagnetikoen esposizio maila altua dutelako, inguruan dagoen telefonian geltoki baten instalazioaren ondorioz. Gai horri erantzuteko, bada, [Arartekoaren 2014ko abenduaren 1eko ebazpena](#) egin dugu, eremu elektromagnetikoek eskola batean dituzten inmisio mailen administrazio kontrola jorratu duena.

Kasu horietan, estatuak isuri erradioelektrikoen aurrean osasun babeseko neurriak hartzeko duen eskumena bazter utzita, administrazio publikoek era aktiboan esku hartu behar dute, herritarrei erantzun bat emanez gai honen egoeraren inguruan, erantzun argia eta benetakoa, gainera. Euskal administrazioek, beren jardura eremuaren barruan, eta arduraren printzipioari jarraiki, ikastetxeen osasun arretaren pertzepzioari buruzko erantzun justifikatua eman behar dute. Informazioko, eta, hala badagokio, prebentzioko neurri horietan kontuan hartu behar dira proportzionaltasuna, be-

reizkeriarik eza, dagoeneko onartutako antzeko beste neurri batzuekiko koherentzia, erabakiaren abantailen eta desabantailen azterketa eta bilakaera zientifikoaren ikerketa. Edonola ere, administrazioen erantzuna antzekoa izan beharko litzateke horrelako erradiazio mailak jasaten dituzten ikastetxe guztietan. Informazio neurrien eremuan garrantzitsua da [Osasun Sailak](#) lanean jarraitzea biztanleriak jasaten dituen eremu elektromagnetikoen osasun arriskuak aztertu eta ebaluatzen, batez ere adinagatik, osasunagatik edo esposizio mailagatik informazio gehiago behar duten taldeen kasuan. Eremu elektromagnetikoen egoerari buruzko informazio eta hedapen lan horretan neurri zehatzak jaso behar dira kexa sustatzen duten pertsona eta kolektiboek egiten dituzten gizarte eskaerei erantzuna emateko; esaterako, informazio bilerak, liburuxkak edo dibulgazio egunak ikastetxeetan.

3. Araudi- eta gizarte-testuingurua

Eusko Jaurlaritzak [2020ko VI. Ingurumen Esparru Plana](#) onartu du.. Plangintza tresna hori Ingurumenaren arloko Batasunaren 2020rako VII. Ekintza Programa Nagusian sartzen da, “Ondo bizi, gure planetako mugak errespetatuz” delakoan.

Ingurumen politikaren programak sei helburu estrategiko dauzka, hona hemen: ingurumena kontserbatu eta hobetzea; ekonomia lehiakorra, berritzailea, karbono baxukoa eta baliabideen erabilera eraginkorra; osasuna eta ongizatea; lurraldearen iraunkortasuna; politika publikoen koherentzia iraunkortasunarekin, eta nazioarteko erantzukizuna sustatzea. Horretarako, 75 jarduera aurreikusi ditu eta aldi-aldi ebaluatu beharko dira. Ekintza horien barruan, zehazki, ingurumen politikak proiektu gakoak azpimarratu ditu, besteak beste, ingurumen administrazio eredugarria, lurralde osasungarria, ingurumen arloko fiskalitatea, ekoizpen berdea, elikadura zirkularra edo azpiegitura berri berdeak gune kaltetuetan.

Araudiari dagokionez, [ekainaren 3ko 90/2014 Dekretua](#) aipatu behar dugu, Euskal Autonomia Erkidegoko antolamenduan paisaia babestu, kudeatu eta antolatzeari buruzkoa. Arau horrek, lurraldearen antolamenduari jarraiki, tresna egokiak ezartzen ditu paisaia babestu, kudeatu eta antolatzeko, baita neurri aproposak ere, paisaiari buruzko sustapen, sentzibilizazio, prestakuntza eta ikerketa lanak egiteko. Arauan azaltzen diren tresnak honakoak lirateke: paisaiaren katalogoak, paisaiaren zehaztapenak, paisaiaren ekintza planak eta paisaia integratzeko azterlanak.

4. Jarduera-planaren esparruko bestelako esku-hartzeak

4.1. Ofiziozko jarduerak

Ofiziozko jarduera bat hasi du erakunde honek, Gure Energia plataformak bildutako informazioari jarraiki. Elkarre hori, hain zuzen ere, [eredu energetiko berriaren aldeko plataformaren](#) Euskadiko nodoa da. Hiritarren plataforma horretan hogeita hamar elkarre eta partikular talde baino gehiago daude eta Euskadin oraintsu eratu da, aurrezki, eraginkortasun energetikoan eta energia iturri berriztagarrietan oinarritutako eredu energetiko berriari buruzko eztabaida sustatzeko gizarte mailan.

Plataforma horrek, hain zuzen ere, hainbat gai planteatu dizkigu: sektore turistikoa erreformatzeko beharrezkoak hasita (elektritzitatearen tarifaren eta prezioaren defizita arazoari erantzuteko neurriak, kostuak ikuskatzeko proposamenak edo energia berriztagarrien sektorean segurtasun juridikoa bermatzeko beharra), eredu energetiko berriari buruzko eztabaidarako mahai berria eratzeraino. Plangintza horretan energia era deszentralizatuan eskuratzen dela bermatu beharra jasotzen da, eta, horretarako, autokontsumoa sustatzen duten eta talderik ahulenen egoera kontuan hartzen duten neurriak proposatzen dira. Zeharkako beste neurri batzuk ere azaldu dira, energiaren eskariaren kudeaketa hobetu, aurrezki eta eraginkortasun energetikoko neurriak ezarri eta energia berriztagarriak sustatze aldera.

Gure Energiaren proposamen zabal horri erantzuteko, bada, Euskadin egungo eredu energetikoari buruz hausnartzeko oinarriak ezartzeko aukera egokia izan daitekeela uste dugu. Hala, eredu energetiko iraunkorragora eta hipokarbonikora hurbiltzeko aurreikusitako eta gomendatutako jarraibideak zeintzuk izango liratekeen ere eztabaidatu beharko litzateke.

4.2. Elkarrekin egindako bilerak

Aurten ere Euskadin ingurumenarekin lotutako elkarrekin harremanak indartzeko helburuari eutsi diogu. Lankidetzara esparru hori erreklamazio zehatzak aurkeztuz, aldizkako bilerak edo dibulgazio lanak eginez edo teknologia berriak erabiliz (esaterako, Arartekoaren ingurumen foroa) garatu da

Harremanen esparru horretan nolabaiteko harremana izan dugu honako auzo elkarre eta talde ekologistekin: [Greenpeace](#), [Ekologistak Martxan](#), Ezpitsua, Txipio Bai, [Eguzki](#), Zain Dezagun Urdaibai eta [Anti Coke Koordinatzailearen](#) parte den elkarrekin bat.

Harreman horien barruan nabarmentzekoa da Gure Energia Plataformako ordezkari batzuekin izandako topaketa, berau izanik [eredu energetiko berriaren aldeko plataformaren](#) Euskadiko nodoa. Hiritarren plataforma horretan hogeita hamar elkarte eta partikular talde baino gehiago daude eta Euskadin oraintsu eratu da, aurrezkiari, eraginkortasun energetikoari eta energia iturri berriztagarrietan oinarritutako eredu energetiko berriari buruzko eztabaida sustatzeko gizarte mailan.

Ingurumen Arloak daukan beste komunikazio tresna bat Arartekoaren ingurumen foroa da. 2014. urtean zehar [Arartekoaren ingurumenari buruzko blogak](#) martxan jarraitu du 14 elkarterekin. Martxan jarri zenetik 90 sarrera baino gehiago eta 16.000 bisita baino gehiago jaso ditu.

4.3. Administrazioekin eta zerbitzuekin egindako bilerak

Aurten hainbat bilera egin ditugu udal administrazioekin, ostalaritzaren jarduerak sortzen dituzten kutsadura akustikoko arazoari buruz. Gai honen gainean hainbat topaketa egin ditugu [Hernaniko Udaleko](#), [Azpeitiko Udaleko](#) eta [Alegria-Dulantzikoko Udaleko](#) ingurumen arloko arduradunekin.

Halaber, harremanetan egon gara URA [Uraren Euskal Agenciarekin](#) eta [Eusko Jaurlaritzako Osasun Publikoko Zuzendaritzarekin](#), uren kalitatea kontrolatzearekin lotutako gaiari buruz mintzatuz, Oiola urtegiaren HCHren kutsadura antzeman ondoren.

2014ko irailean, [Eusko Legebiltzarreko](#) Osasun eta Kontsumo Batzordeak [gure esku hartzea](#) eskatu zuen, gazteen lokalak arautu, antolatu eta horietan jarduteko legezko mekanismoak azaltze aldera.

2014ko irailean, halaber, [Arabako Biltzar Nagusietan](#) eratutako bilera legegilerak bertaratu ginen, Foru Administrazioaren gardentasunari, partaidetzari eta informazio sarbideari buruzko foru arauaren proposamenaz mintzatzeko. Agerraldi horretan gaiaren arloan egin ditugun jarduerak eta proposamenak azaldu genituen, ingurumen arloetan eragin nabarmena izan baitute.

4.4. Iritzi artikuluak eta erakunde adierazpenak

Ingurumenaren [Munduko Eguna](#) ospatzeko, Arartekoak aitorpen instituzional bat egin zuen. Kasu horretan, honakoa izan zen aukeratutako leloa. “[Energia eredu berri baten paradigma](#)”.

Aitorpen horretan energiak gure gizartearen ongizate eta aurrerapenaren iturri gisa duen garrantzia azaldu genuen. Hornidura energetiko unibertsal, seguru eta eskuragarri gabe, gizadiaren lorpen handiak zalantzan jartzeko arriskuan erortzen gara. Energia nola eta zein baldintzatan lortzen den zehazteak berebiziko garrantzia dauka, ez soilik ekonomia-aren ikuspegitik, baizik eta baita ingurumen eta gizarte mailan ere. Neurri gabeko kontsumoak gure baliabideak suntsitzea eta planeta apurka-apurka kutsatzea dakar. Aurrerapena eta ongizatea, beraz, ezin dira oinarritu iturri fosiletatik (batez ere) elikatzen den eredu energetiko batean. Eredu energetiko horren aurrean beste aukera batzuk daude eta horiek ezartzeko lan egin beharra dugu.

5. Herritarren eskubideen egoeraren balorazioa

- Herritarren artean **geroz eta kezka handiagoa pizten duten ingurumen erronken** aurrean, esaterako kutsadura atmosferikoa, usaintsua eta elektromagnetikoa, hainbat aukera proposamen jaso ditugu.
 - Euskal administrazio publikoak arau neurri egokiak sustatu behar ditu, KOLen esposizio altua saihestu, eta, hala badagokio, murrizteko, airearen kalitate helburu berriak ezarri edo petrolioa finitzeko jardueretarako muga balioak edo baldintza teknikoak sartuz.
 - Usain kutsaduraren kasuan, usainen eta kalitate mailen ezaugarri objektiboak ezarriko dituen araudi esparru bat proposatzen dugu, araudi hori betetzen ote den ebaluatu ahal izateko.
 - Isuri erradioelektrikoen aurreko osasun babeserako neurri dagokienez, administrazio publikoek era aktiboan esku hartu behar dute, eta, hala, herritarrei gai honen egoerari buruzko erantzun argia eta benetakoa eman beharko diete. Euskal administrazioek, beren jardura eremuaren barruan, eta arduraren printzipioari jarraiki, herritarrek duten osasun arriskuaren pertzepzioari buruzko erantzun justifikatua eman behar dute, batez ere ikastetxeak bezalako inguru sentikorretan. *Informazio neurrien eremuan garrantzitsua da [Osasun Sailak](#) lanean jarraitzea biztanleriak jasaten dituen eremu elektromagnetikoen osasun arriskuak aztertu eta ebaluatzen, batez ere adin, osasun edo esposizio mailagatik informazio gehiago behar duten taldeen kasuan.*

- **Herritarren osasun egoera eta ongizatea sustatu eta babesteko**, administrazio eskudunei neurri egokiak onartzeko proposatu diegu, Uraren Zuzentarau Esparruari jarraiki, kontsumo uraren ekoizpenerako uren ingurumen egoera egokia bermatze aldera.
- **Gizarte zibilarekin elkarrizketan eta partaidetzan ari-
tzeko guneak sustatzeko** helburu estrategikoaren arabera, Arartekoak hainbat neurri proposatu ditu, hiritarren partaidetza sustatzeko. Hala, industria jardueren ingurumen kontrolaren kasuan, zehazki, Petronorri buruzko mahaia bat eratu behar zela azpimarratu genuen, ingurumenaren arloko informazioa eta partaidetza sustatzeko asmoz. Mahai horretan, administrazio-organo eskudunez gain, erakunde industrialaren ordezkari bat eta auzokideen edo ekologisten elkarteko ordezkari bat egon behar dira, batez ere ingurumen prozesu baten harira sortu diren elkarteen kasuan. Prozedura horietan topaketa mahai bat eratu eta bertan alderdi interesdunek parte hartzen badute, ingurumenari buruzko informazioa hedatuko da eta proposamenak, salaketa edo bestelako aldarrikapenak aurkezteko bide egokia izango da.

Ingurumenari buruzko informazioa eskuratzeko eskubideari dagokionez, Arartekoak behin eta berriz adierazi du ingurumenari buruzko informazio eskaerak azkar, lehentasunez eta [uztailaren 18ko 27/2006 Legean](#) (ingu-

rumen-gaietan informazioa eskuratu, publikoki parte hartu eta auzitegietara joateko eskubideak arautzen dituen horretan) aurreikusitako hilabeteko epean tramitatu eta erantzun behar direla. Epe hori bete ahal izateko, erabaki publikoetako partaidetza bezalako eskubideez baliatzeko beharrezkoa dena, euskal administrazio publikoek bitarteko tekniko eta elektroniko nahikoak eduki behar dituzte.

- Azkenik, **karbono gutxiko ekonomia garatuko duen eta baliabideak eraginkortasunez eta iraunkortasunez erabiliko dituen gizarte eredu iraunkorrako bat** sustatzeko helburuari dagokionez, gure agiri proposamena aipatu behar dugu, oinarri batzuk ezartzen baititu Euskadin egungo eredu energetikoari buruz hausnartzeko.

Azken hamarkadetan eredu berri bat finkatu da, eraginkortasuna, aurrezkoa, energia iturri berriztagarrien bultzada eta atmosferarako karbono isurien murrizketa lehenesten dituen. Eredu horretara hurbiltzeko, bada, administrazio, gizarte agente eta hiritarren plataforma ugarien arteko eztabaida energetikoa bultzatu behar da. Era berean, ingurumenaren ikuspegia sartu behar da estrategia energetikoa prestatzeko orduan. Horrenbestez, planetaren etorkizunarekin eta gure egungo ongizate estatuarekin iraunkorra den adostasun irtenbide bat lortzeko egin beharko dugu lan.

II. ATALA

7

HERRI LANAK, GARRAIOAK ETA AZPIEGITURAK

1. Arloa kopurutan








Arlo honetan 47 kexa-espeditente kudeatu ditugu aurten. Hona hemen espeditenteak dagozkien administrazioen arabera banakatuta:

- Tokiko administrazioa 19
- Foru administrazioa 11
- Euskal Autonomia Erkidegoko
- Administrazio Orokorra (Eusko Jaurlaritza) 6

Azpi-arloen arabera, espeditenteak honela daude sailkatuta:

- Garraioak 21
- Herri lanak eta azpiegiturak 13
- Administrazioaren funtzionamendua eta prozedura administratiboa 4
- Kontratazio-araubidea, ondarea eta administrazio erantzukizuna 4
- Obrak egitea 3
- Nahitaezko desjabetzea 1
- Beste alderdi batzuk 1

Hona hemen ekitaldiaren amaierako arlo horretako estatistikak:

GUZTIRA	Izapidetzen	Amaituta	Jarduera okerra	Jarduera okerrik ez	Herritarrei aholkuak eta informazioa ematea	Gerora ez dira onartu
						
70	12	58	24	24	3	7

Aurreko ekitaldian garraioen inguruko kexek gora egin zuten. Aurten, berriz, arlo honetan kexa gutxiago jaso ditugu, **garraio publikoaren** azpi-arloan bideratutako espeditenteen kopurua erdira jaitسي delako.

Beste kexa-multzo nagusi bat **herri-lanek**, martxan dauden bitartean, eragin zuzena duten eremuetan pertsoneri eta ondasunei sortzen dizkieten kalteen ingurukoak dira: batetik, eraikuntza-lanek irauten duten bitartean eragozpenak sortzen dituzte; eta bestetik, kexagileen ondarean zehar-kalteak eragiten dituzte. Zehar-kalte horiei dagokienez, herritarrek batzuetan ez dute ordain egokia jasotzen, haien iritziz, eta, beste batzuetan, kexak atzera botatzen dituzte, ziurtagiririk ez dutelako.

Azkenik, **desjabetzei** dagokienez, ahalmen handiko linea elektrikoaren bide-tartean handitzea dela eta jasotako kexa eta kontsultak dira nabarmenak; izan ere, araudi berriaren

arabera, bide-tarte horietako landaretza kendu egin behar da, seguruak direla ziurtatzeko.

2. Kexarik aipagarrienak

Atal honetan, bideratu ditugun kexa guztietatik gure iritziz azpimarratzeko moduko eduki formal edo materiala zutenak zehaztuko ditugu.

2.1. Administrazioaren funtzionamendua eta prozedura administratiboa

Bideratu ditugun kexetan, arazo nagusia aurreko ekitaldieta-ko berbera da: administrazio publikoek ez dituzte erantzuten herritarrek aurkeztutako eskaerak.

Arlo honetan, herritarrek administrazioari egiten dizkieten eskariak, zenbaitetan, konplexuak izaten dira, ondare publikoetan egindako jardueren edo zerbitzu zehatz baten prestazioaren edo hobekuntzaren ingurukoak izaten direlako. Izan ere, kasu horietan, egin beharrekoa behar bezala planifikatu behar da eta diru-hornidura berria behar izaten da; eta diru-kutxa publikoetan ez da izaten behar adina diru, batzuetan. Alde horretatik, herritarren eskaria bidezkoa denean eta administrazioak borondate politikoa duenean ere, hainbat izapide egin behar dira eta konponbideak luze jotzen du. Horregatik, dagokion administrazioak informazioa egoki kudeatu eta daukan planteamenduaren edo emango dituen pausoen berri behar bezala eman beharko luke. Eta, eskatutakoa bete ezin duenean, are arrazoi handiagoarekin erantzun beharko luke.

Oro har, Arartekoak beti azpimarratu du ebazpen administrazioetan **arrazoi nahikoa** eman behar direla, nahiz eta ezin dugun ahaztu administrazioak, jarduera-eremu zabaletan, **eskumeneko botereak** dituela erabakiak hartzeko. Horrek esan nahi du proiektu bat onartzen duenean ez duela egiaz-tatu behar hartutako konponbidea onena edo har litekeen bakarra dela, baizik eta zentzuzkoa dela soilik. Interesdunak proiektu edo obra batean onartutako konponbideekin ados ez egotea bidezkoa da, baina administrazioak jarduteko aukera zabala du, besteak beste, bere eskumenekoak diren zerbitzuak antolatzeke eta planifikatzeko ahalmenetan. Hori ezin da aitzakiatzat hartu, ordea, administrazio publikoek zerbitzu berrien erabiltzaileen iritzia eta partaidetza aintzat ez hartzeko.

Ordea, batzuetan zaila izaten da proiektu edo antolamendu berri batek eragiten dien pertsonen interesak eta interes orokorreko beste helburu batzuk elkartzea, erabiltzaile batzuen interesak gailentzen direlako beste batzuen aldean. Horixe gertatzen da, esate batera, hiri-guneetako **zirkulazioa**

berrantolatzeke udal batzuk adostutako erabakietan, gidarien eta oinezkoen interesak kontrakoak izan baitaitezke; izan ere, oinezkoak erosoago ibiltzeko aldaketak egin nahi direnean, adibidez, ibilgailuak hiri-guneetan sartzera eragozten da. Hurrengo ataletan kexa horiek zorrotzago aztertuko ditugu.

2.2. Herri lanak eta azpiegiturak

Gaur egun, administrazio publikoek aurrekontuak moldatzeko arazoak dauzkate, diru gutxiago biltzen dutelako eta zorpetzeko mugak dauzkatelako. Gauzak horrela, erabilitzaileak ondasun publikoen mantentzeaz eta zaintzaz kexu dira. Horren harian, ikasle batzuen gurasoek zubi baten alboetako babesen egoera txarra zela eta aurkeztutako kexa bat konpondu dugu. Azaldu ziguten 2011. urtean hasi zirela arazoa konpon zezatela eskatzen, oso kezkatuta zeudelako. Izan ere, haien seme-alabek egunero igaro behar dute zubitik, eskolara joateko, eta zubiak ez zuen segurtasun- eta babes-neurri egokirik. Hala, [Arabako Foru Aldundiaren Herri-lan eta Garraio Sailak](#) zubian metalezko hesiak jarri zituen, bide-segurtasuna hobetzeko eta inork erortzeko arriskua izan ez zezan.

Halaber, Saratxoko Administrazio Batzordeak aurkeztutako kexa bat ere bideratu dugu. Batzordea ez zegoen ados Arabako Foru Aldundiko Herri-lan eta Garraio Sailak A-265 **errepidea** egokitzeko proiektuan egindakoarekin. Batzordeak azaldu zuen, batetik, foru-erakundeak ez zituela aintzat hartu haiek egindako alegazioak; eta bestetik, errepidea egokitu beharra zegoela uste zuten arren, proiekturako proposatutako diseinuak benetako premiak gainditzen zituela eta, krisi garaian, proiektuko gastua eta konpondu nahi zen arazoa ez zirela proportzionalak.

Funtzionamenduari buruzko epigrafean azaldu bezala, ezin dugu egokiera-kontuak eztabaidatzen hasi, gai horiek eskumena duten foru-organoen berezko ahalmenen esparruan daudelako eta ezin direlako berrikusi komenigarritasuna edo egokiera argudiotzat hartuta. Administrazioaren ahalmen hori dela-eta, aukeratutako irizpidea ezin da ordezkatu, salbu boterea desbideratu dela, hautamenez jokatu dela edo onartutako irizpideak justifikaziorik ez duela baloratutako kasuetan.

Aurten, herritarrei nabarmen eragin diete ibilgailuen zirkulazioaren antolamendu berrien inguruko gaiek eta zirkulazioaren norabidea eta/edo aparkalekuak berrantolatzeke neurriak hartu beharrak, besteak beste. Hala, [Hondarribiko bizilagun batzuk](#) kexa bat aurkeztu zuten, [Hondarribiko Udalak](#) ez zirela haien eskariari erantzun eta ez zuelako auzoan bide-segurtasuna ziurtatzeko neurriak hartu; herritar horien iritziz, azken urteetan egoera larritu egin da. Gauzak horrela, bizilagunei erantzun arrazoitua helarazi ondoren, hiri-lurzoruko bideen zabalerari buruzko araudiaren be-

rrri eman genien; izan ere, araudi hori aintzat hartuta dago udal-plangintzan, orokorrean zein garapenean. Azkenik, ondorioztatu genuen errepideak eraikitzeke arau teknikoak ez zirela haiek azaldutako kasuan aplikatu behar.

Aiako biztanle batek egindako kexa ere aipatzeko modukoa da: salatu zuen haren baserrirako sarbidean esku hartu beharra zegoela, edukiera handiko kamioiak pasatzen zirelako, abiadura handian, eta hori oso arriskutsua zelako. Kexa zen, zehazki, administrazioekin harremanetan jarri zela (tokikoarekin, foralarekin eta erkidegokoarekin) eta ez zituela segurtasun-arazo hori konpontzeko biderik eman. Foru-errepidea denez, [Ertzaintzak](#) zaindu eta kontrolatu behar du, eta dagokion mugaketaren edo Zirkulazioko Lurralde Unitatearen bitartez jarduten du. Behar diren seinale horizontal eta bertikalak jartzea errepidearen titularrari dagokio, kasu honetan [Gipuzkoako Foru Aldundiari](#). Berez, foru-erakundeak, udalarekin adostuta, zeuden seinaleak berrikusi zituen, errepidearen ezaugarriak eta zirkulazioa kontuan hartuta. <http://www.gipuzkoa.eus/eu/hasiera>

Amaitzeko, [Arartekoaren 2014ko maiatzaren 19ko Ebazpena](#) aipatuko dugu. Ebazpen horren bidez, Lekeitioko Udalarai hau gomendatzen zaio: “komunikazio-sistema orokorreko lurzorua lagatzeko gauzatu zen hitzarmenean adostutako obren egikaritze okerrari buruzko eskaera egoki izapidetzea”. Alderdiak ez zeuden ados hitzarmenaren egikaritzearekin eta, ondorioz, Arartekoak gomendatu zuen aldebiko espedientea bideratzea eta, horretarako, salatutako gai zehatzei buruzko txosten teknikoak aurkeztea eta interesdunari horren guztia-berri ematea, erabaki administratiboa hartu baino lehen.

2.3. Ondare erantzukizuna

Oro har, azpiegitura proiektu handiak gauzatzeko, administrazioak eta enpresa esleipendunek ondasun partikularren egoera zertan den jakiteko neurriak hartzen dituzte, egikaritze-lanek eragin ditzaketan kalteak zehaztasunez ebaluatu ahal izateko. Ordea, herritarrek kalteak eragin dizkiela-eta jarritako erreklamazioei ez diete erantzuten edo, erantzuten badiete, ez dute arrazoirik ematen; esate batera, honako hauetan: adituaren kontrako txostenak herritarrek argudiatutako kalteak ezeztatzen dituenean, argudiatutako kalteak aztertzeko bisitan eta abar.

Beste batzuetan, obrek edo ondasun publikoek eragindako kalteak egiaztatzerakoan sortzen da arazoa. Kaltetuak, batetik, kalteak eragin dizkiotela egiaztatzea behar du; bestetik, kalteen zenbatekoa datu zehatzekin frogatu behar du; eta, azkenik, ziurtatu behar du eragindako kalteak zerikusia duela zerbitzu publikoen funtzionamendu edo jarduerarekin. Hori guztia, printzipio orokor honen arabera: **froga aurkeztea** gertakaria salatzen duenari dagokio. Horretarako, adibidez, aditu kualifikatuak kontratatu behar dira, eta, zenbaitetan, ezin izaten da ziurtatu kaltea administrazioak eragin duela,

zuzenean; gainera, gastuak kexagileak ordaindu behar ditu. Kaltetuen iritiz, egoera hori bidegabea da; izan ere, administrazioak ondare-erantzukizuna bere gain hartzen badu ere, txostenak egiteko eta frogak aurkezteko jarritako dirua ezin izaten dute berreskuratu.

2.4. Ondarea

Ondare publikoaren babesari dagokionez, ibai baten ibilgua, **jabari publikoko** ondasun gisa, zer administrazioak zaindu behar duen zehazteko arazoa dela eta interesgarria den jardura bat aipatuko dugu. Bideratu genuen kexa zen, hain zuzen ere, administrazioak ez ziola erantzun Barakaldoko Castañosa ibaiaren ibilgua garbitzeko eskariari.

Gai hori erregulatzen duen arau sektoriala [uztailaren 28ko 22/2011 Legea, hondakinei eta kutsatutako lurzoruei buruzkoa](#) da. Eta legeko 12.5 artikulua dio tokiko erakundeei dagokiela etxebizitza, denda eta zerbitzuetan sortutako hondakinak biltzea, garraiatzea eta tratatzea, eta kudeatzeko zailak diren hondakinak sortzen edo dauzkaten herritarrek hondakin horiek modu eta toki egokian uztera behartu ditzaketela.

Ikuspegi hori aintzat hartuz gero, badirudi udalari dagokiola hondakinak biltzea, baina hondakin horiek dauzkaten edo sortzen dituzten herritarrek udalak esandako lekuan eta moduan utzi behar dituztela, udal-ordenantzan zehaztutakoaren arabera. Hori horrela izanik ere, uren jabari publikoaren inguruko gai hori erregulatzen duen arau sektoriala ere kontuan hartu beharra dago. Horri dagokionez, Auzitegi Gorenak, [2014ko ekainaren 10eko epaian, Estatuko Plan Hidrologikoari buruzko, uztailaren 5eko 10/2001 Legearen 28. artikulua oinarri hartuta, honako hau dio: hiri-eremuetan, ibaien ibilgua garbitzea ez dagokio ur-konfederazioari. Finean, azpimarratzen du arlo berean administrazio batek baino gehiagok esku hartzen badu, konponbideak kudeatzeko elkarlana eta koordinazioa ezinbestekoak direla. Kasu honetan, administrazioak dira, batetik, \[URA-Uraren Euskal Agentzia\]\(#\), jabari publiko hidraulikoan eskumenak dituelako; eta bestetik, tokiko erakundeak, etxeko hondakinak biltzeaz arduratzen direnak.](#)

Lur-azaleko eremu publikoaren zaintzari buruzko gaiak ere planteatzen jarraitzen dute, lur-azpian irabazi asmoko aprobetxamenduren bat dagoen kasuetan (normalean garaje pribatuak). Hala, [Debako Udalarekin](#) kexa bat bideratu dugu. Izan ere, plaza publiko baten azpian dauden garajeetan itoginak dituzte, eta udalak ez du plaza publikoa iragazgai, ezta iragazgaietako eskariari erantzun ere. Azkenean, udala kexagileekin harremanetan jarri zen, bi alderdiek zuten dokumentazioa alderatzeko eta, hala bazegokien, bi eremuen arteko harremana arautu behar duen eskubide eta betebeharren erregimen juridikoa zehazteko; bi eremu horiek dira, hain zuzen ere, lur-azpian irabazi-asmoko aprobetxamendua duen eremu pribatua eta azaleko aprobetxamendu publikoa.

2.5. Desjabetzea

Hasieran esan dugun moduan, aurten martxan dauden aireko linea elektrikoek **bide-tarteen** handitzearen inguruko kexak eta kontsultak jaso ditugu. [Energia eta Meategien zuzendariaren 2011ko martxoaren 8ko Ebazpenean](#) zehaztu inguruetan dauden goi-tentsioko aireko linea elektrikoek bete behar dituzten baldintzak daude jasota. Erabaki horren arabera, tarte batzuetan zuhaitzak moztu egin behar dira, lineak babesteko. Pertsona bat gurekin harremanetan jarri zen, ez ziotelako lurrik desjabetu eta ez zegoelako horrekin ados. Haren iritiz, elektrizitate-entresak ez zuen legea bete, aurrena desjabetu egingo zutela jakinarazi ziotelako eta, azkenean, entresak desjabetze-espedita atzera bota zuelako. Ordea, Eusko Jaurlaritzako [Ekonomia-aren Garapen eta Lehiakortasun Saileko](#) Industria eta Energia Administrazioako koordinatzaileak egindako txostenaren arabera, arauak dio bigarren eta hirugarren mailako goi-tentsioko aireko lineen kasuan (hau da, tentsioa 66 KV-koa edo txikiagoa denean), ahal beste hazitako zuhaitzek lineako eroaletik bi metro baino gutxiagora egon behar dutela, bide-tartea nahitaez handitzeko; eta kexagilearen jabetzan ez zen baldintza hori betetzen. Horregatik, ondorioztatu genuen eskumena zuen sailak ezin zuela betekizun legal berrietara moldatu behar zuen elektrizitate-entresa tarte hori desjabetzera behartu.

Alderantzizko kexa bat ere jaso dugu, hau da, **desjabetze-espedita** bideratu gabe lurra zuzenean hartu dutelako. Administrazioek onartzen zuten legez kanpo jardun zutela, baina, hainbat arrazoiengatik, ez zuten arazoa behar bezala konpontzen, alegia lurra hartzeko hitzarmen edo akta formalizatuz eta jabeari zegokion balio justua ordainduz. Azkenean, eskumena zuten administrazioek onartu eta konpondu dute salatutako egoera.

2.6. Obrak egitea

Herri-lanen egikaritzeak kalte eta mesede egiten dieten herritarren arteko desakordioaren inguruko kexak jasotzen jarraitu dugu. Nagusiki, urbanizazio zaharrak hobetzeko lanekin daude desgogara: herritarren iritiz, gauzatu dituzten proiektuak ez dituzte onuradunekin alderatu edo proiektua onartzeko egindako izapideak zalantzarriak dira. Horri dagokionez, [Lurzoruari eta Hirigintzari buruzko ekainaren 30eko 2/2006 Legearen](#) arabera, urbanizazio-proiektuetan, alegia urbanizazio-lanetan, herritarrei proiektuaren berri emateko izapidea bete behar da, baina herri-lanetako proiektuetan eta hiribide-lan osagarrietan ez (194. artikulutik 196. artikulura). Edozein modutan, Arartekoan betidanik iritzi diogu jardunbide egokiena dela administrazio publikoek gauzatu nahi dituzten udal-proiektuek eragingo dieten herritarren iradokizunak jasotzea, proiektua jendaurrean jarri edo interesdunei proiektuaren berri emateko beste formula batzuk baliatuz, betiere proiektuen hasierako zehaztapen-fasean.

2.7. Garraioak

Aurten garraioen inguruan bideratu ditugu kexen portzentajea asko gutxitu da. Euskal Autonomia Erkidegoko lurralde historikoetan garraio publikoa ukipen-txartelen bidez erabiltzeko sistemak finkatzen joan diren heinean (**MUGI** Gipuzkoan, **BAT** Gasteizen eta **BARIK** Bizkaian), sistema horiek ezartzen hasi zireneko arazoak gutxitu egin dira.

Oro har, gai hauei buruzko kexak jaso ditugu (baita esku-haritzeak amaitu ere): txartela aldatuz gero saldoa ez bueltatzea, txartel pertsonalizatua egiteko informazio gehiegi eskatzea, hoberiak dauzkaten kolektibo berezietan sartzeko aplikatzen diren irizpideak zalantzan jartzea, eskaintzen diren garraio-zerbitzuak nahikoa ez izatea (zenbait lekutara ez heltzea, linea nahikoa ez izatea eta abar).

Horren harian, Uribe-Kostako eskualdeko udalerrri batzuetatik (zehazki, Sopela, Gorliz, Berango, Plentzia, Urduliz eta Barrikatik) heldu zaigun kexa bat nabarmenduko dugu; izan ere, azaldu dute garraio publikoko sistemari Uribe-Kosta eta **Leioako Campusean** ez daudela zuzenean lotuta. Hain zuzen ere, salatu dute, batetik, ibilbide hori egiteko garraio-bide bat baino gehiago erabili beharrak kostu ekonomiko handia duela; eta bestetik, ibilbide hori egiteko denbora asko behar dutela, erabili behar dituzten zerbitzuen ordutegiak bat ez datozelako: 40 minutu eta bi ordu arteko tartea behar izaten dute ibilbidea egiteko, nahiz eta ibilgailu pribatuarekin 25 minutuan egin daitekeen.

EAEko 2020rako Garraio Iraunkorraren gaineko Gidaplanaren arabera, hiri-inguruetan dauden ospitale eta unibertsitateetara joateko jendeak ibilgailuren bat hartzen du, gehienetan pribatua, garraio publikoa erabiliz gero heltzeko denbora gehiago behar delako eta, daukan kostuagatik, ez duelako merezi. Alde horretatik, plan horren helburu estrategikoetako bat da mugikortasun iraunkorreko politiketan ibilgailu pribatuaren mende ez dagoen mugikortasun sistema bat antolatzeko neurriak sustatzea, batik bat hiriarteko garraio-bideetan, eta garraio publikoaren aldeko apustua egitea.

Gauzak horrela, gai horren inguruan hausnartu eta **Bizkaiko Foru Aldundiari** eskatu genion, linea berriak jartzekoan eta hiriarteko garraio-bideen emakida berrietan, Uribe-Kosta eta Leioako unibertsitate-campusa zuzenean lotzeko aukera aintzat hartzea. Izan ere, lotura horrek ziurtatuko luke joan-etorriak denbora gutxiagoan egin ahal izatea eta kostua gutxitzea; eta horrek, aldi berean, garraio publikoa gehiago erabiltzea eragingo luke. Gainera, lotura zuzen horrek baliabide mugatuak dauzkaten gazteei egingo lieke mesede, batik bat.

Halaber, **Donostiako Udalak** Ulia goialdean mikrobus-linea bat jartzeko eskariari erantzun ez ziolako kexa bat ere jaso genuen. Udalak erantzun zigun zerbitzu hori emateko bi aukera aztertu dituztela, baina azpimarratu dute, konpainiaren egoera ekonomikoa dela-eta, ez dutela linea berriak jartzeko edo gaur egun eskaintzen dituzten zerbitzuak hobetzeko aukerarik ikusten. Gaiari buruz hausnartu eta udalari gure iritzia helarazi genion: egokia litzateke udalerriko garraio publikoko politikan garraio publikoko zerbitzua ahalik eta erabiltzaile gehienentzat hobetzeko jarduerak gauzatzea ahalbidetzea eta, horretarako, ahal den heinean, garraio-bide horien eraketa eta erabiltzea hobetzeaz gain, lurralde-orekako irizpideak ere aplikatzea, hiri-guneetatik urrun dauden erabiltzaileen premiei ere erantzuteko.

Horiez gain, Gasteizko tranbiako ikuskatzaileak adingabe batekin txartela baliozkotu ez zuelako izan zuen jokaera ustez desegokia dela-eta jasotako kexa ere aipatu beharra daukagu. Adingabeak txartel baliozkoturik ez zuenez, ikuskatzaileak tranbiatik jaisteko agindu eta Gasteizko Udaltzaingoiari deitu zion, identifikatu zezaten. Kexagileak salatu zuen, hain zuzen ere, adingabeak tratatu desegoki eta neurrigabea izan zuela, gurasoei gertatutakoaren berri emateko aukerarik eman gabe ikuskatzaileak Udaltzaingoiari deitu ziolako.

Gauzak horrela, **Euskotreni** ohar hau egin genion: indarrean dagoen araudiaren arabera arauak hautsi dituzten bidaiariak identifikatu behar diren kasuetan, bidaiariak adingabeak badira, egokia litzateke haien tutore edo gurasoekin harremanetan jarri ahal izatea, polizia bertaratzea eskatu baino lehen, egoera horretan adingabea ez larritzeko.

Azkenik, patinetearekin herriko autobusetara igotzeko debekuarekin ados ez zegoen herritar baten kexa aipatuko dugu. Horren harian, **TUVISAk** jakinarazi zigun **Gasteizen bidaiarientzako hiri garraio kolektiboaren zerbitzua emateko araudiaren 75. artikulua** honako hau adierazten duela: *“Erabiltzaileak ezingo dira ibilgailuan sartu baldin eta: 1. Fardelik edo gauzarik badaramate eta horiek -neurria, mota, forma edo kalitatea dela eta- beste bidaiari batzuei igarotzeko edo egoteko behar duten lekua kentzen badiete, eta bereziki, besteei enbarazu egiten badiete edo ibilgailua zikintzen badute edo usain txarra badute...”*

Arartekoan jaso dugun txostenaren arabera, erakundeak irizten dio patineteek, zabalduta egonez gero, eragozpenak sortzeaz gain, erabiltzaileentzat arriskutsuak izan daitezkeela. Hori dela eta, eskatzen dute patineteak, izatekotan, autobusean bilduta eramatea, balaztadaren bat-edo gertatuz gero bidaiariei kalterik ez egiteko.

3. Herritarren eskubideen egoeraren balorazioa

Salatutako arazoaren arrazoi nagusia da, aurreko urteetan bezala, administrazio publikoek dagozkien eskumenen arloan sustatzen dituzten jardueren gaineko informaziorik ez duela ematen eta eskariei ez diela erantzuten. Herritarrek gero eta **informazio** gehiago eta hobea eskatzen die administrazioei. Batzuetan, administrazio publikoek ez dute informazio zehatza ematen, eredu estandarrak erabiltzen dituzte eta ez dute terminologia moldatzen, ezaupide bereziturik ez duten herritarren jakintza-mailaren arabera. Kexagileek jaso dituzten eta aztertu ditugun ebazpen batzuen edukia nekez ulertzen da. Alde horretatik, administrazioek bidaltzen dituzten komunikazioak hobetzeko ahalegina egin behar dute: hatzen dituzten erabakien azalpen argiagoak eta arrazoi sendoagoak eman behar dituzte.

Jasotzen ditugun kexa batzuk berehala konponduko lirake, baldin eta interesdunek erantzunen bat jasoko balute, hau da, **administrazio-isiltasuna** baliatzeari utziko baliote. Herritarren asmoak beteko lirake, baita ere, administrazioek hartutako erabakien zentzuzko arrazoi berri emango balute. Izan ere, herritarrek, erantzunik jasotzen ez badute, administrazioak nahierara jokatzeko duenaren susmoa izaten dute. Eskaria onartzen ez denetan, erabaki eta akordioen oinarriak are kontu handiagoarekin azaldu behar dira, ez bakarrik legez horrela egin behar delako (Herri Administrazioaren Araubide Juridikoaren eta Administrazio Prozedura Erkidearen **azaroren 26ko 30/1992 Legearen** 54. artikuluan dago hori zehaztua), baita hartzen diren erabakiak gardenak izan behar dutelako ere. Komunikatzeko ahalegin horri esker, betekizun formal bat betetzeaz gain, herritarrek zerbitzu publikoen gaineko iritzi hobea izango dute eta erabakia hartu duen administrazioarekin gusturago egongo dira.

Aurreko gaiarekin eta komunikatzeko ahaleginarekin loturik, azpimarratu behar dugu, beste behin, **herri-lanen** proiektuak prestatzeko hasierako faseetan **herritarrek gehiago parte hartu** beharko luketela. Hori era guztietako proiektuetan egin beharko litzateke, oro har, baina are beharrezkoagoa da tokiko proiektuetan, erabiltzaile eta onuradunek gauzatuko den proiektuari buruzko haien ikuspegia adierazteko aukera handiagoa izan dezaketelako. Azken finean, administrazio publikoek, nahitaezko eta gutxienezko betekizun legalak betetzeaz gain, **19/2013, Azaroaren 9ko 19/2013 Legean** jasota dauden gardentasunari, informazioa eskuratzeari eta gobernamendu egokiari buruzko printzipioak ere sakondu behar dituzte.

Ondare-erantzukizunari buruzko erreklamazioei dagokionez, administrazio publikoek prozeduraren **amaiera ituntzeko bidea** baliatu beharko lukete gehiago, betiere hitzar-

mena edo akordioa ordenamendu juridikoaren kontrakoa ez bada; bide hori HAAJAPLEko 88. artikuluan dago zehaztua. Espediente horiek izapidetzerakoan, administrazioak justifikatu behar ditu, batetik, jarduera bera; eta bestetik, zerbitzuaren funtzionamendu normal edo ohiz kanpokoak partikularrei eragindako kalteak. Alegatutako gertakariak behar bezala frogatuta daudenean, ordea, komeni da prozedurak kalteak ordaintzeko akordioarekin amaitzea (**Herri administrazioek ondare erantzukizunaren arloan erabiltzen dituzten prozedurei buruzko araudia** onartzen duen martxoaren 26ko 429/1993 Errege Dekretuko 8. artikulua). Izan ere, espediente itun bidez amaituz gero, izapide gutxiago egin behar dira eta, gainera, administrazioak eta kaltetuek kudeaketa-gastu gutxiago ordaindu behar dituzte.

Garraio publikoari dagokionez, iaz adierazi genuen ezinbestekoa zela arlo horretan eskumena duten administrazioek tarifa-sistemak bateratzeko aurrerapausoak ematea, garraio publiko bateratuko sistema antolatzeko. Horren harian, azaldu genuen **Euskadiko Garraio Agintaritzak** zerbitzuak eta tarifak koordinatzeko indarrak batzen jarraitu behar zuela, baita garraio publikoko eskaintza handitzeko ere, konponbideak gainerako administrazio publikoekin uztartuz eta adostuz. Halaber, EAEko garraiobide guztietan txartel berbera erabili ahal izateko sistema ezartzeko premia aipatu genuen.

Gauzak horrela, aurten txartel bakarra erabiltzeko proba pilotu bat jarri dute martxan, garraiobide publiko bakoitzak bere txartela edukitzeak eragiten dituen arazoak konpontzeko; arazo horiek dira, esate batera: txartel guztietan dirua jartzea, txartela baliozkotzea, saldoa kontsultatzea, in-tzidentziak konpontzea, ikuskatzea, txartela blokeatzea eta lurralde bakoitzeko agintarien artean bidaiak konpentsatzea. Daukagun informazioaren arabera, **Eusko Jaurilaritzako Ingarumen eta Lurralde Politika Sailaren** asmoa da, autonomia erkidegoan dauden txartel guztien ordezkotako txartel bakarra sortu beharrean, lurralde historikoetako hiru txartelak bateragarriak izan daitezkeen lortzea.

Amaitzeko, garraio publikoaren elkarrengarritasuna hobetzen joateko hartu dituzten neurrietako bat nabarmenduko dugu. Izan ere, **Gipuzkoako Garraioaren Lurralde Agintaritzak** jakinarazi du Gipuzkoako lurralde historikoko bidaiarien garraio publiko kolektibo araudi bakar batean erregulatu duela, eta araudi horretan MUGI sistemako kide diren emakidadun guztiak sartuko dituztela. Araudi horren asmoa da, hain zuzen ere, gai hauei erantzun bateratua ematea: desgaitasunak dituen jendearen eskuragarritasun unibertsala; etxe-ko animalien, bizikleten eta beste objektu batzuen garraioa; adingabeen garraio-erregimena; eta gidariaren arduradun-irudia indartzea, ibilgailuan sortzen diren arazoak konpontzeko. Zerbitzuen erabiltzaileentzako mesedegarria izango da, zalantzarik gabe, sistema horretan parte hartzen duten garraiobide guztietarako araudi bateratua izatea.

II. ATALA

8

JARDUERA EKONOMIKOAREN ANTOLAMENDUA

1. Arloa kopurutan

2014. urtean arlo honetan 42 kexa jaso dira, hau da, erakunde honek ekitaldian zehar jaso dituen kexa guztien arteko % 1,91.

Ukitutako administrazioei erreparaturaz gero, honela sailka gemitzake kexak:

- Autonomia Erkidegoko administrazio orokorra (Eusko Jaurlaritza) 12
- Foru administrazioa 5

Azpi arloei erreparatzen badiegu:

- Finantza-erakundeak eta aseguru-etxeak 16
- Merkataritza, turismoa eta kontsumoa 10
- Nekazaritza, abeltzaintza, arrantza eta industria 6
- Administrazioaren funtzionamendua eta administrazioaren prozedura 4
- Telefonia zerbitzuak 4

GUZTIRA	Izapidetzen	Amaituta	Jarduera okerra	Jarduera okerrik ez	Herritarrei aholkuak eta informazioa ematea	Gerora ez dira onartu
27	8	19	6	7	1	5

2. Kexarik aipagarrienak

2.1. Nekazaritza, abeltzaintza, arrantza eta industria

Ekitaldi honetan, eta azpi arlo honi dagokionez, Euskal Autonomia Erkidegoan Eusko Jaurlaritzako Ekonomia Sustatzeko Sailak angula arrantzeko lizentzia berriak eman ez dituelako jaso ditugun kexak azpimarratu behar dira.

Ildo horretatik, 2002. urtean aingirari buruzko Itsasoa Aztertzeko Nazioarteko Kontseiluak irizpide zientifiko bat ezarri zuen, eta, haren arabera, aintziraren populazioa segurtasun muga biologikoetatik at dago eta egiten den arrantza ez da iraunkorra.

Hori dela eta, 2007. urtean Ministroen Kontseilu Europarrak aingira populazioa berreskuratzeko neurri batzuk ezarri zituen [1100/2007 Araudian](#) (Europako Kontseilua).

Araudi horrek estatu kide guztiak behartzen ditu aingira berreskuratzeko beren kudeaketa planak egitera, eskualde eta tokiko inguruabarren arabera.

Horren harira, Eusko Jaurlaritzak, Bizkaiko eta Gipuzkoako Lurralde Historikoetako Foru Aldundiekin batera, aingira arrantzaleen eta zientifiko adituen lankidetzan izanik, Euskal Autonomia Erkidegoan [aingira europarra berreskuratzeko kudeaketa plana](#) idatzi du, 2008ko abenduan.

Plan horretan, espezie honen egoerari buruzko azterlan eta diagnostiko zehatza egin ondoren, hainbat neurri ezarri dira aingiraren arrantza kudeatzeari buruz. Hona hemen:

- *“Lizentziak igortzeko kontrol zorrotza: aurreko arrantza garaian lizentzia eduki duten eta berau berritzeko eskatzen duten arrantzaleei lizentzia berria eman ahalko zaie, soilik baldin eta aurreko lizentzia eta harrapakinen koadernoak entregatu badituzte, behar bezala beteta eta epe barruan.*
- *Arrantzaleko eta eguneko 2 kg aingirako muga ezartzea bi arrantza modalitateetan (lurretik eta itsasontzitik) eta arto guztietarako.*
- *Arrantza garaia azaroaren 15etik urtarrilaren 31ra mugatzea.*
- *Barbadun, Urumea eta Oiartzun erreken arroa aingiren erre-serba etengabe aitortzea, baita Iñurritza (Oria) erreka, sarreratik hondartzari kalterik eragin gabe, eta Andrakas erreka (Butroe) ere, ubide osoan zehar ezingo delarik aingira eta angularik harrapatu.”*

Azkenik, proiektu honetan jarraipen eta ikerketa plan bat ere badago, eta, bertan, proposatutako kudeaketa neurrien eraginkortasuna eta neurri horiek helburuak betetzeko orduan ematen duten laguntza zehaztu eta ebaluatuko dira.

2.2. Merkataritza, turismoa eta kontsumoa

Hainbat kontsulta jaso ditugu konpainia pribatuek ematen dituzten zerbitzuen jardueraren zioz. Pertsonentzako oso garrantzitsuak diren zerbitzu orokor eta publikoei buruz ari gara, adibidez, energia hornidura, gas hornidura eta telefonia zerbitzua, denak ere enpresa pribatuen kudeaketa sistema desberdinen bidez ematen direnak. Izaera pribatua dutenez ezin dugu gai honetan esku hartu, baina, edonola ere, erakunde honen ustez kudeaketa horrek ez luke eragin behar prestazio hori ematean oinarritzko eskubideak galtzerik edo urratzerik.

Horrenbestez, pertsona interesdunei kasuan kasu planteatutako gaiari buruzko informazio interesgarria eman diegu, eta, horrez gain, jakinarazi diegu Kontsumitzailearentzako Informazio Udal Bulegoak eta [Kontsumobide](#) direla honelako kexak tramitatu behar dituztenak. Izan ere, legez, gaur egun, jarduerak antolamendu juridikora egokitzen ote diren aztertu baino ezin dugu egin.

Izapidetutako kexei dagokionez, aurreko urteetan bezala, helburua, funtsean, honakoa izan da: pertsona interesdunen desadostasuna adieraztea, Eusko Jaurlaritzan kontsumo eta

turismo arloetan jorratzen diren prozedura eta artxiboekiko, ez denean jaso administrazioak ez arau hausterik egin duenik.

Bestalde, Euskadiko Merkataria, Ostalaritza eta Zerbitzu Enpresen Elkartearen Konfederazioak ([Euskaldendak](#)) planteatutako gaiak aipatu behar ditugu. Horren harira, Arartekoak, elkarte horrekin izan zuen bileran, zuzenean ezagutu ahal izan zituen talde horren kezka, gure autonomia erkidegoan merkataritza ordutegien araubidea aldatzeko aukerari dagokionez. Aukera hori, izan ere, aurrekontu egonkortasuna eta lehiakortasunaren sustapena bermatzeko neurri buruzko [uztailaren 13ko 20/2012 Errege Dekretua](#) onartzean ezarri zen eta Eusko Jaurlaritza behartu egingo luke merkatariei beren saltokiak igandeetan irekitzeko baimena ematera. Horrek, Euskaldendak elkartearen ustez, kalte larriak eragingo litzioke txikizkako merkataritzari.

Era berean, gaur egun udalari desberdinetan igandeetan merkataritza establezimenduak irekitzei buruzko indarreko araudia urratzen ari direla salatu dute. Horren harira, aipatu elkartearen esanetan, EAEko saltokien ordutegiei buruzko [otsailaren 22ko 33/2005 Dekretuaren](#) arabera, txikizkako salmentako establezimenduek, salmentarako 400 metro karratuko azalera baino gehiago badute, beren merkataritza jarduera gara dezakete gehienez zortzi igande edo jaieguneetan, Euskal Autonomia Erkidegoan ezarritako urteko igande eta jaiegun guztietatik.

Hala ere, Euskaldendak jakinarazi duenez, saltoki askok irekitzen dituzte beren atea igandeetan, baldintza horiek urratuz. Horrenbestez, adierazi dutenez [Eusko Jaurlaritza-ko Ekonomiaren Garapen eta Lehiakortasun Sailera](#) jo dute eta indarreko araudia betetzen ote den kontrolatzeko eskatu dute. Jaso duten informazioaren arabera, ez dago aurreikusita ikuskariek igandeetan esku hartzerik. Hau da, merkatarien eta herritarren erantzukizuna da araua betetzen ote den kontrolatzea, horretarako salaketa egokiak jarri.

Elkarteak egindako gogoeten artean gaur egun merkatariek krisi ekonomiko honen ondorioz jasaten ari diren zailtasunei buruzkoak ere azaltzen dira. Diru sarreretan jaitsiera bortitza pairatu duten arren, autonomoak direnez ez daukate eskubiderik Lanbiden aurreikusitako prestazioak jasotzeko.

Txosten hau ixtean, bada, gai horiek guztiak dagozkien administrazioekin lantzen ari gara.

Bestalde, artisau batek aurkeztu zigun kexa aipatu beharra dugu. Artisauak hainbat zailtasun planteatu zituzkigun, Bizkai-ko hainbat udalerritan garatzen diren aldizkako azoka eta ferietan saltokiak esleitzeko prozesuetan berdintasun baldintzetan parte hartzeko. Kexagileak udal horietako azoketan artisau gisa parte hartzeko bere eskaera kontuan hartzeko eskatu zuen. Halaber, adierazi zigunez ez zuen inolako erantzunik jaso eta ezin izan zuen saltokirik lortu. Horrez gain, ez zuen jakin zeintzuk ziren parte hartzeko baldintzak.

Gai honi buruz egin dugun azterketan egiaztatu ahal izan dugunez, udalak aldizkako azokak antolatzean Txikizkako Merkataritzaren Antolamenduari buruzko [urtarrilaren 15eko 7/1996 Legean](#) eta salmenta ibiltaria arautzen duen [otsailaren 26ko 199/2010 Errege Dekretuan](#) jasotako aurreikuspenak betetzeko eskatzen du. Udalek bete behar dituzten kontrol neurrien artean sartzen da, bada, baimena emateko prozedura publikoa izatea eta haren tramitazioa sarbide eta partaidetza irizpide argi, erraz, objektibo eta aurreikusgarri arabera garatzea. Saltokiak aukeratzeko orduan bete egin behar dira publizitatearen, gardentasunaren eta norgehiagokaren printzipioak eta ez da ezarri behar beharrezkoa ez den, neurrigabea den edo bereizkeriarik eragiten duen baldintzarik. Sarbide muga horien barruan, [Europako Parlamentuaren eta Kontseiluaren 2006ko abenduaren 12ko 2006/123/CE Zuzentarauak](#), barne merkatuko zerbitzuei buruzkoak, aurretiaz administrazio erregistroetan aldi jakin batez izena emanda egon beharra eskatzeko debekua aipatzen du.

Edonola ere, udalek beren udalerritan garatzen diren azoka eta merkatuetan parte hartzeko baldintzei buruzko informazio guztia erraztu eta hedatu behar dute. Hori guztia kontuan hartuta, hainbat ebazpen egin ditugu, jarraian azalduko dugun bezala, udalek salmenta ibiltaria arautzeko ordenantzak egokitu ditzaten erkidego legediaren eta haren ondorengo transposizioaren arabera bete beharreko sarbide irizpideetara eta saltokiak esleitzeko prozedurara, udaletako aldizkako azoka eta ferietan.

[Arartekoaren ebazpena, 2014ko apirilaren 15ekoa](#). Horren bidez, Mungiako Udalari iradokitzen zaio udalerrian egiten diren noizbehinkako azoketan eta merkatuetan salmenta postuak eskuratzeko irizpideak eta esleitzeko prozedura zehaztu ditzala.

[Arartekoaren ebazpena, 2014ko apirilaren 7koa](#). Horren bidez, Berangoko Udalari iradokitzen zaio udalerrian egiten diren noizbehinkako azoketan eta merkatuetan salmenta postuak eskuratzeko irizpideak eta esleitzeko prozedura zehaztu ditzala.

[Arartekoaren ebazpena, 2014ko apirilaren 15ekoa](#). Horren bidez, Gernika-Lumoko Udalari iradokitzen zaio udalerrian egiten diren noizbehinkako azoketan eta merkatuetan salmenta postuak eskuratzeko irizpideak eta esleitzeko prozedura zehaztu ditzala.

2.3. Finantza-erakundeak eta aseguru-etxeak

Autonomia Erkidego honetako herritarrek finantza erakundeekin eta aseguru konpainiekin dituzten harremanetan sortzen zaizkien arazoak berri eman ohi digute, batez ere komisioko kobratzen direnean zerbitzu prestazioagatik edo zorpekoengatik, sinatutako hipoteka maileguen kontratuetan lurzoru klausulan mantentzeagatik eta abar.

Eremu hori, berez, ez da Arartekoaren jardura arloan sartzen. Izan ere, finantza eta kreditu erakundeen jardura kontrolatzea Arartekoa erakundea sortu eta arautzen duen [otsailaren 27ko 3/1985 Legeak](#) erakunde honi esleitzen dion eskumen eremutik kanpo dago; hala ere, pertsona horiei orientazioa eta informazioa ematen saiatzen gara, beren erreklamazio eta keak organo eskudunen aurrean planteatzen dituzten.

Kontsumitzailearentzako Informaziorako Udal Bulegoek eta [Kontsumobidek](#) orientazioa eman ohi diete pertsona horiei, zerbitzu horien erabiltzaile eta kontsumitzaile gisa dituzten eskubide eta betebeharrak buruz.

Edonola ere, kontuan hartu behar da banku erakundeek erreklamazioetarako barne zerbitzu bat dutela [Espainiako Bankuaren Erreklamazio Zerbitzuan](#). Zerbitzu horrek, hain zuzen ere, erabiltzaileek banku erakundeen funtzionamenduagatik dituzten keak ikuskatzen ditu. Zerbitzu horren ardura da, era berean, gehiegikeriazko jarduerarik gertatzen ez dela zaintzea eta une oro bankuen gaineko indarreko legedia betetzen dela bermatzea.

Halaber, [Ekonomia eta Lehiakortasun Ministerioko Aseguruaren eta Pentsio Funtzen Zuzendaritza Nagusiak](#) aseguru kontratuekin eta pentsio planekin lotutako gaietako arazoak ebazteko mekanismo bat ezarri du. Auzitegi kanpoko (hau da, epaitegiez besteko) eta doako prozedura da. Hala ere, ez ditu jorratzen aseguruaren eremuan sor daitezkeen arazo guztiak, eta, beraz, zerbitzu honek eskaintzen duen informazioa kontsultatzea komeni da bertara jo baino lehen.

Hala eta guztiz, kontuan hartu behar da [Eusko Jaurlaritzako Ogasun eta Finantza Sailak](#) BGAEei buruzko fiskalizazio eskumen batzuk dituela.

Ebazpen horiek, EAeko organo batetik datozenez, Arartekoan aztertu daitezke. Hala, herritarrak kezkatuta daude krisi garai honetan ezingo direlako BGAEtan metatutako eskubideak erreskatatu. Borondatezko Gizarte Aurreikuspeneko Erakundeei buruzko [otsailaren 23ko 5/2012 Legeak](#) BGAEen erreskatea gaitzen du, iraupen luzeko langabeziaren kasuetan. Hala ere, ez du erreskaterako aukerarik ahalbidetzen inguruabar hori ukitutako BGAE zehatza arautzen duten estatutuaren berriaz aurreikusita ez badago.

2014ko otsailean, azkenean onartu da luzaro espero izan den [Europako Parlamentuaren eta Kontseiluaren 2014/17/UE Zuzentaraua](#), kontsumitzaileekin bizitegi erabilerako ondasun higiezinarentzako sinatzen diren kreditu-kontratuei buruzkoa. Horren bidez, aldatu egin dira 2008/48/CE eta 2013/36/UE Zuzentarauak eta 1093/2010 Araudia (UE). Zuzentarau horrek esparru komun bat ezartzen du Estatu kideetan kontsumorako kreditu-kontratuak arautzeko. Horiek hipotekaren edo bestelako bermeren baten bidez bermatzen dira, bizitegi erabilerako ondasun higieziinei baldin badagozkie.

[Konstituzio Auzitegiaren 2014ko ekainaren 12ko 97/2014 Epaia](#) Konstituzioaren kontrakoa eta ezdeusa zela adierazi

zuen, besteak beste, Borondatezko Gizarte Aurreikuspeneko Erakundeei buruzko otsailaren 23ko 5/2012 Legearen 23.l.a) artikulua. Arau horrek, jakina denez, metatutako eskubide ekonomikoak erreskatatzeko gaitasuna ematen zuen, betiere lehenbiziko ekarpenak gutxienez 10 urteko antzintasuna baldin bazuen.

[2014ko uztailaren 4an, Ogasun eta Finantza sailburuordeak ebazpen bat](#) eman zuen, Konstituzio Auzitegiaren epaia ezartzeko beharrezkoak ziren interpretazio-irizpideekin. Epaia hori argitaratu aurretik beren ekarpenak egin zituzten pertsonen segurtasun juridikoa, egintzak mantentzeko printzipioa eta konfiantza nahiz uste ona bermatzeko asmoz, haien eskubideak zaintzeko ahaleginak egin dira eta lehen egindako ekarpenetara mugatu da gertakizun horrengatik erreskatatzeko aukera, Konstituzio Auzitegiaren ebazpena argitaratu eta gero.

3. Araudi eta gizarte-testuingurua

3.1. Ekitaldi honetan erkidego mailan eta gai honetan egon den berrikuntza nabarmen gisa [uztailaren 1eko 142/2014 Dekretua](#) azpimarra genezake, Kontsumoko erreklamazio orriei eta kontsumitzaileen eta erabiltzaileen kea, erreklamazio eta salaketan arretarako prozedurari buruzkoa

Dekretu horrek indargabetu egiten du urtarrilaren 14ko 5/1997 Dekretua, erreklamazio orrien eredu bakarra eta bertan jasotako erreklamazioak tramitatzekeo prozedura arautzen zituena. Dekretu berri honek, beraz, prozedura hobetu nahi du erreklamazioak administrazioan tramitatzekeo orduan, erreklamazio orri baten bidez edo legez onartutako beste edozein eratan bideratutako salaketa oro kontuan hartuz, erreklamazioen tramitazio elektronikoa barne.

Bestalde, 142/2014 Dekretuak ikastetxe arautuak salbuetsi egiten ditu erreklamazio orriak izateko betebeharrak, eta, beraz, azken horiek hezkuntzarako eskubidea arautzen duen araudia bete beharko dute. Halaber, profesional liberalak ere salbuesten ditu, baldin eta Elkargo Profesional bateko kide izatea beharrezkoa bada beren jardueran aritzeko. Izan ere, elkargo horiek kontsumitzaile eta erabiltzaileen erreklamazioei erantzuteko leihatila propioak izan behar dituzte, beren kasuan kasuko araudiaren arabera.

Hala eta guztiz, kontsumoko erreklamazio orriak edukitzeko betebeharra ezartzen die jolas jarduerari eta ikuskizun publikoari.

Dekretuko 2. artikulua kearen figura sartzen du, honela zehaztuz: *“kontsumitzaileak edo erabiltzaileak egindako adierazpena, kontsumitzailearen ondasuna edo emandako prezioa desegokitzat jo delako, beraz merkaturatu edo ematen duen pertsona fisiko edo juridikoa zuzendua, bere desadostasuna erakusteko, bestelako asmorik gabe.”* Halaber, jarrera

edo jarduera batekiko desadostasuna adierazteko aukera ere aurreikusten da, eta, 12. artikuluan ezarritakoaren arabera, kexaren hartzaile den pertsona edo erakundeari jakinaraziko zaio, eta, hala badagokio, sektorea ikuskatu behar duen organo eskudunari, kasuan kasuko gaiaren arabera.

Dekretuko arrazoiaren azalpenean adierazienez, beraz onartu egin da, kontsumitzaileen babesaren sustatzeko eta esperientzia antzemandako gabeziak zuzentzeko, kontsumoaren arloan pizten diren gatazka edo arazoei irtenbideak emateko mekanismo errazagoak ezartze aldera.

3.2. Bestalde, [2014ko martxoan, Estatuan martxoaren 27ko 3/2014 Legea](#) onartu zen. Horren bidez, aldatu egin da Kontsumitzaileak eta Erabiltzaileak Babesteko Lege Orokorren testu bategina.

Arau berri horren helburua da barne-zuzenbidera lekualdatzea [2011/83/UE. Zuzentaraua](#). Zuzentarau horrek bultzada berria eman dio Europako kontsumitzaile eta erabiltzaileak babesteari, eta kontsumitzaile-erabiltzaileen nahiz enpresari segurtasun juridikoa indartu du, kontsumo-kontratuen Europako legerian zeuden desberdintasunak kenduz. Era berean, [3/2014 Legeak Europar Batasunaren Auzitegiaren \(EBA\) 2012ko ekainaren 14ko epaia](#) bete du Espainiako Kreditu Bankuari buruzko C-618 auzian, eta hauxe onartu du: *“Gehiegizko baldintzak erabat deusezak izango dira eta jarri ez direla ulertuko da. Horretarako, epaileak, aldeei entzun ondoren, deuseztat joko ditu kontratuen ezarritako gehiegizko baldintzak, baina, hala ere, kontratu hori modu berean bete beharrekoa izango da aldeentzat, betiere baldintza horiek gabe mantendu badaiteke.”*

Azkenik, EBAk, [2014ko uztailaren 17ko epaian, C-169/14 auzian](#), berriz agerian jarri du kontsumitzaile eta erabiltzaileak babesteko asmoz Europar Batasuneko legeriak diseinatu duen sistemaren kontrakoa dela hipoteka betearazteko prozeduren sistema hori, epaile nazionalari ez baitio ematen betearazpen horiek baliogabetzeko aukerarik, eta haren esku-hartzea aukera bakar honetara mugatzen baitu: bere azken ebazpenean, kalte-ordain bat adostera, kontsumitzaileak jasan duen kalteagatik. Orobat, ebazpen horretan adierazten denez, Europar Batasunaren berme-sistemaren kontrakoa da betearazpen-prozeduran kaltetuak helegitea jartzetik ez izatea hipoteka-betearazpenari buruzko ebazpeneko autoaren kontra, baina horretarako ahalmena ematea, aldiz, hipoteka betearazleari.

3.3. Bestalde, 2014ko otsailean, azkenean, onartu egin da [Europako Parlamentuaren eta Kontseiluaren 2014/14/UE](#)

[Zuzentaraua](#), kontsumitzaileekin egoitza erabilerako ondasun higiezinarako egindako kreditu kontratuei buruzkoa. Zuzentarau horren bidez, bada, aldatu egin dira [2008/48/CE](#) eta [2013/36/UE](#) Zuzentarauak eta [1093/2010 Araudia \(EB\)](#). Zuzentarau horrek, hain zuzen ere, esparru komuna ezartzen du estatu kideetan kontsumorako kreditu kontratuak ezartzeko, hipoteka bidez edo bestelako bermeen bidez bermatuta, egoitza erabilerako ondasun higieziari eragiten dienean.

4. Herritarren eskubideen egoeraren balorazioa

Eremu hori, berez, ez da Arartekoaren jardura arloan sartzen. Izan ere, finantza eta kreditu erakundearen jardura kontrolatzea Arartekoa erakundea sortu eta arautzen duen otsailaren 27ko 3/1985 Legeak erakunde honi esleitzen dion eskumen eremutik kanpo dago; hala ere, pertsona horiei orientazioa eta informazioa ematen saiatzen gara, beren erreklamazioa eta kexak organo eskudunen aurrean planteatzen dituzten.

1. Oro har, arlo honetan landu diren kexak gutxi izan dira. Hala ere, horien artean nabarmenak dira funtsezko gisa jotzen ditugun zerbitzuen erabiltzaileek planteatzen dituztenak, horien artean, gas eta elektrizitatearen hornidura edo telefonia zerbitzuak hizpide dituztenak. Nahiz eta zerbitzu horiek enpresa pribatuek ematen dituzten, administrazio publikoek betebeharra dute interes orokorreko zerbitzuen prestazioaren gaineko nahitaezko kontrol lanak egiteko.

Horren harira, planteatutako kasu gehienetan azaldu den gaiari buruzko araudi esparrua zein den jakinarazten dugu eta beren eskubideak defendatzeko zein erakundera jo dezaketen adierazten diegu.

2. Halaber, autonomia erkidego honetako herritarrek maiz azaltzen dizkigute finantza erakundeekin eta aseguru etxeekin harremanetan suertatzen zaizkien arazoak.

Egungo ekonomia eta finantza krisiaren testuingurua agerian geratu da herritarrek planteatzen dizkigunetan kontsulten edukian. Herritarrak kezkatuta daude banku erakundeek komisioren zenbatekoa areagotu edo kobratuko dietelako ordura arte doan ematen zieten zerbitzu batengatik. Halaber, pertsona nagusiei adineko pertsona batek eskatzen duen inbertsio ezaugarrien araberakoak ez diren finantza produktuak saltzeko edo une honetan pentsio plan bat erreskatatu ezinak ere haserrea eragiten dute.

II. ATALA

9

HERRI-ADMINISTRAZIOEN ZERBITZUKO LANGILEAK

1. Arloa kopurutan

Ararteko erakundeak 422 kexa-espeditente bideratu ditu herri-administrazioaren zerbitzura lan egiten duten langileen arloan. Kopuru hori 2014. urtean jasotako guztien % 19,16 da.








Honako hauek izan dira kexa horiengatik eragindako administrazioak:

- Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio Orokorra (Eusko Jaurlaritz) 67
- Tokiko administrazioa 14
- Foru administrazioa 9
- UPV/EHU 2

Edukiari dagokionez, jasotako kexak honako azpiarlo hauei buruzkoak izan dira:

- Lanpostuen balioespena 194
- Ordezkapenak 103
- Funtzio publikoan sartzeko hautaketa-prozesuak 75
- Beste alderdi batzuk 9
- Oporrak, lizentziak eta baimenak 9
- Lanpostuak betetzea 8
- Administrazioaren funtzionamendua eta administrazio prozedura 7
- Ordainsariak 6
- Herritarren eskubideak 3
- Bateriaezintasunak 2
- Administrazio egoerak 2
- Laneko jazarpena 1
- Prestakuntza 1
- Diziiplina-araubidea 1
- Lanpostuen zerrenda 1

Urte honetan zehar kudeatu diren kexen (jasotakoak zein ebazteke egoteagatik horiei gaineratutakoak) izapidetze-prozesuaren xehetasunei dagokienez, azpimarratzekoa da txosten hau idatzi den uenean honako egoera honetan daudela:

GUZTIRA	Izapidetzen	Amaituta	Jarduera okerra	Jarduera okerrik ez	Herritarrei aholkuak eta informazioa ematea	Gerora ez dira onartu
						
180	66	114	30	47	-	37

Datu horiek ikusita, agerikoa da herri-administrazioen zerbitzuko langileen arloan asko areagotu direla kexak. Aurreko urteetan ohikoa zena baino hiru aldiz kexa gehiago jaso dira. Hala ere, horietako asko jendetza handiak parte hartu duen eta pertsona ugari eragin dioten administrazio-prozesuei dagozkienak dira. Hori dela eta, kexak pilatu eta espeditente kolektiboen bidez bideratu dira.

Oro har, kexa horiengatik ukitutako administrazioak harkor azaldu dira, eta beharrezkoa den laguntza eskaini diote erakunde honi. Aitzitik, beste behin ere, Osakidetza-EOZen jarrera uzkurra azpimarratu behar dugu, zaildu egin baitugu aurkeztutako zenbait kexa behar adineko arretaz izapidetzea. Horrela gertatu da, adibidez, ebaluaziorako eta garapen profesionalerako deialdietan. Beroriei buruz berariazko aipamena egingo dugu jarraian datorren atalean. Halaber, jarrera horixe bera gaitzetsi behar diegu Enplegu eta Gizarte Arazoetako Saileko arduradunei, bai Lanbideko lanpostu-zerrendaren proposamenari buruz, bai Lanbidera atxikitako lanpostu horien helmuga-zentroen aldatetari buruz egin diren ekimenen ginean sustatutako kexak direla-eta.

2. Kexarik aipagarrienak

2.1. Funtzio publikoan sartzeko hautaketa-prozesuak

2.1.1. Euskal Autonomia Erkidegoko Polizia osatzen duten kidegoetako eskala eta kategorietara sartzeko hautaketa-prozesuetan parte hartzeko adin-mugak

Ertzaintzaren Oinarrizko Eskalako Agente kategoriara (24. promozioa) sartzeko iragarri den deialdiak kexa asko aurkezteko bidea eman die herritarrei, zeren haien aburuz, Euskal Autonomia Erkidegoko Polizia osatzen duten kidegoetara sartzeko hautaketa-prozesuetako adin-mugak kendu behar-ko lirateke.

Kexa horiek jasotzeak jarduketa bat egitera bultzatu gaitu Segurtasun Sailaren aurrean. **Arartekoaren 2014ko apirilaren 3ko ebazpen**ean irakur daitezke berorren gaineko xehetasunak.

Jarduketa horren ondorio gisa erakunde honek ulertu du Segurtasun Sailak emandako azalpenak, une honetan, justifikazio objektibo eta arrazoizkoa direla, eta, gainera, aldez aurretik azalpen horiek Euskal Autonomia Erkidegoko Justizia Auzitegi Nagusiaren aldeko ebazpena izan dutela; izan ere, Justizia Auzitegia Nagusiak ez du berdintasunerako printzipioaren kontraketat hartu agente kategoriara sartzeko ezarritako gehieneko adin-muga. Alabaina, hori guztia betiere beste erabaki judicialik ez dagoen bitartean, irizpide jurispru-

dentzial desberdina ezarri eta, ondorioz, Euskal Autonomia Erkidegoko Polizia osatzen duten erakundeetako eskala eta kidegoetara sartzeko hautaketa-prozesuetan parte hartzeko adin-mugak berriz aztertzea behartuko duena.

2.1.2. Ertzaintzaren Oinarrizko Eskalako Agente kategoriara sartzeko hautaketa-prozesua: proba psikoteknikoaren zuzenketa

Hain zuzen ere, Ertzaintzaren Oinarrizko Eskalako Agente kategoriara sartzeko hautaketa-prozesu horren barruan, zenbait pertsonak euren desadostasuna agertu dute Kalifikazio-epaimahaiak adostutako akordio baten gainean.

Aipatutako akordioak honako hauek argitaratu zituen: zuzenketa-txantiloia, bete beharreko gutxieneko puntuazioen atalaseak eta proba psikoteknikoaren (nahitaezkoa eta kanporatzailea) behin-behineko emaitzak. Proba psikoteknikoak lau ariketa zituen, hautagaien gaitasun desberdinak ebaluatzen zituztenak (arrazoibidea, ahozko gaitasunak, gaitasun espazialak eta datuen interpretazioa). Epaimahaiak ariketa bakoitzerako atalase desberdinak ezartzea adostu zuen.

Erreklamatzailerik euren kexan adierazten zutenaren arabera, erabaki horrek, deialdiaren oinarriak hausteaz gain, ez zituen betetzen enplegu publikora sartzeko prozesuetan agindu behar duten berdintasun-, merezimendu- eta gaitasun-printzipioak. Gainera, haien iritziz, gainditzeko atalasea bera izan beharko zatekeen lau ariketetarako, epaimahaiak hautatutako irizpideak –haien arabera objektibotasunik gabek– batzuei mesede egin baitzuten eta beste batzuei kalte. Azkenik, defendatzen zuten ariketak egin ostean hartutako erabaki horrek epaimahaiaren jarduerak gardenak izateko betebeharra urratzen zuela; ariketak egin aurretik jakinarazi behar izan zutelako aipatutako atalaseak ezarri zituztela, eta ez emaitzak plazaratu ziren unean.

Behin Segurtasun Saitetik bidalitako informazioa eta dago-kion jurisprudentzia aztertuta, ondorioztatu dugu deialdiko oinarriek beraiek gaitzen zutela epaimahaia hark hartutako erabakia hartzeko. Aldi berean, uste dugu ez zela izan arbitrarioa, gaikuntza nahikoa zuelako, eta modu objektiboan eta arrazoituan hartu zela, hautagaien ariketetako bakoitzean lortu zituzten emaitzen batzuek bestekoa zein izan zen ikusirik; jakina, haien identitatea ezagutu gabe, eta ariketa horiek ahalik eta pertsona-kopuru gehienak gainditu zituztela izanik azken helburua. Azken finean, ulertu dugu aipatu erabakia harteak deialdiaren oinarrietan aurreikusitako emaitza lortzea ekarri zuela, hau da, bakarrik gainditu zezatela proba ariketa bakoitzean gutxienez 15 puntu lortu zutenek eta lau ariketak batuta gutxienez 60 puntu lortu zutenek.

Erakunde honen iritziz, ezarritako irizpideak ez dakar berekin enplegu publikora sartzeko hautagaien gaitasun tekni-

koaren nagusitasunarekiko errespetu faltarik, horixe baita ordenamendu juridikoak lortu nahi duen xedea berdintasun-, merezimendu- eta gaitasun-printzipioak elkartzean. Kalifikazio-epaimahaiak ezarritako zuzenketa-irizpideak, ariketa bakoitzerako desberdinak izanagatik ere, deialdiko oinarrietan aurreikusitako esparruaren barruan hartu ziren, eta neurri berean aplikatu zitzaizkien parte-hartzaile guztiei. Gainera, ariketa bakoitzeko erantzun zuzenek balio bera izan zuten guztientzat. Horregatik guztiagatik, erakunde honek ez du aurkitu arrazoirik ariketa bakoitzerako gainditze-atalase desberdinak ezartzen zituen epaimahaiaren erabakia zalantzan jartzeko.

2.2. Ordainsariak

2.2.1. Donostiako Udala: dedikazio bereziagatik osagarria duten lanpostuen berariazko osagarria egokitztea

Donostiako Udalaren zerbitzura lan egiten duen langile multzo batek kexa azaldu zion erakunde honi, Tokiko Gobernu Batzarrak (TGB) hartutako erabaki batzuk zirela medio. Erabaki horien artean zeuden bai dedikazio bereziagatik osagarria duten lanpostuen berariazko osagarria egokitztea, bai lanpostuak balioztatzeke proposamena onartzea eta, beraz, lanpostuen zerrenda aldatzea, lanpostu jakin batzuetan dedikazioagatik edota baliagarritasunagatik dagoen berariazko osagarriari dagokionez.

Erakunde honen esku-hartzea **Arartekoaren 2014ko otsailaren 14ko ebazpen**ean izan du isla. Horren bidez, Udalari gomendatzen genion gai horien gainean hartu zituen erabakia berriz azter zitzala.

Ebazpenean azaltzen den legez, **Euskal Funtzio Publikoaren uztailaren 6ko 6/1989 Lege**an sartu ondotik egin gabe zeuden egokitzapenak dira. Egokitzapen horiek erabateko arauketa izan dute **Donostiako Udaleko Langileen Lan-baldintzak Arautzen dituen Akordio Arautzailearen** bidez, hasiera batean 2010. urterako onartu zena eta, gerora, **2012an aldatu zena**.

Gure hasierako jarduerari erantzunez, TGBk erabaki zuen Arautzeko Akordioan dedikazio bereziagatik gehieneko-tzat ezarrita dagoen % 25etik gorako osagarriak zituzten lanpostu batzuen berariazko osagarria egokitztea eta horiei norberaren osagarria jasotzeko eskubidea aitortzea, aldeak egon zitezkeelako Akordio bereko 74. artikulua aplikatzean. Hala ere, erabaki horrek ez zuen ekidin erakunde honek bere esku-hartzearekin jarraitu eta aipatutako gomendioa ebatzi zezala, irizten baitzuen akordio horiei buruz aurkeztutako alegazioek behar bezalako oinarria zutela.

Alabaina, zenbait interesdunek justizia-auzitegien aurrean errekurtsioak jarri zituzten, eta, horren ondorioz, Ararteko

erakundearen eraketarako Legeak 13.1. artikuluan ezartzen duen geldiarazpenaren legezko betebeharra kontuan hartu behar izan genuen.

2.2.2. Hirurtekoak

Justizia Administrazioan, epealdi etenetan, bitarteko funtzionario gisa lan egin zuten bi interesdunek honako hau jakinarazi ziguten: nahiz eta [Enplegatu Publikoaren Oinarrizko Estatutua](#) indarrean sartu zenetik sortutako hirurtekoak dagoeneko kobratuta izan, arau hori indarrean sartu aurretik sortutakoak ordain ziezazkietela eskatu zutela, eta erantzunik jaso gabe zeudela oraindik.

2007. urtean onartu zen Enplegatu Publikoaren Oinarrizko Estatutuak hirurtekoak jasotzeko eskubidea aitortu zien bitarteko funtzionarioei. Aitorpen hori etorkizunera begira egin zen, indarrean jarri aurreko epealdian atzeraeraginik izan gabe. Baina, gerora, Auzitegi Nagusiak irizpide hori gaitzetsi eta, aldiz, ontzat jo zuen hirurteko horien ordainketaren atzeraeraginezko efektuak epealdi horretatik haratago eragin zezala.

Hori horrela izanik, lankidetzak eskatu genion Eusko Jaurlaritzako Herri Administrazio eta Justizia Saileko arduradun nagusiari. Gure eskabideari erantzunez, txosten bat igorri zigun, non, laburbilduz, honakoa adierazten zen: planteatutako arazoa jadanik ebatzita zegoela, interesdunek 2009. urtean egindako lehendabiziko ordainketa-eskaeraren kariaz, aplikatzekoa zen arauko atzeraeraginik ezaren printzipioan oinarrituta.

Azkenik, urte hartako ekainean, antzinakotasunari zegozkion zenbatekoak (Enplegatu Publikoaren Oinarrizko Estatutua indarrean jarri aurretik sortutakoak) ordaindu zizkieten jardunean zeuden bitarteko funtzionarioei, baina ez, ordea, dagoeneko jardunean ez zeudenei. Ez genituen ezagutzen zein ziren hori horrela izateko arrazoiak, galdetu egin genuen ea atzeraeraginik ezaren printzipioak zergatik eragin zien azken horiei bakarrik. Erakunde honetan beste txosten bat jaso zen. Bertan esaten zenaren arabera, Administrazioak konpromisoa hartzen zuen bai erakunde honetara jo zuten pertsonen eskaerak aztertzeke, bai haien egoera berean zeuden gainerakoena ere, eskatutako zenbatekoak ordaintze aldeira eragin behar ziren jardunbideak egiteko asmoz.

2.3. Lanpostuen balioespena

Kexa ugari jaso dugu Osakidetza-EOZek iragarritako garapen profesionala aitortzeko deialdien gainean.

Hasiera bateko esku-hartzean, osasun-arduradunek xehetasunez azaldu ziguten, batetik, nolakoa zen deialdi horien prestaketa eta egoera, eta, bestetik, zergatik erabaki zuten [abenduarren 23ko 6/2011 Legeko](#) 19.11. artikuluan jasotako

geldiarazpena aplikatzeko beharrezko zegoela, aipatu deialdietako egintza zehatzei lotuta (Lege horrek 2012. urterako EAEko Aurrekontu Orokorra onartzen zituen, eta 2012ko urtarrilaren 1ean jarri zen indarrean). Geldiarazpen hori Zuzendaritza Nagusiaren berriazko ebazpen bidez egin zen. Hain zuzen, igorritako dokumentazioaren artean, maiatzaren 8ko 588/2014 Ebazpenaren kopia gaineratu zuten. Horren bidez, garapen profesionalerako ohiko deialdiaren zein apartekoaren (abenduarren 29ko [1930/2011](#) eta [1931/2011](#) ebazpenen bidez deitutakoak) geldiarazpena adostu zen, baita garapen profesionalerako mailen aitorpen berrien geldiarazpena ere.

Informazio hori aztertzean, eta zehazki esateko ebazpen horren bidez hartutako geldiarazpen-erabakia, erakunde honek beste osasun-zerbitzu batzuetako ibilbide eta garapen profesionala arautzeko arauak bertan behera uzteagatik sustatu diren administrazioarekiko auzi-errekurtsoei buruzko epailetan jarri zuen arreta. Epai horiek adierazten dutenez, geldiarazpen horrek bakarrik eragiten die ibilbide profesionalari dagozkion ordainsariak jasotzeko eskubideari indarrean dagoen epealdian, baina garapen profesionala izatea murriztu gabe, nahiz eta ez egokitu irabazkin ekonomikorik.

Horregatik guztiagatik, erakunde honetatik osasun-arduradunei eskatu diegu jakinarazi diezagutela ea maiatzaren 8ko 588/2014 Ebazpenaren aurka aurkeztu ahal izan diren administrazio-errekurtsoetan eztabaida hori (geldiarazpenak izan dezakeen hedadura) agertu ote den; hala eta guztiz ere, ulertu dugu oharkabean gera ezin daitekeen gaia dela, eta Erakundeak nahitaez heldu behar diola jarritako errekurtsoak ebazteko garaian.

Eskatutako informazioa ezagutu eta egiaztatzeke zain gaudete.

2.4. Ordezkapenak

2.4.1. Donostiako Udaleko Udaltzaingoko bitarteko agenteak

Donostiako Udaleko Udaltzaingoko bitarteko agente gisa lan egin nahi duten zenbait hautagaik zalantzan jarri dute udal horrek, azken deialdietan, kontuan ez hartzea 2009an egindako LEPetik atera zen kontratazio-zerrendan integratutako hautagaien lehentasun-hurrenkera. Haien aburuz, hurrenkera horren ordez, bereizkeriaz, euskarazko bigarren hizkuntza-eskakizuna (HE2) duten hautagaiei lehentasuna ematen ari zaio.

Zehazki, bereizketak sortzen dira hizkuntza-gaikuntzaren eskakizunak bitarteko funtzionarioak izendatzeko planteatzen direnean. Bitarteko funtzionario horiei honakoa eskatzen zaie: batetik, aldi baterako programak gauzatea, eta, bestetik, zeregin gehiegi dauden egoerei edota zereginak

pilatzen diren egoerei aurre egin behar izatea. Kasu horietan, non ez dagoen erreferentzia zuzenik lanpostuen zerrendan, udaltzaingoko agenteen aldi baterako beharrianak zuzkitzeko interesatuta dauden balizko hautagaiei eskatzen ari zaizkien hizkuntza-gaikuntzaren eskakizunak Donostiako Udalak [apirilaren 15eko 86/1997 Dekretuaren](#) arabera landutako Euskararen Erabilera Normalizatzeko Planaren ondorioak dira. Aipatu Dekretuak Euskal Autonomia Erkidegoko herri-administrazioetan euskararen erabilera normalizatzeko prozesua arautzen du.

Izan ere, Donostiako Udalak konpromisoa hartu du Udalak antolatzen dituen zerbitzu eta jarduera orotan euskara eta gaztelania zerbitzu-hizkuntza izateko herritarrenganako harremanetan. Horrexegatik dauka Udalak helburutzat 86/1997 Dekretuko 11. artikuluan gutxienezko gisa ezarrita dagoen eta nahitaez bete behar den indizea gaintzea, eta arrazoi beragatik erabaki du jendeari harrera egiteko administrazio unitateetan, izaera soziala eta, oro har, elebiduna dutenetan, derrigortasun-data esleitzea. Horrela egin du izaera soziala duten lanposturik gehienetan, hala nola, Udaltzaingoaren kasuan. Aldi berean, azken helburu horrek azaltzen du, hura bete dadin, Plan berak esleitu izatea dagoeneko gaintuta dauden derrigortasun-datak, besteak beste, berariazko programen edota zereginen pilaketan ondorioz egin beharreko kontratazioetan. Horixe bera da esku artean dugun kexaren zioa.

Hori horrela izanik, erakunde honek ulertu du Udaltzaingoa egoten den aldi baterako agenteen beharrianari (beharrian hori aldi baterako izaera duten programen eraginez sortzen da, baita zeregin gehiegi dauden zein zereginak pilatzen diren egoeren ondorioz ere) erantzuteko Donostiako Udalak eskatzen duen hizkuntza-gaikuntza merezimendu- eta gaitasun-printzipioekin bat datorrela, eta, horrez gain, arrazoizkoa dela eta proportzionaltasun egokia duela [5. Plangintzaldiko \(2013-2017\) Euskararen Erabilera Normalizatzeko Plan](#)ean azaltzen diren hizkuntza-normalizaziorako ezarritako helburuekin. Ondorioz, betekizun horiek ezin daitezke diskriminatzailatzat hartu.

2.4.2. Osakidetza-EOZ

Interesdun askok jo du erakunde honetara [aldi baterako kontratazio-zerrendak egin eta kudeatzen dituen Akordio-araue-mailean](#) egindako aldagetakarekin desadostasuna adierazteko.

Indarrean dagoen Akordioak ezartzen du aldi baterako enplegu publikoa betetzeko garaian, lehentasuna izango dutela dagokion hautaketa-prozesuetako oposizioaldia gaintu dutenek gaintu ez dutenen aurretik. Kexak sustatzen dituzten pertsonak diote Akordio berri baten zirriborroa ikusi dutela, eta bertan ez dagoela aukera hori jasota.

Interesdunek ustezko erabaki horrekiko desadostasuna adierazi dute, horren arabera hautaketa-prozesuak gaintu

ez dituzten hautagaiek, baina Osakidetzan denbora luzez lan egin eta euskarazko ezagutzak dituztenek, ordezkatu egin baititzakete esfortzu eta dedikazio handiz hautaketa-prozesu horiek gaintu dituzten pertsonak. Dena dela, uste dute irizpidea aldatu aurretik horren berri eman behar zitzaiela; hain zuzen ere, aipatutako hautaketa-prozesu horiek deitu ziren unean bertan.

Kasu honetan ere, txosten hau egiten bukatu dugunean, osasun-administrazioak ez dio erantzunik eman gure lankidetzak eskakizunari. Hori dela eta, uste dugu oraindik ez dela kexaren zioari buruzko erabakirik hartu.

2.5. Administrazio egoerak

Herritar batek bere desadostasuna adierazi digu Euskadiko Kooperatiben Goren-Kontseiluaren (EKGK) Osoko Bilkurak hartutako Akordioa dela-eta. Horren bidez, ukatu egiten zitzaien zerbitzu aktibora itzuli ahal izatea (borondatezko eszedentzian zegoen), eta iraungitzaletzat jotzen zen erakundearekin zeukan lan-harremana.

Erakunde honetatik zegokion jarduketari ekin eta Kontseiluko arduradunari idazki bat bidali genion, lankidetzak eskatzeko. Idazki horretan, gaiari buruzko zenbait gogoeta egiteaz gain, aipatutako erabakia hartzeko zioei buruz galdetu genuen.

Azkenik, ezin izan dugu gaiaren funtsari buruzko iritzirik agertu, erreklamatazileak adierazi baitzigen auzitegiatar jotzeko asmoa zeukala, bere eskubideak baliarazteko. Hala ere, gure esku-hartzearen eraginez, erakundeak azalpen sakonago bat eman du eztabaidagai zeuden erabakiak hartzeko erabili zituzten arrazoiaren gainean. Kexaren sustatzaileari jakinarazi diegu azalpen hori.

2.6. Administrazioaren funtzionamendua eta administrazio-prozedura

LAB sindikatuak Bizkaiko Foru Aldundian (aurrerantzean, BFA) dituen ordezkariak kexa bat aurkeztu dute erakunde honen aurrean. Kexa horren zioa honakoa da: Aldundiak ukatu egin die erakundearen webgunean argitaratzen diren Lan Eskaintza Publikoari (LEP) buruzko datuak, kable bidez, eskuratu ahal izatea.

Webgune instituzionalean argitaratzen diren lan-eskaintza publikoari buruzko datuen gainean BFAk egin dituen aldatuak honako asmo honekin egin dira: hautaketa-prozesuen kudeaketan datu pertsonalen tratamenduak eskatzen dituen bermeak ahalik eta gehien bete daitezela. Horren harira, jakina da hauxe dela gomendatzen dena: norgehiagoka-prozedurei buruzko izapidezko administrazio-egintzak Interneteko aldizkari ofizialetan edo erakunde-webguneetan argitaratu ordez, erakunde-webguneetan sarbide murriztua duten gune pribatuetan argitaratzea.

BFAk, gomendio hori praktikan jartzean, ulertu du berak deitu dituen hautaketa-prozesuetako izapidezko egintzei buruzko informaziora sartzeko aukera bakarrik izan dezaketela prozesu horietan parte hartzen ari diren hautagaiek. Alabaina, gerora, epaimahaia osatzen duten kideei ere ahalbidetu die informazio horretara sartzea, hautaketa-prozesuaren gainean bidezko interesa dutela aitortu baitie. Aitzitik, Aldundiak sarbidea ukatu die sindikatueta ordezkariei.

Erakunde honek uste du behar bezala arrazoituta dagoela BFAk bere erakundearen webgunean argitaratzen diren hautaketa-prozesuetako izapidezko egintzei buruzko informaziora sartzeko aukera ukatzea. Sindikatueta ordezkariek informaziora sartzeko egindako eskabidea ukatzeak ez du esan nahi informazio sindikala izateko eskubidea urratzen denik, ezta, era berean, askatasun sindikala izateko eskubidea ere.

3. Araudi- eta gizarte-testuingurua

2014. urtean [Euskal Enplegu Publikoaren lege-aurreproiektua](#) ari dira izapidetzen.

Zioen azalpenean adierazten denez, proiektu hori zuzenean dago lotuta duela bi hamarkada baino gehiago hasitako prozesu luze horrekin, funtzio publikoa arrazionalizatzeko eta modernizatzekoarekin, alegia. Alabaina, aldaketa nabarmenak dakartza bai Enplegatu Publikoaren Oinarrizko Estatutuaren apirilaren 12ko 7/2007 Legea (EPOE) argitaratzearen ondorioz, bai azken bi hamarkadetan Herri-administrazioen gainean gertatu diren aldaketen ondorioz.

Txosten hau ixteko orduan, aurreproiektuaren sustatzaileek jakitera eman dute proiektura gaineratuko dituztela sindikatueta ordezkariek aurkeztutako arrazoibideak, proiektuak gutxieneko adostasuna izan dezan legebiltzarrean izapidezko prozesua betetzeko garaian. Hori horrela izateko zio nagusia honakoa izan da: euskal administrazio publikoan lan egiten duten pertsonen kopuru handia, lege horren eraginean egongo dena, kontuan hartzea.

4. Herritarren eskubideen egoeraren balorazioa

4.1. Herri-administrazioen zerbitzuko langileen arloan izapidetutako kexak asko ugaritu dira; horietako asko jendetza handiak parte hartu duen administrazio-prozesuei dagozkienak dira. Hori dela eta, kexak pilatu eta espediente kolektiboen bitartez bideratzeko aukera egon da.

4.2. Oro har, kexa horienatik ukitutako administrazioek euren betebeharra bete eta Arartekoari lagundu diote. Aitzitik, Osakidetzak jarritako oztopoekin egin dugu topo berriro, atzeratu egiten baitu, horretarako justifikazio egokirik izan gabe, erakunde honek eskatutako informazioaren ematea; ondorioz, esparru honetan aurkeztutako kexak modu egokian izapidetzea galarazten digu. Gauza bera gertatu da Enplegu eta Gizarte Arazoetako Saileko arduradunekin ere.

4.3. Ohikoa denez, funtzio publikoan sartzeko hautaketa-prozesuek kexa-kopuru handia jaso dute, beste urtebetez.

Kasu honetan, eztabaida sortu duen gaietako bat honako hau izan da: Euskal Autonomia Erkidegoko Polizia osatzen duten kidegoetako eskala eta kategorietara sartzeko hautaketa-prozesuetan parte hartzeko adin-muga.

Ertzaintzaren Oinarrizko Eskalako Agente kategoriara (24. promozioa) sartzeko Segurtasun Sailak iragarritako deialdiak errekurtsioa dauka jarrita Euskal Autonomia Erkidegoko Justizia Auzitegi Nagusiaren aurrean. Horrenbestez, Auzitegi horren hurrengo erabakiaren zain egon beharko dugu, zeinak honako aurrekari hau duen: urriaren 6ko 627/2008 zenbaki-dun epaia (JUR\2009\3597).

Edonola ere, uste dugu beharrezkoa dela erreferentzia egitea [Europar Batasuneko Justizia Auzitegiaren 2014ko azaroaren 13ko epaiari](#), berorrek izan ditzakeen ondorioengatik. Epai horrek, judizio aurreko arazo bati buruz erabakitzean (autonomia-lege batek udaltzaingoko agente-lanpostuetara sartzeko adin-muga 30 urtean ezartzen du), ulertu du xedapen horretatik eratoritzen den tratu-desberdintasuna [Konseiluaren 2000ko azaroaren 27ko 2000\78\CE Direktibaren](#) aurkakoa dela. Direktiba hori enpleguan eta okupazioan tratu-berdintasuna eman dadin esparru orokor bat ezartzeari buruzkoa da.

4.4. Hainbat iritzi nabarmendu dira ere lan-eskaintza publikoak berriz martxan jar daitezela eskatzen, azken urteetan jasan behar izan ditugun gastu publikoari eusteko neurriak direla-eta denbora luzez gelditu egon baitira.

EAEko Administrazio nagusiak zenbait hautaketa-prozesu egiteko asmoa agertu du hezkuntza eta osasuna bezalako arlo esanguratsuetan.

Horregatik, eta nahiz eta errepikakorrek izateko arriskua izan, berriro azpimarratu nahi dugu nahitaezkoa dela zuhurtziaz aritzea, prozesu horien kudeaketan ahalik eta gardentasun handiena ziurtatzeko eta berorietan parte hartuko duten interesdunen bermeak zaintzeko.

Halaber, berriz nabarmendu behar dugu lehentasuna izaten jarraitu behar duela enplegu publikoetara sartzeko interesa duten herritarrei benetako aukera-berdintasuna bermatzeko.

Horretarako, diskriminazio-positiboa sustatzeko neurriak ezarriko dira zailtasun bereziak dituzten gizataldeen alde, besteak beste, ezgaitasunen bat duten pertsonen alde.

4.5. Bestalde, erakunde honentzako garrantzitsuak diren zenbait organismok euren administrazio-egiturak egokitu edota erregularizatu egin behar izan dituzte aurtan. Horixe da Lanbideren kasua. Hain zuzen ere, azken urteetan zehar areagotu egin dira gizarte-bazterkeriaren aurka borrokatzeko neurriak buruz erakunde honetan jaso ditugun keak, eta, gainera, horietako asko Lanbideren funtzionamendu okerratik sortzen ziren arazoekin lotuta egon dira.

Administrazioak bere burua antolatzeke daukan ahalmenari hertsiki lotuta dauden prozesuak dira, eskumeneko izaera garbia dutenak. Ahalmen horrek gaitasuna ematen dio Administrazioari bere zerbitzuak egokien deritzon eran antolatzeke, eraginkortasun handiena izan dezaten, eta hain egokiak izan ez diren antolaerak mantentzetik eratorritako eragozpenik izan gabe. Alabaina, horrek guztiak, jurisprudentziak nabarmendu duenez, ez dakar berekin zerbitzuak libreki edota era independentean erabili ahal izatea, balizko arbitrariotasunen bat gertatzeari bide emanez. Horregatik, erakunde honetatik ahalegin handia jartzen dugu hartzen diren erabakiak behar bezala arrazoituta egon daitezen. Bestalde, prozesu horietan langile-ordezkaritzaren parte-hartzeko bermea bete eta zaindu behar da.

Orain arteko gure esku-hartzea Lanbideren lanpostu-zerrendaren (LPZ) proposamenari buruzko bertsio baten gainekoa

izan da. Bertsio horrek 2014ko ekaineko data dauka. Horri buruz iritzia eman dugu, diru-sarrerak bermatzeko errenta (DBE) kudeatu eta bideratzeko programaren bidez kontratu ziren langile taldeak erakunde honen aurrean egindako plan-teamendutik abiatuta.

Edonola ere, badaukagu hasita beste zenbait esku-hartze ere, besteak beste, Estatuko Enplegu Zerbitzu Publikotik (SEPE) datozen, baina Lanbideren zerbitzupuan dauden langile talde batek hala eskatuta jarraitzen ari garena. Orain arte ezin izan dugu horri buruzko iritzirik agertu, Enplegu eta Gizarte Arazoetako Sailak ez digulako laguntzarik eman harrengana zuzendu garenean.

Une honetan, azpimarratu behar dugu arduraren eragiten digula aurreratutako proposamenarekiko sindikatu nagusiek era bateratuan helarazi diguten ukapenak.

4.6. Sindikatuetako ordezkariak gardentasun gehiagoren eskaera baliarazten saiatu dira, informazio sindikala izateko eskubidea urratzen dela argudiatuta, eta, era berean, askatasun sindikala izateko eskubidea ere. Aitzitik, erakunde honetatik eskakizun hori argitu behar izan dugu, eta ohartarazi diegu webgune instituzionaletan sarbide mugatuarekin argitaratzen diren lan-eskaintza publikoei buruzko datuak era horretan argitaratzen direla hautaketa-prozesuen kudeaketan datu pertsonalen tratamenduak eskatzen dituen bermeak ahalik eta gehien bete daitezen.

II. ATALA

10

ANIMALIAK BABESTEA ETA EDUKITZEA

1. Arloa kopurutan

2014an 7 keza jaso dira animaliak babestean arloan, hots, erakundeak ekitaldi horretan jasotako keza guztien % 0,32.

GUZTIRA	Izapidetzen	Amaituta	Jarduera okerra	Jarduera okerrik ez	Herritarrei aholkuak eta informazioa ematea	Gerora ez dira onartu
						
8	3	5	1	3	1	-

2. Kexarik aipagarrienak

Ekitaldi honetan azpimarratu nahi dugu, orokorrean, arlo honetan izapidetutako kexen eduki zehatza animaliak edukitzeari, partikularren etxebizitzetan, espazio publikoetan eta, bereziki, animalien harrera zentroetan edo egoitzetan, gune zoologikoak deritzen horietan, duten ongizateari dagokiela.

Alde batetik, adierazi behar dugu erakunde honetan jasotako zenbait keza idazkitan animaliek [EiTBren](#) "El Conquistador del Fin del Mundo" telebista programan jasaten dituzten tratu txarrak salatu direla. Zehazki, programa horretan egiten diren probak salatu dira. Proba horietan, animalia biziak jan behar dira eta, haietako batean, parte-hartzaileek goitik behera irekita aurkezten den animalia baten gorputz zatiak erauzten dituzte haginkadaka. Bestalde, aipatu idatzietan aipatu edukiak dituen programaren iragarkia behin eta berriz ordutegi babestuan jartzen dela azpimarratu da.

Erakunde honek egindako eskaerari erantzunda, [EiTBko](#) zuzendari nagusiak honakoa jakinarazi zigun: "...Aztergai den programa reality bat da, biziraupen-proba muturrekoak jartzen dituen ingurune-egoera oso muturrekoetan. Azken emaitzarako, banakako eta taldekako lorpenak hartzen dira kontuan. Lehiatzaileak euren borondatez aurkeztu dira castingera, eta badakite zein diren programaren ezaugarriak.

Programa ordutegi babestutik kanpo emititzen da, eta indarrean den legeriaren arabera seinaleztatuta dago.

Inoiz, programaren autopromozioa egin denean, ordutegi babesturako egoki ez diren irudiak erabili dira, eta, gertakizun horretaz jabetuta, prebentzio neurriak hartu dira, berriro jazo ez dadin.

Produktzio eta errealizazio arrazoiengatik, programa Hego Amerikako Konoko hainbat tokitan grabatzen da, eta grabazio-aldia ez dator bat emisio-aldiarekin.

Azken edizioa Amazoniako oihanean daga girotuta, eta indiar guaraniak ere azaltzen dira. Programako hainbat proba guranien bizimoduan eta ohituretan daude inspiratuta. Nolanahi ere, programako produktzioak hornitzen dituen abereak etxaldea edo denda espezializatuetatik datoz.

Esandako guztiagatik, denboraldi honen gainerako eta etortzeko diren edizioetarako, [EiTBk](#) ordutegi babestua zaintzeko konpromisoa berresten du, indarrean den legeriak zehaztu bezala, eta produktzio-etxearen arduradunak denon interesak bateratzeko beharrez jakitun ipiniko ditu."

Jasotako erantzuna irakurrita, izapidetutako espedienteak amaitzeko ebazpenean, erakunde honek erabaki zuen honako oharpenak egin behar zizkiola [EiTBri](#):

1. [EiTBk](#) emandako informazioa ikusita, adieraz dezakegu erakunde horrek ordutegi babestua betetzeko behar diren neurriak hartzeko eta salatutako programaren ekoizleari interes guztiak bateratu beharra adierazteko konpromisoa hartu du.
2. Horri dagokionez, esan behar dugu animaliak babesteko berme handiagoak eskatzen dituen gizarte sentsibilitate gero eta handiagoa dagoela. Ildo horretatik, [Arartekoaren](#) aburuz errealitateak animalien erabilerari buruzko eskeima kontzeptualak berrikusarazten ditu. Horregatik, argi dago telebista publikoak, edonola ere, edozein biziduneko begirunea bultzatzeko balioak sustatzen ahalegindu behar lukeela.

Horregatik guztiagatik, [EiTBri](#) iradoki genion programazio ekoizleentzako jardunbide protokoloak ezartzeko aukera azter bezala, animaliei erasotzen ez zaiela eta haien ongizatea bermatzeko kontrol neurriak ezartzeko.

Bestalde, esan behar dugu pirotekniaren erabilerak animaliei eragiten dien inpaktua salatu zuela herritar batek. Jakinarazi zigunez, zaldi batzuk halako lehegailuen erabilerak eragindako burrunbaren ondorioz hil ziren.

Horri dagokionez, azken urteotan gertakari batzuk ospatzean halako lehegailuen erabilerari areagotzen ari dela, eta eragin handiena urte berrian sartzean daukela.

[Gasteizko Udalak](#) 2013ko abenduaren 20an atara zuen bandoaren bidez, urte berrian sartzea ospatzearen karietara erabili eta jaurtitako artifizio piroteknikoak arautu zituen. Beharrezkotzat jo zen ospakizun hori pertsonen, ondasunen eta animalien segurtasunarekin eta bide publikoan sortuta-

ko zaratak herritarren arteko bizikidetzak eskatzen dituen mugen barruan izan beharrekin bateratzea. Hala, 2014ko urtarrilaren 1ean petardoak, trakak, suziriak, etab. 00:00en eta 00:15en artean erabili eta jaurtitzea onartzea eta haien erabilera ospitale, klinika, pertsona nagusien egoitza, gasolindegi edo erregai edo gas biltegi orotatik polizia edo larrialdietako zentroetatik eta animaliangandik erabiltzeko eskatzea erabaki zen.

Bando horrek jarduera pirotekniko horrek dakartzan ondorio larriak txikiagotzeko izan duen eragina ezagutzen ez badugu ere, erakunde honek behar besteko jarraipena egingo du esku-hartze aukerak aztertu eta dagozkien administrazioei bidaltzeko.

3. Herritarren eskubideen egoeraren balorazioa

Ekitaldi honetan animalien baldintzak edo ematen zaien tratua salatzen dituzten erreklamazioak pertsonen eta animalien arteko elkarbizitzan zenbait eremutan sortzen diren gatazkei buruzkoei nagusitu zaizkie.

Animalien bizi baldintzak eta pertsonen ematen dieten tratua kezka etengabea eta garrantzitsua izan da beti gure gizartean eta, noski, erakunde honek burutzen duen lanean. Horri buruzko gizarte kontzientzia ez dagokie bakarrik animalien defentsan sentsibilizatuen dauden taldeei, eta herritar gero eta gehiagoengana ere iristen dela ikusi dugu.

II. ATALA

11

HERRI ADMINISTRAZIOEN ARAUBIDE JURIDIKOA, ONDASUNAK ETA ZERBITZUAK

1. Arloa kopurutan







Aurten arlo honetan guztira 130 espediente kudeatu dira. Eragindako administrazioen arabera banaketa honako hauxe izan da:

- Tokiko administrazioa 106
- Foru administrazioa 6
- Euskal Autonomia Erkidegoaren Administrazio Orokorra (Eusko Jaurlaritza) 4

Azpiarloen banaketari dagokionez, sailkapena hurrengoan izan da:

- Administrazioaren funtzionamendua eta administrazio-prozedura 43
- Kontratazio-araubidea, ondarea eta administrazio-erantzukizuna 35
- Tokiko zerbitzu publikoak 31
- Udal-eroldaren kudeaketa 11
- Beste alderdi batzuk 4
- Herritarren eskubideak 3
- Informazioa eta herritarren parte-hartzea 3

Urte honetan zehar kudeatu diren kexa horien (jasotakoak zein ebazteke egoteagatik horiei gaineratutakoak) izapidetze-prozesuaren xehetasunei dagokienez, azpimarratzekoa da txosten hau idatzi den unean honako egoera honetan daudela:

GUZTIRA	Izapidetzen	Amaituta	Jarduera okerra	Jarduera okerrik ez	Herritarrei aholkuak eta informazioa ematea	Gerora ez dira onartu
						
90	45	145	77	39	19	10

Bideratutako kexen multzorik garrantzitsuen, aurten ere, jardunbideari eta araubide juridikoari buruzko gaietakoak dira. Bereziki azpimarratu behar da **administrazio-isiltasuna** kexen zio nagusi gisa, eta, hala dagokionean, herritarrek agertutako eskaeren aurrean herri-administrazioek ematen dituzten erantzunak gutxi arazoituta egoten direla.

Joan zen urtean nabarmendu genuena honakoa izan zen: errola-arazoei zein pertsona jakin batzuek euren udalerriko **biztanleen erroldan** alta lortzeko dituzten oztopoei buruzko kexen kopurua. Aurten aipatu behar dugu gai horren gaineko kexen zenbatekoa erdira gutxitu dela, eta hori albiste ona da. Dena dela, arazo mota horren gainean lan egiten jarraitu behar dugu; izan ere, Legean jasota ez dauden betekizunak edo formalismoek zein egoitza efektiboak egiaztatzen izapi-

detze-prozeduran egon ohi diren atzerapenek eragotzi edota luzatu egiten dute erregistro horretan izena eman ahal izatea, eta hori nahitaezko baldintza da oinarritzko gizarte-eskubideak gauzatzeko.

Jasotako kexen izapidetze-egoerari dagokionez, nabarmendu beharra dago hainbat herri-administrazioek ez dituztela onartu urtean zehar bidali dizkiegun gomendio gehienak; gainera, espediente horietako askok ez dute erantzunik jaso, kexan planteatutako xedea atzera botatzea eragin duten arrazoiak adierazteko. Jarraian garatuko dugun kexarik aipagarrien atalean, onartu ez diren ebazpen horien gainean jardungo gara.

2. Kexarik aipagarrienak

Atal honetan izapidetu ditugun kexarik esanguratsuenen laburpen bat jaso dugu, aurten aurrera eramandako lanaren isla modura; horrela bada, bereziki aipatuko ditugu gomendioaren bat edo ondorioaren bat emateko aukera ahalbidetu dutenak. Horiek guztiak beharrezko azpiarloen barnean txertatu ditugu, jarraian zehaztutako epigrafeei jarraiki.

2.1. Administrazioaren funtzionamendua eta administrazio-prozedura

Herri-administrazioen funtzionamenduak Legearen pean egon behar du, baita euren eskuduntzak gauzatzeko ematen diren arauen pean ere. Zentzu horretan, egokitasun gehiago edo gutxiago duten arazoietan oinarrituta, herri-administrazioek ezin dezakete alboratu aplikatu behar duten araubidea, manu juridikoetako interpretazio-tekniken oinarritzko printzipioetan sostengatzen ez den interpretazioa eginez; edota, bestela, "tolerantzia" -irizpideak aplikatuta, indarrean dagoen arautik (eskuratu nahi den helburuarekin bat ez datorrena) zuzenean ihes egiteko.

Txosten guztietan azpimarratzen dugun gai orokor bat da Herri Administrazioen Araubide Juridikoaren eta Administrazio Prozedura Erkidearen **azaroaren 26ko 30/1992 Legea** (HAAJAPEL) zorrotz betetzea, bai herri-administrazioekin aritzean herritarrek dituzten eskubideei dagokienez (besteak beste 35., 37. eta 42. artikulua), bai administrazio-egintzen betebeharrak dagokienez (53. eta 54. artikulua), eta, azkenik, baita jarraitu beharreko **administrazio-prozedura** betetzeari dagokionez ere (70. artikulua eta hurrengoak), instrukzio- eta ebazpen-faseei aipamen berezia eginda. Jarraian, plazaratu berri ditugun gai horietako zenbait jorratuko ditugu, izapidetu diren kexetan behin eta berriz agertzen direnak.

Herri-administrazio oro behartuta dago herritarrek egiten dituzten eskabideei legeak ezartzen dituen epeen barruan erantzutera (HAAJAPELko 42. artikulua), eta ez da onargarria

administrazio-isiltasuna erabiltzea eskabidea ezetsizat jo dela adierazteko modu gisa. Prozedura izapidetzeko garaian izandako beste zenbait lege ez-betetzez gain, ezin diogu azpimarratzeari utzi planteatuko kexetan etengabe salatzen dela erantzunik jaso ez izana, nahiz eta alderdi hori ekitaldiz ekitaldi errepikatu.

Ikuspegi zehatzago batetik begiratuta, oraindik arazoak daude administrazioaren artxibategietako zein aribidean dauden espedienteetako dokumentuak **eskuratzeko eskubidea** gauzatu ahal izateko garaian (HAAJAPELko 37. artikulua). Eskubide horrek zenbait muga ditu eta baldintza zehatz batzuk bete daitezzen eskatzen du, baina edonola ere, administrazioaren eskuetan dagoen dokumentazio edota informazio baten eskabidea ukatzeko, beharrezkoa da organo eskudunaren dagokion ebazpen arrazoitua, ez bakarrik administrazioaren jardueraren aurrean defendatu ahal izateko, baizik eta honako hauek ekiditeko ere: jarduera arbitrarioa izan dela hautemateko arriskua edota, are okerragoa dena, kontrako alderdiari mesede egiten zaion susmoa (bat ez datozen interesak esku hartzen duten espedienteetan).

Aurrekoaren adibidetzat, aurten zenbait kexa jaso dugu (**salaketa**-kasuetan) espedienteetan dagoen informazioa eskuratzeko eskabidearen aurrean erantzunik ez izateagatik. **Salatzaileari** dagokionez, Euskal Autonomia Erkidegoko Herri Administrazioen zigortzeko ahalmenari buruzko otsailaren 20ko 2/1998 Legeko 34.4. artikulua honako hau zehazten du:

“Salaketak berak, besterik gabe, ez du bihurtzen salatzailea interesatu zigor-jardunbidean. Organo eskudunak jardunbidea irekiko duen edo ez eta, hala badagokio, jardunbide horri amaiera emango dion ebazpena jakinaraziko dio salatzaileari, honek horretarako eskubidea du-eta; horretaz aparte, salatzaileak ez du bestelako esku-hartzerik izango jardunbidean, kasu honetan izan ezik: Lege honen 30. atalean ezartzen den legitimazioa izatea eta jardunbidea irekitzeko eskaera egitea.”

Horrenbestez, administrazioak balioetsi egin behar ditu kasuaren inguruabar zehatzak, salatzaileak interesatu-izaera izan behar duen ala ez zehazteko. Edonola ere, salatzaileak eskubidea du bere salaketari bide eman ote zaion ezagutzeko, baita ebazpena jasotzeko ere, zehapen-espedienteak izapidetu den kasuetan.

Bestalde, honako egoera hau ere agertu zaigu: salatuaren posizioa eta, salatzailea nor den jakiteko duen eskubidea zehapen-espediente baten aurrean. Egoera horretan, adierazi behar da espedienteak datuak eskuratzeko eskubidea -HAAJAPELko 35 a) artikulua bermatzen duen defentsa-eskubidea baliatzeko asmoz- haztatu egin behar dela izaera pertsonaleko datuen babesari buruzko **Konstituzio**ko 18. artikuluaekin; hortaz, salatzaileen identitatea ezagutzeak ez badu eragozten defentsa-eskubidea baliatzea, ez da bidezkoa eskatutako datu hori ematea.

Prozedura orokorrak eta bereziki zehapen-prozedurak izapidetzean agertzen diren arazoekin jarraituz, gomendio bat igorri genion **Donostiako Udalarari**, onartua izan ez zena. Zehazki, **Arartekoaren 2014ko abuztuaren 11ko ebazpenean** udalari gomendatu genion bertan behera utz zezala salatzaileari jarri zitzaion 250 euroko zigorra, arau-urratze arina egiteagatik (**Hondakinei eta lurzoru kutsatuei buruzko uztailaren 28ko 22/2011 Legeak**46.3.c) y 46.4. b) artikuluetan ezarritakoaren arabera), zigor hura legezkotasunaren aurkakoa baitzen. Kasu honetan, **Hiri-hondakinak jasotzeko udal-ordenantzak** Legeak jasotzen duena baino askoz zigor txikiagoa zehazten zuen ustezko urratze horretarako. Indarrean dagoen Hondakinei buruzko Legearen arabera, Udalak, bere eskumenak erabilita, 900 euro arteko isunak ezar ditzake. Ildo horretatik, Udalak isunaren zenbatekoa lege onartutako zenbateko handienaren arabera eguneratu nahi izan balu, ezinbestean **udal-ordenantzak** aldatzeko prozedura bete behar izango zukeen (TAOLEko 49. artikulua). Prozedurak, besteak beste, aldaketa jendaurrean jakinarazteko agintzen du.

Aurrekoetz gain, zehapen-espedienteak hainbat gabezia zituena prozeduraren instrukzioan, batez ere egozketa-frogari zein udal-administrazioaren frogaren zamari zegokionez.

Azkenik, aipatu beharrezkoa da **Arartekoaren 2014ko maiatzaren 6ko ebazpena**, zeinaren bidez Bakioko Udalarari egindako eskaeraren ondotik jendaurrean aurkeztutako dokumentazioaren euskarri informatikoaren kopia eman ez izanari buruzko jarduera amaitutzat jo zen. Ebazpen horretan, honako arazo hau aztertu zen: eskatutakoa bete zela adierazten zuen egiaztapen formalaren eta dokumentazioaren benetako eskurapenaren arteko problematika. Eskurapen hori baliabide informatikoen bidez (posta elektronikoa) egitea eskatu zen, baina baliabide horiek ez zituzten betetzen **sinadura elektronikoi buruzko abenduaren 19ko 59/2003 Legeko** 3. artikulua sinadura elektronikoi buruzko jasotzen dituen baldintzak.

2.2. Udal-eroldaren kudeaketa

Azpimarratu behar dugu joan zen urteko kexen erdia jaso dugula aurten alor honetan, eta hori albiste ona da arazo honek ukitzen dituen pertsonen eskubideak gauza daitezzen. Aitzitik, izapidetutako kexetatik ondorioztatzen da honako hau esaten jarraitu behar dugula: Toki Araubidearen Oinarriak arautzen dituen **apirilaren 2ko 7/1985 Legeak** (TAOL) zehazten du Udal-errola dela udalerrri bateko herritarrek jasotzen dituen **administrazio-erregistroa** (16.1. artikulua). Bere aldetik, 17.2. artikulua haxe zehazten du: *“Udalen beren erroldak eguneratuta mantentzeko beharrezko jardute eta eragiketarako egingo dituzte, erroldan jasotako zehaztasunak errealitatearekin bat etor daitezten.”*

Hortaz, administrazio-erregistro baten aurrean gaude, zeinaren ardura udalak duen. Erregistro horren helburua da udalerrian benetan bizi diren pertsona orok bertan izena eman dezala. Gauzak horrela, nabarmendu beharra dugu gai horretan

esku hartzeko udalek dituzten baliabideak bakarrik bideratu behar direla aipatu erregistroan udalerrriak benetan dituen biztanleak islatzera, eta ez beste ezertara.

Hala, Tokiko Erakundeen Biztanleriaren eta Lurralde Muga-penaren Araudiko 59.2. artikulua –BLMA– (ekainaren 11ko 1690/1986 ED) xedatzen duen egiaztapen-ahalmenak udala ez du gaitzen bizilekuaren errealitatea egiaztatzean ez dau-tzan baldintzak egiaztatu eta eskatzeko edo, bestela esanda, agindutako eginkizunen gehiegikeria baten aurrean egongo ginatke, udal jarduerak pertsona baten benetako bizilekua egiaztatu behar ez duenean.

Izapidetu diren kexen artetik, [Sestaoko Udalari buruzkoak](#) azpimarratuko ditugu hemen. Lehenik eta behin, adierazi nahi dugu udalak bere jarduera zuzendu duela joan zen urte-ko ekitaldian emandako gomendioen aurrean ([Arartekoaren 2013ko irailaren 6ko ebazpena](#) eta [Arartekoaren 2013ko azaroaren 21eko ebazpena](#)), hasiera batean ez baitziren onartu. Ebazpen horiek eman ziren udalak gauzatutako zenbait jar-duera zirela-eta ireki zen ofiziozko espediente baten barruan. Jarduera horiek era sakonagoan aztertuko dira etorkinei da-gokien arloan.

Bigarrenik, aipatu udalari [Arartekoaren 2014ko martxoaren 31ko ebazpena](#) igorri genion, kexagilea benetan bizi den hel-bidean erroldatu zezan. Gomendioa onartu egin zuen.

2.3. Informazioa eta herritarren parte-hartzea

Gai publikoetan parte-hartzeari buruz, nabarmendu behar dugu Bakioko Udalak onartu egin duela gure gomendioa ([Arartekoaren 2014ko urriaren 22ko ebazpena](#). Horren bidez, gomendatu zaio osoko bilkurak grabatzeko baimena eman diezaiela hala eskatzen duten norbanakoei). Gomendio bera egin zitzaion aurreko urtean Bizkaiko beste udal bati, eta hura ere ez zen onartu kasu honetan erabilitako oinarri ju-ridiko bera erabilia. Gure gomendioaren argudioen artean, 2005eko ekainaren 20ko [159/2005 Konstituzio Auzitegiaren epaia](#) nabarmentzen genuen. Berorren arabera, honako hau ondorioztatzen zen:

- Entzunaldi publikoetan irudiak hartzeko eta hedatzeko bitartekoak erabiltzea informazio-askatasunerako eskubi-deak konstituzioaren bidez babestutako esparruaren parte da.
- Informazio askatasunerako oinarritzko eskubide horren erabilera ezin da orokorrean mugatu.
- Legea da entzunaldi publikoaren publikotasuna mugatu dezakeen bakarra, informazio-askatasunaren murrizketak izanagatik.

- **Entzunaldi publiko** baten publikotasuna murrizteko esku-mena, kasu zehatz bakoitzean, jazoetako baldintzak kon-tuan hartuta, **proporzionaltasun**-printzipioaren arabera erabili behar da.

2.4. Herritarren eskubideak

Atal honetan hainbat kexa izapidetu dugu; besteak beste, toki publikoetan hartutako argazkien gaineko irudi-esku-bideak; osoko bilkura batean norbanako bat *persona non grata* izendatzeko erabakia; edota etxeko zaborrak biltzeko zenbait sistematan etxeko zabor horiek identifikatzeko bete-beharrak eragiten duen intimitaterako eta pribatutasunerako eskubidearen urradurari buruzko ardura.

Horrela, [Busturiako Udalaren](#) akordioa azpimarratu behar dugu. Akordio horren arabera, norbanako bat *persona non grata* izendatzeko erabakia hartu zen blog batean argitara-tutako artikulua batean adierazitako iritziengatik. Ondoren, udalak aintzat hartu zuen ukitutako pertsonak aurkeztu zuen berraztertze-errekurtsoa, eta bertan behera utzi zuen hartu-tako adierazpena, administrazioak ordenamendu juridikoak ezartzen dizkion helburuak betetzeari heldu behar baitio, eta horien artean ez dago administratuak kalifikatzea.

Udalbatzak ezin du bere gain hartu udal-erabaki bidezko iritzi-agerpenik, ez baitu hori egiteko legezko gaikuntzarik. Egintza hori ez dago jasota ez TAOLeko 25. artikuluan izen-datzen diren udal-eskuduntzen artean, ez sektoreko hainbat legeditan, ezta udal-autonomia klausulan bertan ere, ez bai-ta ukituta ageri udalaren interesik edota herritarren erkide-goaren beharrezanik.

2.5. Kontratazioa

Sektore publikoaren kontratazioa honako printzipio hauen arabera gauzatu behar da: lizitazioetan parte hartzeko as-katasunaren printzipioa, prozeduren gardentasunaren eta publikizitatearen printzipioa, eta kontratu publiko bat eskura-tu nahi duten lehiakideen arteko diskriminaziorik ezaren eta tratu-berdintasunaren printzipioa. Horrez gain, ekonomiaren aldetik onuragarriena den eskaintza hautatu behar da. (Aza-roaren 14ko [3/2011 Legegintzako Errege Dekretuko](#) 1. arti-kulua. Dekretu horren bidez Sektore Publikoko Kontratuen Legearen –SPKL– testu bategina onartzen da).

Horrek eskatzen du lizitazio-espedientearen aurretiaz eta modu zehatzean azaltzea zein diren asebate behar diren beharrezanik. Gauzak horrela, [Arartekoaren irailaren 2ko ebazpena](#) izapidetu dugu. Horren bidez, Uribarri Ganboako Administrazio Batzarrari gomendatu genion ofizioz berri-kez zezala eskola-etxearen errentamendua zuzenean adjudika-tzeko erabakia, alde aurretik zegokion legezko izapidetzea eginda, eta egokiak ziren gainerako ebazpenak eman zitzala, hala balegokio. Kexa horretan, gainera, gertatzen zena zen

Administrazio Batzarreko kide bati esleitu zitzaioela zuzenean, eta Administrazio Batzarreko presidentea esleipendunaren ama zela, eta, horrez gain, organo horrek prestatu zituela kontratua formalizatzeko proposamena eta baldintzak. Edizio honen itxieran, zain gaude gomendioa onartu den ala ez jakiteko.

2.6. Herri-administrazioen ondarea

Izapidetutako kexek askotariko gaiei heltzen diete, ukitako pertsonen iritziz, administrazioak ondare publikoa babesteko eskumena egikaritzen ez duelako edota titularitate publikoko ondare-eskubideei darizkien betebeharreri aurre egiten ez zaielako.

Arlo honetan, **hilerrietako** emakiden gaineko zenbait kexa eta kontsulta azpimarratu behar dugu. Auzitegi Gorenaren jurisprudentzia “hileta-eskubidea” izeneko kontzeptua finkatzen joan da, eta nahiz eta betiereko tituluen gaineko jurisprudentziak garapen kontraesankorra izan duen (bere garaian eman genuen horren berri), ulertzen dugu azkenean sendotu egin dela betiereko tituluak nahitaez emakida-titulu bihurtu behar direla zioen planteamendua (hasiera batean 99 urterako eta gaur egun 75 urterako), administrazioaren ordenamendu juridikoa nagusitu dadin, berarekin bateragarriak ez diren ustezko eskubide pribatuen aurrean.

Jabari publikoko ondasunei eta berorien babesari dagokienez, **Arartekoaren 2014ko uztailaren 23 ebazpena** izapidetu dugu. Horren bidez, **Alonsotegiko Udalar**i gomendatu genion, legezko eran eta eskaturikoaren arabera, kexagilearen finka baten **mugaketa** izapidetu zezala. Udal titularitateko beste finka baten mugakidea zen finka hori. Ez dugu erantzunik jaso; hortaz, gure esku-hartzea bukatutzat jo eta ulertu dugu gure gomendioa ez dela onartu.

2.7. Ondare-erantzukizuna

Administrazio publikoen **ondare-erantzukizunari** buruzko erreklamazioak protagonizatzen dituzten espedienteen kopuruak hainbat kexa jasotzen jarraitzen du, eta berorietan herritarrek gure gainbegiraketa eskatzen dute.

Aztergai dugun ekitaldiak ez du berritasun handirik agertzen alor honetan, errepikatu egiten baitira administrazio-espedienteak izapidetzean ematen diren atzerapen-egoerak, hau da, gainditu egiten dira bai berariazko ebazpena emateko araudiak ezartzen dituen epeak, bai erabaki-gaitzesleekin ados ez egoteagatik auzia sortzen dutenak. Honako erreklamazio hauetan geldialdi bat egingo dugu, oraindik ere eztabaidagai direlako: norbanako baten eta administrazio baten arteko ohiko presentziaz gain, hirugarren baten esku-hartzea (kontratista edo emakidadun gisa) jasotzen duten erreklamazioak. Kasu horietan, ukitutako norbanakoa bati zein besteari zuzen dakioke. Erreklamazioa administrazioari aurkeztean

erabakitzen badu, administrazioak ezin dezake jaramonik ez egin, eta behartuta dago dagokion espedienteaz izapidetzerara. Aipatu espedienteaz bideratzen denean, zehaztuko da bai zein den erreklamazioaren jatorria, bai nori dagokion kalte-ordaina ematea, hala badagokio.

Bi albiste itxaropentsu gai horren gainean. Batetik, antzeman dugu, esku artean izan ditugun txostenen harira, badaudela hainbat administrazio prozedurak normaltasunez (adierazitako legezko betekizunen arabera) garatzen dituztenak. Bestetik, hasiera batean prozedura-betebeharrak saihestu nahi izan dituzten kasuak leudeke, baina, gure esku-hartzearen ostean, administrazio horiek erabaki dute espedienteak modu zuzenean bideratzea.

Hala ere, atal honekin bukatzeko, **Arartekoaren 2014ko abuztuaren 22ko ebazpena** aipatu behar dugu. Horren bidez, **Euskal Trenbide Sareari** gomendatu genion legeari jarraiki izapidetu zezala Bilboko metroaren 3. linea eraikitzearen ondotik etxebizitza batean jasandako kalteak zirela-eta bideratutako ondare-erantzukizunari lotutako erreklamazioa. Bukatutzat jo dugu gure esku-hartzea gai honetan, ez baitugu jaso inolako erantzunik erakunde honek planteatutakoari buruz; hortaz, ulertu dugu gomendioa ez dela onartu.

2.8. Tokiko zerbitzu publikoak

Aurten ere jarraitu dugu kexak edota kontsultak jasotzen Gipuzkoan, zenbait udaletan **etxeko hondakinak biltzeko** sistema berria (“atez ate” izenekoa) ezarri dela-eta. Ukitutako pertsonak azpimarratzen jarraitu dituzten gaiak honako hauek izan dira: bilketa-sistema hori zehazteko udalek duten eskuduntza; erabiltzaileen pribatutasun-eskubidearen ustezko urradura; galdeketen edota sinadura-bilketen bidez jasotako borondatea aintzat ez hartzea, eta abar. Alabaina, aurten dagoeneko azaltzen hasi dira hondakinen ematea erregulatzen duten arauak ustez ez betetzeagatik udalek emandako erantzunen aurrean sortutako gatazkak. Zenbait udalek ohartarazpen-gutunak bidali dizkiete nahitaezko izapidea jarraitu gabe ezarri den sistemaren aurka nabarmendu diren pertsona jakinei.

Gauzak horrela, amaitutzat jo dugu gure esku-hartzea Bergara Garbia plataformak aurkeztutako kexan (**Arartekoaren 2014ko martxoaren 7ko ebazpena**). Kexa hori atez ateko hondakin-bilketako sistema inposatzearen aurka eta 5. edukiontzia defentsan aurkeztu zen. Aipatutako ebazpenean honako hau errepikatzen genuen: hondakinen gaikako bilketa-sistema bat ezartzeko edozein proiektu arrakasta handiagoa izango du sistemaren parte hartu behar duten bizilagunen artean kontsentsu handia lortzen badu.

Zizurkileko Udalari ere zuzendu gintzaizkion **Arartekoaren 2014ko martxoaren 27ko ebazpenaren** bitartez. Ebazpen horretan, besteak beste, ondorio hau atera genuen: udalak

ez luke beharrezko lege-ahalmenik izango euren borondatez baimenik eman nahi ez duten eraikinetako jabeek fatxadetan esekigailuak jartzera behartzeko, zeren eta ez baitu aurreikuspen hori ezartzen duen indarreko hirigintza-plangintzarik edo bestelako araudirik.

Hondakinen bilketari buruzko gai honekin bukatzeko, Mutrikuko 5. Edukiontzia Aldeko Plataformak aurkeztutako kexa aipatu beharra dago. Kexaren zioa honakoa zen: herri-galdeketa egiteko asmoz udalean aurkeztutako eskabidearen izapidetze-prozesua geldiaraztea eta [Mutrikuko Udalaren Herritarren Parte-hartzeko Ordenantza](#) (Gipuzkoako Aldizkari Ofizialaren 40. zenbakia, 2004ko martxoaren 1eko) ez betetzea. Sinadura-bilketaren kanpaina egin ostean, bazen urte eta erdi baino gehiago hura udalean aurkeztu zutena, baina udalak ez zituen jarraitu indarrean zegoen ordenantzan jasotako izapidetza. Azkenik, udalak eskatzen zitzaion erabakia hartu eta galdeketa egitea adostu zuen, baina galdeketa horren aurretik herritarren parte-hartzea eskatzen zuen prozesu bat (aho batez adostutakoa) gauzatu zen. Eskuratu dugun informazioaren arabera, galdeketa loteslearen emaitza bosgarren edukiontzia aldekoa izan zen.

Ur-horniduraren zerbitzuari dagokionez, hainbat kexa izan ditugu zerbitzuaren kudeaketa-sistemaren aldatari buruzko desadostasuna adierazten, baita jasotzen den uraren kalitateari buruzko batzuk ere. Azken horri buruz, bereziki aipatzekoa da eraikuntza batzuek dituzten uraren presioaren gaineko arazoak.

Estolderia-zerbitzuaren gaia (zehatzago esateko, lurzoru urbanizagarrietan kokatuta dauden **putzu septikoena**) Bizkaiko udalerrietan etengabe sortzen den eztabaidagaia da. Putzu septiko horiek beste aukerarik ez dagoelako erabiltzen dira, ezin baitira sare orokorrera lotu, hargune posiblea urrutiegi geratzen delako. Ukitutako pertsonak, oro har, salatzen dute lurzoru hiritarreko eta lurzoru urbanizaezineko erabiltzaileek jasotzen dituzten zerbitzuetan desberdintasunak daudela. Zerbitzu horrekin jarraituz, udalak behartuta daude egiaztatzea putzu septikoek euren funtzionaltasuna betetzen dutela. Mantentze-lan desegokiek eragiten dituzten ondorioen adibide gisa, [Arartekoaren 2014ko urriaren 23ko ebazpena](#) izapidetu dugu. Horren bidez, [Abadiñoko Udalari](#) gomendatu genion zenbait baserriren saneamendu desegokiak eragindako osasungarritasunik ezaren aurrean bidezkoak ziren egikaritze-aginduak eman zitzala. Udalaren erantzunaren zain gaude, helarazitako gomendioa onartzeko prest ote dagoen ezagutzeko.

3. Herritarren eskubideen egoeraren balorazioa

Administrazio publikoek lege-manuak ez betetzeak herritarren duen eragina da alor honetan izapidetu ditugun kexak barne hartzen dituen arrazoi nagusiaren laburpena. Kasu bakoitzak dituen aldaera txikiek, legea bete ez dela dioten salaketak ez dira kontu berria aurreko txostenetan jorratutako alderdiei dagokienez.

Gai horretan gehiegi luzatu gabe, laburpen honetan lehen-dabiziko erreferentzia bat egin nahi dugu, oroigarri gisa, administrazio publikoek euren jardunean betebeharrak dituzten printzipio orokorreari buruz. Behartuta daude, besteak beste, eraginkortasun- eta hierarkia-printzipioen arabera jardutera, baita konstituzioan ezarritako konpetentzia-printzipioen arabera ere. Administrazioak errespetatu egin behar du dagokion gaiaren arabeko lege-esparrua, orokorra zein sektorekoa; horrez gain, bere eskumen-eremuko arauak ere bete eta aplikatu behar ditu. Atal honetako kexarik gehienak jasotzen dituzten administrazioak **toki-erakundeak** dira; hain zuzen ere, euren arauen bidez, beraien zerbitzu publikoen araubide juridikoa arautzeko gai direnak, zehapen-araubidea barne.

Udaletan tradizio luzea duten **ordenantzez** eta **araudiez** ari gara. Behin araudi propio hori onartuta, toki-erakundeak behartuta daude hura betetzera, indarrean dauden gaineko lege-testuen maila berean. Ezinbestekoa da aurretik aipatu ditugun printzipioak aplikatzea, egoera jakin baten aurrean zein arau aplikatu behar den zehazteko. Ez da bidezkoa araudia nahierara aplikatzea, egokiera gehiago edo gutxiagoko arrazoiengatik, ezta interesatuek beraiek ezagutzen ez dituzten interpretazio-irizpideez edo gidalerroez baliatzea ere, berorien xede bakarra araudietatik aldentzea izanik. Dena den, ez da onargarria irizpide, gidalerro edo zirkular horien gainean ez izatea behar adineko publikizaterik, jende guztiak ezagutu ditzan.

Aurreko ataletan ikusi daitekeen bezala, ekinean jarraitu behar dugu **administrazio-prozedura** bete dadin. Administrazioaren jarduna, oro har, administrazio-egintza baten bitartez kontzentratzen da, eta emaitza hori lortzeko prozedura bat jarraitu behar da. Prozedura horrek, orokorrean eta beste aldaera eta berezitasun desberdinei kalterik egin gabe, honako izapide hauek barne hartzen ditu: antolaketa, instrukzioa eta ebazpena. 30/1992 Legeak arautzen dituen prozedura erkideko izapideren bat betetzen ez bada (Lege horrek herri-administrazio guztiak behartzen ditu), babesgabatasun-egoera larria sortzen die erabaki jakin baten esperoan dauden pertsonen. Prozedura bateko instrukzio-egintzak nahitaezkoak dira datuak zehaztu, ezagutu eta egiaztatzeko, horiei jarraiki eman behar baita ebazpena edota administra-

zio-egintza. Hori guztia bete-betean jasota geratu behar da nahitaezko espedientean, interesdunak iritzi-elementu guztiak izan ahal ditzan bai erabaki administratiboaren oinarriak ezagutzeko, bai erabaki horren kontra egiteko, hala irizten badio. Oinarri gisa erabili diren dokumentuak ez egoteak eragiten duen ondorio larriena da ukitutako pertsonen defentsa-gabezia eragiten diela.

Nabarmentzeko moduko beste alderdi bat da herri-administrazioek zenbaitetan dagokion espedientea “formalki” instruitzen dutela, baina ez dutela ebazten beharrezkoa den koherentziarekin eta zentzuzkotasunarekin, egintza erabakigarriak jasota, baizik eta badagoela joera espedienteari irekiera itxura emateko, baina irekiera horrek hutsune larriak eta lege ez-betetzeak izaten ditu. Gauzak horrela, funtsezkoa da froga-jarduera esanguratsua egotea; gainera, froga horiek, beharrezkoa den xehetasunarekin, irekitako espedientean agertu beharko dira, batez ere eskabide bat ukatzeko edota zigor bat ezartzeko arrazoibide gisa erabil daitezkeenean.

Hondakinak biltzeko sistemen gainera arazoak arlo honetako tokiko zerbitzuen atalean jorratu ditugun arren, hainbat kontsulta eta kexa jaso dugu Izaera Pertsonaleko Datuak Babesteari buruzko [abenduaren 13ko 15/1999 Lege Organikoa](#) ustez urratu egiten dela adierazteko, norberaren intimitatea babesteko herritarrek dauzkaten eskubideen ikuspuntutik. Nahiz eta, gure iritzia arabera, **hondakinak biltzeko** sistema ez litzatekeen egongo Lege horrek babesten dituen eskubideen eraginpean, bai uste dugu udalek, herritarren kezken aurrean, bermatu egin behar dutela zerbitzu horretako langileek dagokion konfidentzialtasuna gordeko dutela, euren betebeharren jardunean ezagutu ditzaketan informazioen gainean.

Beste ikuspuntu batetik, etxeko hondakin biltze-zerbitzuak ezartzeko sistemei buruzko kexek zein Gipuzkoako Lurralde Historikoko kudeaketatik bertatik eratorritakoek ederki irudikatzen dute adostasun-ezak sortzen dituen arazoak, eta, zenbaitetan, baita aurkakotasun garbia ere, sistema bat edo bestea hautatzeko orduan. **Herritarren parte-hartze** ekimenetatik (galdeketa edota sinadura bilketak) eratorritako emaitzak aintzat hartu ez izateak sortzen digun harriduraz gain, kexak jasotzen hasi gara udal batzuen jarduerengatik. Udal horiek erdiko bidea hartu nahi dute hondakin gaikako ematean ageri diren ez-betetzeei aurre egiteko. Udalek, nahiz eta ordenantzen arau-haustek frogatzeko zailtasunak izan, oso arduratsuak izan behar dute zehapen-ahalmenaren barruan aplika daitezkeen printzipioak eta arauak betetzeko garaian. Aitzitik, hainbat gomendiotan adierazi dugun legez, honako hauek dira hondakin gaikako bilketaren helburuak lortzeko erarik proposenak: gutxieneko adostasunetara heltzeko bideak berreskuratu eta bilketa hori egin behar duten herritarren esku-hartzea lortu.

Informazioa publikoa eskuratzeko eskubideari dagokionez, joan zen urtean aipatu genuen Gardentasunari, infor-

mazio publikoa eskuratzeari eta gobernu egokiari buruzko [azaroaren 9ko 19/2013 Legea](#) onartu zela. Lege hori herri-administrazio orok aplikatu behar du, eta beraren helburua da jarduera publikoaren gardentasuna sendotu eta areagotzea. Aurkeztutako kexen harira, Lege horren bi alderdi nabarmendu behar dira: batetik, hala eskatzen duen edozein norbanakok dauka eskubidea eskuragarri dagoen informazio publikoa eskuratzeko (hura ematea ukatuz gero, modu egokian arazoitu behar da); bestetik, herri-administrazioek argitaratu egin behar dute, egoitza elektronikoetan edota webguneetan, euren erakundean aplikatzeko den araudiari dagokion informazioa, beste zenbait informazioaren artean. Nabarmendu behar dugu aurrerapausoak eman direla informazio zehatza eskuragarri jartzeko orduan; alabaina, ahalegina egiten jarraitu beharra dago hura ezartzeko aurreikusita dauden epeetan legeak dioena bete dadin (autonomia-erki-degoek urtebeteko epea dute oraindik, 2015eko abenduaren 11ra arte, Legearen betebeharrak erabat egokitzeko).

Nahiz eta egiaztatu dugun aurrerapen orok horiek eman direla, oraindik ere alde nabarmenak hauteman daitezke administrazioen artean. Ondorioz, horietako hainbatek ahalegin handia egin beharko dute geratzen den urtean zehar, euren egoitza elektronikoetan edo webguneetan erakundeari, antolaketari eta plangintzari buruzko informazio guztia sartzeko, baita garrantzia juridikoa duen informazio ere. Horrez gain, ekonomia-, aurrekontu-, eta estatistika-jardueren gainera informazio ere azaldu beharko da, Legeko 6., 7. eta 8. artikuluek agintzen dutenari jarraiki. Hala ere, azpimarratu behar dugu aipatu betebeharrak horiek gutxienean egin behar direla, eta ezerk ez duela oztopatzen legeak agintzen duena gainditu eta herri-administrazioek euren jardunari buruz ematen duten informazioa sakon dezaten; era horretan, erakunde horien gardentasuna areagotuko lukete eta herritarrei zerbitzu hobea eskainiko liekete.

Ezin dezakegu gogoeta hau bukatu informazio publikoa eskuratzeko eskubidea modu egokian gauza dadin herri-administrazioek jarri behar dituzten baliabideak aipatu gabe. Aurreko paragrafoan **publizitate aktiboaz** aritu bagara, hemen bilatzen dena da eskuragarri dagoen informazio publikoa ematea aurkeztu diren eskabide jakinei erantzunez. Atal honetan ahalegin berezia egin beharko da, tradizioz aurkakotasun handia egon baita eskaera horiek asebetetzeko. Eskuragarri dagoen informazioa emateko murrizketak edo mugaketak Legean aurreikusita daude, baina teknologia berriak kide egokiak izango dira arauaren printzipioak betetzeko, gero eta errazagoa delako izaera pertsonaleko datuak bereiztea, eta horixe izan ohi da informazioa eskuratzeko eskubidea ukatzeko aitzakia erabilienetakoa. Laburbilduz, herritarrek zerbitzatzeko printzipioak adieraziko du zenbaiteko den ukitutako erakundeen gardentasun-maila.

II. ATALA

12








OSASUNA

1. Arloa kopurutan

Aurten 90 kexa jaso dira guztira, honela banatuta azpi-arloen arabera:

• Erabiltzaileen eskubideak	32
• Osasun laguntza	18
• Administrazioaren funtzionamendua eta prozedura administratiboa	16
• Itxaron zerrendak	10
• Herritarren eskubideak	9
• Kontratazio-araubidea, ondarea eta administrazioaren erantzukizuna	3
• Osasun publikoa	2

Abenduaren 31n arloko kexen informazio estatistikoa honakoa da.

GUZTIRA	Izapidetzen	Amaituta	Jarduera okerra	Jarduera okerrik ez	Herritarrei aholkuak eta informazioa ematea	Gerora ez dira onartu
						
103	28	75	29	15	10	21

2. Kexarik aipagarrienak

2.1. Hautapena

Oraindik jaso ditugu Osasun Sistema Nazionalaren jasangarritasuna bermatzeko premiazko neurriei buruzko [apirilaren 20ko 16/2012 Errege Lege Dekretuko](#), erreformei eta lege testuinguru berri horretan gure autonomia erkidegoan egin den arautegi autonomikoari lotutako kexak. Osasun zerbitzuen eta erabiltzaileen arteko erlazioekin edo azken horiek haien funtzionamenduari buruz espero dutenarekin zerikusia duten beste kontu batzuen aldean ezin esan dezakegu aurten protagonismo berezia izan dutenik.

Osasun arreta publikoko erreformei lotutako kexak eskuratzeko eskubidearen onarpenaren inguruak izan dira, bai aseguratuei zein onuradunei dagokienez. Eraketa berriak zenbait alderditan argitasunetik ez duela berretsi dugu; hori dela-eta, pertsonak ez dute beti jasotzen informazio argia eta adiera bakarrekoa euren egoerak doako osasun laguntza jasotzeko bidera daitezkeen moduari buruz.

Jakina denez, egun gure autonomia erkidegoan egoera irregularrean dauden atzerritarrentzat osasunaren eskuragarritasuneko erabateko parekatzea urtebete lehenagotik erroldatuta daudenei iristen zaie. Baldintza hori betetzen ez dutenek zenbait zerbitzu eskura ditzakete, familia-medikua esleituta, baina ezin dute erabat egin.

Beraz, gauden unean ezin dugu esan osasuna pertsona guztiei dagokien eskubidea denik eta, beraz, unibertsa denik. Testuinguru honetan, eskubide hori oraindik onartuta ez duten pertsonak hainbat egoeratan daude, eta batzuk Osasun Sailak urtebetez erroldatuta egotearen baldintza betetzen ez dutenentzat aurreikusi dituen formulek jaso ez dituzten egoeretan daude.

Pertsona horien orientabidea, osasun publikoko sistemara hurbiltzea bultzatuz edo haien egoerak lehen aldiz doazen eta osasun agiririk ez dutenentzat jarritako bideen bidez bideratuz, egiteko dago oraindik.

Beharbada, sistemak dauzkan informazio puntuetan, izan [Eusko Jaurlaritzako Osasun Sailarenetan, ekainaren 26ko 114/2012 Dekretua](#), -Osasun Sistema Nazionalako osasun prestazioen Euskadiko Autonomia Erkidegoaren eremuko araubideari buruzkoa- edo Aseguru eta Kontratazioaren Zuzendaritzaren jarraibideak aplikatzean, edo [Osakidetza](#) laguntza ematean edo legediak babestutako kasuetarako (adibidez, haurduntzari arreta emateko) hitzorduak ematean, pertsona horiei arreta ematen dietenen prestakuntza faltagatik da.

Atzerritar egoiliarak dauden egoera mota guztiei, euren baliabideekin euren osasun laguntzari aurre egiteko zailtasun ekonomikoak dituztelarik, zenbait administrazioaren (Osasun Saila, INSS edo Barne Ministerioa) jarduketa batzen zaio, eta haietako bakoitzaren erabakien irakurketa isolatura darama horrek batzuetan. Hura bideratzea ez da beti erraza, ezagutu ditugun kasuetan, behintzat, ondoren posible izan den arren.

Esaterako, kasu batean laguntzarako eskubidea ukatu zitzaion Espainian modu erregularrean, familia berrelkartzearen bidez, sartu zen pertsona bati. Horrek esan nahi du berrelkartzeagatik baimena eskatu zuen unean pertsona hartzailearen baldintza ekonomikoak hartu zituela aintzat Barne Ministerioak, eta ez hatutako pertsonarenak (Espainian atzerritarrek dituzten eskubideei eta askatasunei eta haien gizarteratzeari buruzko 4/2000 Lege Organikoa, 2/2009 Lege Organikoaren bidez erreformatu ondoren, onartu zuen [apirilaren 20ko 557/2011 Errege Dekretuko](#) 53. eta hurrengo artikulua).

Geroago, pertsona hartzailearen egoera aldatu egin zen, lana galdu baitzuen. Horren ondorioz, hartutako pertsonak ekainaren 26ko 114/2012 Dekretuaren babesa eskatu zuen, eta hori ere ezetsi zitzaion, familia berrelkartzea onartu zitzaion baldintzetan oinarrituta.

Datu guztiak bildu ondoren haren nahia bideratu ahal izan bazen ere, gure ustez horrek erakutsi egiten du parte hartzen duten eragileen aniztasunak beti erraza ez den prestakuntza eskatzen diela administrazio eskudunei.

Atzerritarren laguntzarako eskubidearen eremu berean, esan behar dugu adingabe atzerritar batentzako osasun laguntzari lotutako egoera baten berri eman digutela berriz.

Egungo xedapenaren arabera, adingabe atzerritarrak eskubidea dauka laguntza espainiarren baldintza berberetan jasotzeko ([maiatzaren 28ko 16/2003 Legea](#), Osasun Sistema Nazionalaren kohesioari eta kalitateari buruzkoa, 3. artikuluan, 16/2012 Errege Lege Dekretuak emandako idazketa berrian) baina zenbait interpretazio sortzen ari da.

Aztertutako kasu batean, INSSk irregulartzat jo zuen adingabe bat Espainian egotea; horren ondorioz, kexa jarri zuen unean, ezin zen bere aitaren aseguruaren onuradun izan.

Ukatzeko kausarekin bat etorri zein ez, onuradun izaera onartzeko eskumena duenak (INSS) onartzen ez duela ikusita, adingabearen egoera bideratzeko bidea bilatu behar genuela iritzi genion; izan ere, egoera irregularrean jo zuten, baina aldi berean egoera irregular horretan daudenentzat dauden beste bideetatik kanpo utzi zuten (bizileku baimenik gabe).

Orduan harren erroldatze denbora urte bat baino laburragoa zen eta horrek haren kasua zailtzen zuen ekainaren 26ko 114/2012 Dekretuaren eremuan, baina, hori gogoan izanda, arrazoizkoa iritzi genion, ukatzeko arrazoi haren egoera irregularra onartuta, kasua gure informazio eskaeran aipatutako 16/2003 Legeko 3. artikuluan onartua izateari eta, beraz, laguntzaren doakotasuna eskuratu ahal izateari.

Planteamendu horrek ez du ulertarazi behar gure ustez adingabe orok, atzerritarra izateagatik, laguntza doakorako eskubidea duenik. Gure proposamenak adingabearen egoera berezia izan zuen kontuan: laguntzarako eskubidea zuen aitaren semea, zeini organo eskudunak (INSS) ez zion onartzen onuraduna izateko eskubidea egoera irregularrean egoteagatik.

Ikuspegi horretatik, gure ustez adingabe hura zegoen egoera bereziak laguntzarako doakotasunaren justifikazioari buruzko egindakoaz beste ebaluazio bat ahalbidetzen zuen, 16/2003 Legeko 3. artikulua babespian.

2.2. Erabiltzaileen eskubideak

Eskubideen enuntziatuan desadostasunik ez dagoenean haiek gauzatzeko zailtasunak badaude batzuetan, arazoa are handiagoa da enuntziatuan edo edukian bat etorri ezean.

Horren adibide da aldi baterako desplazatutako pertsona bati larrialdikoa ez zen laguntza espezializatua uko egitea.

Kexa batean azaldutako egoerak erakutsi egin digu gure iritziz okerrak diren funtzionatzeko ereduak daudela. Zehazki, lehen laguntza eskaini ondoren laguntza espezializatuko balizko eskaerak, larrialdikoak ez direnean, ezesten diren egoeretz ari gara.

Pertsona horrek emandako datuak ikusita, haren egonaldi/ desplazamenduaren aldia erroldatzea aldatzeko eskatzen dena baino txikiagoa zen. Ezusteko familia arazoiek haren egonaldia luzatu zuten.

Ikusitako datuetatik ondoriozta daiteke jokabide hori ohikoa dela beste osasun sistema batzuetan eta, beraz, ez dela Euskal Osasun Sistemaren berezitasun bat. Dena dela, hori gogoan hartuta ere, ez dugu aurkitu ordenamenduak laguntza motan murrizketarik babesten duenik izateko desplazamenduan oinarrituta eta, gainera, eskatzen duena ez dago behartuta laguntza behar izan duen autonomia erkidegoan erroldatzeraz.

Aitzitik, gure ustez jarduketa horiek euren patologiaren arabera dauden tokian daudela jasotzeko eskubidea dutenen osasun laguntza mugatzen dute. Nahi hori babesten du [Osasun Sistema Nazionalaren kohesioari eta kalitateari buruzko 16/2003 Legeak](#), zeinek, 4. c) artikuluan, prestazioen katalogoan onartutako osasun laguntza dagoen autonomia erkidegoan jasotzeko eskubidea jaso duen. Bestalde, Lege bereko 24. artikulua xedatu duenez, eskuragarritasuna lurralde nazionalako tokia zein ere den bermatuko da.

Osasun laguntza hori Osasun Sistema Nazionaleko zerbitzu komunen zorroaren arabera gauzatu behar litzateke.

Ezin da alde batera utzi eskubidearen lege eraketa hori, laguntzaren jarraikortasuna dagoen osasun sistemaren erabiltzaileentzat aurreikusitako itxaron denborei egokitu behar bazaie ere.

Horregatik, Arartekoak jasotzeko eskubidea duten pertsonen laguntza espezializatuko eskaerei erantzutea gomendatu du, aldi baterako desplazatuta egon zein ez.

Atal honen barruan kokatu dugu pertsona batek jarritako kexa. Osakidetza mendekoa ez zen zentro batera bideratua izateko baimena eskatu zuen berak. Eskaera artatzea hemoderibatuen transfusiorik gabe egin nahian oinarritu zen, arrazoi erlijiosoengatik (Jhovaren lekukoa).

Kexaren alderdietako bat zen senda-agiria eman ziotela. Ospitaleak honela argitu zuen puntu hori: *“Egun duen egonkortasun klinikoa dela-eta, infekzio aktiboen daturik gabe,*

eta pazientea ahoaren bidezko osasun tratamenduaren bidez kontrolatuta egonda, ospitalean senda-agiria ematea eta bilakaera ikustea erabaki da.” Erantsi zuenez, transfusioa saihesteko ahal zen guztia egingo zela eta guztiz beharrezkoa izanez gero baino ez zela egingo jakinarazi zitzaion, baina gaixoak bere erabakiari eutsi zion.

Medikuen erabaki hori zalantzan jarri ez zenez gero, ulertu genuen, datu gehiagorik ezean, administrazioak eskatutako ospitalera aldatzeko izapideari ez ekiteak ez zekarren, berez, ospitaleak laguntza ukatzerik, ordenamendu juridikoak osasun sistema publikoari, kasu honetan Osakidetzari, emanarazten dion zentzuan. Ondorio horretara iritsi ginen justizia auzitegiek egindako analisia ikusi ondoren; haren arabera, ez da funtsezko eskubiderik urratu osasun sistema publikoko osasun zerbitzuek euren pazienteei osasun laguntza haiek, Jehovaharen lekukoak izateagatik, edo beste erlijio batekoak izateagatik, zein beste inguruabar batzuegatik, egokiak deritzeten baldintzetan emateko konpromisorik ez hartzeagatik.

Antzeko arazoa sortu zen beste kexa batean, kasu honetan euren sinesmenengatik artatzerako aurreikusitako baldintzei eragozpenak jartzen dizkieten pertsonen arreta eman behar dien pertsonaren ikuspegitik. Kontzientzia eragozpenaren ikuspuntutik azaldu zuen bere jarrera.

Eragozpenaren aplikazio praktikoa ez da erraza eta mugak izan ditzake. Kasu jakin bakoitzean egiaztatu behar da; izan ere, adibidez, ez da gauza bera bizi larrialdiko egoeretan hartutako erabakia, non medikuek baimenik gabe jardutea *lex artis*-en babestuta egon daitekeen, edo programatutako artatze bat egin behar denean har daitekeena, halakoetan posible baita, artatzea behar duen pertsonaren baimena ez ezik, ospitaleak gaixoaren sinesmenen arabera burutzeko baliabideak edukitzeko aukera ere ebaluatzea.

Ikuspegi juridikotik, ezin dugu esan transfusioaren arbuia zitea bere sinesmen erlijiosoetan babesten duenak hala egiteko eskubiderik ez duenik. Baina horrek ez du esan nahi beste teknika bat erabilita artatua izateko eskubidea duenik; horrek, gainera, medikuei tekniken fidagarritasunen arabera-ko irizpideak ezartzea ekar lezake.

Dena dela, gerta daiteke ospitaleek baliabideak edukitzea eta, beraz, transfusioa ez diren jardunbideak erabiliz artatzeko moduan egotea. Horregatik, ospitale batean paziente bati dagokionez zerbitzuak ematen dituen pertsonaren erabakiak ez luke haren antolamendutik kanpo geratu behar. Horregatik, gure ustez ezin da errezeta bakarria erabili, kasuaren inguruabar zehatzak (adingabetasuna, beste aukerak egotea, bizi larrialdia, etab.) ebaluatu gabe.

Mediku aldaketek, gehienetan ofizios egindako aldaketen ondorioz, kexak eragin dituzte berriz ere. Saihestezinak dire-

la onartuta, gure jarduketak aurreko medikuarekin jarraitzea eskatu dutenek emandako arazoak aztertzea bilatu du.

Zerbitzu espezializatua eta ospitalea hautatzeko eskubideari dagokionez, ikusi ditugun datu batzuek eskubide hori behar bezala aintzat hartzen ez dela adierazi digute, batzuetan bigarren iritzia izateko eskaerekin nahastuta.

2.3. Osasun laguntza

Haurdun zegoen emakume batek desadostasuna adierazi zuen ospitalean eman zioten arretarekin. Kexa hori Erditze Arrunta Artatzeko Estrategiaren eremuan kokatzen dela ulertu genuen; horretarako [Erditze arrunta artatzeari buruzko gida praktikoa kliniko](#) prestatu zen.

Gida horretan honakoak jaso ditu: ahalik eta ezagutzarik onenean oinarritutako jardunbide kliniko egokiak hedatzea eta erabiltzea, emakumeek erabakietan parte hartzea, profesionalak prestatzea eta ikerketaren sustapena, Osasun Sistema Nazionalaren testuinguruko lan ildo nagusi gisa. Kexan adierazitakoaren arabera, bidea egiteko dago.

Gure ustez, osasun laguntzari buruzko atal honetan kokatutako zenbait kexa ondare erantzukizuneko prozeduran bideratu behar ziren, eta zentzu horretan informatu dugu.

Hala ere, berriz gogorarazi behar dugu, batzuetan, kexaren aurretik erabili den pazientearen arreta zerbitzuen aurreko erreklamazio bidean tratamendu hobea izateko haren laguntza esku hartu zutenek ordura arte argitu ez zituzten haren laguntzaren alderdiak argitzeko balio dezake.

Patologia artatzeko behar den medikazioaren eskuragarritasunak zenbait kexa eragin ditu.

Batzuk haiek agintzea baimentzeko prozedurari lotuta egon dira, gehienetan Osakidetzako Farmazia Batzorde Korporatiboak onartzen luzatzeagatik, ospitaleko farmazia zerbitzuak proposatu ondoren. Beste batzuetan baimentzeko prozedurari; izan ere, aurreikusitako mekanismoen –haien artean, prezioak finkatzea eta finantzaketa- bizkortasunik eza ez da zio bakarria (adibidez, C hepatitis artatzeko medikamentu berriei buruzko jarrera terapeutikoen txostenak). Kexetan, pazienteek aldeak ikusten zituzten euren aburuz berdinak ziren egoeretan eta sentitzen zuten ez zeukatela informazio kliniko nahikorik, adibidez, C hepatitis zuten gaixoen lehen-tasuna azaltzeko.

Farmazia prestazioko koordainketari dagokionez, kexa batzuek bizkortasun faltaren berri eman dute, osasun txartelak ekarpena jasotzeko darabiltzan datu ekonomikoak pazienteen uneko inguruabarrei egokitzeko.

Laguntza bidezko ugalketako tratamenduak (LUT) eskuratzeari buruzko kexa gehiago jaso ditugu. Batzuek adinaren arazoa adierazi dute, dagoen itxaron beharrari lotuta. Adinaren irizpideari dagokionez, gerta daiteke, lehendik zeuden itxaron denborak luzaroan handitzeagatik, itxaroteko baldintza arruntetan tratamendua jasoko zutenek ezin hura eskuratzeko 40 urte bete izanagatik. Halako egoeretan, gure gomendioa inguruabar hori kontuan hartzea da, lehenetsuna baztertu gabe, tratamendua eskuratzeko bidezko itxaropena itxaron denbora luzatzeagatik zaputz ez dadin.

Prestazio horri dagokionez, ezarpenaren aurreko diagnostiko (EDG) baterako baimena ukatu zaio elkar-traslokazioa zeukan emakume bati. Eskaeraren ezeztapena lehendik seme-alabak edukitzearekin izan du zerikusia.

Beste espediente batzuetan halako kasuetan EDG egiten ez bada dagoen arrisku egoera adieraz da. Zehazki, seme-alabarik gabeko emakumeak ziren eta beste ziklo bat onartzeak (3 ziklori jarraitu zieten) prestazioaren baldintza bat ez bete zitekeen zekarren.

Osasun Sailak jakinarazi zigunez, Osakidetza laguntza bidezko giza ugalketaren jarraipen batzordeak egoera horiek baloratu zituen, eta haren arabera, prestazio hori eskuratzeko irizpideak ezartzeko arrazoiak ikuspuntutik, gaitz genetiko baten posibilitatea ez zen salbuespena arrazoitzeko inguruabarra. Eraginkortasuneko irizpidea (3. ziklotik aurrera arrakasta-tasak duen murrizketa handia) kontuan hartuta, ez zen finantzaketa publikoaren bidez ordaindu behar.

Beste gogoeta bat ere helarazi zigun, ordea: desberdina da gaitz genetikorik gabeko ondorengoak bilatzeari dagokion balioa eta modu naturalean ondorengorik edukitzerik ez duen emakume batengan ondorengo biologikoak bilatzeari dagokiona.

Kasu honetan ez zen gertatzen hiru ahalegin agortu izanaren egoera zeinek, Laguntza bidezko Giza Ugalketaren Batzordeak adierazi zuenez, arrakasta-tasa urria iragarriko zukeen, finantzaketa publikoaren ikuspuntutik kontuan hartzeko elementua izanik.

Gaitz genetikorik gabeko ondorengoak lortzeko xedea antzutasunaren tratamenduetarako kontuan hartutako irizpideen salbuespen arrazoitua izan liteke. Halako kasuetan EDG emakume antzu bat artatzera zuzenduta ez dagoen prestaziotzat hartzeko aukera proposatu zuen iradokizuna ez zen onartua izan.

2.4. Itxaron zerrendak

Atal honetako kexa askotan ikusi dugunez, zegokien arreta zerbitzura joan ondoren, artatuak izateko espero zitekeen

itxaron denborari buruzko informaziorik gabe jarraitzen zuten pazienteen informaziorik eza ohiko egoera da.

Kexen alderdi garrantzitsu hori aurreko txostenetan aipatu dugu; haietan adierazi genuenez, artatua izateko zain dagoenaren ziurgabetasuna murriztu ahal izateko informazio maila egon behar litzateke.

Itxaronaldiei buruz batzuetan azaldu diguten beste alderdi bat, haiek luzeak direnean, aldi baterako ezintasuneko egoerekin duen erlazioa da, batez ere haiengatik aldi baterako ezintasuneko egoera hori agor daitekeenean.

Interesdunak bere ezintasuneko egoera amaiaraz liezaiokeen arazoa saihestu nahi izatea, arrazoi klinikoa ez bada, bidezkotzat jo behar dugu. Bestalde, justifikatuta dago medikuak ere pazientearen prozesu klinikoa bere irizpidearen arabera juzgatzeko aukera ere, emandako datuak ikusita, artatzea aurreratzeko datu klinikorik egon gabe.

Baina kexa horiek, agian, kontuan hartu behar litzateke laneko bajen kudeaketa eta prestazioa hobetzeko INSSrekiko lankidetzak hitzarmenekin lortu nahi den helburuari dagokionez; haietan, osasun sistemen eta Gizarte Segurantzaren arteko lankidetzaren bidez aldi baterako ezgaitasuneko egoeren estaldurak Gizarte Segurantzaren sistemaren jasangarritasunerako dauzkan ondorioak arindu nahi dira.

Kexa horiek agertzen duten alderdia, seguruenik, lankidetzak hitzarmen horiengatik berdina ez bada ere, azaltzen ari garen arazoa ez dago helburu horretatik kanpo; izan ere, laguntza azkarragoak ezgaitasuneko egoera ahal den neurrian murrizten lagundu dezakeen moduarekin ere badu zerikusia.

2.5. Funtzionamendua

Sektoreko greba baten ondorioz larrialdiz kanpoko anbulantzia programatua erabiltzerik izan ez zuten paziente batzuen egoerak pentsarazi egin digu eragindako pertsonen ukoaren zioei buruz jaso zuten informazioa ez zela behar bezain zehatza.

Gutxieneko zerbitzu gisa (printzipioz larrialdiak, hemodialisiak eta onkologikoak) sartzen ez diren garraioak geratzen diren egoera ez da oharkabea igaro **2014ko otsailaren 17ko Aginduan**; izan ere, atzeratzeak gaixotasunaren bilakaera eragin liezaiokeen kasuez mintzatzean, honakoa dio: *“Beste kasu batzuetan, osasun prestazioa denboran programatzeak zerbitzu horien erabilera malgutu dezake, une batzuetan, osasun sistemaren funtzionamenduan zailtasunak eragin arren.”* Hortaz, garrantzitsu batzuk, printzipioz, aldatu egin daitezke pazienteen egoera klinikoek hala ahalbidetzen dutelako.

Informazio egoki eta zehatzagoak, artatzeko anbulantzia eskatu zen premia klinikoa bideratzea ahalbidetuko zukeen,

adibidez, garraibide horretan garraiatzea aurreikusi zen artatzea birprogramatuz eta, seguruenik, bide pribatu batera jo ondoren kostua erreklamatzeko eskaerak ezetsita ikus ditzaketenen frustrazioa saihestuko luke.

Osasun garraioaren prestazioa beste bide bat erabiltzeko ezintasun fisikoan edo beste kausa kliniko batean oinarritzen da. Horregatik, greba baten ondorioz hura programatutako egunean erabiltzerik ez dutenean, eragindako pertsoneri une horietan zerbitzua burutzen den testuinguruaren berri eman behar zaie, hots, programatuta zeukaten anbulantzia ukatzeko kausak jakinarazi behar zaizkie.

Gutxieneko zerbitzuek, printzipioz, kontsulta, proba edo tratamendu atzerazinen joan-etorriak bete behar dituzte.

Gutxieneko zerbitzuen Aginduan berariaz jasotako kasuetatik kanpo, egoera atzerazinen aurrean noiz gauden erabakitzea konplexua izan daiteke, bestek beste, grebaren iraupena, oro har, ezin delako iragarri eta hitzorduak atzeratzea ez da beti posible edo ondorioz gabea.

Horregatik, aurreikusitako laguntzaren eguna birprogramatzeko aukeraren eta, behar balitz, horrek artatzen ari den patologiarekin bilakaerari eragin liezaiokeen moduaren berri ematea komeni da.

Atal honetan inoren baliabideekin egindako tratamendua baimentzeko prozedura batzuk kokatu behar ditugu; haiei modu bizkor edo dinamikoagoan heltzeak emaitza hobea emango zuen seguruenik. Hala iradoki zuen kimioterapia tratamendu baten aurreko krioainketako prozesu bat eskuratzea ukatu izanaz ziharduen kexa batek.

Osakidetzan eskuragarri ez zegoenez gero, inoren baliabideetara jotzeko lehenagoko baimena eskatu zuen. Emaitza aztertuta gauzak honela gertatu zirela ondorioztatu genuen: pazienteak hasierako kontsulta bat egin zuen krioainketa eskuratzeari buruz eta kontsultari emandako ahozko erantzuna dela-eta, prozedura hori Euskal Osasun Zerbitzuaren eskaintzan ez zegoela esanez, idatzizko eskaera formala aurkeztu zuen, zein tratamendurako behar zen medikamenduaren erretarako bisatuaren eskaera bezala interpreta liteke.

Dialektikari begira, onartuta eskaera hori ez zela onartu gure autonomia erkidegoko zentro pribatu batera bideratzean zetzala ulertu ez zelako, arrazoizkoa da pentsatzea osasun administrazioak, funtzionamendu ahalik eta onenaren ikuspuntutik, hasiera batean Gregorio Marañón Ospitalera bideratzeko aukeraren berri eman behar ziola.

Informazio bizkorragoak kimioterapia tratamendua hasi aurretik krioainketako prozedura eskuratzea ahalbidetuko zukeen; hura ez zen posible izan, lehen saioa Osasun Sistema

Nazionaleko zentro batera bideratzeko aukera jakinarazi ziotenean izan baitzuen.

Ondare erantzukizuneko espedienteen izapidetzeari dagokionez, kexa gehiago jaso dugu izapidetzearen iraupenagatik. Ez dugu alde batera utzi nahi espediente horien analisiak eta izapidetzeak eduki dezaketen konplexutasuna, baina ordenamendu juridikoan xedatutako epea luze gainditzeak hura aiparazten digu.

3. Araudi- eta gizarte-testuingurua

Apirilaren 20ko 16/2012 Errege Lege Dekretuak ekarri duen funtsezko aldaketaren ondoren, haren alderdi jakin batzuk arindu egin dira talde jakin batzuek gure autonomia erkidegoan laguntza eskuratzeari dagokionez (ekainaren 26ko 114/2012 Dekretua).

Bestalde, Euskadiko Osasun Sistemako langileek agindutako osasun tratamenduei atxikitzea errazteko laguntzak arautzen dituen [azaroaren 19ko 447/2013 Dekretuak](#), laguntzak ezarri ditu medikamenduen prezioak tratamenduei jarraitzea galaraz ez dezan.

Iaz, [Arartekoaren abenduaren 24ko 8/2013 Gomendio Orokorrean](#) jasotako arrazoietan oinarrituta, ekainaren 26ko 114/2012 Dekretuan ezarritako urtebeteko erroldatze muga berrikusteko eskatu genuen, Osasun Sistema Nazionalaren aseguratuta edo onuradun ez diren pertsonen osasun laguntzarako egiazko eskuragarritasuna posible izan dadin.

Beste aukera batekin, Osasun Saileko Aseguratze eta Kontratazioaren Zuzendaritzaren jarraibide jakin batzuek laguntzaren jarraikortasuna bermatzea bilatu dute, osasun publikoaren ikuspegitik, 114/2012 Dekretuaren onarpena iritsi ez zaien pertsonen behar duten tratamendu farmakologikoa emanez. Halaber, azpimarratu egin behar da pertsona horiei familia-mediku bat esleitzea, haien osasun prozesuen jarraipenari laguntzeko.

Osasun Sailak jarraibideen bidea hautatzeko arrazoiak ez dira apetatsuak (zuhurtasuna Estatuko administrazioak aurkaratuko balu). Baina jarraibidearen tresnak ematen duen segurtasun juridikoa ez da haren hartzaileek xedapen orokor baten esparruan leukaketenaren parekoa; horregatik, gure ustez ez da alde batera utzi behar aipatu Dekretua egokitzearen bidea. Berariazko modalitate teknikoak proposa litezkeela onartuta ere, osasun laguntzarako eskubidea talde horri zabaltzea behar litzaike lurraldean egiatan bizi dela egiaztatzen denean.

4. Jarduera-planaren esparruko bestelako esku-hartzeak

Gure jardueraren iturri nagusia banako kexak dira oraindik; haietako batzuek gomendio orokorrak ekartzen dituzte, hala nola iaz dokumentazio kliniko eskuratzeko irizpideen ego-kitzapenari buruz egindakoa, edo Osasun Sistema Nazionalan aseguratutako diren pertsonen osasun laguntzari buruzkoa, arau testuinguruari buruzko 3. atalean aipatu dugunez; izan ere, egun osasun laguntzaren eskuragarritasun osoa oraindik baldintzatzen duen araudia egokitzen datza.

Gomendio horien edukiaren inguruan sortzen diren alderdien jarraipena arlo honetako ekintza planean jasota egon da.

4.1. Ofiziozko jarduerak

Zenbait hedabidek Osakidetzako langileei eragiten dieten alderdi batzuei buruz sektore batzuek adierazi dituzten desadostasunak jaso zituzten.

Alderdi horietako bat bajak ordeztari dago lotuta; egoera horrek, nola heltzen zaion, pazienteen osasun laguntzari eragin diezaike. Eragin horrek ez luke ikuspuntu klinikora mugatuta geratu behar.

Osakidetzak 2011ko maiatzaren 9ko Lan Baldintzen Hitzar-menean aurreikusitako irizpideak helarazi zizkigun. Bajak ordeztzeko irizpideak, eta ez lanpostu hutsak ordeztzekoak, eza-gutu nahi genituen gero, beste eskaera bat egin genuen gaixotasunagatik aldi baterako bajak betetzeari buruz; baja horiek 6 hilabetetik beherakoak izan ohi dira, eta hasierako erantzunean azken horiek adierazi zizkiguten.

Gure ustez, kalitate estandarrek ez dute bakarrik adierazle klinikoaren araberakoak izan behar. Bestela esanda, ez dirudi zerbitzu bat ibiltzeko osasun langileen ordezpena bigarren, seigarren edo hamargarren baja egunetik aurrera egitea berdin denik.

Txosten hau egiteko unean espediente hori irekita dago.

Trebiñoko Konderrian larrialdi bat artatzeko eskaeraren inguruko jarduketak burutu ziren inguruabarrei dagokionez, ofiziozko espediente bati ekin genion Osakidetzaren aurrean. Egin dugun analisisia [Arartekoaren 2014ko irailaren](#)

[26ko Ebazpenean](#) jaso dugu. Haren bidez, neskatila baten heriotza tragikoagatik eta Trebiñoko Konderrian bizi den haren familiak 112 zerbitzura egindako laguntza eskaerari emandako erantzunagatik irekitako ofiziozko espedientea amaitu zen.

Ofiziozko hirugarren espediente baten bidez dokumentazio kliniko eskuratzeko eskaerak ebazteko oinarri erabiltzen diren irizpideei buruzko [Arartekoaren azaroaren 5eko 9/2013 Gomendio orokorra](#), zeinen irizpideak Osakidetzak onartu baitzituen, betetzearen jarraipena egin nahi izan da.

Hura betetzeko, Osakidetzak idazki bana igorri die zerbitzu erakundeen gerentziei Gomendioa ezagutarazteko, eta jarraibideak bidali dira hura abiarazteko. Halaber, lantalde bat sortu da, Osasun Laguntzaren Zuzendaritzako eta Aholkularitza Juridikoaren Azpi-zuzendaritzako ordezkariak osatuta, eskuragarritasun eskaeren kudeaketako balizko aldaketak aztertzeko. Une honetan esfortzu gehienak osasun zorroan ari dira egiten, banako sarbiderako ingurune digitala izan dadin, eta sartu, zuzendu, ezeztatu eta aurka egiteko egungo prozedura egokitzen.

Lantaldearekin izan genituen bileretan berretsi genuenez, funtsean ez dago desadostasunik dokumentazio klinikoaren eskuragarritasunari buruz. Baina egungo diseinuak esfortzu handia behar du historia kliniko osoa osatzen duten dokumentuetan hirugarren pertsonen daturik edo ohar subjektiborik ez dagoela egiaztatzeke eta, egonez gero, ohar horien egileek haiek ematea onartzen duten kontsultatzeko.

Osasuneko zorroan historiaren digitalizazioari dagokionez ematen ari diren urratsek eskaera askoren kudeaketa neurri batean arinduko dutela espero daiteke.

Dokumentazio Klinikoaren Batzordearen eta lantaldearen arteko elkarlanak emaitzak emango dituelakoan gaude, egungo sartzeko prozesua egokituz.

laz larrialdiko laguntza bizileku baimenik ez duten pertsonen fakturatzeari buruzko ofiziozko espediente bat ireki genuen. Egoera hori 16/2003 Legeko 3. artikuluan dago jasota.

Egiaztatu dugunez, helarazi zitzaigun konpromisoa gauzatu egin da eta, egun, faktura laguntzarako eskubidea frogatuz gero baliogabetu egingo dela adieraziz igortzen da. Modu bertsuan ez bada ere, egiaztatu dugunez, jakinarazpen formalarekin batera hura frogatzeko moduari buruzko argibideak ere bidaltzen dira.

5. Herritarren eskubideen egoeraren balorazioa

Apirilaren 20ko 16/2012 Errege Lege Dekretuaren erreformak dakarren esparru saihestezinean kokatuta, hura aplikatzea ez da erraza eskumenen erabilera partekatuarekin topo egingen dugun testuinguruan: osasun publikoaren aseguru edo onuradun izatea onartzeko eskumena duen administrazioa (Estatua) alde batetik, eta laguntza hori gauzatzeko eskumena duen administrazioa (Eusko Jaurlaritza) bestetik.

Horri erantsi behar diogu osasunaz (INSS edo Osasun Saila) besteko hirugarren administrazio batek bizileku baimena

bere modalitate guztietan emateari dagokionez hartutako erabakiak ere aintzat hartu behar direla. Ordenamenduak xedatu duenez, hura emateko baliabide nahikoak eta osasun aseguru edukitzea frogatu behar da. Lege xedapen batean oinarritutako presuntzio hori ez dator beti bat errealitatean, baina inguruabarrak egiatan egiaztatu gabe aplikatzen da.

Testuinguru horretan, non, bestalde, ekintza jakin batzuk xedapen orokorrak ez diren jarraibideen mende egotea beste zailtasun bat baita, egoera berdinei arreta desberdina emateko arriskua atzeman dugu, osasun eskubidearen eskuragarritasunari lotutako eskubide bilbe hori ez ezagutzeagatik. Lege murrizketekin batera, beraz, hura aplikatzeak dakarren zailtasuna daukagu.



II. ATALA

13

SEGURTASUNA

1. Arloa kopurutan

Segurtasun arloak idatzizko 95 kexa jaso ditu, hots, Arartekoak aldi honetan jasotako guztien % 4,31. Herri-administrazioei eta eragin dieten azpi-arloei dagokienez, honela banatu dira:








Administrazioen arabera:

- Tokiko Administrazioa.....52
- Euskal Autonomia Erkidegoko
Administrazio Orokorra (Eusko Jaurlaritzak).....35

Azpi-arloen arabera:

- Trafikoa.....62
- Herritarren eskubideak.....16
- Administrazioaren funtzionamendua
eta administrazio prozedura.....10
- Herritarren segurtasuna3
- Jokoak eta ikuskizunak.....1
- Beste alderdi batzuk1
- Babes zibila.....1
- Kontratazio-arabidea, ondarea
eta administrazioaren erantzukizuna.....1

Txostena ixteko egunean, aurtan izapidetutako kexak honako egoeran zeuden:

GUZTIRA	Izapidetzen	Amaituta	Jarduera okerra	Jarduera okerrik ez	Herritarrei aholkuak eta informazioa ematea	Gerora ez dira onartu
						
143	94	49	20	17	-	12

Bestalde, honako azpi-arloetan 6 espediente izapidetu ditugu ofizioz:

- Atxiloketa zentroak2
- Herritarren eskubideak2
- Herritarren segurtasuna.....2

2014an Eusko Jaurlaritzako [Segurtasun Sailak](#) jaso du kexa gehien, eta haren ondoren [Bilbo](#), [Donostia](#) eta Gasteizko udalek. Beste udal batzuek ere jaso dituzte kexak, baina ez hainbeste.

Arestiko urteetan bezala, atal honetan ematen ditugun zenbatekoetan ez dira jaso **ezesteko** legezko kasuren batean egoteagatik edo **herriaren defendatzailearen** edo beste

defendatzaile batzuen eskumen eremukoa izateagatik esku hartzerik izan ez dugunak.

Administrazioek euren jarduketa zuzendu dute aurtan amaitutako kexa askotan, guk jarduketa okerra sumatu ondoren.

Oro har, administrazioek Arartekoari **lagundu beharra** ere modu nahiko onargarrian bete dute. Hala ere, zailtasunak dauzkagu oraindik gure eginkizunak behar bezala garatzeko, eta horrek erakunde honetara jotzen duten pertsonen eskubideei eragiten die eta kexen izapidetzea zurbiderik gabe atzeratzen du. Oraindik ere arazorik ohikoenak egiten ditugun informazio eskaerei erantzuteko luzamendua eta galdezten ditugun kontu jakinei eta egiten dugun balorazioari ez erantzutea dira. Eusko Jaurlaritzako Segurtasun Sailari egin dizkiogun gomendioetan ([Arartekoaren 2014ko otsailaren 20ko Ebazpena](#) eta [Arartekoaren 2014ko abenduaren 10eko Ebazpena](#)) aipatu arazo horietako batzuk deskribatu dira. Erantsi behar da aipatu sailak ez diola erantzun lehen gomendioari eta Ondarroako Udalak ere ez diola erantzun egin diogun gomendio bati ([Arartekoaren 2014ko ekainaren 18ko Ebazpena](#)); hori dela-eta, ulertu behar izan dugu ez dituztela onartu. Gure oharpenei ez erantzutearen beste kasu batzuk dira 2014an amaitu ditugun aurreko urteetako kexa bi; haietan, Durango eta Donostiako Udalek ez diote erantzun trafikoa araudia urratzeagatik jarritako zehapena baliorik gabe uzteko eta istripu bati buruzko polizia txosten bat berraztertzeke, hurrenez hurren, igorri genien balorazioari, eta ez digute adierazi esan genien ildotik jarduteko prest dauden.

2. Kexarik aipagarrienak

2.1. Herritarren eskubideak

2014an izapidetu ditugun kexetan maiz errepikatzen diren arazoak agertu dira berriz, hala nola indarraren erabilera eta haren barneko kontrola, ustez okerrak diren jarduketan barne ikerketa, argiketen eta salaketa administratiboen kontrola, eragiten dituzten egitatei dagokienez, kontra-salaketa, bide publikoko identifikazioak, hutsegiteagatik atxiloketa, agintekeria eta agenteek identifikazio profesionaleko zenbakia emateari uko egitea.

Aipatu kontuetako batzuk, hala nola ikerketa, argiketen edukien kontrola, identifikazio profesionaleko zenbakia emateari uko egitea eta kontra-salaketa arestiko atalean aipatu [Arartekoaren 2014ko otsailaren 20ko Ebazpenean](#) eta [Arartekoaren 2014ko ekainaren 9ko Ebazpenean](#) aztertu dira.

San Frantzisko auzoan (Bilbo) gertatutako **atzerritar jatorriko pertsonen polizia kontrol eta identifikazio masibo eta**

bereizi gabe batek kexa eragin du berriz. Kexan adierazi zenez, operatiboan kalea itxi, kale horretako dendak zuzentzen zituzten pertsonak eta haietan zeuden bezeroak bide publikora irtenarazi, pertsona horiek identifikatu eta haietako batzuk atzerritartasuneko araudia betetzeari lotutako zioengatik atxilotu zituzten. Halaber, adierazi zenez, Udaltzaingoak eta Ertzaintzak Polizia Nazionalarekin batera esku hartu zuten kontrolean, baina Udaltzaingoak esan zigun ez zuela operatiboaren berririk izan eta ez zuela hartan parte hartu eta han zeuden agenteek egin zuten bakarra kontrolak eragindako ibilgailuen eta oinezkoen trafikoa zuzentzea izan zela. Kexan azpimarratu zen ezaugarri etniko jakin batzuk dauzkaten atzerritar jatorriko pertsona guztien kontra bereizi gabe burutzen diren jarduketetan pertsona horiei ospea kendu eta kriminalizatu egiten direla, etorkinen artean izua, segurtasunik eza eta ezinegona eragiten direla eta erakundeek, gizarte erakundeek eta norbanakoek haien gizarteratzea lortzeko burutzen dituzten lan prozesuak baliogabetzen direla.

Halaber, Eusko Jaurlaritzako **Segurtasun Sailaren** ustezko zirkular batek ere kexa bat jaso du. Zirkularra **magrebtar gazteei eta beste talde batzuetako pertsonen egindako identifikazioei** buruzkoa omen zen, eta komunikabide batek eman zuen haren berri. Kexak aipatutakoa bat zetorren egunkarietan albistearen berri izan genuenean ofizioz ekin genion jarduketarekin; haren emaitzaren berri 4.1 atalean eman genuen.

Erakunde honek arbuia egiten du atzerritar jatorriko pertsonen identifikazio kontrol masiboak eta bereizi gabeak egin ahal izatea, kanpoko itxuran edo ezaugarri fisiko hutsetan oinarrituta, diskriminatzailea delako, etorkin talde osoa eta haiek bizi diren auzoak estigmatizatzen dituelako, herritar guztiengan inpaktua duelako eta eskubideei erasaten dielako. Berriz errepikatu behar dugu poliziaren kontrol jarduketak ezin direla oinarritu orokorrean pertsonen arraza jatorrian, jarduketa horiekin lotu nahi den bidezko xedearen ikuspuntutik kasu jakin horretan inguruabar hori esanguratsua dela justifikatzen ez bada, eta berriz esan behar dugu oso garrantzitsua dela gomendatu ditugun prebentzio eta kontrol mekanismoak ezartzea eremu horretan jarduketa diskriminatzaileak saihestu eta aurkitzeko (“Poliziaren jarduera eta praktiketako berme sistemari buruzko **urriaren 28ko 7/2011 Gomendio Orokorreko** VI.1 idatz-zatia, eta **Arartekoaren 2014ko abenduaren 10eko Ebazpena**, zeinen bidez Eusko Jaurlaritzako Segurtasun Sailari Ertzaintzan arraza profilen garapena prebenitu eta kontrolatzeko gomendatzen baitaia).

Aurten, halaber, zalantzan jarri da **genero indarkeriako ustezko delitu baten biktimari emandako tratamendua**. Kexan adierazi zenez, agenteek ustezko delinkuentea balitz bezala tratatu zuten biktima, ustezko erasotzailearen adierazpenetan oinarrituta; izan ere, azken haiei eman zitzaien

sinesgarritasun handiagoa, argi zegoenean genero indarkeriako ustezko delitu bat zela.

Halaber, Ertzaintzak **kalamua gizarte elkarteei** buruz jarduteko dauzkan irizpideei buruzko kexa bat jaso dugu.

2014an iaz hasitako kexa bi izapidetzen amaitu dugu. Kexen arrazoia **etxerik gabeko atzerritar jatorriko pertsonak bizi diren abandonatutako eraikinen utzarazteak** ziren. Bilboko Udalak halako utzarazteak egin aurretik arazoaren ikuspegi sozialari heltzen dion plangintza egiteko, pertsona horiek gizarteratzeko politika publikoen arabera izateko, epaileen baimenez egiteko, delitu horiko kasuan izan edo eragindako pertsonen baimena eduki ezik, eta behar bezala arrazoituta egoteko egin genion gomendioa onartzearen aldeko jarrera adierazi zigun (**Arartekoaren 2013ko abenduaren 11ko Ebazpena**).

Aurten izapidetu ditugun kexek eta egin ditugun ofiziozko jarduketek erakusten dute **oraindik ere ez direla betetzen erakunde honek** gehiegikeriak saihestu eta gertatuz gero aurkitu ahal izateko **proposatu dituen prebentzio eta kontrol mekanismoetako asko**, egun batez ere **urriaren 28ko 7/2011 Gomendio Orokorrean** jaso direnez. Ondorengo 4.3 atalean gabezia horietako batzuk aipatu ditugu.

2.2. Babes zibila

2014an errepidez iristerik ez duen mendiko eremu batean bat-batean ziplo erori zen mendizale gazte baten lagunek gaztearentzat premiazko osasun laguntza eske **112 telefonora** egin zuten **deiarri Larrialdiko Euskal Sistemak emandako erantzunari** buruzko kexa bat jaso zen. Gaztea hil egin zen azkenean. Kexan laguntza agertzeko behar izan zen denbora (berrogeita hamar minutu baino gehiago deia egin zenetik mugiarazi ziren lehen baliabideak gaztea zegoen toki zehatzera iritsi arte) eta erabilitako baliabideak jarri ziren zalantzan, baita larrialdiko telefonoarekin komunikatzeko telefono estaldurarik ez egotea ere. Laguntza denbora laburragoan emanez gero ere gaztea hil zitekeela adierazi arren, aldi berean, zalantza adierazi zen, denborari eta erabilitako baliabideei dagokienez, eman zen erantzuna heriotzan erabakigarria izan ote zen.

Eusko Jaurlaritzako Segurtasun Sailak adierazi zigunez, egindako jarduketaren analisi zorrotz eta xehea egin zuen, eta ondorioztatu zuten, jarduketa haiek aplikatutako taktika operatiboaren arabera izan ziren. Halaber, adierazi zigunez, egindako analisiari esker suhiltzaile zerbitzurik gertuenak “automatikoa” mugiarazteko aukera identifikatu zen hobetzeko ildo gisa, “geroratuta” egin beharrean, aipatu taktika operatiboan ageri zenez, eta irizpide hori aplikatzen hasiak ziren.

2.3. Trafikoa

2014an izapidetu ditugun kexa gehienak **zehapen araubideari** buruzkoak izan dira berriz eta prozedurari dagokion kexak piztu dituzte berriz; hari dagokionez, aurreko urteetako arazoan antzekoak jakinarazi dizkigute, batez ere hutssegiteen frogari, jakinarazpenei eta formula estandarizatuaren erabilerari lotuta. Jakinarazpenei dagokienez, zerbait berria egon da: Trafikoko Zehapenen Ediktu Taularen bidez (TESTRA) egiten direnak burutuztat jotzen diren uea.

Frogaren urritasuna izan da **Santurtziko Udalar** zuzendu diogun gomendioa zehapen bat baliorik gabe utz dezan (**Arartekoaren 2014ko ekainaren 9ko Ebazpena**). Gomendioan, iritzi diogu zehapena eragin zuen egitatea benetan gertatu zen pentsatzeko arazoizko zalantza zegoen, eta zalantza hori bateraezina zen egitatea behar bezala frogatuta geratu zela ebazteko eta errugabetasun-presuntziorako eskubide konstituzionala (EK-ko 24. art.) urratu gabe zegokion zehapena jartzeko behar den ziurtasunarekin.

Zehapen araubidetik harago, beste arazo batzuk sortu dira, hala nola oinezkoen segurtasunerako arriskuak Bilbon Enekuriko gainaren eta Ibarrekolandaren artean doan espaloi-bizikleta bidean, oinezkoentzako eta txirrindularientzako esparruak bereizita ez daudelako eta bizikleta batzuk oso azkar doazelako. Halaber, zalantza jarri da Bilboko Trafiko eta Aparkamenduaren Udal Ordenantza (TAO) desgaitasuna duten pertsonen ibilgailuen araubide bereziari heldu ahal izateko jarritako baldintza, hots, pertsona desgaitua bera izatea ibilgailuaren gidaria (36. eta 37. art.). **Arartekoaren 2014ko urriaren 30eko Ebazpenean**, Ordenantza aldatzea gomendatu diogu Bilboko Udalar, araubide horretan **abenduaren 5eko 256/2000 Dekretuan** araututako aparkamendu txartel bakarraren titularrak sartzeko, mugitzen diren ibilgailua gidatu ez arren.

2014an iaz jakinarazi genuen kexa batean izandako esku-hartzea amaitu dugu; **Ondarroako Udalar gomendatu** diogu, luzamendu gehiagorik gabe, pertsona itsu batek udalerriko oinezkoentzako ibilbideetatik era seguruan eta legezko irisgarritasun printzipioaren arabera ibiltzeko duen eskubidea babesteko neurriak har ditzala.

Era berean, aurtan **Ortuellako Udalar** zehapen bati buruzko kexa bat izapidetzen amaitu dugu, udalak kexagileari zehapenaren ordainketa murriztua egiten utz ziezaiola helarazi genion balorazioa onartzea lortu gabe.

Administrazioek euren jarduketa zuzendu dute aurtan amaitutako kexa askotan, guk jarduketa okerra sumatu ondoren. Kexa horien adibide bat dira **Getxo** eta **Oñatiko**, zehapen bana baliorik gabe utz zezaten egin dizkiogun gomendioak eragin dituztenak.

3. Araudi- eta gizarte-testuingurua

2014an martxoaren 2ko 339/1990 Legegintzako Errege Dekretuak onartutako Trafikoari, Motordun Ibilgailuen Zirkulazioari eta Bide Segurtasunari buruzko Legeko testu artikulatua aldatzeko **apirilaren 7ko 6/2014 Legea** onartu da. Segurtasun Pribatuari buruzko **apirilaren 4ko 5/2014 Legea** eta Euskadiko Autonomia Erkidegoak segurtasun pribatuari buruzko eskumenak erabiltzea aratzeko **urriaren 21eko 207/2014 Dekretua** ere onartu dira

Halaber, esan behar da aurtengo ekainaren 2an prozesu penaletako informazioari buruzko **Europako Parlamentuaren eta Kontseiluaren 2012ko maiatzaren 2ko 2012/13/UE Zuzentaraua** ordenamendura eramateko epea amaitu zela eta Gorte Nagusietan, zuzentarau hori eta prozesu penaletako interpretazio eta itzulpenetako eskubideari buruzko **2010eko urriaren 20ko 2010/64/UE Zuzentaraua** ordenamendura eramateko, **Prozedura Kriminalaren Legea** aldatzeko **Lege Organikoaren proiektua** izapidetzen ari dela.

4. Jarduera-planaren esparruko bestelako esku-hartzeak

4.1. Ofiziozko espedienteak

2014an izapidetutako ofiziozko jarduketetako batzuek, aurreko urteetan bezala, atxiloketa zentroen egoera eta atxiloketari buruzko jardunbideak egiaztatzea bilatu dute. Ondoko 4.4 atalean laburbildu dira jarduketa horiek.

Ofiziozko beste espediente batzuk ere izapidetu ditugu. Haien artean, azpimarratu behar dira Espainia 2014 Foro Globala burutzearen aurka protestatzeko ekintza bortitzetan gertatutako istiluetan Ertzaintzaren esku-hartzea burutu zen inguruabarrak ezagutzeko hasitakoak, eta egunkarietan Eusko Jaurlaritzako **Segurtasun Sailaren** ustezko zirkular bati buruz informatu zuen albistea egiaztatzeko; haren arabera, zirkular hartan Ertzaintza Barakaldon gazte magrebteak eta beste talde batzuetako pertsonak identifikatzera deitu zen, eta lehenago aipatu dugu 2.1 atalean. Azken jarduketa horretan, Ertzaintzan arraza profilak egitea prebenitu eta kontrolatzeko neurriak hartzea gomendatu diogu Eusko Jaurlaritzako Segurtasun Sailari (**Arartekoaren 2014ko abenduaren 10eko Ebazpena**, Eusko Jaurlaritzako Segurtasun Sailari Ertzaintzan arraza profilak garatzea prebenitu eta kontrolatzeko gomendatzeko)

4.2. Txosten berezien jarraipena

Atxiloketa zentroak bisitatuz eta kexak izapidetuz arloari lotutako txosten berezi biren jarraipena egin ahal izan dugu: *“Ziegak. Udalaren eta Ertzaintzaren atxiloketa-zentroak”* (1991) eta *“Bilboko San Frantzisko (Bilbo) zonan atzerritarrekiko burututako jardura polizialei buruz Arartekoak izandako esku-hartzea”* (1998ko urteko txostena, I.1 kapitulua, 1.6 atala).

“Ziegak. Udalaren eta Ertzaintzaren atxiloketa-zentroak” txostenaren betetze mailaz egin dugun balorazioa hurrengo 4.4. atalean laburbildu dugu.

Beste batzuetan nabarmendu dugunez, *“Bilboko San Frantzisko (Bilbo) zonan atzerritarrekiko burututako jardura polizialei buruz Arartekoak izandako esku-hartzea”* txosteneko gomendio askoren irismena orokorra da eta gure esku-hartze eremuan sartzen diren gainerako polizia-kidegoei ere zabaldu behar zaie. Ikuspegi hori kontuan hartuta, oraindik ere gomendio batzuk betetzen ez direla ikusi dugu, hala nola estereotipoetan edo kanpoko ezaugarri jakin batzuetan oinarritutako jarduketa diskriminatzaileak saihestekoak edo poliziek lekukoak daudenean duten jarrrari, desadostasuneko adierazpenen aurreko erantzunari, identifikazio profesionaleko zenbakia emateari uko egiteari, zuri biderik gabeko tratuari eta identifikazioei lotutakoak [8. gomendio zehatza].

4.3. Gomendio orokorren jarraipena

Aurten izapidetu ditugun kexei eta atxiloketa zentroetara egindako bisitei esker, [urriaren 28ko 7/2011 Gomendio Orokorra](#) egin dugu; Arartekoak lanean hasi zenetik segurtasun arloan egin dituen gomendio gehienak daude han.

Polizia jarduketan **barne ikerketetan** gabezia handiak egiaztatu dugu berriz ere (II.1.1 atala). Oraindik dirauten arazoetako batzuk behar beste ez ikertzea eta poliziaren jarduketari berari lotutako kausa penalaren izapidetzean babestuta ez ikertzea dira. Halaber, berretsi dugunez, oraindik ez da jardunbide protokolo argi eta zehatzik ezarri.

Oraindik ez da guztiz bete polizia funtzionarioek **polizia uniformearen haiek identifikatzeko zenbaki** edo erreferentzia bat erakuts dezaten egin dugun gomendioa (V. atala). Berriz errepikatu behar dugu zenbakia zalantzarik gabe ikusi behar dela herritarrek poliziei harremanak izan ohi dituzten distantziatik.

Halaber, berriz atzeman ditugu gomendioak betetzen ez dituzten egoerak, **prebentzio eta kontrol mekanismoak** jartzeari dagokionez, batez ere indarraren erabilerari, argiketen edukiak eragin dituzten egitateak fideltasunez islatzeari, kontra-salaketari, poliziei eurei lotutako legez kontrako por-

taerengatiko atxiloketei eta atzerritar jatorriko pertsonetikiko jarduketa diskriminatzaileei dagokienez (II.1.1, II.2, IV. eta VI. atalak).

Atxiloketa zentroak bisitatuz, bestalde, aipatu gomendio orokorreko III. atalaren eta **“Miaketa pertsonalaren dilligentzia poliziaren bulegoetan”** (2001eko urteko txostena) gomendio orokorrean egin genituen jarraipena egin ahal izan dugu. 4.4 epigrafean laburbildu dugu jarraipen horren emaitza.

Trafikoko azpi-arloan berriz berretsi dugu zehapen prozeduratan jasotzen den motibazioak ez dituela beti betetzen **“Trafikoa, ibilgailu motordunen zirkulazioa eta bide segurtasuna: aurrez taxututako ereduaren erabilera zehapen prozedurak tramitatzean. Zenbait arazo defentsarako eskubidearen inguruan”** gomendioan (2003ko urteko txostena) adierazi genituen baldintzak.

4.4. Ikuskapeneko bisitak

2014an Sestaoko Ertzaintzaren eta Santurtziko Udaltzaingoaren atxiloketa zentroak bisitatu ditugu. Oro har, zentro bietako **instalazioak** egokiak dira euren eginkizunerako eta bisita egunean garbitasun eta mantenu baldintza egokiak zeuzkaten, baina irisgarritasunaren ikuspuntutik gabeziak dauzkate biak eta ez daukate **adingabeak zaintzeko berriazko bulegorik, urtarrilaren 12ko 5/2000 Lege Organikoak** (17.3 art.) eskatu bezala. Bestalde, Udaltzaingoaren zentroan aurreko bisitan ikusi genituen gabeziak batzuek diraute, hala nola geletan argirik ez egotea eta sarbide independentea egokia ez izatea atxilotuak jendearen bistan ahalik eta gutxien erakusteko bermea behar bezala betetzeko, gomen-dagarria denean.

Zentro biek daukate atxiloketa **bideoz grabatzeko sistema**. Ertzaintzan, dirudienez, sistema **2006ko urteko txostenean** (I. kapitulua, 7.1 atala) aztertu genuen modelokoa da; gure ustez hark ez zituen betetzen, gure aburuz, mekanismo horrek eraginkorra izateko behar dituen baldintzak, urriaren 6ko 81/1999 gomendioan adierazi genuenez (**1999ko urteko txostena**, II. kapitulua, 7.2 atala). Hala ere modelo horretatik bereizten da, atxilotuak egin behar duen ibilbideko puntu batzuk kamerek hartzen duten eremutik kanpo geratzen direlako. Udaltzaingoaren zentroa ere ez zaio guztiz egokitzen gomendioari. Ez bata ez besteak ez ditu bere egin, oro har, **“Inkomunikatutako atxiloketaren eremuko berme sistemari buruzko azterlana eta hobekuntza proposamenak”** azterlanean (2010eko urteko txostena) eta urriaren 28ko **7/2011 Gomendio Orokorrean** (III.8 atala) jaso ditugun bideo-grabaketari buruzko proposamen berriak. Halaber, ez dute bermatzen **grabatutako materiala** gehienez grabatutako jarduketatik etor litezkeen balizko erantzukizun administratiiboak eta penalak preskribatzeko epean **gordetzea**, eta ondorio horietarako ez dute kontuan hartzen giza eskubideak ber-

matzeko erakundeek, hala nola Arartekoak, esku hartzeko epea; hori defendatzen ditugun irizpideetatik aldentzen da eta mekanismoaren berme izatea mugatzen du.

Zentro bietan egiaztatu genituen atxiloketak, oro har, behar bezala bideratuta zeuden, erregistroak zuzen beteta eta izapideak arrazoizko denboretan eginda. Hala ere, kontsultatu genituen **eskubideak jakinarazteko aktek** ez zituzten betetzen **Prozedura Kriminalaren Legeko** 520. artikuluko baldintzak; izan ere, atxiloketa eragin zuten egitateen kalifikazio juridikoaren berri ematen zuten, ez egitateen euren berri. Ertzaintzaren atxiloketa zentroetan urtero ohartarazten dugu jardunbide horretaz, baina oraindik ez da zuzendu. Akta ere ez ziren egokitu Europako Parlamentuaren eta Kontseiluaren prozesu penaletako informazio eskubideari buruzko 2012ko maiatzaren 22ko 2012/13/UE Zuzentarauan jasotako arauketari, eta atxiloketari dagozkion gainerako alderdietan ere ez zen betetzen zuzentaraia.

Udaltzaingoan kontsultatu genuen atxiloketa baten erregistroetan abokatuen laguntza eskatu zen, baina hura ez zen agertu eta, hala ere, inguruabar hori eta haren arrazoia ez ziren agiritan jaso; hori dela-eta, gogorarazi behar dugu erregistroen eta atxiloketari lotutako gainerako agirien edukia fideltasunik eta handienaz zehatz-mehatz islatu behar dutela atxiloketa nola burutu den (**urriaren 28ko 7/2011 Gomendio Orokorreko** III.6 atala).

Zentro horietan atxilotzeko egintzan bertan ez zaio atxilotuari ematen bere eskubideei buruz une horretan ahoz emandako informazioa jasotzen duen agiririk, ezta eskubideen berri eman izanaren aktaren kopiarik. Bestalde, atxilotuari ez zaio atxiloketaren lehen unetik ematen **abokatuen laguntzarik urriaren 28ko 7/2011 Gomendio Orokorrean** adierazi genuena betez (III.1 eta III.2 atalak).

Ertzaintzaren zentroan orokorrean baino ez da jasotzen burututako **gorputzaren miaketan** zehazki zer egin den eta hala egiteko zioak zehaztu gabe, miaketa guztiz biluzik egin ezean. Udaltzaingoari dagokionez, ez da jasotzen nola egin den ezta modu batean edo bestean egiteko zioak ere. Jokatzeko modu biak gure gomendioetatik aldentzen dira (**urriaren 28ko 7/2011 Gomendio Orokorreko** III.5 atala eta **“Miaketa polizialaren dilijentzia poliziarren bulegoetan”**).

5. Herritarren eskubideen egoeraren balorazioa

5.1. 2014an Eusko Jaurlaritzako **Segurtasun Sailak** da kexa gehien **jaso duen administrazioa**, eta haren ondoren **Bilbo**,

Donostia eta **Gasteizko** udalek. Administrazioek jarduketa okerra egondako kexa askotan euren jardunbidea **zuzendu dute**. Halaber, oro har, modu onargarrian bete dute Arartekoari **laguntzeko betebeharra**, baina oraindik gure eginkizunak modu egokian betetzeko zailtasunak aurkitzen ditugu. Oraindik ere arazorik ohikoenak egiten ditugun informazio eskaerei erantzuteko luzamendua eta galdetzen ditugun kontu jakinei eta egiten dugun balorazioari ez erantzutea dira.

5.2. Poliziarren eginkizunaren erabilerrari buruzko kexetan maiz errepikatzen diren arazoak agertu dira berriz, hala nola indarraren erabilera eta haren barneko kontrola, ustez okerrak diren jarduketan barne ikerketa, argiketen eta salaketa administratiboen kontrola, eragiten dituzten egitateei dagokienez, kontra-salaketa, bide publikoko identifikazioak, hutsegiteengatik atxiloketa, agintekeria eta agenteek identifikazio profesionaleko zenbakia emateari uko egitea. **Arartekoaren 2014ko otsailaren 20ko** eta **2014ko ekainaren 9ko ebazpenetan** kontu horietako batzuk aztertu dira.

5.3. Oraindik ez dira ezarri gomendatu ditugun mekanismoak **indarraren** erabilera eta **argiketen** edukia ikuskatzeko. Oro har, **polizia jardunbideak ikuskatzeko** gomendatu ditugun **mekanismo** gehienek ere ezarri gabe jarraitzen dute (**urriaren 28ko 7/2011 Gomendio Orokorreko** II. atala). **Ikerketari** dagokionez, beste urte batzuetan ikusi ditugun gabeziek diraute. Oraindik dirauten arazoetako batzuk edukia urriegia izatea eta poliziarren jarduketari berari lotutako kausa penalaren izapidetzean babestuta ez ikertzea dira. Halaber, berretsi dugunez, oraindik ez da jardunbide protokolo argi eta zehatzik ezarri.

5.4. Berriz ere, **etorkinak identifikatzeko egindako kontrol orokor** batek kexak eragin ditu. Hala ere, oraindik ez dira ezarri eremu horretan jarduketa **diskriminatzaileak** saihesteko gomendatu ditugun prebentzio mekanismoak (**urriaren 28ko 7/2011 Gomendio Orokorreko** VI.1 atala).

5.5. Eusko Jaurlaritzako Segurtasun Sailari **Ertzaintzan arraza profilen garapena prebenitu eta kontrolatzeko neurriak** hartzea gomendatu diogu (**Arartekoaren 2014ko abenduaren 10eko Ebazpena**); izan ere, gure aburuz, delinkuentzia prebenitzeko plan batean arraza jatorriagatik egin zen identifikazio jarduketan plangintza ez zegoen justifikatuta eta ez zituen betetzen eskatzen diren baldintzak **diskriminatzailea** ez zela ulertu ahal izateko.

5.6. Trafikoari buruzko kexak batez ere **zehapen araubideari** buruzkoak izan dira berriz ere, eta berriz utzi dituzte agerian hutsegiteen frogari, jakinarazpenei eta formula es-tandarizatuen erabilerrari lotutako arazo batzuk.

5.7. Bilboko Udalarik Trafikoaren eta Aparkamenduaren Ordenantza (TAO) aldatzea gomendatu diogu, **desgaitasuna**

duten pertsonen ibilgailuen aparkamendu araubide berezian mugitzen diren ibilgailua gidatu ez arren aparkamendu txartel bakarra duten pertsonak sartzeko ([Arartekoaren 2014ko urriaren 30eko Ebazpenean](#)), ulertzen baitugu pertsona horiek kanpoan uztea **diskriminatzailea** dela eta desgaitasuna duten pertsonentzako aparkamendu txartel bakarra arautzen duen [abenduaren 5eko 256/2000 Dekretuan](#) ezarritako eredua urratzen duela.

5.8. Oraindik ez da guztiz bete polizia funtzionarioek **polizia uniformean** bistan dagoen toki batean **identifikatzen dituen zenbaki** edo erreferentzia bat eraman dezaten egin dugun gomendioa ([urriaren 28ko 7/2011 Gomendio Orokorreko](#) V. atala). Berriz errepikatu behar dugu zenbakia zailentzari gabe ikusi behar dela herritarrek poliziekin harremanak izan ohi dituzten distantziatik.

5.9. Aurten bisitatu ditugun Sestaoko Ertzaintzaren eta Santurtziko Udaltzaingoaren **atxiloketa zentroak**, oro har, egokiak dira euren eginkizunerako, baina ez daukate **adingabeentzako berariazko bulegorik** eta irisgarritasuneko arazoak daukate. Udaltzaingoarenean aurreko bisita batean aurkitu genituen arazoetako batzuek dira.

5.10. Zentro bietan **atxiloketen grabaketak** gordetze-ko epea ez da nahikoa mekanismoa eraginkorra izan dadin. Erakunde honek proposatu dituen beste neurri batzuk ere ez dira hartu, eta horrek haren berme izaera mugatzen du.

5.11. Bisitetan egiaztatu genituen atxiloketak, oro har, behar bezala bideratuta zeuden, erregistroak zuzen bete-ta eta izapideak arrazoizko denboretan eginda. Hala ere, **eskubideen berri emateko aktek** ez zuten jasotzen atxilotuari egozten zitzaizkion egitateen berri eman izana. Aktak ere ez ziren **egokitu Europako Parlamentuaren eta Kontseiluaren prozesu penaletako informazio eskubideari buruzko 2012ko maiatzaren 22ko 2012/13/UE Zuzentarauan** jasotako arauketari, eta atxilotari dagozkion gainerako alderdietan ere ez zen betetzen zuzentaraua. Bestalde, **gorputzaren miaketa** egiteko eta dokumentatzeko modua ere ez dator bat gure gomendioekin eta **abokatuen laguntza** ez da lehen unetik ematen, **urriaren 28ko 7/2011 Gomendio Orokorrean** (III.1 atala) adierazi genuena betetzeko.

II. ATALA

14

INFORMATZEKO ETA EZAGUTZEKO TEKNOLOGIAK ETA DATUAK BABESTEAK

1. Arloa kopurutan

Datuen babesaren gaian, berariazko erakunde bat dago [-Datuak Babesteko Euskal Bulegoa-](#) euskal administrazioek datuen babesaren araudia bete dezaten, eta horrek eragin egiten du gai honi buruzko kexa gehienak erakunde hari aurkeztea.

IETen eskubideen arloan kexa idatzirik ez jaso izanak ez du adierazten behar bezala betetzen ari denik IETen eskubideen arloko legedia, are gutxiago administrazio elektronikorako sarbide eskubideak. Aitzitik, jatorria administrazioarekiko harreman elektronikoak gutxi erabiltzean kokatu behar da, eta, are kezkarriagoa dena, herritarrek administrazio elektronikoarekiko dituzten eskubideei eta eskubide horiek balia daitezzen zer organorengana jotzeari buruz duten ezagutza mugatua da.

Aipatutako gogoetei jarraiki, ezinbestekoa da administrazioarekiko harremanetan IETen erabilera sustatzen duten ekimenak hedatzea, baita esparru jakin horretan herritarrek dituzten eskubideak ezagutzea eta zabaltzea ere.

Ekimen horiek justifikatzen dituen datu enpiriko gisa, [EUSTATEk 2014an Euskadiko familiei egindako Informazioaren Gizarteari buruzko azken Inkestan](#), Euskadin 1.255.800 dira Internet erabiltzen duten 15 urte eta gehiagoko pertsonak, hots, biztanleria osoaren %67,9.

Araba dago lurralde historikoen buru Internet darabilen biztanleriaren ehunekoari dagokionez, %69 direlarik. Haren atzean Bizkaia eta Gipuzkoa daude, %67,7 direlarik bietan.

Etxeetako IET ekipamenduari dagokionez, euskal familien %69k ordenagailu pertsonala daukate, %66,4k Internet-rako konexioa daukate eta %93k telefono mugikorra dutela diote.

Adinari dagokionez, 15 eta 24 urte arteko euskal gazte ia guztiek (%98) darabilte Internet, eta IETez gehien jabetu den adin-tartea dela erakutsi dute. Haien atzean datoz 25 eta 34 urte (%95,1) eta 35 eta 44 urte (%93,7) arteko pertsona taldeak; 45 urtez gorako adin-tarteei 10 puntutik gorako aldeak ateratzen dizkiote.

Genero ikuspegitik aztertuta, Interneten erabileran gizonen eta emakumeen arteko aldeak murriztu egin dira. 15 urte eta gehiagoko biztanleei dagokienez, EUSTATEn datuek erakutsi dutenez, Internet darabilten gizonak guztien %71,8 dira, eta emakume erabiltzaileak, aldiz, emakume guztien %64,2. Ehunekoa kalkulatzeko 2014ko Interneten erabiltzaile guztiak hartzen baditugu oinarri, %51,1 gizonak dira eta %48,9 emakumeak.

Oraindik ere etxea da euskal biztanleriak aukeratzen duen toki nagusia Internetera konektatzeko (%93,1), eta haren atzetik, urrun, beste sarbide toki batzuk datoz, hala nola lan-tokia (%36,7) edo ikastetxea (%11,3).

Interneten bidezko erosketak, 2014an, 3,2 puntu gehitu dira aurreko urtearen aldean; horrek esan nahi du euskal biztanleen %41,7k erakusten dutela sarearekiko konfiantzan ondandunak eta zerbitzuak kanal digitalaren bidez erosiz.

Zerbitzu elektronikoen arloan, Eusko Jaurlaritzak egunera-tu egin du, 2013ko datuekin, [Zerbitzu Publiko Aurreratuen direktorioa ZERPA](#). Zerbitzu horien arabera, euskal herri-administrazioek dagoeneko 11.000 zerbitzu eta izapide baino gehiago eskaintzen dituzte Internet bidez. **Udalen multzoak eskaintzen du zerbitzu eta izapide gehien (%44,1), ondoren Eusko Jaurlaritzak (%21,9) eta foru aldundiek (%15,3)**. Eskaintzarik handiena egiten duten erakunde publikoen artean, Eusko Jaurlaritza dago lehen tokian, Internet bidezko 1.153 prozedura eta izapiderekin, Bizkaiko Foru Aldundia da bigarren (447) eta Arabakoa gero (360). Euskal Herriko Unibertsitatea (EHU) laugarren tokian dago (346). Irungo Udala da lehen udala zerbitzu elektronikoetan, seigarren tokian baitago (236) eta horren ondotik, oso gertu, Bilboko Udala (232 unitaterekin).

2. Kexarik aipagarrienak

2.1. Bankuko datuak Bilbao-Bizkaia Ur partzuergoari uztea

[Galdames](#) eta [Sopuertako](#) Udaletako (Bizkaia) herritar batzuek Arartekoari jakinarazi ziotenez, tokiko entitate hori Bilbao-Bizkaia Ur Partzuergoan sartzearen ondorioz, haien Udalek haien datu pertsonalak eman zizkioten Partzuergoari, banku-helbideratze datuak barne. Arartekoaren ustez, Udalak ezin du eman kexa-espeditate bietan emandako Ebazpenetan, Udalak ezin du eman harbidedunen banku-helbideratze datua, Bilbao-Bizkaia Uren Partzuergoak zerbitzua emateko beharrezkoa ez delako, erabiltzaileek lehenago euren baimena eman ezean. Halaber, herritarrei utzitako harpidedun fitxategiko erregistroko datu pertsonalen edukia berri ematea gomendatu genuen, haiek ezagutu ahal izateko eta, edonola ere, Partzuergoaren eta Udalaren beraren aurrean, euren datu pertsonalak baliogabetzeko eta zuzentzeko eskubideak erabili ahal izateko.

2.2. Beste arlo batzuek kudeatutako kexak eta kontsultak izapidetzean, IETei eta datuen babesari buruzko arazo batzuk interesgarriak dira eta, beraz, aipatu egingo ditugu:

- **Eusko Jaurlaritzari twitter bidez egindako kontsulta.** Pertsona batek twitter bidez jo zuen Arartekoarengana jakinarazteko Eusko Jaurlaritzaren sare sozial horren korporazio-erabiltzaile bik kontsulta bat egin zutela eta ez zutela batere emaitzarik jaso. Arartekoak alderdi biek in egindako gestioen bidez, ulertu egin da twitter ez dela bide egokia administrazioari informazioa eskatzeko, kanal hori harreman bide esleitu ezean, baina, gutxienez, edozein eskari jaso izana jakinarazi eta aurretik ezarritako bidera birbidera dadila gomendatu da.
- **Arabako Foru Aldundiko Gizarte Ongizateko Foru Erakundea.** Jasotako kexa enpresa-ziurtagiriak paperezko euskarrian baino ez emateari zegoen lotuta; hura enpresek ziurtagiriaren datuak bide elektronikoz bidaltzeari buruzko araudiaren aurkakoa zen eta, gainera, izapidetzeko denborari dagokionez, eraginkortasunik gabea. Bere erantzunean GOFek disfuntzioa onartu zuen eta hura laster konpontzea espero zuen, sistema informatiko egokia ezarritik.
- **Bizkaiko Foru Ogasuna.** Herritar batek adierazi zigun ez zegoela batere ados Bizkaiko Foru Ogasunaren jarduketarekin. Jakin zuenez, 2012ko PFEZren aitortzearen bere aldeko itzulketa zegoen, eta haren titulartasuneko ez zen kontu zenbaki batean ordaindu nahi zuten. Hura jakin eta Bizkaiko Foru Ogasunaren Bilboko bulegoetan bertaratu ondoren, adierazi zioten aitortzearen haren izenean aurkeztu zela, baterako aitortzearen modalitatean eta telematikoki. Kasu jakin honetan, ez daukagu elementurik erabiltzailearen koordinatu-txartela eta pasahitza titularrak ez zen pertsona batek era desegokian ustez erabiltzea Foru Ogasunaren jardunbide arduragabeari egotzi ahal izateko eta, beraz, gure esku-hartzea bukatutzat eman genuen.
- **Arabako Foru Aldundiko Haurren Zerbitzua.** Haurren Zerbitzuak babes espediente batean zeuzkan alaben aitak jarritako kexa bat izapidetu bitartean, eta hari espedientearen dauden agiriak ikusten uko egitearen ondorioz, erabaki egin dugu, informazioa eskuratzeko eskubidea eskubide absolutua ez bada ere, eta beste eskubide batzuk zaindu beharrragatik hura mugatu badaiteke ere, ezinbestekoa dela informazioa emateari egindako uko oro arrazoitzea eta neurtu egin dela frogatzen duten datu eta argudioekin behar bezala justifikatzea; ez du balio, ordea adingabeen eskubideak eta datu pertsonalen babesa orokorrean aipatzeak informazioa emateari egindako ukoa justifikatzeko arrazoi gisa.
- **Donostiako Udala.** Arestian aipatu kexan bezala, Udal horretako Prebentzioaren, Haurren eta Familiaren Zerbitzuari gomendatu diogu ondo eta behar beste arrazoitu behar dituela adingabeak babesteko espedienteetan dauden agiriak eta txostenak eskuratzeari uko egiteko erabaki oro.

3. Araudi- eta gizarte-testuingurua

2014. urtean ez da datuen babesera edo IETetara berariaz zuzendutako jarduera arauemailerik egon, baina horrekin harreman eztaba daezina duten arau- eta jurisdikzio-berrikuntzak egon dira, adibidez:

• Europako eremuan:

Aurtengo berrikuntza nagusia Europar Batasuneko Justizia, [maiatzaren 13an](#), “[Interneten ahaztua izateko eskubidea](#)” babesteko emandako epaia izan da. Han ebatzienez, Europako Parlamentuaren eta Kontseiluaren datu pertsonalen tratamenduari buruzko [95/46/CE Zuzentaraua](#) eta Europar Batasuneko funtsezko eskubideen Gutuna aplikatuz, Interneteko bilatzaileek (hala nola Google) argitaratutako informazioetarako estekak ezabatu behar dituzte egiaztatzen bada **pertsonaren datuen babeserako eta duintasunerako funtsezko eskubidea urra dezaketela** edo dagoeneko egokiak ez badira; kasu horretan, eragindako pertsonak datuak babesteko agentzietan edo justizia auzitegiei erreklama diezaieke.

Bestalde, bilatzaile horiek kudeatzen dituzten datuak babesteko araudia bete behar dutela, informazioaren gizartearen bitartekari dihardutela eta datu horien tratamenduaren arduradunak direla ere jaso da.

Halaber, funtsezko kantu batez ohartarazi da: bidezko interesaren eta adierazpen eta informazio askatasunaren eta eragindako pertsonen eskubideen arteko beharrezko oreka; hortaz, bizitza publikoan eginkizun edo zeregin bat burutzen duten pertsonen informazioa salbuetsita dago.

Egoera horiek behin betiko konpontzeko, Europar Batasuneko datuen babesari buruzko Arautegia onartu behar da eta, gure ustez, bizkortu egin daiteke epai horren ondoren.

Formatu irekietako informazioaren eta argitalpenen berrerabilpenari dagokionez, Arartekoak irmotasunez bultzatu du politika hori, eta emaitza zientifikoaren argitalpen irekierantzko joera “itzulerarik gabeko puntu” batera iritsi da, Europako Batzordeak aurkeztutako [azterlan](#) baten arabera. 2002. an agertu zirenetik, [Creative Commons](#) lizentziak eduki mota oro, argazki eta bideoetatik ikerketa akademiko, hezkuntza material edo datu publikoetara, era irekian partekatzeko nazioarteko estandar bihurtu dira. 2006. an munduan Creative Commons lizentzia peko 50 milioi bat lan bazeuden, 2014. an kopurua 882 milioitaino igo da.

- **Estatu mailan**, joan den abenduan [Espainiako Gobernuaren Gardentasunaren Ataria](#) ireki da, *gardentasun, informazio publikorako sarbide eta gobernu onari buruzko abenduaren 9ko 19/2013 Legean* xedatutakoa betez, eta publizitate aktiboa eskaintzen du: erakundeena, araudiei eta ekonomiari buruzkoa, eta informazio publikoa eskuratzeko eskubidea erabiltzea ahalbidetzen du (muga batzuk jarrita, hala nola datu pertsonalen babesari buruzko 15. artikuluan xedatutakoak).

- **Autonomia eremuan**, 2014an Eusko Jaurlaritzaren hiru ekimen gauzatu dira zein, Arartekoaren aburuz, interes handikoak dira ekintza arlo honetarako:

- Eusko Jaurlaritzako Gobernu Kontseiluak, ekainaren 17an, [2014-2016ko Berrikuntza Publikoko Plana](#), onartu zuen, [Eusko Jaurlaritzako Herri Administrazio eta Justizia Sailak](#) bultzatuta, herri-administrazio autonomikoa modernizatzen aurrera egiteko.

Plana aurreko [2011-2013 BPPren](#) bilakaera da eta honako helburu estrategikoak dauzka:

- **Administrazio irekia:** Herri-administrazioaren gardentasuna, parte-hartzea eta lankidetzaren sustatzea.
- **Administrazio eraginkorra:** Kalitatezko zerbitzu eskaintza, zenbait kanalez (aurrez aurre, telefonoz, Internetez) eskuragarria, garatzea.
- **Administrazio efizientea:** Kudeaketa administrazio-ko efizientzia hobetzea, antolamendua egokituz, kudeaketa eredu berriak ezarri eta teknologiaren erabilera burutsua eginez.
- **Administrazio berritzailea:** Administrazio-ko berrikuntza sustatzea, herritarrek eta profesional publikoak politikaren eta zerbitzu publikoaren diseinuan, kudeaketan eta ebaluazioan engeiatuz.
- Joan den abenduan amaitu den [“Euskadiko demokraziaren eta herritarren parte-hartzearen liburu zuria”](#), bere sustatzaileen hitzetan, erreferentziazko esparrua da gizartea eta administrazioak bultzatu, mobilizatu eta engeiatzeko.

Liburu zuri horretan jasotako gobernantza ereduaren helburua –haren prozesu parte-hartzailean Arartekoaren Erakundeak ere esku hartu du-, euskal gizarteko gaitasun publiko eta pribatuak aintzatetsi eta haietan jardutea, balio publikoak sortzeko engeiamendu kolektiboa bultzatu xedez. Ikaskuntza eta hazkuntza partekatuko eredu hori gobernu onaren printzipioetan oinarritzen da: osotasuna, eraginkortasuna eta efizientzia, gardentasuna, parte-hartzea eta lankidetzaren. Liburu zuri horrek, beraz, bultzatu nahi duen gobernantza ereduaren balio

publikoak egokiro sortzeko hiru alderdi parte-hartzaileak bateratzearen emaitza da:

- Parte-hartze politikoa.
- Zerbitzuak diseinatzeko parte-hartzea.
- Lankidetzako parte-hartzea.

- **Eusko Jaurlaritzaren Kontseiluak, irailaren 16ko saioan, Euskal Herri Administrazioaren Lege proiektua** onartzea; haren asmoa herritarrek gardentasunerako duten eskubidea eta administrazioak eragiten dieten erabaki publikoak hartzeko prozesuan aktiboki parte hartzea bultzatu eta errazteko duen betebeharra bultzatzea da. Proiektu horren oinarrietako bat administrazio elektronikoa eta herritarren arreta dira; hala, egiaztatu egiten da zuzentzen dituzten printzipioak bat datozeela [herritarren zerbitzu publikoetarako sarbide elektronikoari buruzko ekainaren 22ko 11/2007 Legekoekin](#) eta lotura dutela herritarrek herri-administrazioarekin bide elektronikoz erlazionatzeko dituzten eskubideen [dekalogokoekin](#); haien artean daude berdintasuna, proportzionaltasuna, lankidetzaren eta batez ere, sarbide unibertsala eta guztientzako diseinua bermatzeko (Arartekoaren funtsezkoa deritzo ikuspegi horri). Horretarako, kanal anitzeko sistema bat aurreikusten da, osagai teknologikoak, antolakuntzakoak, informazioak eta pertsonalak bilduz, aurrez aurreko kanalen, telefonozkoen edo telematikoen bidezko komunikazioa Interneten oinarritutako bideen erabilerekin bidez erraztea helburu izanik.

Halaber, ona deritzogu [Bilboko Udalaren](#) jardunbideari; izan ere, aurreko Bilbao Open Data plataforma atera du, udal datu publiko guztiak entitateen, enpresen eta herritarren eskura jartzeko zerbitzua, gardentasuna eta datuen erabilera sustatu xedez.

Azpimarratu behar da Euskadi delako I+Gn esfortzurik handiena jartzen duten autonomia erkidegoetako bat, Cotec berrikuntza teknologikorako fundazioak egindako [Espainiako Teknologia eta Berrikuntzari buruzko 2014ko Txostenaren](#) arabera. Agiri horren arabera -2012ko datu estatistikoak jaso ditu-, Euskadi dago buru biztanleko I+Gko gastuaren sailkapenean, atzean Nafarroa, Madril eta Katalunia daudelarik.

Gizarte testuinguruan berriz nabarmendu behar dugu herritarrek Interneten dituzten datuen segurtasunari buruz duten kezka gero eta handiagoa, Arartekoaren bere jarduketetan jaso duenez. Internauten jarrera, ordea, paradoxikoa da: EMC multinazional teknologikoak hamabost herrialdeetako 15.000 zibernetaren Interneteko pribatutasunari buruzko iritziekin argitaratutako [mundu mailako “Privacy Index” azterlanean](#) jaso denez, lau pertsonatetik hiruk diotenez, uko egiten diote euren pribatutasuna Interneteko onura gehiagoren truke sakrifikatzeari, baina egiaztatu ez dituzte euren datuak behar beste babestea eta, izan ere, %62k luzaroan erabiltzen dituzten pasahitz berberak.

Halaber, Telekomunikazioen eta Sareko Informazioaren Gizartearen Behatoki Nazionalak, INTECO Komunikazioaren Teknologien Institutu Nazionalarekin batera, egindako [Espainiako etxeetako zibersegurtasunari eta konfiantzari buruzko azterlanetik](#) ateratako datuen arabera, etxean haririk gabeko konexioa duten Interneten erabiltzaileen %26,4k ez daki zer babes sistema darabilen, eta %15ek ez daki babestuta dagoen edo ez dagoela dio zuzenean.

4. Jardura-planaren esparruko bestelako esku-hartzeak

Arartekoan 2010ean sortu zen IET eta datuen babesaren lan eremu honen helburuen artean, herritarrek datuen babesari eta administrazio elektronikotik eratorritako eskubideei dagokionez herritarrek dauzkaten eskubideei balioa ematea, eta haien zabalkundearen eginkizun proaktiboa egitea daude, sinetsita baikaude eskubide horien erabilerak eta haiek babesteak berrikuntza ahalmen handiagoa duten herritarrak sustatzen laguntzen dutela.

Horrexegatik, 2014n helburu horri lotutako zenbait jarduketak planifikatu eta burutu dira.

4.1. Txosten bereziak

2013an [E-inklusioa eta Euskadin herritarrek IKTen bitartez gizartearen eta eremu publikoan parte hartzea](#) izeneko txosten berezia argitaratu da.

Eremu horretan egoerek eta proiektuek duten bilakaera azkarra dela-eta, 2014aren amai aldera txostenaren identifikatutako 4 arrakala digitalei buruzko datuen jarraipenari eta txosten berezi horretako zenbait gomendiori heldu zaie. Zehazki, Arartekoak euskal herri-administrazio kopuru adierazgarri batek hartutako ekimenei buruzko informazioa eta dokumentazioa bildu ditu, honakoei lotuta:

- Erakundearen webetako zerbitzuen eta edukien eskuragarritasuna errazteko jarduketak.
- Multikanalerako eskubidea bultzatzeko ekimenak.
- Gailu mugikorretatik erabiltzeko garatutako aplikazioak, batez ere adineko pertsonen eta funtzio aniztasuna duten pertsonentzat pentsatutakoak.

- Herritarrek parte hartzeko eta IETen bidez gardentasuna bultzatzeko ekimenak.

Laburbilduta, funtsezko honako alderdiak azpimarra litezke:

Euskadiko arrakala digitalen bilakaeraren analisia (2012-2014)

2012 eta 2014. urteen arteko bilakaera aztertuta, aldaketa positibo batzuk identifikatu ditzaizkegu Euskadiko arrakala digitalen murrizketan. Halaber, egiazta dezakegu **hobetzeko tarte handia eta euskal herritarren IETen erabileran desberdintasuneko egoerak daudela oraindik**.

EUSTATen datuen arabera, gaur egun Euskadiko arrakala digitalei lotuta jarraitzen duten lau aldagai handi aipa ditzakegu:

- **Familia mota:** Internet erabiltzen duten familien artean seme-alabak dituztenen ehunekoa seme-alabarik ez dutenen edo pertsona bakarrak osatutakoaren ehunekoa halako bi da ia.
- **Generoa:** Euskadin Internet erabiltzen duten gizonen eta emakumeen ehunekoa urtero handitu arren, ez da nahikoa gizonen eta emakumeen arteko erabilera aldea murrizteko. Emakumeek gizonek baino gutxiago erabiltzen dute Internet oraindik (aldea 7,5 puntukoa da ia).
- **Adina:** 55 urtetik gora, erabilera ehunekoak herritar gazteenak baino nahiko txikiagoak dira. Azken bi urteetan 55 eta 64 urte arteko herritarren artean Interneten erabileran 20 puntuko hazkundera gertatu da.
- **Jardura mota:** 2014an lan egin eta Internet erabiltzen duten pertsonen ehunekoaren eta langabezian dauden eta Internet erabiltzen dutenenaren arteko aldea 50 puntukoa da ia. Arrakala horrek garrantzi berezia dauka Internet eta IETak pertsona talde horrentzat (langabezian daudenak) euren lan-bizitza promozionatzeko eta bizi kalitatea hobetzeko funtsezko tresna direnean.

Administrazioak herritarren parte-hartzea errazteko dituen bidea, moduak eta erak

Eskuratutako informazioaren bidez bilakaera aztertzean, ondorio garrantzitsuak agertzen zaizkigu:

- Aztertutako 10 administrazioetatik 9k, euren web atarietan, **herritarren parte-hartzeari buruzko atal berezia** dute eta han **IET kanalak bermatzen dituzte herritarren eskaera eta kontsultarako** eskubidea erabiltzeko.
- Txosten berezian adierazi bezala, ordea, ondoren haietako bakan batzuek baino ez dituzte argitaratzen herritarrek eskaera edo kontsulta horietan egindako ekarpenei buruzko informazio osoa, eskaerei erantzuteko erabilitako denborei buruzko estatistikak, eskaerei buruzko informazioa, arloen edo sailen bidez bilduta, etab.
- Aztertutako administrazio guztien esanetan, **herritarren ekarpenak erabakiak hartzeko prozesuetan sartzeko** behar diren mekanismoak dauzkate. Baina haietako batzuek baino ez dituzte ondoren argitaratzen iragazteko prozesu hori nola burutzen den, administrazioaren balorazioa, eztabaida, lan planetan sartzea, azken emaitzak, etab.
- **Open Datari** dagokionez, bilakaera positiboa da. Herri-administrazioaren maila bakoitzaren (jaurlaritza, aldundiak, udalak) ekimenen heldutasun mailari dagokionez, ordea, badirau alde handiak. Batez ere udal txikienentzat, gaitu beharreko arloa da oraindik gobernantza garden eta irekiagoko ereduarekin dituzten konpromisoetan.
- Bilakaeraren analisiak albiste onak ere badakarzkigu, hala nola administrazio guztiak **multikanalei** buruz egiten ari diren esfortzu etengabeak. Hala, egiaztatu ahal izan denez, azken 2 urteetan aurrerakada handia egin da gailu mugikorren bidez informazio eta izapidetzerako sarbidea edukitzeari dagokionez.
- **Herritarren parte-hartzeari buruzko berme juridikoei** dagokionez, analisisan eskuratutako informazioa ikusita ez gara hain baikorrak. Aztertutako 10 euskal herri-administrazioetatik 5ek baino ez daukate herritarren parte-hartzea arautzen duen berriarazko araudirik.
- Badago 2012an aztertu eta 2014an aurrerapen edo hobekuntzarik izan ez duen beste alderdi bat: **funtzio publiko berdintasunari** lotutakoa, hain zuzen ere. Alegia, desgaitasun edo funtzio aniztasun motaren bat duten pertsonen aukera berdintasuna herri-administrazioetan euren lana burutzeko. **Aztertutako administrazioetatik batek ere ez dauka barne arautegirik** zehazteko nola jokatu behar den lanpostua eta gailu guztiak, aplikazio informatiboak, etab. egokitzeke, edonork, daukan funtzio aniztasun mota daukalarik ere, bere lana gainerako funtzionarioen aukera berdinekin burutu ahal izateko.

4.2. Bilerak

2014an **Ararteko mapak** proiektuari lotutako zenbait bilera egin dira, batez ere telefono eta beste gailu mugikor batzuetarako aplikazioaren deskargari lotutakoak, kasu batzuetan hura zabalduta eta haren erabilera bultzatzeko: hala nola Helduak Adi eta desgaitasun fisiko eta sentsorialaren eremuan lan egiten duten elkarteekin; eta beste kasu batzuetan dauden baliabideetako informazioa eguneratzea lortzeko (**Merkataritza eta Turismo Sailburuordetza, Eusko Jaurjaritzako Hezkuntza, Hizkuntza Politika eta Kultura Saileko** Liburutegi Zerbitzua eta Euskal Trenbide Sarea), baita **Eusko Jaurjaritzako Enplegu eta Gizarte Politiketako Saillarekin** eta haren mendeko Irigarritasuna bultzatzeko Euskal Kontseiluarekin, eta Eusko Jaurjaritzako herritarren arretaren zuzendaritzarekin ere, webeko baliabide mapa handitzeko aukera aztertzeko.

4.3. Iritzi artikulua

Otsailaren 20an, Arartekoak gori dagoen gai bati buruzko **iritzi artikulua bat** argitaratu zuen. Gaia Interneten ahaztua izateko eskubidea zen, eta berriz azpimarratu zen irtenbidea eskubide biek batera irautea dela: adierazpen eta informazio askatasunak eta eragindako pertsonen eskubideek, eta informazio askatasuna bermatzea, baina informazio horiek egiazkoak, neurritzkoak, indexaezinak izateko eta denboran indarraldia edukitzeko zama jasanez. Artikulu hartan ondorioztatu zenez, Arartekoaren ustez informazioa, gardentasuna eta ezagutza eraginkorra funtsezkoak dira, dagoeneko *“etika digitala”* esaten zaiona errespetatzen duen egiazko komunitate digitalaren eraikuntzan aurrera eginez.

5. Herritarren eskubideen egoeraren balorazioa

5.1. Herri-administrazioen eskura dagoen dokumentazioko informazioa eskuratzeko eskubidea gero eta gehiago ari da erabiltzen; horretarako, administrazioek jarrera bermatzailerak hartu behar dituzte alderdi guztien eskubideekin, aurrez aurre dauden eskubideak neurtu behar dira eta informazio edo dokumentazio hori eskuratzeari uko egiten zaion kasuetan arrazoitu egin behar da.

5.2. Adingabeek Interneten bidez edo sare sozialetan parte hartuz euren adinerako egokiak ez diren edukiak eskuratzeari buruzko kexa eta kontsulta batzuetan, berriz errepikatu behar izan dugu gurasoek seme-alabak kontrolatu

eta lagundu egin behar dituztela teknologiak erabiltzean eta edukiak eskuratzean.

5.3. Datuen babesari dagokionez, sare sozialen eta komunikazio sare publikoen erabileran informazio, kontzientziario eta arriskuko jokabideak saiheste ez orokorra atzematen dugu oraindik; informazioa, datuak eta irudiak norberaren nahiaren kontra hedatzea erraztu dezake horrek, fitxategi horien zaintza eta transmisioaren urrakortasuna dela-eta.

5.4. Bere proiektuetako batzuen bidez, -hala nola Ararteko mapak, bere argitalpenen formatu irekiak, etab.-, Arartekoak **informazioaren berrerabiltzea eta datu publikoen irekitzea** sustatzeko lana egiten jarraitu du.

5.5. Arartekoaren **inklusio digitalari eta gizarte parte-hartzeari buruzko** txosten bereziko gomendioen betetze mailaren jarraipenak, iritzia emateko elementu berriak eman digu egungo egoeraren eta IETek herritartasun aktiboa eta inklusiboa bultzatzeko eta herritarren parte-hartzea errazteko duten ahalmena diagnostikatzeko.

Herritarren zein euskal herri-administrazioen aldean, analisiak erakutsi duen bilakaerak honakoak berretsi ditu, besteak beste:

- Arrakala digitalak pixkanaka murrizten ari dira, batez ere generoari eta adinari lotutakoak.
- Beste batzuek, hala nola lan jarduerari (landunak/langabetuak) eta familia motari (seme-alabak dituzten familiak/seme-alabarik gabeko familiak/bakarrik bizi diren pertsonak) lotutakoek, ordea, badiraute eta Interneten erabileran desberdintasun argiak erakusten dituzte oraindik.
- Administrazioen aldean, alderdi batzuetan “etxeko lanak” egin dira eta bideak, moduak eta erak jarri dira herritarren parte-hartze eta inklusio digitala ahalik eta gehien errazteko.
- “Etxeko lan” horietan aurrerapen handiak sartzen dira esparru arautzaile eta estrategikoan, hala nola, adibidez, Euskadiko demokraziaren eta herritarren parte-hartzearen liburu zuria eta Euskal Herri Administrazioaren Lege Proiektua. Biak dira mugarri garrantzitsuak eta beste aurrerakada bat ekarri dute herritarrek bizitza politikoan eta euren ingurunearen eraketan izan behar duten eginkizun berria sustatzeko oinarriak ezartzen.
- Beste gomendio batzuk, ordea, bilakaeraren berrikuspen horren ondoren, indarrean daude oraindik eta administrazioek berrikusi eta baloratu behar dituzte.

II. ATALA

15

LANA ETA GIZARTE SEGURANTZA

1. Arloa kopurutan

Aurten, arlo honetan, guztira 16 kexa espediente kudeatu dira.

Arloko kexei buruzko informazio estatistikoa, abenduaren 31n, honakoa izan da:

GUZTIRA	Izapidetzen	Amaituta	Jarduera okerra	Jarduera okerrik ez	Herritarrei aholkuak eta informazioa ematea	Gerora ez dira onartu
						
20	3	17	8	8	-	1

2. Kexarik aipagarrienak

Administrazioaren funtzionamendua eta administrazio prozedura

Ohiko kexak zerbitzuen funtzionamenduarekin lotuta egon dira; zehazki, enplegu eskarien kudeaketari edo enplegua eta lanbide heziketa sustatu eta babesteko jarduerari buruzkoak izan dira. Halaber, lan ikuskaritzaren eta **OSALAN** taldearen esku hartzearekin lotutako kexak ere egon dira.

Lanbide heziketari dagokionez, prestakuntza ikastaroetara joateagatiko laguntzen ordainketari buruzko hainbat kexa jaso ditugu. Iaz bezala, ordainketetan atzerapenak egon dira, eta nahiz eta orduan ere gaia bideratu genuen, garraiorako laguntzen ordainketan atzerapen hori jasan zutenei ez zitzaizkien behar bezala azaldu ordainketa horren arrazoiak edo aurreikuspenak.

Are garrantzia handiagoa izan du, hala ere, laguntza horiek erretiratu izanak; aurten, izan ere, ez baita deialdi berrietarako aurrekontu gordailurik aurreikusi.

Interesdunak kexa batean adierazitakoari jarraiki, ikastaroa egiten ari zen unean Diru-sarrerak Bermatzeko Errenta bat jasotzen ari zen. Ondorioz, **Lanbiderekiko** laneratze hitzarmenaren prestakuntza ikastaroak egiteari buruzko bete-beharren bat aurreikusten bada, lekualdaketarako laguntza beste era batean landu beharko lirakeela planteatu dugu.

Edonola ere, beharrezkoa iruditu zitzaigun **Eusko Jaurritzako Enplegu eta Gizarte Politiketako Sailari** iradokitzea

aurrerantzean informazio argi eta zehatza eman zezala ikastaroetako laguntzei buruz, kexetan ageri ziren itxaropen zazuak saiheste aldera.

Eremu honetan bada, beste laguntza batzuk falta direla azpimarratu da kexetan. Merkataritza establezimendu txikiak irekitzeko autoenplegu proiektuak finantzatzeko orduan baliabide urriak daudela nabarmendu dute hainbatek. Laguntza horiek **TAS/1622/2007 Aginduaren** esparruan kokatzen dira. Bada, laguntza horietarako ez da aurrekontu horniduririk aurreikusi, eskumenak eskualdatu ondoren (gehienetan Lanbidera).

Prestakuntza ikastaroei dagokienez, kexa batzuetan azalduenez garrantzitsua da eskaintza horien baldintzei buruzko informazio egokia izatea eta eskaintza horien gaineko kontrol gehiago egotea.

Partaideen esanetan, ez ziren bete funtsezko baldintzetako batzuk, zehazki, ikasleen ehuneko hirurogeirentzako kontratazio eskaintzari buruzkoa.

Kexa onartuta, bada, ikasle horiek egindako erreklamazioaren erantzunean zera ikusi genuen: Lanbideren azalpenei jarraiki, eskaintza horiek arautzen dituen araudian (**abenduaren 23ko 327/2003 Dekretua**, lan aukerak areagotzeko eta laneratzea sustatzeko neurriak arautzen dituen) ez dago aurreikusita prestakuntza zentroek (kasu honetan bezala) kontratazio konpromisodun proiektuak tramitatu ditzaketan.

Hala ere, erantzunean adierazi zenez, enpresak prestakuntza zentroari kontratazio itxaropenak zeudela jakinarazi zion, eta, ondorioz, ikasleei aukera horien berri ematea komenigarritzat jo zen.

Ikasleek, ondoren, hainbat jardura egin zituzten lan eskaintzaren konpromiso hori urratu izana argitzeko, tartean Lanbideri igorri genion informazio eskaeran erantsi genuen erreklamazioa. Bertan, ikasleek kontratazio konpromiso horiekin zuzenean lotutako gaiak planteatu zituzten. Konpromisoaren benetako irismenari buruzko informazioa eman ez zitzaieela pentsarazten duten zantzuak azaldu zituzten, zehazki.

Gure ondorioa Enplegu Sailari igorri genion, eta, bertan azaldu genionez, proiektuan onartu ez diren konpromisoak ez dira eskaintzetan sartu behar. Lanbideren erantzunean jasotako egoeren kasuan, egokiagoa dirudi ikasleei kontratazio itxaropenei buruzko informazioa ematea, ikastaroaren eskaintzan konpromiso hori sartu gabe. Edonola ere, ezin da inoiz konpromisorik sartu benetan izaera hori ez bada.

2012ko ekainean laneratze aktiborako hitzarmen bat sinatu zuen pertsona batek kexa bat aurkeztu zuen, hitzarmen hori aktibatuta ez zegoela jakin zuelako, inolako informazio-

rik jaso ez zuen arren. Lanbidera jo zuen eta, bertan azaldu ziotenez, bere kasua zerbitzu zentraletan aztertzeke zain zegoen, [azaroaren 11ko 182/2008 Dekretuko](#) 5. artikuluko 1 h) atalarekin lotuta (horren bidez, gizarte enpresen kalifikazioa arautzen da eta horietan sartzeko prozedura eta horien erregistroa ezartzen dira), gizarte bazterkeria egoerak tarteko.

Interesdunak adierazitakoaren arabera, argi dago ez zekiela 2012an sinatutako hitzarmenak ez zuela ondorioz. Enpresa lankide batean eskaintza bat egin nahi izan zuenean eduki zuen horren berri eta horregatik jo zuen Lanbidera, bere egoera argitzeke. Lanbidek Arartekoari igorritako erantzunean azaldu zuenez, bestalde, interesdunari jakinarazi egin zitzaion kolektibo espezifiko bateko kide izate hori egiaztatu gabe zegoela.

Edonola ere, baldintzetako baten betearazpenari buruzko zalantzak jakinarazi zitzaizkiola onartuta ere, ez da inon ageri, geroago, hitzarmena sinatu ondoren, hitzarmenaren baliagarritasunik eza jakinarazi zitzaionik.

Hitzarmen berri bat sinatu zen ondoren eta arazoa bideratu egin zen. Hala ere, guk Lanbideri gure gogoetak jakinarazi genizkion. Izan ere, aurreko hitzarmenaren eraginkortasun eza jasota geratu ez zenez, ziurgabetasuna sortu zen eta horrek negatiboki eragin zion bi alderdien arteko harremanetan nagusitu behar den segurtasun juridikoari. Ikuspegi juridikotik, izan ere, argi dago interesdunak, hitzarmena aktibo zegoela pentsatuta, fede onez jokatu zuela. Baldintzetako bat betetzen ez bazen, hitzarmena ez zen formalizatu behar. Eta, formalizatzekeotan, jasota geratu beharko litzateke bazterkeria baldintza hori betetzean egongo zela indarrean.

Eremu desberdin batean, pertsona nazionalizatu batek zera planteatu zigun, ez zela onartu bere aurreko AIZren ordeze egungo NAN jartzeko eskaria, Udal bateko Tokiko Garapen eta Enplegu Zentro batek igorritako diplomari. Bigarren abizenaren aldaketa ere ez zen onartzen.

Udalaren ustez, izan ere, ezin zen bere eskaria bete, aurkeztutako NANA frogak bakarrik bazen. Aurreko nortasuna eta ondorengoa bat zetozela egiaztatzen zuen agiriren bat aurkezteko eskatu zitzaion eta hori egiteko moduari buruzko informazioa eman.

Aurrekariak aztertu ondoren, administrazioaren erabakia ez zela bidegabekoa ondorioztatu genuen. Gaitasun diploma bat bezalako agiria lortzearekin lotutako datu bat aldatu nahi zen. Agiri horrek ikastaro bat gainditu dela ziurtatzen du, eta, beraz, pertsona baten gaitasun profesionala egiaztatzen du. Horrenbestez, pertsona horren aurreko eta ondorengo nortasuna berdina direla argi eta garbi azaldu behar da, datu garrantzitsua baita. Horregatik eskatu zuen udalak egiaztargiri hori, aurreko eta ondorengo nortasunari buruzko datua egiaztatzea zela ziurtatzeke.

Espainiar nazionalitatea eskuratzean, Nortasun Agiri Nazional berria lortzen da eta datuak (adibidez, zenbakia) ez dira bat etortzen aurreko egoitza txartelean agertzen zirenekin. Gaitasun agirian, zehazki, AIZ agertzen zen.

Bateragarritasun Ziurtagiriari esker, bada, (nazionalitatea lortu duen) espainiar batek egiaztatu egin dezake bere nortasuna bat datorrela lehen Espainian bizi zen atzerritar gisa zuen AIZrekin. Ziurtagiri horretan, halaber, AIZ NAN bihurtu dela agertzen da.

Bateragarritasun ziurtagirien helburua, izan ere, aurreko nortasunaren eta egungoaren lotura egiaztatzea da. Bateragarritasun agiri hori erabilgarria da interesdunak eremu desberdinetan egin behar dituen tramiteetarako, honakoa kasu. Hori guztia azaldu genion interesdunari eta nazionalitate aldaketa hori Atzerritarren Erregistro Nagusiari jakinaraztea komeni zitzaioela jakinarazi genion. Izan ere, hala, administrazio eskudunak agiri bat igorriko du, lehen AIZ zeukan eta orain NANA daukan pertsona berdina dela egiaztatzeke.

Laneko segurtasunari dagokionez, Leioako campuseko obra batean langile bat erori eta hiltzea eragin zuen zorigaitzeke gertakariko egoeren gainean ikerketa egokiak egiten ari direla ikusi ondoren, Arartekoak gertatutakoari buruzko informazioa eskatu zion Enplegu Sailari, Lan Ikuskaritza eta OSALAN tartean. Halaber, [EHU/UPV](#)ri ere informazioa eskatu zitzaion, konponketa kontratatu zuen erakundea berau izanik, obrako segurtasun neurrien baliagarritasunari buruzko informazioa biltzeko.

Administrazioen jarduerari dagokionez, lan ikuskaritzak egin zituen hasierako jardueren berri izan genuen, horiek arau haustearen aktan jaso baitziren. Ikuskaritzaren ondorioz, lan arloan arau hausteak egiaztatu ziren, baita gizarte segurantzian ere, eta, ondorioz, isuna jarri zitzaion obrarako kontratatutako enpresari, bai eta azpi kontratatutakoari ere. Segurtasun neurriak ez betetzearen ondorio larriak direla eta, horien betearazpenaren gaineko zaintza areagotu egin behar dela errepikatu nahi dugu.

Lan ikuskaritzaren arloko jarduera eremu batean, gainera, kexa batek haren jarduerarekiko desadostasuna planteatu digu. Lan jazarpen bati buruzko salaketaz ari gara. Lan harreman horretan, zehazki, kaleratze baten ondoren adostasun batera iritsi ziren.

Aztertutako datuen arabera, kaleratzearen gainean lortutako adostasunari buruzko jarduerak eta jazarpenaren gainean egindakoak nahastuta daudela ondorioztatu ahal izan dugu. Izan ere, jarduera horien amaierak bi gaietan eragiten zuela pentsatu da. Alabaina, adostasunaren ziozko adiskidetzea bidegabeko kaleratzearen gainekoa zen, eta, beraz, emaitza horrek ez zeukan loturarik jazarpenaren ziozko salaketarekin. Geroago, interesdunak sustatu zituen jardueren ondorioz,

zera jakin ahal izan zuen, bere garaian ikuskatzaile jarduleak ez zuela antzeman enpresaren arduradunek haren gaineko jazarpenik egin zutenik. Hau da, ikuskatzailearen epaia ez zen jakinarazi eta hori salaketari tramitazio desegokia ematea dela uste dugu. Are gehiago kontuan hartzen badugu enpresaren egoeratan egondako bilakaeraren ondorioz, orain, ikuskatzailearen iritziz, ezin dela jarduera berririk egin.

OSALANen jarduera bati dagokionez, bestalde, enpresa batek bere desadostasuna azaldu zigun, ikuskapen jarduera bat salaketa anonimo batean oinarritu zelako.

Organismo horren interneteko orrian adierazten denez, ez dira tramitatuko salaketa anonimoak. Kexaren arrazoia planteatuta, bada, organismo horren ardura zen kasu honetan zergatik esku hartu zuen argitzea.

Interesdunak planteatutakoaren aurka, OSALANen zera adierazi zuen erantzunean, kexa identifikatuta zegoela eta ez zela anonimo. Halaxe dokumentatu zen, gainera. Horrenbestez, puntu hori argituta geratu zela ulertu genuen.

Nolanahi ere, garrantzitsua iruditu zitzaigun kontuan hartzea kexa OSALANen webgunean jasotako oharrari buruzkoa bazen, haren arabera “Ez direlako salaketa anonimoak tramitatuko, Herri Administrazioen Araubide Juridikoari eta Administrazio Prozedura Erkideari buruzko azaroaren 26ko 30/1992 Legeko 70. artikularen arabera”, adierazpen horrek, gure ustez, ez duela esan nahi OSALANek esku hartu ezin duenik. Izan ere, gertaera bat ezagutzeko moduak ez dio bertan esku hartzea galarazten horretarako gaitasuna duenari.

Laguntzak jasotzen dituzten enpresetan tokiko enpleguaren sorrera ez sustatzea eta beste erkidego batzuetan errol-datatutako pertsonen kontratazioa onartzea ere salatu dute kexetako batzuek. Horren harira, diru-sarrerak bermatzeko errenta jasotzen duten edota ordainketaren araberrako presatazioa jasotzen ez duten langabetuen kontratazioa babes-teko deialdietan Euskal Autonomia Erkidegoan errol-datatuta egotea funtsezkoa den arren, hortik kanpo salaketa hori bidera ezina da.

Gizarteratze arlokoak diren hainbat kexa lan arloko kexa honekin zeharka lotuta egon dira, lanaren legediko arau haustetzat jotzen zituzten hutsuneeikiko harremana planteatzen baitzuten. Zehazki, berez boluntarioak izan ez ziren enplegu uzteak boluntario gisa ulertzen ari zirela planteatu zitzaigun. Enplegu harreman batzuetan zaila da halakorik frogatzea, eta, ondorioz, lan ikuskaritzak era arrazoituan jardutea ere zaildu egiten da. Edonola ere, komenigarria iruditu zaigu pertsona batzuek azaldu diguten errealitate hau aipatzea. Izan ere, beren kontratu iraungitzeetan boluntariotasunaren presuntzioa aplikatu zaie. Arazo hori batez ere arautu berri den eremu batean eman da, zehazki, etxeko zerbitzuko lan harreman berezien arloan.

3. Herritarren eskubideen egoeraren balorazioa

Administrazioaren beste jarduera arlo batzuetan bezala, honetan ere arazoak sortu dira haren funtzionamenduen ondorioz. Funtzionamendu desegokia ez da ematen soilik bestela jokatu balitz emaitza desberdina izango luketen kasuetan. Berariaz aztertzen ez diren erreklamazioetan erantzunik ez dagoenean ere ematen da, nahiz eta dagokion administrazioaren jarduera ez den desegokia izan.

Laguntzen atalean ikusi dugunez, kexa batzuetan haserre agertu dira lehen agintaritza publikoen babesa zuten arloak desagertu egin direlako.

Prestakuntza ikastaroetarako lekualdaketen kasuan pentsatzekoa da laguntza horiek ezabatu izanak eragina izango duela ikastaroetara joateko orduan eta, ikastaro horiek gizarteratze lanen parte badira, kontuan hartu beharko dira.

Lan istripuak oraindik ere egon badaude eta, datuei erreparaturaz gero, batzuetan hartu beharreko neurriak kontrolatu ez direlako gertatzen dira, hau da, printzipioz saihestu egin zitezkeen istripuak dira. Hori dela eta, neurriren betearazpenaren gaineko zaintza areagotu egin behar dela uste dugu.

II. ATALA

16

HIRIGINTZA ETA LURRALDE ANTOLAMENDUA

1. Arloa kopurutan

Hirigintza eta lurraldearen antolamendu arloan Arartekoak hiri antolamendua, hiri lurzorua urbanizatu eta ondoren eraikiz eraldaketako prozesuak eta hirigintzako legezko tasunaren babesa biltzen dituen diziplinaren inguruan burututako esku-hartzeak jasotzen dira.








Hirigintza eta lurraldearen antolamendu arloan 66 kexa-espediente kudeatu dira, hots, aurkeztutako erreklamazio guztien % 3. Eragindako administrazioen arabera, hauxe da kexen banaketa:

- Tokiko administrazioa57
- Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio Orokorra (Eusko Jaurlaritz) 1

Azpiarloei dagokienez:

- Hirigintzako diziplina.....33
- Hirigintzako kudeaketa 11
- Hirigintza arloko informazioa jaso ahal izatea9
- Administrazioaren funtzionamendua eta prozedura administratiboa9
- Kontratazio-araubidea, ondarea eta administrazioaren erantzukizuna2
- Irisgarritasuna 1
- Lurralde antolamendua..... 1

Izapidetzearen egoerari eta arlo horretako kexen emaitzari dagokienez:

GUZTIRA	Izapidetzen	Amaituta	Jarduera okerra	Jarduera okerrik ez	Herritarrei aholkuak eta informazioa ematea	Gerora ez dira onartu
						
89	22	67	30	21	2	14

2014an hirigintza arloko erreklamazio eta ebazpen kopurua aurreko ekitaldietakoaren antzekoa izan da. Erreklamazioak batez ere administrazioak hirigintzako salaketei erantzuniki ez emateagatik edo eraikinen eta lurren kontserbazio egoerak eragindako arazoengatik jarri dira.

Arartekoak arlo horretan izandako eraginkortasun mailari dagokionez, Arartekoaren arlo horretako ebazpen kopurua handitu egin dela hartu behar dugu kontuan. 2014an 9 ebazpen egin dira –gure web orrian kontsulta daitezke dagokien atalean–; haietan, agertutako arazo batzuei buruzko gomendioak, iradokizunak eta ondorioak adierazi ditugu.

Espediente horien barruan Arartekoaren zenbait ebazpeni emandako erantzun positiboa azpimarratu nahi dugu. Santa Juliana auzoaren gizarte eta hiri berronertzeari buruz atera ditugun ondorioei emandako erantzuna azpimarratu behar dugu. 2010ean Arartekoak zenbait oharpen egin zituen [Abanto-Zierbenako Udalari](#) eta orduko Eusko Jaurlaritzako Etxebizitza eta Gizarte Politika Sailari zuzendutako ebazpen batean. [Gobernu Kontseiluak erabaki bat onartu du](#), 2014ko abenduaren 16koa, egungo [Enplegu eta Gizarte Politiketako Sailak](#) eskatuta, Santa Juliana auzoaren hiri berronertzeko obren lehen fasea finantzatzeko, okupatu gabeko etxebizitza batzuk erosi eta eraistea bultzatzeko.

Halaber, sentikortasun kimiko aniztuneko (SKA) sindromea deritzun gaixotasunaren tratamendurako biltegi-aterpe bat eraikitzea sustatzearen zailtasunaren berri eman zigun pertsona baten kasua ere aipa dezakegu. Gaixotasun horretan zona urbanizatuetan egon ohi diren agente kimiko eta toxikoen eraginpean egotea saihestu behar da. Agente horien artean konposatu organiko lurrunkorak edo beste produktu toxiko batzuk daude. Tratamendu horretarako tokirik egokiena, ingurune naturala izateagatik eta patologia horrek behar dituen ingurumen ezaugarriengatik, lurzoru urbanizaezineko lursail batean aurkitu zuen kexagileak. [Arartekoaren 2013ko otsailaren 19ko Ebazpenean](#) gomendio bat zuzendu genion [Arabako Foru Aldundiko](#) Ingurumen eta Hirigintza Sailari, Sentikortasun Kimiko Aniztuneko sindromeak jotako pertsona baten aldi baterako tratamendurako eraikinaren interes publikoa zegoen balora zezala, [Lurzoru eta hirigintzari buruzko ekainaren 30eko, 2/2006 Legeko](#) 28. artikuluan jasotakoari jarraiki.

Duela gutxi, Arabako Foru Aldundiko Ingurumen eta Hirigintza Sailaren ebazpenaren berri jaso dugu; haren bidez, toxikorik gabeko erabilera anitzeko biltegi-aterpea instalatzearen interes publikoa onartu da. Irizpide aldaketa horri esker eraikin hori eraikitzeko izapideei ekin ahal izan zaie.

[Erandioko Udalak](#), bidearekin muga egiten duen lursail batean landaretza eta sasitza gehiegi dagoela-eta, bere jabetzara iristeko bide publiko baten mantenu egokia bermatzeko ezer ez egiteagatik, aurkeztutako kexari ere irtenbidea eman zaio. Erandioko Udalak jakinarazi digunez, erreklamazioa obren udal zerbitzuari helarazi dio aipatu bide publikoaren eremua mantentzeko lanak egin ditzaten. Lursail mugakideko jabeari ere eskatu zaio bidearekin muga egiten duten bere jabetzako lursailen mantenu lanak egin ditzan, segurtasuna bermatu eta istripu arriskua saihesteko.

[Zumarragako Udalak gomendio bat](#) onartu du; haren bidez etxebizitza bateko obrak legezatzeko era desegokian kobratutako ordainketa agindua baliogabe zezala eskatu genion. Obrek baimendutakoa baino zenbait metro karratu gehiago hartuko zituzten eta ezin zen egin. Edonola ere, kexagileak obrak erregularizatzen saiatu zen baina sobera eraikitakoa-

gatik ordaindu behar zuela adierazi zion udalak. Azkenean irizpide horren berrikusketaren berri eman digu kexagileak.

Gasteizko herritar batek higiezin baten kontserbazio eta segurtasun egoera eskasaz kexatu da. Udalaren esku-hartzea eskatu du zenbaitetan mantenu faltak eragindako harri askatzeak saihesteko. [Gasteizko Udalak](#) orain arte higiezinaren egoerari dagokionez burututako hirigintzako jarduketaren berri eman digu. Bestalde, administrazio espedientea aurrera eramaten jarraitzeko eskatu diogu, pertsoneri eragindako balizko kalteak saihestu eta segurtasun, osasungarritasun eta bizigarritasun arazo oro konpontzeko ezarritako neurriak zuzen eta eraginkortasunez gauzatzea bermatu arte.

2. Kexarik aipagarrienak

2.1. Jabeak eraikinak kontserbazio egoera egokian eduki beharra

Hirigintzaren esparruan, lursailen jabeek segurtasuneko baldintzetan eduki behar dituzte, osasungarritasunarentzako eta apaingarri publikoarentzako zein pertsona eta gauzentzako arriskuak saihesteko. Betebehar hori jabeari dagokio duen lursailaren titulartasunaren arabera. Edonola ere, udal administrazioak eskumena dauka dagokion espedientearen bidez betebeharra betetzen dela bermatzeko eta, dagozkion txosten teknikoak bildu ondoren, betearazteko aginduak emateko. Eskumen hori Lurzoru eta Hirigintzari buruzko [ekainaren 30eko 2/2006 Legeko](#) 199. artikulua xedatutakoaren arabera esleitzen zaio. Lursailen jabeek segurtasun, osasungarritasun, apaingarri publiko eta duintasuneko baldintzetan edukitzeko betebeharra dute. Ebazpen horretan, udalari zegokion administrazio espedientea izapidetu eta ebatz zezala gomendatu genion, salatutako lursailaren egoera egiaztatu eta, hala balegokio, jabeari segurtasun eta osasungarritasun baldintza egokiak bermatzeko behar ziren mantenu lanak burutzeko agindu ziezaion. Halaber, kexagileari aurkeztutako salaketei zegokionez udalak jarritako neurrien berri eman behar ziola adierazi genion.

Gai horri buruz jaso ditugun erreklamazioetan esku hartu beharra azaldu da, tokiko administrazioak eskatutako neurriak har ditzaten arduradunek. Horietako bat da [2014ko martxoaren 18ko ebazpena](#), haren bidez lokal partikular batean intsektuak hiltzeko neurriak bultzatzea gomendatu zitzaion [Balmasedako Udalari](#).

[2014ko urriaren 23ko ebazpenaren](#) ere, zenbait baserriren saneamendu desegokiak eragindako osasungaitzasunaren aurrean zegozkion betearazte aginduak ematea gomendatu genion [Abadiñoako Udalari](#).

Aipamen berezia merezi du [Arartekoaren 2014ko abenduaren 5eko ebazpena](#), Sestao eta Trapagaran arteko industrialdean kokatutako Babcock Power S.A. enpresaren nabe industrialen eraispenari buruzkoa.

Zenbait elkarte eman digute Sestao eta Trapagaran arteko industrialdean kokatutako Babcock Power S.A. enpresaren eraikin industrialaren arrisku egoeraren berri. Zenbait pertsona talde legez kontra sartu dira erabiltzen ez diren instalazio horietan eta kontrolik gabeko desmuntatze lanak burutu dituzte. Azken egunetan zenbait gorabehera gertatu dira, hala nola instalazioen zati bat erretzea, egitura hondatuz, desmuntatzen ziharduen pertsona baten istripu larria edo eraikinaren fibrozementuzko estalkiaren erorketa. Ebazpen horretan Arartekoak [Trapagarango](#) eta [Sestaoko Udalek](#) zein beste erakunde batzuek, hala nola Eusko Jaurlaritzako [Ingurumen eta Lurralde Politika Sailak](#) aurreikusitako jarduketak aztertu ditu. Sestao eta Trapagarango Udalen txostenetan jasotako udal jarduketak hirigintzako legedian xedatutako esparruaren arabera dira. Bestalde, ingurumen administrazioak ere erantzun du egun arte arriskutsuak izan daitezkeen hondakinen kontrolik gabeko biltegiko egoerari erantzuteko. Babcock Power S.A. nabe industrialen kontrolik gabeko eraisketaren kasuak hirigintza, ingurumen eta industria ondarearen babeseko esku-hartzeak premiaz eta koordinatuta jarrai dezala eskatzen du. Babcocken nabe industrialen egoera bereziak udalaren premiazko esku-hartzea behar du, HLLko 202. artikuluan jasotako eskumenak erabiliz. Premiazko neurri horiek berehalako utzaraztea bermatu eta kontrolik gabe sartzeko prebenitu behar du eraginkortasunez, horrela pertsonen segurtasuna eta osotasuna bermatu eta instalazioko segurtasunak okertzen jarraitzea saihesteko. Betearazteko agindua betetzen ez bada, administrazio eskudunak betearazpen subsidiarioa erabaki beharko du, kostu ekonomikoa jabetzari jasanaraz diezaiokela. Bestalde, udalek eraikinaren aurri egoerari buruz hartzen dituzten erabakiek udal katalogoetan –kultura administrazioak eskatuta– sartu behar diren nabe industrialen babes kulturalaren araubidea kontuan hartu eta zaindu behar dute. Nabeetan, kontrolik gabeko eraisketagatik, ingurumen kalteko egoera egon ahal izateari dagokionez, ingurumen administrazioaren esku-hartzea –balizko ingurumen kaltea prebenitu eta hondakinen legedia era zuzenean aplikatzeko– era egokian koordinatu behar da hirigintza jarduketarekin interes publiko biak betetzen direla bermatzeko.

Laburbilduz, erakunde honek halako egoerak prebenitzeko egindako proposamena administrazio neurri horiek koordinatzeko batzorde bat bultzatzea da, eraikinaren hondatzea saihesteko eta era berean nabe industrialen kontrolik gabeko desmuntatzeak dakarren arriskua handitzea saihesteko.

2.2. Tokiko administrazioen betebeharrak hirigintza planeamenduan edo hitzarmenean jasotako konpromisoei dagokienez

Horri dagokionez, [2014ko uztailaren 17ko ebazpena](#) aipatzen dugu; haren bidez, kexa jartzaileak hirigintza hitzarmenean adostutakoa betetzeko egindako eskaerari erantzun egokia ematea gomendatu zitzaion Zaldibiako Udalari.

Erreklamazio horretan pertsona batek jakinarazi zигun ez dela bete 2007an [Zaldibiako Udalarekin](#) zinatutako hitzarmena. Hirigintza hitzarmenaren helburua hirigunea eraberritzeko eragiketaren barruan bide bat urbanizatzea zen. Jabetzak lursailak utzi behar zizkion udalari urbanizazio proiektu bat burutzeko. Zaldibiako Udalak ordainetan lokal bat emango zuela ezarri zuen hitzarmenak. Halaber, jabearen alde zenbait mantenu lan egin eta ordaintzeko konpromisoa hartu zuen. Urbanizazio proiektuari dagozkion obrak 2008an egin ziren; horretarako, jabetzak bere lursailak okupatzea baimendu zuen eta erabilera publikoari utzi zitzaizkion egiatan. Kexagileak dioenez, ordea, egun arte Zaldibiako Udalak ez ditu bete hitzarmen haren bidez hartutako betebeharrak.

Hirigintza hitzarmenak administrazioen eta pertsona fisiko edo juridikoen arteko kontratuak edo hitzarmen administratiboak dira. Hirigintza hitzarmen maila ematen zaie hitzarmenak hirigintza eremuari, bai planeamenduari bai haren betearazpenari, hirigintza kudeaketaren bidez lotutako jarduketari lotuta daudenean. Hitzarmenak tipikoak izan daitezke, araudian jasota daudenean, edo atipikoak, berriaz araututa ez daudenean. Hirigintza hitzarmen atipikoei dagokienez, erreklamazioan azaldutakoa bezalako kasuak aurkituko genituzke; haren bidez administrazioaren prestazioa obrak egitea da eta partikularrena lursail batzuk uztea. Kasu horiek sinatzaileen arteko administrazio kontratuak dira eta haiek arautzeko kontratazio arau orokorrak hartu behar dira kontuan. Euren ondorioen artean hitzarmenek ez dituzte alderdiak behartzen diren kontraprestazioak egitera lotzen asmo huts gisa, kontratuz baizik. Jurisprudentziak adierazi duenez, hitzarmenek alderdiak lotzen dituzte Kode Zibileko 1256. eta hurrengo artikuluen arabera. Hala, hitzarmenak betetzea ezin da administrazioaren erabakiaren mende utzi eta ezin dira bete gabe utzi aldebakarreko erabakiz.

Bestalde, zuzenbideko printzipio orokorrekin, hala nola administrazioen eta administrazioen arteko harremanak zuzentzen dituzten bidezko konfiantzaren eta fede onaren printzipioekin, partikularrak administrazio hitzarmenetan baliozko eran sinatutako klausulak ez betetzetik eratorritako bidezko itxaropenetan kaltetuak izatea saihesteko balio dute.

Esan behar da edozein itun edo baldintza aldatzeko hura adostu zuten alderdien borondatea behar dela. Hortaz, [Zaldibiako Udalak](#) ezin du hitzarmeneko konpromisoak, hala nola lokala emateko konpromisoa, aldebakarreko erabakiz bete gabe utzi. Horregatik, udalak hirigintza hitzarmenean jasotako konpromisoak betetzeko bitartekoak jarri behar ditu. Baldintzaren bat bete ezean ezintasun hori teknikoki arrazoitu eta hitzarmena berrikusi beharko du, dagokion administrazio prozeduraren bidez, eta eragindako kalteak behar bezala ordaindu beharko ditu. Edonola ere, administrazioak era baliozkoan egindako hitzarmenak betetzen ez baditu, kontratuko beste alderdiak bate gabea eskatzeko ekintza dauka eta prestazioak betetzeko edo kontratua amaitzeko eska dezake. Kasu horietan, betetzerik ez dagoen alderdien ordez damu-domaiengatik kalte-ordaina eskatu ahalko da.

[2014ko maiatzaren 19ko beste ebazpen batean](#), [Lekeitioko Udalari](#) gomendatu zaio komunikazio sistema orokorraren lurzorua uzteko sinatutako hitzarmenean adostutako obrak oker burutu izanari buruzko eskabidea behar bezala izapituztea.

[2014ko martxoaren 25eko ebazpena](#) ere aipatuko dugu; Laudion antolamenduz kanpo zegoen eraikin bati buruzko hirigintza egoerari buruzkoa zen. Higiezin baten jabea den pertsona batek adierazi zuenez, egungo Hiri Antolamenduko Plan Nagusiaren arabera eraikin hori antolamenduz kanpo dago. Eraikina kokatuta dagoen lursailaren zati bat udal bide sistema kalifikatu da eta administrazioak desjabetzearen bidez eskuratzea aurreikusita legoke. Egungo arte, HAPN onartu zenetik igaro den denbora igaro arren, udalak ez ditu betearazi aurreikusitako hirigintza jarduketak eta ez dio ekin lursailaren desjabetzeari. [Laudioko Udalak](#) txosten bat igorri digu higiezinaren egoeraren berri emateko. Higiezin antolamenduz kanpoko egoeran dago indarrean dagoen [Laudioko 1995eko Hiri Antolamendu Plan Nagusiaren](#) arabera. Halaber, zehaztu duenez, eraikina aurrigoan jo zen 1984ko otsailaren 2ko erabakiaren bidez. Udalak emandako erantzunean lursail horren hiri kudeaketa errazteko izandako elkarrizketen berri eman zitzaizgun. Jabetzak egindako proposamenari berriaz emandako erantzunik ageri ez bada ere, erantsi digun udal txostenean, eraikina eraistea baloratzearekin batera, horri buruzko zenbait irtenbide proposatu ziren. Hala, udal txostenaren aburuz, beste aukera batzuen artean, ez legoke hirigintzako eragozpenik udalak eraisketa subsidiarioi betearazteko, zonako urbanizazio gastuetarako kargura. Halaber, adierazi zuenez, eraisketaren kostua eraikina hartzen duen lursailleko lurzoru azaleraren desjabetzearekin ordainduko litzateke, planeamendu nagusiak kanpoko bide sistema orokor gisa definitu baitu. Kexagileak adierazitako arazoari dagokionez, esan behar da, eragindako alderdiek jarduketa honen bidez lor ditzaketen akordioak gorabehera, administrazioak hiri antolamendua hirigintza planetako xedapenen arabera betearazteko interes publikoa bermatu behar duela. Bestalde, administrazioak hirigintza legedian jasotako lurzorua jabeen eskubideak eta betebeharrak hartu

behar ditu kontuan. Horretarako garrantzitsua da udalak lursail birzatzeko espedienterako zein bide sistema orokorra esku-ratzeko kanpoko lursailaren hirigintzako desjabetzerako, dago-kion kudeaketa sistemaren arabera, behar diren hirigintzako jarduketak sustatzeko dituen betebeharrak betetzen dituela bermatzea. Hirigintzako desjabetzearen kasuan, 2/2006 Legeko 185. eta hurrengo artikuluetan jasotako epeak eta prozedurak kontuan hartuz. Horregatik, Laudioko Udalari ebazpen bat zuzendu diogu proposamenari berriazko erantzuna eman diezaion eta burutzeke dagoen hirigintza jarduketa horren baldintzak idatziz itundu ditzan, eta legedian hirigintzako desjabetzerako jasotako xedapenen bidez planeamendu nagusiak kanpoko sistema orokor gisa definitu duen lursail zatia eskura dezan. Udalak bere aldeko proposamena dakarren txostena igorri digu, gure ebazpenaren arabera hitzarmen bat sinatzeko.

2.3. Hirigintza diziplina eta administrazio espedienteak bultzatu beharra

Hirigintza arloan agertzen den arazo ohikoenetako bat hirigintzako salaketei erantzunik ez ematea da. Herri-administrazioek berriazko erantzuna eman behar diete interesdunek egindako eskabide guztiei. Administrazio izapideak eta herritarrentzako egiazko erantzuna egotearen bermea Espainiako Konstituziotik beretik dator -103.1 eta 105. artikulua- eta Lisboako Itunak sartutako Europar Batasunaren Oinarrizko Eskubideen Kartako 41. artikulua xedatzen duenez, herritarrek administrazio onerako duten eskubidearen baitakoak dira.

Arazo hori zenbait ebazpenetan jaso da. Besteak beste, [2014ko abuztuaren 18ko ebazpena](#) aipatuko dugu; haren bidez, aurkeztutako salaketei erantzutea eta lurzoru urbanizazioneko zenbait lursailetan egindako baimenik gabeko obrak eta erabilerak hirigintza legediari egokitzeko izapidea egiten jarraitzea gomendatu zaio [Erandioko Udalari](#).

Beste bat [2014ko abuztuaren 18ko ebazpena](#) izan zen; haren bidez, obra batzuk hirigintzako legediari egokitzeko aurkeztutako salaketei buruzko izapidea egiten jarraitzea gomendatu zitzaion [Munitibarreko Udalari](#).

Baita [Arartekoaren 2014ko ekainaren 16ko ebazpena](#) ere; haren bidez, hirigintzako informazio eskaera eta salaketa izapidetu eta ebatzea gomendatu zitzaion [Kuartangoko Udalari](#).

3. Araudi- eta gizarte-testuingurua

Lurzoru eta Hirigintzaren 2/2006 Legea aldatzeko [urriaren 2ko 2/2014 Legeak](#) bigarren xedapen iragankorrean plan nagusiak eta arau subsidiarioak egokitzeko xedatutako epea

luzatu du. Lege horren bidez epea hamabost urtekoa da gehienez 2006an indarrean sartu zenetik.

Eraikinen eraginkortasun energetikoaren ziurtagiria. Eusko Jaurlaritzak, abenduaren 9an, eraikinen eraginkortasun energetikoaren ziurtagiriari buruzko [226/2014 Dekretua](#) onartu du.

[2002/91/CE Zuzentarauak](#), 2010/31/UE Zuzentarauak aldaitu, eraikinen eraginkortasun energetikoa sustatzearen helburu komunitarioa jaso du. Neurrien barruan, eraikinen ziurtagiri energetikoa prestatu beharra ezarri du. Zuzentarau horien transposizioa urtarilaren 19ko 47/2007 EDren bidez egin da eta geroago eraikinen eraginkortasun energetikoa ziurtatzeko oinarrizko prozedura onartzeko [235/2013 Errege Dekretuaren](#) bidez. Eraginkortasun energetikoaren ziurtagiria 2013ko apiriletik eska dakieke eraikin eraiki berriei, salmenta eta alokairuei eta herri-administrazioak 250 m² edo gehiagoko azalera erabilgarria okupatzen duen eraikin publikoari edo eraikin publikoaren zatiei. Duela gutxi Eusko Jaurlaritzak araudi autonomikoa eguneratu du 235/2013 Errege Dekretu berriaren adierazitakoari egokitzeko. 226/2014 Dekretuak ere eraginkortasun energetikoaren ziurtagiriaren zuzentasuna eta eraginkortasuna arautzen ditu. Bestalde, etxebizitzak erosi edo alokatzen dituzten pertsonen informaziorako eskubidea ere jaso du. Araudi hori eraikin eraiki berri guztietan aplikatzen da. Lehendik dauden eraikinen kasuan hiru kasutan eska daiteke. 1.000 m² baino gehiagoko azalera erabilgarria duten eraikinen eraberritze edo zaharberritzeetan, haien itxituren % 25 baino gehiago berritzen denean edo burututako jardueraren erabilera edo intentsitatea aldatzen denean. Saldu edo maizter berri bati aholkatzen zaizkion lehenagoko eraikinetan ere eskatzen da. Azkenik, agintaritzaren publikoak 250 m² baino gehiagoko azalera erabilgarria okupatu eraikinei, haietara jendea joan ohi bada. Beste neurri bat ere xedatu du: eraginkortasun energetikoko ziurtagiria sartzeko eta eskritura publikoan eta jabetzarren erregistroan hura islatzea.

4. Jarduera-planaren esparruko bestelako esku-hartzeak

Ekintza plan honetan jasotako proposamenak zuzenean lotuta daude ingurumen arloko planean sartutakoari, batez ere ingurumenean diharduten elkarteekin aurreikusitako ekintzei dagokienez.

4.1. Bilerak elkarteekin

2014an harremana izan dugu auzo edo esparru andeatuak leheneratzeko interesa duten pertsona talde eta elkarte ba-

tzuekin. Ereku horiek Meatzaldeko eta Nerbioiren ezker aldeko udalerrietan daude, hala nola Sestaon, Trapagaranen eta Abanto-Zierbenan. Haren helburua arazoizko epeen barruan etxebizitzaren eskuragarritasuna eta baldintza egokiak dituen hiri ingurune irisgarria bermatzeko udal planeamenduan jasotako xedapenen hirigintzako garapenean aurrera egitea da.

4.2. Bilerak administrazioarekin

Kontaktuak izan ditugu [Astigarragako Udalaren](#) zerbitzu teknikoekin, baserri mugakide bati eragin dioten Putzuetako bideen eta hiri lurzorua urbanizazio zerbitzuen egoerari buruz.

5. Herritarren eskubideen egoeraren balorazioa

- 2014an higiezinaren sektorean krisi egoeran jarraitu dugu. Egungo egoeran, lurzoru berrien urbanizazioa bultzatzen ez duen hiri garapeneko eredu baten beharra egonda, auzo eta ingurune zaharkituen hirigintza eta gizarte lehenatzean jarri behar dira arreta eta baliabide ekonomikoak. Estrategia horren barruan lehentasun handiagoa eman behar zaie zonarik andeatuenei. 2014an ikusi dugunez, azkenean lehen urratsak ematen ari dira zenbait zona, hala nola Santa Juliana auzoa, Abanto-Zierbenan, lehenatze edo Sestaoko auzoen lehenatzea bezalako prozesuak finkatzen ari dira.

- Horretarako, euskal erakundeei Estatuko legedian jasotako urratsak ematen jarraitzeko eskatu diegu, hiri eremu zaharkituetan hiria berritzeko edo zaharberritzeko ekintzak erraztu, bizkortu eta bultzatzeko neurriak ezartzeko.

Hiri lehenatze prozesu horietan baldintza bat izan behar da kasu guztietan eraikinen irisgarritasun unibertsala bermatzea eta eraginkortasun energetikoa hobetzeko neurriak sustatzea.

Eraikinen zaharberitzearen eremu horretan, eraikinen ikuskapen tekniko prozesuak bultzatu behar dira, [Lurzoru eta Hirigintzari buruzko ekainaren 30eko 2/2006 Legeak](#) jabetzarentzat jasotako betebeharrak eta eskubideen arabera.

Herri-administrazioek okupaturako eraikinei dagokienez –eredu izateko–, zaharberitze programak bultzatu behar dira, haien eraginkortasun energetiko maila handia izateko eta energia kontsumoa eta hark sortutako isuriak ia guztiz desagertzeko.

- Erabiltzen ez diren eraikin industrialen egoerari dagokionez, prebentzio neurriak hartzea komeni da instalazio horien lege kontrako erasketa saihesteko. Jabetzaren betebeharrak abiapuntu hartuta, udal administrazioek neurri administratiboak hartu behar dituzte eraikinean sartzea, hura hondatzea eta hondakin arriskutsuak barreiatzea ekiditeko, batez ere zaindu beharreko industria ondareko balio kulturalak daudenean.

II. ATALA

17

ETXEBIZITZA

1. Arloa kopurutan






2014an, Etxebizitza arloan 123 espediente kudeatu ditugu, alegia Arartekoak guztira kudeatu dituen espedienteen % 5,58; hori, kontuan hartu gabe baztertu edo beste defentsa bulego batzuetara bidali ditugun kexak. Hona hemen espedienteak dagozkien administrazioen arabera banakatuta:

- Autonomia Erkidegoko Administrazio Orokorra (Euskal Autonomia Erkidegokoa).....98
- Tokiko Administrazioa..... 11

Gaiei dagokienez, espedienteak honako hauei buruzkoak izan dira:

- Etxebizitza babestuaren alokairua.....55
- Etxebizitzarako sarbidea: premia frogatzea eta esleitzeko prozedura25
- Administrazioaren funtzionamendua eta prozedura administratiboa25
- Kalteak etxebizitza babestuetan eraikitze akatsengatik 12
- Beste alderdi batzuk4
- Etxebizitza erosi eta birgaitzeko laguntzak..... 1
- Herritarren eskubideak 1

Aurten kudeatutako erreklamazioen (hau da, 2014an jasotakoekin zein 2014ko urtarrilaren 1ean hasita zeudenen) izapide zehatzei dagokienez, txostena idazten ari garen honetan, hau da Etxebizitza arloaren egoera:

GUZTIRA	Izapidetzen	Amaituta	Jarduera okerra	Jarduera okerrik ez	Herritarrei aholkuak eta informazioa ematea	Gerora ez dira onartu
						
169	47	122	28	54	7	33

2. Kexarik aipagarrienak

Orain, Etxebizitza arloan sartzen diren gaien sailkapena aintzat hartuta, herritarrek erreklamazioak zer gai nagusitan jarri dituzten aztertuko dugu.

2.1. Etxebizitzarako sarbidea: premia frogatzea eta esleitzeko prozedura

Aurten, errentan hartzeko babes ofizialeko etxebizitzak zuzenean esleitzeko eskarien inguruan [Enplegu eta Gizarte](#)

[Politiketako Sailak](#) emandako informazio eta erantzunekin konforme ez daudela eta herritarrek aurkeztutako kexa eta kontsulten kopuruak gora egin du. Aztertu ditugun kasuetan, Sailak iritzi dio kexagileek ezin izan dutela egiaztatu lege babestutako etxebizitzak zuzenean esleitzeko bidea ematen duten salbuespeneko egoeran zeudela.

Erakundeetan hartu ditugun erabakietan saiatu gara azaltzen [2012ko urriaren 15eko Agindua](#), etxebizitza-eskatzaileen erregistroari eta babes ofizialeko etxebizitzak nahiz araubide autonomikoko zuzkidura-bitokiak esleitzeko prozedurei buruzkoa, indarrean jarri zenetik, errentan jartzeko etxebizitza babestuak esleitze aldera, etxebizitza premiaren baremoa ezartzeko sistema objektibo bat erabili behar dela eta, gainera, herritarren eskaria dagoen eskaintza publikoa baino handiagoa dela, zoritxarrez. Ondorioz, iritzi diogu aipatu sailak emandako informazioa eta erantzunak zuzenbidearekin bat zetozela, eta kexagileei jakinarazi diegu gaur egungo baremazio irizpideak batuta ateratzen den puntuazioaren ordena dela, oro har, babestutako etxebizitzak esleitzeko erabili behar dena.

Aurreko urteetan bezala, babes ofizialeko etxebizitzak esleipendun diren familien kexak jaso ditugu; familia horiek etxebizitza handiagoa eskatzen dute, esleitu zitzaizen etxebizitzan dagoeneko ez dutelako behar adina leku. Aztertutako kasuetako bitan, kexagileek Etxebizitza Hutsen Programako, hau da, Biziguneko etxebizitza bat zeukaten errentan hartuta. Enplegu eta Gizarte Politiketako Sailari elkarlan-eskariak egin ondoren, erantzun hau jaso dugu: *“ezin ditugu eskariak onartu, ez daukagulako haietzako moduko etxebizitza librerik”*.

Sailak azaldu digu, halaber, etxebizitza handiagoak eskatu dituzten familiei ezin dietela egoki erantzun, batetik, 75 m² edo gehiagoko etxebizitza gutxi daudelako; eta, bestetik, premia larriagoan dauden herritarrei erantzun behar dietelako. Bi espedienteetan gure esku-hartzea amaitu eta atera ditugun ondorioak eman ditugu aditzera, eta Enplegu eta Gizarte Politiketako Sailari ohartarazi diogu etxebizitza premia larriei erantzuna emateaz gain, behar adina bitarteko jarri behar dituztela hala alokairu erregimeneko etxebizitza babestuen ibilbideak gauzatzeko nola etxebizitzak errentan hartzen dituzten pertsona eta familien arabera neurria izan dezaten lortzeko.

Atal hau amaitzeko, [Arartekoaren 2014ko martxoaren 19ko ebazpena](#) aipatuko dugu. Ebazpen horretan “Enplegu eta Gizarte Politiketako Sailari gomendatzen zaio beharrezko neurriak har ditzala beren ondorengo zaintza partekatua duten bereizitako eta banandutako pertsonen babes ofizialeko etxebizitza bat txandaka gozatzeko aukera izan dezaten alokairu-araubidean”.

Gomendio horretan alaben zaintza partekatua duen emakume banandu baten kexa aztertu genuen. Emakumeak “familiaren egoitza gisa izendatutako etxebizitzaren seihileko

erabilera eta titulartasuna partekatzen ditu, eta familiaren etxebizitza bere senar ohiak okupatzen duen aldiatarako alokairuko babes ofizialeko etxebizitza bat behar duela adierazi du". Kexagileak Arartekoak esku hartzea eskatu zuen, ez ziotelako utzi Etxebizitza Eskatzaileen Erregistroan izena ematen, etxebizitza baten titular zelako.

Kexagilearen kasua "etxebizitza premiaren eskakizunaren salbuespenei" buruzko arauarekin alderatu eta gero, ondorioztatu genuen saila arauaren interpretazio mugatzailea egiten ari zela, eta araua bikote bat banandu edo dibortziazitu ondoren familia-egoitzaren erabilera ezkontideetako bati esleitzen zaionean bakarrik aplikatu daitekeela, harreman horretatik jaiotako seme-alaben zaintza ere, normalean, ezkontideetako bati esleitzen baitzaio.

Gauzak horrela, egin genuen gomendioan Enplegu eta Gizarte Politiketako Sailari eskatu genion araudia interpretatzerakoan gaur egungo errealitatea kontuan hartzea, seme-alaben zaintza partekatzen duten eta familia-etxebizitza txandaka erabiltzen duten bikotekideek babes ofizialeko etxebizitza bat eduki ahal dezaten familia-etxebizitza erabiltzea beste bikotekideari tokatzen zaionean.

Izan ere, gomendioan azaldu genuen moduan, "hala egin ezean, bereizi edo banandu ondoren beren ondorengoan zaintza partekatua eta, beraz, familia-egoitzaren erabilera partekatua duten bikotekide eta ezkontideei etxebizitza babestuz gozatzeko orduan tratu diskriminatzailea ematen zaiela ulertzen dugu".

Hala eta guztiz ere, Enplegu eta Gizarte Politiketako Sailak ez ditu onartu kexagileak Etxebizitza Eskatzaileen Erregistroan izena emateko eta babes ofizialeko etxebizitza bat errentan hartu eta txandaka erabiltzeko aukera izan behar duela justifikatzeko eman ditugun arrazoiak. Dena den, Arartekoari emandako erantzunean honako hau adierazi du: "*hala ere, indarrean dagoen araudian aldaketak eginez gero, kontuan hartuko da egindako gomendioa*".

2.2. Etxebizitza babestuaren alokairua

Joan den ekitaldiko urteko txostenean, ikusita herritarrek alokairu publikoen prezioa jaisteko eskari gehiago egin ziztuztela, administrazio publikoei gomendatu genien, batetik, alokairu publiko horien prezioak arazoizkoak ziren ala ez lehenbailehen aztertzea; eta bestetik, babes publikoko etxebizitzaren onuradunek etxebizitza-gastuak zailtasunik gabe ordaindu ahal ditzaten behar adina neurri hartzea.

Gauzak horrela, azken urtean alokairu publikoen prezioaren inguruko kexa eta kontsulta gutxiago jaso ditugu. Zalantzarik gabe, baliabide ekonomiko gutxiko pertsona askorentzat, etxebizitza-gastuek behera egiten dute, batetik, Enplegu eta Gizarte Politiketako Sailak babestutako etxebizitzaren alokai-

ruaren prezioari eusteko neurriak hartu dituelako ("errenta berezi"en bitartez); eta bestetik, errentariei ez zaielako egotzi ondasun higiezinaren gaineko zerga. Ondorioztatu dezakegu, beraz, aldi baterako hartu dituzten neurriak egokiak direla.

Edozein modutan, alokairu publikoen prezioari eusteko hartutako bideak etengabea eta orokorra izan behar duela deritzogu, eta, beraz, babestutako etxebizitzaren errentaren prezioa arautzen duen araudian jaso behar dela.

Alde horretatik, gogoratu beharra daukagu Eusko Legebiltzarrak, [64/2014 Legez besteko Proposamenaren](#) bitartez, Eusko Jaurlaritzari eskatu ziola, 2014ko apirilaren 7an, [2010eko azaroaren 3ko Agindua](#), Etxebizitza, Herri Lan eta Garraioetako sailburuarena, babes ofizialeko etxebizitzaren gehieneko prezioak zehazteari buruzkoan moldaketa batzuk egitea, eta agindu hori 2014an ez duela bete.

Ondorioz, gure aburuz, Enplegu eta Gizarte Politiketako Sailak alokairu publikoen prezioa berriz arautu eta aipatu 64/2014 legez besteko proposamenaren planteatutako moldaketen bideragarritasuna zer iritzi duen azaldu beharko luke. Proposamen horietako batzuk errentarietako nahiz babestutako etxebizitzetako errentarietako hainbat elkarterekin egin dituzte azken urteetan (proposamen horietako batzuk dira, adibidez, errentaren zenbatekoaren gehieneko %30ean tasak eta erkidegoko gastu finakoak sartzeari, eta errentarietako erkidegoko gastuetan zuzenean parte hartzeko mekanismoak ezartzea, beharrezkoak ez diren edo gutxitu daitezkeen konsumoak murrizte aldera).

Atal hau biribiltze aldera, herritarrek babestutako etxebizitzaren alokairuaren inguruan aurten egindako kexen edukia aipatuko dugu, labur-labur; kexa asko Biziguneri, hau da, Etxebizitza Hutsen Programari buruzkoak dira. Alde batetik, errentarietako fidantzak berandu bueltatu dizkietelako eta errentan hartutako etxebizitzako kalteen ondorioz fidantza horietan egin dizkieten atxikipenekin bat ez datozelako kexa gehiago egin dituzte.

Beste alde batetik, beren etxebizitzak Bizigune programan sartzeko laga dituzten jabeen kexek ere gora egin dute. Jabeek etxebizitza lagatzea adostutako aldia amaitu ondoren egin dituzte erreklamazio horiek, eta adierazi dute etxebizitzak egoera txarrean bueltatu dizkietela.

Kexa-espedienteak eta Enplegu eta Gizarte Politiketako Sailak emandako dokumentazioa eta txosten teknikoak aztertu ondoren, jarduera administratiboa egokia izan dela iritzi diogu. Beharbada, errentatzailearen eta errentariaren artean etxebizitzaren zaintzaren eta kalteen konponketaren inguruan sortzen diren ezinbesteko eztabaidak gutxitu egingo lirake etxebizitzak emandakoan nola dauden aztertzeko kontrol-mekanismo gehiago jarrita, batetik; eta errentarietako etxebizitzaren alokairu programa publikorako lagatzen du-

ten jabeek dauzkaten eskubide eta betebeharren inguruko informazioa emateko neurri osagarriak jarrita, bestetik.

2.3. Kalteak etxebizitza babestuetan eraikitze akatsengatik

Oraindik ere, maiz, babestutako etxebizitzaren onuradunek babes publikoko etxebizitzetako eraikuntza-akatsak konpontzeko eskariak egiten dituzte. Aurreko hainbat txostenetan azaldu bezala, administrazio publikoek beranduegi erantzuten dituzte herritarrek egindako salaketak; askotan, gainera, eraikuntza-akatsak konpondu arte denbora asko pasatzen da, eta denbora horretan esleipendunek ezin dute bizigarritasun-baldintza egokietan bizi.

Aurten amaitutako kexa-espeditentak aztertu ditugu, eta ondorioztatu dugu, batetik, administrazio publikoek egoki erantzun dietela Arartekoak egindako elkarlan-eskariei eta, oro har, babes publikoko etxebizitzaren erabiltzaileek salatutako eraikuntza-akatsak konpontzeko neurri egokiak hartu dituztela.

Alde horretatik, errentamendu-erregimenean lagata zeuden eta eraikuntza-akatsak zizutzen hainbat etxebizitza babesturen kasuan esku hartu dugu eta, azkenik, kasu horietan eraikuntza-akatsak konpontzeko arazo teknikoak zeudela egiaztatu ondoren (hezetasun-arazo larriak zeuden), Enplegu eta Gizarte Politiketako Sailak, [Alokabide](#) sozietate publikoaren bitartez, errentariei etxebizitzaz aldatzeko aukera eskaini die. Udal-etxebizitza bat errentan hartuta zeukan emakume baten eskubideak betetzea ere lortu dugu, [Hernaniko Udalari](#) egindako eskari batean.

2.4. Administrazioaren funtzionamendua eta prozedura administratiboa

Kexa eta kontsulta nagusiei dagokionez, Etxebizitza Eskatzaileen Erregistroan alta egiteko eskariak atzera bota dituztelako eta onartutako eskariei baja emateko erabakiak hartu dituztelako kexa eta kontsulta asko jaso ditugu 2014an. Dakigunez, erregistro horretan egoki izena ematea ezinbesteko baldintza da babes ofizialeko etxebizitzaren baten onuradun izateko. 2008an [gomendio orokor](#) hau egin genuen: “Herri Administrazioen Araubide Juridikoari eta Administrazio Prozedura Erkideari buruzko 30/1992 Legea egokitu behar dira etxebizitza eskatzaileen erregistroari dagozkion ebazpenen tramitazioa eta jakinarazpena”. Gomendio horretan ondorioztatu genuen Etxebizitza eta Gizarte Gaietako Sailak bajak emateko erabakiak hartzeko prozedura formalaz aitzakiarik behar zuela eta prozedura horretan interesdunari entzuteko izapidea eta erabaki horien berri jakinarazteko bidea ezarri behar zituela.

Gomendio orokor horretan ondorioztatu genuen, halaber, jakinarazpen pertsonalak egin ordez ezin zirela, legez, Etxebi-

zitza Eskatzaileen Erregistroaren inguruko erabakiak iragarri-oholetan argitaratu, erabakiak argitaratzea jakinarazpen pertsonalen osagarri izan behar zuela, izatekotan.

Oraingoz, Enplegu eta Gizarte Politiketako Saila ez dago etxebizitza-arloan eskumena zuten aurreko sailek erabakien jakinarazpenen baliozkotasunaren gainean aplikatzen zuten irizpidea aldatzeko prest. Jarrera hori argi geratu da, guk egindako gomendioari ezezkoa eman baitiote. Izan ere, egiaztatu genuen, babestutako etxebizitza baten esleipena behar bezala jakinarazi ez zuten, babestutako etxebizitzaren eskatzaile batek esleitu zioten etxebizitza galdu zuela eta, gainera, Etxebizitza Eskatzaileen Erregistroan baja eman ziotela, “esleitutako etxebizitzari isilbidez uko egiteagatik”.

Gure esku-hartzearen emaitza [Arartekoaren 2013ko azaroaren 26ko ebazpen](#) batean dago jasoa. Ebazpen horren bidez, “Enplegu eta Gizarte Politiketako Sailari gomendatzen zaio berrikeria dezan kexagileari Eskatzaileen Erregistroan baja emateko ebazpena, ez delako egiaztaturik geratu esleitu zitzaion babes ofizialeko etxebizitzari uko egin zionik”. Gomendio horretan erabakien jakinarazpenak argitaratzea nahikoa ez dela adierazten duen jurisprudentzia-doktrina ugari bildu genuen (jakinarazpenak argitaratzea interesdunaren helbiderik ez edukiz gero edo interesduna non bizi den ez jakinez gero bakarrik da eraginkorra), eta iritzi genion kexagileak, etxebizitza esleitu zitzaionaren jakinarazpena berme formalik gabe egin zenez, eskubidea zuela, batetik, Etxebizitza Eskatzaileen Erregistroan baja emateko erabakia berraztertzeko; eta bestetik, babestutako etxebizitza izateko egindako eskariaren arabera bizilekua esleitzeko.

Gaur egun, Etxebizitza Eskatzaileen Erregistroa 2012ko urriaren 15eko aipatu Aginduaren bidez dago arautua; Agindu hori etxebizitza-eskatzaileen erregistroari eta babes ofizialeko etxebizitzak nahiz araubide autonomikoko zuzkidura-bizitokiak esleitzeko prozedurei buruzkoa da. Araudi horren arabera ere iragarki-oholetako argitalpenek dute lehentasuna eta ondorioz, epigrafe honen hasieran azaldu bezala, etxebizitza babestuen eskatzaileek kexa asko aurkezten dituzte, ez dutelako erregistroan baja ematen zaienaren berri jasotzen eta, ondorioz, ezin dituztelako erregistroan baja ez emateko alegazio eta frogak garaiz aurkeztu.

Babestutako Etxebizitza Eskatzaileen Erregistroan baja emateak ondorio larriak dauka herritarrentzat (antzinatasuna galtzeaz eta babestutako etxebizitzak esleitzeko prozeduratan parte hartzeko aldi baterako debekuz gain). Kasu batzuetan, herritarrek salatu dute baja emanez gero etxebizitza-arloko gizarte-laguntzak jasotzea ukatu diezaieketela edo laguntza horiek jasotzeari utz diezaieketela. Azken kasu horiek ikusita, beraz, arrazoi gehiago dago erregistroaren inguruko erabakiak Herri Administrazioen Araubide Juridikoari eta Administrazio Prozedura Erkideari buruzko 30/1992 Legean ezarritako berme formal guztiekin egin daitezkeen eskatzeko.

Azkenik, [Arartekoaren 2014ko azaroaren 10eko ebazpen](#) bat aipatu beharra daukagu. Ebazpen horren bidez, “babesturiko etxebizitzaren erosle eskubideak bermatzeko beharrezko neurriak hartzea gomendatzen zaio Enplegu eta Gizarte Politiketako Sailari, bankuek finantzaziorik ez emateagatik esleituriko etxebizitza eskuratzeari nahitaez uko egin behar dioten pertsonari dagozkienak”.

Gomendio hori egin genuen, hain zuzen ere, krisi ekonomikoa hasi zenetik babes ofizialeko etxebizitzaren esleipendun askok ezin izan dutelako esleitutako etxebizitza eskuratu, finantza-erakundeek ez dietelako etxebizitzaren prezio osoa ordaintzeko hipoteka-mailegua eman, alde zuzenetik kontsulta egin eta behar zuten finantzazioa jasoko zutela ziurtatu zieten arren.

Kasu horietan (batzuk auzibidez konpondu dira), Enplegu eta Gizarte Gaietako Sailak esleitutako etxebizitzak erosi zituztenek salerosketa-kontratu pribatu bat zuten sinatua eraikuntza-enpresa batekin, eta enpresa horrek Etxebizitzako Lurralde Ordezkaritzaren nahitaezko oniritzia zeukan. Gauzak horrela, erosleek azaltzen zuten babesgabe sentitzen zirela, etxebizitza babestua galtzeaz gain kalteak ordaindu behar zituztelako, eta Enplegu eta Gizarte Politiketako Sailak ez zirelako inolako konponbiderik ematen haiek eragin ez zituzten kalteak arindu ahal izateko.

Gomendio horren helburua da, beraz, Enplegu eta Gizarte Politiketako Sailak arazo hori aintzat hartzea eta babestutako etxebizitzaren esleipendunaren eskubideak betetzen direla ziurtatzea, baldin eta bankuen finantziatorik jaso ezin badute edo, bat-bateko lan-urritasunagatik, esleitutako etxebizitza babestuari uko egin behar badiote.

Gauzak horrela, gomendioan bi proposamen daude jasota: 1. Enplegu eta Gizarte Politiketako Sailak babestutako etxebizitzak salerosteko baimentzen dituen kontratuak berrikusetea eta kontratu horien klausulak Kontsumo, Nekazaritza Segurtasun eta Nutrizio Espainiako Agentziak gaur egun zehaztuta daukan kontratu-ereduan ezarritako akordioaren arabera moldatzea; eredu hori Eusko Jaurlaritzaren “Etxebizitza erosteko eskuliburua”n jasoa dago. 2. Kexagileei eta antzeko egoeran dauden guztiei Etxebizitza Eskatzaileen Erregistroan duten antzinatasunari eusteko eta errentamendu-erregimeneko etxebizitza babestuak esleitzeko gaur egungo prozesuetan parte hartzeko eskubidea aintzatestea.

Txosten hau amaitu dugu eta oraindik ez dugu jaso gomendio horren inguruko Enplegu eta Gizarte Politiketako Sailaren erantzunik.

2.5. Beste alderdi batzuk

Etxebizitza premia berezia duten kolektiboak dagokienez, bi esku-hartze nabarmenduko ditugu, errentamendu-erregime-

neko bi etxebizitza babesturen onuraduni bizilekuaz egoki eta duintasunez goza dezaten lagundu baitiegu.

Lehenbiziko kasuan, kexagileak laurogei urte zeuzkan eta guk bitartekari-lanak egitea eskatu zuen, bizi zen udal-etxebizitzan leihorriak irekitzeko jarri zioten sistema ezin zuelako erabili. Etxebizitzaren ardura zuen erakundearekin, alegia [Bilboko Udal Etxebizitzak](#) entitatearekin zenbait izapide egin ondoren, jakin genuen errentariak eta udal-erakundeak akordio bat adostu zutela eta errentariaren beharrari erantzun ziotela: etxebizitzako bi leihotan errentariak leihorriak eraz irekitzeko eta haren premiaren araberako sistema bat jarri zuten.

Bigarren kasuan, desgaitasun fisikoa eta mendetasun handia zuen pertsona batek esku hartzea eskatu zigan, babes ofizialeko etxebizitzaren errenta igo zituelako.

Kexagileak kexa-idazkian adierazi zuen, errentaren igoera zela eta, janzteko eta elikatzeko oinarriko gastuak ezin ordaindurik geratzen zela, desgaitua zenez laguntza eta tratamendua behar zituelako egunero, ezinbestean, eta hilero asko ordaindu behar zuela horregatik (etxean bertan laguntza jasotzeko, autonomia pertsonaleko zentro batera joateko eta abar).

Gauzak horrela, Enplegu eta Gizarte Politiketako Sailari eta Alokabide sozietate publikoari proposatu genien kexagilearen diru-sarrerak aztertzea; izan ere, ikusi genuen jasotzen zuen prestazioetako bat finalista zela (%65etik gorako desgaitasuna izateagatik zegoen) eta, ondorioz, gure iritziz, prestazio hori ez zela kontuan hartu behar babestutako etxebizitzaren errentaren zenbatekoa zehazteko.

Azkenik, kexagileak jakinarazi zigan Alokabide sozietate publikoak errentan hartuta zeukan etxebizitza babestuaren errenta txikitzea onartu zuela eta, beraz, autonomia pertsonala sustatzeko egunero behar zuen laguntza eta tratamendua ordaintzen jarraitu ahal izango zuela.

3. Araudi- eta gizarte-testuingurua

Eusko Legebiltzarrean [Etxebizitzaren Lege Proposamena](#) lantzen jarraitzen dute. Proposamen horren helburua da “etxebizitza duin eta egokiaz gozatzeko eskubidea arautzea Euskal Autonomia Erkidegoan”. Azken urteetan azpimarratu dugu euskal herritarrek etxebizitzaz gozatzeko duten eskubidea bene-benetan eta modu eraginkorrean ziurtatzeko lege bat behar dutela. Horregatik, espero dugu hurrengo ekitaldian, Legebiltzarrean jorrotzen ari diren ekimenari esker, oinarriko gizarte-eskubide hori finkatzeko araua onartzea.

Aurrez aipatu legez besteko 64/2014 proposamenaz gain (proposamen hori Alokabidek kudeatzen dituen etxebizitza publikoetan aplikatzen den kontseilariaren 2010eko azaroaren 3ko Agindua aldatzea da), Eusko Jaurlaritzaren etxebizitza-politika publikoan eragina izango duten Legebiltzarreko beste bi ekimen aipatu behar ditugu.

Alde batetik, Eusko Legebiltzarrak, 2014ko otsailaren 26an, guztira [37 ebazpen](#) onartu zituen, etxebizitzaren inguruko eta hirigintza leheneratzeko Eusko Jaurlaritzaren politika hobeto antolatzeko.

Egiaz, erabaki horien helburua da “[2013-2016 Etxebizitza Plan Zuzentzailean](#)” jarraibide batzuk sartzea, besteak beste errentamendu-erregimeneko etxebizitza gehiago jartzeko, etxebizitza hutsak erabiltzeko neurriak sustatzeko eta bitarteko ekonomikoak ez dauzkan jendeari etxebizitza duina eta egokia izateko duen eskubidea bermatzeko, betiere irizpide hauek kontuan hartuta: eskuragarritasuna, iraunkortasuna eta energia aurreztea.

Beste alde batetik, Eusko Legebiltzarrak, 2014ko azaroaren 6an, EAEn administrazio publikoak hutsik dauzkan etxebizitzaren inguruko [174/2014 Legez besteko Proposamena](#) onartu zuen. Proposamen horren helburua da erosketaren erregimenean jarrita dauden baina hamabi hilabete baino gehiago esleitu gabe daramaten etxebizitza babestuen errentan uztea sustatzea.

Eusko Jaurlaritzaren araudien inguruko jarduerari dagokionez, babes ofizialeko etxebizitzaren erregimen juridikoan ezer gutxi aldatu da. Aurten dekretu hauek onartu dituzte (ordena kronologikoan daude zerrendatuta):

- a) [80/2014 Dekretua](#), [maiatzaren 20koa](#), Euskal Autonomia Erkidegoko eraikinen ikuskapen teknikoaren arautzen duen dekretua aldatzen duena.
- b) [2014/180 Dekretua](#), [2014ko irailaren 23koa](#), merkatu libreko etxebizitzaren alokairurako bitartekaritzako ASAP (alokairu segurua, arazoizko prezioa) programa sortzeko den Dekretua aldatzen duena.
- c) [230/2014 Dekretua](#), [abenduaren 9koa](#), Alokabide, S.A. sozietate publikoaren estatutu sozialak aldatzeko baimena ematen duena.

Bere aldetik, Enplegu eta Gizarte Politiketako Sailak xedapen bakarra argitaratu du aurten: [Agindua](#), [2014ko azaroaren 26koa](#), [Enplegu eta Gizarte Politiketako sailburuarena](#), zeinen bidez bigarren aldiz aldatzen baita etxebizitza birgaitzeko finantza-neurriari buruzko agindua. Xedapen horren helburua da etxebizitzak birgaitzeko laguntzak erregulatzen dituen araua aipatu 80/2014 Dekretuan egindako aldaketan arabera moldatzea.

4. Herritarren eskubideen egoeraren balorazioa

Babestutako etxebizitzaren eskariaren eta eskaintzaren arteko alde oso handia da oraindik, eta ez dirudi alde hori laster txikituko denik, krisi ekonomiko bete-betean gaudelako eta, egoera horretan, herritarrek nekez aurkituko dutelako beren premiak asetzeko modua etxebizitzaren merkatu librean. Hori dela eta, botere publikoek neurri normatibo eta ekonomiko sendoagoak hartu behar dituzte herritarrek etxebizitza duin eta egokiaz gozatzeko duten eskubidea eraginkorki ziurtatzeko.

Etxebizitza Legeak ziurtatu behar du epaimahaien aurrean eskatu ahal izatea etxebizitzaz gozatzeko eskubidea betetzea. Horrez gain, euskal administrazio publikoek ahalegin handia egin behar dute aurrekontu aldetik, batez ere alokairu-erregimeneko etxebizitza babestuen gero eta eskari handiagoari erantzun egoki eta eraginkorra eman nahi badiote.

2014an egin ditugun esku-hartzeak aztertu ondoren, ikusi dugu euskal administrazio publikoak jabetzen ari direla etxebizitza-politika publiko egokia gauzatzeak duen garrantziaz, herritarrek bizimodu duina izan dezaten. Alde horretatik, egiaztatu dugu neurri egokiak hartu dituztela alokairu publikoen prezioari eusteko eta familiek, gabezia ekonomikoak badituzte ere, babes publikoko etxebizitzaz modu egonkor eta iraunkorrean gozatzeko aukera izateko.

Betiere, irizten diogu babestutako etxebizitza gehiago jarri eta etxebizitza libreak gizarte-alokairuan jartzeko programa publikoak indartu behar direla; izan ere, administrazio publikoek dauzkaten etxebizitza-motak, maiz, ez dira babes publikoko etxebizitzaren onuradunek etxebizitzaz aldatzeko duten premiei erantzuteko modukoak.

Halaber, uste dugu Etxebizitza Eskatzaileen Erregistroa hobeto kudeatu beharra dagoela, horretarako behar adina bitarteko material eta giza baliabide jarrita, herritarrek babestutako etxebizitzak esleitzeko prozeduretan eta etxebizitza-arloko gizarte-laguntzetan behar bezalako berme formak izan ditzaten.

Azkenik, etxebizitzaren eta gizarte-laguntzaren arloetan eskumena duten administrazio publikoen arteko koordinazioa ezinbestekoa da, baldin eta etxebizitza-arloan pobrezia eta bazterkeria saihestu nahi badira.

III

ATALA

Arartekoaren
jarduerak arreta
publikoa behar duten
taldeak babesteko

III. Atala

ARARTEKOAREN JARDUERAK ARRETA PUBLIKOA BEHAR DUTEN TALDEAK BABESTEKO

III

Arartekoaren lan-arloak gaikako banaketaren arabera egituratu izan dira beti. Banaketa hori osatzeko, Ararteko erakundearen jarduerak sailkatu izan diren alorretan barreiatuta dauden eta ezaugarri bereziak dituzten zenbait talderen arazoak berriazko tratamendua egiten da.

Alde horretatik eta Ararteko erakundeak pertsona guztien eskubide guztiak bermatu behar dituela uste izanda, beharrezkotzat jo da beren eskubideak burutzean kalteren bat izan dezaketen talde batzuekin lehentasunez jardutea, ahultasun handiagoko balizko egoeran daude eta.

Arreta publikoa behar duten taldeen gaineko arlo horiei esker, ikuspegi praktikotik begiratuta, talde horiekin zerikusia duten gaiak bila eta aurki daitezke urteko txostenean, eta ikuspegi orokorra ematen dute. Baina garrantzitsuena zera da: talde horiek dituzten arazo eta beharrei berriaz erantzuteko eta beraien arazoak ikusarazteko jarduera-esparruak sortzeko asmoz eratu zirela. Gainera, talde horien inguruan estrategia koherentea burutzen laguntzen dute, talde bakoitzari dagokion arloko jarduera-planaren barruan.

Talde horiekin lehentasunez jarduteari eman nahi zaion garrantziak justifikatzen du urteko txostenean bakoitzak bere atala izatea, haien eskubideen gaineko berme-lan garrantzitsu hori balora dadin.

Aurreko bi urteetan egin zen moduan, Haur eta Nerabeentzako Bulegoa ikusgai egitea sustatu da. Bulego horrek berezko proiektioa izango du, eta bereizitako tokia urteko txosten

honetan, izan ere, txosten orokor honi erantsitako txosten batean bilduko da 2014an burutu duen jarduera.

Atal honetan, hamaika puntutan bildu dira arreta publikoko taldeez burutu diren jarduerak:

1. Familiak
2. Emakumeen berdintasuna eta osotasuna
3. Ezintasunen bat duten pertsonak
4. Gaixo kronikoak
5. Buruko gaixotasunak edo nahasmenduak dituzten pertsonak
6. Espetxeratuak
7. Ijitoak eta beste gutxiengo kultural batzuk
8. Etorkinak eta kultura aniztasuna
9. Lesbiana, gay, bisexual, transgenero eta transexualak
10. Adinekoak eta mendetasun-egoeran dauden pertsonak
11. Talde terroristen biktimak

III. ATALA

1

FAMILIAK

Aurrekariak



Botere publikoek familiak babesteko duten betebeharrak [Konstituzioaren](#) 39. artikuluan du azken oinarri juridikoa. Halaber, [Euskal Herriko autonomia Estatutuak](#) 10-39. artikuluetan dio familien babesa eskumen eskusibokoa dela, estatutu-arauak “komunitate-garapen, emakume kondizioaren arazo, eta haur, gazte eta hirugarren adinekoen aldeko politika” gisa definitzen dituen arloen barrukoa. Familiak, zalantzarik gabe, botere publiko guztien babes berezia behar du, pertsonen garapen osorako euskarri material eta afektiboa izatearen funtzio ezinbestekoa baitu, bai eta egiteko kuantitatibo eta kualitatibo bat ere, adingabeei, adinekoei eta gaixotasunagatik edo mendekotasunagatik premia bereziak dituzten pertsoneri arreta emanaz betetzen duena.

Arartekoak, arlo honetan, familiak babesteko politika publikoak bultzatu eta indartu daitezten sustatzen du, familia-eredu askotarikoen garrantzia kontuan hartuta. Zuzenbideak aintzatetsiak ditu familia-ereduok, eta zenbait kasutan arreta berezia behar izango dute, beren funtzioak betetzeko behar dituzten prestazio guztiak erabateko berdintasunez eskuratzeko. Era berean, familiak babesteko politika publiko horiekin loturiko herritarren kezak bideratzen ditugu, baita horiei arreta eskaintzea helburu duen beste edozein jardura publiko ere.

1. Arloa kopurutan

2014. urtean familien arloan 23 espediente kudeatu dira, batik bat, administrazioaren funtzionamenduari, prozedura administratiboari eta lanbidea, norberaren bizitza eta familia bizitza bateratzeari buruzkoak izan dira.

2014ko abenduaren 31n, urte honetan zehar kudeatutako kexa espedienteen izapidetze egoera hauxe izan da, 2014. urtean jasotakoak eta 2014ko urtarrilaren 1ean abian zeudenak kontuan hartuta:

GUZTIRA	Izapidetzen	Amaituta	Jarduera okerra	Jarduera okerrik ez	Herritarrei ahoikua eta informazioa ematea	Gerora ez dira onartu
36	4	32	8	7	3	14

2. Kexarik aipagarrienak

2.1. Seme-alabengatiko eta lanbidea eta familiako bizitza bateratzeko laguntzen atzerapenak

Aurreko urteetan gertatu zen moduan, azpimarratu behar dugu arlo honetan 2014an jaso diren kexa askotan hauxe aipatu dela: [Eusko Jaurlaritzaren 177/2010 Dekretua](#) (familia eta lana bateragarri egiteko laguntzei buruzkoa) eta [255/2006 Dekretua](#) (seme-alabak dituzten familientzako diru-laguntzak arautzen dituen) aplikatzearen ondoriozko laguntzak izapidetzean eta jasotzean atzerapena egon dela. Egiaz, espediente horiek modu egokian ebatzi dira gobernuan ordainketei aurre egiteko beharrezkoak diren bitartekoak aktibatu eta gero, eta kexagileen kobratzeko itxaropenak kasu guztietan bete dira. Ez da hala gertatu, ordea, familia eta lana bateragarri egiteko asmoz 2014ko martxoaren 1etik aurrera egin diren laguntza eskaeren kasuan. Hurrengo atalean zehatzago azalduko dugu gai hori.

2.2. Lanbidea eta familia bizitza bateratzeko laguntzetarako aurrekontu kreditua amaitzea

Herritar askok Arartekora jo dute Eusko Jaurlaritzak irailean egin zuen iragarkiari buruz kontsultak egin edo kexak aurkezteko, hau da, 2014. urterako bateratzeko diru-laguntzetara bideratutako aurrekontuan ezarritako diru-kopurua agortu zela eta diru-kopuru horrekin 2014. urteko otsailera arte aurkeztutako eskaerei erantzun ahal izan zitzaizela. Erreklamazioegileek iragarkiarentzatiko haserrea adierazi dute; izan

ere, diru-sarrera horiek izango zituztela uste zuten, artean bateratze neurriren bat hartuta zutelako (eszedentzia, lanaldi murriztua, zaintzaileak kontratatzea), eta horrek sortutako soldata murrizketa konpentsatzeko.

Egindako kexen esparruan, [2014ko abenduaren 10eko Arartekoaren ebazpena](#) bidali diogu Enplegu eta Gizarte Politiketako Sailari. Horren bidez, gomendatzen zaio lan- eta familia-bizitza bateragarri egiteko familientzako diru-laguntzen unibertsaltasuna eta maila ekonomikoa mantentzea, uanean uneko beharrianei erantzuteko kontziliazio-laguntzen programara bideratutako aurrekontu-partidak egokitzea eta diru-laguntzen banaketa bidezkoagoa ahalbidetzen duten irizpideak txertatzea.

Erakunde honek egiten dituen eta aipatutako ebazpenean arreta gehiagoz aurkezten diren gogoeta nagusiek honako gai hauek hartzen dituzte kontuan:

- Herritarrek adierazitako haserreak toki onean jartzen du familia barneko zaintza ondasun sozial gisa baloratzen duen eta bateratze eskubideari uko egin nahi ez dion gizarteari buruz. Botere publikoek ezin dute gizarteren eskaera albo batera utzi.
- Enplegu eta Gizarte Politiken Sailak bete ditu bateratzeko diru-laguntzak arautzen dituen araudiak ezartzen dituen betekizunak, aurrekontu eskuragarritasunaren mendentasunari, kreditua agortzearen publikitateari eta laguntzak hurrengo ekitaldiko aurrekontuaren kontura ordaintzeko aukerari dagokienez.
- Aurrekontu kredituaren azterketatik eta aurreko ekitaldientako benetako eskaeratik ondorioztatu daiteke ezarritako kredituak ez diela erantzuten gizartearen beharrei eta eskariaren aurreikuspenari; horregatik, beharrezkoa da gizartearen errealitateari eta hautematen diren beharrei hobeto egokitzea.
- Baliabide ekonomiko mugatuak izanik eta lehenesteko beharra ikusita, ez zaigu egokia iruditzen erabilitako irizpide bakarria hertsia-eskaerak aurkezteko hurrenkera kronologikoa izatea, eta egokia izango litzateke laguntzen banaketa bidezkoagoa izateko irizpideak gehitzea.

Gure gomendioari erantzunez, sail horrek adierazi digu ez daukala aldaketak egiteko asmorik bateragarritasun-laguntzak jasotzeko unibertsaltasunean. Orobat adierazi digu abenduaren 23ko 5/2014 Legeak –Euskal Autonomia Erkidegoko 2015. urteko aurrekontu orokorrak onartzen dituenak– 31 milioitik gora euroko aurrekontu-kreditua ezartzen duela laguntza horietarako, alegia, %81,13 gehitu dela iazkoaren aldean. Sail horren ustez, gehikuntza horri esker erantzun ahal izango zaie 2014an egin ziren eta, kreditua bukatu ze-

lako, erantzuna jaso ezinik geratu ziren laguntza-eskaerei, eskatzaileek eskaera berriz egin behar izan gabe. Bukatzeko, jakinarazi digu bateragarritasunerako laguntzak arautzen dituen dekretuaren aldaketa 2015. urtean barrena indarrean jartzea aurreikusita dagoela. Aldaketa horrek familia-errenta estandarizatuaren irizpidea ezarriko du jaso beharreko zenbatekoa kalkulatzeko. Horren bitartez tratatu bidezkoagoa emango zaie, sail horren iritziz, familia mota eta egoera ezberdinei.

2.3. Laguntzak eskuratzeko betekizunak formalki ez betetzea

Laguntzak eskuratzeko betekizun batzuk bete ez direlako (esaterako, seme-alabak jaiotzeagatiko laguntzak eskuratzeko administrazio-egoitza EAEn edukitzea) ukatu diren laguntzei buruzko kexak jasotzen jarraitu dugu. 2013. urteko txostenean, erakunde honek gaiari buruz zuen kasuistika eta balorazioa azaldu genuen, interesdunei emateko informazioan hobekuntzak proposatu genituen, prozedurari hasiera ematen zaionetik.

Puntu honetan nabarmendu nahi dugu, aurreko urteetan egin dugun bezala, komenigarria dela seme-alabak jaiotzeagatiko laguntzen ematea automatizatzea, interesdunentzat gero eta konplexuagoa den eskaera-izapidearen mende ez egoteko. Izan ere, izapide horren ondorioz laguntzen onuradunak izan litezkeen pertsona askok ez dituzte jasotzen.

3. Araudi- eta gizarte-testuingurua

Kontratazio egonkorra laguntzeko eta langileen enplegarritasuna hobetzeko [abenduaren 20ko 16/2013 Errege Dekretuaren 1. artikulua](#) Langileen Estatutuari buruzko Legearen testu bateginean aldaketa batzuk egiten ditu. Guri dagokiguna hau da: aipatutako legearen 37. artikulua aldatzen du eta kargura dituzten seme-alabek hamabi urte bete arte bateratze neurriei heltzeko aukera ematen die langile guztiei; horrela, besteren kontura lan egiten duten eta administrazio publikoko langileen bateratze eskubideak parekatuko dira.

Lege erreforma horrek sektore pribatuan besteren kontura lan egiten duten langileek sufritutako konparazio bidegabe-keria gainditu du, erakunde honek aurreko urteetan jaso dituen kexetan ere ageri zena.

Erkidegoan ez dira aldaketa garrantzitsurik egon Familiei laguntzeko [abenduaren 12ko 13/2008 Legeak](#) eratutako familiak laguntzeko politika publikoetarako oinarriak ezartzen

dituen lege- eta arau-esparruan; legearen bidez, arlo horretan izan beharreko esku-hartze publikoaren oinarriak eta printzipioak ezarri ziren, arau garapen bidez osatu da eta seme-alabengatikotako diru-laguntzak, lanbidea eta familia bizitza bateratzeko diru-laguntzak eta **familia-errenta estandarizatzeko sistema** erregulatu zituen.

Gainera, Euskadiko familiei laguntzeko politika publikoen ildoak eta orientabideak familiei laguntzeko erakundeen arteko planetan jasota daude. 2013. urtean, alorrean esku-dun den **Eusko Jauriaritzako Familia Politikarako eta Gizarte Garapenerako Zuzendaritza** organoak adostu zuen 2011ko abenduan onartu zen eta ordutik indarrean dagoen Familiei Laguntzeko Erakunde Arteko III. Planaren jardun-esparruei eta ekintza estrategikoei lehentasuna ematea. Hogeita hamabi neurri erantzuten dieten hamasei ekintza estrategikoen bidez sustatu nahi diren alorrak 2013ko txostenean azpimarratu ziren.

4. Jarduera-planaren esparruko bestelako esku-hartzeak

2014. urterako egindako jarduketa planari dagokionez, jarraian arloan egindako jarduketa nagusien berri emango dugu, hain zuzen ere, arreta jarri da *Familiei laguntzeko politikak Euskadin: azterketa eta proposamenak* gaiari buruzko txosten berezia amaitzetik eratorritako jarduketetan eta EHUko XXXIII. **Udako Ikastaroen** barruan antolatutako ikastaroan; edizio horretan Estatuko Herriaren Defendatzaileen Koordinaziorako XXIX. Jardunaldiak ere antolatu ziren.

4.1. Txosten berezia: *Familiei laguntzeko politikak Euskadin: azterketa eta proposamenak*



Familiei laguntzeko politikak Euskadin: azterketa eta proposamenak txosten berezia familien iritzia (ordezkatzen dituzten elkarten bitartez), adituena eta erakundeetako ardura-dunena bildu da; horrez gain, Europako herrialde askotako familiei laguntzeko politikei buruzko azterketa konparatua egin da. Hori guztia egiterakoan azken helburua familiei laguntzeko politikak bultzatzeko eta indartzeko laguntza ematea izan da.

Diagnostiko soziala, demografikoa eta testuinguru juridiko eta arautzailearen diagnostikoa egin ondoren, **Euskadin familiei laguntzeko politika publikoak bereizten dituzten ezaugarri nagusiak** aztertzen ditu, Europako hainbat herrialdetan familiei laguntzeko garatutako politikak erreferentziatzen hartuz.

Arartekoak egin ohi duenez, txostenean Euskadin familientzako politika publikoak garatzen dituzten administrazioei zuzentzen zaizkien zenbait gomendio daude. Hamasei gomendioak hautemandako lau erronken inguruan eratu dira:

1. Familiei laguntzeko politiken **lidergoa eta zeharkakotasuna sustatzeko**, alde batetik, baliabide edo babes berezia behar duten familiako errealitate ezberdinak identifikatuko dituen esparru juridikoaren garapen xeheagoa egitea proposatzen da; horrela, familiei laguntzeko euskal legeak garatzen dituen lege testu egokiek dagokien estaldura eta laguntza izan ahalko dute. Beste alde batetik, hobekuntzak egin behar dira erakundeen edota erakunde mailen arteko koordinazio jardueren antolakuntza instituzionalean, informazio integralerako gailuetan eta Familiak Laguntzeko Erakundeen arteko III. Planaren indarraldia luzatzean, bertan jasota dauden neurri guztiei heldu ahal izateko, gaur egun plan horrek legealdi honetarako finkatutako lehentasunez gain.
2. **Familia arloan inbertsio publikoa indartzeko** gomendioak, batez ere, seme-alabak dituzten familien gastuak konpentsatzeko; bide honetan doaz:
 - Familien gastuak, eta bereziki seme-alabak dituzten familien gastuak, konpentsatzeko neurri ekonomikoen inbertsio publikoan egindako ahalegina areagotzea, pixkanaka Europako beste herrialde batzuekin alderatuta batez besteko kokapenera irits gaitzen.
 - Seme-alabak dituzten familientzako laguntza ekonomikoen sistema sistema unibertsalerantz bideratzea, eta ez, batez ere, zerga dedukzioetan oinarritutakora (gaur egun bezala).
 - Fiskalitateari dagokionez, koordinazio sozio-fiskala indartzeko (estrategia integralen bidez) neurriak ezarri eta horren eragina egiaztatzeko ekimen pilotuen garapenean aurrera egin.

3. Familiek haien eguneroko bizitzan **familia eta lana bateratzeko** dituzten zailtasun handiek zeresan handia dute biztanleria zahartzean eta egungo ongizate sistema, gaur egun ulertzen dugun bezala, etorkizunean mantentzean ere. Europar erkidegoko zuzenbidetik neurri desberdinak sustatzen ari dira, eta neurri horiek eginkizun horretan aurrera egiteko egiturazko eta balio arloko aldaketak eskatzen dituzte; horrez gain, helburu horri buruzko txosteneko gomendioek bezalaxe, neurri horiek erakusten dute bateratzeko estrategia koordinatuak sustatu, sentsibilizazio estrategiak garatu eta boka-zio unibertsala duten laguntza eta baliabide eraginkorrak abian jarri beharra dagoela.

4. Familietan eragin handia duten **sektore arloko neurriak sustatzeko eta egoera zaurgarrian dauden familiei laguntzeko** gomendio multzoa familietan eragina duten beste sektore batzuei zuzentzen zaie: Gizarte, osasun eta gizarte-osasun zerbitzuen arloari, mendetasun egoeran dauden pertsonen, ezgaituen eta gaixoen familiei laguntzeko; haurren hezkuntzari eta garapen osoari zuzendutako jarduketak garatzen dituzten erakundeei, gurasotasun positiboaren aldeko programak sustatzeko eta hezkuntzako materialetan familia ereduaren aniztasuna ikusgai egon dadin sustatzeko behar diren neurriak aktibatuzko; etxebizitza sistemari, eskaintza bizitzan zehar izaten diren familia-behar guztietara egokituzko; diru-sarrerak bermatzeko sistemari, familiaren tamainak garrantzi handiagoa izan dezan eta familia eskatzaileentzako prestazio sozialetarako sarbidea hobetzeko kanpainak edo neurriak sustatu dituzten, kanpoan geratzen diren familientzat; aisialdiko heziketa eta denbora libreko heziketa arloari, eskaintza behar beste zabaltzeko.

4.2. Bilerak elkarrekin

Beste urte batez, Euskadiko familien aniztasunaren interesak ordezkatzeko dituzten hainbat elkarerekin harremanetan egon gara; horri esker, lan-ildo nagusiak, premiak eta botere publikoei zer eskatzen dieten jakin ahal izan dugu.

Harremanak, batik bat, aurreko atalean aipatu dugun Euskadiko familiei buruzko txosten bereziaren esparruan gertatu dira; Udako Ikastaroa antolatzerakoan eman dira, eta hainbat erakundetako ordezkariak presentzia handia izan dute. Horien artean, honako hauek nabarmenduko ditugu: [Hirukide](#) Euskadiko familia ugarien elkarte; [Sehaska](#) guraso homosexualen elkarte; [Fundación de Familias Monoparentales Isadora Duncan](#) guraso bakarren fundazioa; [Associació de Famílies Lesbianes i Gais](#) guraso gay eta lesbianen elkar-tea eta [Fundación Secretariado Gitano](#) fundazioa.

Guraso bakarreko familien errealitatea bereziki landu zen Asociación de Mujeres Madres de Familias Monomarentales B.G. ama bakarreko familien elkartearekin azaroan izandako bileran.

4.3. Eusko Jaurlaritzako Enplegu eta Gizarte Politiken Sailarekin bilera

Aipatutako familiak laguntzeko politikei buruzko txosten berezian jasotako ondorioen eta gomendioen aurkezpena eta eztabaida egiteko, [Eusko Jaurlaritzako Enplegu eta Gizarte Politiken Sailaren](#) arduradunekin bilera bat egin zen, Familia Politika eta Komunitate Garapenerako Zuzendaritza ere bertan egon zen.

Bestalde, aurreko zuzendaritza horretako arduradunekin eta langile teknikoekin harreman eta lankidetzara emankorrak izan dira, bai herritarrek aurkeztutako kexa espediente batzuen izapideak eta jarraipena egiteko, bai saila egiten ari den laguntza dekretuen berrikuspena egiteko. Puntu honetan, azpimarratu nahi dugu herritar batek adierazitako kontu bat gehitzearen aurrean azaldutako jarrera irekia; herritar horren oharra bateratzeko diru-laguntza eskaeretan adoptatutako seme-alaben filiazioa egiaztatuzko dokumentazioari buruzkoa da, hain zuzen ere.

4.4. Arartekoaren Udako Ikastaroa eta Estatuko Herriaren Defendatzaileen Koordinazioerako XXIX. Jardunaldiak antolatzea

EHUKO XXXIII. Udako Ikastaroen barruan, irailaren 9 eta 10ean, Gasteizko Montehermoso Jauregian Ararteko erakundeak antolatutako ikastaro bat egin zen, [Familia eta beraien beharrak eta erronkak oraingo gizarte- eta ekonomia-egoeran: Botere publikoen erantzuna](#) izenburukoa. Arartekoak honako gai hauek hausnartu ahal izateko heldu nahi zion gai horri:

- Familien zereginak eta Estatuaren eginkizuna familiei sostengua eta laguntza emateko duen betebeharra betetzeko.
- Zeintzuk diren era askotako familien beharrak eta eskaerak.
- Behar eta eskaera horiei nola erantzuten dieten “familientzako” politika publikoek edo familia-sisteman eragin handia duten politikek.
- Nola ari diren aintzat hartzen (eta, beraz, artatzen) familia batzuk baztertuak edota diskriminatuak izateko arrisku handiagoan jartzen dituzten askotariko faktoreak.
- Zer ikasketa lor ditzakegun hurbil ditugun herrialdeetako politikatik eta jardueretatik.

- Nola eman familiei kalitateko denbora-tarteak, beren zereginak egin ahal izan ditzaten, batez ere nekez besterendu daitezkeenak.
- Eta behar bezalako genero-ikuspegitik aztertzea.

Txosten honen IV. kapituluaren ikastaroaren garapenari, partaideei, hitzaldiei eta abarrei buruzko informazio zehatzagoa aurkituko duzue.

Edizio horretan egin ziren, halaber, **Estatu osoko herriaren defendatzaileen koordinaziorako XXIX. Jardunaldiak**.

Urteroko elkartzeko hauetan egin ohi denez, alde zuzenaren lantegi egiten dira, jorratuko den gaiaren inguruan sakontzeko. 2014. urtean bi tailer ezberdin antolatu dira. Lehenengoa, Iruñean egin zen eta hauxe izan zen gaia: *“Familiei laguntza: partekatutako beharrak eta desberdinenak”*. Bertan, familia guztiek partekatzen dituzten beharrei buruz sakontu zen; egitura edozein dela ere hiru motatakoak dira: ekonomikoak; denbora, zerbitzu eta informaziozkoak; eta hazteko orientazio eta aholkularitzakoak. Beste alde batetik, familia eredu askok dituzten behar bereziak aztertu ziren (familia ugariak, guraso bakarreko familiak, familia homoparentalak, berrosatutako familiak eta harrera familiak).

Bigarren tailerra Sevillan egin zen eta hauxe izan zen izenburua: *“Familia zaurgarriak: politika publikoak eta baliabideak”*. Bertan honako behar hauek jorratu ziren: 1) gizartearen baztertuta dauden edo baztertuta geratzeko arriskuan dauden familiak (etorkinen familiak, ijitoen familiak, baliabide pertsonal, sozial eta ekonomiko gutxi dituzten familiak); 2) zaurgarritasun- edo arrisku-egoeran eta adingabeak dituzten familiak (pobrezia-egoeran dauden eta adingabeak ardurapean dituzten familiak, ardurapean dituzten adingabeekin gatazkak dituzten familiak, genero-indarkeriaren eraginpean dauden adingabeak); eta 3) mendekotasun egoeran dauden pertsonak dituzten familiak.

Familia guztiek partekatzen dituzten beharrei eta familia tipologia bereziko familia batzuek dituzten beharrei buruzko lehenengo tailerra Arartekoak dinamizatu eta koordinatu zuen. Bi tailerretako ondorioak Udako Ikastaroan aurkeztu ziren eta herriaren defendatzaileek onartu zuten [Adierazpean](#) daude jasota; jardunaldiei eta hilabete hauetako lanari bertan eman zitzaion amaiera.

5. Herritarren eskubideen egoeraren balorazioa

Familiei publikoki laguntzea banakoei euren giza garapenean laguntzea dela kontuan hartuta, norbanakoaren eta

gizarte-eskubideak lortzeko eta premia gehien dutenak (adingabeak, adinekoak, gaixotasunen bat edo mendekotasuna duten pertsonak) bereziki babesteko, erakunde honek uste du **familiei laguntzea gizarte-estatua mantentzeko ezinbesteko estrategia publikoa dela; beraz, krisiaren testuinguruan, inoiz baino gehiago, familia-politikak gizartearen kohesioa bermatzeko eta pobrezia eta gizarte desegituraketa saihesteko inbertsio publiko onena dira.**

Gai zehatzagoi heldu baino lehen, gogorarazi nahi dugu familien arloan jardutea ez dela bakarrik laguntza publikoak edo diru-laguntzak emateko politikak gauzatzea; izan ere, horretaz gain, eta gero eta gehiago, kulturarekin, gizartearekin eta ekonomiarekin lotutako aldaketa sakonak sustatu behar dira, familien premiak gure ekonomia-jardueran erabat sartzeko ikuspuntu berriak eratzeko. Botere publikoak pentsamoldea aldatzeko prozesuen buru izan behar dira, zaintzaren, etxeko lanen, atsedeneren, aisiaren, giza harremanen eta gizartearen parte hartzeko bestelako moduen (bai borondatezkoak bai soldatapekoak ez direnak) beharrezko tokia –eta balio nagusia– onartzeko.

Horrela, gero eta beharrezkoagoa da **denbora antolatzen planteamendu global berriak** nabarmentzea, lana gure bizitzaren erdialdea izatea zalantzan jartzen dutenak eta norbanakoaren eta familiaren premiak era nahikoan betetzeko lanbidetuen eustea ahalbidetzen dutenak.

Gainera, pertsonak artatzeko eta **zaintzeko erantzukizun partekatua** nahitaezkoa da sexuen arteko berdintasunaren printzipioa betetzeko, soilik bateratzen duen gizarte baterako oinarriak sakonki garatzen baditugu izango baita bideragarri. Horrela ez bada, pertsonak artatzeko eta zaintzeko tokirik uzten ez duen eta, beraz, gizalegez bideragarria ezin izan daitezkeen gizarte-eredu bat eraikiko dugu.

Euskal herri-administrazioei dagokienez, egia da helburu horrekin bateratzeko diskurtso berritzaile eta ausartago baten buru izan behar direla. Diskurtso horrek pertsonen bizitzetarako gero eta eutsiezina den eta gure gizartearen demografian eta gure bizi-kalitatearen hondatzean eragin nabarmena duen eredu bat zeharo zalantzan jarri behar du. Horretarako, gai horrek gehiago ukitzen dituen eragileak –hala nola, enpresak– sozialki sentsibilizatzeko lan egin behar da, eta kontu hori botere publikoaren instantzia guztietako agenda politikoetan lehentasunezko gai gisa sartzeko lortu behar da.

Bateragarritasunaren aldeko apustuak zeharkakotasuna izan behar du bereizgarri eta gure sistema ekonomiko eta politiko osoa denbora arrazionalizatzeko eta zaintzari berriro balioa emateko diskurtso berri baten eraginpean jarri behar da, arreta nagusiki pertsonengan jartzeko, ez produktzioan.

5.1. Gaur egun familiei laguntza emateko indarrean dauden politikak hobetzeko kontu zehatzei dagokionez, esan beharra dugu Euskadin nahitaez jorratzeko dagoen lehenengo gaietako bat **baliabide edo babes berezia behar duten familiako errealitateak identifikatzea** dela, administrazioek ezarritako neurrien eskubideen titularrentzat marko bateratua sortzeko. Hori, adibidez, guraso bakarreko familiei gertatzen zaie eta erakunde honen iritziz, aintzatespen argia izan beharko lukete, baita guraso bakarreko familien ereduaren zein familia-unitate sartzen den eta zein ez zehatz identifikatzeko definizio bat ere. Beraz, beharrezkoa da, Familiei Laguntzeko 13/2008 Legea garatuz, familien kategoria ezberdinen erregulazio xehatua egitea; horrela, euskal herri-administrazio guztiek modu berean aintzat hartzen dituztela bermatuko da eta egoera ahulagoan dauden familiei emandako tratuan justifikatu ezin diren ezberdintasunik ez da egongo.

5.2. Familiek, haien egitura eta osaera zehatzak edozein direla ere, **premia komun** batzuk dituzte. Sinplifikatuta, hiru mota hauek dira: 1) guraso-gaitasuna modu egokian garatzeko informazioa, orientazioa eta aholkuak; 2) seme-alabak hazteari eta familia barneko zaintzari lotutako kostuei aurre egiteko baliabideak; 3) lanaren esparruan, familiaren esparruan eta norberaren bizitzan hartutako erantzukizunak bateratzeko denbora eta zerbitzuak.

5.2.1. Gaur egungo familiek aldaketa eta erronka askori aurre egin behar diete, eta horrek gurasotasunari laguntza gehiago emateko beharra dakar. Beharrezkoa da familia guztientzat seme-alabei garapen pertsonal eta sozialean hezteko eta laguntzeko baliabide eta gaitasun egokiak eskaintzea, gurasotasun positiboari buruzko programa eta prestakuntza programa gehiago abiaraziz (balioak garatzea, heziketa afektiboa eta sexuala, pantaila aurrean egotea, familia-ereduak, etab.), osasun publikoaren eta lehen mailako prebentzioaren planteamendutik.

5.2.2. Familia barneko zaintzaren gastuei aurre egiteko baliabide ekonomikoei dagokionez, beharrezkotzat jotzen da familian egin beharreko inbertsio publikoa indartzea, batik bat, seme-alabak dituzten familien kostuak konpentsatzeko, baina baita mendeko pertsonen edo ezgaitasunen bat duten pertsonen zaintzatik eratorritako gastuak konpentsatzeko ere.

Zentzu horretan, beharrezkoa iruditzen zaigu seme-alabak dituzten familientzako laguntza ekonomikoen sistema sistema unibertsalera bideratzea (errentaren mende ez dauden zuzeneko laguntza unibertsalen sistema, horren arabera haztatu badaitezke ere) eta ez nagusiki zerga dedukzioetan oinarritutakora, gaur egun gertatzen den bezala. Ahal den neurrian, ofizioz hasi eta emakidarako sistema automatizatu bat prestatu beharko litzateke, eta horretarako administra-

zioen esku dauden datuetara eta dokumentaziora jo beharko litzateke. Horrela, prestazioak aurkezteko kudeaketarekin zerikusia duten arazo asko konponduko lirateke (eskaera, dokumentazio frogagarria aurkeztea, etab.).

Bestalde, gure iritziz zerga-sistema familia-egoera desberdinetarako laguntza publikoa antolatzeke tresna erabilgarria bihurtu beharko litzateke; horregatik eskatzen dugu koordinazio sozio-fiskala indartzeko neurriak ezartzea eta ekimen pilotuen garapenarekin aurrera egitea, horren eragina neurtu ahal izateko eta horrela, familiak laguntzeko ereduaren unibertsaltasunean aurrera egiteko.

5.2.3. Familiek lanaren esparrua, familiaren esparrua eta norberaren bizitza **modu egokian bateratzeko irtenbideak** eskatzen dituztenean, funtsean bi gauza hauek eskatzen ari dira: seme-alabak hazi eta familiako kideak zaintzeko denbora, eta lan-jarduera egin bitartean autonomoak ez diren familiako kideak modu egokian eta dagokien eran (heziketa, harremanak, babesak) zaintzeko zerbitzuak. Bi eskari horiei diruarena gehitzen zaie, bai denbora “erosteko” (eta familiaren mantentzea eta ongizatea bermatzen dituzten diru-sarrerak jasotzen jarraitzeko), bai zerbitzuak erosteko, estatuak zuzenean eskaintzen ez baditu.

Euskadin, familientzako laguntza publikoa, alde batetik, hurbileko zerbitzu eta baliabide komunitarioetara bideratu da; hala nola, haurren zaintzaren esparruko Haurreskolak edo mendetasuneko egoeran dauden pertsonentzako eguneko zentroak. Hala ere, beharrezkoa da euskal administrazioek laguntza ematea, are gehiago eta dituzten eskumenen arabera, bateratzeko laguntza programak, baimenak eta zerbitzuak sendotu edota areagotzeko; era horretan, eskaintza zabala ziurtatuko da eta laneko sektore guztietara (publiko eta pribatuetara) malgutasun handiagoa ekarriko duten bideak aztertu ahal izango dituzte, lanaldia murrizteari eta berrantolatzeari dagokionez eta denbora presentzialari edo telelanari dagokionez, bateratzea errazago izan dadin.

Bateratzearen gastuak zati batean konpentsatzeko laguntza ekonomikoak neurri partzialki aringarriak baino ez dira jasotzen dituztenentzat. Aitzitik, beharrezkotzat jotzen da maila ekonomikoari eta laguntzen unibertsaltasunari eustea; gainera, ahalegina egin beharko da etorkizunean horiek gora egiteko joera izan dezaten, eta arautegian behar diren aldaketak egingo dira beste zenbait kolektibo ere onuradun izan daitezkeen (langile autonomoak, zaintza bere gain ez duten gurasoak) eta bateratzeko laguntzak eskatzeko epea luzatuko da seme-alaben adina hamabi urte izango da, orain arteko zortzi urteko adina izan beharrean.

III. ATALA

2

EMAKUMEEN BERDINTASUNA ETA OSOTASUNA

Aurrekariak



Arartekoak, pertsonen eskubideak defendatzeko lanen barruan, emakumeen eta gizonen berdintasunaren printzipio konstituzionala ([EK 14. artikulua](#)) betetzen dela ziurtatu eta defendatzeko funtzioa dauka. Horretarako, euskal agintari publiko guztiei eskatzen die beharrezko neurriak har ditzatela, berdintasunaren eta sexuagatiko bereizkeriarik ezaren printzipio hori, ikuspegi formaletik harago, benetakoa eta eraginkorra bihur dadin, horretarako helburu hori zailtzen duten oztopoak era aktiboan baztertuz ([EK 9.2 artikulua](#)).

Berdintasunaren eta sexuagatiko bereizkeriarik ezaren eskubidean egiten den edozein urraketari dagokionez **euskal herri-administrazioen jarduerak edo jarduera-faltak kontrolatzea** da, funtsean, Arartekoak berdintasunaren arloan duen funtzioa, **bai ikuspegi formaletik, bai ikuspegi materialek**. Eredu horretan, geroz eta garrantzitsuagoa bilakatzen ari da administrazio desberdinei berdintasun materiala lortzeko ekintza positiboak martxan jartzeko eskatzea, Emakumeen eta Gizonen Berdintasunerako [Eusko Legebiltzarraren 4/2005 Legeak](#) eta emakumeen eta gizonen benetako berdintasunerako [3/2007 Lege Organikoak](#) ezarritako parametroen arabera, lehen aipatutako aurreikuspen konstituzionalak garatuz.

Genero-indarkeria emakumeen giza eskubideen kontrako atentatu larria da eta, horren oinarrian, sexuagatik berdintasun printzipioa funtsean haustea dago. Hala, gure funtzioen artean ezinbesteko lehentasuna daukate genero-indarkeria ezabatze borroka eta ahaleginak, jakin badakigulako emakumeen aurkako indarkeriaren arrazoia emakume eta gizonen arteko egitura-desberdintasunean aurkitzen dela.

Arlo honetako jardueran proiektatzen dira, era berean, **emakumeen herritartasun oso eta aktiboaren eta protagonismo sozialaren** alde egiten duten ekimen desberdinen **sustapen eta bultzada**, oraindik emakumeak gizonen aldean gutxiesten dituzten inertzia kultural eta sozialen aurrean.

1. Kexarik aipagarrienak

1.1. Emakumeen bereizkeria jaien eta kulturaren arloan

Aurten ere, emakumeek kultura espazioetan duten berdintasunean esku hartu behar izan du Arartekoak. Zehazki, berriz ere azpimarratu nahi dugu **emakumeek alardeetan parte hartzeko** orduan duten arazoa. Emakumeen eta gizonen berdintasunaren alde lan egiten duten hainbat erakunde formalizatutako kexaren ondorioz, izan ere, erakunde honek bere jarrera azaldu behar izan du. Kexa horren harira ikusi ahal izan genuenez, Irungo III. Berdintasun Planak, berau egiteko partaidetza prozesuko ondorioetan proposatutakoaren aurka, ez zuen inolako jarduera aurreikuspenik jaso alardearen inguruan, eta, hala, entzungor egin zuen Irungo hiritarrak zatitzen dituen gatazka honetan, hain zuzen ere gizon eta emakumeen herriko ospakizun sozialik garrantzitsuenean izan dezaketen partaidetzaren harira. Bada, hori guztia kontuan hartuta, gaiari buruzko balorazio juridikoa egin genuen. Gure esku hartzearen ondorioz, **Arartekoaren abenduaren 29ko ebazpena** ezarri genuen. Horren bidez, Irungo Udalari gomendatzen zaio Berdintasunaren aldeko Planean beharrezko neurriak har ditzala, Alardean gizonezko eta emakumezkoen partaidetza parekideari buruzko arazo konpongabeari heltzeko. Horren harira, beraz, gure ustez plan horretan jardueraren bat sartu beharko litzateke, Irungo Udalak publikoki adieraz dezan alarde mistoa babesten duela, kontuan hartuta udala ordezkatzaren dutenek alarde tradizionalari soilik egiten diotela harrera, tratu okerra ematen zaiolarik alarde parekideari, berau ikusezin bihurtu eta balioz urritzen baitu erakunde mailan. Era berean, ekintzaren bat sartzeko komeni da, beharrezko neurriak har daitezten ospakizun honetan parte hartu nahi duten emakumeek aukera hori izan dezaten, gizonen baldintza berberetan. Azkenik, Irungo Udalari gomendatzen zaio beharrezko neurriak har ditzala alardeen arazoa konpontzeko, erakunde arteko espazio irekiaren esparruan topaketa eta elkarrizketarako guneak sortzeko (espazio horretan erakunde honek era aktiboan parte hartuko du, aurrerago azalduko dugun bezala), udalerriko Berdintasun Plana egiteko partaidetza metodologiaren harira sortutako sinergiek eskaintzen duten aukera aprobetxatuz.

1.2. Sexuaren araberako partaidetza parekidea kirolean

Aipatzeko modukoa iruditzen zaigu [Donostiako Udalak 2014an](#) zehar izan duen erantzun positiboa, erakunde honek iaz emandako gomendioari dagokionez ([Arartekoaren 2013ko ekainaren 19ko ebazpena](#)). Horren bidez, [Gipuzkoako Foru Aldundiari](#) eta Donostiako Udalari gomendatzen zaie futboleko espazio publikoetan eta, bereziki, Kontxako hondartzan, neurriak har ditzaten eta txapelke-

ta maskulinoak eta femeninoak berdintasun irizpideei jarrai joki daitezten. Hori guztia, eskola adineko neskek tradizionalki gizon edo mutilenak izan diren kirol modalitateetan parte hartzeko eskatzen zuen kexa batean izan genuen esku hartzearen ondorio da. Horren harira, egiaztatu ahal izan dugunez udal hori eskola kiroleko programetan emakumeen partaidetza areagotzeko prozesua sustatzen ari da, aipatu gomendioan planteatzen genuen bezala. Gomendio horretan, hain zuzen ere, bide hori ezartzen genuen espazio publikoak kirolerako erabiltzean sexuaren arabera bereizkeria eraginkortasunez ezabatzen dela eta emakume eta neskek praktikatzeko duten kirolari ikusgarritasun, espazio eta presentzia gehiago ematen zaiola susta dadin.

Gainerako politika publikoetan bezala, eskola kirola sustatzean ere agintari publikoek genero ikuspegia sartu behar dute, [Emakumeen eta Gizonen Berdintasunerako 4/2005 Eusko Legebiltzarraren Legean](#) eta [Emakume eta Gizonen Benetako Berdintasunerako 3/2007 Lege Organikoan](#) xedatutakoaren arabera. Izan ere, politika publikoak diseinatu eta betearazteko orduan, beharrezkoa da kontuan hartzea sexu baten zein bestearen presentziak eremu jakin batzuetan duen oreka falta, sozialki esleitzen diren itxaropen eta rolen gaineko sexismoaren ondorio izateaz gain, eragozpena delako pertsonen arteko benetako berdintasuna lortzeko orduan. Eremu horietako bat da kirol arloa, eta, zehazki, gehien gizonetzat dauden modalitateak, esaterako futbola.

Arartekoak oso positiboki baloratu du Donostiako Udalak 2014. urtean zehar emandako erantzuna, bai eta gure gomendioetan adierazitakoaren ildotik lan egiteko erakutsitako jarrera positiboa ere.

2. Araudi- eta gizarte-testuingurua

2014an ez da legezko edo arauzko erreforma esanguratsurik egin eremu honetan. Badago, hala ere, berritzailea delako azpimarratu behar den proposamenen bat. Berritzailea dela diogu, aldundien eremuan esparru juridiko berria sortzen delako, ea, hala, agintari publikoek emakume eta gizonen berdintasunaren arloan jarduteko dituzten aukerak handitzen direlako. Horrela bada, [Gipuzkoako Berdintasunerako Foru Arauaren proiektuaren](#) funtsezko helburua da eremu gipuzkoarrean sexuaren arabera berdintasun parametroa garatzea, esparru argi bat eta gida bat ezarriko delarik aldundiaren jarduerara desberdintzat. Beraz, jarduerara horietarako araudi bat egongo da, berdintasunaren helburua lortzeko bidean orientazio hobea egon dadin.

Bestalde, aipatzekoa da gai honetan aldatu egin dela **genero indarkeriaren biktime diren emakumeei laguntza ekonomikoa ordaintzeko euskal araudia**, Genero Indarkeriaren

kontrako Babes Integraleko Neurriei buruzko [abenduaren 28ko 1/2004 Lege Organikoan](#) aurreikusitakoaren arabera. Hala, laguntza ekonomiko bat aurreikusten da genero indarkeriaren biktime izan diren emakumeentzat, baldin eta baliabide ekonomikoak falta badituzte eta beren adinagatik, prestakuntza orokorraren eta espezializatuaren faltagatik eta bestelako gizarte egoerengatik enplegu bat bilatzeko zailtasun bereziak izango dituztela uste bada. Eskubide subjektibo hori aitortuta, bada, Lege Organikoaren printzipio zuzentzaileetako bat bermatu nahi da: bitarteko ekonomikoak bermatzea genero indarkeriaren biktime diren emakumeentzat, gizarteratze errazagoa izan dezaten.

Zehazki, laguntza ekonomikoak, biktimaren erantzukizun familiarren arabera zehaztuko denak, helburu nagusi bat dauka: aldi batez leuntzea diru sarrerarik eza, gutxienezko biziraupen baliabideak erraztu dakizkion, erasotzailearengandik independizatu eta bere egoera egonkortu ahal izateko.

Hala, EAEn 2015eko urtarrilaren 1ean indarrean sartu da [Enplegu eta Gizarte Politiketako sailburuaren 2014ko urriaren 29ko Agindua](#). Horren bidez, genero indarkeriaren biktime diren emakumeentzako laguntza ekonomikoa (genero indarkeriaren kontrako babes integraleko neurriei buruzko abenduaren 28ko 1/2004 Lege Organikoko 27. artikuluan aurreikusia) eman eta ordaintzeko prozedura arautzen da. Araudi horrek, bada, hainbat aldaketa sartu ditu aurreko euskal araudiaren gainean.

Agindu horrek, hain zuzen ere, [abenduaren 2ko 1452/2005 Errege Dekretua](#) garatzen du. Hala, genero indarkeriaren biktime diren emakumeek laguntzaren onuradun izateko bete behar dituzten baldintzak jasotzen ditu, baita baldintza horiek egiaztatzeko modua, laguntzak eman eta tramitatze-ko organo eskudunak eta horiek itzultzeko prozedura (hala badagokio) ere. Halaber, 8. artikulua aurreikusten duenez, gizarte zerbitzuen gaineko administrazio eskudunek, beren prozedura arauen arabera, zaindu eta bermatu egingo dute prozedurako fase guztiak ahalik eta azkarren eta tramiteak sinpletuz egiten direla.

[Lehendakariaren abenduaren 2ko 34/2013 Dekretuaren](#) bidez (Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazioeko sailak sortu, ezabatu eta aldatzeko eta horien jarduerara arloak eta funtzioak ezartzeko dekretuaren bigarren aldaketa sartzen duena), berrantolatu egin zen Autonomia Erkidegoko Administrazioeko sailen egitura. Horrez gain, bertako sailen arteko eskumeneren esleipen berria ezarri zen. Hala, Dekretu horren arabera, [Enplegu eta Gizarte Politiketako Sailera](#) sartu ziren Genero Indarkeriaren Biktime diren Emakumeen Telefono Bidezko Arreta Zerbitzua (SATEVI), ordaintzea bakarrerako laguntza ekonomikoak eta emakumeen kontrako indarkeriaren biktimei arreta ematen dieten profesionalentzako aholkularitza eta arretarako kudeaketa integratua, bai eta dagozkien bitarteko materialak eta giza baliabideak ere. Horrela, bada, Enplegu eta Gizarte Politiketako Sailak, zehazki, Gizarte Zer-

bitzuen Zuzendaritzak, lehen Barne Saileko genero Indarkeriaren Biktimentzako Arreta Zuzendaritzan sartuta zeuden funtzio horiek hartu ditu bere gain.

Egiturazko aldaketa horren ondorioz, prozedura arautzen duen agindu berriak Enplegu eta Gizarte Politiketako Saileko Gizarte Zerbitzuen Zuzendaritza identifikatzen du laguntza horien emakida kudeatu, ezarri eta ebazteko organo eskudun gisa.

Aurreko ekitaldietan araudi hau aplikatuz eskuratutako esperientzian ikusi ahal izan genuenez, beharrezkoa zen araudi eremu honetan aldaketa eta hobekuntza batzuk sartzeari. Horien artean nabarmentzekoak dira honako hauek: laguntzaren onuraduna den emakumea adinez nagusia edo adingabe burujabea izan ahal dela; aldi batean diru sarrerarik eza leuntzeko laguntzaren baldintza berariaz sartzeari, gutxienezko bitarteko batzuk erraztu dakizkion, erasotzailearengandik independizatu eta bere egoera egonkortu ahal izateko; laguntzen emakida ebazteko epea sei hilabetetik hirura murriztea; eta laguntzaren zenbatekoa igotzeko aukera aztertzeko eskubidea aitortzea, ez soilik eskatzaileak eskaeraren osteko hirurehun egunen barruan seme-alabaren bat izaten duenean, baizik eta baita epe horren barruan emakume migratzaileak seme-alabak biltzea lortu duenean.

3. Jarduera-planaren esparruko bestelako esku-hartzeak

Jarraian, arlo honetan garatutako jarduera nagusiak aipatutako ditugu. Azalpen horretan, bada, Arartekoak emakume eta gizonen berdintasunean izan dituen arreta gune nagusiak zeintzuk izan diren azalduko dugu:

3.1. Elkarteekin egindako bilerak

Aurreko urteetan bezala, hainbat bilera egin ditugu, alardeetan emakumeen partaidetza defendatzen duten kolektibo desberdinen eskaerei jarraiki, Irun eta Hondarribian arrazoi horren ondorioz jasaten duten gatazka jorratzeko. Bilera horietan landu ditugu, batetik, urtero alardeen kontuan sortzen diren jarduera instituzional desberdinei buruzko alderdiak, eta, bestetik, gai estrategikoagoak, emakumeak alarde bietan guztiz sartzeko beharrezko babes sozial eta instituzionala lortzeko asmoz.

Kolektibo horiekin izan ditugun bileretan, Arartekoak berriz ere adierazi du konpromiso sendoa duela lanean jarraitzeko, gatazka hau hasi zenetik egin dugun bezala eta gure esku dauden bitarteko guztiak jarri, emakumeak Irun eta Hondarribiko jaietan era parekidean integratzen direla defendatze aldera.

3.2. Administrazio eta erakundeekin egindako bilerak

Arlo honi eragiten dioten gaietan jarduten duten herri administrazioekin egindako bileretatik honakoak nabarmendu nahi ditugu:

3.2.1. Arartekoaren partaidetza Etxeko tratu txarrak eta sexu indarkeria jasaten dituzten emakumeei harrera hobea egiteko erakundeen arteko II. akordioaren Jarraipen Batzordean

Aurreko txostenetan jaso dugun bezala, 2011. urteaz geroztik, Arartekoak [Etxeko tratu txarrak eta sexu indarkeria jasaten dituzten emakumeei harrera hobea egiteko erakundeen arteko II. akordioaren Jarraipen Batzordean](#) parte hartzen du (batzordean bertan eta erakunde arteko talde teknikoan), gure erakunde arteko ikuspegia islatzeko, genero indarkeriaren biktima diren emakumeei zuzendutako jarduera publikoetan sortutako arazo edo hutsune posibleak nabarmendu eta egoera hobetzeko proposamenak egite aldera.

2014. urtean, Arartekoak batzorde horren eta haren barruan sortutako erakunde arteko talde teknikoaren bilera guztietan parte hartu du. Lan bilera desberdinetan zehar, genero indarkeriaren biktima diren emakumeen arretari buruzko alderdi desberdinen ikuspegia adierazi dugu eta ikuspuntuok jorratu ditugu. Iaz hainbat lehentasun adostu ziren eta egun landuak izaten ari dira, Erakunde arteko Akordiotik aldaketa egokiak sustatu daitezkeen lehentasun horien pean dauden administrazio eta zerbitzu desberdinetan. Lehentasun horien artean honakoak azpimarratu behar dira: gai honi buruzko terminologia berrikusteko beharra, horrek eragin ditzakeen inplikazio sozial eta juridikoak kontuan hartuta; genero indarkeriaren egoera antzemateko prozedura handitzeko beharra; genero indarkeriaren biktima diren emakumeen seme-alaba adingabeen arreta; indarkeria jasaten duten emakumei arreta ematen dieten pertsona eta profesional desberdinei generoaren gaineko prestakuntza emateko premia; genero indarkeriaren biktima diren emakumeak justiziara sartzeko orduan dituzten baldintza desberdinak hobetzeko beharra, jarduera publikoa emakumeak prozesu judizial luzean zehar babestera orientatuz; gai honetan jarduteko gaitasuna duten agente publiko desberdinen artean koordinazioa areagotzen jarraitzeko beharra.

Lehentasun horien esparruan, bada, 2014. urtean Erakunde arteko Talde Teknikoak ahalegin handia egin du administrazio publikoaren zerbitzupean dauden eta genero indarkeriaren biktima diren emakumeentzako laguntza arduratzen diren langileen prestakuntza sistematikorako jarduerak eta irizpideak garatzeko eta eztabaida bat sortzeko, genero indarkeriaren biktima diren emakumeen seme-alaba adingabeen harira esku hartze publiko koordinaturako oinarriak ezartze aldera, adingabeok ere indarkeria horren biktima direla kontuan hartuta.

3.2.2. Erakunde arteko lankidetzak Emakunderekin eta Gipuzkoako Foru Aldundiko Berdintasun Zuzendaritzarekin, alardeetan emakumeen berdintasuna defendatzeko

Defentsa bulego honek 2013an hasitako lan ildoan jarraitu du 2014. urtean ere, [Emakunderekin](#) eta [Gipuzkoako Foru Aldundiarekin](#) batera, Irun eta Hondarribiko alardeetako gatazkei irtenbideak bilatzeko sustatutako erakunde arteko espazioaren esparruan. Besteak beste, espazio honetatik sustatu da bitartekaritza akademiko espezializatu baten esku hartzea, bi udalerrietako eragile instituzional eta sozial desberdinen artean elkarrizketarako espazioak ireki daitezkeen, aipatu gatazka horiek konpontzeko.

Urte honetan zehar, baterako lanari eta aldizkako bilerekin esker, etengabeko lankidetzak egonkorra izan dugu Emakunderekin eta Gipuzkoako Foru Aldundiko Berdintasun Zuzendaritzarekin, 2013an hasitako bidetik. Lankidetzak horren helburua erakunde arteko itun bat lortzea da, Irun eta Hondarribiko alardeetan emakumeen eta gizonen berdintasuna lor dadin. Erakunde honen ustez, eta halaxe adierazi dugu hainbat aldiz, emakumeen berdintasun eskubidea eta printzipioa era irekian zalantzan jartzen duen gatazka bat betikotzeak seriooki ahultzen du gure sistema demokratikoa eta, beraz, euskal agintari publikoek irmoki jorratu beharreko gaia da. Hori dela eta, aipatu erakunde horiekin (gai honekin lotura zuzena duten guztiekin) lanean jarraitu dugu, erakunde arteko estrategia bateratuak ezarriz, alardeen arazo hori bideratzeko aukera posibleen gaineko adostasun sozial eta instituzional zabalak ezartzeko asmoz.

Lan horren lehen emaitzak 2014. urtean zehar ikusi ahal izan dira. Izan ere, hiru erakundeek komunikazio, dei eta manifestazio bateratuak egin ditugu alardeen gaian egondako gertaera desberdinen gainean (besteak beste, berariazko deia Irun eta Hondarribiko udalei, desfile parekideei harrera egin diezaieten eta gatazka horietan duten erantzukizun publikoa bereganatu dezaten, egiten ari garen lan instituzional bateratu honetara batuta). [Eusko Jaurlaritzako Prospekzio Soziologikoko Kabineteak](#) 2014an egindako azterlanaren arabera, [Hondarribiko herritarren jarrerak alardearen inguruan](#) izenburupean (landa lana: 2014/05/08), gehiengo sozialak dio, Hondarribian, inkesta egin duten pertsonen %84ren ustez egungo egoerak tristura, lotsa, nazka, asperdura, haserrea edo sumindura eragiten diola. Bestalde, %72k dio garrantzitsuena egungo egoeraren aurrean irtenbideak bilatzea dela. Gainera, %43k emakumeek alardean parte hartzeko formularen bat bilatzea nahiko luke, Eusko Jaurlaritzak egindako azterketa soziologikoa horren arabera.

Ondorio horiek ikusita, bada, erakunde arteko espazioari egokia iruditu zaio elkarrizketarako espazioak irekitzeko partaidetza jarduera profesionalak sustatzea.

3.2.3. Nazio batuen Giza Eskubideen Kontseiluko Lan Taldearekin egindako bilerak, Legean eta Praktikan emakumeen kontra egiten den bereizkeriari buruz

Legean eta praktikan emakumeen bereizkeriaren kontra egiteko Nazio Batuen Giza Eskubideen Kontseiluko Lan Taldea (GZKLT) Espainiara etorri zen 2014ko abenduaren 9tik 19ra eta hainbat organismo eta agintariarekin elkarrizketatu zen. Euskadin, Emakunderekin, Arartekoarekin eta [Eusko Jaurlaritzako Biktimen eta Giza Eskubideen Zuzendaritzarekin](#) (Bake eta Bizikidetzak Idazkaritzara atxikia) elkarrizketatu zen.

Arartekoarekin egindako elkarrizketan, hainbat gai jorratu ziren eta erakunde honek eztabaidatutako eremu bakoitzean egiten duen lana azaldu zen:

- Indarkeria matxistaren edo genero indarkeriaren biktime diren emakumeentzako arreta. [Arartekoaren txosten berezia aipatu zen, EAEn emakumeen kontrako indarkeriari erakundeek emandako erantzunari buruzkoa](#). Halaber, *Etxeko tratatu txarrak eta sexu indarkeria jasaten dituzten emakumeei harrera hobea egiteko erakunde arteko II. Akordioaren* esparruan (Batzordea eta Erakunde arteko Talde Teknikoa) egin dugun lana eta tramitatu ditugun kexa espedienteetan gai honen harira ezarri ditugun gomendioak azaldu genituen.
- Krisi ekonomikoaren eragina emakumeen egoeran. [Krisiaren eragina haurrengan](#) izeneko Arartekoaren lana aipatu zen. Horrez gain, DBE jasotzen duten guraso bakarreko familiei eta oraindik ere dauden soldata desberdintasunei buruzko datu estatistikoak eman ziren, horrek guztiak pentsarazten baitigu pobrezia emakume aurpegi duela.
- Jai arloko emakumeen berdintasuna ere izan zen hizpide, batez ere Irun eta Hondarribiko alardeen kasuan, eta Lau-dioko San Roque kofradiaren bazkariaren kasuan.
- Kirol arloko emakumeen berdintasunari buruz ere mintzatu ginen. Arartekoak, izan ere, hainbat esku hartzen egin ditu hurren futbolaren gaian, Donostiako Kontxako hondartzan. Horrez gain, Bidasoaldeko emakumeen kirol taldeek komunikabideen eta Gipuzkoako Foru Aldundiaren harrera ofizialen eskutik bereizkeria nabarmena jasan dute eta gai horretan ere lanean ibili gara.
- Arartekoak Plentziako historiari buruzko informazio panelen kontuan ere esku hartu du, gizonak baino ez baitziren agertzen. Esku hartze horren ondorioz, bada, gomendio bat idatzi genuen azalpen horretan genero ikuspegia sarziten, emakumeek aipatu hiribildu horretako historian izan duten zeregina ikusarazteko asmoz.

- Balio sozialak. Adingabean artean balio matxistak daudela egiaztatu dugu, [adingabekoei balioak transmititzeari buruzko Arartekoaren txosten berezian](#) ikus daitekeen bezala.
- Lana eta familia uztartzeko politikak garrantzitsuak dira, emakumeak berdintasun egoeran egon daitezen lan merkatura sartu eta lanean eta profesionalki promozionatu ahal izateko. Gai hori berariaz landu dugu [Lana, familia eta norberaren bizitza bateragarri egiten laguntzeko politika publikoak berriz aztertzeko bidean](#) izeneko gure azterlanean, eta, orainsuago, [Familiei laguntzeko politikak Euskadin: azterketa eta proposamenak izeneko txosten berezian](#).
- Beste gai batzuk ere landu genituen, esaterako: [emakume lesbianen ikusgarritasuna](#) –Arartekoak ikerketa bat egin du horren gainean, beka baten bidez-; eta, osasun arloan emakume eta gizonen artean antzematen diren desberdintasunak– gai hori ere beste ikerketa batean aztertu zen, Arartekoak sustatuta, beka baten bidez-. Hala, [generoak osasun arloan](#) duen garrantzia agerian geratu da.
- Arlo ekonomikoa. Eremu pribatua esku hartzeko legezko eskumenik ez dugun arren, bilera horretan azaldu genuenez oraindik ere bereizkeria kasuak daude lan merkatura sartzeko orduan, soldata desberdinak daude emakume eta gizonen artean, administrazio publikoan bertan ere, eta eragozpen serioak daude emakumeak lan arloan eta profesionalki promozionatzeko orduan. Era berean, lan eskastasunak gizonei baino gehiago emakumei eragiten diela egiaztatu ahal izan genuen.

4. Herritarren eskubideen egoeraren balorazioa

Hiritarrek euskal administrazio publikoekin duten harremanetan sexuaren ondoriozko bereizkeria arazoak planteatzen dituzten kexak asko ez diren arren, ezin dugu esan administrazio publikoek beren esku dauden bitarteko guztiak jartzen dituztenik berdintasun formal hori benetakoa eta eraginkorra izan dadin. Horren isla dira honako hauek: soldata desberdintasunak daude oraindik ere emakume eta gizonen artean, administrazio publikoetan ere; emakumeek eragozpenak aurkitzen dituzte lanpostu jakin batzuk eskuratzeko orduan eta beren lanbideetan promozionatzeko orduan: arlo desberdinak uztartzeko zailtasunak eragin berezia dute emakumeengan; emakumeen artean langabezia tasa altuagoak daude; emakumeen kontrako indarkeriaren lakra gaitzesgarriak oraindik hor dirau; pobrezia gehiago eragiten die emakumei krisi egoeretan; eremu batzuetan emakumei kalte egiten dieten estereotipoak daude; emakumeek zailtasunak dituzte justiziara jotzeko orduan. Horrek guztiak aise justifi-

katzen du berdintasunaren helburuari eutsi behar zaiola eta beharrezkoa dela agintari publikoek berau era aktiboan sustatzea, ahalegin berezia eginez mundua genero ikuspegitik begiratzeko eta desberdintasun egoerak antzemateko, hertsiki formalak diren manifestazioez harago, ekintza positibo irmoekin egoera horri aurre egiteko.

Emakumeen ikusgarritasuna jai, kultura eta arte arloko espazioetan

Oraindik ere zailtasunak daude emakumeek kulturaren, jaien, artearen eta kirolaren eremuan parte hartzeko eta ikusgarriak izateko. Eremu horietan, izan ere, emakumeen presentzia eta ikusgarritasun falta nabarmena da, artean adibidez. Beste eremu batzuetan partaidetza eta aintzatespen maila batzuetarako sarbidea mugatuta dute, kirol praktika jakin batzuetan esaterako.

Historikoki emakumeen ikusgarritasun eta presentzia gutxiago izan duten eremuotan emakumeen partaidetza eta ikusgarritasuna sustatzeko bideak irekiko dituzten ekintza positiboko neurriak erronka serioa dira administrazio publikoentzat. Izan ere, nahitaez ahalegin instituzionala egin behar da genero ikuspegiarekin jarduteko, berariazko asmoa eta ikuspegi zehatza izanez ordezkapen urri hori antzemateko eta era kontzientean egiteko aurre emakumeentzako desberdintasun materialak betikitzen dituzten inertzia sozialari, ezin baitira halako jarrerak onartu sexuen arteko berdintasun osoa aldarrikatzen duen sistema batean.

Irun eta Hondarribiko alardeetan emakumeentzako desberdintasunak agerikoak dira oraindik ere eta gizartearen nolabaiteko babesa dute. Egoera horren aurrean, bada, erakunde publiko eskudunek, jarrera horiek pribatuak direla adierazita, ez dute beharrezko sendotasunez jokatzeko egoera horiek behin betiko amaitu daitezke. Erakunde gisa, bada, gure betebeharra da behin eta berriz azpimarratzea agintari publikoek ekintza positiboko neurriekin sustatu behar dituztela eremu horietan emakumeen berdintasun eskubidea defendatzeko ekimenak. Gainera, ezinbestekoa da euskal erakundeek, hiritarren sentsibilizazio eta kontzientziaren bidez, lan egitea edozein espaziotan emakumeak baztertzeko jarrerak babesten dituzten estereotipo oro amaitzeko.

Emakumeen posizio ekonomikoa ahuldua

Beharrezkoa da agintari publikoek neurri berriak aztertu eta aktibatzea emakumei jabetasuna emateko (ekonomikoa, kulturala eta soziala), gizonen eta emakumeen zaintzaren gaineko erantzukizuna partekatzeko kontzientziario sozialaren bidez

III

nahiz lana eta familia uztartzeko babes eta sustapen estrategikoaren bidez. Horretarako, hain zuzen ere, hezkuntza sisteman estereotipoak indargabetu eta neskak orientatu eta babesteko esku hartu beharko da, emakumeek hezkuntza mailan dituzten gaitasun altuen eta beren aukera ekonomiko urrien arteko ezohiko tartea ezabatzeko.

Emakumeak gizarte agente estrategikoak izan behar dira pobrezia eta gizarte bazterkeriako egoerei aurre egiteko. Ahulezia bereziko egoeretan dauden emakumeek, adibidez etorkinek edo ezintasunen bat duten emakumeek, ekintza berezi eta biziak behar dituzte berdintasun kuota handiagoak lortzeko eta gizartean baztertuak daudela saihesteko.

Genero indarkeria

Gure gizartean, zoritxarrez, oraindik ere emakumeen giza eskubideak urratzen dira eta, ondorioz, aurten ere gai hori

jorratu behar izan dugu. Euskal administrazio publikoek bi-tarteko asko jartzen dituzte arazo horri aurre egiteko, baina hobekuntzaren aldeko etengabeko ahaleginak soilik lagunduko digu bide horretan aurrera egiten. Euskal agintari publiko desberdinen ekimenak ildo horretatik doaz eta, horregatik, txalotzeko modukoak dira.

Gure iritziz berehalako esku hartzea behar duten lan ildoak honakoak dira: batetik, hezkuntza sistema eta, bestetik, indarkeria egoeran dauden emakumei arreta ematen dieten pertsonen prestakuntza, batez ere justizia sistemako langileena. Era berean, beharrezkoa da indarkeriaren bik-tima diren emakumeen seme-alaba adingabeen legezko tratamendua aldatzea, behar duten babesa jaso dezaten. Gai hori eskumen eremu autonomikoaz harago doa, baina, edonola ere, EAEko jarduera eremuan bertan ere hobeto orientatu daiteke adingabeei eta beren amei eman beharreko laguntza.

III. ATALA

3

EZINTASUNEN BAT DUTEN PERTSONAK

1. Araudi- eta gizarte-testuingurua



Aurreko urteetan bezalaxe, atal honetan saiatuko gara desgaitasuna duten pertsonen eskubideak aldeztuko 2014ko ekitaldian planteatu dizkiguten gai guztiak aztertzen, erakunde honen jarduketa esparruei buruzko zeharkako ikuspegi batetik.

Arartekoaren erakundeak, pertsona ororen eskubideak defendatzeko duen lehentasunezko eginkizuna betez, azpimarra berezia, ahal bada, jarri izan du beti beren eskubideez baldintza- eta aukera-berdintasunean baliatzeko zailtasun handienak dituzten pertsona guztien defentsan.

Horri dagokionez, otsailaren 27ko 3/1985 Legeak, Arartekoa Erakundea Sortu eta Arautzeak, honakoa dio: *“Legebiltzarra Konstituzioaren I Idazpuruak dakartzan eskubideak Legeak dionez bermatuz aldeztu, eta Autonomia-Estatutuaren 9. Atalak dakartzan demokrazia-oinarri irizpide orokorrak bete daitezenez arduratzeko jarritako goi-karguduna da Arartekoa”*. Horretarako, erakunde honen egitekoa da, herritarrek eskatuta edo bere ekimenez, administrazio publikoaren jarduketara kexa espedienteen bitartez ikertzea, baina, baita ere, politika publikoak eta pertsonen eskubideen babes-sistema ebaluatzea, botere publikoei gomendioak zuzenduz nahiz pertsonen eskubideekiko errespetua edo haien babes-sistema errespetarazteko kultura indartzea xede duten txosten, analisi edo ideien produkzioa sustatuz.

Jarduera honetan abiarazitako kexa-izapideei eta jardunbideei dagozkien xehetasunetan sartu aurretik, Estatuko Aldizkari Ofizialean 2014ko abenduaren 23an onartutako eta argitaratutako [1056/2014 Errege Dekretua](#), [abenduaren 12koa](#), aipatu beharra daukagu. Dekretu horren bidez, urritasunen bat duten pertsonentzako aparkatzeko txartela emateko eta erabiltzeko oinarritzko baldintzak arautu dira.

Azken denboretan, asko izan dira mugikortasun mugatua eduki eta urritasunen bat duten pertsonentzako aparkatzeko txartela duten pertsonen euren ibilgailua aparkatzeko dituzten zailtasunak salatzeko aurkeztutako kexak. Erreserbatu-

tako aparkalekuak nahikoak izan ez direlako, edo erabiltzaile jakin batzuek aparkaleku horiek, are aparkatzeko txartelak ere, gaizki erabiltzen dituztelako gertatzen dira aipatu zailtasunak. Salaketak, era berean, gaiaren gaineko askotariko arautzeari buruzkoak ere izan dira; izan ere, ezberdintasun nabariak eragin baititu txartelaren eta berau emateak dakartzan eskubideen erabileran. Ondorioz, egoera bereziak gertatu dira pertsona bizi edo mugitu den lekuaren arabera.

Aipatu 1056/2014 Errege Dekretuak, abenduaren 12koak, aparkatzeko txartela erabiltzeko berdintasunezko oinarritzko baldintzak ezartzeko xedea du, lurralde osorako berberak, nazio-lurraldeko edozein udalerritar mugitzen diren eta urritasunen bat duten pertsonentzako babes juridikoa bermatze aldera. Hori bai, dekretuak arrazoen aurkezpenen zehaztu duen bezala, autonomien eta udalerrien eskumenari erabateko errespetua erakutsiz.

Era berean, erabiltzeko moduan dauden aparkalekuen gutxiengo kopuruari dagokion betebeharra jasotzen du errege dekretuak. Mugikortasun mugatua eta urritasunen bat duten pertsonen hiri-guneetan erabiltzeko erreserbatu eta diseinatu dituzte aparkaleku horiek. Otsailaren 1eko VIV/561/2010 Aginduak 35. artikuluan jasotzen zuen jada aipatu betebeharra. Agindu horren bidez, hiri-eremu publikoaren sarbiderako eta erabilerarako irisgarritasun eta ez-diskriminaziozko oinarritzko baldintzen agiri teknikoak garatu zen; betebeharrak mailara igaro dena, errege dekretu horretan sartu dutenean. Gure EAEn, [abenduaren 4ko 20/1997 Legeak](#), [irisgarritasunaren sustapenari buruzkoak](#), ezarri du aipatu eskakizuna.

2. Kexarik aipagarrienak

2.1. Hiri-irisgarritasuna eta mugikortasuna garraioan

Aurreko urteetan bezala, jarduera honetan ere azpimarratu beharra dugu eremu horretako kexak, nagusiki, instalazio berriak ezartzean edo jada badiren eraikinetan irisgarritasun araua hausteari buruzkoak direla. Batzuetan, arkitektura-oztopoek eragiten dituzte arau-hauste horiek, edota hiri-espazioaren gehiegizko erabilerak eragindako eragozpenek (gaizki aparkatutako ibilgailuek, lokalen arautu gabeko terrazek...).

Jarduera honetan, hainbat administrazio-bulegotan, osasun-zentroetan eta abarretan irisgarritasunik ez egoteagatik jaso dira zenbait kexa.

Horrela, adibide gisa, [Eginaren Eginez Elkarrekin](#) jarritako salaketa berria aipatu beharra dugu; Arabako Ongizaterako Erakundeko eraikinak dauzkan irisgarritasun arazoek eragin dutena.

Ararteko erakundearen funtzionamendu urteetan zehar, kexa ugari jaso dira Gasteizko Alava Jeneralaren kaleko 10. zenbakiko eraikineko bulegoetarako sarbideetik eratorritako arazoan ondorioz; bai plataforma jasotzailea erabilgarri ez egoteak eragindakoak, edo bai, kasu honi dagokionez, igo-gailua martxan jartzeko arduraduna ageri ez zelako. Hurrenez hurren, eta horren ondorioz, hainbat izan dira erakunde honek bideratu dituen jardunbideak. Horietan, kasu bakoitzerako beharrezkoak ziren neurriak hartzeko estutu da [Arabako Foru Aldundia](#), azaldutako arazoei irtenbidea emateko xedez. Hala ere, erakunde honek une oro adierazi du behin betiko konponbidea hartzeko beharizana, urritasunen bat duten pertsonen Gizarte Ongizaterako Foru Erakundeko bulegoetara aukera berdintasunez jotzea ahalbidetuko duena. Horretarako, irisgarritasun unibertsaleko irizpideei egokitu beharko litzaieke; izan ere, behin-behineko neurritzat jotzen dugu plataforma jasotzailea. Dena dela, hogeitau urte baino gehiago igarota ere, ez da aipatu plataforma ordezkatzeko inolako neurririk hartu; nahiz eta foru erakunde horretako arduradunek instalazioak lekuz aldatzea pentsatu izan duten zenbait alditan.

Horrek eraman gintuen [Arartekoaren 2014ko azaroaren 21eko Ebazpena](#) aurkeztera. Horren bidez, Gasteizko Alava Jeneralaren kaleko 10. zenbakiko Gizarte Ongizaterako Foru Erakundeko bulegoetarako sarbide duina eta pertsona guztientzako aukera berdintasunezkoa bermatzeko hartu beharreko neurriak hartzea gomendatu zitzaion Arabako Foru Aldundiko Gizarte Gaietako Sailari.

Aipatu gomendioari erantzunez, honako txostena bidali digu Gizarte Zerbitzuetako foru diputatuak:

“1.– Evidentemente, no podemos sino compartir no sólo la recomendación efectuada sino también los argumentos legales que han llevado a la misma. Ya en ocasiones anteriores hemos puesto de relieve nuestro compromiso con los derechos de las personas con discapacidad, así como con la igualdad de oportunidades y el derecho a la no discriminación. Este compromiso se ha manifestado no sólo con palabras sino también con numerosos hechos a través de las actividades promovidas y financiadas por este Instituto Foral

2.– En los últimos años el Instituto ha hecho grandes esfuerzos por garantizar la accesibilidad universal en los numerosos centros y recursos que gestiona tanto directa como indirectamente con notables resultados.

En el caso de las oficinas de la Calle General Á lava, nº 10, esos esfuerzos se han plasmado tanto en la instalación de una plataforma elevadora en su acceso principal como en las diversas tentativas de traslado a otras ubicaciones plenamente accesibles.”

En la actualidad, el traslado parece inviable, dado que nos encontramos para 2015 en un escenario de prórroga presupuestaria que impide pensar en la realización de inversiones de alto importe como la que se requeriría.

3.– No obstante lo anterior, en nuestro empeño por mejorar las condiciones de accesibilidad al edificio hemos planteado a la administración de fincas del mismo, en consonancia con la propuesta efectuada por la asociación EGINAREN EGINEZ en la reunión del Consejo Territorial de Servicios Sociales del pasado 13 de junio, la instalación de un timbre junto a la plataforma que permita avisar al portero del edificio de forma inmediata de la presencia de una persona que requiere hacer uso de ella.

Somos conscientes de que tal medida no resuelve plenamente los problemas de accesibilidad del inmueble pero no es menos cierto que nos permite caminar en la dirección marcada por su recomendación.”

Beste kasu batzuetan, egiturazkoa izaten da arazoa, eta galarazi egiten du zenbait auzotara iristeko mugikortasun ego-kia, **hiri-irisgarritasunerako** elementu gabeziak eraginda.

Horri dagokionez, nabarmendu beharra daukagu Ararteko erakundeak azterketa sakona egiteko eskatu diela adminis-trazio publikoei, udaletxeei bereziki, hiri-inguruetako irisgarritasun arazoak konpontzeko irtenbide teknikoak jartzeko aukerak azter ditzaten. Biztanle guztiek aukera berdintasunez erabiltzeko instalazioak lehenesteko azpimarratu dugu sarri, urritasunen bat duten pertsonen aukera berdintasunaren eta ez-diskriminazioaren printzipioak bete daitezen.

Azkenik, mugikortasun mugatua duten pertsonen bereziki eragiten dieten arazoak azpimarratu behar ditugu; izan ere, gainerako biztanleek baino egokitutako garraio askoz ere mugatuagoa daukate oraindik ere.

Euskotren enpresa publikoak 2012an tren-unitate berriak martxan jarri eta gero ikus zitezkeen irisgarritasun-arazoez hor jarraitzen dute, lehenagoko txostenetan azaldu genituenak; nahiz eta mugikortasun mugatua duten pertsonen garraioa hobeto erabiltzea ahalbidetu duten **Euskal Trenbide Sareak** eta Euskotrenek hartutako neurriek. Lehenengoak, hau da, Euskal Trenbide Sareak, trenbidetik nasarako distantzia txikitu du; eta, bigarrenak, Euskotrenek, bagoien diseinua aldatu.

2.2. Hezkuntza

Beste behin ere, **Euskal Gorrak** elkarteak, Gorren Elkartearen Euskal Federazioak, gure kontu-hartzea eskatu du; ikasturtea hasita ere, zeinu-hizkuntzako interpreterik gabe zeudelako ikasle gorrak, nahiz eta ILSrako banakako eskaera egin zuten une berean eskatu zuten aipatu baliabidea. Urte ho netako uztailan egin zuten eskaria, formakuntza zentroen

eta Euskal Gorra elkartearen bitartez. Bizkaiko Hezkuntza Ordezkaritzara bidali zituzten eskari guztiak.

Era berean, aipatu Ordezkaritzan 2014ko ekainaren 17an aurkeztutako idazki baten bitartez, Hezkuntza Berrikuntzari zuzendutakoan, 2013/2014 ikasturtean eskolatuta egon ez ziren ikasle gorrentzako baliabideen gaineko kezka agertu zen. Baita aurreko urteetan irtenbiderik gabe utzitako arazoen gainekoa ere, zeintzuen ondorioz, ikasleek ez zuten eskolen lehen egunetik eduki interpretetrik.

Kasuaren premia dela-eta, [Euskal Gobernuko Hezkuntza, Hizkuntza Politika eta Kultura Sailera](#) jo genuen, eta, ikasle gorrek aipatu baliabidea ez zuten, komunikazio egokia eta beharrezkoa eragozten zien egoerari irtenbide azkarra emateko eskatu genuen.

Aipatu Sailak erantzun azkarra eman dio eskariari. Bertan, hobetzeko proposamenak aztertze beharrez dagoela aitortu du, gorrek zeinu-hizkuntzako interpretetia eduki ahal izan dezaten ikasturte hasieratik bertatik.

2.3. Ogasuna

Krisi garaian, eraginago egoten dira baliabide gutxiagoko pertsonak; zenbaitetan, kolektibo zaurgarriagoen parte ere badirenak.

Gaurko egoera ekonomikoak ez dio mesederik egiten dauden zerga-onurak zabaltzeari, inoiz baino beharrezkoagoa izan arren. Dena dela, onurak ez lirateke premiazko jardueretan soilik bildu behar; izan ere, aisialdiari lotutako jardueren sustapena ere hartu behar lukete euren gain. Horregatik, aterpeen foru sarea erabiltzeagatik prezio publikoak urritasunen bat duten pertsonen sustapenerako ikuspegi integraztailetik berraztertze iradoki dio [Ararteko erakundeak Gipuzkoako Foru Aldundiko Kultura, Gazteria eta Kirol Sailari](#).

Batzuetan, zerga-araudiak jasotzen dituen hobariei eta salbuespenei onura ateratzeko zailtasun gehigarriak izaten dituzte urritasunen bat duten pertsonak, nahiz eta administrazioari ziurtatu diezaioketen, zerga horiek ordainarazten dizkienari, hobaria jasotzeko foru araudiak ezarritako baldintza guztiak betetzen dituztela.

Urritasuna duen emakume baten kasua da hau. Bizilekua aldatu zuen, Erandiotik alde eginez, eta udalerrri berri errolatatu zen. Alabaina, ezjakintasunak eraginda, ez zuen bere ibilgailuaren zerga-egoitza aldatu Bizkaiko Probintziako Trafikoko Buruzagitzan. Hortaz, Erandioko Udalean jarraitzen zuen egoten ibilgailuaren zerga-egoitzak. Aldaketa gauzatu ez zuenez, trakzio mekanikoko ibilgailuen gaineko zergaren ezarpen-hiria Erandiok jarraitzen zuen izaten. Dena dela, gure iritziz, herritar horren okerrak ez zuen aipatu toki-erakundeak trakzio mekanikoko ibilgailuen gaineko zergaren sal-

buespena ez ezartzeko ahalbidetzen. Izan ere, eragindakoak ez baitzuen udalerrri horretan errolatuta jarraitzen, baina bai, aldiz, salbuespen horri etekina ateratzeko foru-aginduak ezarritako baldintza guztiak betetzen. Ondorioz, eragindakoari eskatutako ordainagiritan urritasunagatik salbuespena ezartzeko, eta zegozkion zenbatekoak itzultzeko [gomendatu zitzaion Erandioko Udalari](#).

Beste zenbaitetan, eguneratutako informazioak ez edukitzea izaten da urritasunen bat duten pertsonak onura jakin batzuez, euren begira sortu eta erabilgarri dituztenez, gozatzea galarazten duena. Hortaz, ezinbestekoa da koordinazio ona egotea, eta ogasun eremuaren eta gainerako udal zerbitzuen arteko transmisio egokia bermatzea; batez ere, udal-leko gizarte-zerbitzuekiko harremanetan. Horren helburua, gizarte-eremutik ere bai, urritasunen bat duten pertsonaren bat duten familiei udalerrian euren eskura dauzkaten onurei buruzko informazioa ahalbidetzea da. Ezin dezakegu ahaztu toki-administrazioa dela hurbileko administrazioa. Horregatik, [iradokizun bat aurkeztu zitzaion Aretxabaletako Udalari](#).

Horri dagokionez, azpimarratu beharra dago urritasunak ez duela beratu jasaten duen pertsonaren ahalmen ekonomikoa bakarrik murrizten; hau da, bere familiarena ere murrizten duela, alegia: gurasoena, bikotekideena eta seme-alabena. Izan ere, euren eskura duten benetako errenta mugatzen duten askotariko gastu gehigarriak hartu behar dituzte euren gain, egunero-egunero. Ildo horretan, desiragarriak lirateke urritasunen bat duten pertsonak egin beharrekiko ahalegin ekonomikoa kontuan izango dituzten neurriak hartzea; bai gizarteratu ahal izan daitezen, bai gizartean modu normalizatuan parte-hartu ahal izan dezaten.

Ezin dezakegu alboratu botere publikoei dagokiela beharrezkoak diren neurriak hartu, eta norbanakoen zein integratzen diren taldeen berdintasuna benetakoa eta eraginkorra izateko baldintzak sustatzea.

2.4. Segurtasuna

Eremu horretan, zalantza jarri da Bilboko Trafiko eta Aparkamenduaren Ordenamenduan (TAO) ezarritako eskakizuna; urritasunen bat duten pertsonen ibilgailuen salbuespenezko erregimenari heldu ahal izateko, urritasuna duen pertsonak ibilgailuaren gidaria izan behar duela dioena (36. eta 37. artikulua). [Arartekoaren 2014ko urriaren 30eko Ebazpenean](#), ordenamendua aldatzeko gomendatu diogu Bilboko Udalari; mugitzeko erabiltzen duten ibilgailua gidatzen ez dutenak ere aipatu erregimenean sartzeko, aparkatzeko txartel baka-rraren titularrak badira, [abenduen 5eko 256/2000 Dekretuak](#) arautu duena.

Iaz jakinarazi genuen kexa baten gaineko gure kontu-hartzea amaiarazi dugu 2014an. Bertan, [Ondarroako Udalari gomendatu diogu](#) luzamendurik gabe har ditzala pertsonaitsu ba-

tek oinezkoentzako ibilbideetatik segurtasunez eta irisgarritasunaren legezko printzipioarekin bat eginez ibiltzeko duen eskubidea babesteko neurriak.

2.5. Etxebizitza

Arlo horretan, bi kontu-hartze nabarmendu nahi ditugu; izan ere, alokairu-erregimeneko bi etxebizitza babesturen onuradunak ziren bi pertsonak etxebizitzaz duintasunez eta egokiro gozatzen lagundu baitute.

Lehenengo kasuan, kexagileak, lauorgeri urteko pertsonak, gure bitartekaritza eskatu zuen, helezina baitzitzaion bere udal etxebizitzan jarri zioten leiho berrien zabaltze-sistema. Bilboko udal etxebizitzak erakundearekin hainbat kudeaketa egin eta gero, maizterra eta udal erakundea akordio batera iritsi zirela jakin genuen, eta maizterraren eskariari arreta egokia eman ziotela. Horretarako, bere beharrezanekin bat zetorren zabaltze-sistema irisgarria jarri zieten etxeko bi leihori.

Bigarren kasuan, urritasun fisikoa duen eta mendekotasun handiko egoeran dagoen pertsona batek gure esku-hartzea eskatu zuen, babes ofizialeko bere etxebizitzaren errenta handitu izanagatik.

Kexagileak, bere kexa-idazkian, errentaren zenbatekoa handitzeak arroparen eta elikaduraren oinarritzko gastuei aurre egin ahal izateko sarrerarik gabe uzten zuela ia adierazi zuen. Izan ere, urritasun egoeran egonik, alboratu ezin zitzakeen laguntza eta tratamenduak behar baitzituen bere egunerokotasunean, eta gastu handia zekarkion aipatu beharrezanekin (etxeko laguntza, pertsonen autonomiarako zentroko laguntza eta abar).

Enplegu eta Gizarte Politika Sailarekin eta [Alokabide](#) elkarte publikoarekin edukitako harremanetan, kexagilearen diru-sarrerara mota aztertzeke proposatu genien, izan ere, jasotzen zuen prestazioetako batek helburu argia zuela ikusi baike-nuen (% 65etik gorako urritasuna daukan pertsona izatearekin lotuta egoteagatik) eta, ondorioz, aipatu prestazioa ez zela babestutako etxebizitzaren errentaren zenbatekoa zehazteko kontuan hartu behar iritzi.

Azkenean, alokatutako babes ofizialeko etxebizitzaren errentaren murrizketa onartu dutela komunikatu diola Alokabide jakinarazi digu kexagileak. Tratamenduak eta berariazko laguntzak ordaintzen jarraitzea ahalbidetuko dio horrek, bere autonomia handitzera zuzenduta daudenez, egunerokotasunean behar dituen laguntzak izaki.

Amaitzeko, etxebizitza baten irisgarritasun baldintzei buruzko ziurtagiria eskuratzeko ezintasunari zegokion gure kontu-hartzea amaiarazi dugu jarduera honetan. Egokitutako etxebizitza babesturako sarbiderako eskatzen dute aipatu ziurtagiria. Herritarren bi kexa jaso genituen arartekoaren esku-hartzea eskatuz, egokitutako etxebizitza babestu baterako sarbiderako eskatzen duten ziurtagiria, euren etxe-

bizitzetako irisgarritasun baldintzei buruzkoa, eskuratzeko ezintasuna dela-eta.

Bi kexagileek adierazi zuten euren etxeek ez zituztela beharrezko irisgarritasun baldintzak betetzen, eta horregatik eskatu zutela babes ofizialeko etxebizitzaren kooperatiba batek bultzatutako etxebizitzaren zozketa batean parte-hartzea. Aipatu kooperatibak, [2008ko apirilaren 16ko Aginduarekin](#) bat etorritik, etxebizitzaren beharrezan egoerari buruzkoa berau¹, ziurtagiri tekniko bat aurkezteko eskatu zien, euren etxebizitzek ez zituztela irisgarritasun eta tresna jasotzaileei dagozkien beharrezko baldintzak betetzen ziurtagiriaren zuzen. Aipatu ziurtagiria eskatzean, [Bizkaiko Foru Aldundiak](#) ezezkoa eman zien, [Bilboko Udalar](#) eskatzean errepikatu egin zena. Berehalakoa izanik eskatutako dokumentazioa aurkezteko epearen amaiera, eragindako familiek Ararteko erakundera jo zuten, jasaten ari ziren nahasmen eta babesgabetasun egoera salatzeke.

Bizkaiko Lurralde Ordezkaritzarekin zenbait kudeaketa telefonoz egin ondoren, egokitutako etxebizitza babestua eskatu duten bi familien zinpeko deklarazioaren aurkezpena aldi baterako onartzea onetsi du; salerosketa kontratua ikus-ontsi behar den unera arte, hain zuzen ere.

Erakunde honek bideratutako bi herritarren eskariaren izapidean, Enplegu eta Gizarte Politika Sailaren, Bizkaiko Foru Aldundiaren eta Bilboko Udalaren arteko koordinazio gabezia nabarmendu zen, egokitutako etxebizitza babestua behar duten pertsonak behar duten zerbitzua emateari dagokionean. Egoki erantzun dio Enplegu eta Gizarte Gaietako Sailak Arartekoak eskatutako lankidetzari, irisgarritasun gaiari dagokion organo aholku-emale eta parte-hartzearen esku utzi baitu kontua. Herritarren kexa horiek eragin dituen bezalako kasuak saihesteko, eta [Irisgarritasuna Sustatzeko Eusko Kontseiluaren](#) ebazpenik ez dagoenez, babes ofizialeko etxebizitzak emateko prozedurak erregulatzeko araudiak eskatzen dituen ziurtagiri teknikoak bidaltzeko lana hartu du bere gain sailak, aldi baterako.

3. Jarduera-planaren esparruko bestelako esku-hartzeak

3.1. 2012ko abenduan, herritarren esku utzi zuen Arartekoak web-orri bat, [Mapak](#) izena duena. Horren funtzioa EAEko zenbait turismo, garraio publiko eta liburutegi baliabideren irisgarritasunari buruzko informazioa erraztea da. Igaro den denbo-

1. Egun, 2012ko urriaren 15eko Aginduaren 14. artikuluan dago jasota aipatu "tekniko eskudunak emandako ziurtagiriaren" eskakizuna. Etxebizitza eskatzaileen erregistroari eta babes ofizialeko etxebizitzak eta autonomia erregimeneko zuzkidurako bitokiak emateko prozedurari buruzkoa da aipatu agindua.

ra horretan, hobetu egin da lanabesa, eta egoki iritzi zaio bai bere erabilera bai informazio horretarako sarbidea errazteko garapen berriak sartzeari; edozein lekutatik, are kaletik oinez ibiltzean ere, bertarako sarbidea izan dezan jendeak.

Hortik etorri da telefonoetarako eta bestelako mugikortarako aplikazioa sortzeko ideia. Horren bitartez, gure geografiko edozein puntutatik sartu ahal izango da irisgarritasun-mapetan jasotako informaziora. Elkarlanean egindako proiektua da, dinamikoa, etengabe haziz doana, eta ezinbestekoa duena herritarrek parte-hartzea. Hainbat erakunde publikok eman dute askotariko baliabideei buruzko oinarriko informazioa; baina herritarrei zabalduko zaie datu osagarriak sartzeko aukera, edota informazioa eguneratu eta kontrastatzeko.

Hortaz, aplikazio horren helburua ez da hainbat baliabideren irisgarritasunari buruzko informazioa ematea soilik, herritarren parte-hartzeari laguntzea ere badelako xedea. Beraz, herritarren esku ere badago Euskadiko irisgarritasunari buruzko informazioa elkarlanean eraikitzea; bai argazkiak, bai iruzkinak, bai urritasunen bat duten pertsonak berme guztiekin moldatzea ahalbidetuko dien informazioa eduki dezaten balio duen edozein datu erantsita.

Gure web-orrian argitaratu genuen aplikazio berria martxan jarri genuela esateko prentsa-oharra, komunikabide guztiei ere bidali zitzaiena, 2014ko martxoaren 24an. Era berean, urte honetan zehar, urritasunen bat dutenen EAEko hainbat elkarterekin elkartu gara, lanabesaren funtzionamendua bertatik bertara ezagut dezaten. Horrela, [FEKOOR](#), [EUSKAL GORRAK](#), [AGI](#), [ELKARTU](#), [EGINAREN EGINEZ](#) eta [Gipuzkoako](#) muineko Lesiodunen Elkarterekin egon ahal izan ginen. Bilera horietan, elkarrekin aplikazioan laguntzeko moduak ezarri ahal izan genituen, lanabesari baliabide berriak sartu ahal izateko.

Bestalde, urritasunen bat dutenen kolektibo gisa eragiten dieten gaiei buruz hitz egiteko ere balio izan digute aipatu bilerak, euren kasuari dagozkion kexak eta erreklamazioak bideratzen saiatzeko. Beti pentsatu izan dugu gure eginbeharra aberasten duela erakunde horiek betetzen duten lanak, izan ere, kolektiboaren errealitatearen antena-igorle gisa jarduten baitute. Hortaz, nahitaezkoa zaigu erakunde honekiko erakutsi duten etengabeko elkarlana eskertzea.

Azkenik, azaldu beharra dugu [Enplegu eta Gizarte Politikako kontseilariarekin](#) eduki genuen bilerari esker eduki genuela aplikazioa irisgarritasuna sustatzeko Euskal Kontseiluan aurkezteko aukera, 2014ko irailaren 29an egin zena. Aipatu organo aholku-emaile eta parte-hartzeakoan daude ordezkaria Euskal Administrazio Publikoak, urritasunen bat duten pertsonen eskubideen defentsan adierazgarrienak diren elkarrekin, kontsumitzaileen eta erabiltzaileen erakundeak eta eraikuntza eremuko elkarrekin adierazgarrienak.

Bi gako dauzka lanabes horren sendotze eta etorkizunak: datuak eguneratzea, eta mugikortasun arazoak dituzten pertsona guztien bizitza autonomoa bermatzeko informazioa edukitzea ahalbidetuko duten baliabide berriak sartzeari etengabe. Horretarako, beharrezkoa izango da Euskal Gobernuaren baitan ere jarduera koordinatuak garatzea, izan ere, eraikin publikoen, ikastetxeen, osasun-zentroen eta abarren irisgarritasun-egoerari buruzko informazio oso baliotsua baitu bere sail desberdinetan.

3.2. EAEko garraio publikoaren irisgarritasun-sistemari buruzko xosten berezia

2011n, [Garraio publikoaren sistema sarearen irisgarritasun diagnostiko-ikerketan](#) egin zuen erakunde honek; hiru lurralde historikotan egin ere, eta ohiko maiztasuna, erabilera orokorra eta jatorria zein helburua EAEn duen garraioa aztertu zen. Azterketan, trenbideei buruzko hamabost lerro daude; mar-txan dauden bi tranbia-sistemak ere aztertu ziren (Bilboko eta Gasteizkoa); eta baita Bilboko metropoli-sistema; hiriko, hiriarteko eta ibilbide luzeko lineak hartzen dituen errepide-sistema, eta hiru euskal aireportuak ere. Ondorengo gaiei zuzenduta zeuden txostenaren helburu osagarriak:

- Gaiari buruzko araudi osoaren ikuspegi orokorra ematea, bai nazioarteko eremuan, bai estatukoan, bai autonomikoan.
- Garraio-sistema bakoitzarentzako lehentasunezko jardueraren plana ezartzea, berau abiarazteko eskudun aldeak eta oztupoak adieraziz.
- Erakunde eta enpresari arduradunei erabaki egokiak hartzea ahalbidetuko dien egoeraren irudia eta agertoki objektiboa ematea.
- Erakunde, enpresari eta gizarte-kontzientziakoa bultzatzea, neurriak hartzeko beharizanari buruzkoa, emaitzen zabalkunde publikoko kanpaina bat abiaraziz.
- Gaiari dagozkion erakundeei zuzendutako gomendio proposamena egitea.

2013an, Euskal Trenbide Sareak EAEko trenbide sarean behatutako gabeziak konpontzeko abiarazitako jarduerak aztertu genituen. Jarduera honetan, metropoli-sisteman egin diren esku-hartzeak ezagutu nahi izan ditugu.

Bilboko metro sistemak kalifikazio altua lortu du, irisgarritasunari dagokionean. Hala ere, badira hobetzea behar duten alderdiak, eta hobetzeko beharrezkoak diren jarduerak abiarazi beharko liriateke. Hobetzeko alderdi horiek, batez ere, metrorako sarbidea errazteari daude zuzenduta, ikusmen

eta entzumen urritasuna duten pertsonak autonomoki erabili ahal izan dezaten metroa. Zentzu horretan adieraz dezakegu, instalazioak eta oinezkoentzako inguruak mugikortasun mugatua duten pertsonentzat erabilgarriak badira ere, ondoren zehaztuko ditugun zenbait oztopo dauzkatala komunikazioan:

- Oinezkoentzako eremuan, ikusmen-urritasuna duten pertsonak zoladuran gidatzeko ukipen-seinaleztapenik ez dagoela ikusi dugu; igogailuetara, aldapetara eta atarira bideratuko dituen.
- Igogailutik barne atariko interesdun zerbitzu eta elementuetarako ibilbideetan ere gidatzeko ukipen-seinaleztapenik ez dagoela behatu dugu.
- Nasarako eskaileretan eta aldapetan ere gidatzeko ukipen-seinaleztapenik ez dagoela egiaztatu dugu (braillean eta goi-erliebean dauden plakak), ikusmen-urritasuna duten pertsonak zuzendu nahi duten norabidean orientatzeko.
- Nasan gidatzeko zerrendak falta dira, unitate higikorren sarbide-ateetarantz zuzendu ditzaten ikusmen-urritasuna duten pertsonak (muturreko ateak). Arazo gehiago sor ditzake horrek unitate higikor laburragoetan.
- Igogailuei dagokienean, erabilpen-lehentasunen sistema ezartzeko eta arautzeko beharrezko dagoela ikusi da. Era berean, geltoki berrietan eskaria egoki artatzeko kopurua eta edukiera ziurtatu behar dira.

Txosten honen idazketa amaitzen ari delarik, zain jarraitzen dugu, instalazioak eska daitezkeen irisgarritasun baldintzetara egokitzeko jarraitutako jardunbideen inguruan eskatu dugun informazioa bidal diezaguten.

4. Herritarren eskubideen egoeraren balorazioa

4.1. Beharrezkoa da botere publikoek irisgarritasun unibertsala kontzeptua beraiena egitea, herritarren beharrezko anitzei erantzunaren dien ingurua sortzeko. Hori bermatzeko, beharrezkoa da konkurrentzia publikodun eraikin, establezimendu eta instalazioetan beharrezkoak diren neurriak hartzea; hala nola, lurraldearen ordenamendu baliabideak, hiri-gintza-planak eta urbanizazio-proiektuak.

Irisgarritasun unibertsal hori lortzeko, garrantzitsua da herri-administrazioek sentsibilizazio, sustapen eta formakuntza jarduerak abiaraztea, gizarte osoaren eraldatze kulturalari

zuzendutakoak. Aukera berdintasunean eta ez-diskriminazioan egon behar dute oinarrituta aipatu jarduerak, eta errealitate horren ezagutza handitu behar dute, baita bere arrazoi eta ondorioena ere.

Administrazioen krisi-egoerak ez luke oztopoak ezabatzea bideratutako finantzaketa publikoa baliogabetzea ekarri beharko. Beraz, komeni da herri-administrazioek eginkizun horretarako ahalegin ekonomikoa egitea, kontuan hartuta gaurko atzeraldi-egoera baino lehenago hasi eta amaitu beharko zuketela egokitze-lanek.

4.2. Horri dagokionez, azpimarratu beharra dago urritasunak ez duela berau jasaten duen pertsonaren ahalmen ekonomikoa bakarrik murrizten; hau da, bere familiarrena ere murrizten duela, alegia: gurasoena, bikotekideena eta seme-alabena. Izan ere, euren eskura duten benetakoa errenta mugatzen duten askotariko gastu gehigarriak hartu behar dituzte euren gain, egunero-egunero. Ildo horretan, desiragarriak lirateke urritasunen bat duten pertsonak egin beharreko ahalegin ekonomikoa kontuan izango dituzten neurriak hartzea; bai gizarteratu ahal izan daitezen, bai gizaratean modu normalizatuan parte-hartu ahal izan dezaten.

Ezin dezakegu alboratu botere publikoei dagokiela beharrezkoak diren neurriak hartu, eta norbanakoen zein integratzen diren taldeen berdintasuna benetakoa eta eraginkorra izateko baldintzak sustatzea.

4.3. Bestalde, urritasunen bat duten pertsonen autonomia erraztera egon behar dute bideratuta gizarte politikek; baina ez horiek konpentsaziotzat hartuta, parekidetasuna lortzeko lantzat jota baizik. Urritasunen bat duten pertsonak beraien bizi-eredua eraiki edo ezarri ahal izateko beharrezko dituzten baliabideak eta bitartekoak eduki behar dituzte.

4.4. Amaitzeko, ezin aipatu gabe utzi, beste behin ere, kolektiboaren elkarteei zuzendutako diru-laguntzen gizarte politiketan azken urteetan gauzatzen ari diren murrizketa handiak. Egitate horrek eragina du elkarteek euren erabiltzaileei ematen dizkieten zerbitzuetan, eta badirudi herri-administrazioek ez dituztela euren gain hartuko. Beharrezkoa da adieraztea erakunde horiek orientazio eta laguntza-lanak egiten dituztela, bana-banako lana eginez. Aipatu lanak funtsezkoak dira urritasunen bat duten pertsonentzat; izan ere, komunitate-baliabideei eta berariazko baliabideei buruzko dokumentazio eta informazio iturri aparta dira. Era berean, kolektiboaren ikusgarritasuna gizarteko hainbat eremutan bermatzeko balio dute. Horri dagokionean, azpimarratu eta babestu beharra dugu krisi garaian inoiz baino gehiago gidatu behar dutela botere publikoek euren jarduerak giza eskubideetan oinarrituta, politika publikoak diseinatzen dituztenean.

III. ATALA

4

GAIKO KRONIKOAK

Aurrekariak



Gaixo kronikoek berriazko premiak izaten dituzte, eta horiek euskal herri-administrazioek artatu behar dituzte ezinbestean. Iraupen luzeko gaixotasunak direnez eta, oro har, motel egiten dutenez aurrera, sendagarriak direnak ez bezalako tratamendu edo zaintzetan oinarritutako arreta behar izaten dute batez ere, pertsona horien bizi kalitatea bermatzen duen arreta soziosanitarioan oinarritutakoak gehienbat, autonomia eta zaintza sustatuz, narriadura prebenituz eta tratuen eta aukeren berdintasuna eskainiz.

1. Kexarik aipagarrienak

1.1. Arartekoaren 2014ko uztailaren 28ko ebazpena, bukatutzat ematen duena Arartekoaren jardura Arabako Foru Aldundiak ezinduentzat ematen dituen laguntza publikoak ukatu izanagatik herritar batek aurkeztu duen kexa-espedientean. Gainera, zenbait gomendio ematen dizkio Arabako Foru Aldundiari, interesatuari laguntza horiek emateko eta araudiaren aldaketa sustatzeko.

Erreklamazioegileak, beste patologia batzuen artean, sentiberatasun kimiko anizkoitza (SKA) zuen. Arartekoak, gomendio horretan, Administrazioaren jarduna berrikusteko beharra ikuspegi juridikotik aldezteaz gainera, azterketa egiten du SKAren gainera dokumentazio espezializatuari buruz eta gure administrazio publikoek gaitz hori duten pertsonen euren bizi kalitatea hobetuko duen laguntza osoa eta eraginkorra eskaini beharri buruz. Pertsona horiek ia ezin dira leku publikoetan ibili, faktore abiarazleen eraginean behin eta berriz ez jartzeko, bestela sentiberatasun mekanismoa areagotu egiten zaielako eta kroniko bihurtzen delako.

Arartekoak dio pertsona horiei zeharbidez bereizkeria egiten zaiela, desgaitasun egoera aitortua duten pertsonentzako banakako laguntzen deialdi publikoen azterketan oinarrituta.

Beste kontu batzuen artean, berretsi egiten dira [Desgaitasuna duten pertsonentzako CEAPATen](#) (Autonomia Pertsonalerako eta Laguntza Teknikoetarako Estatuko Erreferentzia Zentroa, Osasun, Gizarte Zerbitzu eta Berdintasun Ministerioiako [IMSERSOren](#) mendekoa) [Katalogoan](#) benetan jasorik zeuden produktuak. Katalogo horrek oinarritat du [UNE-EN ISO 9999 araua](#), desgaitasuna duten pertsonentzako laguntza-produktuen sailkapenari eta terminologiari buruzkoa.

Emandako bigarren gomendioari, arau aldaketa sustatzeko eskatzen duen horri erantzunez, Arabako Foru Aldundiko Gizarte Zerbitzuen Sailak hau adierazi digu: *“gai hori aztertuko da desgaitasun egoera aitortua duten pertsonentzako banakako laguntzen 2015eko ekitaldiko araudiari begira, erakunde horren gomendioan, bertan aipatzen den araudian eta SKAri buruz dagoen literaturan jasotakoa betez”*.

1.2. Herritar baten kexa izapidetu izanak berriro ere agerian jarri du garuneko kaltea duten pertsonentzako baliabide espezializatuen urritasuna.

2. Araudi- eta gizarte-testuingurua

2.1. Arauen arloko berritasun nagusiak osasun publikoaren arlo orokorrean izan dira. Beraz, osasun arloari buruzko II.12 kapituluko 3. atalean jaso da horien gaineko azterketa.

2.2. AGINDUA, 2014ko uztailaren 23koa, Osasun sailburuarena, zeinarekin, batetik, erregistra daitekeen kasuaren definizioa ezartzen baita, eta, bestetik, Euskal Autonomia Erkidegoko Gaixotasun Arraroen Erregistroari kasuen deklarazioan jaso beharreko aldagaiak. Agindu horren helburua hau da: *Euskal Autonomia Erkidegoko Gaixotasun Arraroen Erregistroan jasoko diren datuei dagokienez, erregistra daitekeen kasua eta aldagaiak definitzeko irizpideak ezartzea da agindu honen helburua, eta, halaber, haien definizioak, kodetze-sistemak, formatuak, euskarriak, maitasuna eta transmisio-sistemak. Guzti ere, Euskal Autonomia Erkidegoko Gaixotasun Arraroen Erregistroaren sortzeari eta funtzionamenduari buruzko [abenduaren 30eko 473/2013 Dekretuko 4.2 eta 5. artikuluetan xedatutakoa](#) garatzearen.*

Besteak beste erregistro hori sortzea zuen helburu [Gaixotasun Arraroetarako Estrategiaren Euskal Autonomia Erkidegoko Ekintza Planak](#) (EAEn gaixotasun arraroen ezagutza, arreta eta koordinazioa hobetzeko neurrien multzoa, Osasun, Gizarte Politika eta Berdintasun Ministerioak [Gaixotasun Arraroetarako Osasun Sistema Nazionalaren Estrategiari](#) loturik aurkeztutako 2011-2012 urteetarako Lan Planean oinarritua).

2.3. Osakidetzak emandako informazioaren arabera, 2014ko maiatzean honako gaixotasun hauek sartu ditu bere [Jaioberrien Bahetze Programan](#): astigar-jarabearen usaineko gernuaren gaixotasuna, homozistinuria, I. motako aziduria glutarikoa, azidemia isobalerikoa eta kate luzeko azil CoA deshidrogenasaren (LCHAD) eskasia.

3. Jarduera-planaren esparruko bestelako esku-hartzeak

Erakundeak 2014. urtean egindako jarduketa nagusiak azalduko ditugu jarraian:

3.1. *Arreta soziosanitarioa: esparru kontzeptuala eta nazioarteko eta autonomietako aurrepausoak. Hurbilketa izenburuko txosten bereziaren jarraipena*

Aurten Osasun Sailera jo dugu [EAEko arreta soziosanitarioaren bost ildo estrategikoen](#) inguruan egin diren aurrerapauso nagusien berri eskatzeko. Honako informazio hau eman digu Osasun Administrazioak:

1. ildo: *zerbitzu soziosanitarioen zorroa zehaztea.*

Osasun Administrazioak adierazi digu zerbitzu soziosanitarioen zorroa prestatu dela eta Arreta Soziosanitarioko Euskal Kontseiluari (ASEK) aurkeztu zaiola.

2. ildo: *informazio eta komunikazio soziosanitarioko sistema bat ezartzea.*

- Osakidetzako historia klinika (OSABIDE OROKORRA) ezarri da hiru foru egoitzatan: Birjinetxen (BFA), Egogainen (GFA) eta Zadorran (AFA). Horrenbestez Osakidetzaren eta egoitzetako osasun langileen arteko erabateko elkarreragingarritasuna eta datu trukea lortu dira. 2015ean beste egoitza batzuetara hedatzekoa da.
- Elkarreragingarritasunerako RAI-CA tresnaren pilotajea burutu da eta ASEKek beraren ezarpena onetsi du, etorkizuneko historia soziosanitarioaren ardatz gisa.

- Bizkaian bulego soziosanitario birtuala sortu da kasu soziosanitarioak koordinatzeko. Osasun Sailak, Osakidetzak eta Bizkaiko Foru Aldundiak parte hartzen dute.
- ASEKek etika asistentzialaren koordinazio batzordea onetsi du, gizarte eta osasun arloetako etika batzordeak batu eta koordinatzeko.

3. ildo: *akordio soziosanitarioak formalizatzea sektoreen artean.*

- Lehen mailako arreta soziosanitarioko lantaldeak ezartze-ko prozesuari dagokionez: eskaintza hedatu egin da protokolo hori lehendik bazuten beste kolektibo batzuetara (Uribeko eskualdea – Egoitzetan bizi diren adinekoak); beste lankidetzak-protokolo batzuk sinatu dira lantalde horiek garatzeko (Bilbo-Basurtuko ESla Bilboko Udalarekin; Arabako Foru Aldundia eta Arabako Eskualdea); lehen mailako arreta soziosanitarioaren kontzeptua garatu da hainbat esperientzian, erreferentziako erizainak ardatz izanik, eta lehen mailako arreta soziosanitarioko lantaldeen garapenerako protokoloaren berri zabaldu da, beharrezkoa baita, ESletan eta lurraldeetan sortzen ari diren ekimenak uztartzeko.
- Lekuen kopurua handitu da Bizkaiko eta Arabako egoitza-unitate soziosanitarioetan.
- Lekuak gehitu dira buru-nahasmendu larria duten pertsonentzako egoitza txikian, Bizkaian.
- Ekintza plan soziosanitarioak landu dira -erabat garatu dira Gipuzkoan eta eskema egin da Araban eta Bizkaian-.
- ASEK eratzeko dekretu berri bat egiteko aukera planteatu da.
- Sendotu egin da Osasun Sailaren, Bizkaiko Foru Aldundiaren eta Bilboko Udalaren arteko lankidetzak, bazterketa egoera larrian dauden eta toxikoak kontsumitzen dituzten pertsonentzako baliabideak finantzatzeko.

4. ildo: *xede-kolektiboentzako garapen plana.*

- Adinekoen aurkako tratu txar fisiko eta ekonomikoak dektatzeko tresna argitaratu eta pilotatu da.
- Umeenganako tratu txarren aurkako lankidetzak akordioa sinatu dute Osakidetzako Zuzendaritza Nagusiak eta Gipuzkoako Foru Aldundiak.

- Premia bereziak dituzten haurrentzako 0-6 urte bitarteko arreta goiztiarraren ereduaren ezarpen progresiboari dagokionez, prozesua hedatzen ari da Bizkaian, berariazko kolektiboekin (ume gorra) lan egitea xede duen fase aurreratu batean. Dagoeneko lurralde osoan ezarri da. Arreta goiztiarraren eredia ezartzen ari da Gipuzkoako Foru Aldundiak eta Bidasoako ESLak garatutako proiektu batean.

5. ildo: **prestakuntza, berrikuntza eta ezagutzaren transferentzia.**

- Aurreikusten da 2014aren amaierarako emango dela behin betiko ebaluazio txostena Etorbizik finantzatutako proiektuetarako.

3.2. Linfedema primarioa edo sekundarioa duten pertsonentzako arretaren jarraipena

Aurten [Arartekoaren 2014ko abenduaren 18ko ebazpena](#) eman da; horren bidez, linfedema primarioa eta sekundarioa dituzten pertsonen ematen zaien arretaren analisiari dagokionez 2010etik egindako jarraipena jaso eta azterketa horren gaineko zenbait ondorio ematen ditu.

3.3. Sentikortze zentraleko gaixotasunak -fibromialgia (FBM), neke kronikoa (NK), sentiberatasun kimiko anizkoitza (SKA), elektrohipersentikortasuna (EHS)- dituzten pertsonen ematen zaien arretaren jarraipena

3.3.1. Arartekoak arlo honetan egindako jarduketak euren testuinguruan kokatzeko, ikusi honako hauek: [Eusko Legebiltzarraren 2011ko txostenaren III.4 kapituluko III.5 atala](#), [Eusko Legebiltzarraren 2012ko txostenaren III.4 kapituluko 3.1.2 eta 3.2.1 atalak](#) eta [Eusko Legebiltzarraren 2013ko txostenaren III.4 kapituluko 3.4 atala](#).

3.3.2. **Fibromialgia** edota **neke kronikoa** duten pertsonentzako arretari dagokionez, ukitutako pertsonen hiru elkarrek aurkeztutako keza bat izapidetu du Arartekoak, osasun arloko profesionalen eta gaixoen ematen ari zaien prestakuntza dela-eta. Txosten hau itxi den egunean, erakunde honek igorritako bigarren informazio-eskaerari erantzunez Administrazioak emandako informazioa aztertzen ari da.

3.3.3. Sentiberatasun kimiko anizkoitza (SKA) duten pertsonentzako arretari dagokionez, azpimarratzekoa da **ASENKI** elkartearen sortu dela (Sentsibilitate Kimiko Anizkoitzaren Gaitzak jotako Pertsonen Euskadiko Elkarte). Elkarrekin eta Osasun Administrazioarekin bilera bat egin dugu, eta horren berri ematen dugu kapitulu honetako 4.1 atalean.

Administrazioak hartutako konpromisoak ikusirik, jarraipena egin nahi izan diegu *Sentikortze zentraleko gaixotasunak dituzten pertsonentzako arretaren ingurukoak*. *Sentiberatasun kimiko anizkoitzaren aipamen berezia* izenburuko dokumentuan jasotako hobekuntza-proposamenei (dokumentu horren aurrerapena eman genuen 2013ko maiatzaren 15ean eta laburpena jaso dugu gaixotasun kronikoa duten pertsonentzako arretari buruzko kapituluko 3.4.3 atalean). Horretarako, honako hauei buruzko informazioa eskatu dugu:

- a) Proposamenen balorazioa.
- b) Egindako aurrerapenak, kolektiboarentzako arretari dagokionez.
- c) Proiektatutako jarduketak, sentiberatasun kimiko anizkoitza duten pertsonentzako arretari dagokionez.
- d) Gaiari buruz Sailak sustatu nahi duen lan mahaia izango lukeen kronograma.

Osasun Administrazioak jakinarazi digu bere kliniko guztien eskura dagoela Osasun, Gizarte Politika eta Berdintasun Ministerioak 2011n onetsi zuen [adostasun dokumentuan](#) jasotako informazioa.

Adierazi digu arnasteko maskarak eta iragazkiak ez direla osasun produktuak, mediku-errezetaren bidez edo osasun nahiz ortoprotesi produktuen errezetaren bidez agindu daitezkeen horietarikoak.

Haren esanetan, *“hurrengo hilabeteetan lantalde teknikoa eratuko da planteatu diren gaiak baloratzeko, eta gutxienez zeregin hauek izango ditu:*

- *Sentikortze zentralaren sindromea deritzonak barruan hartzen dituen gaitzen diagnostikoari, pronostikoari eta tratamenduari (prebentziozkoa, sendagarria eta aringarria) buruzko ebidentzia aztertzea.*
- *Gaitzari heltzeko estrategiak proposatzea. Zabalkundea, sentsibilizazioa, prestakuntza.*
- *Eritrozitoetako mikronutrienteen probaren bideragarritasuna, kostua eta eraginkortasuna aztertzea”.*

Lantalde horrek egingo duen balorazio teknikoagoa alboratu, Administrazioak sustatu nahi dituen jarduketak bultzatu berri eman digu:

- Osasun arloko profesionalen artean (batez ere medikuen artean) SKAri buruzko zabalkunde eta sentsibilizazio lana egitea (“Osakidetzako intransparenzia eskura jarriko da adostasun dokumentua, bai eta aurrerapenak eta ebidentziak ere, agertu ahala”).
- Familiako medikuei prestakuntza zehatzago eta sakonagoa emango zaie: “lantalde teknikoaren irizpidean jarriko da nola sor daitezkeen ahalik eta jarduketarik onenak gaitz hori dagokionez”.
- “Ez da baztertzeko horrelako edozein gaixori zentro pribatu batean emandako osasun laguntza finantzatzeko aukera, betiere ezin bazaio laguntza hori eman Osakidetzaren edo Osasun Sistema Nazionalaren osasun zentro publikoren batean”. Horrelako kasuetan “aurretiazko baimenaren bidez izapidetu behar da arreta. Hau da, Osakidetzako mediku batek arreta hori eskatu behar dio kasuan kasuko Osasuneko Lurralde Ordezkaritzako ikuskaritza medikoari, eta horrek baimena eman behar du, beharrezkoa dela eta zentro publiko batean ezin dela eman egiaztatutako ondoren”.
- “Herritarrentzako informazio gisa, Osasun Sailaren eta Osakidetzaren web orrian sindrome horri buruzko argibideak eta egiaztatutako gomendio batzuk jartzeko aukera baloratuko da”.

3.3.4. 2014an, **elektrohipersentikortasuna duten pertsonentzako** arretarekin zerikusia duten jarduketak ingurumenaren babesaren arloan kokatu dira, telefonia mugikorreko antenetatik datorren kutsadura elektromagnetikoaren aurkako babesaren arloan hain zuzen. Eremu elektromagnetikoek osasun publikoarentzat sortzen duten arriskua kudeatu beharra dagoela eta zehaztasunaren printzipioa aplikatzea komeni dela azpimarratu dugu. Hala, nabarmentzekoa da **Arartekoaren 2014ko abenduaren 1eko ebazpena**, eremu elektromagnetikoek eskola batean dituzten immisio mailen administrazio-kontrolari buruzkoa.

Gai horren azterketa zehatzagoa egiten da ingurumen arloari buruzko II.6 kapituluko 2.6 atalean.

3.4. Jaiotzetiko metabolismo-gaixotasunak dituzten pertsonen ematen zaien arretaren jarraipena

Aurten **Arartekoaren 2014ko abenduaren 15eko ebazpena** eman da; horren bidez, jaiotzetiko metabolismo-gaixotasunak

dituzten pertsonen ematen zaien arretari dagokionez 2011tik egindako jarraipena jaso eta azterketa horren gaineko zenbait ondorio ematen ditu.

3.5. Prebalentzia txiki gaixotasunak (gaixotasun arraroak) dituzten pertsonen ematen zaien arretaren jarraipena

Aurreko atalean aipatutako ebazpenean modu orokorrean ekiten zaio jarraipen horri.

Eusko Legebiltzarrak, **Gaixotasun Arraroen Munduko Eguna dela eta egindako adierazpen instituzionalean**, planteatutako helburuak lortzeko bere konpromisoa agertu du, gaixotasun arraroak dituzten pertsonen eta haien familien bizi kalitatea hobetze aldera **EGEFek** egindako **14 proposamenak** direla medio.

3.6. Beste jarduerak batzuk

Sentsibilizazio zentralari lotutako gaitzak dituzten pertsonen nazioarteko eguna dela eta egindako erakunde-adierazpenean Arartekoak berriro ere agertu zien bere elkartasuna eta enpatia fibromialgia, neke kronikoaren sindromea, sentiberatasun kimiko anizkoitza, elektrohipersentikortasuna eta horrelako gaitzak dituzten pertsona guztiei, bai eta haien familia- eta gizarte-ingurunean gaitz horien zuzeneko eragina jasaten duten beste hainbati ere.

4. Administrazio eta elkarrekin bilerak

4.1. Osasun Saileko Aseguramendu Sanitarioko Zuzendaritza eta Osakidetzako Asistentzia Sanitarioko Zuzendaritza eta ASENKI (Sentsibilitate Kimiko Anizkoitzaren Gaitzak jotako Pertsonen Euskadiko Elkarte)

Elkarrekin, bilera egin aurretik, ukitutako pertsonen prestatutako dokumentu bat aurkeztu zuen: *Sentikortze sindromeak ukitutako pertsonen elkarrekin egindako arreta-proposamena* izenburukoa. Elkarrekin ordezkariek dokumentu horretako gai nagusiak aurkeztu zituen.

Arartekoaren ordezkariek, berriz, erakunde honek gaiari buruz adierazi izan duen iritzia azaldu zuen. Bereziki azpi-

marratu zituen *Sentikortze zentraleko gaixotasunak dituzten pertsonentzako arretaren ingurukoak*. *Sentiberatasun kimiko anizkoitzaren aipamen berezia* izenburuko dokumentuan Sairari aurkeztu genizkion proposamenak; dokumentu horren aurrerapena eman genuen 2013ko maiatzaren 15ean, eta bertako proposamenak laburbilduta jaso ziren **2013. urteko txostenaren** III.4 kapituluko 3.4.3 atalean.

Gai horiei guztiei heltzea zaila zenez eta Osasun Administrazioiko beste ordezkari batzuek ere parte hartzea beharrezkoa zenez, Arartekoaren ordezkariak lan mahai bat sortzea proposatu zuen, ukitutako pertsonentzako arreta egokiaren gaiari ekin ahal izateko; erakundeen ordezkariak eta elkarte-sarearenak bilduko ziren mahai horretan.

Osasun Administrazioaren ordezkarien iritziak, gai tekniko-medikoak albora utzita (horien gainean zientzia esparruan eztabaida sortu baita, orain dela gutxi plazaratu den SKAren deskribapena dela eta), eskura dauden tresnak erabili beharra dago, ukitutako pertsonen beharrezkoen ahal den neurrian aurre egiteko.

Ezagutzen dute Osasun, Gizarte Zerbitzu eta Berdintasun Ministerioak 2011. urtean egindako adostasun dokumentua, gaiari buruzko jakintzaren egoera labor azaltzen duena eta, ahalik eta ebidentzia zientifikorik onenetik abiatuta, sindromearen ezagutza sakonagoa planteatzen duena, bai eta osasun arloko langileentzako jarraibideak ere, patologia horrek erasandako pertsonen osasun laguntza bidezkoagoa eta kalitate handiagokoa eskaini ahal izateko.

Egokitzat jotzen dute proposatutako lan mahaia sustatzea, eta prest daude profesionalen prestakuntzaren inguruko zenbait proiekturi ekiteko.

Deribazio-ibilbideak, halakorik egonez gero, argitzearen garrantzia azpimarratzen dute.

5. Herritarren eskubideen egoeraren balorazioa

5.1. Osasun Administrazioa behar bezala gobernatzeko, **herritarrek parte har dezaten** lortu nahi da, eta horretarako EAEko osasun publikoaren erdigunean jarri behar dira gaixoak eta herritarrak. Osasun publikoak modu proaktiboan indartu behar ditu gaixoen, zaintzaileen, senideen eta herritar guztien beharrezkoenak, eskariak eta lehentasunak identifikatzeko erabiliko dituen tresnak, zerbitzuekiko gogobetetze maila neurtu behar du eta informazio hori gizartearen esku jarri behar du gardentasunik handienaz.

Herritarren parte-hartzeak, gobernu ona ahalbidetzen duen mekanismo gisa, parte hartzeko bide arautua izan behar du hirugarren sektorearen inguruan antolatutako herritarren. Bide horrek erraztu egin behar du eskatzeko, ekiteko, esku hartzeko eskubideen eta abarrekoren arauketa; bai eta sektorearekiko elkarrizketa eta gaixo, zaintzaile nahiz elkarteek parte hartzeko bide berrien sustapena ere.

Ukitutako pertsonen beharrezkoen zuzen-zuzenean ezagutzeko elkarte-sareak eskaintzen dion aukera baliatzen jakin behar du Osasun Administrazioak.

5.2. Irabazi asmorik gabeko gizarte ekimenak egiten dituzten eta gaixo kronikoen eta haien familien bizikaltatea hobetu nahi duten erakundetarako laguntza areagotu behar da, frogatuta baitago eragindakoengan eta horien familia- eta gizarte-ingurumenean nor bere burua zaintzea, autonomia eta ahalduntzea sustatzen eraginkorrak direla eta prestakuntza, informazioa eta laguntza psikologikoa ematen dituztela. Haien proposamenak kontuan hartu, haien ekimenak sustatu eta aurrekontu-zuzkidurak handitu behar dira. Era berean, zuzentzen dituzten zerbitzuen eta programen egonkortasuna eta jarraitutasuna bermatu behar da, deialdiak urteko lehenengo hilabeteetan argitaratuz eta ebatziz eta laguntzarako eta lankidetzarako bideak bultzatuz. Bide horiek aurrekontu-urtearen denbora-esparru laburra gaintu eta segurtasun handiagoa eskaini behar dute (urte anitzeko konpromiso-kredituak, epe ertaineko hitzarmenak, e.a.).

5.3. Sentikortasun kimiko anizkoitza duten pertsonentzako arretari dagokionez, azpimarratu behar dugu behar-beharrezkoa dela **gizarte sistematik** bide egokiak antolatzea pertsona horiek produktu lagungarriak eskuratu ahal izan ditzaten. Pertsona horiek ezinbestekoak dituzte horrelako produktuak euren bizi kalitatea hobetzeko eta euren autonomia, garapen pertsonala eta gizarteratzea errazteko.

Modu positiboan baloratzen dugu **osasun arlotik** hartutako konpromisoa, alegia, lantalde tekniko bat osatzeko konpromisoa, Arartekoak eta elkarte-sareak planteatutako gaiak balora ditzan, ukitutako pertsonentzako osasun arreta dela eta; bai eta profesionalen eta herritar guztien artean SKAri buruzko prestakuntza eta informazioa sustatzeko agertutako asmoa ere. Aurreikuspen horiek benetan gauzatzen ote diren ikusteko jarraipena egin behar da.

5.4. Garuneko kalte hartua duten pertsonentzako baliabideen urritasunaren aurrean, gure administrazio publikoek baliabide berriak abian jarri behar dituzte, eta egungo baliabideei eutsi eta jarraipena eman behar diete.

5.5. 2014an hainbat aurrerapauso egin dira **espazio soziosanitarioaren garapenean**. Behin eta berriz errepika-

III

tu behar dugu, ordea, zerbitzu soziosanitarioen zorroa eta dagozkion mapak onesteko prozesua burutzeko premia dagoela, eta, halaber, lurraldeetako ekintza planetarako egitura bateratu baten ezarpena bermatu beharra dagoela.

Beharrezkoa da, halaber, bi inguruneen erabateko elkarre-ragingarritasuna bermatzea, xede-biztanleentzako zainketa soziosanitarioak planifikatzeko balorazio integralerako tresna orokor bat balidatuz, baliabide soziosanitario guztien es-

kuragarritasun bidezkoa ahalbidetuko duena eta egin beharreko ibilbide soziosanitarioa zehaztuko duena.

Lehen mailako arreta soziosanitarioko lantaldeak ezartzeko prozesuan sakondu beharra dago.

Nahiz eta 2014an lekuen kopurua handitu den, ikusi dugu leku gutxiegi daudela buru-nahasmendu larria duten pertsonentzako egoitza txikietan eta egoitza-unitate soziosanitarioetan.

III. ATALA

5

BURUKO GAIKOTASUNAK EDO NAHASMENDUAK DITUZTEN PERTSONAK

Aurrekariak



Arartekoak arreta handia jartzen du burutik gaixo dauden pertsonen taldeengan, **ahultasun berezia** baitute.

Hala, arlo honetan egiten dugun lanaren oinarria zera da, burutik gaixo dagoen pertsona hori **eskubideak dituen herritarra** dela. Ondorioz, pertsona hauen jabekuntza, gizarteratzea, errehabilitazio eta errehabilitazio psikosoziala eta benetako partaidetza eragingarria dira jorratzen ditugun ideiak.

Gure herri-administrazioen, eta, batez ere osasun, gizarte, hezkuntza, enplegu, justizia eta etxebizitzaren arloko jardueraren inspiraziorako **printzipioak** honako hauek izan behar direla uste dugu: norberaren autonomiaren sustapena eta estigmaren ezabapena, zainketen jarraipena, ekitatea, erantzukizuna, koordinazioa, integrazioa, eraginkortasuna eta gaixo eta senideen partaidetza-foro eta elkartearen sustapena.

Arartekoaren xedea da, beraz, administrazioen jarduerak printzipio horiekiko leial izatea eta horretarako lan egitea, babesteko zeregina daukagunez gero.

1. Kexarik aipagarrienak

1.1. Arartekoaren 2015eko urtarrilaren 7ko Ebazpena. haren bitartez, amaiera ematen zaio honako esku-hartze honi: Gizarte entitate batek nortasunaren desoreka antisoziala duen gazte bati emandako artapen psikiatrikoa dela-eta egindako kexan izandako esku-hartzeari, hain zuzen ere.

Kasu honetan, adierazi behar dugu ez daukagula irizpiderik aztertu diren eta borondatearen aurkako ingreso baten komenigarritasuna eragin ez zuten premiazko bi esku-har-

tzeen balorazio klinikoa auzitan jartzeko. Hala eta guztiz ere, nortasunaren desoreka antisozialak ukitutako gazte honen arazoak berriro ere jartzen du agerian zeintzuk diren Euskal Osasun Sistemak dituen zailtasunak nortasunaren nahasmendu edo desorekei aurre egin ahal izateko.

Berriro ere azpimarratu behar da [Arartekoaren 2012ko azaroaren 23ko Ebazpenean](#) aipatzen zen unitatea abian jarri behar dela, modu egonkor eta integratuan; era berean, nortasunaren nahasmenduei heltzea ahalbidetuko duen egitura-keta bat behar da hiru lurraldeetan, profesionalen beharrezko prestakuntza emanez, betiere EAEko herritar guztiak modu egokian artatu ahal izateko.

1.2. Herritarren hainbat kexek pazienteen desadostasuna islatzen dute Agindutako tratamendu edota dosien-gatik, baita borondatearen kontrako ospitaleratzeetan hartutako neurri terapeutikoengatik ere. Kasu horietan, herritarrei jakinarazten diegu Arartekoak ezin dituela gai horiek zalantzan jarri, irizpide teknikoetan eta mediku-irizpideetan oinarrituta baitaude, eta, duten izaeragatik, ez dagokio berari horiek balioestea. Hala ere, horrek ez digu eragozten kexagileari jakinaraztea herritar eta paziente gisa dituen eskubideak zein diren, ezta osasun-administrazioak eskubide horiek benetan errespetatzen ote dituen egiaztatzea ere.

Elkartasun terapeutikoa, osasun mentaleko arretan eboluzio ona egon dadin oinarritzko baldintza dena, argi eta garbi hausten den kasuetan, komenigarria da pazienteek euren eskubideak ezagutu ditzatela. Honakoak dira eskubide horiek: *“Etxeko medikuaren esanera, Euskal Autonomi Elkartearen egiteko dagoen horren araugintzak erabaki ditzan moduetan, ospitalea eta espezializatutako Zerbitzu bat aukeratzeko”* ([uztailaren 18ko 175/1989 Dekretuko 1.o. artikulua](#). Dekretu horrek Osakidetzako gaixo eta erabiltzaileen Eskubide eta Obligazioen karta onartzen du); *“Herritarrek estaldura publikoko zerbitzu sanitarioetara heltzeko prozedurak benetako berdintasun-printzipioa garrantzatu du. Bestalde, prozedura horien arabera, antolakuntza-baldintzak jartzeko ahaleginak egingo dira, helburu bi lortzeko: herritarrek zerbitzu sanitarioak eta profesionalak aukeratzeko gaitasuna progresiboki zabaltzea eta herritarrek beren eskubide nahiz betebeharrei buruz behar duten informazioa ematea”* ([ekainaren 26ko 8/1997 Legeko 10. artikuluko bigarren atala](#). Lege hori Euskadiko Antolamendu Sanitarioarena da). Horrez gain, baita aipatutako arau-aurreikuspenaren erregelamendu bidezko garapena ere, *Osasun eta Kontsumo Sailburuaren 1990eko urtarrilaren 25eko Aginduak*, *Osakidetzan Ospitalea eta Zerbitzu Espezializatua aukeratzeko arautzen duenak*, jasotzen duena, hain zuzen ere.

2. Araudi- eta gizarte-testuingurua

2.1. Araudian egon diren berritasun nagusienak osasun publikoaren eremu orokorrean eman dira. Berritasun horiek txosten honetako Osasunari buruzko atalean daude aztertuta (II.12 kapituluko 3. atala).

2.2. *639/2014 Errege Dekretua, uztailaren 25ekoa, ardaztasuna, ardatz berean beste espezialitate bat egitea eta gaitzuntza espezifikorako esparruak arautzen dituen, prestakuntza plazak lortzeko urtero egiten diren probei aplikatzeko arauak, bai eta Osasun Zientzietan espezializatutako osasun-prestakuntzaren sistemaren beste alderdiak ere ezarri, eta espezialisten hainbat titulu sortu eta aldatzen dituen.*

Haurraren eta Nerabearen Psikiatria espezialitatea, Psikiatriaren adarrera atxikita dagoena, barne hartzea jasotzen du. Talde profesionalek, zientzia-elkarteek eta Hirugarren Sektorereko erakundeek behin eta berriz aldarrikatzen zuten horrela izatea.

2.3. *Agindua, 2014ko urriaren 16koa, Osasuneko sailburuarena, zeinaren bidez aldatzen baita 2007ko urriaren 4ko Agindua, Osasun Mentalari buruzko Euskadiko Aholku Batzordea sortzekoa.*

2.4. Azken urteetan hazi egin dira buruko nahasmendu larriak dituzten pertsonen ezgaitze-prozedurak, eta egoera hori kontraesanezkoa da pertsona horien arretan jorratzen saiatzen ari diren ereduarekin; eredu horrek errehabilitazio psikosoziala eta leheneratzea lortzeko helburua du. *Incapacitación civil y recuperación: ¿trabajando en la contradicción?* ikerlanean, Zaragozan bildutako datuak aurkeztu, ezgaitzearen ondorioen gaineko azterketa egin eta beste hautabide batzuk proposatzen dira prozedura horien aurrean.

2.5. Bizkaiko Osasun Mentaleko Sareak (Osakidetza) *Datu Pertsonalak Babesteari buruzko Lege Organikoa Osasun Mentalaren arloan* izeneko ikerlana argitaratu du.

3. Jarduera-planaren esparruko bestelako esku-hartzeak

3.1 Arartekoaren 2012ko azaroaren 23ko ebazpenaren jarraipena. Horren bidez, Osakidetza-Euskal Osasun Zerbitzuari gomendatzen zaio nortasun-nahasmendu larriak dituzten pertsonen arreta emateari lotutako neurri orokor batzuk eta eragindako gazte baten arretaren gaineko beste neurri berezi batzuk har ditzan.

Osakidetzak gomendia betetzeko helburuarekin eman zituen urratsak jakinarazi genituen joan zen urtean, batez ere gai hauen gainean: Basurtuko Unibertsitate Ospitaleak martxan jarritako programak (nerabeentzako eguneko unitatea, ospitale horretako eta Bizkaiko Osasun Mentaleko Sareko 8 klinikok osatutako taldeak, O. Kemberg-ek gainbegiratuta, egindako transferentzian ardazturiko psikoterapia, eta jokabide-terapia dialektikoko trebetasunetako talde egonkorrak); paziente eta senideei zuzendutako informazio-foiletoaren hedapena (Basurtuko Unibertsitate Ospitaleko informazioan oinarritua, eta Lurralde Historiko bakoitzari egokitua), baita Basurtuko Ospitaleak berak landutako Protokoloaren hedapena ere.

Aurten, osasun-administrazioak berriro adierazi digu Unitatearen proiektu osoa gauzatzeko helburua duela; diagnostikoak duen prebalentziaren eta eraginaren hazkundera antzeman dutela baieztatu du, baita horrek jokabidearen nahasmenduekin duen lotura ere. Baieztatu duenez, proiektu orokorra *“atariko urratsetan dago, berorren bideragarritasuna bilatu nahirik, eskala-ekonomiako egoeran”*.

Bilbo-Basurtu ESIko psikiatria-zerbitzuak patologia-talde horretan egiten duen lidergo-lana azpimarratu du, eta, bere aburuz, lantalde hori da egokiena, dituen ezagutza eta espezialtziarengatik, Unitate hori kudeatu eta implementatzeko.

Onartu duenaren arabera, lantalde horrek eremu horretan eskaintzen dituen prestazio asistentzialek *“ez dute, inondik ere, aipatutako Unitatea ordezkatzeko, baina kasurik konplexuena espezializazio-maila eta laguntza gehigarri jarraitua ematen dute, hein batean bokaziozkoa eta gehiegizkoa den dedikazioari esker, zeina ezin daitekeen inola ere baliabide finko eta egonkortzat hartu”*.

Zerbitzu horrek landutako dokumentazioak, orain dela gutxi literatura zientifiko gisa argitaratutakoak, Bizkaian izan duen hedapenari buruz mintzatu da, eta honako hau egiaztatu du: *“aipatu dokumentazioaren edukiak egokitu egin dituzte ospitale eta anbulatorioetako zerbitzuetan, euren kasuistiketara doitzeko; horretarako, berariazko protokoloak eta pazientearentzako informazioak landu dituzte”*.

Osasun-administrazioak ezinbestekotzat jotzen du prestakuntza eremu horretan, patologia horiei aurre egiteko tresna psikoterapeutikoen zailtasuna dela-eta. Dioenez, *“badira, zentzu horretan, zerbitzu edota lurralde bakoitzera doitutako zenbait prestakuntza-ekimen”*.

3.2. Azterlan honen jarraipen-lana: **EAEko haurren, nerabeen, gazteen eta helduen buruko osasunaren arretaren inguruan egindako hurbilketa: erronkak eta aukerak**

laz adierazi genuen bezala, azterlan horretan aintzat hartu zen talde bereziki ahul horien buru-osasuna artatu eta babestearen arloan euskal herri-administrazioek azken urteotan egin duten ahalegin handia. Aldi berean, ekimen berriak, garapen handiagoa edo hobekuntza behar dituzten gaiak nabarmendu ziren, egokiak ziren gomendioak eginez.

Erakunde honek azterketa horretan gomendio ugari egin zituen, horietako bi zein mailatan betetzen diren jakitera bideratu digu gure arreta. Batetik, 12.1.4 Gomendia. Gomendio hori *EAEko Osasun Mentaleko Estrategia* dokumentuan (OME-2010) jasotako xedapen jakin batzuk gauzatzeko beharri buruzkoa da. Bestetik, 12.1.5 Gomendia. Gomendio horretan honako hauek aipatzen ziren: tratamendu asertibo komunitarioko taldeei baliabideak emateko beharra eta ingurune irekian psikiatria arloko profesionalen esku-hartzea sendotzeko beharra, gizarte-bazterkeriaren muturreko egoeran daudenei eta buru osasuneko zentzura joaten ez diren gazte eta helduei (etxerik gabe dauden pertsonak, tratamendua onartzen ez duten toxikomanoak, etab.) arreta emateko helburuarekin.

12.1.4 Gomendioari dagokionez, osasun-administrazioak adierazi digu osasun mentaleko aholku batzordea gaitasun-gabe egon dela 2014an, eta nola berorren zereginetako bat osasun mentaleko estrategiari jarraipena egin eta horri buruzko txostenak ematea denez, une hauetan ez dago eskatutakoaren gaineko datu eguneraturik.

12.1.5 Gomendioari buruz, administrazioak aipatu du tratamendu asertibo komunitarioko programek 80 plaza gehiago dituztela Bizkaian (guztira 190 pazienteri egin zaio jarraipena Bizkaian 2014an). Aldi berean, nabarmendu du badagoela etxe gabeko tratamendu asertibo komunitarioko programa gizarte-bazterkeriaren muturreko egoeran dauden pertsonentzat. Programa hori Bilboko Udaleko Gizarte Ekintza sailarekin lankidetzan egiten da, eta 40 pertsona artatzen ditu.

3.3. **Arartekoaren otsailaren 15eko 3/2013 gomendio orokorra, buruko osasun-arazoak dituzten pertsonak boronda-tearen kontrako ospitaleratze-egoeran daudenean dituzten eskubideen aitortze eraginkorra bermatzen dituzten neu-rriak hartzeko beharri buruzkoa.**

Gomendio horretan, besteak beste, honako hau planteatzen zen: beharrezkoa da, jakinarazpen formal batek ekar dezakeen izapide soila ez ezik, osasun-administrazioak zenbait neurri hartzea borondatearen kontrako ospitaleratze-egoeran dauden pertsonen euren eskubideak benetan eta modu eraginkorrean ezagutu ditzaten, Prozedura Zibilaria buruzko *urtarrilaren 7ko 1/2000 Legeari* (PZL) jarraiki; izan ere, esku-hartze judiziala baino lehen, eskubide horiei buruzko informazio osoa eta egiazkoa ez izateak haien edukia hustu baitezake.

Joan zen urtean, gure urteko txosteneko atal honetan bertan, osasun-administrazioak onartutako gomendio orokor honen betearazpenaren gainean izandako aurrerapausoen berri eman genuen.

Osasun-administrazioak hauxe jakinarazi digu: *“aipatutako gomendia, psikiatria-zerbitzuetan betetzen dela oraintsu egiaztatu ostean, ahozko komunikazio sistematikoaren bidez ezartzen dihardugu”*.

Honako hau ere aipatu digu: *“Donostiako Unibertsitate Ospitaleko Psikiatria Zerbitzuak prozedura dokumentatua landu du, bai borondatearen kontrako ospitaleratze-egoeran daudenari hasierako informazioa emateko, bai bere ospitaleko egonaldian egoera zibilean gerta daitezkeen aldaketen gaineko gorabeherak jakinarazteko. Prozedura hori Arartekoaren bulegoarekin partekatu da lan-saio batean, eta beste psikiatria-zerbitzu batzuetara zabaldu da”*.

3.4. **Buruko gaitzaren trataera ospitaletik kanpo txosten bereziaren jarraipena**

3.4.1. **Osasun-sareko baliabideen egoera buru-osasunaren alorren 2014. urtearen amaieran**

Existitzen diren baliabideen eguneratzeari buruzko datuak, eskuragarri daudenak, eskaini dizkigu osasun-administrazioak, aurreko urtean erregistratu genituen baliabideekiko alderaketa eginda:



	Dispositiboen kopurua		Plaza-kopurua	
	2013	2014	2013	2014
BOZ (1) Helduen Buru Osasuneko Zentroak	42	42		
HGBOZ (1) Haur eta Gazteen Buru Osasuneko Zentroak	15	15		
OLU Ospitalizazio Laburreko Unitateak, bai Ospitale Orokorretan, bai Ospitale Psikiatrikoetan	6	6	234	234
HGOLU Ospitalizazio Laburreko Unitateak haur eta gazteen Ospitalean	3	3	19	19
EO Helduen Eguneko Ospitaleak	23	24	600	660 (140 paziente baino gehiago, EO erreferentziatzen hartuta)
HGEO Haur eta Gazteen Eguneko Ospitaleak	5	5	50	50
EEU (2) Egonaldi Ertainetarako eta Azpiakutuen Unitateak	6	6	296	296
PIU Psikosi Immuneen Unitatea	1	1	14	14
EU Errehabilitazio Unitateak	7	7	263	263
LU (3) Egonaldi Luzeen Unitateak	5	4	778	745
PG (4) Psikogeriatrikoak	1	3	109	109

Iturria: Euskal Osasun Zerbitzua-Osakidetza

- (1) **BOZ** eta **HGBOZ**; bertan, non toxikomaniak, Elikadura Jokabidearen Arazoak berariaz jorratzen dituzten taldeak eta Lehenengo Gertakari Psikitikoak lantzen dituztenak ere sartzen dira.
 (2) Gipuzkoaren kasuan hitzartuak dira
 (3) izen desberdinekin. Gipuzkoaren kasuan hitzartuak dira
 (4) Gipuzkoaren kasuan hitzartuak dira

Administrazioak eguneko ospitalea aipatu du buru-nahas-mendu larria (BNL) duten gaixoentzako baliabide gisa. Nahiz eta egunero joan ez eta plazarik bete ez, euren beharrezanetara egokitzen den baliabidearen erabilzaileak dira.

Adierazi du egonaldi luzeko unitateak etengabe desagertzen ari direla eta baliabide mota horietara gaixoak deribatzen joera kentzen ari dela; gainera, baieztatu du egoera hori modu sistematikoa ematen ari dela Bizkaian.

Droga-mendekotasuna artatzeari dagokionez, 10 ohe mantentzen dira Barrualde-Galdakao ESiko psikiatria-zerbitzuko desintoxikazio-unitatean eta existitzen diren zazpi komunitate terapeutikoetan:

- **Bizkaia:** Gizakia fundazioa (40 plaza) eta Etorikintza fundazioa (26 plaza)
- **Gipuzkoa:** Haurtxoak- Agipad (12 plaza), Haizegain- Agipad (20 plaza) Sustraiak- Izan (37 plaza) eta San Millan-Izan (37 plaza)
- **Araba:** Jeiki fundazioa (ez dago plaza buruzko informaziorik)

Joan zen urtean nabarmendu genuen osasun-administrazioak tresna fidagarri bat, autonomia-erkidegoaren esparrukoa, behar duela haren baliabideen (dispositiboen eta plazen kopurua) eboluzioa modu zehatzean aztertu ahal izateko.

Administrazioak adierazi digu “Osasun mentaleko plaza-kopururako eta baliabideetarako tresnari dagokionez, komunitate horien erakundeek Osakidetzako gainerako erakundeekin partekatzen dituzte sistema sanitario publikoan ohikoak diren informazio- eta analisi-bideak. Hala ere, osasun mentaleko baliabide globalen espezifikotasuna eta barietatea handia denez eta izenetan eta definizioetan ere batasunik ez dagoenez, komeni da tresna komuna izatea. Alde horretatik, Bizkaiko eta Gipuzkoako osasun mentaleko sareak osasun mentaleko atlasa argitaratu zuen 2013an; hor, erreferentzia eguneratuak daude lurraldeko osasun mentaleko baliabide sanitario eta soziosanitario guztienak, eta horien definizioak ere finkatu egin dira. Ekimen hori garatzea konplexua da eta baliabideak behar ditu, eta hori erakundeen esku gelditzen da.”

Joan zen urtean tresna hauek aipatzen genituen: [Gipuzkoako Osasun Mentaleko Atlasa](#) eta [Bizkaikoa](#).

3.4.2. Osasun mentalaren esparruan arreta-eredu komunitarioa egikaritzea ahalbidetuko duen desinstituzionalizazio-prozesuari dagokionez, egonaldi luzeko 33 oheren amortizazioa azpimarratu beharra dago. Jasotako informazioaren arabera, gaixo horiek abegi-zentroen sare normalizatura (baliabide hori egokia izango den pertsona helduen kasuan), eguneko ospitaleetara, tratamendu asertibo komunitarioko programetara edota miniegitzertara bideratu dituzte.

3.4.3. Ospitaleetatik kanpoko egoitza-egiturei dagokienez, joan zen urtean 674 plaza erregistratu genituen, tutoretzapeko etxebizitzetara, miniegitzertara, egoitza txikiei eta ostatu-etxeetara zegozkienak.

Aurten 11 plaza gehiago egon dira, “Begoñalde” miniegitzertara dagozkionak. [ARGIA FUNDAZIOAK](#) kudeatzen du egoitza hori, eta finantzaketa soziosanitarioa dauka. Gainera, jakinarazi digutenez, osasun-sistemak psikiatraren eta erizain espezialistaren laguntza jartzen ditu bertan.

3.4.4. Estigma erazteko asmoz egin diren esku-hartzei dagokienez, osasun-administrazioak adierazi du Osasun Sailak eta Enplegu eta Gizarte Politiketako Sailak laguntza instituzional sendoa eman dutela [FEDEAFESek](#) argitaratutako ikerlana ([Estigma sozialaren errealitatea EAEn buru gaixotasuna duten pertsonen artean](#)) aurkeztu eta garatzeko.

Aipatu du ere instituzioek parte hartu dutela elkarteek (FEDEAFES, [AVIFES](#), [AGIFES](#), [ASAFES](#) eta [ASASAM](#)) zuzendutako jardueretan, aurten batez ere estigma sozialari buruzkoak (“[Pentsaerak irekiz, estigmak itxiz](#)”, “[Aldatu zure begirada](#)”).

3.5. Bilerak elkarteekin

Lankidetzaren dinamika izaten jarraitzen dugu osasun mentalaren esparruko hainbat erakunde sozialekin. Horrek gure esku-hartzea errazten duen balio handiko informazio izatea ahalbidetzen digu. Jarraian, elkarte-sareak igortzen dizkigun ardurak nagusienak nabarmenduko ditugu (euren jarreraren gaineko azterketa zehatzagoa dago jasota [gaixo kroniko edo mentalak](#) izeneko gure webguneko atalean):

3.5.1. OME-Osasun Mentalaren Elkarteak, Osasun Mentalaren eta Psikiatria Komunitarioaren Elkarteak

Elkarteak kezkatuta dago Zaldibarko ospitale psikiatrikoa ixtean gertatutako den desinstituzionalizazio-prozesuarekin batera ez dietelako bitarteko egiturei egiazko bultzadarik emango, eredu komunitarioa era eginkorrean egikaritu dadila ziurtatzeko.

Norberarenaren desberdinak diren kulturetako pertsonekin egiten den bilera klinikoan sortzen diren arazoak direla-eta, oso erabilgarria irizten diote [Instrumento para la valoración de la Competencia Intercultural en Atención en salud mental](#) izenburua duen dokumentua.

Haien esanetan, nortasun-nahasmenduen egungo arreta urria da oraindik ere, eta Basurtuko Ospitaleari dagokion eremuan besterik ez da betetzen. Arabak, Gipuzkoak eta Bizkaiak (ospitale kanpokoak) ez dute behar adineko arretarik. Jakinarazi digute Araban badela bi psikologoz eta bi psikiatraz osaturiko lantalde bat, nahasmendu horiei helitzeko interesa duena. Egokia dirudi lantalde horren jardura Basurtuko Ospitalearekin batera koordinatzea, profesionalen berariazko prestakuntza ziurtatzeko, nahasmendu horiek joratzeko asmoz.

Osakidetzak jakinarazi zigun paziente eta senideei zuzendutako informazio-foiletari dagokionez (Basurtuko Unibertsitate Ospitaleko informazio oinarritua, eta Lurralde Historiko bakoitzari egokitua), uste dute neurri horrek, eraginkorra izan dadin, berekin ekarri beharko lukeela ospitale hori erreferentziazko unitate gisa hartzeko aukera izatea. Horrek nahitaezkoa egiten du aipatu ospitalean eratu beharko litzatekeen egitura egonkorrari laguntza ematea.

3.5.2. AVATI-Nortasun-nahasmenduak dituzten pertsonentzako eta haien familientzako euskal elkarteak

Basurtuko Ospitaleko Psikiatria Zerbitzuko burua gonbidatu genuen batzar honetara. Zerbitzu horrek nortasun-nahasmenduak dituzten helduentzako Transferentzia Ardatzuriko Psikoterapia (TFP) programa bat zuzentzen du, baita heldu eta nerabeentzako Jokabide-terapia Dialektikoko (DBT) pro-

grama bat ere. Zerbitzuburuak adeitasunez partekatu zituen programa horien xehetasunak eta planteamenduak, nortasun-nahasmenduei era egokian heltzeko asmoz.

Bere esanetan, “*EAE n egin beharreko mugimendu logikoen aurreikusitako NN Unitatea martxan jartzea da, dagoeneko existitzen den jarduera oinarritzat hartuta; horrek egungo programak hedatzea ahalbidetuko liguke, paziente gehiagorengana iritsi ahal izateko, eta, gainera, beste bi helburuak gauzatzeko: sarearentzat beharrezkoa den prestakuntza garatu eta martxan jartzen ditugun aurrerapenak ebaluatu eta ikertu*”. Aipatu zuen ere komenigarria litzatekeela gerora Araba eta Gipuzkoako profesionalak prestatzea, eta “*beste NN unitate bat edo bi gehiago jartzea Euskadin*”.

Elkarteak honako hauek nabarmendu zituen, besteak beste: abordatze soziosanitarioaren beharra; arazo handiko testuinguruetan (espetxea, gizarte-bazterketa larria edo familiarren laguntza-eza) dauden nortasun-nahasmendudun pertsonenganako arreta berezia; sortuko den eguneko baliabideak koordinazio eta integrazio egokia izatea droga-mendekotasuneko, gizarte-bazterketako, adingabeen babeseko eta gazte-justiziako zentro eta dispositiboekin; Hikikomori deritzen bakartze sozialeko sindromea duten pertsonak –batez ere gazteak– detektatzeko beharra, ondoren esku-hartze egokia egiteko (16 urtetik aurrera detektatze-prozesua zaildu egiten da, dagoeneko ez baitaude hezkuntzaren eremuan; oinarritzko gizarte-zerbitzuen eta kaleko hezitzaileen inplikazioaren garrantzia azpimarratu dute ezinbesteko alerta-tresna gisa).

3.5.3. FEDEAFES, Buru-gaixotasuna duten pertsona eta senideen Euskadiko federazioa

Bat dator AVATI eta OMErekin, berak ere uste baitu aipatzen ari garen nortasun-nahasmenduen arretarako eguneko baliabidea martxan jartzeko beharrezkoa dagoela; bere aburuz, horrelako baliabide bat lurralde bakoitzean jarri beharko litzateke. Mugako nortasun-nahasmenduen arretarako *Sócrates programa*, Arabako Unibertsitate Ospitaleak martxan jarritakoa, aipatu du; aitzitik, diotenaren arabera, ezin daiteke bere osotasunean gauzatu, baliabide-faltaren poderioz. Modu positiboan balioesten du aipatutako ospitalearen eta Arabako elkartearen (ASAFES eta ASASAM) artean esparru horretan ematen ari den lankidetzeta.

Kezkatuta dago nortasun-nahasmenduak dituzten pertsonen kasuan existitzen diren gizarte-baliabideek eta egoitza izateko ez dietelako pertsona horien beharrezko erantzuten, sarritan gertatzen baita kaleko egoerara bueltatzea jarrera-arazoak gertatzen direnean; horren aurrean familien egoera larria izaten da (laguntza-gabezia, zigorra jaso dezaketen egintzak gauzatzeko, buruaz beste egiteko arrisku handia, etab.). Elkarteak berak egindako ikerlanean (*Los itinerarios*

de intervención y abordaje coordinado en los ámbitos social y sanitario para la atención de las personas con enfermedad mental en Euskadi) egiaztatu dute esparru sanitarioan zein sozialean ez dietela arretarik ematen mota horietako profilei.

Dagoeneko aipatu dugun *Arartekoaren 2013ko urriaren 16ko ebazpen*eko bigarren gogoeta eta lehenengo gomendioei buruz hitz egin du, kasu asko eta askotan legezko epearen barruan, baina ia bukatzeaz dagoela, jakinarazten delako.

Ados daude OMErekin desinstituzionalizazio-prozesuaren gainean adierazitako kezka dela-eta.

Kontsulta anbulatorioetan buruko gaixotasuna duten pertsonak artatzen emandako denborak bakarrik ahalbidetzen du farmakologiaren bidez aurre egitea egoerari, eta beharrezkoa da psikoterapia eta farmakologia-tratamendua barne-hartzen dituen abordatze mistorako aurrerapausoak ematea.

Estigmari buruzko euren ikerlanean –3.4.4. atalean aipatu duguna– azaltzen den zeharkako proposamena azpimarratu dute. Proposamen horrek Mahai bat martxan jartzeko beharra dagoela dio, estigma erazteko gauzatu behar diren ekin-tzak zein diren aztertuko dituen.

3.5.4. AVIFES, Senideen eta Gaixotasun Mentalaren Bizkaiko Elkarte

Bat dator AVATI, OME eta FEDEAFESekin, berak ere uste baitu aipatzen ari garen nortasun-nahasmenduen arretarako eguneko baliabidea martxan jartzeko beharrezkoa dagoela.

Ados dago Arartekoak *otsailaren 15eko 3/2013 gomendio orokorrean* islatzen duen jarrerarekin.

Arduratuta azaltzen dira 2011tik Bizkaian ez delako tutoretzapeko etxebizitzarik sortzen, eta euren ustez hori ez da eskaera faltaren eraginagatik; izan ere, 2014ko abenduan, 30 pertsonaz osatutako itxarote-zerrenda zutela diote, horietako zenbait 2011tik egonik. “*Consideraciones a las necesidades de vivienda de la personas con enfermedad mental*” izeneko dokumentua, 2012ko azarokoa, erantsi digute.

Damu dira ez dagoelako aldi baterako egonaldiko dispositibo-rik, familiei arnasa hartzen edota une berezietan osatzen laguntzeko (barneratze psikiatriko baten ostean, ebakuntza baten ostean, etab.).

Arduratuta daude miniegoitzetan ez dagoelako behar adina lekuri, eta, gainera, sortzen diren apurrak ospitale psikiatrikoetan zeuden pertsonen esleitzen zaizkielako, bakarrik edo familiarrean bizi eta euren egoera soziosanitarioarengatik dagoeneko miniegoitzetan egon beharko liritekeen per-

tsonei eman ordez. Horrez gain, uste dute dinamika horrek zaintzaileei gainesfortzu bat eragiten diela; zeren eta zaintzaile horiek, bizitza osoan zehar buruko gaixotasuna duen senidearen euskarri funtzionala, ekonomikoa eta emozionala izan direnak, gaur egun adinean aurrera egin baitute edota mendekotasun egoeran baitaude.

Bizimodu independentea izatea lagunduko duten dispositiboak sustatzeko beharrezkoa azpimarratu dute (gizarte-laguntzako laguntza berezitua norberaren bizilekuan bertan).

Azkenik, elkarteak xehetasunez eman digu sustatzen dituen programen berri ([ETXEBEST](#) eta [GAZTEORI](#), besteak beste). [ONDOAN Tutoretza Fundazioa](#) martxan jarri dutela ere jakinarazi digu.

Haien esanetan, beharrezkoa da buruko-arazoak dituzten haurrak antzemateko eta haiei arreta emateko lanean jardutea hezkuntza-esparruan, sarritan jazarpena eta onarpenik eza pairatzen baitute eskola-komunitatean. Irakasleen presakuntza eta haienganako laguntza sustatzea ere ezinbestekotzat jotzen dute.

3.6. Bilerak administrazio eta erakundeekin

2014ko martxoaren 26an, buruko gaixotasuna eta/edo nahasmenduak dituzten pertsonen saileko eta osasun-saileko arduradunak (biak ere Ararteko erakundeak) lan-bilera egin zuten Donostiako Unibertsitate Ospitaleko Psikiatria Zerbitzuko lantaldearekin (psikiatrak, erizainak, laguntzaileak, gizarte-langileak), [Arartekoaren otsailaren 15eko 3/2013 gomendio orokorra](#) betetze aldera zerbitzu horrek azaldutako interesa zela eta. Aipatu gomendioan honako hau jasotzen da: *buruko osasun arazoak dituzten pertsonak borondatearen kontrako ospitaleratze-egoeran daudenean dituzten eskubideen aitortze eraginkorra bermatzen dituzten neurriak hartzeko beharra.*

Lan-saioan zehar, aipatutako gomendio orokorrean jasotzen diren alderdi nagusiak aztertu ziren guztien artean, baita [Arartekoaren 2013ko urriaren 16ko ebazpenean](#) azaltzen direnak ere. Azken horren bidez, *1541/2012/39 kexa-espedientearen egindako jarduketari amaiera ematen dio, eta osasun-administrazioari neurri jakin batzuk hartzeko gomendatzen dio. Espediente horretan, herritar batek salatu zuen bere eskubideak urratu zizkiotela Santiagoko Ospitaleko Psikiatria Zerbitzuan (Vitoria-Gasteiz) bere borondatearen aurka sartu zutelako. 2013ko ohiko txostenari* dagokion kapitulu honetako 1.2. atalean, aipatutako ebazpenean gomendatutako neurri orokorrak laburbilduta azpimarratzen ziren, 2014an onartuak izan direnak).

Euren eguneroko jardunean aipatutako gomendio horiek betetzeak eragiten zizkieten zalantzak plazaratu zituzten profesionalak: praktika klinikoaren, xede terapeutikoen eta formalitate prozesalen edo Arartekoaren proposamenaren betetzearen artean sor zitekeen gatazka eta tentsioa.

Kontuan izanda egoera horietan norberaren askatasunera-ko eta benetako tutoretza judiziala izateko funtsezko esku-bidea, ukitutako pertsonarena, kaltetuta gerta daitekeela, behin eta berriro nabarmendu dugu borondatearen kontrako ospitaleratzea guztiz ezohiko neurria dela, eta behar bezala dokumentatuta geratu behar diren premia-ko neurri erantzun behar diela; horrez gain, komenigarria da osasun-administrazioak ukitutako pertsonari jakinaraztea zein eskubide dituen egoera horietan. Nahiz eta eskubide horiei buruz informatzeko legezko betebeharra agintari judizialari dagokion, egia da ere esku-hartze judiziala baino lehen eskubide horiei buruzko informazio osoa eta egiazkoa ez badago, haiek egikaritzea baldintzatuta egotea gerta daitekeela.

Kasu zehatzetan, informazio horrek hasierako uneetan gaixoen eboluzioari eragin ziezaiokeela planteatzen zuen aukeraren gainean sortutako kezka zela-eta, ulertu genuen egokiena litzatekeela bi kontu hauen arteko oreka bilatzea: batetik, ukitutako pertsonari zein egoeratan dagoen eta zein eskubide dituen jakinaraztearen garrantzia, eta, bestetik, ospitaleratzearekin bilatzen den helburu terapeutikoa. Horretarako, espazio eta momentu egokienak prestatuko lirateke proposatzen dugun dinamika gauzatzeko; dinamika hori bat dator ukitutako pertsonaren duintasuna aintzatestearekin eta bere eskubideak bermatzearekin.

Beste gai batzuen artean, ondokoak landu ziren: Arartekoak premia-ko arrazoitzat zer ulertzen duen eta zein den jarra horren legezko oinarria. Arartekoaren arabera, premia-ko borondatez kontrako ospitaleratze batek honako hauek bete behar ditu: buru-nahasmendu larria egotea; ukitutako pertsonak gaitasunik ez izatea bere egoera arrazoiz epaitzeko; gaixoen edo beste inoren osotasun fisiko edo psikikoan berehalako kaltea izateko arrisku larria egotea; eta ospitaleratze-ko neurria gaixoarentzat eraginkorra eta mesedegarriena izatea, hain murrizgarria ez den beste edozein alternatiba terapeutiko baino.

3.7. Txosten bereziak

Erakunde honek txosten berezi hau argitaratu du aurten: [Askatasunik gabe dauden pertsonen buruko osasunari EAEn emandako arreta soziosanitarioa](#). Espetxean dauden pertsonen buruzko txosten horretako atalean, txostenak jorratzen dituen gai nagusienak jasotzen dira.

3.8. Azterlanak

Zigor-kodea aldatzeko proiektuan buruko osasunaren tratamenduari buruzko azterlanaren bidez, Ararteko erakundeak hausnarketa partekatu du buruko osasunaren, magistraturaren eta doktrina zientifikoaren alor profesionalekin batera; izan ere, azken horiek mahai gainean jarri dute proiektuak kontrako eraginak, berriz ere iraingarriak, izan ditzakeela buruko gaixotasun edo nahasmenduren bat pairatzen duten pertsonentzat. FEDEAFES ere bat dator gogoeta horrekin, eta federazio horrek erakunde honi gai horren gainean adierazpen bat egitea eskatu zion.

3.9. Ofiziozko jarduerak

Osasun-administrazioari hainbat gogoeta igorri diogu, anorexia eta bulimiaren aurkako EAEko elkarteek (ACABE Álava, ACABE Bizkaia eta ACABE Gipuzkoa) egindakoak. Horien bidez, agerian utzi dituzte zein diren patologia horiek pairatzen dituzten pertsonen arretako hutsuneak eta hobetzeko eremuak.

Administrazioa harkor azaldu da, eta honako hauek aztertze-ko asmoa dauka: kasurik larrienak artatzeko ospitale azpunitate bat ezartzea eta jantoki terapeutiko zerbitzua jartzea Araba eta Gipuzkoan.

3.10. Bestelako jarduerak

3.10.1. Jarduneko Arartekoak *“La ciudadanía y los servicios sanitarios”* izenburupeko hitzaldia eman zuen, osasun mentalari hainbat aipamen eginez, Galdakao-Usansolo Ospitalean, Ospitaleen 19. Biltzar Nazionala egin aurreko jardunaldiaren barruan. Biltzar hori Osasun Zuzendarien Espainiako Elkarteak (SEDISA), Mondragón Health-ek, eta Barrualde-Galdakao ESik antolatu zuten.

3.10.2. Jarduneko Arartekoaren ondokoak, Osasun Mentalaren Nazioarteko Egunaren harira eta *“Pentsaerak irekiz, estigmak itxiz”* lelopean, FEDEAFESek antolatutako ekintzen parte hartu zuen Laudion. Bere esku-hartzean arduratuta azaldu zen, FEDEAFESek egin bezala, zigor-kodea aldatzeko proiektuan buruko osasunari ematen zaion tratamendua dela-eta.

3.10.3. Ararteko erakundea presente egon zen FEDEAFESek argitaratutako *Estigma sozialaren errealitatea EAEn buru gaixotasuna duten pertsonen artean ikerlana aurkeztu zenean, 2014ko martxoaren 17an.*

3.10.4. Erakunde honetako buruko gaixotasuna eta/edo nahasmenduak dituzten pertsonen saileko zenbait ardurdunek ARGIA FUNDAZIOA antolatu zituen tailerretan parte hartu zuten urriaren 9an, V. hartu-eman eta sentsibilizazio jardunaldiaren barruan eta *“La persona usuaria experta en salud mental y que participa en...”* izenburupean.

4. Herritarren eskubideen egoeraren balorazioa

4.1. Burutik gaixo dauden pertsonen baliabide publikoetara sarbidea edukitzeko ahulezia eta zailtasun handiagoak dauzkaten eta euren komunitateko eskubide osoko kide direnez, botere publikoek haien titulartasunekoak diren eskubideak benetan egikaritzea ahalbidetzen duten baldintzak bermatu behar dituzte. Horrek komunitatean benetan gizarteratzeko bidea ematen duen jardun oro sustatzea eskatzen du: estatua, hezkuntza, enplegua, nahikotasun ekonomikoa, estigma eraztea, parte hartzea, e.a.

4.2. Aurrerapausoak sumatu ditugu otsailaren 15eko 3/2013 gomendio orokorra betetzeko garaian; hala ere, hori ez da oztopo bat, esparru psikiatrikoan, borondatearen kontrako ospitaleratze-egoeretan, norberaren askatasunerako eta benetako tutoretza judiziala izateko funtsezko eskubidea babesuta egon dadin, osasun-administrazioak honako hauek bete behar izateko: indarrean dagoen legedia zehatz-mehatz bete; neurri murriztaile hori hartzeko eskatu behar diren baldintzak bermatzeko joera duten neurriak hartu; egoera horietan dauden pazientei dituzten eskubideak ezagutarazi eta proportzionaltasun eta dokumentazio printzipioak gauzatu.

4.3. Komenigarria da osasun-administrazioak bide egokiak gaitzea buruko gaixotasuna duten pazienteen eskubideei eta obligazioei buruzko informazio gehiago bermatzeko, baita osasun-zerbitzuak eta -profesionalak hautatzeko gaitasunari buruzkoa ere.

4.4. Beharrezkoa dirudi Osasun Mentalari buruzko Aholku Batzordearen jardura bultzatzea; izan ere, horrek erraztu egingo baitu 2010eko Osasun Mentaleko Estrategia gauza dadila.

4.5. Nahitaezkoa da errehabilitatzeko eta osatzeko bitarteko baliabideak areagotzea buruko osasunaren esparruan, eta erakundeek laguntza ematea Hirugarren Sektoretik sustatzen diren baliabideei. Batik bat, honako hauek dira beharrezkoak: gainbegirapen-maila desberdina duten egoitza-aukeretan (miniegoitzak, tutoretzapeko etxebizitzak, etab.) plaza ugari sortzea, kontuan hartuta eremu horrek hazkunde urria izan duela; bizimodu independentea izatea lagunduko duten programak sustatzea, finantzazio publiko egonkorren bidez; aldi baterako egonaldirako dispositiboak sortzea eta klub sozial egitasmoak laguntzea.

Ez dugu aurrerapenik ikusten Araba eta Gipuzkoari dagozkien desinstituzionalizazio-prozesuetan.

Bat gatoz Hirugarren Sektorearekin desinstituzionalizazio-prozesuarekin batera ez dietelako bitarteko egiturei egiazko bultzadarik emango, eredu komunitarioa modu eraginkorrean egikaritu dadila ziurtatzeko.

4.6. Beharrezkoa da osasun-administrazioa **tresna komun** batez hornitu dadila, autonomia-erkidegoaren esparrukoa, buruko osasunaren eremuko **baliabide** sanitario eta soziosanitario guztien erreferentzia eta definizioa izateko.

4.7. Ezinbestekoa da **estigma erazteko** politika publiko eraginkorra martxan jartzea, osasun-administrazioak zuzendutakoa, gizarte-sareak bultzatzen dituen ekimenei dagoeneko ematen zaien laguntzatik haratago. Komenigarria iruditzen zaigu gure osasun-administrazioak bere egin dezala FEDEFESen zeharkako proposamena. Proposamen horrek Mahai bat martxan jartzeko beharra dagoela dio, non erakundeetako eragileek eta Hirugarren Sektoreak bat egingo duten gaiari bultzada emateko.

4.8. Oso era positiboan balioesten dugu **tratamendu asertibo komunitarioko taldeak** areagotzea Bizkaian. Egoia dirudi hazkunde hori beste lurraldeetan ere gertatzea.

Beharrezkoa da bazterketa-egoera larrian dauden pertsonen (etxegabeko pertsonak) osasun mentalaren arretarako dispositiboak sendotzea.

4.9. **Nortasun-nahasmenduak dituzten pertsonengako arretari** dagokionez, sobera egiaztatu ahal izan dira nahasmendu horiei heltzeko gure osasun-sistemak dituen gabeziak, egon diren aurrerapausoak gorabehera. Osasun-administrazioa, Ararteko erakundea, Hirugarren Sektorea eta elkarte profesionalak erabat ados daude eguneko unitate/baliabide bat, egonkorra eta integratua, martxan jartzeko beharrez dagoela, baita hiru lurraldeetan arreta egokia ematea ahalbidetuko duen egituraketa behar dela ere. Azken horrek profesionalen prestakuntza ekarriko du, eta, aldi berean, EAEko biztanleria osoari arreta eskaini ahal izatea ere, eta ez bakarrik bilbotar batzuei.

Horrenbestez, premiazkoa da osasun-administrazioak proiektu hori gauza dezala, sistema sozialarekin (gizarte-bazterketaren arreta, etxegabeko pertsonak, adingabeen babesa, prebentzioa) eta gazte-justiziakoarekin koordinatuta egonda (ezinbestekoa da bi sistema horien inplikazioa). Era berean, koordinatuta egon behar du droga-mendekotasuna eta NN-rekin albo-erikortasuna aurkezten duten beste zenbait patologia (hala nola, elikadura-jokabidearen nahasmenduak) artatzeko bere dispositiboekin.

III. ATALA

6

ESPETXERATUAK

Aurrekariak



Arartekoaren erakundea sortzen eta arautzen duen otsailaren 27ko 3/1985 Legeak Arartekoari eginkizun hau ezartzen dio, besteak beste: euren egoera dela-eta zaugarriagoak diren pertsonen eskubideak arreta bereziz zaintzea. Ildo horretatik doa askatasunez gabetuta dauden pertsonekin, lehentasunezko arreta jaso behar duen kolektibo gisa, egiten dugun lana.

Espetxean egoteaz gainera buruko gaixotasuna badute, haien zaugarritasuna areagotu egiten da. Inguruabar hori ez da ohiz kanpoko gure espetxeetan, ezta gutxiago ere, gero eta handiagoa baita burutik gaixo dauden presoen portzentajea. Hain zuzen ere horrek sortzen dituen arazoengatik inguruan egin ditu Arartekoak aurten arlo horretako esku-hartze gehienak, askatasunez gabetuta egoteak ez dezan berekin ekarri beste eskubiderik galtzea Antolamenduan ezarritakoak eta kasuan kasuko kondena-epaia adierazten dituenak baino.

Osasunerako eta osasun laguntza egokirako eskubideei dagokienez, espetxe arloko eskumenak Euskal Autonomia Erkidegoari eskualdatu zaizkio, baina eskumenok erabili ahal izateko elkarlanean jardun beharra du beste botere publiko batzuekin, hala botere administratiboekin nola judizialekin, horien esanak erabakigarriak baitira hizpide ditugun pertsonen zigor-betearazpenei eta espetxe-egoerari dagokienez.

Hori dela eta, arlo honetan egiten dugun lanak erakunde arteko ikuspegia hartzen du. Hala, saiatu gara EAEko administrazioen eta agintaritzak judizialaren arteko lankidetzan sakonduko duten mekanismoak sustatzen.

Era berean Espetxe Zaintzako Epaitegiaren eta gure autonomia erkidegoko hiru probintzia auzitegien laguntza jaso dugu, honako kategoria hauetan sailka litezkeen arazoak konpontzeko:

- kondenen likidazioen kalkulua;
- segurtasun neurriak betetzea;
- gizarte ekimeneko erakundeek esku hartzea, bai espetxe-baimenez gozatu ahal izateko egoitza-baliabideei bai gizarteratzeko eta laneratzeko ibilbideei dagokienez.

Beste kexa batzuetan, nolana ere, bestelako arazoak planteatu dira, funtsean lekualdaketak, zehapenak, destinoak, gradu beherapenak, espetxe-onuren ukapenak eta senideen bisiten ingurukoak. Gure autonomia erkidegoko preso batzuen familiek zenbait kexa aurkeztu dituzte, preso horiek familia eta gizarte-ingurunea bertan eduki arren Euskal Herritik kanpo espetxeratuta zeudelako. Batzuek erakunde honetara jo dute bizi baldintzen narriadura sumatzen zutelako euren senideak dauden espetxeetan. Bereziki esanguratsuak dira espetxe-modulu berezietan amarekin batera bizi diren adingabeei dagozkien kexak.

Estatuko Administrazioaren jardunari buruzkoak direnez, esku-menik ezaren oztopoak eragotzi digu kexa horiek formalki iza-pidetzea. Horregatik, ez dugu garrantzitsutzat jo horrelako errekamazioei buruzko atal estatistiko bat eranstea, eta [Herriaren Defendatzaileari](#) igorri behar izan diogu.

Ararteko honen irizpidea da, ordea, kexen funtsa egiaztatzen dugun aldiro gure esku dagoen laguntza guztia eman behar diegula kexen jartzaileei. Aurten ere horrelaxe egin dugu, borondate oneko kudeaketan bitartez. Batik-bat bi mailatan egin ditugu kudeaketa horiek:

- Batetik, [Eusko Jaurlaritzako Justizia Sailaren aurrean](#), haren Zigor Betearazpeneko zerbitzuen bitartez.
- Bestetik, ukitutako espetxeetako zuzendaritzen aurrean, bai eta Barne Ministerioaren menpeko [Espetxe Erakundearen Idazkaritza Nagusiaren](#) aurrean ere.

1. Kexarik aipagarrienak

Jarraian kasu batzuk aurkeztuko ditugu, goian esan bezala maila guztietan egin dugun esku-hartzearen erakusgarri:

1.1. Betetako kondena zatiaren kopurua, espetxe-onuren ondorioetarako

Jasotako kexa

Martutenen espetxeratuta dagoen pertsona baten anaiak erakunde honengana jo zuen. Kexu zen, uste zuelako zentro hori oker interpretatzen ari zela Gipuzkoako Probintzia Auzitegiaren auto bat. Administrazioak omen zioen baimenen eta

beste espetxe-onura batzuen aplikaziorako kontaketa presoari egitate berengatik ezarri zitzaizkion bi zigorren guztizkoaren gainean egin behar zela, baina aipatutako ebazpenak kontrakoa omen zioen, kondenaren nondik norakoak kontuan izanik. Gainera, presoaren defentsaren eta fiskaltzaren arteko adostasunez iritsi omen zen ebazpen horretara.

Kexa hori presa handi samarrez aurkeztu zen, aurrera egin bazuen denbora gutxi geratuko zelako preso aipatutako baimenez gozatzen hasi ahal izateko, kondenatik beteta zeukan portzentajea kontuan izanik.

Arartekoaren esku-hartzea

Erakunde honek ezin du esku hartu auziaren ebazpena epaile baten balorazioaren menpean dagoenean. Legez, ebazpena eman duen auzitegiaren gaintik dauden auzitegiei soilik dagokie zeregin hori.

Hala ere, gizatasun arrazoiengatik, interpretazioa ezbaian jarritako auto hori eman zuen magistratuaren aurrean kudeaketa egin genuen, eta gure iritziarekin ados agertu zen: kontaketa, Auzitegiaren ebazpen hori aplikatuz, ezarritako kondenetatik luzeenaren gainean egin behar zen, hau da, preso aipatutako baimenen erabilerearen balorazioaren arabera eta hirugarren graduan sailkatu ondoren presoak erakusten zuen bilakaeraren arabera, erabakia hartu ahal izango zen, ezarri zioten beste kondena ordezteko aukerari buruz. Kexagileari horren berri eman genion, Zigorrak Betearazteko Epaitegiari eskaera egin ziezaien, baimenak jasotzen hasteko eta hirugarren graduan sailkatu ahal izateko epeen kontaketa onorioetarako.

Emaiza

Horrek guztiak, Espetxe Zaintzako Epaitegian egindako kudeaketekin eta espetxeko gizarte zerbitzuetatik jaso genuen laguntzarekin batera, bide eman zuen kexagilearen anaia espetxe-onurak gozatzen hasi ahal izan zedin, eta bere familia osoaren babesa -baimena hartuta espetxetik irtengo zen egunerako antolatutako zuten lobaren bataioa- kontuan har zedin, gainera, gizarte eta familia loturak frogatzen zituen faktore positibo gisa, sailkapenari eta erregimen irekiari begira.

1.2. Kultura jarduerak egiteko oztipoak, erregimena dela eta

Jasotako kexa

Gasteizko musikari talde baten izenean, pertsona batek erakunde honengana jo zuen eta adierazi zuen musikariak atzerapenak eta oztipoak topatu zituztela Arabako Espetxean, Gasteizko Hiesaren aurkako Batzordeak antolatutako Gabonetako kontzertua ematera joan zirenean. Ondorioz, esan

zigitenez, adostutako orduan agertu ziren arren, musikariak kontzertuaren erdia bakarrik eman ahal izan zuten, soinua probatzeko aukerarik gabe eta zero zabalean itxaroten luzaroan egon ondoren.

Esaten zuten espetxe-erakundeari berari interesatu behar zitzaiola gehien gizarte zibila espetxeko kultura jardueran parte hartzera bultzatzea, eta gogotsu lagundu behar zela kultura jarduera horren barruan programatzen ziren kalitatezko ekitaldien antolatzaileei, eta horrelako ekitaldi bat izan zela euren eskuzabaltasunez ematea onartu zuten kontzertu hori. Horregatik, ez zuten ulertzen nola, Zaballan agertu zirenean, euren lana erraztu beharrean oztopo burokratiko eta disfuntzioen bidez eragotzi zuten, eta esaten zigiten horrelako oztopoak gainditu behar zirela etorkizuneko edozein lankidetzara ahalbidetzeko.

Arartekoaren esku-hartzea

Gure jarduketan, erregimenari dagokionez erakunde honek dituen eskumen-mugak kontuan izanik, kexaren edukia espetxeko zuzendaritzari helarazi genion, gertatutakoa baloratzeko judizio-elementu guztiak eduki zitzaizkion eta, gainera, horrelako gorabeherarik gehiago gerta ez zedin, ahal zen neurrian.

Arartekoak zentroari azpimarratu egin zion erregimenaren dinamikak erraztu egin behar dituela tratamendu lanerako lagungarriak diren jarduerak horiek, oztopatu beharrean.

Emaiza

Espetxeko zuzendaritzak berretsi egin zituen gertaerak, eta opor sasoiaren espetxean langile gutxi daudelako gertatu zirela esan zuen. Eragindako taldeari bere partez barkamena eskatzeko eskatu zigun, eta adierazi zigun gurekin bat zetorrela eta horrelako kultura jarduerak sustatu beharra zegoela, eta jakinarazi zigun prozedurak berrikusi egin zituela, horrelakorik berriro gerta ez zedin.

2. Araudi- eta gizarte-testuingurua

2.1. Espetxe arloko gure lanaren gizarte ingurunea

Estatuan askatasunez gabetutako pertsonen kopurua izugarri igo da orain dela lau urte arte, zigor sistema gero eta gehiago gogortu delako.

Hala, 2000. urtean 45.000 pertsona zeuden espetxean eta 2010. urtean 76.000 baino gehiago. Beraz, hamar urtean kopurua %70 inguru handitu da. Harrezkero, preso dauden pertsonen kopuruak behera egin du, Zigor Kodearen erreformari

buruzko 5/2010 Lege Organikoak egindako erreformen ondorioz, funtsean. Izan ere, lege horrek osasun publikoaren aurkako zenbait delituen zigorrak leundu zituen, jatorrizko zigorrak proportzionaltasun printzipioaren aurkakoak zirelako.

Beherakadak badu zerikusirik, halaber, espetxeratutako atzerritarren kopuruaren murrizketarekin. Barne Ministerioak emandako datuen arabera, kopuru hori %8 inguru jaitsi da txostenaren urtean. Laugarren urtez jarraian urritu da kolektibo hori; hala eta guztiz ere, herrialdean espetxeratutako hiru petsonatik bat atzerritarra da.

Barne Ministerioak argitaratutako azken estatistiken arabera, txosten hau itxi den egunean Espainian guztira 65.535 pertsona zeuden espetxean. Horietatik %92,34 gizonak ziren eta %7,66 emakumeak. Euskal Autonomia Erkidegoko espetxeetan 1.383 pertsona zeuden preso, horietatik 154 emakume eta 1.229 gizonak. Preso horien %68 Arabako Espetxean zeuden, %17 Basauriko espetxean eta %15 Martutenean.

Datu horien arabera, Espainiak jarraitzen du preso gehien dituen Europar Batasuneko herrialdeetako izaten, bere biztanleriarekin alderatuta. Espainiako espetxeratze tasa, 150 preso 100.000 biztanleko, Europako batez bestekoa halako bi da, eta alde handiz gaintzen ditu Italiakoa, Frantziakoa eta Alemaniakoa. Eta oraindik ere harrigarria da ikustea nola horren kausa zuzena ez den preso kopurua bezainbesteko delitu kopuru handia. Hain zuzen ere, Espainiako kriminalitate tasa urtez urte mantentzen da 1.000 biztanleko 45 delitu inguruan, eta Europako herrialdeetako batez bestekoa baino txikiagoa da.

Baiezta daiteke, beraz, espetxe zigorraren gehiegizko aplikazioa arlo honetako gure esku-hartzearen testuinguruaren parte izan dela beste urte batez, nahiz eta herritarren segurtasunaren arloko arazoiek hori ez justifikatu, eta zigor sistemaren neurririk gabeko erabilera hori ez izan arren modurik bidezkoena eta eraginkorrena, azken batean, gure espetxeak jendez betetzen dituzten delitu mota nagusien jatorrian dauden arazoak konpontzeko.

Atal honetan, azkenik, gizarteratze arloko gure esku-hartzearen testuingurua zehazteko garrantzi berezia duten hiru datu emango ditugu: prebentziozko espetxealdian dauden pertsonen proportzioak %15 inguruan jarraitzen du; gainerako presoek duten sailkapen graduak kasuen %15ean baino ez die aukerarik ematen erregimen irekia eskuratzeko; eta preso gehien delitu motak oraindik ere honako hauek dira: ondarearen eta ordena sozioekonomikoaren aurkakoak (funtsean lapurretak), kondenatuen %40tan; eta osasun publikoaren aurkako delituak -droga trafikoa-, kondenatuen %25etan.

2.2. Arau eta jurisprudentzia ingurunea

Zigor Kodearen erreformaren proiektuak eztabaidagai izaten jarraitu du txosten honen urtean zehar. Erreforma hori dela eta, erakunde honek aukera izan du bere kezka ager-

tzeko, **zigorren betearazpenaren arloan** iragarritako aldaketariko batzuegatik.

Ildo horretan ohartarazi dugu askatasunez gabetzeko zigorraren erabilera areagotu egingo dela, eta bizi artekoak bihurtzeko zigorrak sortuko direla, hala nola espetxealdi iraunkor berrikusgarria. Horrek gure espetxe sisteman sor lezakeen presioaz ere ohartarazi dugu. Gainera, faltak desagertu eta delitutzat joko direnez, jokaera askori esleituko zaien larritasun handiagoak areagotu egingo du presio hori.

Gure kezka agertu dugu, beste alde batetik, zigorra bete ondorengo segurtasun neurriak sartu direlako erreformaren proiektuan, eta zaintzapeko askatasunaren epea luzatu egin delako, eta, oso bereziki, **erruduntasun printzipioa bertan behera utzi eta arriskugarritasun irizpideekin ordeztu delako**.

Azken puntu hori xehetasunez jorratu zen uztailen, **Arartekoaren ikerlana, Zigor Kodea berritzeko proiektuan buruko osasunak duen tratamenduari buruzkoa** izenburuko azterlana egin zenean. Hor alarria jo genuen, eztabaidagai zen erreforma proiektuak zekartzan berrikuntza batzuk zirela eta, uste guelako, beste gogoeta batzuen artean, egintza penalak egiten dituzten buru-gaixoen eskubideak aitortzeko eta bermatzeko bidean atzera egingo zela:

- Bikario-sistema hausten da espetxe zigorrak eta segurtasun neurriak batera ezartzen direnean.
- Zentroan sartzeko segurtasun neurriak ondoz ondo luzatzeko posibilitatea, zigor aplikagarriak modu abstraktuan duen iraupenetik harago.
- Zaintzapeko askatasunaren neurria berehala ezartzea zentroan sartzeko neurriaren betearazpenaren etenaldia ezesten denean, baita ezesteko posibilitatea ere etenaldia ematean ezagutzen ez ziren iraganeko inguruabarreratik.

Jurisprudentziaren atalean, hainbat ebazpen dira urtean zehar markatu dutenak gure esku-hartzearen testuingurua, eta horietariko batzuetan planteatuta utzi diren auziak, besteak bezain garrantzitsuak izanda ere, txosten hau itxi den egunean auzitegien behin betiko erabakiaren zain zeuden. Honako bi hauek aipatu beharra dago, duten garrantziagatik:

- Gure herrialdean **sustraituta dauden atzerritarrak kanporatzea** delitu bat egin dutelako. **EAEko Justizia Auzitegi Nagusiaren 2014ko maiatzaren 13ko Epaia** gai horri heltzen dio, erakunde honek aldeztu izan duen ikuspegi beretik.

Hauxe adierazten du: hemen luzaroan bizi izan diren atzerritarrak herrialdetik kanporatzeko, ez da nahikoa dolozko delitu batengatik kondenatuak izatea urtebetetik gorako espetxe zigorrarekin. Aitzitik, Auzitegiaren iritziz, nahiz eta

Atzerritarrek Espainian dituzten eskubide eta askatasunei eta haien gizarteratzeari buruzko [urtarrilaren 11ko 4/2000 Lege Organikoaren](#) 57.2 artikuluan halakorik berariaz jasota ez dagoen, zuzenean aplikatzen bada [Europar Batasuneko Kontseiluaren 2003/109/EE Zuzentaraua](#), kanporatzeari buruzko ebazpenean aintzat hartu behar da atzerritarra Espainian zenbat denboran bizi izan den, zer nolako loturak egin dituen, zer adin duen, kanporatzeak zer ondorio ekarriko dizkien interesdunari berari eta haren familiako kideei, eta zer nolako loturak dituen hemendik kanporatu eta gero hartuko duen herrialdean.

- Auzitegi Gorenak, bestalde, Arabako Espetxeko preso bati **Frantzia espetxeratuta eman zituen urteak kondena- ren likidazioan deskontatu behar zitzaizkiola** erabaki zuen martxoan, haren errekurtsioa baietsita. Errekurtsio horretan oinarritzat hartu zen [Europako Kontseiluaren 2008ko uztailaren 24ko 2008/675/JAI Esparru Erabakia](#).

Irizpide horren aplikazioaren ondorioz, preso hori askatu ez ezik, egoera berdinean zeuden beste berrogeita hamar bat preso espetxetik atera behar zirela aurreikusi zen. Hori saihesteko asmoz, irailean *ad hoc* legegintza-ekimen bat aurkeztu zen, eta txosten honetan aztergai den urtearen amaieran [7/2014 Lege Organikoan](#) gauzatu da ekimen hori. Atzerapen luze baten ostean lege horrek Espainiako antolamendura ekarri du goian aipatutako Europako araudia, baina horren norainokoa mugatu egin du, esanez 2010eko abuztuaren 15etik aurrera hartuko direla kontuan, ondorio horietarako, Europar Batasuneko beste estatu ki-deetako auzitegiek emandako kondenak.

Horrela sortutako egoera ez da, ordea, ezbairik gabe onartu, ez doktrinan ez jardule juridikoen artean: batzuek kritikatu egin dute, Espainiak transposizioa egite- rakoan ez omen duelako bete Batzordeak xedatutakoa, hots, transposizioa egiteko garaian estatuak ezar ditza- keten betekizun gehigarriak esparru-erabakiaren helbu- ruen “proporzionalak” izan behar direla; bestalde, Au- zitegi Nazionalako sala desberdinek elkarren kontrako ebazpenak egiteko bide eman du transposizio horrek. Ezbaian jarri da ea zein zuzenbide aplikatu behar den, kondenaren likidazioa eskatzen den unean indarra due- na edo aplikazioaren unean indarra duena, eta ondo- rio horietarako zer garrantzi duen, transposizioa gora- beheara, Europako esparru-erabakiei eman behar zaie- n balioak, gure barne zuzenbidea interpretatzeko irizpide gisa. Iritzi publikoan eragindako nahasmenduaz gaine- ra, txosten hau itxi den egunean bazirudien, itxura guz- tien arabera, Auzitegi Gorenak gehiengo onartutako ebazpenean azaldu zuen irizpideak ez zuela behin be- tiko argituko auzia, eta agian eztabaidak zabalik jarrai- tuko zuela harik eta, berriro ere, nazioarteko auzitegiek behin betiko erabakia hartu arte.

3. Jarduera-planaren esparruko bestelako esku-hartzeak

3.1. Bilerak elkarteekin

Hiru lurraldeetan bilerak egin ditugu presoak gizarteratzeko lanean diharduten gizarte ekimeneko erakundeekin, bai eta hiru abokatu elkargoetan Presoentzako Laguntza Txandaren ardura duten legelariekin ere.

Urtero egiten ditugun bilera horien bitartez, batzuen eta bes- teen jarduerari buruzko informazioa elkarri emateko aukera egonkor bat bilatzen dugu, alde batera utzita urtean zehar, kasu jakinetan esku hartzeko eskatzen digutenean, elkarre- kin izaten ditugun harremanak. Bestalde, jakinarazten dizki- guten kezka-iturriek gure espetxeetako egoeraren bilakaera- ren berri zuzena ematen digute.

3.2. Bilerak administrazioarekin

Urtean zehar etenik gabekoak izan dira Justizia Sailburuor- detzarekin izandako harremanak. Sailburuordetza horren menpean ari dira Eusko Jaurlaritzako zigor-betearazpeneko zerbitzuak, gizarteratzeko eta laneratzeko ibilbideekin zeri- kusia duten gaien inguruan.

Osakidetzako arduradunekin lan egiteko aukera ere izan dugu. Haien laguntza erabakigarria izan da espetxe-osasu- naren arloan planteatu diren espediente guztiak ebazteko. Hainbat kexa errazago ebatzi ahal izan ditugu, era berean, Osakidetzako Laguntza Psikiatrikoko eta Osasun Mentaleko burutzarekin sortutako sinergiegi esker, aurten gai horri buruz aurkeztu dugun txosten berezia dela eta.

3.3. Ikastaro eta hitzaldietan parte hartzea

Urtean zehar erakunde honek modu aktiboan parte hartu izan du presoan egoerari buruzko mintegi espezializatuetan, bi esparrutan, bereziki:

- Unibertsitatean, aukera izan dugu arlo horretako gure esku-hartzearen nondik norakoen berri emateko eta Arartekoak gure espetxeetako egoerari buruz egindako diagnostikoa azaltzeko, Euskal Herriko Unibertsitateko graduondoko hainbat ikastarotan, baita Oñatiko Soziolo- gia Juridikoaren Institutuak antolatutako berariazko min- tegi batean ere.

- Elkarte sarean, berriz, parte hartu dugu espetxeetan lan egiten duten gizarte ekimeneko erakundeek antolatutako bileretan, gizarteratzeko eta laneratzeko ibilbideen arlo anitzeko tratamendua aztergai genuela.

4. Herritarren eskubideen egoeraren balorazioa

4.1. Buruko gaixotasuna duten pertsonen zaugarritasuna bereziki nabarmena izaten da pertsona horiek zigor sistema judizialarekin harremanak izaten dituztenean edo espetxean daudenean. Horrela erakutsi du Arartekoak aztergai dugun urtean aurkeztutako txosten berezi batek, *Askatasunik gabe dauden pertsonen buruko osasunari EAEn emandako arreta soziosanitaria* izenburukoak. Txosten horretan azaltzen diren ondorioek agerian jartzen dituzte presoen buru-osasunaren narriadura, espetxeratzen dituzten buru-gaixoen kopuruaren gehikuntza, eta espetxealdian haien gaixotasuna artatzeko arretaren inguruko hutsuneak eta akatsak.

Nolanahi ere, espetxeratuen artean buru-gaixotasunak duen prebalentziari buruzko datuak eskaintzean, arrisku batez ere ohartarazi nahi izan dugu: gaixoak estigmatizatzeako arriskuak. Ondorio disfuntzionala izango litzateke, eta oinarri empirikorik gabekoa, zeren, egia esan, pertsona horien kriminalitate tasa ez baita biztanleria osoaren batez bestekoa baino handiagoa. Hain zuzen ere, komunitatean bizi diren buru-gaixok egiten dituzten delituak ez daude gaixotasunari berari lotuta, haien bizi baldintzei baizik. Are gehiago, gaiari buruz azkenaldian argitaratutako azterlanen arabera, askoz sarriago gertatzen da buru-gaixotasuna duen pertsona bat indarkeriazko delitu baten biktima izatea, egilea izatea baino.

Itxurazko paradoxa horrek zerikusia du espetxe inguruneak berez duen izaera patogenoarekin, baina baita gure herrialdean zein kanpoan hedatuta dagoen fenomeno batekin ere: espetxeak eroetxe gisa erabiltzen hasi dira, bukatu gabeko desinstituzionalizazio-prozesu baten barruan, baina prozesu horrekin batera ez dira behar bezala garatu artapen eredu komunitarioa gauzatzeko behar diren baliabideak.

4.2. Poztu egin behar gara, azkenean ere, **Kode Penal**a erreformatzeko proiektutik **kendu** egin delako segurtasun neurrien kapitulu bat, zeinaren arabera **buruko gaixotasuna** edota **adimen desgaitasuna** duten herritarren espetxealdia mugarik gabe luza zitekeen, haien ustezko **‘arriskugarritasuna’** kontuan hartuz.

Horretarako eskaera publikoa eginga zuen erakunde honek, erreferentziazko beste hainbat erakunderen eskaerekin bat eginez, oinarritzat hartuta **Desgaitasuna duten Pertsonen**

Eskubideei buruzko Nazio Batuen Nazioarteko Konbentzioa. Gaiari buruz egin dugun **azterlanak** dioten bezala, adimendoko garapen-desgaitasuna izatea ezin da arrazoi izan askatasunaz gabetzen duen segurtasun neurri bat denboran mugarik gabe luza dadin.

Alderantziz, **Adimen edo Garapen Desgaitasuna** duten **Pertsonen aldeko Erakundeen Espainiako Konfederazioak** (FEAPS konfederazioa) behinola adierazi zuen moduan, datuek erakutsi dute sistemak **porrot** egiten duela ez baldin badu lortzen buruko gaixotasuna identifikatzea prozesu penalean zehar, edo, identifikatu arren, **zigorrak** edo neurri askatasun-gabetzaileak ezarri besterik egiteko gauza ez bada. Ikuspegi horren aurrean, berriz azpimarratu behar dugu arriskugarritasuna ez dela kontzeptu klinikoa edo psikopatologikoa. Ez dago funts zientifikorik buru-osasunaren arloko profesionalek pertsonaren arriskugarritasuna ebaluatu ahal izan dezaten. Buruko gaixotasuna arriskuarekin lotzea estigmatizagarria da, eta ez dauka inolako oinarri empirikorik.

4.3. Gure txostenaren kapitulu honetan azaltzen ditugun arazoak kontuan izanik, eta Arartekoak, eskubideak bermatzen dituen erakundea den aldetik, arazo horiek konpontzen saiatzen denean aurkitzen dituen mugak ikusirik, beste urte batez nabarmendu behar dugu **gure Erkidegoak espetxe arloko eskumenak bereganatzeko premia** dagoela. Eusko Jaurlaritzak behin eta berriz eskatu ditu eskumen horiek.

Espetxean dauden pertsonak gizarteratzeko lanean ari diren gizarte ekimeneko erakundeek ekarpenak jaso eta gero, uste dugu bereganatze horrek bi aldetatik ekarriko litzukeela onurak, legeak zigorren betearazpenari ezartzen dizkion helburuekin lotuta:

- Modu autonomoan garatu ahal izango litzateke arlo horretako politika koherentea eta osoa, esku hartzeko aukerak, **saikapenei, destinoei eta espetxeetako barne araubideari** dagokienez, indartu egingo lukeelako EAEko agintariak euren eskumenekoak bihurtu diren funtsezko bi esparrutan egin duten lana, oztopoak jartzen jarraitu beharrean: alde batetik espetxe-osasunaren arloko lana; bestetik gizarteratzeko eta laneratzeko ibilbideen arlokoa. Ildo horretan, gogora ekarri behar dugu gizarte zerbitzuen zorroak zentroen eta plazen behar adina tipologia bildu behar dituela laguntza-beharrizan guztiak asetzeko: ez bakarrik espetxealdiaren osteko beharrak, baita espetxealdikoak ere, kondena betetzen ari den bitartean ere laguntza jaso behar da eta; eta baita baimenak hartzen direnean ere, baimenek ahalbidetzen baitute presoak saikapenean gora egitea eta erregimen irekiko modalitateetara igarotzea.
- 2014an Legebiltzarrean ez da akordiorik egon espetxe-politika Euskadiri eskualdatzeko aukera aztertuko lukeen ponentzia baten sorrerari buruz. Azpimarratu egin behar

dugu, dena den, komeni dela horrelako eztabaida bati gizartea kontzientziazteko prozesua gehitzea. Prozesu horretan ez da soilik kontuan hartu behar **zer** transferitzen den, baizik eta **nola** transferitzen den, eta, batez ere, **zer-tarako**. Ildo horretan, uste dugu eskumenak jasotzeak aukera eman behar duela EAEko gizarteak bere gain har dezan bere izenean egiten den esku-hartze penalaren erantzukizuna, horren ondorioak ezagutu ditzan eta, gizarite justiziaren parametroen ikuspegitik onargarriak iruditzen ez bazaizkio, **espetxe eredu propioaren** diseinua eta kudeaketa sustatu dezan, zigorrak betearazteko sistema egokia edukitzeko, bazterkeria areagotuko ez duena eta gure espetxeetan dauden pertsona gehienak delitura eraman dituzten faktoreak betikotuko ez dituen.

Gure iritziz eredu horrek izan behar dituen ezaugarriei dagokienez, erreferentzia gisa hartu dugu **Zigor betearazpenaren eta espetheen arloko politikaren ildo nagusiak** izenburuko azterlana, behinola Euskal Herriko Unibertsitateak egindakoa, Eusko Jaurilaritzako Justizia Sailaren enkarguz.

4.4. Horren haritik azpimarratu egin behar dugu Eusko Jaurilaritzako Herri Administrazio eta Justizia Saileko **Zigorrak Kudeatzeko Euskal Zerbitzuak (ZKEZ)** egindako lanaren garrantzia. Ez gara haren zuzeneko esku-hartze bakarririk ari, baizik eta, oso bereziki, baita sektorean lan egiten duten gizarite ekimeneko erakundeen sarearekin sortzen dituen sinergieez ere. Aztertutako urteko jardunetik, erakunde honen iritziz, bi ekintza ildo gomendatzeko beharra ondorioztatzen da:

- Hasieran aurreikusi zen ZKEZk 3.000 kasu kudeatuko zituela urtean, baina kopuru hori gairiditu egin da, eta gorantz jarraituko duela uste da. Gehikuntzaren neurriko ahalegina egiten ez bada baliabideei dagokienez, benetako arriskua dago eskaintako zerbitzuaren kalitatea hondatzeko, eta horrek eragin negatiboa izango luke Eusko Jaurilaritzako Justizia Sailak 2014an iragarritako helburu estrategikoen zati garrantzitsu baten lorpenean, hain zuzen ere **justizia konpontzaileari eta gizarteratzeari** dagozkien helburuen lorpenean.
- Gizarite ekimeneko erakundeek funtsezko eragileak izaten jarraitzen dute, gure ustez, eta espetxean dagoen pertsonak bere gizarteratze eta laneratze prozesuan laguntza eginkorra jasotzeko izan ditzakeen aukerak haien esku daude. Positiboki baloratzekoa da, beraz, txosten honetan aztergai dugun urtearen erdi aldera sarean jarduten hasi izana, **ESEN** izena hartuta (Espetxe Sarea Euskadi-Nafarroa). Guk modu aktiboan parte hartu genuen sarearen aurkezpen publikoan. Espero dugu horrek lagundu egingo duela EAEko botere publikoek haien lana aitortzeko eta espetxeetako errealitatea finka dadin gizarite politiken agendaren barruko atal gisa.

4.5. Segurtasun neurri askatasun-gabetzaileen arloan, uste dugu buru-osasunaren EAEko sareak laguntza eman behar diela Euskal Autonomia Erkidegoan bizi, patologia psikiatriko kronikoa izan eta zigor arloko prozedura judizialen batean sartuta dauden edo prozedura horien ondoriozko zigorrak edo neurriak betetzen ari diren pertsonen.

Horrela aldarrikatu izan dugu urtean zehar, **ekainaren 28ko 140/2011 Dekretuaren** aurreikuspenak oinarri. Dekretu horren bidez Estatuko Administrazioaren espetxe-osasunaren arloko eginkizun eta zerbitzuak Euskal Autonomia Erkidegoari eskualdatzea onetsi zen. Dekretu horren euskarri juridikoa Euskal Herriko Autonomia Estatutua da, **abenduaren 18ko 3/1979 Lege Organikoaren** bidez onetsitakoa. Estatutuaren 18.1 artikulua dioenez, barneko osasuna dela-eta Euskal Autonomia Erkidegoari dagokio Estatuko oinarritzko legeria lege berriez aurrera eramatea eta betetzea. Halaber, 8. artikuluko laugarren zenbakian ezartzen denez, xede horiek lortzeko, autonomia erkidegoak bere lurraldean antolatu eta administratu ahaliko ditu goian aipaturikoekin zerikusirik duten zerbitzu guztiak, eta, osasunari eta gizarite segurantzari dagokienez, erakunde, entitate eta fundazioen tutoretzan arituko da.

Autonomia erkidegoaren lurralde eremuan betearazi beharreko zigor edo neurriren bat ezarri zaien pertsona guztiengat bete behar dira eginkizun horiek, zigorra edo neurria erabaki duen organo judizialaren kokapena eta jurisdikzio eremua edozein direla ere. Horregatik guztiagatik, gorago aipatu dugun erakunde arteko lankidetzaren ildotik, ZKEZrenkin batera lanean jardun dugu sare hori sustatzeko, arestian azaldutako ondorioetarako ere, EAEko administrazio publikoen eta agintari judizialen artean, horiei dagokielako, azken finean, dena delako neurria ezarri zaion pertsonaren errealitateari ospitale-baliabide jakin bat zenbateraino egokitzen zaion baloratzeko, bai tratamenduari bai segurtasunari begira.

4.6. Azken hamar urteetan mundu osoan behin eta berriz ikusi dugu nola garrantzia kentzen zaien **atxilotutako eta espetxeratutako pertsonen aurkako tratu txarrei**. Arago, tratu txarren erabilera defendatu izan da segurtasunaren izenean. Nazio Batuek 2014an berrito ohartarazi dute joera horretaz, **Torturaren aurkako Nazio Batuen Konbentzioa sustatzeko egindako saioretan**. Joera gure inguruko herrialde guztietara hedatu da, hainbestearaino non txosten honetan aztertutako urteko ESLAko lehendakaritzak erabaki baitu torturaren prebentzioa giza eskubideen arloko bere lehentasunen buru jartzea. Arazo hori dela eta hiru kezka-iturri izan ditugu urtean zehar:

- Erakunde honek arazoari buruz egin dituen gomendioak, egiaz baino gehiago, formaz ari dira betetzen. Azken gomendioa, hain zuzen ere, euskal herritar batek aurkeztu-

tako salaketari buruz Nazio Batuetako Giza Eskubideen Batzordeak argitaratu duen [Irizpenaren](#) ildotik eman dugu. Batzordeak adierazi du gertaerek agerian jartzen dutela andre horrek torturarik ez jasateko duen eskubidearen urratzea, eta Estatuak ez diola biktimari eskaini lehenbait lehen eskaini behar ziona: gertaeren ikerketa inpartzial, eraginkor eta osoa, errudunen auzipetzea eta zigorra, eta egindako kalte osoaren ordaina, medikuntzako laguntza espezializatua jasotzeko neurriak barne.

Urtebete igaro eta gero eginbehar horietako bat ere ez da bete. Hori dela eta, erakunde honek kudeaketa gehiago egin ditu betebeharrak bete daitez.

- 2014ko maiatzean [Auzitegi Nazionaleko Zigor arloko Salako 1. Atalak](#) epai luze bat eman zuen, xehetasunez betea. Erakunde honen iritziz, epai hori mugarri izan da **atxilotutako pertsonen eskubideen berme judizialaren** arloan. Absolutzioa ematen duen edukiaz harantzago, garrantzitsua da, ondorio hauetarako, berari eusten dion arrazoi-bidea, ezbaian jartzen baitu akusatutako pertsonetarikoz batzuek euren burua salatzeke egindako adierazpenen borondatezkotasuna. Izan ere, inkomunikazio araubidean atxilotuta zeudela egin zituzten adierazpen horiek, eta geroago tratatu txarrak salatu zituzten.

- Irailean, '[Inkomunikazioa eta tortura. Istanbulen protokoloan oinarritutako azterketa egituratua](#)' izenburupean, berriazko azterlan bat aurkeztu zen, 1982ko urtarriletik 2010eko abendura bitartean inkomunikazio erregimenean atxilotuta egon ziren pertsonen **45 tortura-lekukotasunen** gainekoa. Eskubideak bermatu behar dituen erakunde batentzat, lekukotzen **fidagarritasunari** buruz azterlan horrek ateratzen dituen ondorioak ezin dira oharkabean geratu, ebaluazio mediko eta psikologiko sakona baitute oinarri, estandar zientifikoekin bat datorrena eta nazioarteko hainbat erakundek ontzat emana. [Istanbulen Protokolo](#) printzipioak, Nazio Batuen Erakundearen Batzar Nagusiak 2000. urtean onartuak, erreferentzia gisa hartuta Espainian egin den lehenengoa da.

Horrek guztiak erakusten duenez, botere publikoek, alderdikiazko eztabaidatik harago, torturen eta tratatu txarren prebentzioan nahiz salatzen diren kasuen ikerketan eraginkortasuna hobetzeko beharrari aurre egin behar diote. Urtez urte adierazi behar izaten dugu arazo horrek bizirik dirauela, azaldu ditugunak bezalako gertaerak eta datuak ikusirik, Arartekoak giza eskubideen urratze guztien biktimen alde daukan konpromisoa betez.

III. ATALA

7

IJITOAK ETA BESTE GUTXIENGO KULTURAL BATZUK

Aurrekariak



Arartekoak arreta berezia jartzen die ijito herriaren zailtasun eta beharrezane. Gutxiengo kultural horrek bazterkeria sozial eta politikoa jasan du, eta berdintasuna sustatzeko, bereizkeriaren aurka borrokatzeko eta bere nortasun kulturala aitortzeko politikak zor zaizkio. Ijitoei dagozkien Arartekoaren jarduketak azaltzen ditugu atal honetan, eta aurten nabarmendu behar diren elementu adierazgarrietariko batzuk aipatzen ditugu.

1. Arloa kopurutan

Ijitoei eragiten dieten kexak jasotzen ditugunean, Arartekoaren arlo desberdinetan aztertzen dira, arau orokor gisa, gainerako herritarrek helarazten dizkiguten auzien antzekoak izaten direlako. Ijitoek erakunde honengana jotzen dute, nagusiki, etxebizitza eskuratzeko zailtasunengatik (etxebizitza arloa), gizarte zerbitzuak eta prestazioak eskuratzeko oztopoengatik (gizarteratze arloa), eta erroldan inskribatu eta udalerrri bateko bizilagun bihurtzeko zailtasunengatik. Ijitoei eragiten dieten kexak jasotzen ditugu, beste alde batetik, auzo degradatuak biziberritzeko beharra edo auzokideen arteko harremanak direla-eta.

2. Kexarik aipagarrienak

Ijitoei berariaz dagozkien auzien gaineko kexa batzuk jaso ditugu atal honetan.

2.1. Gizarte prestazio ekonomikoak etetea

Beharrian oinarri-oinarrizkoei aurre egiteko zailtasunak dituzten ijitoek prestazio ekonomiko hauek eskatzen dituzte: diru-sarrerak bermatzeko errenta (DSBE), etxebizitzarako

prestazio osagarria (EPO) eta gizarte larrialdietarako laguntzak (GLL). Prestazioak ukatzearekin, etetearekin eta azkentzearekin zerikusia duten kexak izapidetu ditugu Gizarteratze arloan; beraz, arlo horretara jo behar da arazo horien inguruko kexen edukiaz gehiago jakiteko. Bestalde, gizartetik baztertuta geratzeko arriskua duten beste kolektibo batzuen kexen antzekoak dira.

Azpimarratu behar ditugu, nolana ere, lana dela-eta diru-sarrera urriak dituzten ijitoei eragiten dieten arazoak. **Gizarteratze eta Diru Sarrerak Bermatzeko 18/2008 Legeak** laneko diru-sarrerak osatzeko errenta deritzon modalitatea aurreikusuten du, lanaren bidezko diru-sarrerak dauden kasuetarako. Horren kontaketatik kanpo uzten dira norberaren nahiz inoren konturako lan jardueratik ateratako diru-sarreraren portzentaje jakin batzuk. Kolektibo horri eragiten dioten kexak izapidetu ditugu **Lanbideak** aurreikusten dituen irizpideen eta kaleko salmentarako kooperatiben jardunbidearen arteko adostasun faltagatik, bai eta kontuan hartzen diren diru-sarrerengatik edo gaixotasun baje edo laneko baje zentzuagatik ere, ez baitiete beste kolektibo batzuetako egoera berebere erantzuten. Kexek agerian jartzen dute Administrazioaren eta ukitutako ijitoen arteko komunikazioa eta informazioa hobetu beharra dagoela, laneratzea eta diru-sarreraren bermea hobetzeko.

Beste kexa bat bizikidetzaren unitate independentea eratzeko zailtasunaren ingurukoa da. Eurekin ahaidetasun lotura duten beste bizikidetzaren unitate batzuekin etxebizitza partekatzen duten bizikidetzaren unitateen iraupenari bi urteko muga ezarri zion **Diru Sarrerak Bermatzeko Errentari buruzko 147/2010 Dekretuak**. Oro har, euren kargu seme-alabak dituzten bizikidetzaren unitateak izaten dira. Bi urte horiek igarotakoan helbide aldaketarik izan ez bada, helbide horretan elkarrekin bizi diren pertsona guztiek bizikidetzaren unitate bakarra osatuko dute. Bizikidetzaren unitate bateko pertsonen kopurua handitzeak ez du eraginik prestazio gisa jasotzen den zenbatekoan baldin eta hiru pertsona baino gehiago badira, izan ere diru kopuru bera jasotzen baita kide kopuru horretatik aurrera. Ijitoek etxebizitza eskuratzeko izaten duten zailtasunak mugatu egiten die familia-nukleo bakoitza etxe batean bizitzeko aukera.

Aurten jaso ditugun kexa batzuetan oso modu murriztailean interpretatzen zen pertsonen DSBerako duten eskubidea, edo, nahiz eta aurretik independente bizi, aldi batez ahaideren batekin bizi izanak eragotzi egiten zuen prestazioa eskatzea, ez bazen frogatzen urtebete igaro zela ahaideekin batera bizi izan zenetik. Lanbidek argitu egin du irizpide horren norainokoa; beraz, eskaera aurkezten den eguna baino urtebete lehenagotik, gutxienez, bizikidetzaren unitatea osatzearen betekizuna ezin zaie eskatu aurretik DSBE espediente baten titular izan direnei.

2.2. Bizikidetzatza

Aurten bizikidetzatza harremanen inguruko kexak jaso ditugu; zenbaitetan, elkar ulertu ezina eta elkarren kulturari buruzko ezjakintasuna izan dituzte osagai. Kexa horiek agerian jarri dute kultura arteko ikuspegia duen lan komunitarioaren garrantzia.

2.3. Etxebizitzatza

Ijito asko hurbildu dira erakundera bizileku egokia izateko zailtasuna dela-eta. Alde batetik, merkatu pribatura iristeko zailtasunak izaten dituzte, ijitoei ez zaielako etxebizitzarik eskaintzen, zenbaitetan, alokatzeko garaian jabea uzkur agertzen delako, edota jabeen erkidegoak aurreiritziak agertzen dizkiolako bere etxebizitzatza ijitoei alokatzea erabaki duen etxe jabeari. Gainera, etxebizitzatza alokairuaren prezioa handia da merkatu pribatuan, eta horrek zaildu egiten du etxebizitzatza eskuratzea.

Etxebizitzatza publikoei dagokienez, gizarte etxebizitzak eta babes ofizialeko etxebizitzak funtsezko berme izan dira, etxebizitzatza izateko eskubidea erabili ahal izateko aukera eman dutenak. Jaso ditugun kexak beste kolektibo eta pertsona batzuegandik jasotako antzekoak dira. Beraz, Etxebizitzatza arloan azaldu ditugu.

2.4. Erroldako inskripzioa ukatzea

Jarraitzen dugu kexak jasotzen erroldan inskribatzeko zailtasunengatik eta udalerrri batean benetan bizi den pertsonari erroldako inskripzioa ukatzeagatik. Beraz, erakunde honek jarraitu du udalei gogora ekartzen euren betebeharrak dela udalerrian benetan bizi diren pertsonak erroldan inskribatzea. Etorrinen arloan azaltzen dugu nola Arartekoak [Sestaoko Udalari](#) dagokion esku-hartze bat egin duen, eta hori nabarmendu egin dugu.

2.5. Jarduketak auzo degradatuetan

2.5.1. Santa Juliana auzoa

Arartekoak gomendio bat egin zuen 2010. urtean, hain zuzen ere [Arartekoaren 2010eko irailaren 20ko Ebazpena](#), zeinaren bidez auzotar talde batek aurkeztu zuen erreklamazioaren gaineko esku-hartzea amaitutzat jo baitzen. Erreklamazioak Abanto Zierbenako Santa Juliana auzoak jasaten duen nariadura egoera, gizarteari zein hirigintzari dagokienez, zuen hizpide.

2011. eta 2012. urteetako txostenetan ebazpen horren jarraipenaz aritu ginen eta egindako aurrerapausoak azaldu genituen, hala nola Abanto Zierbenako Hiri Antolamendurako Plan Orokorren behin betiko onespina, 2010eko uztailaren 29koa. HAPO horrek sektore bat aurreikusten zuen Santa

Juliana auzorako, plan partzial baten bidez garatu beharrekoa. 2014. urtean [Eusko Jaurlaritzako Enplegu eta Gizarte Politiketako Sailak](#) agindu du auzo hori biziberritzeko proiektua babesteko duela, hirigintza eta gizarte arazo bereziak dituzten hirialdeak biziberritzeko diru-laguntzen programako aurreikuspenen barruan, eta oso balorazio ona egiten diogu konpromiso horri. Emandako diru-laguntzak ahalbidetuko du Udalak auzo horretan etxebizitzak eskuratzea 2014an eta 2015ean.

2.5.2. Sestaoko Simondrogas eta Txabarri auzoak

2006. urtean Arartekoak 2006ko azaroaren 6ko Ebazpena eman zuen Sestaoko udalerriko biziberritze prozesuari buruz.

Sestaoko Biziberritzeko Gida Planaren zenbait aurreikuspen aztertzea izan zen Arartekoaren esku-hartzearen helburua: hain zuzen ere, Sestaon bizi ziren zenbait familiak udalerritik alde egin behar izatea, zein familiak alde egin behar zuten erabakitzea irizpideak, etxe-husteak eurekin zekartzaten hirigintza jarduketak, udal etxebizitzatza egoera, gizarte kohe-siorik eza, eta plana onesteko erabili zen prozedura (bizilagunen parte-hartzea).

Aurten berriro ekin diogu ebazpen horren jarraipenari, Arartekoak Sestaoko Udalari begira egindako beste esku-hartze batzuei ere eragiten zien [ofiziozko jarduketa](#) bat zela-eta.

Arartekoak ofiziozko jarduketa hori amaitu du [ebazpen bat](#) emanaz. Ebazpen horren bidez amaitutzat jotzen da Sestaoko Udalak udal erroldaren kudeaketaren, biziberritze prozesuaren eta herritarren segurtasunarekin lotutako zenbait gairen esparruan egindako jarduketei buruzko ofiziozko esku-hartzea.

Sestaoko biziberritze prozesuari dagokionez, gogora ekarri behar dugu oraindik ere indarrean dirautela Arartekoaren 2006ko azaroaren 6ko Ebazpenean eman ziren gomendioak.

Ohartarazten dugu Sestaok dituen beharrek hainbat esparruri eragiten dietela. Hirigintzako eta etxebizitzatza eskuratzeko esparruez gain, biztanleriaren ehuneko handi bat gizarte desabantailan dago (hainbat arrazoi direla eta, besteak beste, iraupen luzeko langabeak izatea edo enplegua eskuratzeko zailtasunak dituzten gutxiengo etnikoak izatea), eta horrek gizarte-politika inklusiboak eskatzen ditu. Hobekuntzak egin diren arren, gure ustez, egindako jarduerak ez dira nahikoak Sestaoko gizarte-, hirigintza- eta ekonomia-egoerari aurre egiteko. Beharrezkoa da erakunde arteko hitzarmenari berri-erikitea, dagokien zuzkidura ekonomikoa duten politika publikoak proposatzeko, Sestaoko gizarte- eta ekonomia-eraldaketan eragina izan dezaten, eta Nerbioiren Ezkerraldeko gizarte-, lan- eta ekonomia-garapenean inplikaturako eragile publiko eta pribatu guztiek parte hartzeko.

2.6. Asentamenduak

Euskotreneko Deustuko geltoki zaharrean errumaniar jatorriko pertsona batzuk kokatu izanarekin zerikusia duen kexa bat jaso dugu. Arartekoak argibideak eskatu zizkien Bilboko Udalari, Bizkaiko Foru Aldundiari eta Enplegu eta Gizarte Politiketako Sailari, pertsona horiei laguntzeko hartuko ziren neurriei buruz, ezin baitziren Eusko Trenbideak - Ferrocarriles Vascos S.A.ren lurretan bizi. Informazioa jaso ondoren, berretsi egin dugu [Arartekoaren urriaren 5eko 3/2011 Gomendio Orokorren](#) edukia: *Euskal Autonomia Erkidegoan bizi diren erkidegoko ijitoen asentamenduetan esku hartzeko jardura protokoloak garatzeko premia*. Bertan, ijitoek EAEn dituzten asentamenduen egoera eta haien premiarik oinarrikoenei erantzuna emateko gabezia aztertzen dira.

Berresten du honako hau ez da espazio publikoaren erabilerrako arazo huts bat, ez eta jabetza pribatuko higiezin baten okupazioagatik hustuketa arazo bat, **baizik eta eskubide eta betebeharren titularrak diren eta zaurgarritasun egoeran dauden pertsonen bizi arazo bat**. Erakunde honek ezinbesteko deritza inplikaturako agenteen, herri administrazioen eta gizarte eragileen arteko lankidetzeta eta koordinazio tresnak eta lanabesak ezartzeari; hori guztiori garrantzi handi-handikoa da herritar ijitoekin esku behar izaten denean. Kolektibo mota horiekin esku hartzeko berezitasunek berekin dakarte gizarte zerbitzuekin erlazioatzeko alde aurretiko jakintza eta haien migrazio proiektuaren nahiz gizarteratzeko ibilbide posibleen ezagutza ere.

Bilboko Udalak etxerik gabeko pertsonen begira gizarte, hezkuntza eta komunitate arloan esku hartzeko daukan programaren kale taldea **oso modu positiboan** baloratzen du erakunde honek. Aldi berean, oso positibo irizten dio Bilboko Udalak egoera mota horiei aurre egiteko dituen zerbitzuak eta baliabideak eskaintzeari.

Hala eta guztiz ere, Bilboko Udalaren txostena irakurrita, **ezin ondoriozta daiteke behar besteko koordinaziorik egon denik udaltzaingoaren eta programa horretako langileen artean**. Orobat, ezin ondoriozta daiteke udaltzaingoaren jarduketan pertsonen bizitegiaren esku hartzeko injerentziari buruzko arazuko ezarpenak kontuan hartu direnik; egoera hori, gainera, ez zaio kontrajartzen infraetxebizitzaren izaerari, ez eta jabari publikoko ondasun baten ez-legezko okupazioari ere. Udaltzaingoak hustuketan duen jarduketari dagokienez, antolamendu juridikoa aintzakotzat hartu beharra dago; hori dela eta, ondasun publiko baten okupazioan legezketasuna berrezartzeko legezko prozedurak bete behar dira, baina, aldi berean, pertsonen bizitegiaren babes konstituzionala ere kontuan hartu behar, bai eta pertsonen eskubideak ere, bereziki bizitza duinerako eskubidea. Administrazioen arteko jarduketan protokoloen ezarpena oso interesgarritzat jotzen jarraitzen dugu, betiere kokalekuak eratzen dituzten pertsonen beharrezan eta premiei erantzun egokia emateko, esate baterako

espediente honekin gertatzen den bezala. Aintzakotzat hartu beharra dago, kasu honetan, ukitutakoa Bilboko Udala dela eta udal horrek kalean dauden pertsonak artatzeko egitasmo eta programak dituela; nolana ere den, **hori ez da udalerriguztien errealitatea**. Horregatik, oso interesgarritzat jotzen genuen Eusko Jaurlaritzaren Enplegu eta Gizarte Politiketako Sailak jarduketan protokolo baten prestaketa koordinatzea; protokolo horretan administrazio bakoitzak garatu beharreko jarduketak argi eta garbi islatuko ziren eta pertsonen premiak eta beharrezan artatzeko eta eskubideak errespetatzeko lana lehenesten zen.

3. Araudi eta gizarte-testuingurua

Aurten (2014ko apirilaren 4an) [ijitoei buruzko Europako hirugarren gailurra](#) egin da. Bertan Erkidegoko erakunde hainbat ordezkari bildu zituen Europako Batzordeak, bai eta estatu kideetako ordezkariak ere, horien guztien konpromiso politikoa berritzeko xedearekin, Ijitoak Gizarteratzeko Estrategia Nazionalerako Europako Esparruaren helburuei begira.

Helburutzat hartu zuten balantzea egitea, nola aplikatzen ari ote ziren ijitoak gizarteratzeko estrategia nazionalak, estatu kideek urtero aurkeztutakoak, goian aipatutako EBko Esparruan ezarritakoaren ondorioz, eta ea ijito komunitateen bizimodua hobetzen ari zen.

Gailur horretan Batzordeak [txostena](#) aurkeztu zuen. EBko Esparruaren eraginez 2011tik egindako aurrerapenak ebaluatzen ditu txosten horrek. Batetik adibide positiboak ematen ditu, eta bestetik, estatu kideen ahalegin bereziak eskatzen dituzten arloak azaltzen ditu. Hobekuntzen artean, azpimarratu behar da lehen baino ume ijito gehiagok jasotzen dutela eskolaurreko hezkuntza eta gero eta gehiago direla lagun egiteko programak, alegia, ijitoen lana bilatzen laguntzeko programak, bai eta bitartekotza programak ere, ijito komunitateen eta bestelako komunitateen arteko aldea laburtzeko, etxebizitzaren eta osasun laguntzaren arloetan. Beste alde batetik, estatu kideek euren programetarako erabiltzen duten Europako Gizarte Funtsaren %20 bideratu behar da gizarteratze arloa, gaur egungo %15eko batez bestekoa handituz, Europako Batzordearen 2013. urteko [Gomendioan](#) proposatu zen bezala. Gomendio horretan estatu kideei proposatu zitzaizen batetik berriazko neurriak hartzea, funtsean ekintza positiboak, eta bestetik neurri politiko horizontalak, hala nola, estrategiak toki eremuan aplikatu daitezkeen lortzea, bereizkeriaren aurkako arauak aplikatzea, gizarte inbertsioaren ikuspegia hartzea, emakume eta haur ijitoak babestea eta pobrezia arazo konpontzea. Gomendio hori tresna garrantzitsua da ijito herriaren sustapenerako eta bereizkeriaren aurkako borrokarako.

Txostenean ondorio gisa azaltzen denez, nahiz eta ijito komunitateek jarraitzen duten txirotasuna, gizarte bazterkeria eta bereizkeria jasaten, aurrerapausoak egin dira hezkuntzaren, lanaren, osasunaren eta etxebizitzaren alorretan eta bereizkeriaren kontrako borrokan.

Aurten ere Europako Batzordeak [txostena](#) argitaratu du eta bertan balantzea egin du: nola txertatu diren antolamendu juridiko nazionaletan Europar Batasunak ezarritako arauak, sexua, arraza edo etnia, erlijioa edo sinesmenak, desgaitasuna, adina eta sexu joera direla-eta egiten diren bereizkeriei aurre egiteko, eta nola aplikatzen diren arau horiek. Txostenak bereizkeriaren biktimentzako babesaren hobekuntza proposatzen du landu beharreko alderdi gisa. Antzemandako arazoaren artean aipatzekoak dira eskubideei buruzko kontzientzia publikorik eza eta bereizkeria kasuen salaketan kopuru txikia.

[Funtsezko Eskubideen Europar Batasuneko Agentziak](#) aurten aurkeztu du 2011. urtean ijitoen egoera sozioekonomikoari buruz egin zuen [ikerketatik ateratako datuen ustiapena](#). Ikerketa horretan lankide izan ditu Europako Batzordea, Nazio Batuen Giza Garapenerako Programa eta Munduko Bankua, eta enpleguaren, hezkuntzaren eta etxebizitzaren arloak jorratu ditu, tratu desberdintasunarekin batera. Emaitzak 11 estatu kidetan lortu dira. Helburua da biztanleriaren beharrezanekin bat datozen politika publikoen diseinua ahalbidetzea eta ikerketak egiten jarrai dadin erraztea.

Azpimarratu egiten dugu, halaber, EBko 8 herrialdetan egindako [gida-txostena](#), EURoma Ikaskuntza Sarearen esparruan egindakoa. Ijitoak gizarteratzeko egitura-funtsak erabilita 2007-2013 bitarteko programazio aldian metatu den ezagutza transferitzea da txosten horren helburua, baliagarria izan dadin 2014-2020 bitartean. Funts horiek toki mailako asentamenduen beharrezaneri aurre egin ahal diete. Hona zein den gida horren helburu nagusia: tokiko agintarietara gidalerroak eta aholku praktikoak ematea egitura-funtsak eta inbertsio-funtsak ijitoen toki mailako gizarteratzea lortzeko erabiltzeari buruz. Beste gauza batzuen artean, ijitoei toki mailan zuzendutako gizarteratze politiken arazoak eta erronkak nabarmentzen ditu, eta ijitoei zuzendutako gizarteratze politiken onuren eta balio erantsiaren ikuspegi orokorra eskaintzen du. Toki mailako jardunbide onak eta adibideak ere eskaintzen ditu.

Etorkinen arloan egin dugun bezala (ikus arlo hori), ERA BEREAN sarea abian jarri dela aipatzen dugu. Arraza, etnia edo nazioa, sexu joera eta identitatea eta genero identitatea direla-eta egiten diren bereizkerien aurka borrokatzea da sare horren helburua.

[Eusko Jaurlaritzako Enplegu eta Gizarte Politiketako Sailak](#) sustatu du ekimen hori, arlo horietan diharduten hainbat gizarte erakunderekin elkarlanean. Aipatzen dugu, halaber,

berretsi egin dela [Ziberdelinkuentziari buruzko Hitzarmenari erantsitako protokoloa](#), informatika sistemen bidezko egin-tza arrazista eta xenofoboak zigortzekoa.

4. Jarduera-planaren esparruko bestelako esku-hartzeak

Gure erkidegoan bizi diren Ekialdeko Europako ijitoen asentamenduak eta hainbat eragile pribatu eta publikoren arteko koordinazioaren beharra kontuan hartuta egin zen [Arartekoaren urriaren 5eko 3/2011 Gomendio Orokorra](#): *Euskal Autonomia Erkidegoan bizi diren erkidegoko ijitoen asentamenduetan esku hartzeko jarduera protokoloak garatzeko premia*. Bertan, ijitoek EAEn dituzten asentamenduen egoera eta haien premiarik oinarritzkoenei erantzuna emateko gabezia aztertzen dira.

Gomendio orokor horren jarraipena eginez, aurten bisita egin dugu Astigarragako eta Hernaniko udalerriri mugakideetan dauden asentamenduetara. Errumaniako jatorria duten pertsonen hiru kokagune dira, eta denak inguru berean daude. Pertsona horietatik gehienek hainbat urte zeramatzen lurraldean. 2012. urtetik hasita, hainbat eragile, bai eragile pribatuak bai eragile publikoak (udalak, Gipuzkoako Foru Aldundia eta Enplegu eta Gizarte Politiketako Saila) gizarteratze lana egiten ari dira, une jakin batean han kokatu zen biztanle taldeari dagokionez. Programak honako helburu hauek ditu: erregularizazio administratiboa, gizarte, osasun eta hezkuntza zerbitzuak jaso ahal izatea, bizitzeko baldintza duinak dituzten etxebizitzak eskuratu ahal izatea, gizarteratzea eta laneratzea. Txatarraren eta birziklatzeko materialen bilketa da familia horien bizibidea. Betekizunak betetzen dituzten kasuetan, prestazio ekonomikoaren hartzailak dira.

Elkarlanari eta koordinazioari esker egin ahal zaie aurre haien beharrezaneri, barnean hartuta hezkuntza premiak, laneratzea, lanerako prestakuntza, etxebizitza, osasun laguntza, prestazio ekonomikoetarako eskaerak eta gizarte nahiz komunitatean egokitzeko lana. Gainera, herritarren parte-hartze garrantzitsua lortu da proiektuan. Bai bizilagunek bai gizarte erakundeek parte hartzen dute. Kokaguneetan bizi diren familien kopurua murriztu egin da, aipatutako elkarlan koordinatuari eta gizarteratze lanari esker. Proiektutik irten diren familia gehienek gizarteratze ibilbidea egiten jarraitu dute (badira salbuespenak ere, alegia, ados ez zeudelako proiektua bertan behera utzi duten familiak). 2017. urteko uztaileko aurreikuspenak da asentamenduak desagertzea.

Badago asentamenduen jarraipenerako batzorde bat, eta eragile publiko eta gizarte eragile asko biltzen ditu (udalak,

Gipuzkoako Foru Aldundia, gizarte zerbitzuak, ikastola, osasun etxea, Udaltzaingoa, Caritas, Romi Bidean elkarte...). Hori guztia oso positiboa da, horrelako proiektu handiek beti eurekin dakartzaten arazoak konpontze aldera. Udalek eta Foru Aldundiak elkarlanerako idatzizko akordioa egin dute. Bertan jaso dira hiru administrazio publikoen konpromisoak.

Familiak borondatez parte hartzen dute programan eta gizarteratze hitzarmena sinatzen dute, zeinean konpromisoa hartzen baitute gizarte hezitzaileek emandako jarraibideak eta programaren helburuak betetzeko, eta barne erregelamendua onartzen baitute. Erregelamendu horretan azaltzen dira betebeharrak (eskolatzea, garbitasuna, bizikidetzeta, gizarteratzeko ibilbideetan parte hartzea...), zehapen araubidea (errumanierara itzulita dago) eta ez-betetzeen ondorioak. Programa ez dago zabalik familia gehiagok parte hartzeko. Norbait asentamendutik irteten denean beraren txabola eraitsi egiten da. Horrela egingo da harik eta asentamendua behin betiko desagertu arte.

Astigarragako larrialdietarako udal planak zuzeneko laguntza kasuak aurreikusten ditu, larrialdietarako, Urumearen bazterrean sortutako kokaguneetarako. Hernaniko larrialdi planak ere bai. Halaber, aurreikusita dago Gipuzkoako Gizarte Larrialdietarako Foru Zerbitzuarekin koordinatzea.

Asentamenduetara bisita egin baino lehenago, bilera egin zen Hernaniko eta Astigarragako udalerrietako alkateekin eta [Gipuzkoako Foru Aldundiko Eskubide Ekonomikoen](#), Haurren Babesaren, Gizarteratzearen eta Enpleguaren zuzendariarekin.

Proiektuaren gaineko idatzizko informazioa eman zitzaigun bilera horretan. Era berean, Eusko Jaurlaritzarekin sortutako zailtasunei buruzko informazioa eman ziguten. Zehatzago, URA agentziarekin (Eusko Jaurlaritzako kantauri ekialdeko arroetako bulegoa) izan zituzten zailtasunak, txabolak uholde arriskua duen leku batean daudelako.

Horregatik, interesgarria iruditu zitzaigun URA bulegoarekin bilera egitea. Bileran jakinarazi ziguten zer jarduketa egin zituzten 2010. urtetik, hots, Urumearen arloan asentamendua detektatu zirenetik, eta zer arau aplikatu behar diren, besteak beste [azaroaren 19ko 449/2013 Dekretua](#), EAEko Kantauriko eta Mediterraneoko Isurialdeko Ibaiak eta Errekak Antolatzeako Lurraldearen Arloko Planaren aldaketa behin betiko onartzen duena. Egindako txostenen eta lehen-tasunezko fluxu-eremua zela-eta egindako proposamenen berri ere eman ziguten. Jakinarazi ziguten asentamenduen behin-behinekotasun egoera baloratu zela eta horregatik beharrezkotzat jotzen zutela eraiste programa bat aurkeztea, jarduketak egiteko proposamenekin, eta bien bitartean bizi baldintza egokiak bermatu beharko zirela. Jakin dugunez, eraiste proiektua aurkeztu da eta URA bulegoarekiko harremana normalizatu egin da.

5. Herritarren eskubideen egoeraren balorazioa

5.1. Zenbait ijito familiak dituzten zailtasun larrienetarikoak dira **eroldako inskripzioa, etxebizitza eskuratzea** eta bizi izateko baldintza egokiak betetzen dituen etxebizitza batean bizi ahal izatea.

Erroldan inskribatzeak berekin dakar udalerrri bateko bizilagun bihurtzea, eta zerbitzu nahiz prestazio publikoak eskatu ahal izateko bete beharreko baldintza da. Gainera, bizileku egokia eskuratu ahal izatea ezinbesteko baldintza da haurren hezkuntza-garapenerako, prestakuntza prozesuak hobetzeko edo hasteko, edota lanpostua bilatu ahal izateko. Ijitoak, XXI. mendean, duintasunez bizi ahal izateko moduko etxebizitza eskatzen ari dira. Gizarte zailtasun gehien dituzten ijito familiek gero eta zailago dute etxebizitza eskuratu ahal izatea.

Ijitoek gizarte ahultasuna dute abiaburuko egoera, eta bereizkeria jasaten dute alokatze eta etxebizitzaren merkatu pribatuan. Beraz, etxebizitza publikoa ijitoak gizarteratzeko funtsezko tresna izan da beti, familia askori gizarte bazterketatik irteteko aukera ematen dien tresna. Programa publikoak behar-beharrezkoak dira, familia horiek baldintza osasungaitzetan bizi ez daitezkeen. Programa horietan beharrezkoak dira gizarte esku-hartzeak eta hezkuntzako laguntzak, auzokide askoren aurreiritziak eta premiak kontuan hartzen dituztenak.

5.2. Ijitoen estigmatizazioa oraindik ere oztopo da, haien gizarte, ekonomia eta kultura sustapena eragozten baitu. Badira zailtasun eta traba horiek gaintu, ikasketak egin eta lanpostu duina bilatu ahal izan duten ijitoak. Hala ere, oraindik asko dira biziraupen zailen baldintzetan bizi direnak, bizileku egokirik gabe, urik gabe eta argindarrik gabe, beste gabezia batzuen artean. Analfabetismo indizeek eta bizi itxaropen laburragoak populazio horren bereizgarri izaten segitzen dute. Bestalde, arteari egindako ekarpenegatik eta sendearen arteko elkartasunaren balioen zaintzaile izateagatik ere nabarmentzen dira. Lehen-tasunezkoak izaten jarraitzen dute bereizkeriaren aurkako borroka eta arrazakeriaren edo ijitoen duintasunaren kontrako egoera diskriminatzaile eta iraingarrien salaketak. ERA BEREAN sarea abian jartzea helburu hori lortzen lagunduko duen tresna izan daiteke.

5.3. Erabakigarria da arduradun publikoek **jarrera irmoa** izatea ijitoen eskubideen errespetuari eta bereizkeriaren kontrako borroka dagokienez, eta eztabaida publikoan gogora ekartzea herri horrek jasan duen eta oraindik jasaten ari den jazarpen eta arbuioa. Ijitoak sustatzeko eta gutxiengo kultural gisa onartzeko konpromisoak bete behar dira, eta eskertu egin behar zaizkie kulturaren eta aniztasunaren garapenerako egiten duten ekarpena eta gizarte batuagoa eraikitzeke duten ahalmena.

5.4. Berariazko neurriak behar dira, kontuan hartuko dituztenak **ijitoen eta euren gizarteratze eta laneratze ibilbideen berezitasuna**. Lanbide - Euskal Enplegu Zerbitzuaren kudeaketak kontuan hartu behar ditu ijitoen premiak eta berezitasunak. Alegia, laneratzeko sustapen neurriek edo bazterkeriaren aurka borrokatzeko neurriek kontuan hartu behar dituzte euren eragina jaso dezaketen ijitoen berezitasunak. Krisi finantzarioa, lanpostuen suntsipena eta enplegu sorrerarik eza kalte egiten ari zaizkie, batez ere, desberdintasun eta ahultasun sozial larrireneko egoeretatik abiatzen diren pertsonen, tartean ijitoen. Ikuspegi ekonomikotik ere, Munduko Bankuak gogora ekarri duen bezala, Europan ijitoen gizarteratze arloan inbertitzeak produktibitatearen hazkundea, zerga bilketaren gehikuntza eta gizarte kostuen murrizketa ekarriko lituzke.

5.5. Europako Parlamentuak eta Batzordeak ijito populazioaren egoera hobetzeko neurriak sustatu dituzte Ijitoak Gizarteratzeko Estrategia Nazionalen Europako Esparruaren bitartez; gomendioak adostu dira, txostenak egin dira eta bereizkeriaren aurka egiteko tresnak ezarri dira. Euskal Autonomia Erkidegoan ijitoen auzia agenda politikoan sartu da, badugu ijitoenganako euskal estrategia, neurri zehatzekin, besteak beste hezkuntza arloa, bereizkeriaren aurkako borroka eta sentsibilizazioa biltzen dituena, eta aurrera egin da ijitoen eskubideen defentsan lan egiten duten elkarten parte-hartzeari dagokionez. Horrez gain, administrazio publikoek elkarteekin lankidetzan ari dira, azken horiek udalerrietan burutzen dituzten programen finantzaketan. Administrazio publiko guztien konpromisoa gorabehera, **oraindik bide luzea egin behar da ijitoen gizarteratzea lortzeko, berdintasunezko parte-hartze soziala, ekonomikoa eta kulturala izan dezaten gure gizartean**. Ijitoen gizarteratzea, laneratzea eta garapen kulturala ahalbidetu dituzten neurriak aztertu behar dira, bada, eta horien ildotik jarraitu behar da lanean.

5.6. Europar Batasuna askatasun, segurtasun eta justizia gune gisa sortzeak, oinarrizko eskubideen gutunak eta Batasuneko herritartasunaren aitortpenak eragin garrantzitsua izan dute Europan bizi diren ijito askoren egoeran. [2004/38/EE Zuzentarauaren](#) arabera, baliabide ekonomikorik ez izateak, besterik gabe, inoiz ere ezingo du biderik eman herritarrek EBtik kanporatzeko. Egungo erronken artean **mu- gimendu eta egoitza askatasunaren errespetua** dugu, **Europar Batasuneko jatorria duten ijitoen kasuan**.

5.7. Jarduteko protokoloak egin beharra baloratzen jarraitzen da. Jada horixe adierazi zen [Arartekoaren urriaren 5eko 3/2011 Gomendio Orokorrean: Euskal Autonomia Erkidegoan bizi diren erkidegoko ijitoen asentamenduetan esku hartzeko jarduera protokoloak garatzeko premia](#). Bertan, ijitoek EAEn dituzten asentamenduen egoera eta haien premiarik oinarrizkoen erantzuna emateko gabezia aztertzen dira.

Horrek lagundu egingo luke asentamendu bat detektatzen den kasuetan ematen diren erantzunek kontuan har ditzaten haietan bizi diren pertsonen beharizanak. Gainera, administrazio publikoen arteko koordinaziorako eta elkarlanerako konpromisoa egoteak lagundu egingo luke pertsonen eskubideak errespetatuko dituen erantzuna ematen.

III. ATALA

8

ETORKINAK ETA KULTURA ANIZTASUNA

Aurrekariak



Atal honetan Arartekoaren jarduketetako batzuk jaso ditugu, etorkinen eskubideei eragiten dietenak, etorkinak EAEko administrazio publikoen politiken xede diren aldetik. Halaber, immigrazioaren eta atzerritarren eskubideen inguruko beritasun adierazgarrienak aipatuko ditugu. Azkenik, eskubideen egoeraren balorazioa aurkeztuko dugu.

Ikuspegi - Immigrazioaren Euskal Behatokiaren datuen arabera, [2014ko urtarrilaren 1eko behin-behineko erroldatze kopuruak](#) erakusten dute EAEn 140.917 atzerritar egon direla erroldatuta, 2013an baino %5,3 gutxiago. EAEn atzerritarren kopuruak behera egin du bigarren urtez jarraian eta atzerritarrak biztanle guztien %6,4 dira, Estatuko batez bestekoa (%10,7) baino portzentaje txikiagoa.

EAEn, oro har, gizonezko atzerritarren portzentajea (%50,7) apur bat handiagoa da emakumezkoena baino (%49,3.) Baina baliteke diferentziak egotea kontuan hartzen badira azken urteotan nazionalizatu diren atzerritarrak: emakumeak gehiago dira, egoitzaren bidez nazionalitatea eskuratzeko erraztasun handiagoa dutelako latinoamerikarrek eta horien artean emakumeak direlako nagusi.

Latinoamerikako jatorria dutenak dira talderik handiena, gero Europar Komunitatekoak eta Magrebeko etorkinak. Nazionalitateei dagokienez, jatorri askotako etorkinak daude; marokarrak dira ugariena, hain zuzen atzerritar guztien %13, eta ondoren errumaniarrak, %12,1. [Eustat - Euskal Estadistika Erakundearen](#) arabera, atzerrian jaio eta 2014an Euskal Autonomia Erkidegoan bizi diren pertsonak 182.846 dira, biztanleria osoaren %8,4. Espainian, berriz, %13,4ko proportzioa dago.

Hona datu garrantzitsu bat: Euskadiko etorkinei esker Euskadiko biztanle galerari buelta eman ahal izan diogu orain arte. Galera hori hurrengo urteetan handia izango dela aurreikusten da, kontuan izanik 2014-2064 aldirako [Eustaten proiektzioak](#) eta [Estadistikako Institutu Nazionalaren \(INE\) proiektzioak](#).

Azkenik, [Ikuspegik](#) eta [Eusko Jaurlaritzako Enplegu eta Gizarte Politiketako Sailak](#) emandako datuen arabera, atzerritarrak autoktonoak baino okerrago daude lan faltagatik eta oinarrizko beharriari aurre egiteko diru-sarrera faltagatik. Familia- eta gizarte-sarerik gabe, gogorrago jasaten dute krisiaren eragina. Ume atzerritarrek nozitzen dituzte zailtasunik handienak.

1. Arloa kopurutan

Jasotzen ditugun kekek Arartekoaren lan arlo guztiei eragiten diete, etorkinen beharriari eta zailtasunak zerbitzu eta prestazio publiko guztiekin dutelako zerikusia. Batez ere, gizarteratze, hezkuntza, etxebizitza, osasun eta segurtasun arloei eragiten diete. Haur eta Nerabeen Bulegoari dagozkion kekek ere hartu ditugu; zehazki, bakarrik dauden adingabe atzerritarren zailtasunen ingurukoak. Haren txostena geure egiten dugu. Baina arlo honi berariaz esleitu zaizkion kekek 12 dira, eta honela sailkatzen dira:

• Erroldatzea.....	5
• Herritarren eskubideak	3
• Administrazioaren funtzionamendua eta administrazio prozedura.....	2
• Bereizkeria	1
• Berdintasuna eta ekintza positiboak	1

2. Kexarik aipagarrienak

1.1. EAEko administrazio publikoen jarduketan inguruan jaso diren kekek

2.1.1. Erroldatzea

Aurten ere hainbat kexa jaso dugu erroldan inskribatzeko eskaerei ezetza eman zaielako. Azpimarratu behar ditugu [Sestaoko Udalari](#) dagozkion kekek. Horien ondorioz zenbait ebazpen eman ziren 2013an, eta hasieran ez ziren onartu:

- [Arartekoaren 2013ko irailaren 6ko Ebazpena](#). Horren bidez Sestaoko Udalari gomendatzen zaio erroldari lotutako hainbat praktika legezketasunera egoki ditzan.
- [Arartekoaren 2013ko azaroaren 21eko Ebazpena](#). Horren bidez Sestaoko Udalari gomendatzen zaio kexagilea eta haren familia bizi diren helbidean errolda ditzan.

Arartekoak ofiziozko jarduketa bat hasi zuen, geroago aipatuko duguna, Arartekoak udalerrian egindako esku-hartze

batzuen ondorioz, bai erroldako inskripzioa, bai biziberritze prozesua zein herritarren segurtasunaren inguruko zenbait kontu zirela eta. Esku-hartze horretan ari ginela, aurreko ebazpenak onartu zirela jakin genuen. Aurten beste ebazpen bat igorri diogu udal horri, [2014ko martxoaren 31ko Ebazpena](#), kexagilea benetan bizi den helbidean errolda dezan, eta Sestaoko Udalak onartu egin du gomendio hori.

2.1.2. Diru-sarrerak bermatzeko errenta (DSBE) eta etxebizitzarako prestazio osagarria (EPO) azkentzea, ezkontideak edo ezkontzaren pareko lotura duten bikotekideak elkarrekin bizi direla ez frogatzeagatik

Kexa ugari jaso ditugu [Diru-sarrerak bermatzeko errentari buruzko 147/2010 Dekretuaren](#) 5.1.a) artikularen aplikazioa dela eta.

Araudiak dioenez, ezkontideek edo ezkontzaren pareko lotura duten bikotekideek elkarrekin bizi behar dute prestazio ekonomikoa jaso ahal izateko. Kontua da bikotea atzerritarra denean zenbait baldintza bete behar dituela Estatu sartzeko eta bertan bizi izateko eskubidea erabili ahal izateko, eta baimen administratiboa behar duela; hau da, familia berrelkartzea ez dago familiaren esku, hemengo bikoteen kasuan bezala. Familiaren berrelkartze hori bi urteko epean burutzen ez bada, DSBE prestazioa azkendu egiten da.

Oro har atzerritarrei dagozkien kexak jaso dira, baina baita espainiarrei edo egotzaren bidez Espainiako nazionalitatea eskuratu duten eta ezkontidea beste Estatu batean daukaten pertsoneri dagozkienak ere. Azken horien egoera are larriagoa da: ez dute bizikidetzaren unitate berezia osatzen eta ez zaie ezta bi urterako prestaziorik ere ematen, etorkinei ematen zaien bezala.

Atzerritarrei, Espainian sartu eta bertan bizi ahal izateko, betetzen errazak ez diren baldintzak ezartzen dizkiete bai [urtarilaren 11ko 4/2000 Lege Organikoak](#), atzerritarrek Espainian dituzten eskubide eta askatasunei eta haien gizarteratzeari buruzkoak, bere aldaketekin, bai [otsailaren 16ko 240/2007 Errege Dekretuak](#), Europar Batasuneko estatuetakoa herritarrek eta Europako Esparru Ekonomikoari buruzko Akordioan parte hartzen duten beste estatu batzuetakoak Espainian sartzeari, askatasunez ibiltzeari eta bizi izateari buruzkoak.

Arartekoak [Lanbideri](#) adierazi dion moduan, etorkinek (edo nazioarteko babes edo aterpea ukatu zaien eskatzaileek) osatutako bizikidetzaren unitateen kasuan, ezkontideak ezin badira elkartu (ez dituztelako betetzen araudian ezarritako baldintzak, edo Estatu Administrazio Orokorrek ez duela onartu berrelkartzeko eskaera), edukirik gabe utz daitezke DSBERako eskubidea, euren zaurgarritasun egoerarekin zerikusirik ez duen eta ezin bete duten baldintza bat eskatzen zaienean.

Bestalde, egitatez bananduta luzaroan egon diren bikoteak izaten dira batzuetan. Egitatez bananduta dauden pertsonen beste herrialde batean izan badute azken helbidea elkarrekin, edo beste ezkontidea non bizi den ez badakite edo hura beste herrialde batean badago, zailtasunak izaten dituzte banantzea formalizatzeko edo dibortziazeko. Beraz, horrelako kasuetan ezin da pentsatu ezkontza edo harreman normalizatua dagoenik.

2.1.3. Federazioan izena emateko zailtasunak

Aurten kexa bat jaso dugu adingabe atzerritarrek federazioetan sartzeko izandako arazoengatik. Azken urteetan Arartekoak gai horretan esku hartu izan du noizbehinka, adingaberen bati federazio bateko lizentzia lortzeko egoera administratibo erregularrean egotea eskatu diotela jakin duenean. Arartekoak bere iritzia azaldu izan du, hots, garrantzitsua dela adingabeei kirolean aritzeko bideak ematea, behar bezala garatu eta gizarteratu daitezkeen. [Eusko Jaurlaritzako Hezkuntza, Hizkuntza Politika eta Kultura Sailak](#) irizpena eman zuen. Bertan adierazi zuen ados zegoela Arartekoak agertutako irizpideekin, eta adingabeak federatzeko behar ziren lizentziak eman zitzala agindu zion federazioari. Ez zegoen lege babesik, haren iritziz, Espainiako federazio batek aurretiaz emandako baimena edukitzea eskatzeko, autonomia erkidegoko edo lurralde-eremu txikiagoko lehiaketetan parte hartu nahi zuten adingabe atzerritarrek eskatutako lizentziarako.

2.2. Txostenaren beste atal batzuetan aipatzen ditugun jarduketak

Segurtasun arlokoak nabarmendu behar ditugu. Arlo horretan, San Frantzisko auzoan poliziak egindako identifikaziorako kontrola aipatzen dugu aurten, bai eta Nerbioi itsasadarren ezker aldean delitugintzari aurrea hartzeko egindako planaren gaineko ofiziozko jarduketa ere; plan horretan gazte magrebtarren eta beste kolektibo batzuetako pertsonen identifikazioak egin ziren. Atal berean aipatzen dugu, halaber, oraindik detektatzen ari dela administrazioek ez dituztela betetzen prebentzio eta kontrol mekanismoak, polizia agenteei eragin ahal dieten bereizkeriazko jarduketei dagokienez.

Gainera, atzerritarrei bizileku zituzten eraikin abandonatuak utzarazi izanari buruz jasotako kexak aipatzen ditugu. Auzi hori bukatutzat eman dugu, [Bilboko Udala](#) prest agertu delako alde zuzeneko planifikazioa egitera, arazoaren alderdi soziala eta [Arartekoaren 2013ko abenduaren 11ko Ebazpenean](#) jasotako gainerako gomendioak aintzat hartuko dituen.

Osasun arloan, berriz, osasun laguntza jasotzeko eskubidea aitortzearen inguruko kexak jaso ditugu. Arlo horretan azaltzen dugu zer nolako zailtasunak jasaten ari diren egoera administratibo irregularrean dauden eta urtebeteko

errolatze aldiaren baldintza betetzen ez duten pertsonak. Hango eta hemengo agenteak ari dira aplikatzen apirilaren 20ko 16/2012 Errege Lege Dekretua, EAEko ekainaren 26ko 114/2012 Dekretua eta indarreko araudiaren interpretaziorako jarraibideak. Ondorioz nahasmendua sortu da, eta ezezkoa ematen ari zaie laguntzarako eskubidea duten pertsonen txostenaren atal horretan azaltzen dugun moduan.

Gizarteratze arloan kexa asko izapidetu ditugu diru-sarrerak bermatzeko errenta (DSBE), etxebizitzarako prestazio osagarria (EPO) eta gizarte larrialdietarako laguntzak (GLL) jasotzeko eskubidea dela eta. Hona kexen arrazoiak: prestazioak ukatu izana titularrak izateko betekizunak ez betetzeagatik, eta prestazioak eten edo azkendu izana. Atzerritarrei berariaz eragiten dieten arazoietariko bat da benetako egoitzaren betekizuna ez betetzea, hiru hilabete baino gehiago ematen badituzte kanpoan. Lanbidek prestazioak ukatu edo eten izan ditu, bai eta azkendu ere, norbait EAetik kanpora irten dela jakin duenean, nahiz eta pertsona horrek Euskal Autonomia Erkidegoko eroldan inskribaturik segitzen zuela frogatu. 2014ko urtarrilean irizpidea malgutu egin zen: kanpoan hiru hilabete baino gehiago ematen zirenean soilik uzten zitzaion benetako egoitzaren betekizuna betetzeari. Arartekoak sarritan jakinarazi du bere iritzia, hots, norbait eroldan inskribaturik egotea nahikoa dela kasuan kasuko udalerrian benetan bizi dela uste izateko, eta, beraz, EAetik kanpo 6 hilabete baino gutxiago emateak, eroldako inskripzioari eusten bazaio, ez duela benetako egoitzaren jarraitutasuna eteten eta ez duela esan nahi ohiko bizilekua aldatu denik.

Arartekoaren iritziz, bidaia egingo dela eta bidaiak zer gastu ekarriko dituen Lanbideri ez jakinaraztea prestazioen titularraren eginbeharrak ez betetzea izan daiteke ([DSBERi buruzko 147/2010 Dekretuaren 12.1 a, f, j edo 12.2.b artikulua](#)), baina ez dakar berekin benetako egoitzaren baldintza ez betetzea. Lanbidek onartu egin du azaldu diogun irizpidea.

Bestalde, Lanbidek erabaki izan du DSBE eta EPO prestazioetarako eskaerak artxibatzea eskatutako agiriak ez aurkezteagatik. Familia loturei buruzko agiriez edo jatorrizko herrialdeetako ondasunen ziurtagiriez ari gara. Atzerritarrek horrelako agiriak aurkezteko zailtasunak izaten dituzte, euren jatorrizko estatuei eskatu behar dizkietelako. Sorburuko herrialdeetako ondasunen ziurtagiriei dagokienez, herrialde horietako administrazioek funtzionamendu arau desberdinak izaten dituzte eta ez dituzte aitortzen, oro har, gure Administrazioak aitortzen dituen eskubide berak, gureak zuzenbidezko estatu demokratiko bati dagozkion bermeak ematen baititu. Gainera, herrialde batzuetan ezegonkortasun politikoak zenbait dokumentu ematea eragozten du. Hori dela eta, Lanbidek dokumentazio hori aurkeztu beharretik salbuesten ditu zenbait herrialdeetako pertsonak eta errefuxiatu izaera onartuta daukatenak. Eskakizun horrek zalantza ugari eragiten ditu, dokumentazioaren eta datuen egiazkotasunarengatik, jatorrizko herrialdean baliabide ekonomikoak edukitzearen ustearen sendotasun faltagatik, edo berdintasun printzipioari dagokionez. Ildo horretan,

atzerritarrek EAEko Administrazio Publikotik eta euren jatorrizko herrialdeko Administrazioetik jasotako agiriak aurkeztu behar dituzte ondasunik ez dutela frogatzeko, eta hemengo pertsonen, aldiz, EAEko Administrazio Publikoak emandako ziurtagiriak bakarrik eskatzen zaizkie ondasunik ez dutela egiaztatzeko, baina, logika berari jarraituz, baliteke azken horiek ere ondasunak edukitzea beste herrialde batean (adibidez, Frantzia).

Azkenik, [Arartekoaren 2014ko abuztuaren 12ko Ebazpena](#) aipatzen dugu. Horren bidez bukatutzat eman da [Gasteizko Udalak](#) ematen duen herritarren udal txartelaren bidezko janari prestazioa kudeatzeko moduaren aldaketagatik aurkezturiko kexen inguruan Arartekoak izan duen esku-harretzea.

Prestazio horren kudeaketan azken urteotan hainbat aldaketa egin dira, pertsona onuradunen autonomia murriztu dutenak. Bakarrik dauden gazte atzerritarrei bereziki eragin diete aldaketa horiek.

Onuradunek elikagaiak erosteko erabili behar dute prestazio horretako dirua. Prestazioa bere xederako erabiliko dela ziurtatzeko, hilean emandako diru kopurua adinako kreditua daukan txartela ematen diete onuradunei.

Aztergai dugun prestazioa elikadurarako laguntza da, eta gizarte jantokira joan ezin diren pertsonen ematen zaie. Gizarteratzeko eta laneratzeko ibilbidean ezarrita daukaten banakako laguntza planaren barruan beste jarduera batzuk egin behar dituzte eta horrek eragozten die gizarte jantokira joatea. Gizarte edo kultura arazoietatik gizarte jantokiko prestazioa komeni ez zaien pertsona edo familiei ere eman ahal zaie.

Gasteizko Udalean herritarren udal txartelaren bidez kudeatzen ari da elikadurarako prestazioa, eta Arartekoak uste du bide hori ez datorrela bat gizarte zerbitzuen arloko arau esparruarekin, ez gizarte zerbitzuetan indarrean dagoen laguntza ereduarekin, ez gizarte zerbitzuei buruzko araudian prestazio ekonomikoari ezarritako xedearekin, ezta erabiltzaileen eskubideetarako batzuekin ere, esate baterako autonomia izateko eta parte hartzeko eskubidearekin.

[Gizarte Zerbitzuei buruzko abenduaren 5eko 12/2008 Legeak](#) gizarte zerbitzuak jasotzeko eskubide subjektiboa aitortu du, eta pertsonaren autonomia xede duen laguntzaren ikuspegi komunitarioa sendotu.

Ondorio gisa adierazi genuen Udalaren esku dagoela, antolaketarako duen autonomia baliatuz, prestazioa emateko modua erabakitzea eta herritarren udal txartelaren bitartez kudeatzea, baina jokabide hori ez datorrela bat Euskadin eratuz joan den eta Gizarte Zerbitzuei buruzko Legean jasotako laguntza ereduarekin. Duela berrogei urte baino gehiagotik [Gasteizko Udalak](#) garatu duen gizarte politikaren ildotik ere aldentzen da.

2.3. Atzerritarren estatutu juridikoari buruz jasotako keak

Herriaren Defendatzaileari igorri dizkiogu kexa horiek, bera baita erakunde eskuduna. Kexa askotan salatu da nazionalitate ukatu dela eskatzaileak gizalegezko portaera ez frogatzeagatik edo Espainian zenbateraino gizarteratu den behar bezala ez justifikatzeagatik, eta izapideen atzerapena ere salatu izan da. Azken kontu horri dagokionez, Herriaren Defendatzaileak hainbat gomendio egin ditu Gorte Nagusientzako urteko txostenetan. Justizia Ministerioak kudeaketarako mandatua sinatu du Espainiako Jabetza eta Merkataritza Erregistratzaileen Elkargoarekin, eta horrek bizkortu egin du espedienteen ebazpena. Aurten atzerapena detektatu da zin egiteko izapidean, eta Justizia Ministerioak adierazi du arazo horretarako konponbidearen bila ari dela.

Azkenik, kontsultak jaso ditugu atzerritarren egoera administratiboari buruz, familiak berrelkartzeari buruz eta Espainian sartzeko bete behar diren baldintzei buruz.

3. Araudi eta gizarte testuingurua

Gure ingurune hurbilenean hartutako erabaki batzuk, politikoak eta araugintzakoak, jaso ditugu atal honetan, eragina izan baitute egoera ahulena duten atzerritarrengan. Badakigu, ordea, ez direla hemen jaso egoera ahul guztiak.

3.1. Barneratze zentroak

Aurten onetsi da [atzerritarrentzako barneratze zentroen funtzionamenduari eta barne araubideari buruzko erregelamendua](#).

Gainera, Barne Ministerioak zirkular hau eman du: [6/2014 Zirkularra, atzerritarrak barneratze zentroetan sar daitezela eskatzeko irizpideei buruzkoa](#).

3.2. Bereizkeriaren eta jokabide arrazisten aurka borrokatzeko jarduketak

Beste albiste garrantzitsu bat daukagu: berretsi egin da [Ziberdelinkuentziari buruzko Hitzarmenari erantsitako protokoloa, informatika sistemen bidezko egintza arrazista eta xenofoboak zigortzeko](#).

Ildo horretan aipatu beharra dago fiskaltza espezializatuak jarri direla abian, Barne Ministerioak gorroto delituen erregistroa sortu duela eta Gorroto eta Bereizkeria Delituen Biktimen Kontseilua eratu dela. Azpimarratzekoa da, halaber,

[10/1995 Lege Organikoaren erreformaren proiektua](#), 2013ko irailaren 20koa. Portaera zigorgarrien kopurua handitu eta delitu horientzako kondenak gogortu egiten ditu.

Euskadin ERA BEREAN SAREA sortu da, arraza, etnia edo nazionalitatea, sexu joera eta identitatea edota genero identitatea direla-eta egiten diren bereizkerien kontra borrokatzea helburu duena. Eusko Jaurlaritzako Enplegu eta Gizarte Politiketako Sailak sustatu du ekimen hori, arlo horretan diharduten hainbat gizarte erakunderekin elkarlanean. Sareak informaziorako eta aholkularitzarako mekanismoak eta tresnak eskainiko ditu, nor bere eskubideak baliatu ahal izateko, eta tratu berdintasunaren eta bereizkeriarik ezaren aldeko politika publikoak sustatuko ditu.

3.3. Asilorako eskubidea

Aurten, [CEAR-Euskadik](#) bultzatuta, giza eskubideen behaketarako misioa egin da Melillako hiri autonomoan etorkinen egoerari buruzko informazioa biltzeko, eta emaitza gisa [“Amaierarik gabeko bidea: emakume-aztarnak hegoaldeko mugaldean”](#) izenburuko txostena aurkeztu zuen urrian CEAR-Euskadik Eusko Legebiltzarreko Giza Eskubideetarako Batzordean.

Melillara “balizko errefuxiatu” moduan heltzen diren baina asiloa eskatzeko aukerarik ez duten pertsonen ari da txostena, eta batez ere emakumeen egoerari erreparatzen dio; gehienek sexu abusuak jasan dituzte euren migrazio bidean, eta emakume-trafikoaren biktimak izango dira, Europar prostituzioan aritzera behartuko dituzte eta. Melillan Etorkinentzako Aldi Baterako Egoitzan pilatuta bizi diren pertsonen egoera ere salatzen du txostenak.

3.4. Bizikidetzaren eta gizarteratzea

Berritasun gisa, aurten jarrera populista xenofoboak plazartu dira Euskadiko eztabaida publikoan, eta atzerritarrei eragiten dieten politika publikoetan jarri dute arreta.

Beste alde batetik, dibertsitatearen eta bizikidetzaren balioa nabarmentzen duten adierazpen instituzionalak egin dituzte bai Eusko Jaurlaritzak bai hainbat udalek. Horietariko batzuetan, gainera, mugak kudeatzeko politika aldatu beharraz hausnartzeko deia ere egin da. Kulturartekotasuna, atzerritarren gizarteratzea eta haien eskubideen defentsa sustatzeko askotariko estrategiak erabiltzen jarraitu da bai autonomia erkidegoan bai toki eremuan.

Bizikidetzaren sustatzen duten eta herritarrek bizikidetzaren errealitateaz sentikortzen dituzten programak garatzen jarraitu da. Esate baterako, Bizilagunak programa, hemengo pertsonak eta familiak atzerritarrekin elkartzen dituen mahaiaren inguruan bazkari batean; zurrumurruren aurkako programa, etorkinen aurka batzuetan sortzen diren estereotipo faltsuak gezurtatzeko tresnak zabaltzen dituen; toki

eremuan komunitateko integrazioaren eta immigrazioaren arloko langileak kontratatzea; kultura arteko esku hartze komunitariorako proiektuak; Europako Kontseiluak sustatutako programak, hala nola “[Intercultural Cities](#)” izenekoa edo [Deli proiektua](#), orientazioa eta aholkuak emateko Europako proiektuak, tresnak eskaintzen dituztenak kultura arteko ikuspegia errazago txertatzeko tokiko politiketan eta agente pribatu zein publikoei dagokienez, gizarteratzea, ekintzailetza eta jarduera ekonomikoaren sorkuntza sustatzeko; dibertsitatearen balioa agerian jartzen duten eta kultura desberdinetako pertsonen arteko bizikidetzeta eta elkar ezagutzeta ahalbidetzen dituzten ekimenak.

3.5. Osasunerako eskubidea

Aurten, Espainiako Gobernuak araz kanpoko egoera administratiboan dauden etorkinei osasun laguntza murrizteko hartutako neurrien kontra agertu dira bai Europako Kontseilua bai Nazio Batuak. Gizatasun arazoiez gainera, erakunde horiek murrizketaren ondorioak aipatu dituzte: larrialdietako zerbitzuen kostua handitzea, diagnostikoa atzeratu eta patologiak larriagotzea, eta gaixotasunen prebentzio, zaintza eta kontrolerako programek atzera egitea, osasun publikoaren kalterako. Laguntzarako eskubidea aitortzen den kasuetan ere laguntza ukatu izan dela salatu da, bidegabeko fakturazioa egin dela, besteak beste.

Konstituzio Auzitegiak berriro azpimarratu du (Euskal Autonomia Erkidegoari zegokionez aurretik egin zuen bezala) Konstituzioan garrantzi berezia ematen zaiola osasunerako eta osotasun fisikorako eskubideari eta komeni dela gizarte osoaren osasunaren kontrako arriskuak ezabatzea, eta erantsi du hori guztia ezin dela alboratu utzi “zehaztu ezin izan den balizko aurrezpen ekonomiko baten aitzakian”.

Bere iritzia agertu du otsailaren 25eko 8/2013 Foru Legearen etetea kentzen duen [Autoan](#). Lege horrek Nafarroako osasun sistema publikoko doako osasun laguntzarako eskubidea aitortzen die Nafarroan bizi diren pertsoneri, eta Espainiako Gobernuak errekurtsioa jarri zion (auziaren zenbakia: 7089-2013).

Azkenik, EAEko Fiskaltza Nagusiak gutxienez bi ablazio kasu detektatu ditu EAEn 2013. urtean. Horrek protokoloak abiarazi ditu, eta Emakundek eta Osasun Sailak beste ekimen batzuk jarri dituzte martxan (jarduteko gidak, Mali, Ginea, Nigeria, Mauritania eta beste herrialde batzuetako etorkinekin harremanetan ari diren profesionalen prestakuntza...) arrisku egoerak ekiteko eta jada ablazioa eginda dagoen kasuetan esku hartzeko.

3.6. Epai azpimarragarriak

Euskal Autonomia Erkidegoko Justizia Auzitegi Nagusiak, 2014ko azaroaren 17ko 748/2013 Epaiari, baietsi egin

du Euskal Herriko Kontseilu Ebangelikoak eta Espainiako Erligio Erakunde Ebangelikoen Federazioak jarritako errekurtsioa eta deusez deklaratu du Bilboko Udalak 2013ko irailaren 25eko osoko bilkuran hartutako erabaki bat. Errekurrutako erabaki horrek behin betiko onetsi zuen Hiri Antolamendurako Plan Orokorrean (HAPO) aldaketa bat egitea, erlijio zentron kokapenerako antolamendu-arauak ezartzeko.

Auzitegiak aztertu du, lehenengo eta behin, zenbaterainoko defizita dagoen, Lurzoruari eta Hirigintzari buruzko 2/2006 Legearen 108. artikuluan, herritarrek parte hartzeko programari buruzkoan, eskatzen denari dagokionez, bai eta 8.1 artikuluko eskakizunari dagokionez ere; horrek, hirigintzako antolamendurako printzipioen artean, pertsona fisiko edo juridikoen era guztietako parte-hartzea jasotzen du. Aurrekoak eragina du egiturazko antolamenduko edozein planeamendu-figura, tartean HAPO, egiteko, aldatzeko edo berraztertzeko orduan. Ondorioz, egiturazko antolamendua ukitzen duen aldaketa egiten bada Plan Orokorrean, Lurzoruari eta Hirigintzari buruzko Legearen 108. artikulua ere bete behar da. Epaiak, halaber, Espainiako Batzorde Islamikoak Hiri Antolamendurako Plan Orokorrearen aldaketa beraren aurka jarritako 745/2013 errekurtsioa aipatzen du. [Ekainaren 27ko 365/2014 Epaiak](#) ezetsi egin zuen errekurtsio hori.

4. Jarduketa planaren barruko beste esku-hartze batzuk

4.1. Ofiziozko jarduerak

Gorago azaldu dugunez, [ofiziozko jarduketa](#) hasi genuen, Arartekoak [Sestaoko Udalari](#) dagokionez azken urteotan egindako esku-hartze batzuei lotuta, eroldako inskripzioa, herriaren biziberritzea eta herritarren segurtasunaren inguruko kontuak zirela eta.

Arartekoak ofiziozko jarduketa hori bukatu du [ebazpen](#) bat emanez, zeinaren bidez amaitutzat jotzen baita Sestaoko Udalak udal eroldaren kudeaketaren, biziberritze-prozesuaren eta herritarren segurtasunarekin lotutako zenbait gairen esparruan egindako jarduketari buruzko ofiziozko esku-hartzea.

Ebazpen horretan berriro azpimarratzen dugu zein den **udal eroldako inskripzioari buruzko legezko araubidea**. Udal erolda administrazio erregistroa da, Udalaren ardurapean dago, eta udalerrian benetan bizi diren pertsona guztiak inskribatzea du helburu. Udalek gai horretan esku hartzeko dituzten mekanismoak, ordea, udalerrri jakin batean egiaz

bizi diren herritar guztien zerrenda erregistroan jaso dadin lortzeko soil-soilik baliu daitezke. Izapideek legezko prozedura bete behar dute, eta ebazpenean, nahitaez, zuzenbidezko oinarriak azaldu behar dira, inskripzioa ukatzen bada. Ebazpena idatziz eman behar da, eta behar bezala jakinarazi behar zaio interesdunari.

Sestaoko biziberritze prozesuari dagokionez, gogorarazten dugu indarrean dirautela [Arartekoaren 2006ko azaroaren 6ko Ebazpenean](#) emandako gomendioek.

Ohartarazten dugu Sestaoko herriaren beharrezan hainbat arlotakoak direla. Hirigintza eta etxebizitza arloez gainera, biztanleriaren zati handi bat gizarte egoera ahulean dago (hainbat arrazoi tarteko, besteak beste luzaroko langabea izatea edo laneratzeko zailtasunak dituzten gutxiengo etnikoetako kidea izatea), eta gizarteratzen lagunduko dioten gizarte politiken beharra du. Hobekuntzak gorabehera, adierazten dugu egindako jarduketak ez direla aski Sestaoko gizarte, hirigintza eta ekonomia egoerari aurre egiteko, eta, beraz, berriro heldu behar zaiola erakunde arteko itunari, Sestaoko eraldatze sozial eta ekonomikoa ekarriko duten politika publikoak proposatzeko, euren hornidura ekonomikoarekin, eta Nerbioi Itsasadarraren Ezkerraldeko gizarte, lan eta ekonomia garapenean parte hartzen duten eragile publiko eta pribatu guztiek parte har dezaten lortzeko.

Igorri zitzaigun informaziotik ondorioztatu genuen, halaber, ez zitzaizkiola Udaltzaingoari eman *Poliziaren jarduera eta praktiketako berme sistemari* buruzko [urriaren 28ko 7/2011 Gomendio Orokorren](#) VI. atalean aipatu genituen prebenzio mekanismoak.

Azkenik, berriz ere esan genuen immigrazioa, oro har, delitugintzarekin, herritarren segurtasunik ezarekin eta bizikidetzaren narriadurarekin lotzen duten diskurtso publikoen aurka geundela, eta beharrezkotzat jo genuen udalerrian herritarren segurtasunaren inguruan sor daitezkeen arazoei erantzun planifikatu eta koordinatua ematea.

4.2. Bilerak

Aurten bilerak egin ditugu hainbat udaletako immigrazio arloko teknikariek. Euren udalerrietan egiten dituzten jarduketan berri eman digute: nola egiten dieten harrera atzeritarrei eta nola bideratzen dituzten atzeritarren gizarteratzea eta hemengo biztanleekiko harremanak. Udal batzuek kultura arteko programetan parte hartzen dute Europako beste udalerritatzuekin batera. Getxoko Udalak, hain zuzen, Europako Kontseiluak sustatutako [Kultura Arteko Hirien Sarean \(KAHS\)](#) parte hartzen du. **Europako Kontseiluak** programa hori sustatzen du kulturartekotasunaren aldeko konpromisoa daukaten hirien sarea sortzeko xedearekin. [Bilboko](#) eta [Donostiako](#) udalak ere sareko partaideak dira.

[Getxoko Udalak](#), bestalde, [DELI proiektua](#) sustatu du. Hori ere Europako Kontseiluaren ekimena da, eta dibertsitatea kudeatzeko esparru bat garatu du, dibertsitatearen onuraren kontzeptuan oinarritua, hau da, dibertsitatea gizarte, ekonomia eta kultura garapenean iturritzat hartzen duena, eta tresnak eskaintzen dituena onura hori jaso dadin politika publikoetan, kontratazioetan eta eragile publiko zein pribatuen gainerako jarduketetan, kalitate-kudeaketaren estandarretan edo etorkinen jabetzako ETE-ei laguntzeko toki politikean, bai eta etorkinen ekintzailtza sustatzeko ere.

Horrez gain, aurten bilerak izan ditugu Eusko Jaurlaritzako Enplegu eta Gizarte Politiketako Saileko [Biltzen](#) Integrazio-eko eta Kultura Arteko Bizikidetzarako Euskal Zerbitzuarekin. Berak adierazi digu abian jarri dela ERA BEREAN sarea, gorrako aipatutakoa, eta bereizkeriaren aurka eta tratu berdintasunaren alde lan egingo duela.

Gizarte erakundeei dagokienez, CEAREkin bilerak izan ditugu etorkin gazteentzako programari buruz (HEMEN plataforma). Erakunde horrek azaldu digu zer nolako zailtasunak dituzten etorkin gazteek egoitza baimena eskuratzeko eta mantentzeko eta bizimodu duinerako baliabide ekonomikoak lortzeko, zailtasunak daudelako erroldan inskribatzeko, bizilekua izateko edo osasun txartela eskuratzeko. Munduko Medikuekin ere bildu gara, eta erakunde horrek jakinarazi digu pertsona batzuek oraindik ere zailtasunak dituztela osasun laguntza jasotzeko.

5. Herritarren eskubideen egoeraren balorazioa

5.1. Krisi ekonomiko eta finantzarioaren eragina oso gogorra izan da hainbat etxetan, baina are gogorragoa izan da kide asko langabezia dituzten edota inolako diru-sarrerarik jasotzen ez duten etorkinen etxeetan. Azterketek erakutsi dutenez, **etorkinen egoera ahulagoa da hemengo familiekin alderatuta**, batez ere guraso bakarreko familietan. Adingabe atzeritarren txirotasun gero eta agerikoagoa inguruabar guztiz kezagarria da.

Egoera horri aurre egiteko, **bazterketarik gabeko** politika publikoak behar dira, gurean bizi diren eta gizartetik baztertua geratzeko arriskua duten pertsona guztiengana helduko direnak. Arauzko enplegua da zerga sistemari ekarpenak egitea eta gizarte babeserako sistemari eustea ahalbidetzen duena. Gurean bizi diren atzeritarrek lana lortzeko aurkitzen dituzten zailtasun administratiboek haien gizarte bazterketa eragiten dute, eta horrek ekarpen fiskala egitea eragozten die. Garrantzitsua litzateke azterketa eta hausnarketa egitea atzeritarrek araz kanpoko egoera administratiboan ego-

teak dakartzan galerei buruz, zerga eta lan arloan nahiz etika eta gizarte arloan, eskubide-gabetzeagatik, bazterketa prozesuengatik eta gizarte loturarik ezagatik. Aldiz, atzerritarrek arlo fiskalean, lan arloan, gizartean edo kulturaren parte hartzeak onura baino ez dakar.

Krisiaren eraginez zabalduko duten ustea da baliabideak urriak direnean lehentasuna eman behar zaiela hemengo pertsonentzako bakarrik diren prestazio eta zerbitzu publikoei, atzerritarrek baztertuz; hau da, ezbaian jartzen da gizarte eskubideen balio unibertsala. Erakunde honen iritziz, **gizarte eskubideek ezin dute inolako bereizketarik egin jatorrizko nazioaren arabera**, horrek euren izaeraren kontra joko lukeelako, eta euren helburu nagusietako bat betetzeari utziko lioketelako: pertsona guztien gizarteratzea sustatzea eta guztien bizimodu duina bermatzea.

Gizarte babeserako sistemak gizarte bazterkeriari aurre hartzen dio, pertsonarik behartsuenen bizimodua duintzen du, umeen pobrezia ekiditen du eta gure hirietako ekonomia biziberritzen du, zuzeneko eragina baitu barne produktu gordinean. Diru-sarrerak bermatzeko politikak gizarte ongizatearen maila igotzen du, eragina duelako bai lanik aurkitzen ez duten pertsonengan, baita soldata edo prestazio oso txikiak jasotzen dituzten pertsonen egoeran eta pentsioen hobekuntzan ere. **Desberdintasun txikieneko gizarteek sortzen dute aberastasun gehien euren kideentzat.**

Illo horretan berriro esango dugu gizarte politiken oinarria izan behar dela **zaugarritasun egoera eta gizarte zailtasun edo beharrezko aintzat hartzea, alde batera utzita beste faktore batzuk, hala nola pertsonen jatorria eta egoera administratiboa**. Etorkinak lan egitera etorri dira, baina gerta liteke gizarte egoera zailan aurkitzea lanik ezagatik edo osasun arazoengatik, besteak beste.

Hona datu garrantzitsu bat: aurten berriro jaitsi da gure erki-degoan bizi diren etorkinen kopurua, eta agian horrek esan nahi du ez dagoela lanik etorkinentzat; faktore hori erabakigarria eta funtsezkoa da biztanleria-mugimenduetarako, eta ezbaian jartzen du gizarte politika unibertsalen dei efektua deitutakoa.

“De facto” gurean bizi diren pertsonak dira. Espainian hiru urtean bizi izan direla frogatzen badute eta beste baldintza batzuk, hala nola lan egiteko aukera izatea, betetzen badituzte, orduan, atzerritarrei buruzko legeriaren arabera, euren egoera erregularizatu ahal izango dute. Horrelaxe egin dute Espainian araz kanpo sartu diren etorkin gehienek. Eskubideen erabilera murrizten bazaie, ziurtatu gabe (ezinezkoa da eta) trataera horrek bultzatuko dituen euren kabuz beste leku batera joatera, edo Estatuko Administrazio Orokorrek kanporatzeko prozedurari ekiten badio (eta kanporatze hori gauzatzen bada), ekidin zitezkeen egoeretara eta baztertze prozesuetara iritsiko dira.

5.2. Gizarte kohesiotik, bereizkeriaren aurkako borrokatik edo giza eskubide unibertsaleetatik urruneko intereseak bultzatutako usteak zabaltzen dituzten iritziek ezin diote neurria hartu biztanleria-mugimenduen eta kultura aniztasunaren konplexutasunari. XXI. mendeko erronka handiak daude fenomeno horren atzean: globalizazioa, finantza mugimenduak, herrialde osoak baztertzen dituen mundu ekonomia, sare kriminal handiak, klima aldaketa... Eta horrek guztiak badu eragina enpresen mozkinetan, pertsonen xedeetan edo nortasunetan, besteak beste. Hainbesteko konplexutasunera zintzotasunez hurbiltzeko, apal aitortu behar dugu ez dagoela hainbeste interes-gatazka eta eskubide-talkaren aurrean “konponbidea” eskainiko duen formula errazik.

Ondorioz, gardentasuna sustatuko duten jarduketak publikoak behar dira, gertaera sozialen gaineko ikerketa zorrotzak, giza eskubideen alde askatasunez diharduten erakundeak eta gertaerak egiaztatzen dituzten kazetari engaiatuak (besteak beste). **Eztabaida serioak, ganorazkoak, giza eskubideen alde eta desberdintasun sozialen aurka egiten duenak, lekua kendu behar die gizartean alarma pizten duten iritzi baztertzailerei.**

5.3. Oraindik ere nahasmena eta ezjakintasuna ditugu araz kanpoko egoera administratiboa duten atzerritarrei dagozkien eskubideei buruz. Egoitzarako baimen administratiborik ez edukitzeak ez du esan nahi inolako eskubiderik ez edukitzea askatasunen European. Estatuan bizi diren pertsona guztiak, duten jatorria dutela, **oinarrizko eskubideen jabe dira**. Baimen administratiborik ez duenak ezin du lanik egin, horretan araudia oso argia da, baina eskubideak izaten jarraitzen du, bere egoera administratiboa gorabehera; besteak beste, benetako babes judizialerako eskubidea, egoitzaren bortxaezintasunerako eskubidea eta askatasunerako eskubidea. Gainera, atzerritarrek **eroldan inskribatzeko eskubidea** eta gizarte eskubide jakin batzuk dituzte. Eskubide horien murrizketak oso larriak dira, **antolamendu juridikoa urratzen dutelako**. Duintasunerako eskubidea ere badute, eta horrek bide ematen du eragiten dieten erabakietariko asko auzitan jartzeko. Prestazioen eta zerbitzu publikoen murrizketaz ari gara, esate baterako, osasun laguntzaren murrizketaz. Illo horretan, Eusko Jaurlaritzak are ahalegin handiagoa egin behar du (eskubideen aitortzean, koordinazioan, informazioan...) pertsona bakar bat ere ez dadin geratu osasun laguntzarik gabe.

5.4. Funtsezkoa da **arduradun politikoen jarduketak eta adierazpenak zorrotz lotzea zuzenbidezko Estatu demokratiko eta sozialari eusten dioten printzipioen arabera zehaztutako parametroi**. Zehazki, hor ditugu legezkotasun printzipioa (Konstituzioaren 9.1 eta 103.1 artikulua), oinarrizko eskubideen nagusitasuna (Konstituzioaren 10. artikulua eta I. titulua), gutxiengoaren babesa (Eskubide Zibil eta Politikoei buruzko Nazioarteko Itunaren

27. artikulua), berdintasunerako eta bereizkeriarik ez izateko eskubidea (Konstituzioaren 9.2 eta 14. artikulua, Giza Eskubideei buruzko Europako Hitzarmenaren 14. artikulua eta Eskubide Zibil eta Politikoei buruzko Nazioarteko Itunaren 2.1 eta 26. artikulua) eta balio demokratikoen sustapena eta defentsa. Balio horien defentsak aurrea hartzen die **zenbait kolektiboren aurkako egintza arrazista, xenofobo edo laidogarriak** eragin ditzaketen jokabideei, tratu desberdintasunari, jazarpenari edo kolektibo horietako kide bakoitzaren portaerarekin zerikusirik ez duen pertsekuzioari.

5.5. Kulturartekotasunak oinarri hauek ditu: pertsona guztien eskubide, betebeharrak eta aukera sozialen berdintasunaren alde apustu egitea; **dibertsitatearen balioa aitortzea** giza, gizarte, kultura eta ekonomia ikuspegietatik; imigrazioari eta dibertsitateari buruzko **diskurtso positiboa** eratzea; eta, batez ere, biztanle guztien elkarrekin sozial positiboa sustatzea, eta pertsona edo kolektiboenganako bereizkeriaren eta bazterkeriaren aurka borrokatzea. “Era berean” sarea edo zurrumurruen kontrako sarea bezalako ekimenak, toki eremuko gizarteratze eta kultura arteko programak, Europako Kontseiluarekin lankidetzan bultzatutako programak (Intercultural Cities, DELI) edo imigrazioaren eta bizikidetzaren aldeko Euskadiko itun soziala, besteak beste, oso positiboak dira, eginbeharrak horixe dutelako. Etorrinen eskubideen defentsa, bizikidetzak, elkarrekiko harremanak eta bereizkeriaren aurkako borroka xede dituzten erakundeei laguntzea ere funtsezkoa da gizarte batua lortzeko, dibertsitatea onartuko duena eta pertsona guztien berdintasuna sustatuko duena.

5.6. Azkenik, giza eskubideetan duen eragina kontuan harturik, nahitaez aipatu behar da **hegoaldeko mugako** egoera. Aurten biderkatu egin dira Ceuta eta Melillako mugetan etorkinei sartzeko ez uzteko poliziak egindako jarduketek buruzko salaketak. Kontzertinen instalazioa eta istiluen aurkako materialaren erabilera kritikatu dira, eta hesien gaitetik salto eginda edo itsasoz Espainiako lurraldean sartzeko ahalegintzen diren pertsonen bizia eta osotasun fisikoa arriskuan jarri dituzten jarduketak batzuk salatuta dira, bai eta banakako prozedura administratiborik izapidetu gabe etorkinak atzera bota izana ere. Horrelako jarduketek bitartez atzerritarrei ez zaie uzten lurraldean sartzeko nazioarteko babesaren bila. Hala, baliteke nazioarteko betebeharrak urratzen ari izatea, asilorako eskubidea, non-refoulement (itzulketarik ez) deritzon betebeharrak, kanporatze kolektiboak debekua edota prozedura bermatzailerako eta errekurtsio eraginkorrerako eskubidea direla-eta. Mota horretako jarduketek lege estaldura ematea, azpian dagoen giza arazo larriak gogoeta eta hausnarketa egin beharrez, ez dator bat Europako tradizio humanistarekin eta giza eskubide unibertsalen aitopenearekin. **Justizia, demokrazia, arrazionaltasuna, tolerantzia edo askatasuna bezalako balioak sustatzen dituen zibilizazio gisa Europak duen sinesgarritasunaren izenean** bestelako erantzunak eman behar lirateke, Europa arauz kanpoko imigrazioaren helmugarik arriskutsuena izan ez dadin, horixe adierazi baitu aurten Migrazioen Nazioarteko Erakundeak.

III. ATALA

9

LESBIANA, GAY, BISEXUAL, TRANSGENERO ETA TRANSEXUALAK

Aurrekariak



Joera homosexuala (lesbianak eta gayak) eta identitate transexual edo transgeneroa duten pertsonak, zein identitate bisexual eta intersexualak dituztenak, bazterkeriaren, estigmatizazioaren, are jazarpenaren eta espetxeratzearren (frankismoan, gertuko historian) biktima izan dira mendeetan. Gizartearen pentsaera sakonean izugarrikeria horren aztarnek diraute oraindik. Egiazta daitekeenez, lgbt (lesbianak, gayak, bisexualak eta transexualak aipatzeko akronimoa) pertsonen aurkako fobia eta arbuioa (homofobia esan ohi dioguna) badaude eta, edonola ere, azken hamarkadan aurrerapen oso handiak gertatu arren, oraindik ez dira guztiz betetzen pertsona horiek euren identitate sexu-afektiboa edo euren genero identitate normaltasunez, askatasunez eta berdintasunez bizi ahal izateko baldintza egokiak. **Arartekoak 2009an argitaratutako balioei buruzko txostena** diogun guztiaren frogara ona da: ideia eta jarrera homofobo batzuk oso errotuta daude euskal haurren eta nerabeen ehuneko esanguratsu batengan.

Egoera hori lgbt pertsonen funtsezko eskubiderik oinarritzeko urraketa argia da (duintasunerako, askatasunerako, osotasun fisikorako, egiazko eta benetako berdintasunerako, nortasunaren garapen askorako eskubidea, garrantzitsuenak aipatzearen). Eta, beraz, botere publikoek (beste xedapen batzuen artean, **Espainiako Konstituzioko 9.2 artikulua** xedatutakoaren aplikazioagatik) pertsona horien funtsezko eskubideak babesteko, aniztasun afektibo-sexualaren alde lan egiteko eta homofobiaren aurka borrokatzeko politika publikoak, baliabideak, protokoloak, dispositiboak eta zerbitzuak sortu behar dituzte.

Arartekoak, ordenamendu juridikoan jasotako eskubideen defentsarako Eusko Legebiltzarreko goi-komisarioak, egoera horretan herritarrek aurkeztutako kexei buruz ebatzi behar du baina, aldi berean, herritarren eskubideen erabileraren egiazko egoerari buruzko informazioa eduki eta politika publikoak sortu eta hobetzeko proposamenak eta gomendioak egin behar ditu eskubide horiek era egokian defendatu eta babesteko.

Adingabeek osatutako biztanleria sektorea bereziki ahula da. Joera homosexuala edo bisexuala duten haurrek eta identitate transexual edo transgeneroa dutenek, arestian deskribatutako guztiagatik, ahultasun izugarri handia dute. Egoera horrek interpelatu egiten gaitu eta, eskubideak zaintzeko mandatuak daukagunoi, eremu horretan tinko eta eraginkortasunez lan egiteko eskatzen digu.

Arartekoak aukera izan zuen 2011 eta 2012. urteetan garatu zen **Rainbow** izeneko europar proiektuan parte hartzeko. Lan horren emaitza nagusia DVD bat egitea izan zen. DVDak **ikus-entzunezko 9 material eta haien gida didaktikoak** dakartza, aniztasun afektibo-sexualari eta homofobiaren eta eskolako bullying edo jazarpen homofobikoaren aurkako borrokarri buruz lan egiteko xedez.

Euskadiko eskola komunitateak eta hezkuntza administrazioak, zein Europako Batzordeko arduradunek, lan horren balorazio oso ona egin zuen. Izan ere, **Rainbow Has** izeneko bigarren proiektu bat prestatu zen, zeinek Europako Batzordearen onespina eta laguntza jaso zituen. Proiektu hori 2013 eta 2014. urteetan garatu da, eta Arartekoak koordinatu du.

Proiektuaren garrantzia dela-eta, 2014ko urteko txostenean proiektu horren oinarritzeko edukia azalduko da arlo horretan, monografikoki. Egindako lanetik aterako den argitalpena 2015eko urtarrilaren amaieran argitaratuko da.

Esan behar da aurten ez dela arlo horretan izapidetutako kezarrik erregistratu.

Jarraian honako edukia azalduko dira, Rainbow Has proiektuari lotuta haiek denak: a) proiektuaren laburpena, b) proiektu horren esparruan, Bilbon egin zen lan-mintegiko ondorioak (Arartekoak, bestalde, beste hiru mintegi koordinatu zituen, Bartzelonan, Madrilen eta Sofian), c) Bruselan egin ziren nazioarteko mintegiari eta proiektuaren azken biltzarri buruzko informazioa, d) ekitaldi bietatik ateratako ondorioak; azken horiek Rainbow Has proiektuaren emaitzak jasoko dituen argitalpeneko kapitulu batean sartuko dira.

1. Arartekoak koordinatutako Rainbow Has europar proiektuaren (2013-2014) laburpena

Europako Batzordeko Justizia Zuzendaritza Nagusiak bultzatutako "Herritarren funtsezko eskubideak" izeneko ekin-tza komunitarioko programaren esparruan, Arartekoaren erakundeak koordinatutako **RAINBOW HAS** izeneko proiektua hautatu da finantzatua izateko. Akronimo hori ingele-

sezko honako siglek osatzen dute: **Rights through Alliances: Innovating and Networking BOTH Within Homes and Schools** (Itunen bidezko Eskubideak: Etxean eta Eskolan Berritzen eta Sareak Sortzen, proiektuaren erreferentzia zenbaki ofiziala: **JUST/2012/FRAC/AG/2652**).

Proiektua Arartekoaren erakundeak koordinatu du eta bertan 8 herrialdeetako (Alemania, Belgika, Bulgaria, Espainia –Katalunia eta Euskadi–, Holanda, Italia, Polonia eta Erresuma Batua) 13 entitatek parte hartu dute. Proiektuaren helburu nagusia **hezkuntza eremuan, zentzu zabalean, hots, hezkuntza erakundeei eta irakasleei, zein mota orotako familia elkarteei bideratuta, haurren eta nerabeen aniztasun sexualerako (aniztasuna sexu joerari zein genero identitateari dagokienez) eskubideen egoeraren analisia eta hobekuntza** azpimarratzea da, haurtzarotik sexu aniztasunari irekitako hezkuntza lortzeko xedez, **sexu joera edo genero identitateagatiko bazterkeria edo jazarpen modu oro**, jarrera homofoboak edo transfoboak esan ohi diegunak, **prebenitu eta borrokatzeko** gai izan dadin.

Proiektu hori ezartzeko, parte hartu duten entitateek (unibertsitateak: Middlesex University (Erresuma Batua) eta Akademia Pedagogiki Specjalnej Marii Grzegorzewskiej (Polonia), ikerketa soziologiko eta pedagogikoko taldeak: Synergia (Italia), ECIP (Bulgaria) eta Farapi (Euskadi), udalak (Amsterdam eta Milan), haur hezkuntza sustatzen eta zineman diharduen elkarte bat: Jekino Educatie (Belgika), LGTB eskubideen aldeko elkarteak: (LSVD, Alemania, COC, Holanda eta CIG, Italia) eta familia homoparentalen elkarteak (FLG, Katalunia eta ELFA, Europa), haiek denak Arartekoaren erakundea (Euskadiko Herritarrentzako Defentsa Bulegoa) elkarrekin lan egin dute bi urtez, honako **lan ildo**ei (ingelesez *Workstream* deituak, **WS1, WS2, WS3, WS4 y WS5**) jarraiki:

- Europako familietan gaiari buruz dauden diskurtsoei buruzko ikerketa eta diskriminazioaren aurkako edo LGTB adingabeei laguntza zuzena emateko zerbitzu kontuetan European dauden jardunbiderik onenen analisia (WS1).
- Mintegi nazionalen eta nazioarteko antolaketa eragile publiko eta pribatuak egonda: hezkuntza erakundeak eta familia elkarteak, irakasleak, eta LGTB elkarteak edo hezkuntza eremuarekin zerikusi zuzena duten beste-lakoak (WS2).
- Prestakuntza eta sentsibilizazio tailerrak egitea irakasleekin eta familia edo ikasleen gurasoen elkarteekin (WS3).
- Dauden elkarte egiturak erabilia Europa mailako sareak sortzea, hezkuntza eremuan erantzukizuna duten eragileekin (politika, hezkuntza, hedabideetako... langileak) kontzientziazioan eragiteko agenda edo bide-orri bat prestatuz eragiteko estrategiak ezartzeko (WS4).

- Proiektuaren emaitzak ondorengo aplikazioan zerikusia izan dezaketen eragile guztien artean hedatzea (WS5).

Bestalde, proiektuak iraun dituen bi urteetan lan-ildo etengabe bat (edo oinarrizkoa) egon da, **0 lan-ildo deritzona (WS0- Management and Coordination), koordinazioari eta proiektuaren administrazio eta finantza kudeaketari dagokiona, alegia**; hura ere entitate koordinatzaileak gidatu du, hots, Arartekoak.

Aipatu lan-ildoen arabera, honako **emaitza nagusiak** lortu nahi dira proiektua amaitzean:

- Familietan gaiari buruz nagusi diren diskurtsoen ikerketaren emaitzei eta jardunbiderik onenei buruzko herrialdeen txostenak, eremu jakin horretan dauden baliabideen Europako mapa bat barne.
- Herri bakoitzean, hezkuntza mailan, LGTB eskubideei buruz lan egin duten, lan egiten ari diren edo lan egin nahi duten familia homoparentalen, LGTB adingabeak dituzten familien eta bestelako familien elkarten esperientziei buruzko datuen txostena.
- Etorkizunari begira (proiektua amaitutakoan) gai horren eragiteko estrategiei buruzko agenda bati atxikitzeke prest dauden familia homoparentalen elkarteak, LGTB adingabeak dituzten familien elkarteak eta bestelako familia elkarteak batzeko europar sare bat sortzea.
- Prestakuntza tresna bat prestatzea, haurren eta nerabeen sexu aniztasunerako eskubidearen alde lan egin nahi duten helduentzako (irakasleak, gurasoak eta herri-administrazioetako teknikariak) gomendio zehatzekin.
- Kontzientziaziorako eta eraginerako (lobbying) ekintzak diseinatzea, familia elkarteek batera lan eginda.

2. 2014ko martxoaren 27an Bilbon egindako lan mintegia

Analisi, interakzio eta eraikuntza esparruan sortutako ideia nagusiak honakoak dira:

- Aniztasuna bada, eskubidea da, aberastasuna eta pribilegioa. Defendatu eta aldarrikatu behar dugu. Ahotsa eman eta hura bistaratu eta gizartean presentzia izatea bultzatu behar dugu. Horretarako, aniztasuneko zenbait agenda landu behar dira: agenda politikoa, hezkuntzako, sindikala. Eta ez da hitzen eta erretorikarako garaia, proposamen, irtenbide eta erantzun zehatzak emateko baizik, kolektiboki gauzatuak, gogoz eta lidergoz.

- 0 tolerantzia aniztasunaren aurkako erasoei. 0 tolerantzia begirunerik gabearekin. Segurtasuneko esparruak eraiki behar dira: eskolan, auzoetan, hirietan... Konfiantza eta elkarrizketako esparruak, ondo eginak eta eraikiak.
- Helduek haurren aurrean: haurren **emozioa entzun eta testuinguruarekin lan egin.**
 - A.** Emozioa (egonezina, mina, ulertu ezineko, bakardadeko, nahasmenduko sentipena...) benetakoa da, baina batzuetan helduen ikuspegitik zaila da hura identifikatzea eta haurren mundu emozionalean sartzea. Haurrak egonezina du, ez arazo bat. Egonezinaren jatorria harengandik kanpo dago, testuinguruan (ez baitu onartzen “desberdina”, “ez normatiboa” dena).
 - B.** Mundu emozional horretan sartzea: enpatiaz eta begirunez (nahi duen unean eta moduan konta dezala...). Baina adi **isilaldien** esanahiari: begirunea izan daiteke (erritmoei, uneei), baina baita **ukazioa** ere. Ez da ahaztu behar helduen erantzukizuna dela elkarrizketa sortzea.
 - C.** Horretarako “konfiantzako” esparruak, esparru “seguruak” sortu behar dira emozioa adierazteko eta gertatzen ari denaz, normatiboaz, onartutakoaz, aniztasunaz... mintzatzeko. Esparruak familia, eskola, komunitate testuinguruan.
- **Familiak:** informaziorik eta prestakuntza afektibo-sexualik eza.
 - D.** Familia guztiek, zein ere den haien morfologia eta eraiketa, ematen dituzte segurtasuna eta babesa.
 - E.** Familia tradizionalak, seme-alabak dauzkan bikote heterosexualak osatutakoa bezala ulertuta, ahalegin handiagoa egin behar du familia ereduaren aniztasuna barneratzeko, haien familiaren ohiko bizimoduan ez baitira agertzen.
 - F.** Aniztasun afektibo-sexuala gertutik bizi izan ez duten pertsonen egoera horiek agertzea behar dute, “ikus” behar dituzte.
 - G.** Nola heldu informazio eta prestaketa faltari?:
 - Gehiago bistarazi sentsibilizazio handiagorako. Hedabideen (EITB) ekarpena gai orokorrei, tratu berdintasunari, aniztasun afektibo-sexualari... buruzko kanpainekin. Eskolaren ekarpena familiei eta bestelako familiei buruz hitz egiten duen curriculumarekin. Ahotsa bestelako familiei, bistarazi, gizartean presentzia izan.
 - Informazio gehiago familiei, alde kognitibotik, baina eremu horretatik mezuek duten inpaktu erlatiboan onartuta, emoziotik konektatuz, alde emozionalean sakonduz.
- Nola hezi uniformetasunetik eta **estereotipoetatik** gizarteratzen diren presioetatik kanpo? Nola indargabetu?
 - H.** Ez ahaztu sozializazio eragile guztien eragina: familia, eskola, lagunak, hedabideak eta, haurrei eta nerabeei dagokienez batez ere, zinemaren industriaren eta telebistaren ahalmen handia (ehuneko handi batean, eragin negatiboa dauka).
 - I.** Ez gara guztiz jabetzen nola hedatzen ditugun genero rolak. Agian abiapuntu ona da homofobian heziak garelako onartzea, handik, aniztasunera zabaltzeko bideari ekiteko.
 - J.** Zailtasunak hizkuntzarekin: nola bistarazi aniztasun afektibo-sexuala hizkuntza positibo eta “berezkoa” erabiliz?
 - K.** Legearen balio pedagogikoa: aniztasun afektibo-sexuala legeaz onartzea pertsonak (baita haurrak eta nerabeak ere) eskubideetan ahalduzko tresna egoki gisa.
 - L.** Zenbat eta arinago lan egiten hasi hobeto, “arazo” bat egon aurretik, testuinguru guztietatik (familia, eskola, komunitatea) eta eremu guztietatik (emozionala eta kognitiboa), testuinguru jakin batzuek lana eremu batetik edo bestetik gehiago eraztu arren. Testuinguru guztietan aniztasuneko “habitata” sortu, eusten dioten elementu guztiak indartuz.
- **Eskola testuinguruan** (hasitako lan-ildoan sakonduz)...
 - M. Prebentzio** kontu bat: konfiantzako esparruak sortzea, pertsonak bere burua bere aniztasun osoan erakutsi ahal izateko eta zero tolerantzia begirunerik faltei.
 - Eta konfiantzako esparruekin batera, elkarrizketarako premiazko baldintza, esparru babestuak, segurtasunekoak (are fisikoak).
 - Zero tolerantzia kontu etikoa da: “ezin zaio minik egin beste pertsonari”. Handik, besteak nahi duen bezala izateko eskubidea dauka, eta nik errespetatu eta hura ahalbidetzen/bermatzen duten elkarbizitzako arauak bete behar ditut.
 - N. Hezkuntza** zeregina:
 - Egungo errealitatea da hezkuntza afektibo-sexualari ez zaiola heltzen behar litzatekeen bezala.
 - Gaitasunen arabera hezkuntza ereduak baliogarria da; hartan sakondu behar da.

O. Elkarbizitza kontu bat:

- Ikasle guztiak guztien ongizatearen arduradun egin, elkar zaintzako, babesean hartzeko, arauen taldeko eraikuntzako... esperientzien ildotik.
- Jazarpeneko protokoloaren gehiegizko burokratizatzeari aurre egin, ikerketari ahalik eta lasterren ekiteko beldurrak ezabatu. Batzuetan, berandu jokatzeari dakar...
- Garrantzitsua eta beharrezkoa jazarpeneko, berdinaren arteko tratu txarretako edo begirunerik gabeko tratuko egoeren lekukoekin lan egin. Nola ulertarazi "sala-tzea"ren eta "jakinarazte"aren arteko aldea?
- Segurtasunerako kanal birtuala prestatu.

P. Hezkuntza komunitate osoaren lana:

- Familiak eskolara integratu/bildu beharra.
- LGBT irakasleak gehiago bistaratu beharra. LGTB erreferenteak falta dira, batez ere emakume homosexualenak. Adierazpen hori gizarte osoari zabal dakioke, eskola eremuari ez ezik.

3. 2014ko azaroaren 18an Bruselan burututako nazioarteko mintegia eta amaierako biltzarra, goizeko (mintegia) eta arratsaldeko (biltzarra) jardunaldian

Biltzarrera honako erakundeetako ordezkariak joan ziren: Arartekoa (ES), Farapi (ES), Middlesexeko Unibertsitatea (GB), FLG (ES), Nelfa, ECIP (BG), Jekino (BEL), Maria Grzegorzewska Akademia (PL), Commune di Milano (IT), Universidad Complutense de Madrid (ES), ILGA Europe, East Angliako Unibertsitatea (GB), Trentoko Unibertsitatea (IT), Eusko Jauriaritza, Comberton Academy Trust (GB), Voyager School (GB), FECE (BG), Cavaria (BE).

NAZIOARTEKO MINTEGIA

Arartekoak sarrera egin ondoren, proiektuan egindako lana aurkeztu zen. Lana agiri zirriborro batean laburbildu zen eta

haren edukia NMren amaiera aldatzea aurreikusi zen, partaideek egin zitzaizketen aldaketan arabera. Eztabaidaren eraginkortasuna erraztu eta bermatzeko, partaideak eztabaida talde txikiagoetan banandu ziren.

Aurkezpenaren eta lehen eztabaidaren ondoren, hiru partaidek jardunbide egoki bana aurkeztu zuten, haien herrialdeetan agertutako arazoei lotuta (Erresuma Batuko bi eta Espainiako bat, hurrenez hurren).

Ondoren, agiri zirriborroa eztabaidatu zen azken agiria onartzeko behar ziren aldaketak sartzeko. Eta hasierako dinamika errepikatu zen, partaideak talde txikiagoetan bereiziz. Iradokitako aldaketak aurkeztu ondoren, partaide guztiak onartu zuten azken agiria, ildo nagusiak honakoak izanik:

- Oro har, Europan LGTBI pertsonen egoera nahiko larria da, eta herrialde bakoitzak eskubideak babesteko bere mailak dauzka.
- Yogyakartako 2006ko printzipioak hartu behar lirateke aintzat, Giza Eskubideen Nazioarteko Zuzenbidea Sexu Joera eta Genero Identitateko Gaiei aplikatzeari dagokionez, baita NBEko Giza Eskubideen Kontseiluaren 17/19 (2011ko ekaina) eta 27/32 (2014ko iraila) ebazpenak ere.
- Lege esparru bat ezarri behar litzateke eskubide horiek babesteko, politika eta zerbitzu publikoekin batera, LGTBI-fobiaren aurkako borroka eskola eta familia inguru-neetara muga ez dadin.
- Hezkuntza agintariak aktiboki eta eraginkortasunez engeiatu behar lukete gai horietan. Irakasleen prestakuntza funtsezkoa da eremu horretan.
- Gizarte balio nagusiak oztopo handia dira aniztasun sexu-afektiboa bistaratzeko ere eta, beraz, haiek aldatzeko ahalegina egin behar litzateke.
- Hori lortzeko, ezinbestekoa da guraso elkarteetan, LGTBI adingabeen guraso elkarteetan, familia sexubakarren elkarteetan, LGTBI erakundeetan, giza eskubideen elkarteetan -batez ere adingabearen eskubideak babesten dihardutenak-, hezitzaile elkarteetan, herritarren defentsarietan, agintari publikoen eta unibertsitate edo aholkularitza enpresetako adituen arteko lankidetzak itunak eta sareak ezartzea. Guraso elkarteetan ahalduntzea sustatu behar da LGTBI eskubideen sustatzaileak eta defendatzaileak izan daitezen.

AMAIERAKO BILTZARRA

Roberta Metsola europarlamentariak, Europako Parlamentuko LGTBI talde artekoaren ordezkariak, amaierako biltzarra ireki zuen giza eskubideak orokorrean errespetatzeari garrantziari buruzko hitzaldi batekin. Lunacek txostena aipatu zuen EBn homofobiak duen egiazko egoera ezagutzeko kon-

tuan hartu beharreko erreferentzia gisa. Txostenak berariaz aipatu zuen ikastetxeetan homofobiaren aurka borrokatze-ko prestakuntzak eta herrialdeek horri buruzko jardunbide egokiak trukatzeko duten garrantzia. Txostenaren arabera, LGTBI pertsonen aurkako diskriminazioa onartezina da eta hura prebenitzeko neurriak hartu behar dira. Hitzaldia amaitzeko Rainbow Has proiektuarekin batera lan egiteko prest zegoela adierazi zuen. Europarlamentaria han zegoela baliatuz, EBko herrialde batzuetako LGTBI familiek aurre egin behar dieten arazo legezkoengatik zuten kezka adierazi zuten partaide batzuek; izan ere, herrialde horietako legediak ez du aurreikusitako LGTBI pertsonen legezko elkartzeari berez, eta familia horien mugitzeko askatasuna murriztu dute egitatez.

Hitzaldiaren eta eztabaida labur baten ondoren, Katy Pallás-ek, NELFAren ordezkariak, familia elkartearen europar sarearen ezarpenean izan duen esperientzia azaldu zuen. Ondoren Nazioarteko Mintegian aipatutako jardunbide egokietako bi aztertu ziren. Comberton College Academy eta Voyager School britainiar ikastetxeetan jazarpenaren biktima izandako ikasleei egindako elkarrizketekin grabatutako bideo labur bi ere eman ziren.

Azkenik, mahai-inguru bat egin zen eta hiru partaidek hitz egin zuten han. Sophie Aujeanek, ILGA Europekoak, gizarte eragile guztiak jazarpenaren aurkako politiken garapenean engaiatzearen garrantziaz hitz egin zuen, eta Europako Kontseiluaren 2010 gomendioa aipatu zuen, LGTBI pertsonen bereizkeriari aurre egiteko funtsezko tresna. Haren ondoren Alexander Schusterrek, Trentoko Ikasketetako Unibertsitatekoak, LGTBI adingabeak besteak bezala hazteko girorik onena sortzearen garrantziaz hitz egin zuen, adingabearen interesik onena buruan izanda beti; adingabeen eta haien familiako kideen arteko harremana indartu beharraz ere mintzatu zen, pertsonen eskubideak ez ezik, pertsona horiek osatutako familienak ere babestuz. Hitz egin zuen azkena Ignacio Pichardo izan zen, Madrilgo Universidad Complutensekoa; gai horietan ikertzaile izandako esperientziaren berri eman zuen eta hainbat tokitan ezarritako jardunbide egokiak bistaratzeari garrantzia azpimarratu zuen; horretarako, esan zuenez, funtsezkoa da agintari publikoek parte hartzea.

Sortu zen eztabaidan NMn eta ABn aipatutako gai batzuei heldu zitzaizkien; haien artean, jazarpen homofobikoaren izaera, legedia desberdinen ondorioz batez ere eremu komunitarioko eta tokiko erakundearen artean lankidetzaren sarea sortzeko dauden zailtasunak, eta lankidetzaren sare horren abantailak eta aukerak jorratu ziren.

4. Rainbow Has proiektuko amaierako biltzarrean onartutako ondorioak

1. Rainbow Has proiektuak agerian utzi du LGTBI pertsonen eskubideei dagokienez dagoen egoera larria². Aurreiritzietan, estereotipoetan eta ideia homofobo edo transformatuetan oinarrituta pertsona horietako askok pairatutako erasoek, jazarpenak, estigmatizazioak eta eskubideak onorio larriak dituzte osasunean. LGTBI gutxiengoaren funtsezko eskubideak ez dira behar bezala errespetatzen ez babesten, lege esparru nazioartean, Europar Batasuneko legedian eta giza eskubideen nazioarteko araudian jasota egon arren. Irudia hain negatiboa izan arren, RAINBOW HASen zenbait analisik 22 jardunbide on identifikatu dituzte aztertutako bost herrialdeetan.
2. LGTBI eskubideez gozatzeko mailan alde handiak daude herrialde batetik bestera. Orokorrean hitz eginda, ordea, Europar Batasuneko Funtsezko Eskubideen Agentziak 2012an egindako LGTB azterlanak erakutsi zuenez, inkestatutako pertsonen %19 jazarpenaren biktima izan ziren, haien iritziak, neurri batean edo guztiz LGTBI pertsona gisa ikusiak izateagatik. Eskolako etapen 18 urtera iritsi aurretik, LGTBI azpitalde bakoitzean eta aztertutako herrialde guztietan inkestatutako pertsonen %80 entzun edo ikusi zituzten esan edo portaera negatiboak kide bat LGTBI bezala ikusia zelako. Galderari erantzion zioten inkestatuen %68k adierazi zuten esan edo portaera horiek maiz, edo beti, gertatu zirela euren eskolatzean 18 urtera iritsi aurretik³. EBri ekitatea bultzatzeko eskatzen diogu.
3. Yogyakartako 2006ko printzipioak gogoratzen ditugu, Giza Eskubideen Nazioarteko Zuzenbidea Sexu Joera eta Genero Identitateko Kontuei Aplikatzeari buruzkoak, hain zuzen ere, eta, zehazki, 16. printzipioa, zein diskriminaziorik gabeko hezkuntzarako eskubidea onartu zuen, eta 19. printzipioa, zeinek honakoa onartu zuen: "iritzi eta adierazpen askatasunerako eskubidea: identitatea edo nortasuna hizkuntzaren, itxura eta portaeraren, janzkeraren, gorputz ezaugarrien, izanaren hautaketaren edo beste edozein bideren bidez adierazteko askatasuna barne; baita mota orotako informazioa eta ideiak bilatu, jaso eta

² <http://rainbowhas.eu>.

³ FRA EU LGBT azterlan (2013ko maiatzean argitaratua) egin zen online, EBko 28 estatu kideetan, 2012ko apirilaren eta uztailaren artean. Azterlanak 18 urte edo gehiago zuten, euren burua lesbiana, gay, bisexual edo transgenero identifikatu zuten eta EBn bizi ziren 93.079 pertsonaren informazioa bildu zuen. (<http://fra.europa.eu/en/publication/2013/eu-lgbt-survey-european-union-lesbian-gay-bisexual-and-transgender-survey-results>).

emateko eskubidea ere, are giza eskubideei, sexu joerari eta genero identitateari buruzkoa, horretarako edozein bide erabilia eta mugak aintzat hartu gabe”. Bat gatoz Europako Giza Eskubideen Auzitegiarekin, zeien arabera, adierazpen askatasunak ez ditu babesten hezkuntza eremuko diskurtso homofoboak⁴. Yogyakarta Printzipioei jarraiki, gogorarazi behar dugu adierazpen askatasunak ez duela babesten gorroto homofoboko diskurtsoak egitea eta halakoak zigortu egin behar direla.

4. Halaber, Nazio Batuetako Giza Eskubideen Kontseiluen giza eskubideei, sexu joerari eta genero identitateari buruzko 17/19 (2011ko ekaina) eta 27/32 (2014ko iraila) ebazpenak gogorarazi behar ditugu; ebazpen horiek “kezka sakona adierazten dute munduko bazter guztietan sexu joera eta genero identitatea direla-eta pertsonen aurka burutzen diren indarkeria eta diskriminazio ekintza guztiengatik”.
5. Giza eskubideen komisario Nils Muižnieks jaunak adierazi zuenez, adingabeek eskubidea daukate sexualtasunari eta genero aniztasunari buruzko informazioa egiatan jasotzeko. Jazarpenaren aurkako esfortzuei berdintasun, genero eta sexualtasunari buruzko hezkuntzaren bidez lagundu behar litzaioke⁵.
6. Ikerketa azterlan batzuek erakutsi dutenez, LGTBI familietan hezitako adingabeen emaitzak familia heterosexualetako adingabeen berberak dira funtsean, haiek ere askatasun, berdintasun eta tolerantziako balioak daukatenean (Mellish *et al* 2014; Golombok 2000; Patterson 2005; González eta López 2005).
7. Jazarpen homofoboak mundu guztiarentzat izan behar luke kezka. Politikoak eta liderrak erantzuleak dira herriaren aurrean eta, beraz, LGTBI kontu eta esperientziei buruzko prestakuntza jasotzeko betebeharra eta ardura daukate.
8. Eskubide horiek babesteko berariazko lege esparrua ezarri behar da. Berariazko lege esparrurik ez duten herrialdeetan oinarritzotik hasi behar dugu, hots, LGTBI pertsonak gizartearen parte direla onartu eta herritartasun beteko eskubideak izatea ahalbidetzea. Familia sexubakarrak onartu eta babesteko legezko arauak egin eta tratu berdina eta bereizkeriarik eza bermatu behar dira;

4 Europako Giza Eskubideen Auzitegia, Vejdeland eta beste batzuk vs Suezia, 2012ko otsailaren 9ko epaia.

5 LGTBI adingabeei buruzko jarrera agiriak: <http://www.coe.int/en/web/commissioner/-/lgbti-children-have-the-right-to-safety-and-equality> (2014ko urria); NBEko errelatore bereziaren hezkuntzarako eskubideari buruzko txostena, 2010eko uztailaren 23koa, UN doc. A/65/162; Gizarte Eskubideen Europako Batzordea, Interights vs. Kroazia, 45/2007 Salaketa, 2009ko martxoaren 30eko kasuaren funtsari buruzko erabakia.

eta hezkuntza eremuan curriculumari, hezkuntza materialari, testu liburuei, jazarpenaren aurkako protokolei, genero rolei, eta abarri buruzko xedapen gehigarriak eman behar dira. Baina legeak ez dira aski. Funtsezkoa da politika eta zerbitzu publiko proaktiboak sortzea LGTBI adingabeentzako eta familia sexubakarreko adingabeentzako egiazko eta benetako berdintasuna lortzea oztopatzen duten oztopoak gainditu ahal izateko. Politika horiek behar dira haur horien aurkako indarkeria desgerrarazi, haien garapena eta segurtasuna bermatu eta haien aurkako aurreiritziak eta estereotipoak ezabatzeko. Bestalde, esan behar dugu emozio eta genero aniztasuna eta familia eredu guztiak onartzeko esfortzuek eta LGTBI-fobiaren aurkako borrokak ez luketela eskolarenak bakarrik izan behar. Aisia eta kirol esparruak, bideojokoak, telebistako programak, web orriak eta online sare sozialak oso garrantzitsuak dira giza eskubideekiko begirunearen balioak irakasteko.

9. Zenbait herritako agintari publikoek nolabaiteko engaiamendu mailak erakutsi dituzte Rainbow Has proiektuarekin. Hezkuntza agintariak lidergo argia erakutsi eta hezkuntza planak, jazarpen homofobo/transfoboaren aurkako protokoloak eta LGTBI guraso eta ikasleentzako informazio eta arreta zerbitzuak burutu behar dituzte. Hezkuntza komunitatearen maila guztien (administrazioa, kudeaketa, gurasoak, irakasleak, ikasleak eta administrazio eta zerbitzuetako langileak) inplikazio aktibo eta eraginkorra behar da adingabe horien funtsezko eskubideak babesteko.
10. Orokorrean, eskolako irakasleek ez daukate behar beste informazio edo prestakuntzarik LGTBI pertsonen alde proaktiboki jarduteko. Prestakuntza unibertsitate mailan eman behar litzateke; eta hezkuntza maila guztietan lan egiten duten irakasleei. Gurasoen eta irakasleen arteko komunikazioak eta interakzioak ez daukate baliabide egokirik LGTBI adingabeen eta familia sexubakarretako adingabeen funtsezko eskubideak babesteko. LGTBI irakasleak nahi badute armairutik atera ahal izateko baldintzak sortu behar dira. Irakasleen prestakuntzan eta lanbide garapen iraunkorrean sexu eta genero aniztasunari aurre egiteko ulermena, prebentzioa eta estrategien garapena jasotzeko. Irakasleen prestakuntzak eskolako kultura aldaraz eta ingurune segurua sor dezake. Irakasleak izan daitezke hezitzaile onenak beste ikasleek ikuspuntutik.
11. Gizarte balio nagusiek, gizarte eta familia ordena jakin bateko mendeetako emaitza izanik, egun dauden sexu eta emozio joeren eta genero identitateen aniztasuna ezkututzen dute oraindik. Gizarte balio horiek familia sexubakarrak baztertu ohi dituzte. Beraz, balio horiek aldarazi eta sexu eta emozio aniztasuna onartzeko lan egin behar

dugu. LGTBI neska-mutilek eta familia gurasobakarretako seme-alabek baldintza eta aukera berberak izan behar dituzte eskolan eta gizartean euren askatasuna, garapena, duintasuna, autoestimua eta segurtasuna babesteko eta ikusezinak izatea saihesteko. Hori lortzeko, aldaketa sakona behar da gizarte balioetan eta familiari buruzko diskurtsoan eta, gainera, tradizioa-aurrerabidea bikoiztasuna saihestu behar da.

12. Ezinbestekoa da guraso elkartean, LGTBI adingabeen guraso elkartean, familia sexubakarren elkartean, LGBTI erakundeen, giza eskubideen elkartean –batez ere adingabearen eskubideak babesten dihardutenak–, hezitzaile elkartean, herritarren defentsarien, agintari publikoen eta unibertsitate edo aholkularitza enpresetako adituen arteko lankidetzak itunak eta sareak ezartzea. Guraso elkartean ahalduntzea sustatu behar da LGBTI eskubideen sustatzaileak eta defendatzaileak izan daitezen.

13. Europako Kontseiluko giza eskubideen komisarioaren hitzetan, “LGTBI adingabeek euren parte-hartze eskubideak bizitzako eremu guztietan erabiltzeko gaitasuna izan behar lukete. Informazioaren eskuragarritasuna parte hartu eta erabaki ahal izateko oinarritzko baldintza bat da. Era berean, LGTBI adingabeak etxeko, eskolako, Interneteko, kirol eremuko eta esparru publikoetako indarkeria eta jazarpenetik babestu behar dira. Adingabea babesteko zerbitzuek, adingabearen defentsarien eta poliziak esfortzu berezia egin behar lukete LGTBI adingabeak euren jarduketa eta politiketan sartzeko. Gobernuek sistematikoki jokatu behar dute LGTBI adingabeen segurtasuna eta berdintasuna hobetzeko”⁶.

⁶ LGTBI adingabeei buruzko jarrera agiria (2014ko urria).

III. ATALA

10

ADINEKOAK ETA MENDE TASUN-EGOERAN DAUDEN PERTSONAK

Aurrekariak



Arartekoak **arreta berezia** eskaintzen die gero eta ugaria goa den 65 urtetik gorako pertsonen talde heterogeneoari. Talde horren %80 inguruk bizitza modu autonomoan gara dezakete (gehienak 80 urtetik beherakoak dira). Gainontzeko %20k eguneroko bizitzako oinarritzko jarduerak egiteko laguntza behar dute (gehienetan emakumeak eta 80 urtetik gorakoak izaten dira). Pertsona horien premiak batik bat beraien osasun-egoeraren (zentzu zabalean hartuta), menpekotasun-mailaren eta gaitasun ekonomikoaren arabera koak izaten dira. Familiarengandik zein gizartearengandik jasotzen duten laguntzak eta bizi diren inguruko ezaugarriek (irisgarritasuna, eta abar) eragin zuzena izango dute beren bizi-kalitatean.

Adinekoek gizarteari hainbat alorretan **egindako ekarpen** garrantzitsua, hala nola, ezagutza eta esperientziaren igorpena, trebakuntza, sormena, etab., baita senideak zaintzen eta laguntzen burutzen duten egiteko ukaezina ere, adineko horien parte hartzea ahalbidetzen duten eta zahartzarora ahalmenenez edo gaitasunez beteriko bizi etapa gisa agerian jartzen duten politika publikoen garapenean jaso behar dira; gizarte aldaketarako bidea eman duten eta adinekoei merezi duten gizarte esku-hartzerako eta solaserako protagonismoa eta gaitasuna ematen dieten politikak.

Eguneroko Bizitzarako Oinarrizko Jardueretarako (EBOJ) laguntza behar duten adineko pertsonen taldeak (gure zaharren arestian aipatu dugun %20a) **mendetasun-egoeran dauden pertsona** guztien %80 egiten du. Gainerako %20a ezgaitasunen bat duten pertsonak osatzen dute. Mendetasunari buruzko araudia izenaz ezagutu denak 2007an indarra hartu zuenetik modu monografikoan egin dugun analisiak justifikatzen du kapitulu honetan baterako azterketa bat egitea Arartekoak bi kolektibo horiek direla-eta egin dituen jarduketari buruz.

1. Arloa kopurutan

2014an 44 keza berri erregistratu dira adineko pertsonen arloan. Kexak izapidetzeko lana osatzeko, ekintza planari buruzko kapitulu honetako laugarren atalean azaldu ditugun jarduketak egin dira.

2. Kexarik aipagarrienak

2.1. Arartekoaren 2014ko uztailearen 11ko ebazpena. Horren bidez, honako keza-espeditentean bideratutako esku-hartzea bukatutzat ematen da: administrazioaren erantzunik eza eta **Bizkaiko Foru Aldundiaren** ikuskaritza zerbitzuen jarduketa salatu zituen herritar batek, **egoitza batean artaturik zegoen bere ama, adinekoa**, erori ondoren gertaturiko heriotza hipside duenean. Ebazpenaren bidez, zenbait neurri hartzea ere proposatzen zaio foru administrazioari.

Ebazpen luze bat da, eta bertan, ikuspuntu juridikotik eta sozialetik, gure Administrazioak adinekoei eskainitako arretan garrantzia duten gaiak aztertzen dira; besteak beste: herri-administrazioen ebazteko zeregina; ikuskaritza zerbitzuek lortutako emaitzei buruz informatua izateko eskubidea; **41/1998 Dekretua, martxoaren 10ekoa, adintsuentzako etxeetako gizarte zerbitzuei buruzkoa**, eguneratzeko beharra (ratioak eta eskatutako arreta-estandarrek hobetzea, beste zenbait aldatetaren artean); Administrazioaren ikuskatzeko zeregina, zerbitzua eta erabiltzailearen arreta bilakatzeko funtsezko betekizunen analisia bereziki azpimarratuz, bai eta laguntza-jarraibideen egokitasunaren analisia ere (seigarren eta zazpigarren gogoeta), erabiltzaileen arretaren kalitatea eta eskubideen errespetua bermatzeko; ikuskatzearen inpirazio izan behar duen izaera ebaluatzailea eta pedagogikoa; murrizketa fisikoak agintzeko eta aplikatzeko zer profil profesional izan behar den; eta erabiltzaileak bere burua kaltetu, eta horren ondorioz, hiltzen denean, ikuskaritza-zerbitzuek ofizioz ikuskaritza-jarduketa bat hasteko betebeharra.

Emandako gomendioekin lotuta, herritarrek aurkeztutako eskaera, keza edo iradokizun orori erantzuteko betebeharra bete nahi duela jakinarazi digu Bizkaiko Foru Aldundiko (BFA) Gizarte Ekintzako Sailak.

Erabiltzaileak bere burua kaltetu, eta horren ondorioz, hiltzen denean, ikuskaritza-jarduketa bat hasteko beharrari buruzko gomendioari dagokionez, sail horrek adierazi digu jada horrela jokatzeko ari direla sailaren baitan, eta jokatzeko modu hori sistematizatuko duela agindu du, egoitza eta adinekoentzako eguneko zentro guztiei horren berri emanez, horrelako gertaerak izaten direnean, berehala jakinaraz diezaizoten, *“kasuaren datuak azkar jakiteko, eta zer-nolako baldintzetan gertatu den aztertzeko”*.

Seigarren eta zazpigarren gomendioekin lotuta, hau jakinarazi digu: *“ikuskaritza-ataletik langileren bat joango da zentrorra, berariazko bisita bat egiteko, eta bisitan, planteatutako gaiak zenbateraino betetzen diren aztertuko du”*. Ondoren, bisiten emaitzen berri eman ziguten.

Horrez gainera, jarduketa-ildo hori azpimarratzeko, zentroei informazioa emango dietela ere adierazi du, *“araudi orokorra betetzea beharrezkoa dela gogoratu, laguntza-betekizunak bereziki aintzat hartuz”*.

Bestalde, zortzigarren gomendioari dagokionez –aipatutako dekretuaren edukiak eguneratzeari buruzko gomendioa da hori, eta araudi-aldaketa bidez egitea proposatzen da; aldaketa horretan, hain zuzen, banakako arretaren premietarako kalitate-betekizun eta -irizpide egokiak jaso beharko dira, bai eta zerbitzuen tipologia egokia ere; betiere, [abenduaren 5eko 12/2008 Legean, Gizarte Zerbitzuei buruzkoan](#), eta haren arau-garapenean xedatutakoak betetzen direla–, [Enplegu eta Gizarte Politiketako Saila](#), bat dator Arartekoak egin duen balorazioarekin eta jakinarazi digu bi dekretu presatzen ari dela: bat, adinekoentzako egoitzei buruzkoa, eta bestea, berriz, adinekoentzako ostatu-zerbitzuei buruzkoa.

Araudi-aldaketa horrek arreta osoa eta pertsona ardatz duen arreta oinarri izango duela jakinarazi digu. Horrez gainera, hau adierazi digu: *“testuinguru horretan, erabiltzaileen eta profesionalen eskubideak aintzat hartuko dira, eta zenbait jarduketa-protokolo zehaztu eta derrigorrez erabili beharko dira, besteak beste, ihesen prebentzioarekin eta erabiltzailea lotzearekin zerikusia dutenak. Erabiltzailea ohiz kanpoko kasuetan eta egoki arrazoituta soilik lot daiteke”*.

2.2. Erakunde honek planteatutakoa ikusirik, [Bizkaiko Foru Aldundiak](#) zenbait neurri hartu ditu, **adineko bati egoitza batean lekua eskuratzen laguntzeko**. Hasiera batean, pertsona honi egoitza horretan lekua ukatzeko asmoa zuen, zenbait baldintza ekonomiko zirela eta, baina gure ustez, baldintza horiek berriz interpretatzea ezinbestekoa zen.

2.3. [Gipuzkoako Foru Aldundiari Arartekoaren 2013ko irailaren 27ko ebazpenean](#) igorri genion iradokizunarekin lotuta (*“Kexa honek agerian utzi du kontu bat: **pertsona baten osasun-egoera dela eta egoitza bat** ez bada haren premiei erantzuteko gai, familia jakinaren gainean jarri beharko luke berehala adineko pertsona beste zentro batera eraman dezan. Horrenbestez, adineko pertsonentzako egoitzetako titularrei aholkuak ematen dizkienean neurri horiek hartzeko beharra ere azpimarratu beharko luke Inbertsio, Ikuskapen eta Elkarlan Zerbitzuak, egoitzetan ematen den arreta garatu eta hobetu dadin eta horrela etorkizunean antzeko ezer gertatu ez dadin”*), sail horrek hauxe adierazi digu: *“Era berean, oso aintzat hartuko dugu Arartekoak gure aholkularitza-lanaren inguruan egindako gomendioa, zentroek egoiliarrei eman diezaieketen osasun-arretari dagokionez”*.

2.4. [Bilboko Udalari](#) jakinarazi genion beharrezkoa zela mendetasun-egoeran zegoen adineko bati emandako etxez etxeko laguntza-zerbitzuan **eguneko zentrorra joateko garraiobidearen geralekura laguntzeko** zerbitzu laburra sartzea. Etxean emandako zainketa pertsonalak amaitzean lagundu beharko zitzaion geralekura adineko horri.

2.5. Bizkaiko **egoitza batean adineko bati emandako arretarekin** lotuta, erakunde honek zenbait zantzu antzeman zituen, foru aldundiko ikuskaritza-zerbitzuek esku hartzea beharrezkoa zela objektibatzea eragin zutenak, eta horregatik, erakunde honek arreta deitu zion foru aldundiko ikuskaritza-zerbitzuei. Hori zela eta, foru aldundiko ikuskaritza-zerbitzuek beren ahala egikaritzuz, beharrezko jarduketak egin zituzten, zentroan garatutako irregulartasun batzuk berriro gerta ez zitezen.

2.6. Kasu jakin hori azkenean bideratu bazen ere, herritar batek kexa bat izapidetzeari esker, objektibatu zen beharrezkoa zela jatorrizko lekuan arretaren behin-behinekotasunaren epeak ezartzea, helmugan lekurik ez zegoen bitartean, bai eta egoera horretatik erator zitezkeen erakundeen arteko hitzarmenak ezartzea ere, **egoitza batean lekua zuen mendeko pertsona Euskal Autonomia Erkidegoaren barruan lurralde batetik bestera lekualdatzeko** kasuetan, laguntzaren jarraipena bermatze aldera.

2.7. Herritarrei egindako zenbait kantsultak aditzera eman dute herritarrentzat ulertezina dela **lurraldeen artean desorekak izatea norberaren autonomia sustatzearen eta mendetasun-egoerari eman beharreko arretaren esparruan**. Arartekoaren [EAEn norberaren autonomia sustatzeko eta mendetasunari arreta emateko legearen aplikazioa](#) txosten bereziaren [2. gomendioan](#) jada eman genuen desoreka horien berri. Gure ustez, Gizarte Zerbitzuen Zorroari buruzko Dekretua onartzen denean, aukera ezin hobea izango da araudian desoreka horiek hobetu behar direla aintzat hartzeko.

3. Araudi- eta gizarte-testuingurua

3.1. 2014ko abenduaren 19an, Gizarte Zerbitzuen Erakunde arteko Organoak (Eusko Jaurlaritza, foru aldundiak eta EUDEL, Euskal Udalerrien Elkarte) **Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistemako Prestazioen eta Zerbitzuen Zorroa** onartu zuen. **Funtsezko hitzarmen bat izan da, 12/2008 Legean, abenduaren 5ekoan, Gizarte Zerbitzuei buruzkoan**, aurreikusitako gizarte zerbitzuak eta prestazioak praktikan zehazteko.

Zorroarekin batera, Gizarte Zerbitzuen Mapa ere onartu da. Mapa horren helburua da zerbitzu horien banaketa zehaztea,

geografia- eta biztanleria-irizpideen arabera. Halaber, Memoria Ekonomikoa ere onartu da, eta horrek Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistemako prestazioen eta zerbitzuen benetako kostu eguneratua zenbatekoa izango den zehazten du.

lazko txosten arruntean, aditzera eman genituen gure gai horren jarraipena egiten ari ginela eta Administrazioari dekretuaren zirriborroari buruz zer gogoeta jakinarazi genizkion.

3.2. Estatu-mailan, hauek azpimarratu genituen: [2014ko uztailaren 31ko ebazpena](#), [Gizarte Zerbitzu eta Berdintasunaren Estatuko Idazkaritzarena](#), [Gizarte Zerbitzuen eta Autonomiarako eta Mendetasunaren Arretarako Sistemaren Lurralde Kontseiluaren Erabakia, II. eta III. gradu](#)ko mendetasun-egoeran dauden pertsonentzako norberaren autonomia sustatzeko zerbitzuaren edukia zehazteko irizpideei buruzkoa, [argitaratzen duena, eta 39/2006 Legea, abenduaren 14koa](#), norberaren autonomia sustatzeko eta mendetasunari arreta ematekoa, [aplikatzearen emaitzen 2013ko ekitaldiari dagokion urteko ebaluazioa argitaratzen duena](#); eta [SSI/2371/2013 Agindua, abenduaren 17koa](#), [Autonomiarako eta Mendekotasunari Laguntzeko Sistemaren informazio-sistema arautzen duena, indarrean sartu izana](#). Agindu horren edukiaren berri iaz eman genuen.

3.3. Foru aldundien mailan, hau azpimarratu genuen:

3.3.1. 36/2014 Foru Dekretua, Diputatuen Kontseiluarena, uztailaren 22koa, arautzen duena mendetasun egoera aitortzeko, ezintasuna kalifikatzeko eta garapenaren arazoak edo horiek jasateko arriskua aitortzeko prozedura, bai eta, baldintza horiek emanez gero, Arabako gizarte zerbitzuak eta prestazio ekonomikoak jasotzeko eskubidea eta prozedura ere, eta haren aldaketak (**58/2014 Foru Dekretua, Diputatuen Kontseiluarena, azaroaren 11koa**).

3.3.2. 39/2014 Foru Dekretua, Diputatuen Kontseiluarena, abuztuaren 1ekoa, arautzen dituena autonomiaren aldeko eta mendekotasunari arreta eskaintzeko sistemako prestazio ekonomikoak Araban: mendekoak familia barruan zaintzeko eta zaintzaile ez profesionaleri laguntzeko prestazio ekonomikoa, laguntza pertsonalaren prestazio ekonomikoa eta zerbitzuari lotutako prestazio ekonomikoa. Foru dekretu horrek jasotako aldaketan artean, hauek nabarmendu ditugu: II. graduko mendetasuna dutenentzat edo III. graduko mendetasuna dutenentzat zeuden bateragarritasunak I. graduko mendetasun egoeran dauden eta Mendetasuna Baloratzeko Baremoko 40 puntu edo gehiago dituzten pertsonengana hedatzea – baina bakarrik bi prestazio bateragarri egiteko aukerara mugatuz-; eta laguntza pertsonalerako prestazio ekonomikoa eskuratzeko aukera hedatzea; eta ikasketak egiten edo lan egiten laguntzea, aurreko araudiak aurreikusten zuen bezala, eguneroko bizitzako oinarritzko jarduerak egiteko autonomia handiagoa ahalbidetzeko.

3.3.3. Bizkaiko Foru Aldundiaren 84/2014 Foru Dekretua, uztailaren 1ekoa, zeinaren bidez arautzen baita mendetasuna duten pertsonentzako egoitzetan aldi baterako egonaldiak egiteko araubidea.

3.3.4. Bizkaiko Foru Aldundiaren 83/2014 Foru Dekretua, uztailaren 1ekoa; honen bidez mendetasuna duten pertsonentzako egoitzen foru zerbitzu publikoa aldi baterako egonaldian emateko prezio publikoa aplikatzea erabaki da eta horretarako arauak ezarri dira.

3.3.5. Bizkaiko Foru Aldundiaren 17/2014 Foru Dekretua, otsailaren 25koa; honen bidez, mendetasuna duten pertsonentzako egoitzen foru zerbitzu publikoan sartzeko araubidea eta zerbitzu hori egonaldi iraunkorrean emateko baldintzak arautzen dira.

Berrikuntza gisa, hauxe ezarri da: aldi baterako egonaldiatarako nahiz egonaldi iraunkorretarako, 60 urtetik gorako adina izateko betekizuna bete ez arren, edozein pertsonak eskatu ahal izango du egoitzaren batean sartzea, baldin eta 41/1998 Dekretuan, martxoaren 10ekoan, adintsuentzako etxeetako gizarte zerbitzuei buruzkoan, aurreikusitakoa betetzen duten egoitzek ase ditzaketan laguntza- eta zainketa-premiak baditu. Bi urtez luzatu da eskatzailearen ondareak izandako aldaketa aztertzeko epea.

3.4. Eusko Jaurlaritzako Enplegu eta Gizarte Politiketako Sailak **EAEn adinekoei tratu txar fisikoak eta ekonomikoak** ematearen alerta-seinaleak hautemateko tresna sus-tatu du.

4. Beste esku-hartze batzuk jarduketan planaren eremuan

4.1. Arartekoak EAEko haurren, nerabeen, gazteen eta helduen buruko osasunaren arretaren inguruan egindako hurbilketa: erronkak eta aukerak azterlanean emandako gomendioen jarraipena

Horren berri eman genuen III.5. kapituluko 3.2. atalean, burutik gaixo dauden edo buruko nahasmenduak dituzten pertsonen arloari buruzkoan.

4.2. EAEn norberaren autonomia sustatzeko eta mendetasunari arreta emateko legearen aplikazioa txosten bereziaren jarraipena

Arlo honi buruzko **analisi kuantitatibo fidagarria** egiteko garaian aurkitzen ditugun **zailtasunek**, zeinak jada aurreko urteetan ere aipatu baititugu, erakusten dute guztiz indarrean dagoela **lehenengo gomendioa**, informazio sistema integratu baten sorrera errazteko beharri buruzkoa.

Horrek berriz ere zehaztasunik ez edukitzera garamatza, eta ondorioz, kasu bakoitzean fidagarrien gerta daitezkeen datuak erabili behar ditugu edo, bestela, iturri bakoitzak ematen dien tratamendua kontuan hartuta gai honen inguruan gertatzen den bilakaerari buruzko ondorioak ateratzen lagunduko digutenak.

4.2.1. Foru aldundiek emandako datuen arabera, 2007ko urtarrilaren 1etik 2014ko azaroaren 1era, EAEn **mendetasun-egoera aitortzeko 248.535 eskaera** egin dira guztira. Datu horren banaketa erakutsiko dugu, lurraldeen arabera:

<i>Mendetasun-egoera aitortzeko eskabideak 2007-01-01etik 2014-11-01era</i>		
<i>Araba</i>	<i>Bizkaia</i>	<i>Gipuzkoa</i>
37.720	111.461	99.354
Guztira: 248.535		

Iturria: Arabako, Bizkaiko eta Gipuzkoako foru aldundiak.

2007ko urtarrilaren 1etik 2014ko azaroaren 1era, mendetasun-egoera aitortzeko eskatu zuten pertsonetatik hil ez direnen kopuruak hauek dira: 25.790 Araban, 91.722 Bizkaian eta 55.077 Gipuzkoan. Hala, adierazitako epean, EAEn guztira **172.589** eskatzaile izan dira.

2014ko azaroaren 1ean **baloratutako pertsonen mailaketa, hil ez zirena**, hau da:

Araba

	<i>gizonak</i>	<i>emakumeak</i>	<i>GUZTIRA</i>
<i>0 gradua*</i>	2.048	3.299	5.347
<i>I gradua</i>	1.476	2.073	3.549
<i>II gradua</i>	1.534	2.314	3.848
<i>III gradua</i>	896	1.818	2.714
GUZTIRA	5.954	9.504	15.458

Bizkaia

	<i>gizonak</i>	<i>emakumeak</i>	<i>GUZTIRA</i>
<i>0 gradua*</i>	6.738	11.487	18.225
<i>I gradua</i>	8.677	15.542	24.219
<i>II gradua</i>	8.692	14.633	23.325
<i>III gradua</i>	8.572	16.526	25.098
GUZTIRA	32.679	58.188	90.867

Gipuzkoa

	<i>gizonak</i>	<i>emakumeak</i>	<i>GUZTIRA</i>
<i>0 gradua*</i>	2.726	4.214	6.940
<i>I gradua</i>	3.617	5.702	9.319
<i>II gradua</i>	3.492	5.942	9.434
<i>III gradua</i>	2.408	5.218	7.626
GUZTIRA	12.243	21.076	33.319

Iturria: Arabako, Bizkaiko eta Gipuzkoako foru aldundiak.

(*) 0 gradua autonomotzat jotako pertsonen dagokie.

(**) Aurten berriz gertatzen da Bizkaiko Aldundiak emandako datuak ez datozela bat eskatutakoarekin (baloratutako pertsonak); izan ere, graduen arabera balorazioei buruzko datuak dira. Horrek eragozten digu EAEn buruzko baterako azterketa egitea, ofizialki mendetasun-egoeran dauden pertsonen dagokienez; halaber, eragozten digu jakitea pertsona horiek euskal populazioaren guztizkoan ehuneko zenbat diren eta lurraldeen arteko alderaketa egitea.

Lurralde bakoitzeko biztanleriarekin lotuta, Gipuzkoan 1.000 biztanleko 37,22 pertsonari **mendetasun-egoera aitortu zaiela** (I., II. eta III. graduak) erregistratu dugu, eta tasa hori iazkoa baino handiagoa da. Araban, tasa hori 31,59 pertsonakoa da, iazkoaren oso antzekoa.

Mendetasun-egoeran dauden pertsonen sexuari dagokionez, EAE osoan **gehiengoa emakumezkoa** dela erregistratzen da oraindik. Gipuzkoan guztizkoaren %63,92 dira; eta Araban, %61,37.

Arabian, baloratutako pertsonen %34,59 autonomotzat jotzen da. Gipuzkoan, aldiz, ehuneko hori askoz ere txikiagoa da (%20,83). Datu horrek azal dezake zergatik aurkezten diren lurralde horretan balorazioaren emaitzarekin ados ez egotearekin lotutako kexa gehienak.

Mendeko biztanleriaren mailaketari dagokionez, aipatu behar dugu Gipuzkoan banaketa aldatu egin dela: mendeko handien ehuneko nabarmen murriztu da: iaz, guztizkoa-

ren %30,25 mendeko handiak ziren (III. gradua); %36,01ek mendetasun larria zuten (II. gradua); eta gainerako %33,74k, mendekotasun ertaina (I. gradua). 2014an, horien ehunekoak hauek izan ziren, hurrenez hurren: %28,91, %35,76 eta %34,33. Araban, hauek dira ehunekoak, hurrenez hurren: %26,84, %38,06 eta %35,10. Hala, aurten ere, Arabako lurraldean mendeko handien ehunekoa murriztu egin dela erregistratu dugu.

Bi aldagaiak, **mailaketa eta sexua**, gurutzatzen baditugu, hau ondorioztatzen dugu: Araban, emakumeen taldean, mendeko handien -egoerarik larriena- ehunekoa sei puntu handiagoa da gizonezkoen taldean erregistratutakoa baino; eta Gipuzkoan, bost puntu handiagoa.

4.2.2. IMSERSOk emandako datuei esker, erregistratutako bilakaerari buruzko ondorio batzuk eman ditzakegu:

	EAE, GUZTIRA (egoera 2013/11/30ean)	EAE, GUZTIRA (egoera 2014/11/30ean)
<i>Expedienteak</i>	85.554	87.601
<i>Irizpideak*</i>	83.181	84.847
<i>Prestaziorako eskubidea duten pertsonak</i>	46.884	46.032
<i>Prestazioak dauzkaten onuradunak</i>	41.732	40.622
<i>Esleitutako prestazioak</i>	49.825	47.731
<i>Prestazioen ratioa, onuradun bakoitzeko</i>	1,19	1,18

Iturria: AMAESen Informazio Sistema (IMSERSO)

* Administrazioaren pronuntziamentua, pertsona eskatzailearen mendetasunaren balorazioa dela eta, edo hura autonomotzat hartuz, edo daukan mendetasun-gradua eta maila zehaztuz.

Prestaziorako eskubidea duten eta jada prestazioren bat esleituta duten pertsonen ehunekoak okerrera egin du (2013an %89,01ekoa izan zen; eta 2014an, %88,24koa). Hala, prestaziorako eskubidea duten eta arretaren zain dauden pertsonen ehunekoa %11,96koa izan da (2013an, %10,99koa izan zen).

Izapidetutako espedienteen kopuruak gora egin du, eta **ebazpen-mailak** okerrera (irizpenen ehunekoa espedienteen kopuruarekiko): 2013an, hasitako espedienteen kopuruarekiko %97,22 irizpen egin ziren, eta 2014an, %96,85.

Aurreko urtearekin alderatuta, **esleitutako prestazioak ditzuten pertsonen kopuruak behera egin du, bai eta prestazioen kopuruak ere.**

Euskal Autonomia Erkidego osoan, **persona onuraduneko prestazioen ratioak** gora egin zuen 2011. urtean, 1,15etik 1,19; 2012an eta 2013an mantendu egin zen (1,19); eta 2014an, pixka bat behera egin du (1,18).

Informazio horren lurraldekako banakatzeari buruzko datu fidagarriak ez dugunez, Euskal Autonomia Erkidego osoko jokabidea adierazi dugu.

4.2.3. Prestazioen banaketak ez du aldaketa nabarmenik izan. Ondoren, hiru foru aldundiek prestazio hauen onuradunen kopuruari buruz eman dizkiguten datuak adieraziko ditugu.

Araba

<i>Egoitza-arreta adinekoentzat</i>	989
<i>Egoitza-arreta ezgaitasunen bat duten pertsonentzat</i>	276
<i>Egoitza-arreta burutik gaixo dauden pertsonentzat</i>	113
<i>Eguneko zentroa adinekoentzat</i>	464
<i>Eguneko zentroa ezgaitasunen bat duten pertsonentzat</i>	138
<i>Eguneko zentroa burutik gaixo dauden pertsonentzat</i>	15
<i>Etxez etxeko laguntza-zerbitzua</i>	1.367
<i>Familia-ingurunean zainketak emateko prestazio ekonomikoa (PECEF)</i>	3.972
<i>Zerbitzuari lotutako prestazio ekonomikoa (PEVS)</i>	732
<i>Laguntza pertsonalerako prestazio ekonomikoa (PEAP)</i>	1

Bizkaia

Egoitza-arreta adinekoentzat	5.239
Egoitza-arreta ezgaitasunen bat duten pertsonentzat	1.135
Egoitza-arreta burutik gaixo dauden pertsonentzat	226
Eguneko zentroa adinekoentzat	1.349
Eguneko zentroa ezgaitasunen bat duten pertsonentzat	1.011
Eguneko zentroa burutik gaixo dauden pertsonentzat	413
Etxez etxeko laguntza-zerbitzua	(ez du daturik)
Familia-ingurunean zainketak emateko prestazio ekonomikoa (PECEF)	11.649
Zerbitzuari lotutako prestazio ekonomikoa (PEVS)	540
Laguntza pertsonalerako prestazio ekonomikoa (PEAP)	40

Gipuzkoa

Egoitza-arreta adinekoentzat	4.315
Egoitza-arreta ezgaitasunen bat duten pertsonentzat	733
Egoitza-arreta burutik gaixo dauden pertsonentzat	184
Eguneko zentroa adinekoentzat	1.361
Eguneko zentroa ezgaitasunen bat duten pertsonentzat	608
Eguneko zentroa burutik gaixo dauden pertsonentzat	219
Etxez etxeko laguntza-zerbitzua	2.445
Familia-ingurunean zainketak emateko prestazio ekonomikoa (PECEF)	9.090
Zerbitzuari lotutako prestazio ekonomikoa (PEVS)	156
Laguntza pertsonalerako prestazio ekonomikoa (PEAP)	2.433

Enplegu eta Gizarte Politiketako Sailak, **telelaguntzan** eskumena duenak, jakinarazi digu azaroaren 1ean **Euskal Autonomia Erkidegoan** guztira **33.756 pertsonak ateratzen ziotela onura** zerbitzu horri (Bizkaian %57,53k, Gipuzkoan %29,73k, eta Araban %12,74k). Mendetasun-egoeran dauden pertsonak (une honetan ez dugu datu hori), bakarrik bizi diren 75 urtetik gorako pertsonak, mendekotasun-egoeran egoteko arriskuan dauden 65 urtetik gorako pertsonak eta gizartean bakartuta geratzeko arriskuan dauden pertsonak

osatzen dute kopuru hori. Onuradunen %64,52 emakumeak dira, 80 urtetik gorakoak. Azken 3 urteetan, onuradunen kopurua %40,40 igo da. Zerbitzu hori Euskal Autonomia Erkidegoko 251 udalerritan dago eskuragarri (Arabako 51 udalerritan, Bizkaiko 112tan eta Gipuzkoako 88tan).

4.2.4. Aurten, **txosteneko gomendio** batzuk zenbateraino bete diren aztertzen jarraitu dugu: 6, 7, 8, 11.1, 11.2, 11.3, 11.6 eta 11.7 eta 11.13. Alderdi horiek estatu-mailan atzera-kada nabarmena izan dute. Ondorio nagusiak nabarmendu-ko ditugu:

Arabako Foru Aldundia

II. eta III. graduako pertsonentzat zeuden zerbitzuen eta prestazioen arteko bateragarritasuna Mendetasuna Baloratzeko Baremoan 40 puntu edo gehiago dituzten I. graduako pertsonak hedatu zaie, baina gehienez 2 zerbitzu eta/edo prestazio soilik bateratu ahal izango dituzte, telelaguntzaz gain. II. eta III. graduan dauden pertsonak gehienez 3 zerbitzu bateratuko zaizkie. Salbuespen-egoeretan gehiengo horiek gainditzeko aukera aztertu da, bai eta aldi baterako egonaldi-zerbitzuekin bateratzeko ere. Aurreikusita dago familia-ingurunean zainketak emateko prestazio ekonomikoa nahiz laguntza pertsonalerako prestazio osagarria bateragarri izatea zerbitzuari lotutako prestazio ekonomikoarekin, baldin eta azken hori aurrekoekin bateragarria den zerbitzu batekin lotzen bada, 8.2. gomendia betez.

Ikasketak egiten edo lanean hasten laguntzeaz gain (jada jasota zegoen bezala), laguntza pertsonalerako prestazioaren jarraibideak ematea ere aurreikusita dago, eguneroko bizitzako oinarriko jarduerak egiten autonomia handiagoa izatea ahalbidertzeko. Horri esker, familia-ingurunean zainketak emateko prestazio ekonomikoa eskuratzeko behar diren baldintzak (esaterako, bakarrik bizitzeagatik edo adinekoen bikote bat izateagatik, biak mendekoak) betetzen ez dituzten mendeko pertsonak laguntza jarraitua izango dute etxean bertan.

Babes-maila osagarriak ezartzeko (zazpigarren gomendia) ahalmena egikaritzuz, Mendetasuna Baloratzeko Baremoan 40tik gorako puntuazioa duten pertsonak emateko arreta mantentzen da, bai eta 3 urtetik behera dituzten eta I. gradua baloratu zaien pertsonak eman beharrek ere, edozein puntuazio izanda ere. Mendetasun-egoera berrikustearen ondorioz, I. gradua (40 puntutik gora), II. gradua edo III. gradua baloratu zitzairen eta 40 puntu baino gutxiagorekin I. gradua aitortua izatera igaro direnei prestazio horiek eskuratzeko eskubidea mantendu zaie. Lurrealdean hiru urtetik gora erroldatuta daramaten pertsonak prestazioen zenbatekoa handitu zaie.

2014. urtean, egoitzetan 100 leku sortu dira, eta eguneko zentroetan, 60 (Administrazioak dioenez, eguneko zentroko leku berri horiek esker, Araban ez dago itxaro-zerrendarik baliabide horretarako).

Administrazioaren esanetan, batez bestean, hasierako eskaera egiten denetik 5 hilabeteko epean eman edo aitortzen da zerbitzurako edo prestaziorako eskubidea, nahiz eta zerbitzua edo prestazioa izapidetzeko epea luzeagoa izan.

Ez du 11.7. gomendioa betetzen. 11.13. gomendioari dagokionez, adierazi du dekretu berriak xehetasun handiagoz zehazten dituela zaintzaileari eskatutako betekizunak, eta hori lagungarria dela arreta egoki bat bermatze aldera.

Bizkaiko Foru Aldundia

Laguntza pertsonalerako prestazio ekonomikoa egoitzako eta eguneko zentroko arretarekin bateragarri egin da. Baietsi du, praktikan, ezgaitasunen bat duten pertsonak eguneko zentrora eta okupazio-lantegietara joan daitezkeela, egoitza batean egon arren.

Babes-maila osagarriak ezartzeko (zazpigarren gomendioa) ahalmena egikaritzuz, beste lurralde batzuetan bezala, Mendetasuna Baloratzeko Baremoan 40 puntu eta 49 puntu artean lortu dituzten I. graduako pertsonak familia-ingurunean zainketak emateko prestazio ekonomikoen onuradunak izan daitezke. Araban eta Gipuzkoan ez bezala, pertsona horiek ezin dute eskuratu zerbitzuari lotutako prestaziorik Bizkaian. Hala ere, 25 eta 39 puntu artean ematen dizkietenek ere laguntza pertsonalerako prestazio ekonomikoa eskuratzeko aukera izan dezakete, gutxienez, %33ko ezgaitasun-gradua badute. I. graduako balorazioa eman zaien pertsonen adinekoen eta ezgaitasuna duten pertsonen eguneko zentroetan sartzeko aukera dute oraindik, bai eta ezgaitasuna duten pertsonentzako egoitzetan sartzekoa ere.

Seigarren gomendioarekin lotuta, 2014.urtean, 38 leku sortu dira eguneko zentroetan, eta 22 egoitza-arretan.

Zaintzaileek emandako arreta kontrolatzearekin (11.13. gomendioa) lotuta, etxean familia-ingurunean zainketak emateko prestazio ekonomikoa bideratzean, aholkatzen da oinarrizko gizarte zerbitzura joatea komenigarria dela, zaintzaileei laguntzeko programei (ZAINDUZ) buruzko informazioa eskatzeko eta programa horietan parte hartzeko. Programa horiek zainketaren eta pertsona zaintzailearen egoeraren jarraipena egiteko modu bat dira. Aurreko urteetan egindako jarraipenak egiten jarraitze aldera, hiru urtetan Bizkaian familia-ingurunean zainketak emateko prestazio ekonomikoa jasotzen duten 11.000 pertsonen egoera soziosanitarioaren jarraipena egitea planteatu da (3.500 pertsona urtero, ausaz hautatuta), zainketen kalitatea, mendetasun-egoeran dagoen pertsonaren osasun-bilakaera, “*bai eta zaintzaileen egoera eta zainketa horiei aurre egiteko modua ere*” ebaluatzeko.

Gipuzkoako Foru Aldundia

Babes-maila osagarriak ezartzeko ahalmena egikaritzuz, Mendetasuna Baloratzeko Baremoan 40 puntu izatea lortzen duten pertsona guztiei sisteman sartzeko aukera bermatzen jarraitu du (zazpigarren gomendioa).

Egoitzetan beste 29 leku hitzartu dira, eta eguneko zentroan bi leku sortu dira.

Adierazi duenaren arabera, foru erakundeko langileek mendetasunaren balorazioak egiteko prozesua guztiz ezagutzen eta kontrolatzen dutela (11.4. gomendioa) egiaztatu du, eskaeren analisiaren aurretiko fasean nahiz kanpoko enpresak egindako balorazio-galdeketen gainbegiratuaren azken fasean esku hartzearen bidez, eta kanpoko enpresarekin koordinazio handiagoa izateari esker.

11.7. gomendioarekin bat, ez du indargabetu atzeraeragina prestazio ekonomikoen ordainketan, eta prestazioaren eskaera aurkeztu eta hurrengo hilabeteko lehenengo egunetik aurrera sortzen da oraindik. Horrez gainera, praktikan, 11.6. gomendioko edukiarekin betetzen du.

6.1. gomendioarekin lotuta, hirugarren sektorearekin zientuen hitzarmenei eutsi die, zerbitzu hauek bermatzeko: gaikuntza eta terapia okupazionala; estimulazio kognitiboa; autonomia funtzionala sustatu, mantendu eta berreskuratzekoa; gaikuntza psikosoziala buruko gaixotasuna duten pertsonentzat eta ezgaitasun intelektuala dutenentzat. Horrez gainera, ETXETEK programa sendotu du. Laguntza goiztiarrean artatutako adingabeen kopurua %20 igo dela erregistratu du.

6.5. gomendioari dagokionez, Euskadiko Pertsona Itsu-gorren Elkarteari (ASOCIDE) lagundu dio, itsu-gorren arreta osoko zerbitzuak mantentzen eta pertsona horiek gizarteratzeko esku-hartze proiektu bat bultzatzen.

Zaintzaileei laguntzeko programen sarea indartu du, zenbait modalitatetan (prestakuntza, laguntza, atsedaldia, tresnez eta abileziez hornitzea) -6.6. gomendioa-, mendetasunaren esparruan lan egiten duten erakundeekin sinatutako hitzarmenen bidez nahiz zuzenean SENDIAN programaren bidez. Programa hori adin guztietara hedatu da, jada ez da adineko pertsonengana mugatzen.

Bi udalerritan, familia-ingurunean zainketak emateko prestazio ekonomikoen onuradunen egoera aztertu da. Gainerako udalerritan gauza bera egiteko asmoa du (11.13. gomendioa).

4.3. Arreta soziosanitarioa: esparru kontzeptuala eta nazioarteko eta autonomietako aurrerapausoak. Hurbilketa txosten bereziaren jarraipena

Aurreko urteetan bezala, gai hori III.4. kapituluko 3.2. atalean aztertzen da, gaixotasun kronikoak dituzten pertsonen arretari buruzkoan. Arreta Soziosanitarioaren Euskal Kontseiluak 2011ko otsailaren 28an onartutako [EAE Arreta Soziosanitarioko Ildoak egiteko Esparru Dokumentua](#) eta [EAEko arreta soziosanitarioko bost ildo estrategikoak](#) gauzatzeko egin diren aurrerapen nagusien berri ematen da bertan.

Hauk azpimarratu daitezke: Arreta Soziosanitarioko Euskal Kontseiluak egindako erakundeen arteko hitzarmena, Osakidetzaen historia klinikoa adinekoren egoitzen eta egoitza-unitate soziosanitarioen esparruan elkarrekin erabiltzeko EAE; [Arabako Foru Aldundiak](#) eta [Eusko Jaurlaritzak](#) Arabako Lurralde Historikoan egoitza-unitate soziosanitario baten sorrera elkarrekin finantzatzeko aurreikuspena (25 leku); Uribe Eskualdeko Lankidetzaren Soziosanitarioko Protokoloa, [Osakidetza](#), 27 udalerrik eta [Bizkaiko Foru Aldundiak](#) sinatutakoa, sustatzea (protokolo horren xedea da etxean adinekoren arreta soziosanitarioa hobetzea, oinarriko arreta soziosanitarioko taldean lan eginez); Gipuzkoan Lurralde Plan Operatibo Soziosanitario bat izatea, guztira 11 jarduketa-ildo bere baitan hartzen dituen (gaur egun bi sistemek batera lantzen dituzte ildo horiek).

4.4. Bilerak elkarrekin

Aurten, [HELDUAK ADI!](#) Pertsona Helduen Partaidetzaren aldeko Sare Sozialarekin lankidetzan jarraitu dugu. Lan-bilera batean, administrazioekin harremanetan egoteko dauzkaten [eskubideen dekalogo](#), [Ararteko mapak](#) proiektua eta [E-inklusioan eta Euskadin herritarrek IKTen bitartez gizartean eta eremu publikoan parte hartzea](#) izeneko txosten bereziaren ondorioak aurkeztu zaizkie, adinekoei buruzko alderdiei buruz hitz eginez. Dinamika horri buruzko informazio zehatzagoa dago txosten horren II. kapituluko IKTen eta datu-babesaren inguruko atalean.

4.5. Txosten bereziak

Aurten, erakunde honek [Familiei laguntzeko politikak Euskadin: azterketa eta proposamenak](#) txosten berezia argitaratu du.

Txosten horretan, mendeko pertsonak dituzten familiei laguntzeko neurriak aztertzen dira (V. kapituluko 5. atala), eta esparru honetan EAE dauden baliabideei buruzko balorazioa egiten da (VI. kapitulua). Hamabigarren gomendioak neurri horiek hobetu eta areagotu behar direla aipatzen du, eta tartean sartuta dauden administrazioei zenbait jarduketa bultzatzeko eskatzen die.

Kapitulu horretako familien atalean, txostenak, oro har, jorratzen dituen gai nagusiak deskribatzen dira.

4.6. Beste jarduera batzuk

4.6.1. Irailaren 9an eta 10ean [XXXIII. Uda Ikastaroak](#) eta [Herriaren Defendatzaileen Koordinaziorako XXIX. Jardunaldiak](#) izan ziren, [Familiak eta beraien beharrak eta erronkak oraingo gizarte- eta ekonomia-egoeran: botere publikoen erantzuna](#) izenburupean.

Jardunaldi horietan, [Herriaren defentsa erakundeen adierazpena](#) irakurri zen, aurretik bi lantegitan egindako lanean adostutakoa. Lantegietako batean, Sevillan egindakoan, Familia zaurgarriak: politikak eta baliabideak gaia izan zen hizpide. Gizarte-bazterketako egoeran dauden edo gizartean baztertuak izateko arriskuan dauden familien, zaurgarritasun-egoeran dauden edo zaurgarritasun-egoeran egoteko arriskuan dauden adingabeak dituzten familien eta mendeko pertsonak dituzten familien arazoa jorratu zen. [Lantegi horietako eduki](#) guztiak gure web-orrian daude.

4.6.2. Euskal Autonomia Erkidegoko Gizarte Laneko ikas-tetxeekin batera Arartekoaren [Euskal Autonomia Erkidegoko oinarriko gizarte zerbitzuen egoera](#) txosten bereziaren jarraipena egiteko jardunaldi tekniko bat garatu zen.

4.6.3. Ekainaren 15ean, Zahartzaroko Abusu eta Tratu Txarrez Kontzientziazteko Munduko Egunean, Arartekoak, [Erakunde adierazpen](#) baten bidez, tinko gaitzetsi eta arbiuatu zituen ekintza horiek, eta enpatia eta elkartasuna adierazi zien horrelakoak nozitzen dituzten adineko guztiei. Kaltetuei, herritarrei eta profesionaleri eskatu zien gizarteko gaitz horren kontra salatzeko jarrera proaktiboa hartzeko.

4.6.4. Abenduaren 11n, Arrasaten, [XI. ARINDUZ Jardunaldia aurkeztu zuen Arartekoak](#), zainketa aringarriari buruzkoa. Esku-hartze batek [Gaixoen eskubideak bizitzaren amaiera](#) izenburua izan zuen.

5. Herritarren eskubideen egoerari buruzko balorazioa

5.1. Adineko pertsonen **kolektiboa oso heterogeneoa** da eta pertsona autonomoen %80 eta mendetasun-egoeran dauden pertsonen %20 inguru biltzen ditu. Gizarteari egiten dioten ekarpena zalantzagabea da, eta dauden estereotipoen aurka, **zainketa-emaileak dira ahalmenez betetako bizi-etapa batean**. Mendetasuna duen populazioaren %80 65 urtetik gorakoa da; gainerako %20a ezgaitasunen bat duten pertsonak dira.

5.2. Zahartze aktiboaren paradigmak, adineko pertsonen giza eskubideen aitortzean eta zenbait printzipiotan (independentzia, partaidetza, duintasuna, laguntza eta auto-errealizazioa) oinarrituta dagoenak, jarraitu behar du politika publikoen taxutzea bultzatzen. Azken helburua pertsona orok ongizate fisiko, sozial eta psikoafektiborako duen ahalmena bere bizi ziklo osoan gauzatzea, eta gizartean bere premien, desiren eta gaitasunen arabera parte hartzea da, behar duenean, babesa, segurtasuna eta zaintza egokiak jasoz.

Euskal herri-administrazioek sakondu behar dute bai adineko pertsonen prestakuntza, informazioa eta partaidetza bermatzera zuzendutako ekintzen bultzadan, bai nahi duten pertsonen beren ezagutza, esperientzia eta lankidetzaren ekarpena egitera bideratutako jarduketan bultzadan ere.

5.3. Estatuak **norberaren autonomia sustatzearen eta mendetasun-egoerari eman beharreko arretaren** esparruan gastu publikoa izugarri murriztu badu ere, eta horren ondorioz, Estatuako Administrazio Orokorrek autonomia-erkidegoei eman beharreko ekarpena txikitu badu ere, gure foru erakundeek beren baliabideak erabiliz konpentsatu dute murrizketa hori, eta horri balorazio positiboa eman behar diogu. Estatu-mailan politika horien garapenean atzera egiten ari dira, eta autonomia-erkidegoek kaltetutako taldeari babes-maila osagarriak ezartzeko duten ahalmena egikaritzuz arindu da atzerakada hori, eta hori, gure ustez, funtsezkoa da. Oro har, erakunde honek esparru horri buruz emandako gomendio batzuk betetzen aurrerapen nabarmenak izan direla erreparatu dugu.

Hala ere, 2014ko estatistika-datu batzuek ohartarazi digute Euskal Autonomia Erkidego osoan egoerak okerrera egin dela: prestazioerako eskubidea duten eta arretaren zain dauden pertsonen ehunekoa handitu egin da aurreko urtearekin alderatuta; ebazpen-mailak okerrera egin du (irizpenen ehunekoa espedienteen kopuruarekiko); esleitutako prestazioa duten pertsonen kopuruak behera egin du, bai eta prestazioen kopuruak ere; eta onuraduneko prestazio-ratioa txikitu egin da.

Hori dela eta, beharrezkoa da euskal herri-administrazioek ahalegin handiagoa egitea eta beren gain hartzea norberaren autonomia sustatzeko eta mendetasuna babesteko eskubide subjektiboaren erronkaren ardura, politika guztietan, bereziki zaugarria den talde horren arretari lehentasuna emanaz. Gizarte Zerbitzuen Zorroari buruz lortu den hitzarmenak aukera ezin hobea emango du aipatu atzerakada arintzeko eta 12/2008 Legea, abenduaren 5ekoa, Euskal Autonomia Erkidegoko Gizarte Zerbitzuei buruzkoa, gure autonomia-erkidegoari gizarte-laguntzako esparruan eskusiboki esleitutako eskumenaren adierazpen garbia, eraginkortasunez ezartzen dela bermatzeko, eta ezinbestekoa da aukera hortaz baliatzea.

5.4. Zaintzaile ez-profesionalen Gizarte Segurantzaren kotizazioerako Estatuaren finantzaketa kentzea neurri izugarri kaltegarria izan da, gizarte-bazterketa eta mendetasunaren babes gabezia eragiten dituena; arriskuan jartzen du arretarako eredu komunitarioa eta larriki kaltetzen du familiak eta inguru hurbilak –gehienetan, emakumeek– egiten duten zainketa-lana, hain zuzen ere FIZPEk bideratzen zuena. Gainera, berarekin dakar aukera bat galtzea enplegua sortzeko gai den sektore batean inbertitzeko, horrek dakartzan itzulkin eskergarriak, alde batetik zergetan eta bestetik osasun-gastuan eta langabeziarengatik prestazioetan indututako aurrezkitan.

Autonomia-erkidegoko administrazioak, gizarte-egoera ahulenerako taldeekiko erantzukizuna eta konpromisoa egikaritzuz, zenbait neurri hartu ditu, estatu-mailan egindako osasun-murrizketa batzuen ondorioak arintzeko. Gure ustez, autonomia-erkidegoko administrazioak egin duen bezala, beharrezkoa eta premiazkoa da Enplegu eta Gizarte Politiketako Sailak kotizazio horiei aurre egiteko laguntza-ildoak ezartzea, mendetasuna eraginkortasunez babesten dela bermatzeko, eta genero-politika eta enplegua sortzeko politika egokiak azpimarratzeko.

5.5. Egiaztatutako egitate bat da adineko pertsonen nahia- go izaten dutela mendetasunari beren etxean aurre egin. Herritarren kekek behin eta berriz ohartarazten digute **pertsonak bere etxean mantentzea bideratutako neurri** guztiak indartu behar direla: FIZPE eskuratzea –bere prebalentzia areagotzen jarraitzen duen prestazioa–, etxeko arreta, laguntza-produktuak, etxebizitza egokitzea, eguneko zentroak, zentro okupazionalak, aldi baterako egonaldiak eta aste-burukoak egoitzetan eta eguneko zentroetan, zaintzaileei laguntzeko programak, norberaren autonomia sustatzeko zerbitzuak eta abar. Horrek guztiak eskatzen du botere publikoek berma dezatela haien funtzionamendu egokia, zainketa horien kalitatea eta egokitasuna, sarbideko baldintzen malgutzea eta bi sexuen baterako erantzukizuna.

Oro har, egokia dirudi informazioari, jarraipenaren balorazioari, etxeko arretari, arreta pertsonalari eta gizarte-laguntzari buruzko prestazioek **etxek etxeko laguntza-zerbitzuaren** edu-

III. ATALA

11

TALDE TERRORISTEN BIKTIMAK

1. Arloa kopurutan



2014. urtean ez da jaso talde terroristen biktimen arloarekin zerikusia daukan kezarik.

2. Araudi eta gizarte-testuingurua

2.1. Bakean eta aske bizitzeko eskubidea. Parte hartzeko eskubidea

Uztailaren 29an [157/2014 Dekretua](#), Bake eta Bizikidetzaren Planaren Aholku Batzordea arautzen duena, onetsi zen.

[Bake eta Bizikidetzaren Planak](#) berak, 2013ko azaroaren 26an onartutakoak, aholku batzorde bat sortzea ezarri zuen; haren xedea hau da: “*erakundeen eta gizarte zibilaren arteko harremanak sustatzea, Bake eta Bizikidetzaren Planaren helburua, alegia, gizarte elkartzeko, bultzatzeko*”. Aurreko Bizikidetasun Demokratikoa Sustatzeko eta Indarkeria Deslegitimatuzko Aholku Batzordearen zereginen egitura plan berriaren helburua (gizarte elkartzeko) egokitzea xedatu da. Gizarteak parte hartzearen printzipioa edukiaz hornitu nahi da. Halaber, bakearen, bizikidetzaren eta giza eskubideen sustapenean sartuta dauden gizarte-erakundeek parte hartzeko bide bat izatea nahi da, baita arloko erakundeek bat egiteko bide bat ere.

Batzordearen osaketan, Eusko Jaurlaritzako, foru-aldundietako, euskal udaletako, Euskadiko Eskola Kontseiluko, UPV/EHUko, EITBko, Emakundeko eta Ararteko erakundeetako sailek parte hartzea aurreikusita dago. Era berean, bakea eta bizikidetzaren sustatzen lan egiten duten elkarte eta erakundeetako ordezkariak hartuko dute parte, baita Terrorismoaren Biktimen Partaidetzarako Euskal Kontseiluko lehendakariak ere.

2.2. Memoriarako eta egitarako eskubidea

Terrorismoaren biktimek garrantzi handia eman izan diete beti egia eta memoriari.

KREIk 2013an egindako txostenean (*Víctimas del terrorismo residentes en la CAPV: Desazón y esperanza en víctimas indirectas de asesinatos*), inkestan parte hartu duten biktimek azpimarratu dute biktimek terrorismoa amaitzeko egin dezaketek ekarpen onena honako hau dela: “*haien lekukotzak, memorialetan eta artxibo digitaletan eta urrutitik jasotakoak, eta, ordena honetan, geletan egotea, eztabaida publikoetan parte hartzea eta memoria sustatzeko ekitaldietan egotea*”. Zentzu horretan, balorazio positibo batez nabarmendu behar da joan den 2014ko irailaren 24an [Biktimen eta Giza Eskubideen Zuzendaritzak](#), [Bakegintza eta Bizikidetzarako Idazkaritza Nagusia](#) sartuta, azpigitulu hau zeukan agiri bat aurkeztu zuela: “[Aldi bereko hamabost lan-ildo eta zentzuzko batasun bat](#)”. Lan-ildo horietako bik biktimen memoriari lotutako esku-hartzeekin daukate zerikusia. Horietariko bat [Memoriaren Maparen](#) burutzapena da.

Ekimen hori, Memoriaren Mapa izenez ezagutua, terrorismoak eta indarkeriak bidegabeki erail zituzten pertsonen oroimenezko ekitaldiak sustatzean datza, udalen laguntzaz. Agiriak aitortu du jarduketa horrek, aurreko legegintzaldian abian jarri baitzen, “*garapen mugatua izan zuela*”; beraz, Bake eta Bizikidetzaren Planean “*Memoriaren Mapa berriro bultzatzeko*” eta tokiko esparruan oroimenezko ekitaldiak sustatzeko helburua jaso zen.

Oso garrantzitsua da tresna horrek emaitza positiboak edukitzea eta besteak beste zera konpontzea: pertsonak hiltzea eragin duten jarduketa terroristak egin diren udalerririk gehienetan ez dela inolako neuririk hartu biktimen oroitzapena omentzeko.

[Euskadin terrorismoaren biktimei erakundeek emandako arreta](#) izeneko Arartekoaren 2009ko txostenean, honako hau agerian jarri zen: “*EAEko udalerririk askotan, euren herrietan heriotzak eragin dituzten atentatu terroristak jasan dituzten arren, ez da biktimak omentzeko ekitaldirik antolatatu*”. Tamalez, terrorismoaren biktimak gogoratzeko eta aintzat hartzeko ekitaldi falta horrek errealitatea izaten jarraitzen du euskal udalerririk askotan eta bereziki heriotzak eragin dituzten atentatuak gertatu ziren udalerririk ugarietan.

Bakegintza eta Bizikidetzarako Idazkaritza Nagusiaren agiri bat, “[Memoriaren Mapa amaituz](#)” izenekoak, bereziki beharrezkoa da eta bidegabekeria handi hori konpontzeko balio beharko luke, batez ere egintza terroristek pertsonak erail dituzten udalerririk horietan. Horregatik, biktimak udal-esparruan aintzat hartzeko jarduketak egin behar direla azpimarratu behar da.

Bestalde, nabarmendu behar da bigarren lan-ildoan memoria-erakundeak sortzeko laguntza dela, Bake eta Bizikidetzaren Planean xedatu zen bezala. Azkenean, estatuko administrazioak Terrorismoaren Biktimen Memoriala abian jarri du, irailaren 22ko 29/2011 Legean –terrorismoaren biktimak aintzat hartzeko eta erabat babestekoan– zehaztu zen moduan. Horrez gain, Eusko Legebiltzarrak azaroaren 27ko 4/2014 Legea –Memoriaren, Bizikidetzaren eta Giza Eskubideen Institutua sortzekoan– onetsi du.

Memoria etikoko premisetan oinarrituta, gutxienean adostasun bat lortu behar da, erakunde-leialtasunetik bi proiektuak koordinatu ahal izateko, terrorismoaren biktimen oroitzapena eta indarkeriaren bestelako adierazpen bidegabeen biktimen oroitzapena omentzeko. Bi proiektuak bilduz, terrorismoaren biktimak eta indarkeriaren bestelako adierazpenen biktimak aintzat hartzea erdietsi beharko da. Nolanahi ere, indarkeriaren biktimen lekukotzak dokumentatzeko bidea ematen duen eduki tekniko bat eduki beharko du.

2.3. Bakean eta aske bizitzeko eskubidea: indarkeria terroristari aurrea hartzeko heziz terrorismoari zilegitasuna kentzea

Terrorismoaren biktimei erakundeek emandako arretari buruzko txostenean, Arartekoak honakoa azpimarratu zuen: “*Etorkizuneko biktimizazioak ekiditeko biktimek duten eskubideak eskatzen du herritarrak gorroto eta beldurrik gabe heztea, balio demokratikoak etengabe babesteko konpromisoa hartzea, eta helburu pertsonalak zein politikoak lortzeko bitarteko demokratiko eta baketsuak erabiltzea, horrela bermatuko baita askatasunezko eta justiziazko bizikidetasuna*”.

Zentzu horretan, honakoa gomendatu zen: “*Kontzientziarako eta bizikidetzarako hezkuntzarako programen diseinuak eta ebaluazioak, ikasle taldeei eta gizarte zibileko foro guztiei zuzenduak, biktimen euren parte-hartzea eduki behar dute. Gainera, haien lekukotza pertsonalak eta programen hartzaileekin aurrez aurre aritzeko dauden aukerak saihestezinak dira programen eraginkortasuna eta parte-hartzaileen gogobetetasuna baloratzeko*”.

Horregatik, oso era positiboan baloratu da [Adi-adian Modulua](#) hezkuntza-esparruan sustatzea. Izan ere, horren bidez zenbait talde terroristaren biktimen lekukotza getetara eramán da; “*elkartasuneko, enpatiako eta giza duintasuneko hezkuntza-esperientzia*” bat izan da, eta aurreko legegintzaldietan garatutako esperientziei jarraipena eman

die. Esperientzia horretan parte hartzen duten terrorismoaren biktimen eskuzabaltasuna azpimarratu behar da bereziki, gure eskola-umeei gertatu zena ezagutarazten baitiete eta terrorismoaren biktimen errealitatearen berri ematen baitiete.

3. Jarduera-planaren esparruko bestelako esku-hartzeak

3.1. Elkarte eta fundazioekiko harremanak

Arartekoak oso modu positiboan baloratu du terrorismoaren biktimen elkarte eta fundazioak egotea, biktimen eskubideak errebindikatzeko eragile beharrezkoak dira-eta. Era berean, ezinbestekoa iruditzen zaigu gizarte-arloan bizikidetzaren eta bakearen alde lan egiten duten erakunde eta elkarten egitekoa.

Arartekoa beti hartu izan ditu ondo erakunde, elkarte eta fundazio horien ekimenak. Halaber, 2014an balio horien alde antolatatu dituzten ekitaldi batzuetara joan da eta terrorismoaren biktimen eskubideei buruzko zenbait forutan parte hartu du, hitzaldiak aurkeztuz edo eztabaida-mahaietan esku hartuz.

3.2. Administrazioekiko harremanak

Ararteko erakundeak 2014an Bakegintza eta Bizikidetzarako Idazkaritza Nagusiarekin bildu da bakegintzaren eta bizikidetzaren arloan abian jartzen ari diren ekimenak eta proiektuak aztertzeko, biktimen esparruko politikei lotuta, eta bereziki memoriarako eskubideari dagokionez, baita terrorismoaren biktimei arreta pertsonalizatua emateko neurriei buruz ere.

3.3. Arartekoko ordezkari batek Bake eta Bizikidetzarako Aholku Batzordearen eraketan parte hartzea

Joan den abenduaren 2an, Arartekoko ordezkari baten partaidetaz, Bake eta Bizikidetzarako Aholku Batzordea eratu zen, barne-funtzionamenduko araudia onartu zen eta 2015ean arlo horretan jarduteko plan bat ezarri zen.

4. Herritarren eskubideen egoeraren balorazioa

Aipagarria da 2011n ETAk *“indarkeriaren behin betiko amaiera”* adierazi zuenetik ez dela jarduera terroristarik egon eta horrek esan nahi duela talde terroristen jarduketek ez dutela herritarren bizitzarako, askatasunerako eta norberaren segurtasunerako eskubidea inola ere urratu.

Horrez gain, euskal erakundeek terrorismoaren biktimen ordainerako, justiziarako eta egiarako eskubideak eraginkor egiten laguntzen duten jarduketetan sakondu behar dute. Era berean, batez ere udal-esparruan, terrorismoaren biktimak aintzat hartzeko jarduketak egin behar dira.

IV

ATALA

Arartekoaren
beste tresna batzuk
administrazio ona
izateko eskubidea
sustatzeko

IV. Atala

ARARTEKOAREN BESTE TRESNA BATZUK ADMINISTRAZIO ONA IZATEKO ESKUBIDEA SUSTATZEKO

Herritarrek beren eskubideak urratu direlakoan edo indarreko legea bete ez delakoan administrazio publikoen aurka aurkezten dituzten kexen gainean ebaztea da Arartekoaren oinarrizko eginkizunetako bat.

Bere funtzio adierazgarria hori izanik, Ararteko erakundeak administrazioaren kontrol eta orientazio jarduera proaktibo ugari burutzen ditu asmo orokorreko beste tresna batzuen bidez. Horien helburuak administrazioaren jardueran praktika onak edo aldaketak proposatzea, esparru jakin bateko herritarren eskubideen betetzeari buruzko ikerketa eta eztabaida sustatzea edo horien hedapena bultzatzea dira.

Kapitulu honetan 2014. urtean zehar bideratutako jardueren emaitzaren laburpena gaineratu dugu eta Arartekoaren web orrira bidaltzen ditugu horien inguruko informazio zehatzagoa nahi dituztenak.

- Gomendio orokorrak
- Azterlanak
- Txosten bereziak
- Udako ikastaroak
- Arartekoaren jardunaldiak
- Argitalpenak
- Bestelako jarduerak

1. Gomendio orokorrak

Banakako kexen ebazpena, zalantzarik gabe, garrantzi handikoa da azaltzen diren kasu konkretuak argitzeko. Nolanahi ere, batzuetan ikusten da auzia kasu partikularraz harago doala eta modu orokorrean hel dakiokela, herritar ugariri edo, modu estrukturalan, administrazioen jardunari eragin diezaiokelako.

Zenbaitetan, arau aldetik hutsuneak daudela sumatzen da, edo aldatu egin behar direla lehendik dauden arauak, bidegabekeriak egoerarik ez gertatzeko edo eskubideak hobeto bermatuko dituzten arauak lortzeko.

Halako kasuetan, Arartekoak gomendio orokorrak egiten ditu, administrazio bati edo hainbati begira.

2014. urtean, 2 gomendio orokor egin dira, beste hainbeste gairen inguruan. Gomendio horiek osorik gure web gunean aurki daitezke (<http://www.ararteko.net>).

1.1. Arartekoaren 1/2014 Gomendio orokorra, urtarrilaren 20koa.

Lanbidek arrazoitu egin behar ditu eskubideak murgatzen dituzten ebazpenak.

Lanbidek diru-sarrerak bermatzeko errenta (SBE) kudeatzeko erabiltzen duen modua dela-eta, zenbait kexa egin dizkigute, arrazoi ezberdinengatik. Horien artean ohikoenetakoa bat hauxe da: akatsak daudela Eusko Jaurlaritzaren Enplegu eta Gizarte Politika Sailean sartuta dagoen erakunde autonomo horrek emandako ebazpenetan.

Diru-sarrerak bermatzeko errenta laguntza ekonomikoa da, eta horren zenbatekoa neurtzeko, erreferentziatzat hartzen da Lanbide arteko Gutxienezko Soldata, soldata hori jasotzeko eskubidea baitute baliabide ekonomiko nahikorik ez duten pertsona guztiek. Esan beharrik ez dago oraingo egoeran gehitu egin dela SBE jasotzen dutenen kopurua, 62.817 pertsonatan kokatu dela. Beraz, onuradunak gehiago dira, 130.000 inguru, izan ere, laguntzaren hartzailea bizikidetzaren unitatea da eta hori, sarritan, hainbat familia kidek osatzen dute. Hau da, diru-sarrerak bermatzeko errenta da Euskadiko herritarren ehuneko handi baten salbaidia. Horregatik, Arartekoak gomendio orokor bat egin du. Horren bidez, Lanbideri eskatu dio ondo arrazoituta egon daitezela SBE jasotzeko eskubideari kalte egiten dioten ebazpenak.

Legez, behar bezala arrazoitu behar dira eskubideak murrizten dituzten ebazpenak. Beraz, eragindako pertsonen bidaltzen zaizkien idazkietan, labur adierazi behar zaie zerk eragin duen erabaki hori, eta zer arau ezarri behar zaizkion kasu zehatz horri

1.2. Arartekoaren 2/2014 Gomendio orokorra, abenduaren 17koa.

Hiri lurren balioaren gehikuntza arautzen duten Foru Arauak aldatzeko beharra, ikusirik haren zerga oinarriaren zehaztapenean zer disfuntzio hauteman diren eta zerga ahalmenaren printzipioari nola eragiten dion.

Hiri lurren balioaren gaineko zergaren egungo konfigurazioak kontribuzio-ahalmenaren printzipioari eragin diezaioketen disfuntzioak agerian jarri ditu, bereziki, krisi ekonomikoaren ondorioz etxebizitzaren prezioek behera jo dutenean, ez baita kontuan hartu zerga ondorioetarako ondasun higiezinaren gaineko jabetza eskubidearen eskualdatzeak egiazki badaudela eta iruzurrezkoak ez direla (prezioa eskuratzeko prezioa baino txikiagoa). Horrez gain, egungo idazketak asko zailtzen du zergaren likidazioa, eskualdatzeak babes publikoko etxebizitzaren gaineko azaleraren benetako eskubide bati eragiten diotenean.

Aipatu egoera arintzeko asmoz, Arartekoak gomendio orokor honen bidez zenbait neurri mahaigaineratu ditu, horien artean: zerga hori erregulatzen duten foru arauak aldatzea, ondare irabazirik izan ez dela egiazta daitekeen kasuetan, benetako eskubideen eskualdatzearen zergak ordain ez daitezten.

2. Azterlanak

2014. urtean, azterlan hauek argitaratu dira

2.1. Gazteen aisialdirako lokalei buruzko gogoetarako oinarrien dokumentua: arartekoaren proposamenak, administrazioaren esku-hartze egokirako

Azken urteotan, aisialdi alternatiborako mugimendua zabaldu da Euskadin, gehienbat 15-29 urteko gazte-taldearen artean. Egoitza eraikietan dauden merkataritza lokalak gai-

tu eta gizarte eta aisialdi helburuetarako erabiltzean datza. Gazteen Euskal Behatokiak bere txostenean dakarrenez, adin horretako herritarren % 20k, gutxi gorabehera 62.000 gaztek, gazteentzako lokala edo lonja dute Euskadin. Errealitate hori sortu da gazte-taldeen artean gizarteratzeko eta elkartzeko gune alternatiboak behar direlako; izan ere, gazteek beti konpartitu izan dute denbora herri guneetan eta lokaletan.

Errealitate hori positiboa eta baketsua gertatu da kasurik gehienetan. Alabaina, oso gutxitan bada ere, arazoak dakartzate lokal horiek jabeen erkidegoaren barruan, gaez erabiltzen direlako, erabiltzaileek eragindako zarategatik edo erabilera komuneko guneak hartzeagatik. Kezka sortzen duen beste kontu bat segurtasunaren eta osasungarritasunaren arloko egoera egokirik eza da lokaletako batean, aisialdirako birgaikuntza espezifikorik gabe.

Arartekoak jaso dituen erreklamazioen kopuru handiagoa da gatazkak areagotu izanaren isla. Izan ere, lokalen erabilera salatzen duten erreklamazio gehienak zarata arazoak dira, baita udalak jarduera horiek kontrolatzeko duen erantzunik eza ere. Neurri txikiagoan, lokaletako zenbait erabiltzailek lokal berriak zabaltzeko dauden administrazio trabak azaldu dituzte, baita araudia ez betetzegatik hartutako zigorrak neurriekin bat ez datozela ere.

Eztabaida sortzen laguntzeko eta konponbideak emateko asmoz, oinarrien agiri bat prestatu zen, gazteen lokalei buruz hausnartzeko, Arartekoak azken urteetan eginiko jarduerak abiapuntu hartuta. EAEko hainbat udalekin izandako lankidetzaren emaitza ere izan zen Eudelekin antolaturiko lan jardunaldian, non gai honetan udalek dituzten jarduteko modu ezberdinak entzun genituen.

Apirilean egindako azterlanean zenbait neurri proposatu ditugu, gazteentzako aisialdi lokalak irekitzeagatik antzemandako arazoei erantzun egokia emateko baliagarriak izan daitezkeenak. Besteak beste:

- Gazteen lokalen udal ikuskaritzako plana.
- Udalek esku hartzeko eta ingurumenerako kontrol programa gehitu beharko dute.
- Eskaturiko zuzenketa neurriak betetzeko ondorengo kontrolean esku hartu beharko dute.
- Udal araudia udal ordenantzaren bidez.
- Eudelek udal jardun onak ezagutaraztea.

2.2. Arartekoaren azterlana, zigorrak aldatzeko proiektuan buruko osasunaren tratamenduari buruzkoa

Uztailean zabaldu zen azterlan horren bitartez, Ararteko erakundeak hausnarketa partekatu du buruko osasun, magistratura eta doktrina zientifikoaren alor profesionalekin batera, izan ere, azken horiek mahai gainean jarri dute proiektuak kontrako eraginak, berriz ere iraingarriak, izan ditzakeela buruko gaixotasun edo nahasmenduren bat pairatzen duten pertsonentzat.

Erakundearen iritziz, proiektu hori onetsiz gero, atzerapausoak emango lirateke konstituzioaren bidez aitortu diren berme eta eskubideen babesaren eremuan. Berme horiek legearen segidako aldaketetan islatu dira (aldaketok funtsezko prozesu-izaera dute), bai zigorreremuan, bai eremu zibilean.

Hala, Arartekoaren ustez, Zigor Kodearen proiektuak jaso dituen zenbait xedapenek atzerakada argia eragingo dute buruko gaixotasun bat pairatzen duten eta garrantzi penala duten ekintzak burutzen dituzten pertsonen eskubideen aitortzearen eta bermatzearen eremuan:

- Askatasuna kentzeko zigorrak eta segurtasun-neurriak barne hartzen dituzten ezarpenen kasuan, bikario-sistemaren haustura.
- Barnealdi segurtasun-neurria segidan luzatzeko aukera, abstraktuan aplikagarria den zigorraren iraupenetik harago.
- Barnealdi-neurriaren gauzatzearen etetea baliogabetzen denean, zainpeko askatasunaren neurria modu automatikoan ezartzea eta etetea gertatzen den unean ezagutzen ez diren iraganeko inguruabarrengatik baliogabetzea burutzeko aukera.

Bestalde, azterlan horretan nabarmentzen da herri-administrazioek gizartean eta osasun arloan esku hartzeko sistema eragingarri bat ezartzeko betebeharra eta ardura daukatela. Sistema horrek bat etorri behar du osasun araudian jada xedatuta dauden buru-osasuneko artatze-zerbitzuen sarearekin.

3. Txosten bereziak

3.1. 2014an argitaratutako txostenak

- Txosten berezia: **“Askatasunik gabe dauden pertsonen buruko osasunari EAEn emandako arreta soziosanitaria”**



Espetxeratuei buruzko azterlan ugari agerian jarri dutenez, presoen buruko osasunak nabarmen okerrera egin du, gero eta pertsona gehiago sartzen dira espetxean buru-nahasmenduekin, eta hainbat gabezia daude haien gaixotasuna artatzeko orduan, askatasunik gabeko denboraldian.

Txostena ixteko unean (2013ko abendua), 1.430 pertsona zeuden preso Euskal Autonomia Erkidegoko espetxeetan, honela banatuta:

- 735 pertsona Zaballako espetxean (Araba-Álava)
- 365 pertsona Basauriko espetxean (Bizkaia).
- 330 Martutenekoan (Gipuzkoa).

Txostenean aipatzen diren azterlanen arabera, Espainiako espetxeratuen ia erdiek (%40-45ek) buru-nahasmenduren bat daukate. Ehuneko hori Euskadiko espetxeetan dauden pertsonen aplikatzen bazaie, ondorio hau atera daiteke: 600 bat pertsonak dutela buru-nahasmenduren bat, eta horietatik 100ek izan bide dituztela buru-nahasmendu larriak.

Orobat, nabarmendu behar da nortasun-nahasmenduak gailentzen direla, argi eta garbi: aztertutako laginaren %80k gutxi gorabehera zeukaten, gutxienez, nortasun-nahasmenduren bat. Gazte Justiziako Zerbitzuak erabiltzen dituzten adin txikikoen artean ere patologia psikiatrikoak nagusitzen dira argiro.

Arreta berezia behar dute auzi penalak dituzten emakumeek. Horiengan psikopatologia larriagoak antzematen dira eta zailtasun handiagoa izaten dute komunitateko baliabideak eskuratzeko. Egoera horrek ondorio neketsuak dakarzkie beraiei eta beren familiei, seme-alabak izaten baitituzte ardurapean.

Arartekoaren ustez, komenigarria izango litzateke Eusko Jaurlaritzak espetxe arloko eskumenak bereganatzea, Estatutuan ezarritako manua betetz, eta etorkizuneko esparru horretan, espetxe-eredu propioaren diseinua eta kudeaketa sustatzea, modu egoki eta eraginkorrean jarduteko presoen buruko osasunari dagokionez. Jarduera horrek bi helburu izango lituzke: batetik, espetxeratuen osasunaz behar bezala arduratzea, eta, bestetik, zigorra betetzea birgizarteratze-ko xedearekin uztartzea.

Maiatzean aurkeztu zen txosten horretan 18 gomendio egin dira, espetxeratu aurreko etaparen, espetxealdiaren eta espetxetik irtetearen gainean.

- Txosten berezia: **“Familiei laguntzeko politikak Euskadin: azterketa eta proposamenak”**



Familia-ereduak etengabe aldatuz doan gizarte-egitura honetan murgilduta daude. Horregatik, horiek ere aldatzen eta bilakaera izaten ari dira. Nahiz eta oraindik ere, familia-egituraren ereduen artean, familia-nukleoa eta seme-alabak oinarri dituen eredurik tradizionalena nagusitu (Euskadiko 787.000 pasatxo familietatik %38), horrek pixkanaka garrantzi apur bat galdu du, beste eredu batzuen mesederako, adibidez, seme-alabarik gabeko bikoteen (%20,9) edo bakarrik seme-alabarik gabe bizi diren pertsonen (%21,6) mesederako.

Familia eredu berri hauek sortzean eta sendotzean, gero eta indar handiagoz sortzen ari dira familia osatzeko modu

berriak (familia homoparentalak, guraso bakarrekoak edo ezkontza bidez arautu gabeak), baita familia barruan harremanak izateko modu berriak ere, familia guztietan: familiako kideek egunetik egunera autonomia handiagoa dute, eta familia barruan gehiago negoziatzen da.

Hala ere, familia-ereduen bilakaera aztertzean, seme-alabak dituzten ereduen ehunekoak eta horren berariazko tamainak behera egitea izango da, agian, gakoa, lotura berezia daukalako familiei laguntzeko politika publikoekin. Izan ere, familien batez besteko tamaina, eredurik tradizioaletan nahiz berriki sortu edota araututakoetan, etengabe murrizten ari da orain hogeitau urte baino gehiagor geroztik, halako moduan ezen, EAEn, 20 urtetik beherakoak baino gehiago baitira 65 urtetik gorako pertsonak.

Egoera horretan sakontzen du 2014ko apirilean aurkeztu genuen txostenak: *Familiei laguntzeko politikak Euskadin: azterketa eta proposamenak*. Bertan bildu dira familien beraien iritzia, adituena, erakunde-arduradunena. Gainera, Europako zenbait herrialdetan familiei laguntzeko dauden politiken azterketa konparatua egin da. Hori guztia, azken helburu hau lortzeko: familiei laguntzeko politika horiek bultzatzen eta indartzen laguntzea. Antzeman ondoren gomendioetan bildu diren erronkak, Arartekoaren jardueretan ohikoa denez, honako gai hauei dagozkie:

- Familiei laguntzeko politiken nagusitasuna eta zeharkakotasuna bultzatzea
- Inbertsio publiko handiagoa egitea, seme-alabak dituzten familien kostuak berdintzeko
- Norberaren bizitza, familia eta lana bateragarri egiteko neurriak sakon aztertzea, garatzea eta zabaltzea
- Egoera ahulean dauden familiei laguntzea

Euskadin oraindik ere sakondu beharra dago babes gutxiaren duten edo zailtasun objektibo gehiago dituzten familiei bereziki laguntzeko neurrietan, batez ere hiru arlo hauetan:

- Legerian familia egoera ezberdinak aintzat hartzea (beharbada, guraso bakarreko familiena izango da ezagunena), familiei laguntzeko euskal legeak garatzen dituen tresnak erabiliz babes eta laguntza egokia izan ditzaten.
- Laguntza sozioekonomikoa, familia barruko zailtasun ekonomiko objektibagarriak gutxitzeko edo arintzeko sosten-guak eta baliabideak gehituz.
- Bereizkeria sortzen duten gizarte- edo kultura-faktoreen kontra borrokatzea, arrazoi horiengatik gizarte-egoera ahulean dauden familiek laguntza-tresna eragingarriak izan ditzaten.

3.2. 2014. urtean egiten ari diren txosten bereziak

2014. urtean dezentente aurreratu da txosten berezi berria presatzen: **EAEko ospitaleek ezgaituentzat duten irisgarritasunaren diagnostikoa**.

Azterlan horretan, ezgaituek erabat gizarteratu eta gizartean parte hartzeko Arartekoari funtsezkoa iruditzen zaion gai bat jorratu nahi da: Euskal Herriko ospitaleen irisgarritasuna.

- Irisgarritasunari buruzko araudia zenbateraino betetzen den aztertu nahi da eta Euskal Herriko ospitale sistemaren gabeziak identifikatu nahi dira, ezgaituen joan-etorrien segurtasunari eta eraginkortasunari dagokienez.
- Antzemandako akatsetan oinarrituta, lehentasunezko ekin-tza-plan bat ezarri beharko litzateke, eta Euskal Herriko ospitale sistemaren irisgarritasunari buruzko diagnostikoa lortu eta gero, beharrezko gomendioak egin beharko litzazkieke eragindako administrazioei, irisgarritasun arloko araudia bete dezaten eskatzeko eta, hala, ezgaituek diskriminatuak ez izateko eta aukera berberak izateko duten eskubidea benetakoa eta eraginkorra izango dela bermatzeko.
- Azkenik, emaitzak jendaurrean hedatuz, erakundeak, enpresak eta gizartea kontzientziatzea sustatu beharko litzateke, behar adinako bultzada lortzeko beharrezko neurri eta ekimenak abiaraz daitezten, irisgarritasun-arazo handieneko pertsonen bizi-kalitatea hobetzeko asmoz.

4. Arartekoaren udako ikastaroak



EHUko XXXIII. Udako Ikastaroen barruan, irailaren 9 eta 10ean, Gasteizko Montehermoso Jauregian Ararteko erakundeak antolatutako ikastaro bat egin zen,

Familiak eta beraien beharrak eta erronkak oraingo gizarte- eta ekonomia-egoeran: Botere publikoen erantzuna izenburukoa.

Edizio horretan egin ziren, halaber, **Estatu osoko herriaren defendatzaileen koordinaziorako XXIX. Jardunaldiak**.

Familia erakunde bat da, anitza bere morfologian, baina berezko zeregin gutxi batzuk dituena. Zereginok, sarritan, afektuen egoitza eta sozializazio-eragilea izatearekin identifikatzen dira, ezin dira ordezkatu beste gizarte-sistema batzuek emandako ondasunen bitartez, eta horixe da familiaren bereizgarrietako bat gure gizarte-sistema egituratzen duten beste erakunde batzuen aldean. Elementu hori funtsezkoa da, izan ere, ahalmen propio eta eskusibo batzuekin lotzen ditu familiaren zereginak. Familiak bakarrik eman ditzake afektuarekin, heziketarekin eta harremanekin zerikusia duten hainbat zerbitzu. Beraz, horren ondorioz, Estatuaren lana da zerbitzu horiek ematen jarrai dezan bermatzea, neurri zehazten bidez lagunduz.

Arrazoibide horiek oinarritzat hartuta, familiei laguntzeko politika publikoen gaiari heldu nahi zion Arartekoak, honako gai hauetaz hausnartu ahal izateko:

- Familien zereginak eta Estatuaren eginkizuna familiei sostengua eta laguntza emateko duen betebeharra betetzera koan.
- Zeintzuk diren era askotako familien beharrak eta eskaerak.
- Behar eta eskaera horiei nola erantzuten dieten “familientzako” politika publikoek edo familia-sisteman eragin handia duten politikek.
- Nola ari diren aintzat hartzen (eta, beraz, artatzen) familia batzuk baztertuak edota diskriminatuak izateko arrisku handiagoan jartzen dituzten askotariko faktoreak.
- Zer ikasketa lor ditzakegun hurbil ditugun herrialdeetako politikatetik eta jardueretatik.
- Nola eman familiei kalitateko denbora-tarteak, beren zereginak egin ahal izan ditzaten, batez ere nekez besterendu daitezkeenak.
- Eta behar bezalako genero-ikuspegitik aztertzea.

Iñigo Urkullu lehendakariak, Bakartxo Tejeria Eusko Legebiltzarreko presidentek, Soledad Becerril herriaren defendatzaileak eta Iñaki Goirizelaia EHUKo errektoreak, Iñigo Lamarca arartekoarekin batera, topaketari hasiera eman zioten. Arartekoak honako hau azaldu zuen bere hitzaldian “fami-

lia-politikak datozen urteetako gobernatzaren ardatz nagusietako bat izan behar dira, pairatzen ari garen krisi sozioekonomikotik gizarte egoera berri bat edukitzeko aukera emango duten estrategia eraginkorren bidez atera nahi badugu eta ahulenei eskubideak bermatzeko sistema hobetu nahi badiegu. Horregatik, eman diezaiegun bultzada erabakigarria amatasun eta aitatasun aukerei, lanbidea eta bizitza bateratzeari, emakumeen eta gizonen berdintasunari, haurren eta menderkoen zainketari, familia-ereduen aniztasunaren errespetuari eta laguntzak pobrezia edo gizarte bazterkeria egoeran dauuden familiei”.

Demetrio Casadok eman zuen jardunaldiak kotzeptualki kokatzeko esparru-ponentzia. Esku hartzeko eta Gizarte Politiketako Mintegiaren zuzendaria da bera. Jarraian Joseba Zalacainek esku hartu zuen, Eguía Careaga Fundazioko Dokumentazio eta Ikerketa Zentroko zuzendaria baita, eta Europan familiei laguntzeko dauden politiketara hurbildu zen.

Ondoren, bateragarritasun, berdintasun eta zaintzari buruzko mahai-inguruan solas egin zen: familiei laguntzeko politika publikoetarako erronkak, Fernando Fantovarekin gizarte-aholkularia eta Constanza Tobiorekin –Madrilgo Carlos III.a Unibertsitateko Soziologiako katedraduna–.

Hirukide eta Sehaska elkarteetako, Isadora Duncan fundazioko eta ASPACE Araba elkarteok ordezkariak bigarren mahai-inguruan parte hartu zuten: Baterako ekarpena etorkizuneko familia politikei: askotariko familien hitza.

Bigarren eguneko saioan, Associació de Famílies Lesbianes i Gais elkarteok presidentek eta Ijitoen Idazkaritza fundazioko zuzendariak familien ahultasun faktoreei aurre egiteko politika publikoen erronken inguruan hitz egin zuten.

Gero Teresa Tornsek hartu zuen hitza –Soziologian doktorea eta Bartzelonako Unibertsitate Autonomoko irakaslea da bera eta, bukatzeko, herriaren defendatzaileak prestatzeko asmoz Sevillan eta Iruñean familiei laguntzeko politikez egin ziren lantegietan ateratako ondorioak ezagutarazi ziren.

Juan María Aburto Eusko Jaurlaritzaren Enplegu eta Gizarte Politiketako sailburu eta Familiaren Euskal Kontseiluko presidentek eta Iñigo Lamarca arartekoak itxi zuten topaketa hori.

Herriaren defendatzaileek adierazpen bat onartu zuten familiei laguntzeko politika publikoen gaineko jardunaldi horietan: familien eginkizunak eta Estatuak familiei laguntzeko duen betebeharra; era askotako familien beharrak eta eskaerak; behar horiei nola erantzuten ari zaien “familien” politika publikoetan edo nola kontuan hartzen ari diren familia batzuk baztertuak edota diskriminatuak izateko arrisku handiagoan jartzen dituzten hainbat faktore.

5. Arartekoaren jardunaldiak

5.1. Estatu sozialari eta bizimodu duinari buruzko jardunaldia

Arartekoak, EHUko Konstituzio Zuzenbideko Sailarekin elkarlanean, eskubide sozialei buruzko jardunaldi bat antolatu zuen, urriaren 3an. Bertan, eskubide horietako batzuk Europan, Espainian eta Euskal Herrian zer egoeratan dauden aztertu zen.

Hizlari gisa parte hartu zuten eremu akademikoko eta herritarren mugimenduetako zenbait pertsonak, baita autonomia erkidegoetako herriaren defendatzaile ohi batzuek ere: Luis Jimenak (katedraduna), Jon Aguirrek (arkitekto-hirigilea), José Chamizo de la Rubiak (gizarte ekintzailea), Henar Merinok (magistratua), Pilar Garridok (irakaslea), Enrique Martínek (abokatua) eta José Antonio Montillak (katedraduna).

5.2. Haurren interes gorena sistema judizialean

Jardunaldi hori azaroaren 20an antolatu zen, Nazio Batuen Batzordeak Haurren Eskubideei buruzko Hitzarmena onartu zuenetik 25 urte igaro direla ospatzeko. Nazioarteko giza eskubideen gaineko hitzarmenen artean, horrexek izan du munduan babesik handiena.

Egin diren aurrerapenak ospatu eta oraindik gogorarazi behar diren gaiak lantzen jarraitzeko asmoz, Ararteko erakundeak, Save the Childrenek eta UNICEF Euskal Herriko Batzordeak honako jardunaldi hau antolatu zuten: *“Haurren interes gorena sistema judizialean”*.

Topaketa hori Bilboko Justizia Jauregian izan zen, parte-hartzaile hauen eskutik: Jorge Cardona (Haurren Eskubideen Batzordeko kide eta Nazioarteko Zuzenbidearen arloko irakaslea); Pepa Horno (“Espirales” aholkularitza enpresakoa) eta Jaime Tapia (Arabako Probintzia Auzitegiko magistratua).

Ekimen horren bitartez, hausnarketa eta eztabaida piztu nahi dira gai honen gainean: haur eta nerabeek sistema judiziale-ra jotzen badute edo sistema judizialeko prozesu edota erabakiek beraien bizitzan eragina badute, nola hobetu daitezke beraien eskubideekiko arreta eta bermea?

Haurren Eskubideen Batzordeak *“Haurren interes gorenaz”* 2013an adierazi zituen orientabideen argitan, sistema judizialak zeregin horretan dituen hutsuneak edo ahulguneak jorratu dira, eta hainbat erreferentzia eta jarduera egoki aipatu dira hobetzeko aukeren adibide gisa.

6. Argitalpenak

6.1. Arartekoaren 25 urteko jarduera laburtzen duen aldizkaria



1989ko martxoaren 8an hasi zuen bere ibilbidea Ararteko erakundeak. Egun seinatu honetan, Arartekoak berretsi egin nahi du bere konpromisoa pertsonekin, euskal herritarrekin, gizarte-erakundeekin, legebiltzar talde guztiekin eta erakunde eta administrazio publiko guztiekin, modu independentean, alderdikierarik gabe, su eta gar, zorrotzasunez eta eraginkortasunez lanean jarraitzeko giza eskubideen alde, administrazio ona izateko printzipio-eskubidearen alde, gizarte inklusiboaren alde. Gizarte horrek gizarte-justizian eta gizarte-ekitatean oinarritu behar du, eta indarkeria, bereizkeria, desberdintasun eta bazterkeriatik libre egon.

Hori ospatzeko, erakundearen ibilbidea laburbiltzen duen argitalpen bat prestatu da. Bertan, Arartekoaren jardueraren ikuspegi orokorra ematen da erakundea sortu zenetik, funtsezkoak dituen hainbat tresnaren bitartez: 103.168 kexa ku-deatu dira, eta 123.310 jarduera, bere 29 jarduera-arloetan. Orobat, bere argitalpenak, txostenak, gomendio orokorrak eta azterlanak aipatzen dira, eta, oso bereziki, gizarte-erakundeekin lankidetzan aritu izana.

6.2. Haurren Eskubideei buruzko Hitzarmena



Nazio Batuen Batzordeak orain 25 urte Haurren Eskubideei buruzko Hitzarmena onartu zuela ospatzeko, Arartekoak berri argitaratu du gutun horren testu egokitua.

7. Beste jarduerak batzuk

7.1. Arartekoaren Informazio-guneak egoitza publikoetan

Arartekoak euskal herritarrei egiten duen lanaren berri emateko zereginarekin jarraitzen du, Euskal Autonomia Erkidegoan bizi diren pertsona guztiak jakin dezaten erakunde honek zein zerbitzu publiko eskaintzen duen, eta nola izan daiekkeen erabilgarri. 2009an, Arartekoak informazio-kanpaina bat hasi zuen, hau da, EAEko udal txostean informazio-gune batzuk jarri zituen, eskultura baten antzeko euskarri bat, kartoi-harrizkoa, erakundearen inguruko informazio interesgarriarekin (zer den, zer egiten duen, noiz jo Arartekoaren gana, nola aurkeztu kexa bat...).

Lehenengo fasean, informazio-gune horiek EAEko udal baikoitzean jarri ziren, ikus daitezkeen eta normalean jendea askotan ibiltzen den tokietan. Bigarren fasean, informazio baliabideak hiru foru aldundietako eta Eusko Jaurlaritzako bulegoetara bidali ziren.

Ararteko erakundea euskal gizarteari hurbiltzeko eta gauzatu dituen zereginak gehiago eta hobeto ezagutzera emateko, ekimen berri bat jarri da martxan: **dibulgazioko aldizkari bat** bidaltzea informazio-guneetara, hain zuzen. Modu labur eta entretenigarrian azaltzen du Arartekoak urtean barrena gauzatu dituen jarduerak (txosten bereziak, gomendioak, kexak eta kontsultak...).

7.2. Aldizkari digitala

Arartekoak etengabe egiten du apustu modernizazioaren alde, baita herritarrei egiten dugun lanaren berri emateko bideak hobetzearen alde ere, eta, horri esker, 2014an **“e-albisteak”** aldizkari digitala sendotu da. Oso tresna erabilgarria da herritarrei erakunde honek gauzatzen dituen jarduerak guztien berri emateko. Bi hizkuntzatan argitaratzen da eta erraz irakurtzen da. Aldizkari honen formatua malgu da, eta, bertan, Arartekoaren jarduerarik garrantzitsuenetako batzuk jasotzen dira: gomendioak, artikulak, argitalpenak, ebazpenak...

Informazio eguneratua eskaintzeaz gain, aldizkari digitalak, era berean, zuzeneko esteken bitartez [web](#) orriko beste eremu batzuetara sartzeko aukera ematen du; adibidez, Haur eta Nerabeentzako Bulegora, arreta publikoko kolektiboei, ebazpenetara, gomendioetara, ohiko txostenetara eta ezohiko txostenetara.

Gobernuz kanpoko erakundeak eta gizarte zibil antolatua buletin honen xede garrantzitsua dira, baita herri-administrazioak, komunikabideak eta Arartekoak egiten duen lanaren informazio eguneratua izan nahi duten herritar guztiak ere.

V

ATAIA

Gizartearekiko harremanak eta erakundeen arteko lankidetzarako jarduerak

V. Atala

GIZARTEAREKIKO HARREMANAK ETA ERAKUNDEEN ARTEKO LANKIDETZARAKO JARDUERAK

1. Gizarte erakundeekiko harremanak

Gobernuz kanpoko erakundeak eta antolatutako gizarte zibila, Arartekoaren ustez, euskal gizartearen arazoaren begiak eta belarriak dira. Haien informazioari esker, jardunak hasten ditu ofizioz eta politika publikoen ebaluazio egiazkoagoa egiten du Arartekoak.

Arartekoaren erakundeetan beti baloratzen dugu elkarte horiek eta boluntarioek egiten duten lana. Gizarte esku hartzeko hirugarren sektorea, une honetan, Euskadin pertsonen eskubideen gizarte sistemaren bideragarritasunaren zutabeetako bat da. Orain bizi dugun krisialdi ekonomiko eta sozialean inoiz baino argiago ikusten dugu haien lana zein garrantzitsua den. Era berean, inoiz baino babes publiko handiagoa behar dute haiek beren baliabide ekonomikoei eusteko, horiei esker esku hartzen baitute gizartean. Bidezkoa da hori aitortzea eta gizartearen eta erakundeen aurrean hala aldarrikatzea. Gizarteak eta erakundeek laguntza eman behar diete egunetik egunera eta trukean ezer eskatu gabe beren lanarekin gizartearen eta baztertuen edo baztertuak izateko arriskuan dauden pertsonen arazorik larrienak beren gordintasun osoan ager daitezen galarazten dutenei. Bazterketa gero eta zifra kezkarriagoak lortzen ari da, eta gizarte-baliabiderik sekula jaso ez zuten pertsona askori eragiten ari zaie pixkanaka; horrela, eraldatzen ari da krisialdia piztu arte zegoen profila, hau da, pobrezia handian zeuden pertsonena.

Arartekoa pertsonak eta pertsonentzat asmatutako erakundeak da, euskal administrazioak kontrolatzeko funtzioa herritarren arazoaren arabera betetzen baitu. Horrek Arartekoak hiru planotan jardutea dakar:

- Salatutako administrazioak indarrean dagoen legeriaren arabera jardun duen egiaztatzea.
- Administrazioetan jardunbide egokia bultzatzea, herritarren eskubideei arreta hobea emateko eta tratu hobea eta eraginkorragoa emateko.
- Kasu bitartekari lana egitea. Izan ere, askotan, administrazioak zuzen jokatu duen arren, gure esku hartzearekin, hurbileko tratua emanez, errealitatearen edo jardun den kasu zehatzaren ikuspegi ezberdina eskainiz edo araua

modu malguagoan interpretatuz, pertsonen arazo zehatzak konpondu ahal izaten dira, edota berdintasun ezeko, babesik gabeko eta bidegabeko egoerak eragozten dira.

Eginkizun horiek bete eta lortu nahi diren helburuak lortu ahal izateko, gizarte-elkarteak ezinbesteko lankideak dira. Horregatik, Ararteko erakundeak 2013 eta 2014an hasi dituen hausnarketa estrategikoko prozesu guztietan (aliantzak kudeatzea, eragina ebaluatzea eta estrategia-plana), haien ikuspegia aintzat hartu da, hobetu beharreko alderdiei eta Arartekoaren lana egiteko moduari dagokienez.

2014. urtean erakundearekin bilerak egin dituzten elkarteak eta taldeak

2014. urtean, Arartekoak gizarte eragileekiko harremana zaintzen jarraitu du bere ohiko jardunean. Batez ere, egoera txarrean dauden pertsonen laguntzeko edo askotariko gizarte arazoak konpontzeko lanean aritzen diren elkarte, erakunde eta taldeekin: giza eskubideen aldeko taldeak, atzeritarrei, presoei edo baztertuta daudenei laguntzekoak, etxerik gabekoei laguntzekoak eta abar.

Urte hauetako esperientziak erakutsi digu, izan ere, erakunde eta talde ugari giltzarriak izan daitezkeela gure gizarteko sektore baztertuen edo oso ahulen eta Arartekoaren eta halako erakundeen arteko bitartekari lanetan; hala, beren eskubideen eta gatazkak konpontzeko bideen jakitunago egin ditzakete, beren aldarrikapenak adierazteko laguntza eman, administrazioei herritarrentzako zerbitzu arretatsua eman dezaten eskatu, eta, modu horretan, erakundeetan konfiantza handiagoa izateko eta gizarte kohesio handiagoa lortzeko modua egin.

Hala, 2014. urtean, Arartekoak lankidetzara harremanak izan ditu, estuagoak edo ez hain estuak, honako elkarte, erakunde eta gizarte talde hauekin:

- 3/12 elkarte
- ACABE ARABA
- ACABE BIZKAIA
- ACABE GIPUZKOA
- AEK/KORRIKA
- Amnesty International
- Ancora elkarte, Donostia hiriko kultur ondarea babestu eta defendatzeko
- Argilan

- Asenki
- ADAP elkarte
- ARRATS elkarte
- Beroa elkarte
- Besarka elkarte
- Gipuzkoako Orno - Muineko Kaltetuen Elkarte
- BG Guraso bakarreko familietako amak diren emakumeen elkarte
- Euskal kazetarien elkarte
- Euskarri elkarte
- iQual elkarte
- IRESGI elkarte
- Lauka elkarte
- SARTU elkarte
- Erkidegoz gaindiko elkarteak edota eskubideetara bideratuak (orokorrak): Amnesty International, UNICEF, Save the Children, POI...
- Elkartean. Ezindu fisikoen Euskal Autonomia Erkidegoko Konfederazio Koordinatzailea
- ASSIS
- AVATI. Nortasun nahasmendua duten pertsonentzako eta haien familientzako euskal elkarte
- AVIFES. Senideen eta Gaixotasun Mentalaren Bizkaiko Elkarte
- Elikagaien bankua
- Bidesari
- Biltzen
- Bizitegi
- BOKATAS
- Sestaoko Cáritas, Ijitoen Idazkaritza Fundazioa
- Arabako Abokatuen Elkargoa
- Bizkaiko Abokatuen Elkargoa-JPT
- Gipuzkoako Abokatuen elkargoa-JPT
- Gizarte Langintzaren Elkargoak
- Hemen Patzuergoa
- Gurutze Gorria
- Eginaren Eginez
- Ekologistak Martxan
- Elkartean
- Elkartu
- ERNE
- Etorkintza
- Etxerat
- Euskal Dendak
- Euskal gorrak
- FEDEAFES. Buru gaixotasuna duten pertsonen eta haien senideen elkarten Euskadiko Federazioa
- FEKOOR. Gutxitasun fisikoa edota organikoa duten Bizkaiko pertsonak
- Gizagune fundazioa
- IZAN fundazioa
- Gao Lacho Drom
- Harresiak apurtuz
- Haurralde fundazioa
- Helduak Adi
- Hiria kolektiboa-médicos mundo

- Hizkuntz Eskubideen Behatokia
- IRSE
- Jolas eta Ekin
- Kaleratzeak stop desahucios
- Meatzalde Bizirik, Kima Berdea, Por Muskiz Bai
- Médicos del Mundo
- Mugarik gabe
- OME-Osasu Mentalaren Elkarte. Asociación de salud mental y psiquiatría comunitaria
- Bizkaiko Kartzela Pastoralta
- Gure Energia
- Plataforma Hemen
- Gizakia Helburu
- RAIS fundazioa
- Bilerak presoen giza eskubideen alde lan egiten duten nazioarteko GKE batzuekin (AI, HRW, AIT, Espetxeen Nazioarteko Behatokia, e.a.) eta eragindako pertsonen elkarrekin
- SIDALAVA
- LAB sindikatua (Donostiako Udala)
- Solokoetxe ikastola
- SOS arrazakeria - Bizkaia
- Sos -arrazakeria
- SOS-arrazakeria - Araba
- ZUBI ETXE
- Zubiko

Txosten honetako III. ataleko arreta publikoko kolektiboen arloetako ataletan, erakunde horiekiko lankidetzari buruzko erreferentzia zabalagoak daude.

2. Arartekoaren 25. urteurrena



Arartekoa sortu zenetik 25 urte bete zirela eta, ekainaren 20an **erakunde-ekitaldi bat** egin zen Eusko Legebiltzarrean, urteurren hori ospatzeko.

Ekitaldi horretan parte hartu zuten, besteak beste, Iñigo Urkullu lehendakariak, Bakartxo Tejeria Eusko Legebiltzarreko presidentek, Iñigo Lamarca arartekoak, ararteko ohiek, Soledad Becerril Espainiako herriaren defendatzaileak eta autonomia erkidegoetako herriaren defendatzaileek, Eusko Jaurlaritzako hainbat sailburuk, legebiltzarkide batzuek, Euskal Herriko Justizia Auzitegiko presidentek, fiskal nagusiak, baita beste erakunde eta gizarte-elkarte batzuetako hainbat ordezkari ere.

Ekitaldia hasteko, hitz batzuk esan zituzten Ganberako presidentek, arartekoak, Espainiako herriaren defendatzaileak eta lehendakariak.

Bere mintzaldian, Iñigo Lamarca haxe esan zuen *“Arartekoa hasieratik gidalerro berari jarraitu zaio Estatutuak eta legeak agindutakoa zintzo betetzeko, eta arreta berezia jarri du bere lana zorrotz betetzen. Horretarako funtsezkoa izan da merezimendu eta gaitasun printzipioen arabera profesional bikainak kontratazea, baita erakundearen independentzia eta alderdikierarik eza indartzea ere. Horrek guztiak osatu ditu Arartekoaren itzalari eta sinesgarritasunari, alegia, bere eragiteko ahalmenari eta eragin-garritasunari eusten dioten zutabeak”*.

Gizarte-erakundeen lana ere nabarmendu du Lamarca: *“Euskadik punta-puntako elkarte-sarea dauka, sare horretan milaka emakume eta gizon gizarte-boluntariora lan bikaina egiten ari dira gizarteratzearen alde, justizia nahiz ekitate sozialaren alde, giza eskubideen alde, pertsonen arteko elkartasunaren eta senidetasunaren balio etikoaren alde”*.

Azkenik, 25 urteotan giza eskubideen elikagai diren kultura eta balioak sustatu eta indartzeko zer lan egin den aipatu zuen.

Jardunaldia hasi ondoren, Victoria Campsek Bartzelonako Unibertsitate Autonomoan Filosofia Moral eta Politikoa arloko katedradun emeritua da bera honako izenburuko hitzaldia eman zuen: *“Demokrazia eta gizalegezko balioak”*. Balio zibikoak zer diren eta zergatik diren beharrezkoak aztertu du Campsek.

Geroago egin zen mahai-inguruan, Arartekoaren gaineko ikuspegi ezberdinak azaldu dira. Bertan parte hartu dute Mikel Mancisidorrek –Ekonomia, Gizarte eta Kultura Eskubideen arloko Nazio Batuen Batzordeko kidea eta UNESCO Etxearen zuzendaria Alberto López Basagurenak –Konstituzio Zuzenbidean katedraduna eta *El Ararteko* liburuaren egileetako bat eta Garbiñe Biurrunez –Euskal Herriko Auzitegi Nagusiaren Lan Arloko Salako presidentea .

Ekitaldian zehar [bideo](#) bat proiektatu da. Bertan bildu dira Arartekoarekin lankidetzan estuan aritzen diren gizarte-erakundeetako ordezkarien hitzak, baita ere, urteurren hau dela-eta, IOiko presidentek, FIOko presidentek eta EBko herriaren defendatzaileak Arartekoari bidalitako mezuek.

3. Giza eskubideak defendatzen dituzten erakundeen inguruko jarduerak

3.1. Herriaren Defendatzaileen Koordinaziorako XXIX. Jardunaldiak

Urteko txosten honen IV. kapituluaren 4. atalean osorik azaldu dagoenez, EHUren Uda Ikastaroen **XXXIII. edizioan**, irailaren 9 eta 10ean, Arartekoak antolatutako ikastaro hau egin zen Gasteizko Montehermoso jauregian: **Familiak eta beraien beharrak eta erronkak oraingo gizarte- eta ekonomia-egoeran: botere publikoen erantzuna**.

Edizio horren barruan egin ziren, halaber, **Estatu osoko Herriaren Defendatzaileen Koordinaziorako XXIX. Jardunaldiak**.

Foro horrek urtero biltzen ditu autonomia erkidegoetako defendatzaileak eta Espainiako defentsa-erakundeak, honako xede hau lortzeko: esperientziak eta ideiak trukatea eta defentsa-erakunde guztien jardura eta helburuekin zerikusia duten alderdiez eztabaidatzea, baita gai eta arazo komunak jorratzea ere.

Herriaren defendatzaileek honako **ADIERAZPENA** onartu zuten familiei laguntzeko politika publikoak jorratu diren jardunaldi horietan:

Herriaren Defendatzailea, Andaluziako Herriaren Defendatzailea, Aragoiko Justizia, Diputado del Común, Procurador del Común, Kataluniako Síndic de Greuges, Valentziako Erkidegoko Síndic de Greuges, Valedor do Pobo, Nafarroako Arartekoa eta EAeko Arartekoa Gasteizen bildu dira XXIX. Koordinazio Jardunaldietan, *“Familiak eta beraien beharrak eta erronkak oraingo gizarte- eta ekonomia-egoeran: botere publikoen erantzuna”* gaia jorratzekoetan, eta adierazpen hau jendaurrean aurkeztu nahi dute.

Familiak askotarikoak dira morfologiari dagokionez eta berezko eginkizun eksklusibo batzuk garatzen dituzte, beste gizarte-sistema eta -erkidego batzuek ordeztzen zailak direnak. Familia lehen mailako afektu eta harremanen egoitza da, baita eragile sozializatzaile nagusia ere, eta norberaren garapenera eta erkidegoaren eraikuntzari modu erabakigarrian laguntzen die. Konstituzioak 39.1. artikuluan, autonomia-estatutuek beren testuetan eta Europar Batasunaren Funtsezko Eskubideen Gutunak 33. artikuluan balio hori eta haren eskusibotasuna aitortzen dituzte eta botere publikoak familiaren babes soziala, ekonomikoa eta juridikoa ziurtatzera hertsatzen dituzte.

1. Europako testuinguruko herrialdeekin alderatzen duen begirada batek agerian jartzen du Espainian familiak babesteko gastua txikiagoa dela, eskuragarri dauden azken datuen arabera BPGdren % 1,51 baitzen, Europako batez bestekoa % 2,26 izanik. Familia-politikek Espainian gutxienez Europako batez bestekora heltzen diren ekonomia- eta aurrekontu-baliabideak eduki beharko lituzkete.
2. Familiek, haien konfigurazioa eta osaera edozein direla ere, premia komun batzuk dauzkate. Hiru arlo hauek hartzen dituzte barne: a) seme-alaben hezierari eta familia barneko zaintzari lotutako kostuei aurre egiteko baliabideak; b) familia-erantzukizunak bateratzeko denbora eta zerbitzuak; c) informazioa, orientazioa eta aholkuak guraso-gaitasuna modu egokian garatzeko. Politika publikoek hiru arlo horietako premiak behar bezala bete behar dituzte.
3. Kostuak konpentsatzera bideratutako politikek, nagusiki zerga-politiken eta zuzeneko transferentzia ekonomikoen bidez egikaritutakoek, gizarte-errealitate berriak (bai askotariko familia-ereduak bai seme-alabak zaintzeko ereduak) aintzat hartu behar dituzte eta adingabeen, ezgaitasunen bat duten pertsonen eta mendetasuna duten pertsonen arreta modu erabakigarriago batean babestu behar dute.
4. Lanbidea eta familiako bizitza bateratzeari eta haurren eta zainketak behar dituzten pertsonen zaintzan eta arretan erantzunkidetasunari dagokienez, gure aburuz, herri-administrazioek kontrataziorako sorospen zuzenak edo zeharkakoak, lan-merkatu itzultzeko pizgarriak eta trebakuntza- eta birziklatze-jardunak onartzen jarraitu behar dute. Horrez gain, emakumeak lan-merkatuan sartzearen eta gizonek familia-erantzukizunetan aktiboki parte hartzearen alde egiten duten arau-aldaketetan sakontzeari eutsi behar zaio.
5. Era berean, beharrezkotzat jotzen da bateratzea errazten duten zerbitzuen eskaintza nahiko bat bultzatzea: 0 eta 3 urte bitartean dauzkaten haurren arretarako zerbitzuak eta mendeko pertsonentzako hurbiltasun-zerbitzuan. Halaber, laneko eta aisialdiko ordutegiak aztertu beharko lirakeke hobeto arrazionalizatzeko.
6. Europako zuzentarauen ildotik eta beren seme-alaben hezkuntzan eta garapen integralean duten erantzukizuna egikaritzeko orientazioa bilatzen duten gurasoen eskarrei erantzunez, ezinbestekoa da gurasotasun positiboko neurrietan aurrera egitea, haien ezarketa handituz, familia eta eskolaren arteko elkarlana are gehiago sustatuz eta guraso-erantzukizunak modu egokian gauzatzeko prozedura eraginkorren erabilera aurrera egin.
7. Frogagarria da familia-moten aniztasuna gero eta zabalagoa dela. Aniztasun horrek behar diren onarpena eta errespetua aurkitu behar ditu legezko tipifikazioan, agiri ofizialetan eta ikastetxeetako curriculumean eta diskurtsoan. Era berean, ahultasuna edo babesgabetasuna sor dezakeen inguruabarren batean dauden familia-motegi (guraso bakarrek familiak, familia etorkinak, familia homoparentalak, etnia ijitoko familiak, etab.) berdintasunerako eta bereizkeria ez jasateko daukaten eskubidea bermatzeko neurri eraginkorrak antolatu behar dira.
8. Laguntza sozioekonomikoa funtsezkoa da espainiarrek jasaten duten krisi larriaren ondorioz gizarte-bazterketako arriskuan edo egoera latzean dauden familia guztientzat. Zentzu horretan, gure iritziz, botere publiko eskudunek Espainian bizitza duin bati lotutako premiak betetzea helburu duen eta gizarteratzeari eta laneratzeari lotuta dagoen prestazio ekonomiko bat egotea ahalbidetu behar dute. Prestazio horietarako eskubidearen onarpenari buruzko ebazpenak laster eta legez ezarritako epeen barruan eman behar dira. Bestalde, politika publikoen lehentasuna haur-pobrezia eta pobrezia energetikoa ezabatzea izan behar da; horretarako, neurri eta tresna eraginkorrak prestatu behar dituzte.
9. Gure ustez, etxebizitza duin eta egoki bat edukitzeko konstituzio-eskubidea babesteko eta bermatzeko mekanismoak indartu behar dira, bereziki egoitza-irtenbide egoki bat eskuratzeko aukeratik baztertuta dauden familiei eta seme-alabak dituzten familiei dagokienez, etxebizitza hutsen kopurua murriztuz, alokairua sustatuz eta herritarrek beren ohiko etxebizitzaren utzarazpenen aurka babestuz. Halaber, herriaren defentsa erakundeok bigarren aukerako lege baten onarpena babesten dugu; lege horrek utzarazteko aukera murrizten duten mugak barne hartuko lituzke, gainzorpetze edo kaudimen-gabeziako kasuetan betiko gizarte-bazterketa saiheste aldera.
10. Gure aburuz, ahultasun- edo arrisku-egoeran dauden eta adingabeak dituzten familientzako laguntzak bereziki aipatu behar dira. Zehazki, hauetaz ari gara: a) pobrezia-egoeran dauden eta adingabeak ardurapean dituzten familiak; b) seme-alabekin gatazkak dituzten familiak; esparru horretan familia-bitartekaritza gehiago sustatzeko eskatzen dugu, baita familia-elkarguneen zerbitzuen arauaketa autonomiko bat ere, nolana ere haurrak edo nerabeak eragin diezaioketen erabakiak hartzeko parte hartzen duela bermatuta egon dadin; c) genero-indarkeriaren eraginpean dauden adingabeak; haintzat berezko nortasuna daukaten biktimatzat jotzeko eskatzen dugu.
11. Autonomia mugatuta daukaten eta bizitza autonomo bat garatzeko laguntza pertsonalak edo materialak behar di-

tuzten pertsonak bizi diren familiei dagokienez, sistema desberdinak harmonizatzeko eta koordinatzeko neurriak hartu behar dira, gainjartzeak, bikoiztasunak eta gabeziak edo estaldura-eskasiak saiheste aldera. Pertsona eta familia horientzat, Autonomiaren Aldeko eta Mendetasunari Arreta Eskaintzeko Sistema gizarte-estatuaren funtsezko euskarri bat da, eta alferrik galdu behar ez den gizarte-erdiespen bat ere bai. Gure iritziz, pertsona horiek beren etxeetan mantentzera bideratutako tresna eta neurri guztiak orobat indartu eta zabaltzeko behar dira.

3.2. Nazioarteko harremanak

Ombudsmanaren Iberoamerikako Federazioaren urteko Batzarra

Arartekoaren ondokoak **Ombudsmanen Nazioarteko Federazioaren (FIO) XIX. Batzar Nagusian eta Kongresuan** parte hartu zuen, **Mexiko hirian, 2014ko urriaren 1etik 3ra**. Aurten, giza eskubideak babesteko eskualdeetako sistemak hartu dira gaitzat.

Biltzar horreketan, Emakumeen defendatzaileen FIOren sarea elkartu zen, Arartekoa parte-hartzaile zela, eta Federazioaren XIX. Biltzar Orokorra egin zen, non emakumeek politikan duten partaidetza aztertu baitzen. Arartekoa Zuzendaritza Batzordeko partaide da, espainiar Estatuako herriaren defendatzaileen ordezkari gisa. Topaketa hori baliatuz, Julia Hernández aukeratu zuten sare horren Europako koordinatzaile.

FIOk bere baitan hartzen ditu Iberoamerikako edo Latinoamerikako herrialdeetako herriaren defentsa-erakundeak, Espainia, Mexiko eta Argentinako autonomia erkidegoetako edo estatuko defentsa-erakundeekin batera.

Rainbow Has proiektuaren konferentzia Bruselan



Azaroaren 18an Rainbow Has proiektuan ateratako ondorioak eztabaidatzeko konferentzia europarra izan da Bruse-

lan, Europar Batasunerako Euskadiko Ordezkaritzan. Europako Batzordeak babestu eta diruz lagundutako proiektua da. Bi urtean landu da, Arartekoaren edo euskal herritarren defendatzailearen zuzendaritzapean.

Rainbow Has proiektuaren helburua adingabe homosexual edota transexualen oinarriko eskubideak babestea da, baita bi amak edo bi aitak osatutako familia homoparentalen seme-alabenak ere. Eskubide horiek babestu eta bermatzeko, aniztasun afektibo eta sexuala bultzatzen du, ikastetxeetan gertatzen den bullying edo eraso homofoboari aurre egiten dio eta hezkuntza-komunitatearen, administrazio publikoen, gizarte elkarten eta GKEen estamentuetan oinarritutako sareak sortzen ditu.

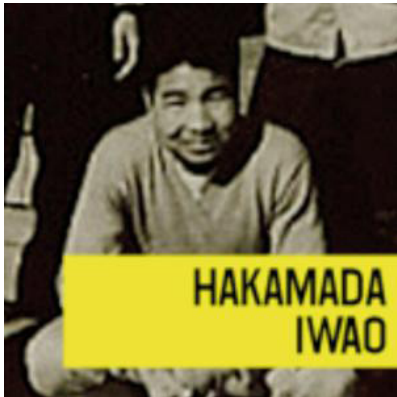
Rainbow Has proiektuan Europar Batasuneko 8 herrialdeetako (Alemania, Belgika, Bulgaria, Espainia, Holanda, Italia, Polonia eta Erresuma Batua) 12 erakundek parte hartzen dute. Azterlanak, mintegiak eta bilerak egin dituzte aipatutako haur eta nerabe horien egoerari buruzko diagnostiko zehatzak edukitzeko, proposamenak eta gomendioak aurkezteko eta lankidetzarako sare sendoak sortzeko.

Europar Batasunerako Euskadiko Ordezkaritzak Bruselan dituen bulegoetan egin da konferentzia europarra eta Rainbow Has proiektuan parte hartzen duten erakundeen ordezkariak parte hartu dute: unibertsitate desberdinetako adituak, Europako Parlamentuko LGBT Intergroup kideak, ILGAko kideak (International lesbian, gay, bisexual, trans and intersex association) eta NELFAkoak (familia homoparentalen federazio europarra). Europako arartekoaren bulegoko ordezkariak, europarlamentariak eta erakunde eta GKE desberdinetako kideak ere ez dira faltako.

Euskal Herriko arartekoa den Iñigo Lamarca inauguratu du konferentzia. Rainbow Has proiektuaren bost lan ildoen emaitzak eztabaidatu dituzte bertan, eta jardute onaren hiru adibide jarri dituzte: Eusko Jaurlaritza, Cambridgeko Comberton College Academy eta Peterboroughko Voyager School.

Txostenaren ondorioak Bulgaria, Espainia, Polonia, Italia eta Erresuma Batuan egindako azterlan kualitatiboetan oinarritzen dira. 130 familiak, irakasleek eta haurrek parte hartu dute azterlan horietan. Mintegiak egin ziren Europako bederatzir hiritan eta erakunde publikoak, ikerketa zentroak, giza eskubideen erakundeak, LGBT erakundeak eta familiak ordezkatzeko zituzten 200 pertsonak baino gehiagok parte hartu zuten. Ikerketari esker, ikastetxeek, erakunde publikoek eta GKEek bultzatutako jardute onaren 22 kasu identifikatu dituzte.

Hakamada Iwao kasuari buruzko apelazioak



Hakamada Iwaoren kasuari buruzko kanpainaren barruan -Gipuzkoako Amnesty International taldeak bultzatu du-, beste herrialde batzuetako Amnesty Internationaleko taldeekin koordinatuta, Arartekoak hilero zenbait apelazio bidali dizkie Japoniako agintari batzuei (Justiziako ministroari, lehen ministroari, fiskal nagusiari eta espetxeko zuzendariari) eta Hakamada Iwaogatik duen kezka agertu die. Hakamada Iwaok 78 urte ditu orain, eta horietatik azkeneko 44ak espetxean igaro zituen, heriotzaren zain. Heriotza korridorean denbora luzeena zeraman pertsona izango zen, ziur aski.

Aurtengo martxoan, zorionez, Iwao Hakamada aldi baterako libre utzi dute Japonian, Shizuokako Barrutiko Gorteak epaiketa berri bat egiteko eskaera onartu eta gero.

4. Arartekoak sinatutako hitzarmenak

Eusko Jaurlaritzarekin hitzarmena, hizkuntza-eskubideen arloan



Arartekoak, Iñigo Lamarca, eta Hizkuntza Politikarako sailburuordea den Patxi Baztarrikak, sinadura ekitaldia burutu zuten martxoan. Akordio honen bitartez, herritarren eskubi-

de linguistikoak defendatu eta eskubide hauen gaineko jarraipena egiteko bide berri bat zabaldu dute bi instituzioek (Arartekoak eta Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio Orokorrak).

Koordinazioak, gardentasunak, eraginkortasunak, bi norabideko informazio trukaketak eta instituzioen arteko leialtasunak motibatu dute, hain zuzen ere, Gobernuak Arartekoarekin sinatutako akordioa. Noski, bakoitzaren kompetentziak hasieratik bukaerara errespetatuz.

Arartekoak aipatu zuen bezala, *“euskararentzat neurri handi batean oraindik kaltegarria den egoera soziolinguistikoan, hizkuntza eskubideen aldeko konpromisoa azpimarratu nahi dut. Zentzu honetan, Hizkuntza Politikarako sailburuordetza-ekin gauzatuko dugun koordinazio esparru berriak beste aurrerapauso bat ekarriko du berekin”*.

“Arartekoaren eginkizuna da hizkuntza eskubideak babestea eta, ondorioz, herritarren kexak aztertzea eta horren gainean ebaztea. Ararteko erakundera heltzen diren kexen arabera, euskal hiztunen eskubideak administrazioekiko dituzten harremanetan ez daude behar bezala bermaturik zenbait esparrutan. Hori dela eta, garrantzitsutzat jotzen da kexen eraginkortasuna ahalik eta gehien hobetzea. Jaurlaritzako Hizkuntza Politikarekin harreman estuagoa lortuko du Arartekoak, izenpetu dugun hitzarmenaren bidez. Horren arabera, Elebide zerbitzuarekin herritarren kexei buruzko gorabeherak hobeto koordinatuko dira hizkuntza eskubideen babes handiago baten mesedetan”, argitu du arartekoak.

Hitzarmena Eguía Careaga Fundazioarekin

Arartekoak eta Eguía-Careaga Fundazioko zuzendariak lankidetzahitzarmen bat sinatu dute abenduan. Horri esker, agiri-baliabideak partekatu eta trukatu ahal izango dira Arartekoaren Dokumentazio Zentroaren eta SIIS Dokumentazio eta Ikerketa Zentroaren artean, batez ere SIISek gizarte-politika eta gizarte-zerbitzuen arloan duen agiri-zerbitzu espezializatua eta Arartekoak giza eskubideen arloan kudeatzen dituen agiriak.

5. Beste jarduera batzuk: Arartekoaren eta haren ondokoaren jarduerarik esanguratsuenak, hitzaldiak emateari dagokionez, eta administrazioek eta gizarte erakundeek antolatutako ekitaldietan parte hartzeari dagokionez

Baloreak eta giza eskubideak sustatzeko lanean, Arartekoaren erakundeak urte osoan zehar jarduera ugari gauzatzen ditu, adibidez, gizarte-erakundeek antolatutako ekitaldietan parte hartzen du, giza eskubideekin lotutako gaien inguruko foroetan hitzaldiak egiten ditu, erakundearen helburuekin estuki lotuta dauden ekitaldi instituzionaletan esku hartzen du, etab.

Jarduera horien guztien katalogoa [web orrian dagokion atalean](#) kontsulta daiteke.

Ondoren, Iñigo Lamarca arartekoak egindako jarduera batzuen laburpena eskaintzen dugu:

- Otsailaren 20an, Iñigo Lamarca arartekoak **“Krisialditik nola atera: Europak erantzuten du”** gaiari buruzko topaketa-eztabaidan parte hartu zuen. Jardunaldi hori Europako Parlamentuaren Espainiako informazio bulegoak antolatu zuen, eta hainbat adituk esku hartu zuten, esaterako, Reyes Calderónek, Javier Díáz-Giménezek eta José García Montalvok. Arartekoa parte hartzeko topaketa horretara gonbidatu zuten eta honelako gaiak jorratu ziren bertan: oraingo krisiari aurre egiteko zer neurri hartu behar diren edo etorkizunean nola ekidin daitezkeen horrelako egoerak.
- Martxoaren 4ean Euskal Herriko Auzitegi Nagusiaren eta Arartekoaren XXV. urtemuga ospatzeko antolatutu ziren hitzaldiak “Giza eskubideak ganoraz” izenburuarekin. Euskal Herriko Auzitegi Nagusiak eta Arartekoak topaketa bat egin zuten Bilbon, giza eskubideen berme-sistemei buruz hausnartzeko. Juan Luis Ibarra Auzitegiko presidentek eta Iñigo Lamarca arartekoak hasi zuten ekitaldi hori eta

bertan izan ziren Bakartxo Tejería Eusko Legebiltzarreko presidentea, Euskal Ganberaren Mahaiko kideak, beste legebiltzarkide batzuk eta Justiziako, hainbat erakundetako eta hedabideetako ordezkari ugari.

- Martxoaren 13an hizlari gisa parte hartu zuen **Donostiako Giza Eskubideei buruzko XVII. Ikastaroetan**. Ikastaro horiek izenburu honekin antolatu ziren: “Aniztasun afektibo-sexuala: Nazioarteko Zuzenbideak ematen dituen babes erantzunak”. Bere mintzaldian, arartekoak hizpide izan zituen azaleratzen ari diren giza eskubideak, LGTBen aldeko berdintasunerako politika publikoak izateko beharra eta nazioarteko aktibismoak eskubide horiek exijitzeko orduan duen eginkizuna.
- Era berean, martxoan, arartekoak hitzaldi bat eman zuen, Bartzelonan, **Gizarte Eleaniztunetako Hizkuntza Eskubideei eta Gizarte Kohesioari buruzko Nazioarteko Sinposioan**. Ekitaldi hori Kataluniako Sindic de Greugesek antolatu zuen, Hizkuntza Komisarioen Nazioarteko Elkartearekin lankidetzan. Sinposio horren bitartez, Katalunian, Espainian eta beste gizarte eleaniztun batzuetan hizkuntza-eskubideak zer egoeratan dauden aztertu nahi zan, eskubideak babesteko erakundeek (ombudsmanek eta hizkuntza komisarioek) egiten duten lana abiapuntu hartuta, hurbilketa historiko, soziologiko eta juridikoaren esparruan.
- Apirilaren 7an *Diru-sarrerak bermatzeko politiken mugak eta ahalmenak* izenburuko mahai-inguruan parte hartu zuen, Deustuko Unibertsitatean, honako jardunaldi honen barruan: **25 urte diru-sarrerak bermatzeko politikak egiten Euskadin**. Jardunaldi hori Eusko Jaurlaritzaren Enplegu eta Gizarte Politiketako Sailak antolatu zuen eta bermatzeko prestazioen oraingo sistemak zer erronkari egin behar diren aurrea aztertu ziren bertan.
- Oñatiko Lege Soziologiako Nazioarteko Erakundeak 25 urte bete zituen aurten. Hori ospatzeko, erakunde horrek nazioarteko biltzar bat antolatu zuen, maiatzaren 21ean, *Nazioarteko biltzarra: globala-eskualdekoa-herrikoa, erakundeak, harremanak eta sareak*. Lege Soziologiaren iragana eta geroa” izenburuarekin, besteak beste, gai hauetaz hausnartu eta eztabaidatzeko: trantsizio-justizia, gazteen delinkuentzia, adin txikikoen epaitegiek hartutako neurriak, bitartekotza zibila eta pertsonak mugartean sale-rostea, gizarte-desberdintasunak eta erakunde juridikoak. Iñigo Lamarca arartekoak biltzarraren hasiera-ekitaldian parte hartu zuen, Iñigo Urkullu lehendakariarekin, Bakartxo Tejería Eusko Legebiltzarreko presidentearekin eta Josu Erkoreka Eusko Jaurlaritzaren justizia sailburuarekin batera.
- Maiatzaren 26an arartekoak **“Janari eta etxebizitza duinerako eskubidea”** izeneko nazioarteko biltzarrean parte hartu zuen, Bilbon. Bi egunean barrena, zientzia-komunitateko hainbat hizlarik, kudeatzaile publiko batzuek

eta zenbait gizarte-eragilek aztertu zuten zeintzuk diren gizarteak aurre egin beharreko erronkarik garrantzitsuenak gai hauen gainean: janariak eskuratzeko eskubidea gauzatea, janari soberakinak kudeatzea, etxebizitza duina izateko eskubidea eta hiria bere onera ekartzea. Biltzarra hasi ondoren, mintzaldien gai nagusia Europar Batasunaren erronkak eta paradoxak izan zen, izan ere, Europar Batasunean tonaka janari galtzen dira alferrik, nahiz eta gero eta pertsona gehiagok ez duten janariak eskuratzeko bide egokirik.

- Ekainaren 14an, arartekoak **udal gizarte-zerbitzuen Estatuko jardunaldiak itxi zuen**. Bi egunean barrena, zenbait gizarte-langilek, politika arduradun batzuek, baita hainbat profesionalek eta herritarrek ere, udal gizarte-zerbitzuen egoeraz gogoeta egin zuten.
- Ekainaren 25ean, EHUren Uda Ikastaroaren barruan, arartekoak honako izenburuko hitzaldia eman zuen Donostian: *“Aniztasun afektibo-sexuala eskolan. Rainbow Europako proiektua”*. Hitzaldi hori **“Hezkuntza afektibo-sexuala nerabezaroan, bizitzarako gaitasunak”** deritzan ikastaroaren barruan txertatuta zegoen. Ikastaroa Javier Gómez Zapian Psikologia Fakultateko irakasleak zuzenduta.
- Urriaren 23an **Bilboko “Film Sozialak” Zine Ikusezinarren Nazioarteko Jaialdiak AITORTZA BEREZIA** egin zion Ararteko erakundeari, sortu zenetik 25 urte bete zirela eta, erakunde honek giza eskubideen esparruan egiten duen lan bikainagatik, bereziki pertsonen eskubideak defendatu eta babesten, Euskal Autonomia Erkidegoko herri-administrazioen jarduerara eta politika publikoekin duten erlazioan.
- Abenduaren 3an arartekoak parte hartu zuen **Ospitaleen 19. Kongresu Nazionalaren aurreko jardunaldia** egin zen Galdakao-Usansolo ospitalean, Osasun arloko Zuzendarien Espainiako Elkarteak (SEDISA), Mondragón Health-ek eta OSI Barrualde-Galdakao antolatuta. Jardunaldia hasi ondoren, honako izenburuko hitzaldia eman zuen: *“Herritarrak eta osasun zerbitzuak”*.
- Abenduaren 10ean, Giza Eskubideen Nazioarteko Eguna ospatzen dela eta, jarduneko arartekoak hitzaldi bat eman zuen, Otxarkoagako Lanbide Eskolan BIZITEGIk antolatutako jardunaldi batean. BIZITEGI Bizkaian egoera txarrean

bizi diren pertsonen laguntzeko eta haiek gizarteratzeko elkarteak da eta baztertutako taldeekin zuzenean esku hartzen dihardu.

- Abenduan, Arrasaten, zainketa aringarriari buruzko **XI. Arinduz jardunaldia** aurkeztu zuen eta bertan *“Gaixoak haren bizitzaren amaieran nahi dituen eskubideak”* izeneko hitzaldia eman zuen. Jardunaldiaren programak, Euskadiko Zainketa Aringarrien Sozietateak antolatuta (ARINDUZ), aurretiazko borondateari, heriotza-lekuko lehentasunak eta gaixoen eta horien senideen premiei buruzko alderdiak jorratu zituen.

Hona hemen **Julia Hernández Arartekoaren ondokoak** egin dituen edo partaide izan den ekitaldirik esanguratsuenak:

Julia Hernández arartekoaren ondokoak gizarte-erakunde batzuekin eta gizarte zibilaren ordezkariekin egindako zenbait bileratan **parte hartu du**, baita Arartekoari kexa azaldu dioten kexagile batzuekin egindakoetan ere, Estatu-ko gainontzeko herriaren defentsa-erakundeekin elkartu da, EAEko hainbat udaletara bisitak egin ditu eta zenbait jardunaldi, mintegi eta ekitalditan parte hartu du. Besteak beste, honako hauek aipatuko ditugu, interesgarriak direlako:

- Martxoan, Arartekoaren ondokoak hizlari gisa parte hartu zuen iQual Elkarteak portulageten antolatutako jardunaldian: **Partekatutako zaintzari eta berdintasunari buruzko I. foroa**. iQual gizonen eta emakumeen eskubideen berdintasun erreal eta eraginkorraren aldeko borrokan konpromiso aktiboa duten gizonen eta emakumeen osatutako elkarte bat da.
- Urrian, Ombudsmanen Nazioarteko Federazioaren (FIO) XIX. Batzarrera eta Kongresura joan zen. Mexikon egin zen eta aurten giza eskubideak babesteko eskualdeetako sistemak izan dituzte hizpide. Biltzar horretan, Emakumeen Sarea elkartu zen, non emakumeek politikan duten partaidetza aztertu baitzen. Topaketa hori baliatuz, Julia Hernández aukeratu zuten sare horren Europako koordinatzaile.
- Orobat, telebistako hainbat debatetan esku hartu du. Horien artean, aipagarriak dira sextingari buruzko bat eta jaietako sexualitatearen gaineko beste bat.

VI

ATALA

Arartekoaren berrikuntza jarduerak

VI. Atala

ARARTEKOAREN BERRIKUNTZA JARDUERAK

Arartekoak, eskubideak bermatzeko erakunde gisa, irmoki eutsi dio 2014. urtean bere apustuari: alegia, bere ohiko funtzionamenduan eta estrategian, etengabe hobetzeko, berritzeko eta gizarteari adi entzuteko helburuak ezartzea. Bere antolaketako alderdi estrategiko horiek, bi noranzkotan dituzte ondoreak. Barruranzko ondoreak: antolaketa hobetzea, kalitateko metodologia sartzea eta eraginkortasun handiagoa lortzeko tresnez hornitzea; eta kanporanzkoak: baliabideak antolatzea, bere lanaren hartzaille diren erakunde, talde eta pertsonekin modu aktiboagoan lankidetzan aritzeko.

Ararteko erakundeak, halaber, berrikuntza eskaera gisa barneratu du bere lana zabaltzeko moduan teknologia eta metodologia ezberdinen bidez eta, batez ere, herritarrekiko eta erakunde sozialekiko informazio eta lankidetzaren burutzean, gizartearekin jarduteko bitartekoak eta formatuak birpentsatuz.

Arlo horretan Arartekoak 2014. urtean zehar garatu dituen proiektuak tipologia ezberdinekoak dira.

1. Lankidetzeta-proiektuak

Aramapak: irisgarritasun mapak eskura daitezke telefono eta gailu mugikorretatik



2012ko abenduan, Arartekoak web gune bat jarri zien eskura herritarrei. Web gune horren bidez, informazioa eman nahi da EAEko turismo, garraio publiko eta liburutegi baliabide batzuen irisgarritasunaren gainean. Igarotako denbora honetan, tresna hori hobetu egin dugu eta komenigarria iruditu zaigu garapen berriak gehitzea, erabilgarritasuna erazteko eta edonondik informazio hori eskuratu ahal izateko, baita kalean oinez goazenean ere.

Horrela, telefono eta beste gailu mugikor batzuetarako aplikazio bat sortzeko ideia bururatu zaigu. Aplikazio horri esker, edonork eskuratu ahal izango du irisgarritasun-mapetan bildutako informazioa gure geografiako edozein tokitatik. Elkarlanean egindako proiektu bat da, dinamikoa, etengabe haziz doa eta bertan funtsezko eginkizuna du herritarren partaidetzak. Zenbait baliabideri buruzko informazioa hainbat herri-erakundek eman badute ere, herritarrek oro har aukera ematen zaie datu osagarriak gehitzeko, baita eguneratzeko edo jada lortutako informazioa kontrastatzeko.

Beraz, aplikazio horren helburua ez da soil-soilik baliabideen irisgarritasunari buruzko informazio erabilgarria ematea, baizik eta baita ere herritarrek Euskadiko irisgarritasunaren gaineko informazioa elkarlanean eraikitzen parte har dezaten ahalbidetzea, argazkiak bidaliz, iruzkinak eginez eta edozein datu baliagarri emanez, ezgaitasunen bat duten pertsonak bermerik handienarekin moldatzeko argibideak izan ditzaten.

Interneten ikusgai dago <http://mapak.ararteko.net> helbide publikoan, software askean egindako aplikazio informatiko baten bitartez, eta doan deskarga daiteke, informazioa eta datuak formatu irekietan dituela.

Gizarte sareak



Foro medio ambiente
<http://blogak.ararteko.net/ingurumena/>

- **Arartekoa Twitterren:** Arartekoak presentzia aktiboa du Twitterren (@Ararteko). 2014 amaieran Arartekoak 3.349 jarraitzaile zituen eta berak 1.916 lagun, organizazio eta erakunderi jarraitzen zien.

Twitterri esker, herritarrekin elkarreragin aktiboa dago, eta Arartekoaren ikerketen eta ebazpenen ondoriozko funtsezko mezuak hedatzen dira.

- 2014an **Ingurumenaren Foroa** tresna garrantzitsua bihurtu da ingurumenari eta ingurumen arloko argibideak jasotzeko eskubideari buruzko informazioa hedatzeko, baita gai horren gainean Arartekoak esaten dituenak zabaltzeko ere. Bereziki, ingurumena babesteko elkarte eta erakunde erreferenteekin harremanak izateko horietara gerturatzeko bidea bilakatu da; azpimarragarriak dira ingurumen arloko informazioa eskuratzeko eskubidearen eremuan egindako ekarpenak eta lankidetzak.

RAINBOW HAS proiektuaren bloga



RAINBOW HAS proiektua (2013-2014) **RAINBOW proiektuaren** (2011-2012) jarraipena da. Bi proiektuok Ararteko erakundeak koordinatu ditu eta **Europako Batzordearen Justiziako Zuzendaritza Nagusiak aldi berean finantzatu ditu**, "Oinarrizko eskubideak eta herritarrak" programaren esparruan.

RAINBOW HAS proiektuak blog bat dauka Arartekoaren web orrian eta, horren bidez, **sakon aztertu nahi da haur eta nerabeek hezkuntza arloan sexu-aniztasunerako dituzten eskubideen egoera, berori hobetzeko asmoz.**

2. Izaera estrategikoa eta antolakuntzazkoa

Arartekoak onartutako kudeaketa publiko aurreratuaren eredia eta konpromiso diploma



Ararteko erakundeak 2014ko Bikaintasuna-Kudeaketa Aurreratuarekin Konpromisoa erakusten duten Diploma jaso du. Euskalitek ematen du diploma hori, eskatutako baldintzak **betetzen** dituzten erakundeei.

Konpromiso diplomaren bitartez, bikaintasunerantz aurrera egiteko konpromisoa hartu duten euskal erakundeak ezagutzen dira. Duela bost urtetik hona, Arartekoak erakundearen gaineko 3 estrategia-hausnarketa garatu ditu, plan estrategikoa dauka, baita zerbitzu-karta ere. 2014. urtean erakundearen autoebaluazioa egin du, kudeaketa aurreratuaren eredian oinarrituta; Euskalitek egindako kanpoko kontrastea gainditu du eta erakundearen erabiltzaileen, bertako langileen eta bere ardurako taldeen iritziak ebaluatzeko sistemak ditu. Gainera, Euskalitek bultzatutako kudeaketa publikoko ereduarekin zerikusia duten ageriko gauzak erakutsi ditu. Eredu hori **6 elementu nagusitan oinarritzen da:**

- **Pertsonengan** proiektu partekatu bati atxikita egotearen sentimendua sorraraztea.
- Enpresa **bezeroengana** orientatzea, balio-ekarpen bereizgarria eginda.
- **Berrikuntza** enpresaren esparru guztietan aplikatzea.
- **Gizartearekiko konpromisoa** bultzatzea, garrantzizko lehiakortasun-ahalmenen hornitzailea den heinean.
- Epe luzerako ikuspegia sortzea, argiro zehaztutako **estrategia** baten bidez gauzatuko dena.
- Interes-talde guztientzat gogobetegarriak izango diren emaitzak lortzea, modu iraunkor eta orekatuan.

3. Izaera teknologikoa

Arartekoaren weba



Arartekoaren web orriaren itxura gaurkotu da aurten. Horrela, estetika modernoagoa lortu da, webeko egungo diseinujorekin bat datorrena, eta mugikorretatik, tabletetatik eta smartphonetatik ikusteko egokitu da.

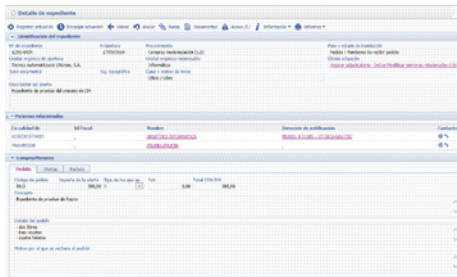
Arartekoa .EUS domeinuko kide egin da



Arartekoa euskara eta euskal kultura bultzatzeko .EUS Interneteko domeinuko (<http://www.domeinuak.eus/eu/domeinua/>) erabiltzaileen komunitatean sartu da. .EUS domeinuaren bitartez, euskara gainontzeko hizkuntzen mailan kokatu nahi da eta, gainera, euskara normalizatzen eta nazioarteko onarpena jasotzen laguntzen du.

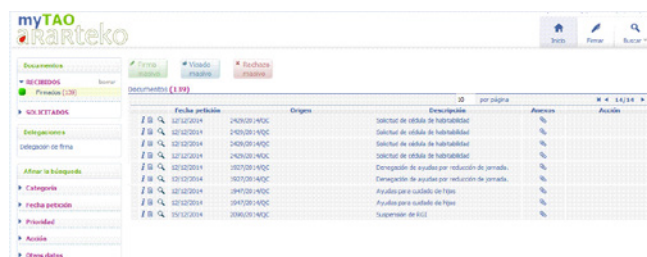
Arartekoa <http://www.ararteko.eus> domeinuaren bitartez barneratu da. Domeinu horrek lotura du Arartekoaren web orrialdearekin, non edukiaren zati garrantzitsu bat euskaraz baitago.

Erosketak kudeatzeko prozesua ezarri da



Arartekoaren lan-prozesuak kudeatzeko tresnaren barruan pixkanaka lan-prozesu gehienak sartzeko bideari jarraiki, prozesu berri bat garatu eta ezarri da 2014an: erosketaren txikien prozesua kudeatzekoa. Horrek bere baitan hartzen ditu erosketaren bizitza-zikloko aldi guztiak: sarrera-erregistro orokorrean eskaintzak eskatu eta erregistratzea, ondoren eskatzeko aldia (dagokion Zuzendaritzak baimentzea eta eskaera egitea), faktura-aldia (erregistro orokorretik espedienteari lotzen zaio).

Barruko sinadura elektronikoa ezarri da kexaren prozeduran



Kexa-espeditentearen tramitazio osoan agiriak osorik daudela eta benetakoak direla bermatzeko, sartzen diren agiriak automatikoki konpultsatzen dira eta ateratzen diren agiriak sinadura elektronikoa aurreratua jartzen zaie, barruko sinadura-karpeta baten bidez eta espeditenteen kudeatzaileen guttiz integratuta.

4. Etengabeko hobekuntza/kalitatea/berritzea

Ingurumena hobetzeko sistema



Arartekoaren eguneroko lanak, pertsonen edozein jarduerak bezalaxe, inguruari eragiten dio, eta alderantziz, eta ingurumen-inpaktuak sortzen ditu; horretaz jabetuta, 2011. urtean Ingurumena Kudeatzeko Sistema bat ezartzea erabaki genuen, Ekoscan arauari jarraiki. Kudeatzeko sistema horren bitartez, apurka-apurka kutsadura prebenitzeko neurriak barneratuz joan gara urteotan, gure erakundea kudeatzeko beste faktore bat balitz bezala. Horri esker, ingurumen arloan dugun portaera hobetu dugu egunetik egunera.

Ingurumena kudeatzeko sistema hori abenduan ikuskatu du kanpoko erakunde ziurtagiri-emaile batek. Hori egin ostean, IHOBEren (Eusko Jaurlaritzaren Ingurumeneko Elkarte Publikoa) ziurtagiria lortu dugu, zeinak egiaztatzen baitu ingurumena kudeatzeko gure sistemak betetzen dituela elkarte horrek bultzaturiko Ekoscan arauko irizpideak.

Gure erakundeak ingurumenaren kudeaketa hobetzeaz harago, honatx orain arte ingurumen arloan erdietsi ditugun lorpen nagusiak:

- Paperean inprimatutako argitalpenak gutxitu ditugu, aleak banatzerakoan zentzuz jokatu eta horiek editatzeko baliabide digitalak gehiago erabiliz. **Ohiko txostenean erabilitako paper kopurua %96 murriztu da.**
- **Erabiltzen dugun paperaren % 100ek Europako ekoetiketa du, baita iturri mistoen FSC etiketa ere.** Beraz, bai paperaren jatorrian, bai hori ekoiztean ere, ingurumenezko baldintza zorrotzak hartu dira kontuan.

- Erabili eta botatzeko plastikozko 3.800 edalontzi guxtiago kontsumitzen ditugu eta botilako ur gehienaren orde, txorrotako ura edaten dugu.
- Garbiketa eta argitalpen zerbitzuak kontratatzean ere ingurumen arloko irizpideak gehitzen hasi gara.

Arartekoaren argitalpenak hobetzea



Arartekoak formatu elektronikoarekin lan egitearen alde egin du apustu, bere argitalpen guztiak hedatzeko for-

matu onena eta erreferentea hori delakoan. Hala eginez gero, nabigagarria izango da atal guztietan, eta bilatzaile baten laguntzarekin nahi den informazioa aurkitu ahal da, esteka bidezko sarrerekin, pasahitza edo administrazioak, araudia eta halako erreferentziak sartuta. Horrek bide ematen du webguneko arlo jakin batzuk beste web gune batzuekin, beste erakunde batzuekin eta abarrekin lotzeko.

Web guneari erantsitako formatu elektronikoko berri hori hainbat euskarritan kontsulta eta deskarga daiteke: pdf-n, eta baita formatu irekietan ere: html, xml, csv; horiei esker, errazago erabil daiteke web orrialdeko datu irekien ataletik abiatuta, eta, modu horretan, herritarrek libreki berrerabili ahal izango dituzte.

Hain zuzen ere, berrerabiltzeko aukera horren informazioa emateko, [creative commons lizentzia](#) erantsi da Arartekoaren ondoz ondoko edizio eta argitalpenetan. Lizentzia horrekin, txosten horiek berrerabiltzeko aukera ematen da.

Paperezko formatua kendu egin da argitalpen guztietan (ohiko txostenean izan ezik; horrentzat, oso ale-kopuru mugatua mantentzen da, erakusgarri gisa).

Erabaki horiek Arartekoak orain duen filosofian biltzen dira, hau da, bere onurarako zein beste erakundeen onurarako informazioa berriz erabiltzea erraztea eta baliabideak herritarrekin partekatzea.

VII

ATALA

Arartekoaren
gomendioak eta
iradokizunak
zenbateraino bete diren

VII. Atala

ARARTEKOAREN GOMENDIOAK ETA IRADOKIZUNAK ZENBATERAINO BETE DIREN

Ararteko erakundea sortzen eta arautzen duen 3/1985 Legeak –otsailaren 27koak– 11.b) artikuluan ezarritakoaren arabera, Arartekoari dagokio: *“Dagokien ihardutze-sailei, herrilariari edo hoi lanariburuei aholkuak ematea edo legezko egitekoak gogoraraztea, legez kontrako edo bidegabekeriako egintzak zuzentzen edo Arduralaritza-zerbitzuak hobetzea lortzen saiatzeko”* (sic).

Horregatik, kexak aztertzean administrazioaren jokaera ez dela zuzena izan ondorioztatzen dugunean, gomendio edo iradokizun bat bidaltzen diogu kexak eragindako administrazioari, bere jokaera alda dezan eskatzeko.

Gomendioak ordenamendu juridikoa urratu dela, legez kontra jokatu dela edo hutsegite larria izan dela ikusten denean egiten dira eta, horien bidez, delako jarduera berrikusteko eskatzen zaio kasuan kasuko administrazioari. Formula honen pean egiten dira, orobat, legeak bete behar dela gogorarazteko oharrak.

Iradokizunak, aldiz, honelako kasuetan egiten dira: eragindako administrazioak legeei jarraiki jardunda ere, eskubideak babestearren edo administrazio egokia bermatzearren, beste era bateko jarduera behar denean. Kategoria honetan barneratzen dira, orobat, administrazio bakar bati zuzenduta dauden eta kexa-espeditente jakin batekin zerikusia duten arau aldaketako proposamenak ere.

Hala ere, adierazi nahi dugu beti ez dela beharrezkoa izaten gomendioa edo iradokizuna egitea. Askotan, administrazioak bere jokaera jakin bati buruzko informazioa eskatzeko idazkia jaso eta bere jokaera legezkontasunarekin bat ez zetorrela egiaztatu ondoren, bere jokaera ez dela zuzena izan aitortzen du, luzamendutan ibili gabe, eta kexagileari urratutako eskubidea berrezartzen dio. Arazoak konpontzeko modu honen bidez, ez da beharrezkoa gomendio edo iradokizun bat beren-beregi egitea; horri esker, irregulartasunak antzeman diren administrazio-jardueretatik %92,63 gomendio edo iradokizunik egin gabe konpondu dira.

Egindako gomendio eta iradokizunak betetzeari dagokionez, azpimarratu beharra dago 2014. urtean egindako 94etatik eta 2013ko txosteneko datuen arabera erabakitzeke zeuden beste 50etatik, 60 onartu egin direla; 47 ez direla onartu, 36 erantzunaren edo azken erabakiaren zain daudela eta bat bertan behera utzi dela, otsailaren 27ko 3/1985 Legearen 13.1 artikulua ezarrita.

Aurreko urteetan bezalaxe, gizarteratze arloan egindako gomendioak ebazpen guztien ia laurdena dira. Diru-sarrerak Bermatzeko Legearen ondorioz sortu ziren prestazio ekonomikoen gainean espeditente asko bideratu direlako gertatu da hori, aurreko ekitaldian gertatu zen moduan. Gomendio horiek bereziki Lanbideri eragin diote.

Emitza horiek aintzat hartzean, ezin dugu ahaztu erakunde honek egindako gomendio edo iradokizunak ez direla lotesleak eta, ondorioz, limurtzea edo pertsuasioa besterik ez dugula laguntza eskatu diguten pertsonen egoera juridikoak konpontzen saiatzeko.

Horregatik, aipatu nahi dugu erakunde honek garrantzi handia ematen diola administrazio publikoetara bidaltzen dituen erabakiak behar bezala arrazoitzeko beharrari, batez ere erabaki bat edo esku hartzeko irizpide batzuk aldatzeko eskatzen denean. Beti esan izan dugu behartzeko gaitasunik ez izateak ahalegin dialektiko handiagoak egitera behartzen gaituela, gure analisisetan sakontzera, desadostasun juridikoak egiaztatzea eta gure argudioak errepikatzea, gure gomendioak eta gogorarazteko oharrak betetzeko orduan bidegabeko aitzakiak jartzen direla ikusten dugunean.

Beti onartu dugu Ararteko erakundeak administrazio jokaera bat aldatzea gomendatu edo iradokitzen duenean, administrazioak ez duela zertan onartu gomendioaren eta/edo iradokizunaren interpretazio juridiko hori, eta ados ez egoteko arrazoiak zeintzuk diren argudia dezakeela.

Batzuetan, eragindako administrazioak ez du adierazten gomendioa edo iradokizuna onartzen duen ala ez. Kasuok bestelako balorazioa merezi dute, eta halakoetan, erantzunik ezak gomendioa edo iradokizuna ez betetzeko asmoa estaltzen duela susmatzen da, eta, hortaz, administrazioari adierazten zaio erantzunik ez emateko jarrerari eusten badio, ez onartutzat joko dela gomendioa edo iradokizuna, eta zertzelada hori jakinaraziko dela Legebiltzarrari egiten zaion urteko txostenean.

Espeditenteak bukatzeko beste modu desegoki bat zera da: eragindako administrazioak gomendioa ez onartzea eta bere ezezkhoa oinarritzeko argudio nahikorik ez ematea.

Egoera horrek kezkatzen gaituenez gero, berriz ere adierazi beharra daukagu horrelako jokaerek urratu egiten dutela Eusko Legebiltzarreko erakunde ordezkari gisa eman

dizkiguten eginkizunak onartzea. Era berean, gure iritziz, jokaera horiek begirunerik eza erakusten dute Zuzenbideko Estatuak arazoak konpontzeko eman duen tresnetako bat erabiliz beren eskubideak aitortu diezazkieten eta legeria bete dadin erakunde honetara babes eske etorri diren herritarrekiko. Ildo horretan, gogorarazi behar da onartu gabeko gomendio edo iradokizun bakoitzak, erakunde honen bermatze lanerako oztopoa izateaz gain, batez ere legea ez betetzen edo herritarren eskubideak urratzen jarraitzea dakarrela berekin, herritarrei legez dituzten eskubideak berrezartzea galaraziz.

Ohikoa denez, atal honetan aipatuko dugu zein egoeratan dauden 2014an egindako gomendio eta iradokizunak,

baita 2013ko txostena bukatu genuenean erabakitzeko geratu zirenak ere. Aipamen hori hiru kategoriatan bildutako gomendioen azaleko deskribapena baino ez da izango. Hiru kategoriak honako hauek dira: 1) Administrazioak onartu dituenak; 2) Administrazioak onartu ez dituenak, 3) txosten hau amaitutakoan, administrazioaren azken erabakiaren zain daudenak; eta 4) bertan behera utzi direnak.

Ebazpen guztiak, oso-osorik, gure web orrialdean kontsulta daitezke.

1. Onartutako gomendioak eta iradokizunak

A) EUSKO JAURLARITZA

Herri Administrazio eta Justizia Saila

Arartekoaren 2013ko azaroaren 29ko ebazpena.

Horren bidez Justizia Administrazioaren erabiltzaileei arreta hobea eskaintzeko hainbat neurri hartzea gomendatzen dio. *1916/2013/QC espedientea*

Arartekoaren ebazpena, 2014ko urtarrilaren 2koa.

Horren bidez gomendatzen zaio erregistro zibilei laguntzeko neurriak hartzea, nazionalitatearen alorrean lan-kargaren koiunturazko handitzeari aurre egiteko. *1167/2013/QC espedientea*

Ekonomiaren Garapena eta Lehiakortasun Saila

Arartekoaren 2013ko irailaren 17ko ebazpena.

Horren bidez iradokitzen zaio salgai arriskutsuen zisternak barrutik garbitzeko jardueraren kontrolarekin jarraitzeko. *1086/2013/QC espedientea*

Hezkuntza, Hizkuntza Politika eta Kultura Saila

Arartekoaren 2013ko azaroaren 27ko ebazpena.

Horren bidez, gomendioa egin zaio Euskadiko Kirol Erakundearen Erregistroaren jarduketari bati buruz. *2299/2013/QC espedientea*

Arartekoaren 2013ko abenduaren 19ko ebazpena.

Horren bidez gomendatzen zaio Donostiako Arte Ederren eraikina kultur ondasun izendatzeko espedientea has dezan. *2805/2013/QC espedientea*

Arartekoaren ebazpena, 2014ko martxoaren 6koa.

Horren bidez gomendatzen zaio ez dezalabaimendu hezkuntza administrazioakoak ez diren laguntza-langileen presentzia sailaren mendeko hezkuntza zentroetako bi urteko ikasgeletan. *117/2013/QC espedientea*

Arartekoaren ebazpena, 2014ko urriaren 30ekoa.

Horren bidez gomendatu zaio bi urte baino gutxiagoko ikasle bat A hizkuntza-ereduko ikastetxe bat eskolatzeko aukerak azter ditzala eta horien berri eman dezala. *1053/2014/QC espedientea*

Arartekoaren ebazpena, 2014ko azaroaren 24koa.

Horren bidez gomendatzen zaio XXX gaztearen eskolatzeari berriz aztertzeko eta Bilboko Martín de Bertendona Bigarren Hezkuntzako Institutuan A ereduko derrigorrezko bigarren hezkuntzako ikasle gisa onartzea baimentzeko. *2113/2014/QC espedientea*

EITB

Arartekoaren ebazpena, 2014ko ekainaren 12koa.

Horren bidez iradoki zaio programazio ekoizleei zuzendutako jarduteko protokolo jakin batzuk abiarazteko aukera azter dezala. Horren xedea, animalien kontrako arazorik eza eta ongizatea bermatzen duten kontrol-neurriak ezartzea da. *306/2014/QC espedientea*

Enplegu eta Gizarte Politiketako Saila

Arartekoaren 2013ko otsailaren 20ko ebazpena.

Horren bidez gomendatzen zaio diru-sarrerak bermatzeko errenta jakin bat berriro abian jar dezala eta Lanbideek zor dituen zenbatekoak ordaindu ditzala. *2228/2012/43 espedientea*

Arartekoaren 2013ko otsailaren 27ko ebazpena.

Horren bidez gomendatzen zaio berriro aintzat har dezan arrazoi faltagatik bideratutako diru-sarrerak bermatzeko errentaren etete bat. *1064/2012/43 espedientea*

Arartekoaren 2013ko ekainaren 13ko ebazpena.

Gomendio bat egiten diona, diru-sarrerak bermatzeko errenta bat eta etxebizitzarako prestazio osagarri bat kentzeko ebazpena, egitate-bidetik hartua, ondoriorik gabe utz dezan. *2887/2012/43 espedientea*

Arartekoaren 2013ko uztailaren 4ko ebazpena.

Horren bidez gomendatzen zaio Diru-sarrerak Bermatzeko Errenta baten suntsiarazpena ondoriorik gabe utz dezala. *2209/2012/43 espedientea*

Arartekoaren 2013ko uztailaren 30eko ebazpena.

Horren bidez gomendatzen zaio ondoriorik gabe utz dezala diru-sarrerak bermatzeko errenta baten eta etxebizitzarako prestazio osagarriaren ukapena, horretarako ziorik ez dagoelako. *2537/2012/43 espedientea*

Arartekoaren 2013ko abuztuaren 23ko ebazpena.

Horren bidez gomendatzen zaio ondoriorik gabe utz dezan diru-sarrerak bermatzeko errenta baten iraungipena babesik gabeko egoera eragin duten forma-akats larriak jazo baitira. *544/2013/QC espedientea*

Arartekoaren 2013ko irailaren 9ko ebazpena.

Horren bidez gomendatzen zaio ondorioz gabe utz dezan diru-sarrerak bermatzeko errenta baten eta etxebizitzarako prestazio osagarri baten iraungipena ez baitago hala jarduteko arrazoirik.

1112/2013/QC *espedientea*

Arartekoaren 2013ko urriaren 10eko ebazpena.

Horren bidez diru-sarrerak bermatzeko errenta baten etenaldia bertan behera uzteko gomendatzen zaio hura justifikatzen duen ziorik ez dagoelako.

2707/2012/43 *espedientea*

Arartekoaren 2013ko urriaren 15eko ebazpena.

Horren bidez gomendatzen zaio berriro azter dezala benetako bizilekuaren baldintza galdu izanagatik Diru-sarrerak Bermatzeko Errenta bat suntsiaraztea.

2835/2012/43 *espedientea*

Arartekoaren 2013ko abenduaren 5eko ebazpena.

Horren bidez gomendatzen zaio ondorioz gabe utz dezan diru-sarrerak bermatzeko errenta baten horri dagokion Etxebizitzarako Prestazio Osagarriaren etetea, arrazoirik gabea izateagatik eta prozedura-arauak bete ez izanagatik.

2038/2013/QC *espedientea*

Arartekoaren ebazpena, 2014ko apirilaren 1ekoa.

Horren bidez diru sarrerak bermatzeko errenta ukatu izana berriz aztertzeke gomendatzen da.

2187/2013/QC *espedientea*

Arartekoaren ebazpena, 2014ko maiatzaren 26koa.

Horren bidez gomendatzen zaio diru-sarrerak bermatzeko errenta bat eta etxebizitzako gastuetarako prestazio osagarri bat eten izana berriz aztertzeke.

44/2014/QC *espedientea*

Arartekoaren ebazpena, 2014ko uztailaren 17koa.

Horren bidez gomendatzen zaio Lanbideko ebazpenen aurka aurkeztutako hautazko berraztertzeke errekurtsioen baiezen-ebazpenak errekurtsogilearen uziei buruzko erabaki bat jaso behar duela.

421/2014/QC *espedientea*

Arartekoaren ebazpena, 2014ko urriaren 7koa.

Horren bidez gomendatzen dio berrabia dezala Diru-sarrerak Bermatzeko Errenta bat eta Etxebizitzako Gastuak Osatzeko Prestazio bat, 2014ko apirilaren 4ko eraginarekin.

99/2014/QC *espedientea*

Arartekoaren ebazpena, 2014ko urriaren 28koa,

gomendatzeko Sarrerak Bermatzeko Errenta baten eskubidearen etena indargabetzeko.

744/2013/QC *espedientea*

Ingurumen eta Lurralde Politikako Sails

Arartekoaren ebazpena, 2012ko azaroaren 19koa, euskal herri administrazioek Gran Enara aztarnategian apurketa hidraulikoaren sistemaren bidez hidrokarburoak esploratzeko eta ondoren erauzteko proiektuan izandako esku-hartzeari buruzkoa.

74/2011/230 *espedientea*

Lehendakaritza Sails

Garapenerako Lankidetzaren Euskal Agentzia

Arartekoaren ebazpena, 2014ko urtarrilaren 30ekoa.

Horren bidez gomendatzen zaio langileak hautatzeko prozesuetan Herri Arduralaritzaren Euskal Erakundeko kideren bat egon dadila, euskararen ezagutza baloratu behar denean.

2246/2012/20 *espedientea*

Osasun Sails

Arartekoaren 2013ko ekainaren 11ko ebazpena.

Horren bidez Gurutzetako Laguntza Psikosozialeko Moduluaren Elkarrekin eta hiru erabiltzailek hasitako kexari buruzko jardura bukatzen da, Eusko Jaurlaritzako Osasun Sailari zenbait hobekuntza neurri bultzatzeko gomendatuz; izan ere, kexa hori egin zen osasun administrazioak elkarte horrekin izenpetutako lankidetzaren hitzarmena berritzeko asmorik ez zegoelako eta horrek moduluaren itxiera ekar zezakeelako.

1436/2012/39 *espedientea*

Arartekoaren ebazpena, 2014ko urtarrilaren 8koa.

Horren bitartez gomendatzen dio gaixo bati sendagai baten finantzaketaren ukatzea berrikustea

1987/2013/QC *espedientea*

Osakidetz

Arartekoaren 2013ko urriaren 16ko ebazpena.

Horren bidez 1541/2012/39 kexa *espedientean* egindako jarduketari amaiera ematen dio eta osasun administrazioaren neurri jakin batzuk hartzeko gomendatzen dio. *Espediente* honetan, herritar batek salatu zuen bere eskubideak urratu zizkiotela Santiagoko Ospitaleko Psikiatria Zerbitzuan (Vitoria-Gasteiz) bere borondatearen aurka sartu zutelako.

1541/2012/39 *espedientea*

Arartekoaren 2013ko azaroaren 5eko ebazpena.

Horren bidez gomendatzen zaio berriz azter ditzala hildako pertsona baten dokumentazio klinikoa eskuratzeko eskaera ebazterakoan oinarritzat hartu diren irizpideak.

513/2013/QC *espedientea*

Arartekoaren 2013ko azaroaren 5eko ebazpena.

Horren bidez gomendatzen zaio berriz azter ditzala hildako pertsona baten dokumentazio klinikoa eskuratzeko eskaera ebazterakoan oinarritzat hartu diren irizpideak.
1056/2013/QC espedientea

Arartekoaren ebazpena, 2014ko uztailaren 11koa.

Horren bidez neurriak gomendatzen zaizkio euskaraz behar adinako arreta pediatrikorik ez dagoelako.
115/2014/QC espedientea

B) FORU ADMINISTRAZIOA

ARABAKO FORU ALDUNDIA

Gizarte Zerbitzuen Saila

Arartekoaren ebazpena, 2014ko uztailaren 28koa.

Honen bidez bukatutzat eman du bere jarduera Arabako Foru Aldundiak ezinduentzat ematen dituen laguntza publikoak ukatu izanagatik herritar batek aurkeztu duen kexa-espeditentean. Gainera, zenbait gomendio ematen zaizkio Arabako Foru Aldundiari, interesatuari laguntza horiek emateko eta araudiaren aldaketa sustatzeko.
1267/2012/39 espedientea

Arartekoaren ebazpena, 2014ko abenduaren 18koa.

Horren bidez hauxe gomendatzen zaio: baldin eta, adin txikikoak babesteko espeditentean dauden agiriak ikusteko eskubidea baliatu ahal izateko, edozein murrizketa berri proposatzen bada, murrizketa hori behar bezala arrazoitu dadila eta babes handiagoa merezi duten beste eskubide edo interes batzuekin lotu dadila. Horretarako, Adingabeen eta Familiaren Arloan esku hartzen duten arduradunen eginkizun hertsiki neutral eta profesionalak ezin du izan indar nahikorik eskatutako informazioa emateari uko egin izana justifikatzeko.
12/2014/QC espedientea

BIZKAIKO FORU ALDUNDIA

Gizarte Ekintza Saila

Arartekoaren 2013ko azaroaren 18ko ebazpena.

Horren bidez gomendatzen zaio bete ditzala araudian exijitutako baldintza material eta funtzionalak babesik gabeko haurrentzako El Vivero zentroan, eta baztertzailak ez diren laguntza- eta emantzipazio-programak ezar ditzala, zentroko gazteak gizarteratzeko eta lanerako gaitzeko.
2384/2013/QC espedientea

Arartekoaren ebazpena, 2014ko uztailaren 11koa.

Horren bidez honako kexa-espeditentean bideratutako esku-hartzea bukatutzat ematen da: administrazioaren erantzunik eza eta Bizkaiko Foru Aldundiaren ikuskaritza zerbitzuen jarduketa salatu zituen herritar batek, egoitza batean artaturik zegoen bere ama, adinekoa, erori ondoren gertaturiko heriotza hizpide duenean. Ebazpenaren bidez, zenbait neurri hartzea ere proposatzen zaio foru administrazioari.
2316/2011/39 espedientea

GIPUZKOAKO FORU ALDUNDIA

Kultura, Gazteria eta Kirol Departamentua

Arartekoaren 2013ko apirilaren 22ko ebazpena.

Horren bidez hainbat neurri gomendatzen zaizkio Eskola Kirola Programan kimu-kategoriako kirolarientzat "errendimenduko" emakumezkoen ligarik ez dagoelako.
2606/2012/32 espedientea

Gizarte Politikako Departamentua

Arartekoaren 2013ko irailaren 27ko ebazpena.

Horren bidez Gipuzkoako Foru Aldundiaren adinekoentzako egoitzetako ikuskaritza-zerbitzuaren arreta falta salatze zabaldu zen 106/2012/39 kexa-espeditentearen ondoriozko jarduera amaitutzat ematen da eta zerbitzu horri zenbait neurri hartzeko iradokitzen zaio.
106/2012/39 espedientea

Arartekoaren ebazpena, 2014ko abuztuaren 1ekoa.

Horren bidez gomendatu zaio babesgabekia-egoera adierazten duten eta babesgabeketasun edo babesgabekia larriko egoeran dauden adingabeei buruzko legeari jarraiki tutoretza gain hartzeko neurriak ezartzen dituzten ebazpenak era egoki eta nahikoan arrazoitu ditzala.
37/2014/QC espedientea

C) TOKIKO ADMINISTRAZIOA

ARABAKO UDALAK

Kuartangoko Udala

Arartekoaren ebazpena, 2014ko ekainaren 16koa.

Horren bidez gomendatzen zaio informazio-eskaera eta hirigintza-salaketa izapidetzeko eta ebazteko.
2669/2013/QC espedientea

Gasteizko Udala

Ensanche 21 Zabalgunea S.A.

Arartekoaren ebazpena, 2014ko maiatzaren 29koa.

Horren bidez gomendatzen zaio pertsona onuradunaren oinordekoei etxebizitza birgaitzeko emandako laguntzengatik zordundutako kopurua ordain diezaiela.
179/2014/QC espedientea

ARABAKO ADMINISTRAZIO BATZARRAK

Menagarai-Beotegiko Administrazio Batzarra

Arartekoaren 2013ko irailaren 25eko ebazpena.

Horren bidez Kontzejuko herritar baten sinaduraren gainean egindako azterlan grafologikoaren txostena emateko gomendatzen diona.
2702/2012/29 espedientea

BIZKAIKO UDALAK

Zornotzako Udala

Arartekoaren 2013ko martxoaren 5eko ebazpena.

Horren bitartez gomendatzen zaio udalerrian egindako obra batzuen harira udalaren kontrola eskatzen duten zenbait idazkiri erantzun diezaien.
558/2013/QC espedientea

Arrankudiagako Udala

Arartekoaren ebazpena, 2014ko martxoaren 12koa.

Horren bidez gomendatzen dio salaketa bati erantzun diezaiola. Salaketa hori Arbide industrialdean hondakinak biltegitratzeko eta kudeatzeko jardueran ingurumeneko legeria betetzeari buruzkoa zen.
979/2013/QC espedientea

Bakioko Udala

Arartekoaren ebazpena, 2014ko urriaren 22koa.

Horren bidez gomendatzen zaio eskatzen duten partikularrei osoko bilkurak grabatzeko baimena ematea.
657/2014/QC espedientea

Berangoko Udala

Arartekoaren ebazpena, 2014ko apirilaren 7koa.

Horren bidez gomendatzen zaio udalerrian egiten diren noizbehinkako azoketan eta merkatuetan salmenta-postuak eskuratzeko irizpideak eta esleitzeko prozedura zehaztu ditzala.
2063/2011/23 espedientea

Bilboko Udala

Arartekoaren 2013ko abenduaren 11ko ebazpena.

Horren bidez Bilboko Udaltzaingoak abandonatuta dauden eraikin batzuetan lo egiten zuten etxerik gabeko atzerritar batzuk aterarazteari buruzko kexa baten ondoriozko jarduna amaitu da.
141/2013/QC espedientea

Busturiako Udala

Arartekoaren ebazpena, 2014ko ekainaren 3koa.

Horren bidez gomendatzen zaio dagozkion neurriak hartzeko, (...) tabernak eragiten dituen eragozpenak saihesteko, eta jarduera horri eskatzeko, ahalik eta lasterren, ingurumenaren arloko legedia betetzeko.
525/2012/28 espedientea

Erandioko Udala

Arartekoaren ebazpena, 2014ko urtarrilaren 29koa.

Horren bidez gomendatzen zaio behar diren neurriak har ditzan gazteen aisiarako lokalek sortutako eragozpenak saihesteko.
2373/2012/28 espedientea

Galdameseko Udala

Arartekoaren ebazpena, 2014ko apirilaren 22koa.

Horren bidez gomendatzen zaio, Bilbao Bizkaiko Ur Partzuergoari datuak ematean, xede horretarako beharrezkoak direnak bakarrik eman diezazkion eta auzotarrei emandako erregistroen eduki zehatzaren berri eman diezaien.
277/2013/QC espedientea

Getxoko Udala

Arartekoaren ebazpena, 2014ko apirilaren 2koa.

Horren bidez gomendatu zaio (...) jatetxeak eragindako eragozpenak saihesteko beharrezko neurriak har ditzan, eta jarduera horri ingurumen arloko legedia lehenbailehen bete dezan eska diezaion.

1188/2013/QC espedientea

Arartekoaren ebazpena, 2014ko maiatzaren 28koa.

Beraren bidez gomendatzen zaio trafiko araudia urratzeagatik jarritako zehapen bat indarrik gabe utz dezala (...zehapen prozedura).

927/2013/QC espedientea

Sestaoko Udala

Arartekoaren ebazpena, 2014ko martxoaren 31koa.

Horren bidez gomendatzen zaio kexagilea erroldatu dezala benetan bizi den helbidean.

1903/2013/QC espedientea

Sopuertako Udala

Arartekoaren ebazpena, 2014ko apirilaren 22koa.

Horren bidez gomendatzen zaio, Bilbao Bizkaiko Ur Partzuergoari datuak ematean, xede horretarako beharrezkoak direnak bakarrik eman diezazkion eta auzotarrei emandako erregistroen eduki zehatzaren berri eman diezaien.

2357/2013/QC espedientea

GIPUZKOAKO UDALAK

Aretxabaletako Udala

Arartekoaren ebazpena, 2014ko uztailaren 8koa.

Horren bidez iradoki diogu ezintasunen bat duten pertsonak barne hartzen dituzten familiek dituzten udal zerga-onuren inguruan ematen den informazioa areagotu dezala, Ogasun Arloko zerbitzuen jarduna Gizarte Zerbitzuekin koordinatuz.

1318/2014/QC espedientea

Donostiako Udala

Arartekoaren ebazpena, 2014ko uztailaren 8koa.

Horren bidez gomendatzen zaio adingabeen babeserako espedienteek barne hartutako agiriak eta txostenak eskuratzeko aukera ukatzen duten ebazpen guztiak behar bezala eta behar adina arrazoitzeko legezko betebeharra kontuan har dezan.

2906/2013/QC espedientea

Errenteriako Udala

Arartekoaren ebazpena, 2014ko martxoaren 17koa.

Horren bidez gomendatzen zaio kirol hastapeneko unitateetako irakaskuntza jardueretan adingabeek parte har dezaten aukerak zabaltzeko neurriak har ditzan.

2746/2013/QC espedientea

Lasarte-Oriako Udala

Arartekoaren 2013ko azaroaren 13ko ebazpena.

Horren bidez, gomendatzen zaio irisgarritasun-neurriak har ditzan udal-kiroldegian.

1102/2013/QC espedientea

Oñatiko Udala

Arartekoaren ebazpena, 2014ko uztailaren 14koa.

Horren bidez eskatzen zaio zirkulazioaren araudia urratzearen zioz hasitako zehapen-prozedura artxibatu eta kexagileari itzul diezaion zehapenaren zioz ordaindutako zenbatekoa (...zenbakidun zehapen-prozedura).

1803/2013/QC espedientea

Orioko Udala

Arartekoaren ebazpena, 2014ko ekainaren 5koa.

Horren bidez zenbait irizpide gomendatzen zaizkio, herritarrekin duen harremanean hizkuntza ofizialak erabiltzearen gainean.

321/2014/QC espedientea

2. Onartu ez diren gomendioak eta iradokizunak

A) EUSKO JAURLARITZA

Ekonomiaren Garapena eta Lehiakortasun Saila

Arartekoaren ebazpena, 2012ko azaroaren 19koa, euskal herri administrazioek Gran Enara aztarnategian apurketa hidraulikoaren sistemaren bidez hidrokarburoak esploratzeko eta ondoren erauzteko proiektuan izandako esku-hartzeari buruzkoa.
74/2011/230 espedientea

Hezkuntza, Hizkuntza Politika eta Kultura Saila

Arartekoaren 2013ko maiatzaren 28ko ebazpena. Horren bidez gomendatzen zaio berriro azter dezala "Victoria-Gasteiz" Arte eta Goi Mailako Diseinuko Eskolako irakasle batzuen egoera.
2684/2012/20 espedientea

Arartekoaren ebazpena, 2014ko urtarrilaren 28koa. Honen bidez gomendatzen zaio eskola garraioko zerbitzu osagarria aitortu diezaiela muga egiten duten zonaldetako ikastetxe publikoetan eskolatutako ikasleei, bizi ziren zonaldean familiak aukeratutako eremuan hezkuntza eskaintza publikorik ez zegoenez, nahiz eta zentro kontzertatuetan egon.
1368/2013/QC espedientea

Enplegu eta Gizarte Politiketako Saila

Arartekoaren 2013ko urtarrilaren 10eko ebazpena. Horren bitartez gomendatzen zaio diru-sarrerak bermatzeko errentaren ukapen bat berriro azter dezala, motibazioan akats bat egon baita.
1894/2012/43 espedientea

Arartekoaren 2013ko apirilaren 16ko ebazpena. Horren bidez gomendatzen zaio diru-sarrerak bermatzeko errentaren ukapen bat berriro aintzat har dezan.
2333/2012/43 espedientea

Arartekoaren 2013ko apirilaren 30eko ebazpena. Horren bidez Lanbideri gomendatu zaio berriaz ebatz dezala enplegu autonomoa sustatzeko diru-laguntza eskaera bat.
889/2013/QC espedientea

Arartekoaren 2013ko abuztuaren 27ko ebazpena. Horren bidez hauxe gomendatzen: betebeharrak bat ustez urratu zen egunera eraman dezala diru-sarrerak bermatzeko errentari eta etxebizitzako gastuetarako prestazio osagarriari buruzko espediente bat, alegazioak egin ahal izateko, izan ere, akatsak egon dira motibazioan eta ez dira behar bezala bete prozedura-arauak.
162/2013/QC espedientea

Arartekoaren 2013ko abuztuaren 27ko ebazpena. Horren bidez gomendatzen zaio kautelaz etendako diru-sarrerak bermatzeko errenta berrabiaraz dezan eta kautelazko neurri horiek jakinaraz ditzan.
1291/2013/QC espedientea

Arartekoaren 2013ko irailaren 12ko ebazpena. Horren bidez gomendatzen zaio diru-sarrerak bermatzeko errenta bat berrabiaraz dezan, ofiziozko berraztertze prozedura bat hasi dela alde batera utzita.
1318/2013/QC espedientea

Arartekoaren 2013ko urriaren 14ko ebazpena. Horren bidez gomendatzen zaio sarrerak bermatzeko errenta baten azkentzea ondorioz gabe utz dezala, motibazioan erroreak daudelako.
1450/2013/QC espedientea

Arartekoaren 2013ko azaroaren 26ko ebazpena. Horren bidez gomendatzen zaio berrius dezan kexagileari Eskatzaileen Erregistroan baja emateko ebazpena, ez delako egiaztaturik geratu esleitu zitzaion babes ofizialeko etxebizitzari uko egin zionik.
2159/2012/34 espedientea

Arartekoaren 2013ko abenduaren 10eko ebazpena. Horren bitartez espedientea diru-sarrerak bermatzeko errenta ukatu zen unera atzera eramateko eskatu zaio Lanbideri.
2115/2013/QC espedientea

Arartekoaren ebazpena, 2014ko otsailaren 17koa, Lanbiden jasotako arretarekin lotutako bi kexari buruzkoa (1000/2013/18 eta 1033/2013/18).
1033/2013/QC espedientea

Arartekoaren ebazpena, 2014ko martxoaren 19koa. Horren bidez gomendatzen zaio beharrezko neurriak har ditzala beren ondorengo zaintza partekatua duten bereizitako eta banandutako pertsonen babes ofizialeko etxebizitza bat txandaka gozatzeko aukera izan dezaten alokairu-araubidean.
363/2012/34 espedientea

Arartekoaren ebazpena, 2014ko martxoaren 31koa.

Horren bidez gomendatzen zaio berriro berrazter dezala diru-sarrerak bermatzeko errenta bat eta etxebizitzarako prestazio osagarria benetako egoitzaren betekizuna ez betetzeagatik ukatzea, egoitza ez baita galdu.
2904/2013/QC espedientea

Arartekoaren ebazpena, 2014ko maiatzaren 23koa.

Horren bidez gomendatzen zaio, diru-sarrerak bermatzeko errentaren eskaera ukatzen duen ebazpenaren arrazoiak emateko eta eskatutako dokumentazioaren erregistroa hobetzeko.
2101/2013/QC espedientea

Arartekoaren ebazpena, 2014ko maiatzaren 29koa.

Horren bidez gomendatzen zaio berriz azter dezala diru-sarrerak bermatzeko errenta eta etxebizitzako prestazio osagarria iraungitzeko erabakia.
2919/2013/QC espedientea

Arartekoaren ebazpena, 2014ko ekainaren 2koa.

Horren bidez gomendatzen zaio berriro azter dezala benetako bizilekuaren baldintza galdu izanagatik Diru-sarrerak Bermatzeko Errenta baten eta Etxebizitzarako Prestazio Osagarri baten eskubidea ukatu izana.
2177/2013/QC espedientea

Arartekoaren ebazpena, 2014ko ekainaren 17koa.

Horren bidez gomendatzen zaio bidegabeki jasotako zenbateko batzuen itzulera erreklamatzeko prozedurari jarraitzeko.
3012/2013/QC espedientea

Arartekoaren ebazpena, 2014ko abuztuaren 14koa.

Horren bidez diru-sarrerak bermatzeko errenta baten azkentzea ondorioz gabe uzteko gomendatzen zaio hura justifikatzeko ziorik ez dagoelako.
120/2014/QC espedientea

Arartekoaren ebazpena, 2014ko abuztuaren 20koa.

Horren bidez gomendatzen zaio berriro aintzat har dezan benetako bizilekua galtzearen ondotik bideratutako diru-sarrerak bermatzeko errenta baten iraungipena, baldintza hori ez baita galdu.
2432/2013/QC espedientea

Arartekoaren ebazpena, 2014ko irailaren 19koa.

Horren bidez Lanbideko bulegoetan agirien erregistroak antola ditzala gomendatu zaio.
602/2014/QC espedientea

Ingurumen eta Lurralde Politika Saila

Euskal Trenbide Sarea

Arartekoaren ebazpena, 2014ko abuztuaren 22koa.

Horren bidez gomendatzen zaio legeari jarraiki izapide dezan Bilboko metroaren 3. linea eraikitzearen ondotik etxebizitza batean jasandako kalteak direla-eta bideratutako ondare-erantzukizunari lotutako erreklamazioa.
2451/2013/QC espedientea

Osasun Saila

Osakidetza

Arartekoaren 2013ko abenduaren 10eko ebazpena.

Horren bidez, aseguratutako gaixo bati egindako faktura berrius dadin gomendatzen da.
2415/2013/QC espedientea

Segurtasun Saila

Arartekoaren ebazpena, 2014ko otsailaren 20koa.

Horren bidez gomendatzen zaio Ertzaintzaren jarduketa bati buruzko keinari erantzutea eta hari erakunde honen gomendioekin bat datorren tratamendua ematea.
2284/2012/19 espedientea

B) FORU ADMINISTRAZIOA

BIZKAIKO FORU ALDUNDIA

Gizarte Ekintza Saila

Arartekoaren 2013ko ekainaren 10eko ebazpena.

Horren bidez Bizkaiko Foru Aldundiari, (...) adingabekoaren legeko tutorea den aldetik, hura defendatzea gomendatzen zaio, egoitza-baimena berriztatzearen ezespenaren aurrean administrazioarekiko auzi errekurtsua eginez.
1389/2013/QC espedientea

C) TOKIKO ADMINISTRAZIOA

BIZKAIKO UDALAK

Alonsotegiko Udala

Arartekoaren ebazpena, 2014ko uztailaren 23koa.

Horren bidez gomendatzen zaio, legezko eran eta eskaturikoaren arabera, kexagilearen finka baten mugaketa izapidetu dezala. Udal titularitateko beste finka baten mugakidea da finka hori.

455/2014/QC espedientea

Areatzako Udala

Arartekoaren 2013ko apirilaren 8ko ebazpena.

Horren bidez gomendatzen zaio furgoneta baten titularrari Trakzio Mekanikoko Ibilgailuen gaineko Zergarengatik (TMIZ) igorritako hainbat ordainagiri berrikus ditzan eta zerga hori arautzen duen udaleko zerga-ordenantzaren 6.2.a) artikuluan jasotako xedapena baliogabetu dezan.

1836/2011/22 espedientea

Bilboko Udala

Arartekoaren 2013ko abenduaren 9ko ebazpena.

Honen bitartez gomendatzen zaio etxebizitza batean esku hartzeko, haren osasungarritasunik eza dela eta.

2707/2013/QC espedientea

Arartekoaren ebazpena, 2014ko urriaren 20koa.

Horren bidez iradokitzen zaio udalaren kirol-instalazioetan ordaindutako tarifak berrikusteko, senide gutxiago dituzten guraso bakarreko familien sustapenaren ikuspuntu integratzailea aintzat hartuta.

1421/2014/QC espedientea

Arartekoaren ebazpena, 2014ko urriaren 30koa.

Horren bidez gomendatzen zaio Trafiko eta Aparkamenduaren Ordenamendua (TAO) aldatzeko, aparkatzeko txartel bakarraren titular izanik joan-etorriak egiteko erabiltzen duten ibilgailua gidatzen ez duten pertsona ezinduak aparkatzeko salbuespenezko erregimenaren barruan sartzeko.

1288/2014/QC espedientea

Erandioko Udala

Arartekoaren 2013ko apirilaren 18ko ebazpena.

Horren bidez gomendatzen zaio lurzoru ez urbanizagarrian egindako obren udalaren kontrola eskatzeko aurkeztutako salaketak izapidetu ditzan.

1133/2013/QC espedientea

Gernika-Lumoko Udala

Arartekoaren ebazpena, 2014ko apirilaren 15koa.

Horren bidez iradokitzen zaio udalerrian egiten diren noiz-behinkako azoketan eta merkatuetan salmenta-postuak eskuratzeko irizpideak eta esleitzeko prozedura zehaztu ditza.

2250/2011/23 espedientea

Lekeitioko Udala

Arartekoaren ebazpena, 2014ko maiatzaren 19koa.

Horren bidez hau gomendatzen zaio: komunikazio-sistema orokorreko lurzoria lagatzeko gauzatu zen hitzarmenean adostutako obren egikaritze okerrari buruzko eskaera egoki izapidetzea.

213/2013/QC espedientea

Mungiaiko Udala

Arartekoaren ebazpena, 2014ko apirilaren 15koa.

Horren bidez iradokitzen zaio udalerrian egiten diren noiz-behinkako azoketan eta merkatuetan salmenta-postuak eskuratzeko irizpideak eta esleitzeko prozedura zehaztu ditza.

125/2012/23 espedientea

Ondarroako Udala

Arartekoaren ebazpena, 2014ko ekainaren 18koa.

Horren bidez gomendatzen zaio pertsona itsu batek herriko oinezkoen bideetatik seguru eta irisgarritasun printzipioari jarraiki ibiltzeko duen eskubidea babesteko beharrezko neurriak lehenbailehen har ditzan.

1355/2013/QC espedientea

Santurtziko Udala

Arartekoaren 2013ko azaroaren 19ko ebazpena.

Horren bidez, derrigorreko baimena ez duen terraza bat kentzea gomendatzen zaio.

2053/2012/29 espedientea

Arartekoaren ebazpena, 2014ko ekainaren 9koa.

Horren bidez gomendatzen zaio trafikoko araudia hausteagatik zigor bat ondorioz gabe utz dezala eta hori eragin zuen salaketaren zenbait alderdi argitu ditzala (zigortzeko espedientearen zk.: ...).

2040/2013/QC espedientea

Sestaoko Udala

Arartekoaren 2013ko azaroaren 21eko ebazpena.

Horren bidez gomendatzen zaio kexagilea eta haren familia bizi diren helbidean errolda ditzan.

2202/2013/QC espedientea

GIPUZKOAKO UDALAK

Azkoitiko Udala

Arartekoaren 2013ko azaroaren 11ko ebazpena.

Horren bidez gomendatzen zaio ofizios balio gabetu ditzala kexagileari igorritako likidazioak hilerriaren 01.a) tasaren ondorioz eta tasa hori ordenantzatik kendu dezala.

2095/2012/22 espedientea¹

Debako Udala

Arartekoaren 2013ko abenduaren 9ko ebazpena.

Horren bidez, gomendatzen zaio gai honengatik aurkeztutako hirigintza-salaketa izapidetu eta ebatz dezan: eraikin bateko lehen solairuan egindako obrak eta hirigintza-erabilerak.

2118/2013/QC espedientea

Arartekoaren ebazpena, 2014ko apirilaren 10ekoa.

Horren bidez gomendatu zaio errekarua duen OHZ gisa igorritako likidazioa ofizios balio gabetu dezala eta bere ordenantza fiskala alda dezala, errekaruaren aplikazioko salbuespenak fisikoki lotuta dauden etxebizitzetara eragiten diela argitzea.

2254/2013/QC espedientea

Donostiako Udala

Arartekoaren ebazpena, 2014ko abuztuaren 11koa.

Horren bitartez gomendatzen zaio zabor-poltsa bat espaloian uztegitik jarri zuen zigorra indargabetezko.

625/2014/QC espedientea

Errenteriako Udala

Arartekoaren 2013ko abenduaren 5eko ebazpena.

Horren bitartez bide pribatu bat itxeko hirigintzako lizentziari ezarritako baldintza berrikusteko gomendatzen zaio.

1406/2013/QC espedientea

Arartekoaren ebazpena, 2014ko maiatzaren 28koa.

Horren bidez iradokitzen zaio erreklamaziogileari errekarugun OHZ kontzeptuan bidalitako likidazio ofizioa balio gabetu dezala.

2688/2013/QC espedientea

Arartekoaren ebazpena, 2014ko abuztuaren 26koa.

Horren bidez gomendatu zaio kontu-hartzailearen lanpostua aldi baterako betetzeko iragarritako deialdiaren oinarriak berrikusi ditzala.

944/2014/QC espedientea

D) BESTE ERAKUNDE PUBLIKO BATZUK

UPV/EHU

Arartekoaren 2013ko azaroaren 29ko ebazpena.

Horren bidez gomendatu zaio Euskal Herriko Unibertsitateko lan kontratadun irakasle eta ikertzaileen II. hitzarmen kolektiboaren 32.4. artikulua aldaketa sustatu dezala.

621/2013/QC espedientea

¹ Hala ere, tasa hori arautzen duten zerga-ordenantza aldatu egin da 2014rako, eta kendu egin da gomendioan eztabaidatu zen epigrafea.

3. Erabaki gabe dauden gomendioak eta iradokizunak

A) EUSKO JAURLARITZA

Enplegu eta Gizarte Gaietako Saila

Arartekoaren 2013ko urriaren 31ko ebazpena.

Horren bidez, prestazioak ukatzeko ebazpen bat bertan behera uzteko, jarduera interesdunak agiriak aurkeztu zituen unera atzera eramateko eta dagozkion atzerakinak ordaintzeko gomendatzen da.
1999/2012/39 espedientea

Arartekoaren ebazpena, 2014ko martxoaren 6koa.

Horren bidez gomendatzen zaio Diru-sarrerak Bermatzeko Errenta baten etenaren iraupena berriro azter dezala.
1754/2013/QC espedientea

Arartekoaren ebazpena, 2014ko uztailaren 9koa.

Horren bidez gomendatzen zaio ondorerik gabe uzteko diru-sarrerak bermatzeko errentaren prestazioa ez berritzea erabakitzen duen ebazpen bat.
1442/2013/QC espedientea

Arartekoaren ebazpena, 2014ko abuztuaren 8koa.

Horren bidez gomendatzen zaio diru-sarrerak bermatzeko errentaren prestaziorako eskubidearen ukapena berriz aztertzeko.
2464/2013/QC espedientea

Arartekoaren ebazpena, 2014ko irailaren 10ekoa.

Horren bidez gomendatzen zaio diru-sarrerak bermatzeko errenta baten eta etxebizitzarako prestazio osagarri baten ukapena berriro kontuan har dezan.
1158/2014/QC espedientea

Arartekoaren ebazpena, 2014ko azaroaren 5ekoa.

Horren bidez diru-sarrerak bermatzeko errenta baten iraungipenaz berriro hausnartu dezala gomendatzen zaio.
2339/2013/QC espedientea

Arartekoaren ebazpena, 2014ko azaroaren 10ekoa.

Horren bidez babesturiko etxebizitzaren eroslearen eskubideak bermatzeko beharrezko neurriak hartzea gomendatzen zaio, bankuek finantzaziorik ez emateagatik esleituriko etxebizitza eskuratzeari nahitaez uko egin behar dioten pertsonen dagozkienak.
2551/2013/QC espedientea

Arartekoaren ebazpena, 2014ko azaroaren 17koa.

Horren bidez gomendatzen zaio Diru-sarrerak Bermatzeko Errenta baten ukapena berriz aztertzeko.
1631/2013/QC espedientea

Arartekoaren ebazpena, 2014ko azaroaren 28koa.

Horren bidez gomendatzen zaio diru-sarrerak bermatzeko errenta baten ukoa berriz aztertzeko.
534/2013/QC espedientea

Arartekoaren ebazpena, 2014ko abenduaren 10ekoa.

Horren bidez gomendatzen zaio lan-eta familia-bizitzabateragarri egiteko familientzako diru-laguntzen unibertsaltasuna eta maila ekonomikoa mantentzea, unean uneko beharrazanean erantzuteko kontziliazio-laguntzen programara bideratutako aurrekontu-partidak egokitzea eta diru-laguntzen banaketa bidezkoagoa ahalbidetzen duten irizpideak txertatzea.
1764/2014/QC espedientea

Ingurumen eta Lurralde Politikako Saila

Arartekoaren 2013ko irailaren 23ko ebazpena.

Horren bidez, Ingurumen Sailak ingurumen-informazioaren eskaera bati emandako erantzuna agerian jartzen da.
1943/2013/QC espedientea

Uraren Euskal Agentzia - URA

Arartekoaren ebazpena, 2014ko maiatzaren 5ekoa, Oiola urtegiko uren ingurumen-kalitateari buruzkoa. Horren bidez, Osasun Sailari eta URA Uraren Euskal Agentziari iradokitzen zaie edateko ura hartzeko erabilitako uren kalitatea kontrolatzeko prozedura bat ezartzeko, 2000/60/EE Zuzentarauko 7.2. artikuluan jasotako betekizunei jarraiki.

317/2014/QC espedientea

Arartekoaren ebazpena, 2014ko azaroaren 17koa.

Horren bidez gomendatzen zaio lurritako errota-egoeraren gaineko espedientearen egoeraren berri eman dezan eta ingurumen informazioari buruzko eskaera bati erantzun diezaion.

2041/2014/QC espedientea

Osasun Saila

Arartekoaren ebazpena, 2014ko maiatzaren 5ekoa, Oiola urtegiko uren ingurumen-kalitateari buruzkoa. Horren bidez, Osasun Sailari eta URA Uraren Euskal Agentziari iradokitzen zaie edateko ura hartzeko erabilitako uren kalitatea kontrolatzeko prozedura bat ezartzeko, 2000/60/EE Zuzentarauko 7.2. artikuluan jasotako betekizunei jarraiki.

314/2014/QC espedientea

Osakidetza

Arartekoaren ebazpena, 2014ko urriaren 20koa, iradokitzen diona adinaren irizpidea egokitu dezala itxaronaldi luze-ko egoera jakin batzuetan.
1112/2014/QC espedientea

Arartekoaren ebazpena, 2014ko apirilaren 8koa, emandako osasun laguntzarekiko desadostasuna adierazi zuen erreklamaziorako erantzun faltari buruzkoa. emandako osasun laguntzarekiko desadostasuna adierazi zuen erreklamaziorako erantzun faltari buruzkoa.
64/2014/QC espedientea

Arartekoaren ebazpena, 2014ko azaroaren 28koa. Horren bidez gomendatu zaio arreta espezializatua jasotzeko eskubidea duten pertsonen eskaerei erantzun diezaien, behin-behinean lekualdatuak dauden edo ez alde batera utzita.
1261/2014/QC espedientea

Segurtasun Saila

Arartekoaren ebazpena, 2014ko abenduaren 10ekoa. Horren bidez gomendatzen zaio neurriak hartzea Ertzaintzan arraza profilen garapena prebenitzeko eta kontrolatzeko.
25/2014/QC espedientea

B) FORU ADMINISTRAZIOA

ARABAKO FORU ALDUNDIA

Gizarte Zerbitzuen Saila

Arartekoaren ebazpena, 2014ko azaroaren 21ekoa. Horren bidez gomendatzen zaio Gasteizko Alaba Jeneralaren kaleko 10. zenbakian kokatutako Gizarte Ongizaterako Foru Erakundearen bulegoetan pertsona guztietarako sarbide duina eta baldintza berak bermatzeko beharrezkoak diren neurriak har ditzala.
357/2014/QC espedientea

BIZKAIKO FORU ALDUNDIA

Gizarte Ekintza Saila

Arartekoaren ebazpena, 2014ko otsailaren 24koa. Horren bidez bukatu du bere jarduera honako aztergaia zuen kexan: ezinduta eta mendekotasun egoeran dagoen adin

txikiko baten ama ez zegoen konforme pertsonak familia barruan zaintzeko prestazio ekonomikoa kobratzeko Bizkaiko Foru Aldundiak ezarri zuen eragin-datarekin. Hori dela eta, Arartekoak zenbait neurri hartzeko gomendatu dio aldundiari.
1142/2011/39 espedientea

GIPUZKOAKO FORU ALDUNDIA

Kultura, Gazteria eta Kirol Departamentua

Arartekoaren ebazpena, 2014ko azaroaren 6koa. Horren bidez, Gipuzkoako Foru Aldundiko Kultura, Gazteria eta Kirol Departamentuari iradokitzen zaio foru aterpetheen sarearen erabileragatik prezio publikoak ezgaitasunen bat duten pertsonen sustapenaren ikuspegi integratzailetik berrikus ditzan.
949/2014/QC espedientea

C) TOKIKO ADMINISTRAZIOA

ARABAKO ADMINISTRAZIO BATZARRAK

Uribarri Ganboako Administrazio Batzarra

Arartekoaren ebazpena, 2014ko irailaren 2koa. Horren bidez gomendatzen zaio kontzejuko ondareondasunen errentamendu esleipena legeari jarraiki izapide dezan.
2203/2013/QC espedientea

BIZKAIKO UDALAK

Abadiñoako Udala

Arartekoaren ebazpena, 2014ko urriaren 23koa. Horren bidez gomendatu zaio zenbait baserriren saneamendu desegokiak eragindako osasungarritasunik ezaren aurrean bidezkoak diren egikaritze-aginduak eman ditzan.
93/2014/QC espedientea

Bakioko Udala

Arartekoaren ebazpena, 2014ko urriaren 29koa. Horren bidez gomendatzen zaio udal taldeei eskura diezazkiela, beraiek aukeratutako hizkuntza ofiziale(t)an. beren eginkizunak betetzeko bidaltzen zaizkien agiriak.
1239/2014/QC espedientea

Balmasedako Udala

Arartekoaren ebazpena, 2014ko martxoaren 18koa.

Horren bidez gomendatu zaio lokal partikular batean intsektuak hiltzeko neurriak susta ditzala bertako osasungarritasuna bermatzeko.

2984/2013/QC *espedientea*

Bermeoko Udala

Arartekoaren ebazpena, 2014ko azaroaren 11koa.

Horren bidez gomendatzen zaio baliorik gabe utz dezala trafikiko isun bat, euskara hutsean seinaleztatuta zegoen aparkatzeko debeku bat ez betetzeagatik jarritakoa.

104/2014/QC *espedientea*

Erandioko Udala

Arartekoaren ebazpena, 2014ko abuztuaren 18koa.

Haren bitartez gomendatzen zaio aurkeztutako salaketei erantzuna eman diezaien eta beharrezko izapideari jarrai diezaien, betiere lurzoru urbanizaezineko zenbait lursailetan lizentziarik gabe egindako zenbait obra eta erabilera legez-kotasun urbanistikora egokitzeko.

513/2014/QC *espedientea*

Arartekoaren ebazpena, 2014ko urriaren 22koa.

Horren bidez gomendatzen zaio ezgaitasunagatiko salbuespenak aplikatzeko Trakzio Mekanikoko Ibilgailuen gaineko Zergen erreklamaturako ordainagiritan, eta kaltetuari dagozkion zenbatekoak itzultzeko.

1557/2014/QC *espedientea*

Getxoko Udala

Arartekoaren ebazpena, 2014ko apirilaren 15koa.

Horren bidez gomendatu zaio Zientotoxe kalean dagoen taberna-jatetxeko jarduerari dagokionez hirigintzako legez-kotasuna eta ingurumen-legez-kotasuna betetzeko salaketei erantzuna eman diezaien.

2497/2013/QC *espedientea*

Munitibarko Udala

Arartekoaren ebazpena, 2014ko abuztuaren 18koa.

Horren bitartez gomendatzen zaio beharrezko izapideari jarrai diezaien, betiere zenbait obra legez-kotasun urbanistikora egokitzeko aurkeztutako salaketei dagokienez.

364/2014/QC *espedientea*

GIPUZKOAKO UDALAK

Irungo Udala

Arartekoaren 2014ko abenduaren 29koa.

Horren bidez gomendatzen zaio Berdintasunaren aldeko Planean beharrezko neurriak har ditzala Alardean gizonezko eta emakumezkoen partaidetza parekideari buruzko arazo konpongabeari heltzeko, betiere plana prestatzeko garatutako partaidetza prozesuan proposatzen zen bezala.

172/2014/QC *espedientea*

Mutrikuko Udala

Arartekoaren ebazpena, 2014ko ekainaren 2koa.

Horren bidez gomendatzen zaio 2012-2013 ikasturteko matrikulari eta 2012ko iraileko, urriko eta azaroko hileko kuotei lotuta igorritako ordainagiriak indargabetu ditzala. Izan ere, Mutrikuko Udak Musika Eskolaren aurrean haren seme-alaben jarduerako baja komunikatu eta izapidetu zen 2012ko ekainaren 5ean.

149/2013/QC *espedientea*

Zaldibiako Udala

Arartekoaren ebazpena, 2014ko uztailearen 17koa.

Horren bidez gomendatzen zaio hirigintza hitzarmenean itundutakoa betetzeko kexagileak egin duen eskaerari behar bezalako erantzuna eman diezaien.

311/2014/QC *espedientea*

Zarauzko Udala

Arartekoaren ebazpena, 2014ko maiatzaren 5koa.

Horren bidez gomendatu zaio higiezin ohiko bizilekua izateari buruz emandako froga (hornikuntza-kontsumoak) azter dezala eta, hala balegokio, kexagileari errekarua duen OHZ gisa igorritako likidazioa ofizios baliogabetu dezala.

2239/2013/QC *espedientea*

D) BESTE ERAKUNDE PUBLIKO BATZUK

Gasteizko Arte eta Lanbide Eskola

Arartekoaren ebazpena, 2014ko azaroaren 17koa.

Horren bidez gomendatzen zaio ukitutakoari matrikula gisa ordaindutako diru-kopuruak itzultzea.

2408/2013/QC espedientea

UPV/EHU

Arartekoaren ebazpena, 2014ko azaroaren 26koa.

Horren bidez gomendatzen zaio Nautika eta Itsasontzi-makineria Goi Eskola Teknikoko irakaskuntza-eskaintza berriz aztertzeko, Gobernu Kontseiluaren 2009ko azaroaren 19ko Erabakiaren, irakaskuntzaren plangintzarako araudia Gradu-ko titulazioak ezartzeko prozedurara eta eremura egokitze-koaren, irizpideekin bat eginez.

707/2014/QC espedientea

4. Bertan behera utzitako gomendioak eta iradokizunak

GIPUZKOAKO UDALAK

Donostiako Udala

Arartekoaren ebazpena, 2014ko otsailaren 14koa.

Horren bidez gomendatzen zaio berriz azter ditzala gai hauen gainean hartu dituen erabakiak: dedikazio bereziagatik osagarria duten lanpostuen berariazko osagarria egokitzea; lanpostuak balioztatzea eta, horren ondorioz, lanpostuen zerrenda aldatzea, lanpostu jakin batzuetako baliagarritasun eta dedikazio eskakizunei dagokienez.

1334/2013/QC espedientea

VIII

ATALA

Eranskinak

VIII. ATALA

1

EMAN DIREN EBAZPENAK

VIII. Atala

ERANSKINAK

Eman diren ebazpenak

Arartekoaren ebazpena, 2014ko urtarrilaren 2koa. Horren bidez, Eusko Jaurlaritzako Herri Administrazio eta Justizia Sailari gomendatzen zaio erregistro zibilei laguntzeko neurriak hartzea, nazionalitatearen alorrean lan-kargaren koiunturazko handitzeari aurre egiteko.

Arartekoaren ebazpena, 2014ko urtarrilaren 8koa. Horren bitartez, Osasun Sailari gomendatzen dio gaixo bati sendagai baten finantzaketaren ukatzea berrikustea.

Arartekoaren ebazpena, 2014ko urtarrilaren 28koa. Honen bidez gomendatzen zaio Hezkuntza, Hizkuntza Politika eta Kultura Sailari eskola garraioko zerbitzu osagarria aitortu diezaiela muga egiten duten zonaldeetako ikastetxe publikoetan eskolatutako ikasleei, bizi zirenean zonaldean familiak aukatutako ereduaren hezkuntza eskaintza publikorik ez zegoenez, nahiz eta zentro kontzertatuetan egon.

Arartekoaren ebazpena, 2014ko urtarrilaren 29koa. Horren bidez, Erandioiko Udalari gomendatzen zaio behar diren neurriak har ditzan gazteen aisiarako lokalek sortutako eragozpenak saihesteko.

Arartekoaren ebazpena, 2014ko urtarrilaren 30ekoa. Horren bidez, Garapenerako Lankidetzaren Euskal Agentziari gomendatzen zaio, langileak hautatzeko prozesuetan Herri Arduralaritzaren Euskal Erakundeko kideren bat egon dadila, euskararen ezagutza baloratu behar denean.

Arartekoaren ebazpena, 2014ko otsailaren 14koa. Horren bidez, Donostiako Udalari gomendatzen zaio berriz azter ditzala gai hauen gainean hartu dituen erabakiak: dedikazio bereziagatik osagarria duten lanpostuen berriazko osagarria egokitzea; lanpostuak balioztatzea eta, horren ondorioz, lanpostuen zerranda aldatzea, lanpostu jakin batzuetako baliagarritasun eta dedikazio eskakizunei dagokienez.

Arartekoaren ebazpena, 2014ko otsailaren 17koa, Lanbiden jasotako arretarekin lotutako bi kexari buruzkoa (1000/2013/18 eta 1033/2013/18).

Arartekoaren ebazpena, 2014ko otsailaren 20koa. Horren bidez, Eusko Jaurlaritzako Segurtasun Sailari gomendatzen zaio Ertzaintzaren jarduketari buruzko kexari erantzutea eta hari erakunde honen gomendioekin bat datorren tratamendua ematea.

Arartekoaren ebazpena, 2014ko otsailaren 24koa. Horren bidez, bukatu du bere jardueraren honako aztergaia zuen kexan: ezinduta eta mendekotasun egoeran dagoen adin txiki baten ama ez zegoen konforme pertsonak familia barruan zaintzeko prestazio ekonomikoa kobratzeko Bizkaiko Foru Aldundiak ezarri zuen eragin-datarekin. Hori dela eta, Arartekoak zenbait neurri hartzeko gomendatu dio aldundiari.

Arartekoaren ebazpena, 2014ko martxoaren 6koa. Horren bidez, Enplegu eta Gizarte Politiketako Sailari gomendatzen zaio Diru-sarrerak Bermatzeko Errenta baten etenaren iraupena berriro azter dezala.

Arartekoaren ebazpena, 2014ko martxoaren 6koa. Horren bidez, Hezkuntza, Hizkuntza Politika eta Kultura Sailari gomendatzen zaio ez dezala baimendu hezkuntza administrazioetako ez diren laguntza-langileen presentzia sailaren mendeko hezkuntza zentroetako bi urteko ikasgeletan.

Arartekoaren ebazpena, 2014ko martxoaren 7koa. Horren bidez, Bergara udalerrian atez ateko hondakin-bilketa sistemaren ezarpenari buruzko jarduketari aipatzen da.

Arartekoaren ebazpena, 2014ko martxoaren 12koa. Horren bidez, Arrankudiagako Udalari gomendatzen dio salaketa bati erantzun diezaiola. Salaketa hori Arbide industrialdean hondakinak biltegitratzeko eta kudeatzeko jardueran ingurumeneko legeria betetzei buruzkoa zen.

Arartekoaren ebazpena, 2014ko martxoaren 17koa. Horren bidez, Erreterriako Udalari gomendatzen zaio kirol has-tapeneko unitateetako irakaskuntza jardueretan adingabeek parte har dezaten aukerak zabaltzeko neurriak har ditzan.

Arartekoaren ebazpena, 2014ko martxoaren 18koa. Horren bidez, Balmasedako Udalari gomendatu zaio lokal partikular batean intsektuak hiltzeko neurriak susta ditzala bertako osasungarritasuna bermatzeko.

Arartekoaren ebazpena, 2014ko martxoaren 19koa. Horren bidez Enplegu eta Gizarte Politiketako Sailari gomendatzen zaio beharrezko neurriak har ditzala beren ondorengo zaintza partekatua duten berezitateko eta banandutako pertsonen babes ofizialeko etxebizitza bat txandaka gozatzeko aukera izan dezaten alokairu-araubidean.

Arartekoaren ebazpena, 2014ko martxoaren 25ekoa, antolatetaz kanpoko egoeran dagoen eraikin baten hirigintzako egoera dela-eta.

Arartekoaren ebazpena, 2014ko martxoaren 27koa. Horren bidez, Zizurkilen hondakinak biltzeko atez atekoa deritzon sistema ezartzeari buruzko jarduketa bukatutzat eman da.

Arartekoaren ebazpena, 2014ko martxoaren 27koa. Horren bidez, bukatu du bere jarduera honako aztergaia zuen kexan: Orioko eta Usurbileko bake-epaitegietan euskaraz arreta ez jasotzea.

Arartekoaren ebazpena, 2014ko martxoaren 31koa. Horren bidez Sestaoko Udalari gomendatzen zaio kexagilea erroldatu dezala benetan bizi den helbidean.

Arartekoaren ebazpena, 2014ko martxoaren 31koa. Horren bidez Enplegu eta Gizarte Politika Sailari gomendatzen zaio berriro berrazter dezala diru-sarrerak bermatzeko errenta bat eta etxebizitzarako prestazio osagarria benetako egoitzaren betekizuna ez betetzeagatik ukatzea, egoitza ez baita galdu.

Arartekoaren ebazpena, 2014ko apirilaren 1ekoa. Horren bidez diru sarrerak bermatzeko errenta ukatu izana berriz aztertzeke gomendatzen da.

Arartekoaren ebazpena, 2014ko apirilaren 2koa. Horren bidez, Getxoko Udalari gomendatu zaio (...) jatetxeak eragindako eragozpenak saihesteko beharrezko neurriak har ditzan, eta jarduera horri ingurumen arloko legedia lehenbait lehen bete dezan eska diezaioten.

Arartekoaren ebazpena, 2014ko apirilaren 3koa. Horren bidez, amaiera ematen zaio Euskal Autonomia Erkidegoko Polizia osatzen duten erakundeetako eskala eta kidegoetara sartzeko hautaketa prozesuetan parte hartzeko adin mugen inguruan jasotako kexak direla-eta hasitako esku-hartzeari.

Arartekoaren ebazpena, 2014ko apirilaren 7koa. Horren bidez, Berangoko Udalari gomendatzen zaio udalerrian egiten diren noizbehinkako azoketan eta merkatuetan salmenta-postuak eskuratzeko irizpideak eta esleitzeko prozedura zehaztu ditzala.

Arartekoaren ebazpena, 2014ko apirilaren 8koa, emandako osasun laguntzarekiko desadostasuna adierazi zuen erreklamaziorako erantzun faltari buruzkoa. emandako osasun laguntzarekiko desadostasuna adierazi zuen erreklamaziorako erantzun faltari buruzkoa.

Arartekoaren ebazpena, 2014ko apirilaren 9koa. Horren bidez, DBEko gastuko mugek prestazioa eman zen xedetarako erabiltzen dela ebazteko duten zehaztugabetasunak sortutako arazoak salatzeko kexa bateko jarduketa amaitu da.

Arartekoaren ebazpena, 2014ko apirilaren 10ekoa. Beraren bidez, herritar batek egindako kexan egindako jarduketari amaiera ematen dio. Herritar horrek ezintasun iraunkor osoa dauka eta Gipuzkoako Foru Aldundiak %33ko desgaitasuna automatikoki ez aitortzearekin ez zegoen ados.

Arartekoaren ebazpena, 2014ko apirilaren 10ekoa. Horren bidez, Debako Udalari gomendatu zaio erreklargua duen OHZ gisa igorritako likidazioa ofizioz baliogabetu dezala eta bere ordenantza fiskala alda dezala, erreklarguaren aplikaziorako salbuespenak fisikoki lotuta dauden etxebizitzetara eragiten diela argitzeko.

Arartekoaren ebazpena, 2014ko apirilaren 15ekoa. Horren bidez, Getxoko Udalari gomendatu zaio Zientotxe kalean dagoen taberna-jatetxeko jarduerari dagokionez hirigintzako legezkotasuna eta ingurumen-legezkotasuna betetzeko salaketari erantzuna eman diezaioten.

Arartekoaren ebazpena, 2014ko apirilaren 15ekoa. Horren bidez, Mungiako Udalari iradokitzen zaio udalerrian egiten diren noizbehinkako azoketan eta merkatuetan salmenta-postuak eskuratzeko irizpideak eta esleitzeko prozedura zehaztu ditzala.

Arartekoaren ebazpena, 2014ko apirilaren 15ekoa. Horren bidez, Gernika-Lumoko Udalari iradokitzen zaio udalerrian egiten diren noizbehinkako azoketan eta merkatuetan salmenta-postuak eskuratzeko irizpideak eta esleitzeko prozedura zehaztu ditzala.

Arartekoaren ebazpena, 2014ko apirilaren 22koa. Horren bidez, Galdamesko Udalari gomendatzen zaio, Bilbao Bizkaiko Ur Partzuergoari datuak ematean, xede horretarako beharrezkoak direnak bakarrik eman diezazkion eta auzotarrei emandako erregistroen eduki zehatzaren berri eman diezaioten.

Arartekoaren ebazpena, 2014ko apirilaren 22koa. Horren bidez, Sopuertako Udalarari gomendatzen zaio, Bilbao Bizkaiko Ur Partzuergoari datuak ematean, xede horretarako beharrezkoak direnak bakarrik eman diezazkion eta auzotarrei emandako erregistroen eduki zehatzaren berri eman diezaien.

Arartekoaren ebazpena, 2014ko maiatzaren 5koa. Horren bidez, Zarauzko Udalarari gomendatu zaio higiezia ohiko bizilekua izateari buruz emandako frogara (hornikuntza-kontsumoak) azter dezala eta, hala balegokio, kexagileari erre-kargua duen OHZ gisa igorritako likidazioa ofizioz baliogabetu dezala.

Arartekoaren ebazpena, 2014ko maiatzaren 5koa, Oiola urtegiko uren ingurumen-kalitateari buruzkoa. Horren bidez, Osasun Sailari eta URA Uraren Euskal Agentziari iradokitzen zaie edateko ura hartzeko erabilitako uren kalitatea kontrolatzeko prozedura bat ezartzeko, 2000/60/EE Zuzentarauko 7.2. artikuluan jasotako betekizunei jarraiki.

Arartekoaren ebazpena, 2014ko maiatzaren 5koa, Oiola urtegiko uren ingurumen-kalitateari buruzkoa. Horren bidez, Osasun Sailari eta URA Uraren Euskal Agentziari iradokitzen zaie edateko ura hartzeko erabilitako uren kalitatea kontrolatzeko prozedura bat ezartzeko, 2000/60/EE Zuzentarauko 7.2. artikuluan jasotako betekizunei jarraiki.

Arartekoaren ebazpena, 2014ko maiatzaren 6koa. Horren bidez, Bakioko Udalarari egindako eskaeraren ondotik jendarean aurkeztutako dokumentazioaren euskarri informatikoa-ren kopia eman ez izanari buruzko jarduera amaitutzat jo da.

Arartekoaren ebazpena, 2014ko maiatzaren 19koa. Horren bidez, Lekeitioko Udalarari hau gomendatzen zaio: komunikazio-sistema orokorreko lurzorua lagatzeko gauzatu zen hitzarmenean adostutako obren egikaritze okerrari buruzko eskaera egoki izapidetzea.

Arartekoaren ebazpena, 2014ko maiatzaren 23koa. Horren bidez, Eusko Jaurlaritzako Enplegu eta Gizarte Politiketako Sailari gomendatzen zaio, diru-sarrerak bermatzeko errentaren eskaera ukatzen duen ebazpenaren arrazoiak emateko eta eskatutako dokumentazioaren erregistroa hobetzeko.

Arartekoaren ebazpena, 2014ko maiatzaren 26koa. Horren bidez Eusko Jaurlaritzako Enplegu eta Gizarte Politika Sailari gomendatzen zaio diru-sarrerak bermatzeko errenta bat eta etxebizitzako gastuetarako prestazio osagarri bat eten izana berriz aztertzeko.

Arartekoaren ebazpena, 2014ko maiatzaren 28koa. Beraren bidez Getxoko Udalarari gomendatzen zaio trafiko araudia urratzeagatik jarritako zehapen bat indarrik gabe utz dezala (...zehapen prozedura).

Arartekoaren ebazpena, 2014ko maiatzaren 28koa. Horren bidez Erretereriako Udalarari iradokitzen zaio erreklamazio-gileari erre-kargudun OHZ kontzeptuan bidalitako likidazio ofizioa baliogabetu dezala.

Arartekoaren ebazpena, 2014ko maiatzaren 29koa. Horren bidez Ensanche 21 Zabalgunea S.A. udal-sozietateari gomendatzen zaio pertsona onuradunaren oinordekoari etxebizitza birgaitzeko emandako laguntzengatik zordundutako kopurua ordain diezaiela.

Arartekoaren ebazpena, 2014ko maiatzaren 29koa. Horren bidez Eusko Jaurlaritzako Enplegu eta Gizarte Politika Sailari gomendatzen zaio berriz azter dezala diru-sarrerak bermatzeko errenta eta etxebizitzako prestazio osagarria iraungitzeko erabakia.

Arartekoaren ebazpena, 2014ko ekainaren 2koa. Horren bidez, Mutrikuko Udalarari gomendatzen zaio 2012-2013 ikasturteko matrikulari eta 2012ko iraileko, urriko eta azaroko hileko kuotei lotuta igorritako ordainagiriak indargabetu ditzala. Izan ere, Mutrikuko Udal Musika Eskolaren aurrean haren seme-alaben jarduerako baja komunikatu eta izapidetu zen 2012ko ekainaren 5ean.

Arartekoaren ebazpena, 2014ko ekainaren 2koa. Horren bidez Enplegu eta Gizarte Politiketako Sailari gomendatzen zaio berriro azter dezala benetako bizilekuaren baldintza galdu izanagatik Diru-sarrerak Bermatzeko Errenta baten eta Etxebizitzarako Prestazio Osagarri baten eskubidea ukatu izana.

Arartekoaren ebazpena, 2014ko ekainaren 3koa. Horren bidez, Busturiako Udalarari gomendatzen zaio dagozkion neurriak hartzeko, (...) tabernak eragiten dituen eragozpenak saihesteko, eta jarduera horri eskatzeko, ahalik eta lasterren, ingurumenaren arloko legedia betetzeko.

Arartekoaren ebazpena, 2014ko ekainaren 5koa. Horren bidez, Orioko Udalarari zenbait irizpide gomendatzen zaizkio, herritarrekin duen harremanean hizkuntza ofizialak erabiltzearen gainean.

Arartekoaren ebazpena, 2014ko ekainaren 9koa. Horren bidez, Santurtziko Udalarari gomendatzen zaio trafikoko araudia hausteagatik zigor bat ondorioz gabe utz dezala eta hori eragin zuen salaketaren zenbait alderdi argitu ditzala (zigortzeko espedientearen zk.: ...).

Arartekoaren ebazpena, 2014ko ekainaren 12koa. Horren bidez, EITBri iradoki zaio programazio ekoizleei zuzendutako jarduteko protokolo jakin batzuk abiarazteko aukera azter dezala. Horren xedea, animalien kontrako arazorik eza eta ongizatea bermatzen duten kontrol-neurriak ezartzea da.

Arartekoaren ebazpena, 2014ko ekainaren 16koa. Horren bidez, Koartangoko Udalari gomendatzen zaio informazio-eskaera eta hirigintza-salaketa izapidetzeko eta ebazteko.

Arartekoaren ebazpena, 2014ko ekainaren 17koa. Horren bidez, Eusko Jaurlaritzako Enplegu eta Gizarte Politiketako Sailari gomendatzen zaio bidegabeki jasotako zenbateko batzuen itzulera erreklamatzeko prozedurari jarraitzeko.

Arartekoaren ebazpena, 2014ko ekainaren 18koa. Horren bidez, Ondarroako Udalari gomendatzen zaio pertsona itsu batek herriko oinezkoen bideetatik seguru eta irisgarritasun printzipioari jarraiki ibiltzeko duen eskubidea babesteko beharrezko neurriak lehenbailehen har ditzan.

Arartekoaren ebazpena, 2014ko uztailaren 8koa. Horren bidez, Donostiako Udalari gomendatzen zaio adingabeen babeserako espedienteek barne hartutako agiriak eta txostenak eskuratzeko aukera ukatzen duten ebazpen guztiak behar bezala eta behar adina arazoitzeko legezko bete-beharra kontuan har dezan.

Arartekoaren ebazpena, 2014ko uztailaren 8koa. Horren bidez, Aretxabaletako Udalari iradoki diogu ezintasunen bat duten pertsonak barne hartzen dituzten familiek dituzten udal zerga-onuren inguruan ematen den informazioa areagotu dezala, Ogasun Arloko zerbitzuen jarduna Gizarte Zerbitzuekin koordinatuz.

Arartekoaren ebazpena, 2014ko uztailaren 9koa. Horren bidez, Eusko Jaurlaritzako Enplegu eta Gizarte Politiketako Sailari gomendatzen zaio ondorerik gabe uzteko diru-sarrerak bermatzeko errentaren prestazioa ez berritzea erabakitzen duen ebazpen bat.

Arartekoaren ebazpena, 2014ko uztailaren 11koa. Horren bidez, honako kexa-espedientean bideratutako esku-hartzea bukatutzat ematen da: administrazioaren erantzunik eza eta Bizkaiko Foru Aldundiaren ikuskaritza zerbitzuen jarduketara salatu zituen herritar batek, egoitza batean artaturik zegoen bere ama, adinekoa, erori ondoren gertaturiko heriotza hizpide duenean. Ebazpenaren bidez, zenbait neurri hartzea ere proposatzen zaio foru administrazioari.

Arartekoaren ebazpena, 2014ko uztailaren 11koa. Horren bidez, Osakidetza neurriak gomendatzen zaizkio euskaraz behar adinako arreta pediatrikorik ez dagoelako.

Arartekoaren ebazpena, 2014ko uztailaren 14koa. Horren bidez, Oñatiko Udalari eskatzen zaio zirkulazioaren araudia urratzearen zioz hasitako zehapen-prozedura artxibatu eta kexagileari itzul diezaion zehapenaren zioz ordaindutako zenbatekoa (...zenbakidun zehapen-prozedura).

Arartekoaren ebazpena, 2014ko uztailaren 17koa. Horren bidez, Zaldibiako Udalari gomendatzen zaio hirigintza hitzarmenean itundutakoa betetzeko kexagileak egin duen eskaerari behar bezalako erantzuna eman diezaion.

Arartekoaren ebazpena, 2014ko uztailaren 17koa. Horren bidez, Eusko Jaurlaritzako Enplegu eta Gizarte Politiketako Sailari gomendatzen zaio, Lanbideko ebazpenen aurka aurkeztutako hautazko berraztertze errekurtsoen baiezen-ebazpenak errekurtsogilearen uziei buruzko erabaki bat jaso behar duela.

Arartekoaren ebazpena, 2014ko uztailaren 23koa. Horren bidez, Alonsotegiko Udalari gomendatzen zaio, legezko eran eta eskaturikoaren arabera, kexagilearen finka baten mugaketa izapidetu dezala. Udal titularitateko beste finka baten mugakidea da finka hori.

Arartekoaren ebazpena, 2014ko uztailaren 28koa. Horren bidez, bukatutzat eman du bere jardura Arabako Foru Aldundiak ezinduentzat ematen dituen laguntza publikoak ukatu izanagatik herritar batek aurkeztu duen kexa-espedientean. Gainera, zenbait gomendio ematen zaizkio Arabako Foru Aldundiari, interesatuari laguntza horiek emateko eta araudiaren aldaketa sustatzeko.

Arartekoaren ebazpena, 2014ko abuztuaren 1ekoa. Horren bidez, Gipuzkoako Foru Aldundiari gomendatu zaio babesgabezia-egoera adierazten duten eta babesgabetasun edo babesgabezia larriko egoeran dauden adingabeei buruzko legegari jarraiki tutoretza gain hartzeko neurriak ezartzen dituzten ebazpenak era egoki eta nahikoan arazoitu ditzala.

Arartekoaren ebazpena, 2014ko abuztuaren 8koa. Horren bidez, Enplegu eta Gizarte Politiketako Sailari gomendatzen zaio diru-sarrerak bermatzeko errentaren prestaziorako eskubidearen ukapena berriz aztertzeko.

Arartekoaren ebazpena, 2014ko abuztuaren 11koa. Horren bitartez, Donostiako Udalari gomendatzen zaio zaborpoltsa bat espaloian uztegiatik jarri zuen zigorra indargabetezko.

Arartekoaren ebazpena, 2014ko abuztuaren 12koa. Horren bidez, bukatutzat eman da Gasteizko Udalaren herritarren udal txartelaren bidezko janari prestazioa kudeatzeko moduaren aldaketagatik aurkezturiko kexen inguruan Arartekoak izan duen esku-hartzea.

Arartekoaren ebazpena, 2014ko abuztuaren 14koa. Horren bidez Eusko Jaurlaritzaren Enplegu eta Gizarte Politiketako Sailari diru-sarrerak bermatzeko errenta baten azkentzea ondorioz gabe uzteko gomendatzen zaio hura justifikatzeko ziorik ez dagoelako.

Arartekoaren ebazpena, 2014ko abuztuaren 18koa. Horren bitartez, Munitibarko Udalari gomendatzen zaio beharrezko izapideari jarrai diezaion, betiere zenbait obra legezkotasun urbanistikora egokitzeko aurkeztutako salaketei dagokienez.

Arartekoaren ebazpena, 2014ko abuztuaren 18koa. Harren bitartez, Erandioko Udalari gomendatzen zaio aurkeztutako salaketei erantzuna eman diezaien eta beharrezko izapideari jarrai diezaion, betiere lurzoru urbanizaezineko zenbait lursailetan lizentziarik gabe egindako zenbait obra eta erabilera legezkotasun urbanistikora egokitzeko.

Arartekoaren ebazpena, 2014ko abuztuaren 20koa. Horren bidez, Eusko Jaurlaritzako Enplegu eta Gizarte Politika Sailari gomendatzen zaio berriro aintzat har dezan benetako bizilekua galtzearen ondotik bideratutako diru-sarrerak bermatzeko errenta baten iraungipena, baldintza hori ez baita galdu.

Arartekoaren ebazpena, 2014ko abuztuaren 22koa. Horren bidez, Euskal Trenbide Sareari gomendatzen zaio legeari jarraiki izapide dezan Bilboko metroaren 3. linea eraikitzearen ondotik etxebizitza batean jasandako kalteak direla-eta bideratutako ondare-erantzukizunari lotutako erreklamazioa.

Arartekoaren ebazpena, 2014ko abuztuaren 26koa. Horren bidez, Erreterriko Udalari gomendatu zaio kontu-hartzailearen lanpostua aldi baterako betetzeko iragarritako deialdiaren oinarriak berrikus ditzala.

Arartekoaren ebazpena, 2014ko irailaren 2koa. Horren bidez, Uribarri Ganboako Administrazio Batzarrari gomendatzen zaio kontzejuko ondareondasunen errentamendu esleipena legeari jarraiki izapide dezan.

Arartekoaren ebazpena, 2014ko irailaren 10ekoa. Horren bidez, Enplegu eta Gizarte Gaietako Sailari gomendatzen zaio diru-sarrerak bermatzeko errenta baten eta etxebizitzarako prestazio osagarri baten ukapena berriro kontuan har dezan.

Arartekoaren ebazpena, 2014ko irailaren 19koa. Horren bidez, Eusko Jaurlaritzako Enplegu eta Gizarte Politiketako Sailari Lanbideko bulegoetan agiriaren erregistroak antola ditzala gomendatu zaio.

Arartekoaren ebazpena, 2014ko irailaren 26koa. Horren bidez, haur baten zorigaiztoko heriotzagatik eta haren familiak, Trebiñun bizi denak, 112 zerbitzuari laguntza eskatu zionean jaso zuen erantzunagatik ofizioz irekitako espedientea amaitu da.

Arartekoaren ebazpena, 2014ko urriaren 2koa. Horren bidez, 1906/2014/QC kontsultari erantzuna eman zaio. Kontsultak diru-sarrerak bermatzeko errenta gisa bidegabeki jasotako prestazio ekonomikoak itzultzeko betebeharraren komunikazioa zuen hizpide.

Arartekoaren ebazpena, 2014ko urriaren 7koa. Horren bidez, Eusko Jaurlaritzako Enplegu eta Gizarte Politiketako Sailari gomendatzen dio berrabia dezala Diru-sarrerak Bermatzeko Errenta bat eta Etxebizitzako Gastuak Osatzeko Prestazio bat, 2014ko apirilaren 4ko eraginarekin.

Arartekoaren ebazpena, 2014ko urriaren 20koa, OSA-KIDETZARI iradokitzen diona adinaren irizpidea egokitu dezala itxaronaldi luzeko egoera jakin batzuetan.

Arartekoaren ebazpena, 2014ko urriaren 20koa. Horren bidez, Bilboko Udalari iradokitzen zaio udalaren kirol-instalazioetan ordaindutako tarifak berrikusteko, senide gutxiago dituzten guraso bakarreko familien sustapenaren ikuspuntu integratzailea aintzat hartuta.

Arartekoaren ebazpena, 2014ko urriaren 22koa. Horren bidez, Erandioko Udalari gomendatzen zaio ezgaitasunagatik salbuespenak aplikatzeko Trakzio Mekanikoko Ibilgailuen gaineko Zergen erreklamaturako ordainagiritan, eta kaltetuari dagozkion zenbatekoak itzultzeko.

Arartekoaren ebazpena, 2014ko urriaren 22koa. Horren bidez, Bakioko Udalari gomendatzen zaio eskatzen duten partikularrei osoko bilkurak grabatzeko baimena ematea.

Arartekoaren ebazpena, 2014ko urriaren 23koa. Horren bidez, Abadiñoako Udalari gomendatu zaio zenbait baserriren saneamendu desegokiak eragindako osasungarritasunik ezaren aurrean bidezkoak diren egikaritze-aginduak eman ditzan.

Arartekoaren ebazpena, 2014ko urriaren 28koa, Enplegu eta Gizarte Politiketako Sailari gomendatzeko Sarrerak Bermatzeko Errenta baten eskubidearen etena indargabetzeko.

Arartekoaren ebazpena, 2014ko urriaren 29koa. Horren bidez, Bakioko Udalari gomendatzen zaio udal taldeei eskura diezazkiela, beraiek aukeratutako hizkuntza ofiziale(t)an, beren eginkizunak betetzeko bidaltzen zaizkien agiriak.

Arartekoaren ebazpena, 2014ko urriaren 30ekoa. Horren bidez, Hezkuntza, Hizkuntza Politika eta Kultura Sailari gomendatu zaio bi urte baino gutxiagoko ikasle bat A hizkuntza-ereduko ikastetxe bat eskolatzeko aukerak azter ditzala eta horien berri eman dezala.

Arartekoaren ebazpena, 2014ko urriaren 30ekoa. Horren bidez Bilboko Udalari gomendatzen zaio Trafiko eta Aparkamenduaren Ordenamendua (TAO) aldatzeko, aparkatzeko txartel bakarraren titular izanik joan-etorriak egiteko erabiltzen duten ibilgailua gidatzen ez duten pertsona ezinduak aparkatzeko salbuespenezko erregimenaren barruan sartzeko.

Arartekoaren ebazpena, 2014ko azaroaren 5ekoa. Horren bidez, Eusko Jauriaritzako Enplegu eta Gizarte Politiketako Sailari diru-sarrerak bermatzeko errenta baten iraungipenaz berriro hausnartu dezala gomendatzen zaio.

Arartekoaren ebazpena, 2014ko azaroaren 6koa. Horren bidez, Gipuzkoako Foru Aldundiko Kultura, Gazteria eta Kirol Departamentuari iradokitzen zaio foru aterpetxeen sarearen erabilera publikoak ezgaitasunen bat duten pertsonen sustapenaren ikuspegi integratzailetik berrikus ditzan.

Arartekoaren ebazpena, 2014ko azaroaren 10ekoa. Horren bidez, babesturiko etxebizitzaren eroslearen eskubideak bermatzeko beharrezko neurriak hartzea gomendatzen zaio Enplegu eta Gizarte Politiketako Sailari, bankuek finantzaziorik ez emateagatik esleituriko etxebizitza eskuratzeari nahitaez uko egin behar dioten pertsonen dagozkienak.

Arartekoaren ebazpena, 2014ko azaroaren 11koa. Horren bidez, Bermeoko Udalari gomendatzen zaio baliorik gabe utz dezala trafiko isun bat, euskara hutsean seinaleztatuta zegoen aparkatzeko debeku bat ez betetzeagatik jarritakoa.

Arartekoaren ebazpena, 2014ko azaroaren 17koa. Horren bidez, Eusko Jauriaritzako Enplegu eta Gizarte Politiketako Sailari gomendatzen zaio Diru-sarrerak Bermatzeko Errenta baten ukapena berriz aztertzea.

Arartekoaren ebazpena, 2014ko azaroaren 17koa. Horren bidez, URA Uraren Euskal Agentziari gomendatzen zaio lurritako errotaren egoeraren gaineko espedientearen egoeraren berri eman dezan eta ingurumen informazioari buruzko eskaera bati erantzun diezaion.

Arartekoaren ebazpena, 2014ko azaroaren 17koa. Horren bidez, Gasteizko Arte eta Lanbide Eskolari gomendatzen zaio ukitutakoari matrikula gisa ordaindutako diru-kopuruak itzultzea.

Arartekoaren ebazpena, 2014ko azaroaren 21ekoa. Horren bidez, Arabako Foru Aldundiko Gizarte Gaietako Sailari gomendatzen zaio Gasteizko Alaba Jeneralaren kaleko 10. zenbakian kokatutako Gizarte Ongizaterako Foru Erakundearen bulegoetan pertsona guztietarako sarbide duina eta baldintza berak bermatzeko beharrezkoak diren neurriak har ditzala.

Arartekoaren ebazpena, 2014ko azaroaren 24koa. Horren bidez, Hezkuntza, Hizkuntza Politika eta Kultura Sailari gomendatzen zaio XXX gaztearen eskolatzeari berriz aztertze eta Bilboko Martin de Bertendona Bigarren Hezkuntzako Institutuan A eredu derrigorrezko bigarren hezkuntzako ikasle gisa onartzea baimentzeko.

Arartekoaren ebazpena, 2014ko azaroaren 26koa. Horren bidez, UPV/EHUri gomendatzen zaio Nautika eta Itsasontzi-makineria Goi Eskola Teknikoko irakaskuntza-eskaintza berriz aztertze, Gobernu Kontseiluaren 2009ko azaroaren 19ko Erabakiaren, irakaskuntzaren plangintzarako araudia Gradu titulazioak ezartzeko prozedurara eta eremura egokitzekoaren, irizpideekin bat eginez.

Arartekoaren ebazpena, 2014ko azaroaren 28koa. Horren bidez, OSAKIDETZari gomendatu zaio arreta espezializatua jasotzeko eskubidea duten pertsonen eskaerei erantzun diezaion, behin-behinean lekualdatuak dauden edo ez alde batera utzita.

Arartekoaren ebazpena, 2014ko azaroaren 28koa. Horren bidez, Enplegu eta Gizarte Politiketako Sailari gomendatzen zaio diru-sarrerak bermatzeko errenta baten ukoa berriz aztertze.

Arartekoaren ebazpena, 2014ko abenduaren 1ekoa. Horren bidez, telefonia mugikorreko deien banaguneko hainbat instalaziok eragindako eremu elektromagnetikoek eskola batean dituzten inmisio mailen administrazio-kontrola jorratu da.

Arartekoaren ebazpena, 2014ko abenduaren 5ekoa. Sestao eta Trapagaran arteko industrialdean dagoen Babcock Power S.A. enpresaren industria nabeak desegiteari buruzkoa.

Arartekoaren ebazpena, 2014ko abenduaren 10ekoa. Horren bidez, Bizkaiko Petronor S.A. enpresak petrolioa fintzeko egiten duen industri jardueraren gainean euskal administrazio publikoek daramaten kontrola jorratzen da.

Arartekoaren ebazpena, 2014ko abenduaren 10ekoa. Horren bidez, Eusko Jauriaritzako Enplegu eta Gizarte Politiketako Sailari gomendatzen zaion, lan- eta familia-bizitza batez gain egiteko familientzako diru-laguntzen unibertsaltasuna

eta maila ekonomikoa mantentzea, unean uneko beharri-
nei erantzuteko kontzilio-laguntzen programara bideratu-
tako aurrekontu-partidak egokitzea eta diru-laguntzen bana-
keta bidezkoagoa ahalbidetzen duten irizpideak txertatzea.

Arartekoaren ebazpena, 2014ko abenduaren 10ekoa. Horren bidez, Eusko Jaurlaritzaren Segurtasun Sailari gomendatzen zaio neurriak hartzea Ertzaintzan arraza profilen garapena prebenitzeko eta kontrolatzeko.

Arartekoaren ebazpena, 2014ko abenduaren 15ekoa; horren bidez, jaiotzetiko metabolismo-gaixotasunak dituzten pertsonen ematen zaien arretaren analisiari dagokionez 2011tik egindako jarraipena jaso eta azterketa horren gaineko zenbait ondorio ematen ditu.

Arartekoaren ebazpena, 2014ko abenduaren 18koa. Horren bidez, hauxe gomendatzen zaio Arabako Foru Aldundiari: baldin eta, adin txikikoak babesteko espedienteetan dauden agiriak ikusteko eskubidea baliatu ahal izateko, edozein murrizketa berri proposatzen bada, murrizketa hori behar bezala arrazoitu dadila eta babes handiagoa merezi duten beste eskubide edo interes batzuekin lotu dadila. Horretarako, Adingabeen eta Familiaren Arloan esku hartzen duten arduradunen eginkizun hertsiki neutral eta profesionalak ezin du izan indar nahikorik eskatutako informazioa emateari uko egin izana justifikatzeko.

Arartekoaren 2014ko abenduaren 18ko ebazpena; horren bidez, linfidema primarioa eta sekundarioa dituzten pertsonen ematen zaien arretaren analisiari dagokionez 2010etik egindako jarraipena jaso eta azterketa horren gaineko zenbait ondorio ematen ditu.

Arartekoaren ebazpena, 2014ko abenduaren 18koa. Horren bidez, Gipuzkoako Foru Aldundiaren zainpean dagoen Iturriotz-Azpi babesgabeko haurtzaroko egoitza-zentroan ikuskapen-bisitaren ondoren egindako jarduerari amaiera ematen zaio.

Arartekoaren ebazpena, 2014ko abenduaren 29koa. Horren bidez, Irungo Udalari gomendatzen zaio Berdintasunaren aldeko Planean beharrezko neurriak har ditzala Alardean gizonezko eta emakumezkoen partaidetza parekideari buruzko arazo konpongabeari heltzeko, betiere plana prestatzeko garatutako partaidetza prozesuan proposatzen zen bezala.

VIII. ATALA

2

GRAFIKOEN ETA TAULEN AURKIBIDEA

Grafikoen aurkibidea

1. grafikoa	
Arartekoari 2014an egindako kexak	19
2. grafikoa	
Arartekoaren jarduera guztiak 2014an	20
3. grafikoa	
Aurrez aurreko kexen eta telefonozko aholkuen kopurua arreta zuzeneko bulegoetan.....	21
4. grafikoa	
Onartu gabeko kexa idatziak eta egoerak.....	22
5. grafikoa	
Bideratutako espedienteen banaketa, eragindako administrazioen arabera.....	24
6. grafikoa	
Autonomia Erkidegoko Administrazio Orokorraren aurka (Eusko Jaurlaritza) bideratu diren espedienteen banaketa, sailen arabera.....	25
7. grafikoa	
Foru administrazioen aurka bideratutako espedienteen banaketa, lurraldeen arabera.....	25
8. grafikoa	
Erregistratutako kexa-espedienteen lurralde banaketaren bilakaera, jatorriaren arabera (2000-2014)	28
9. grafikoa	
Erregistratutako erreklamazio idatziak lurraldez lurralde, 10.000 biztanleko (2000-2014).....	28
10. grafikoa	
2014an bukatu diren espedienteak.....	29

11. grafikoa Kexa-espedienteen egoera	30
12. grafikoa Jasotako kexen banaketa, kexagileen ezaugarrien arabera	31
13. grafikoa Kexen banaketa, erabilitako hizkuntzaren arabera	32
14. grafikoa Kexen banaketa, herritarrek erabili duten bidearen arabera	32
15. grafikoa Nolakoa iruditu zaizu Arartekoak bidalitako informazioa?	33
16. grafikoa Nolakoa iruditu zaizu Ararteko erakundeko langileek eman dizuten arreta (laguntzeko prest egotea, tratua, enpatia...)?	33
17. grafikoa Oro har, nolakoa iruditu zaizu Arartekoaren lana? (Azaldu duen interesa, laguntzeko prest egotea, egindako gestioak...)	34
18. grafikoa Administrazioarekin arazoak dituen pertsonaren bati Arartekora joateko gomendatuko zenioke?	34
19. grafikoa Nolakoa iruditu zaizu kexa aurkeztu zenuenetik tramitazioa bukatu arteko denbora?	35
20. grafikoa Zure ustez, nolakoa da Arartekoak gizartearen eta herri-administrazioaren aurrean duen irudia eta sinesgarritasuna?	35

Taulen aurkibidea

1. taula	
Ararteko erakundearen esku-hartzearen eraginkortasun-maila	20
2. taula	
Hasitako kexa-espedienteen banaketa, jarduera-arloaren arabera	23
3. taula	
Autonomia Erkidegoko Administrazio Orokorraren aurka (Eusko Jaurlaritza) bideratu diren espedienteen banaketa, arloen arabera.....	24
4. taula	
Foru administrazioen aurka bideratu diren espedienteen banaketa, arloen arabera	26
5. taula	
Tokiko administrazioen aurka bideratutako espedienteen banaketa	26
6. taula	
Autonomia erkidegoko udalen eta administrazio batzarren aurka bideratutako espedienteak	26
7. taula	
Euskal Autonomia Erkidegoko beste administrazio batzuen kontra bideratutako kexa-espedienteak	27
8. taula	
Kexen banaketa, hiriburuko biztanleek edo lurraldeko gainerako udalerrietako biztanleek	29
egin dituzten kontuan hartuta	
9. taula	
Ofiziozko espedienteen banaketa, arloen arabera	30

VIII. ATALA

3

ARARTEKOAREN ARGITALPENAK

Arartekoaren argitalpenak

Txosten bereziak

- *Kalabozaok. Ertzaintzaren eta udalen atxiloketa egoitzak.* 1991.
- *Psikiatrikoak. Ospitale psikiatrikoetako buru-gaisoen egoera.* 1992.
- *Adinekoen egoitzak Euskal Autonomi Elkartearen (1992-1993).* 1994.
- *Euskal Herriko Ararteko Erakundearen lehen bost urteak (1989-1994).* 1994.
- *Euskal Autonomia Erkidegoan egoitzez kanpo adinekoentzat dagoen laguntzari buruzko txosten berezia (1994-1995).* 1996.
- *Euskal Autonomia Erkidegoko kartzeletako egoera.* 1996.
- *Babesik gabeko haur eta nerabeentzako laguntza zerbitzuak.* 1997.
- *Adin txikiko lege-hausleak.* 1998.
- *Uraren kalitatearen babesa Zadorra sistemako urtegitan.* 1999.
- *Oinarrizko gizarte-zerbitzuen egoera EAEn.* 1999.
- *Buruko gaitzaren trataera ospitaletik kanpo.* 2000.
- *EAEko hezkuntza-premia bereziei emandako erantzuna.* 2001.
- *Sasoikako langileen egoera Arabako mahats eta patata bilketan.* 2002.
- *Pertsona ezgaituen lanerako aukerak EAEn.* 2003.
- *Euskal Autonomia Erkidegoan erabilera publikoa duten eraikinen irisgarritasuna.* 2003.
- *Emakumeen kontrako indarkeriari erakundeek emandako erantzuna EAEn.* 2003.
- *Pertsona nagusiei emandako arreta EAEn: etxeko laguntza, eguneko zentroak eta egoitza-zentroak.* 2005.
- *Bakarrik dauden adin txikiko atzerritarren egoera EAEn.* 2005.
- *Etixerik gabe eta bazterkeria larrian dauden pertsonen premiei emandako erantzuna.* 2006.
- *Bizikidetzeta eta gatazkak ikastetxeetan.* 2006.
- *Gazteentzako etxebizitza politika publikoak EAEn.* 2007.
- *Arreta soziosanitarioa: esparru kontzeptuala eta nazioarteko eta autonomietako aurrerapausoak. Hurbilketa.* 2008.
- *Gizarte ekintza sektoreko lan baldintzak.* 2008.
- *Euskadin terrorismoaren biktimei erakundeek emandako arreta.* 2009.
- *Adingabekoei balioak transmititzea.* 2009.
- *Transgeneroen eta transexualen egoera Euskadin.* 2009.
- *EAEko erakundeen jarduna nerabeen droga kontsumoaren arloan.* 2010.
- *Euskal Autonomia Erkidegoko oinarrizko gizarte zerbitzuen egoera.* 2010.

- *EAEko garraio sistema publikoak duen irisgarritasunari buruzko diagnostikoa*. 2011.
- *Arrisku egoera berezietan dauden adingabeak*. 2011.
- *EAEen norberaren autonomia sustatzeko eta mendetasunari arreta emateko legearen aplikazioa*. 2011.
- *E-inklusioa eta Euskadin herritarrek IKTen bitartez gizartean eta eremu publikoan parte hartzea*. 2013.
- *Askatasunik gabe dauden pertsonen buruko osasunari EAEen emandako arreta soziosanitarioa*. 2014.
- *Familiei laguntzeko politikak Euskadin: azterketa eta proposamenak*. 2014.

Urteko txostenak

- Liburukiak: 1989, 1990, 1991, 1992, 1993, 1994, 1995, 1996, 1997, 1998, 1999, 2000, 2001, 2002, 2003, 2004, 2005, 2006, 2007, 2008, 2009, 2010, 2011, 2012, 2013, 2014.

Arartekoaren gomendioak

- *Gomendioak* 2002, 2003, 2004.

Bestelako argitalpenak

- *Idatz arauak / Normas de redacción*. 1992.
- *Ombudsmanaren Hirugarren Hitzaldi Europarra. Herrialdeko Ombudsmanaren garrantzia*. 1993.
- *Esanak eta eginak / Dichos y hechos*. Juan San Martín, Arartekoa. 1994.
- *XV Jornadas de Coordinación de Defensores del Pueblo*. 2000.

Faksimilak

- *Jaquin-bide Iritarautia* - 1820. Kadizko Konstituzioari buruz euskaraz idatzitako eskuizkribu argitaragabea, irakaskuntzarako moldatua. 1991.

- Gaioren *Institutionum*. 1992. (Gaztelaniazko lehen argitaralditik aterea, Madril, 1845).
- Aita Frantzisko Vitoriakoaren *De indís insulanis. De iure belli*. 1993. (Lyonen 1557an egindako lehen argitaralditik aterea).
- Valentín de Forondaren *Cartas sobre la policía*. 1998. (Iruñean 1820an egindako bigarren argitaralditik aterea).
- Miguel de Lardizábal y Uriberen *Apología por los Agótes de Navarra y los Chuetas de Mallorca, con una breve digresión á los vaqueros de Asturias*. 2000. (Madrilen 1786an egindako lehen argitaralditik aterea).
- Manuel de Lardizábal y Uriberen *Discurso sobre las penas contrahido á las leyes criminales de España, para facilitar su reforma*. 2001. (Madrilen 1782an egindako lehen argitaralditik aterea).
- Xabier Maria Muniberen *Discursos inéditos*. 2002.
- Rita de Barrenechea eta beste emakume batzuk. *Catalin y otras voces de mujeres en el siglo XVIII*. 2006.

«P. Francisco de Vitoria» Giza eskubideen saila (bekadumen lanak)

- E. J. Ruiz. *El derecho al ambiente como derecho de participación*. 1993.
- M. Á. Encinas. *Viviendas de protección oficial y arrendamientos en el País Vasco (1982-1991)*. 1994.
- G. Varona. *La inmigración irregular. Derechos y deberes humanos*. 1994.
- A. Bergara. *Hezkuntza- eta Hizkuntza-eskubideak indarreko lege-araubidean*. 1996.
- M^a J. Fernández de Landa. *El control interinstitucional en la Unión Europea*. 1996.
- I. P. Sánchez. *Rechazo social hacia las personas seropositivas en la CAPV*. 1998.
- J. Morquecho. *Intervención comunitaria en Euskadi. Acercamiento a la acción social sobre la exclusión*. 1999.
- G. Moreno. *Trabajo y ciudadanía. Un debate abierto*. 2003.
- A. Olarte. *Alternativas a la cárcel en Euskadi: el trabajo en beneficio de la comunidad*. 2006.

- B. Sicilia. *Derechos fundamentales y Constitución Europea*. 2006.
- J. Zarauz. *Incidencia del padrón municipal en el ejercicio de los derechos de las personas extranjeras en situación irregular*. 2007.
- I. Mujika. *Visibilidad y participación social de las mujeres lesbianas en Euskadi*. 2007.

«Francisco de Vitoria» Giza eskubideen bilduma

Hausnartzeko eta parte hartzeko foroak

- Eskolako bizikidetasuna eta gatazkak. 2007.
- Nerabe eta gazte lesbiana, gay, transexual eta bisexualak: trabak eta gaitzespenak beren garapen pertsonalean, harremanetan eta sozializazioan. 2008.
- Cannabisa. Erabilerak, segurtasun juridikoa eta politikak. 2011.

Jardunaldiak

- Eskubide sozialen egungo egoera. 2008.
- Politika publikoen erronkak demokrazia aurreratu batean. 2009.
- Eskubide sozialak krisi garaian (CD-ROM). 2012.

«Juan San Martín» Giza eskubideen bilduma (bekadumen lanak)

- J. M. Septién. *Mugarik gabeko eskola. Ikasle etorkinen irakaskuntza Araban*. 2006.
- A. Bacigalupe, U. Martín. *Osasun arloko gizarte desberdintasunak EAEko biztanleen artean*. 2007.
- J. L. Fuentes, T. L. Vicente. *Biztanleria magrebtarra Euskal Autonomia Erkidegoan. Egoera eta itzaropenak*. 2007.
- F. J. Leturia, N. Etxaniz. *Adinekoen eskubideak eta tratu desegokiaren prebentzioa*. 2009.

- I. Orbegozo, A. I. Pérez, L. Pego. *Gizabanakoari eskubideak etetea terrorismo kasuetan: arreta berezia atxiloaldi inkomunikatuari*. 2009.
- A. Gozalo, E. Jiménez, L. Vozmediano. *Adingabeak edo atzerritarak? Esku hartzeko politiken azterketa, lagundu gabeko adingabe atzerritarren gainekoa*. 2010.
- M. Arnos, M. Mazkarian, A. Arnos, S. Luciani, A. Villalón, A. Otaegi. *Etorkinek zerbitzu eta prestazioetara dutensar-bidea, Euskal Autonomia Erkidegoan*. 2011.
- Farapi: Ana Beatriz Rodríguez Ruano, Oihane García Santiago, Amaia Benito Pumarejo, Arait Rodríguez Gutiérrez, Nerea Elías Muxika, Begoña Pecharrmán Ferrer. *Aplicación de los derechos de las personas usuarias y consumidoras en la Comunidad Autónoma del País Vasco* (CD-ROM). 2012.

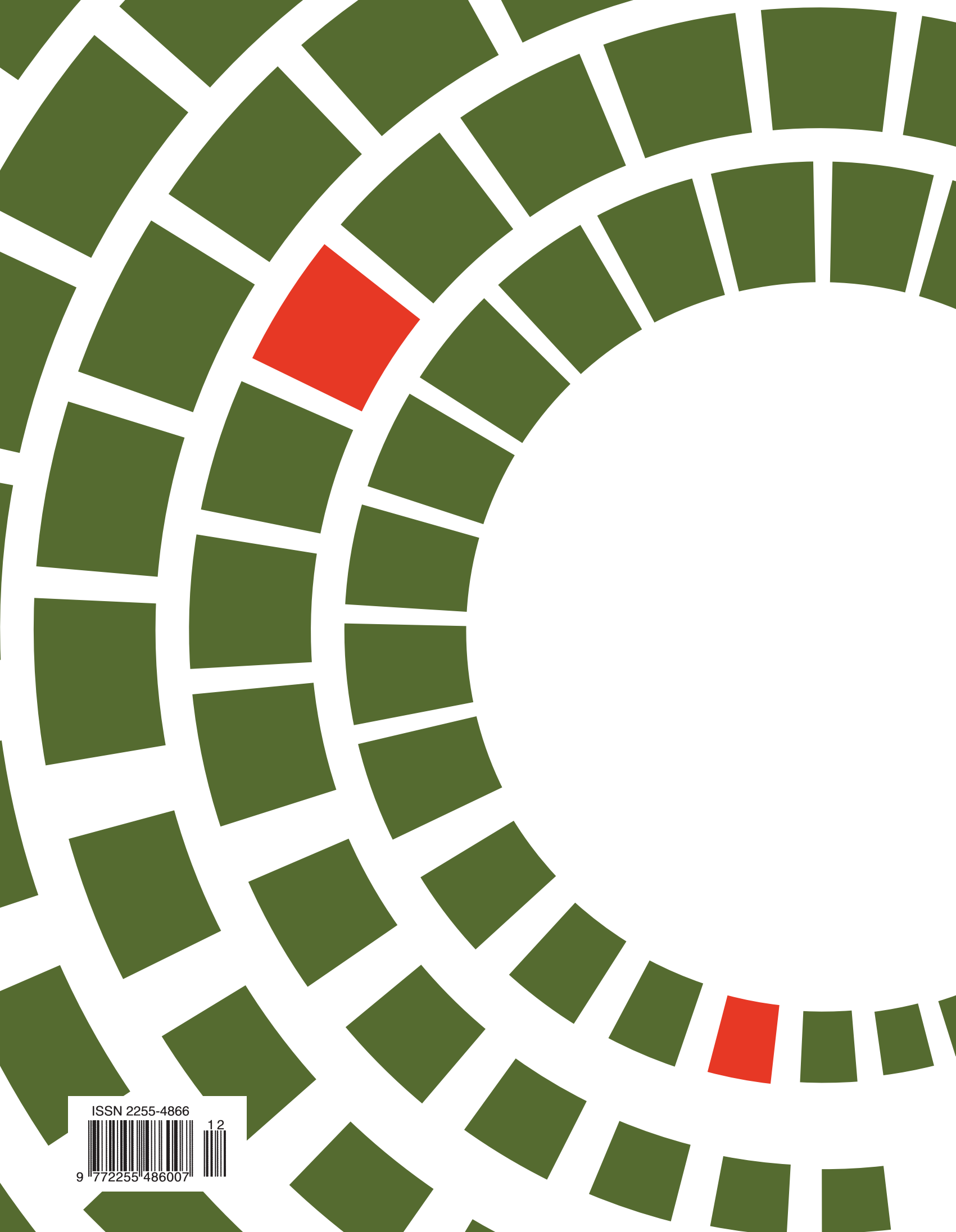
Material didaktikoak

- G. Azkarate, L. Errasti, M. Mena. *Giza Eskubideen hezkuntzari buruzko baliabideak* (Bigarren Hezkuntza). 2000.
- Zenbait egile (IPE). *Gure eskubideak* (Lehen Hezkuntza). 2001.
- E. Acero, I. Mier. *Giza eskubideak jokoan* (Bigarren Hezkuntza). 2001.
- Mugarik Gabe. *Sortuz / Generando* CDa. 2004.
- Ikasleen lanak. *Gure eskubideak / Nuestros derechos*. 2004.
- Ziber Bullying-a. *Teknologia berrien bidezko jazarpena prebenitzeko material didaktikoa*. 2008.
- Leihoak. *Abentura ERREALA Mundu BIRTUALEAN. Gozatu internetez... Sarean erori gabe*. 2008.

«Giza eskubideei buruzko jardunaldiak» bilduma

- *El derecho a la no discriminación por motivo de raza*. 1997.
- *Vigencia y futuro de la Declaración Universal de los Derechos Humanos en su 50 aniversario*. 1998.

- *Los derechos no caducan con la edad: el año internacional de las personas mayores.* 1999.
- *Una cultura de paz: cimiento para los derechos humanos.* 2000.
- *Responsabilidad penal de los menores: una respuesta desde los derechos humanos.* 2001.
- *Derechos humanos y nuevas tecnologías.* 2002.
- *La prevención y erradicación de la tortura y malos tratos en los sistemas democráticos.* 2003.
- *El trabajo en el siglo XXI: perspectivas de futuro.* 2004.
- *Familia berriak eta berdintasun printzipioa: eztabaida irekia.* 2005.
- *Arartekoa: XXI. menderako Ombudsmana.* 2006.
- *Herritarrek ingurumenean edo gizartean eragina duten azpiegiturei buruzko erabakietan parte hartzea. Hausnartzeko eta herritarrek parte hartzeko IV. Foroa: Herritarren partaidetza: fikzioa ala errealitatea?* 2007.
- *Osasun mentala eta pertsonen eskubideak.* 2008.
- *Haurrak babesteko sistemak eta horien erronkak.* 2009.
- *Lana, familia eta norberaren bizitza bateragarri egiten laguntzeko politika publikoak berriz aztertzeko bidean.* 2010.
- *Gaixotasun arraroak: arreta publikoa behar duen errealitate baten argi-itzalak.* 2011.
- *Kontsumitzaileen eta erabiltzaileen eskubideak eta enpresa pribatuek interes orokorreko zerbitzuak egitea (CD-ROM).* 2012.
- *Pertsonen eskubideak babestea finantza-erakundeekin dituzten harremanetan (CD-ROM).* 2013.
- *Familiak eta beraien beharrak eta erronkak oraingo gizarte- eta ekonomia-egoeran: botere publikoen erantzuna (CD-ROM).* 2014.



ISSN 2255-4866



12

9 772255 486007