

ararteko

Herriaren Defendatzailea · Defensoría del Pueblo

Eusko Legebiltzarrarentzako urteko txostena 2015





URTEKO TXOSTENAK



**Eusko
Legebiltzarrarentzako
urteko txostena**

2015

Vitoria-Gasteiz 2016

Lan hau [Creative Commons Attribution 3.0 Unported lizentziarekin](#) 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 2015](#)

Dibulgaziozko edizioa: [Eusko Legebiltzarrarentzako urteko txostena 2015. Laburpena](#)

Bereizitako liburukian argitaratua: [Haur eta Nerabeentzako Bulegoaren txostena 2015](#)

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



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	185
IV. ATALA	
Arartekoaren beste tresna batzuk administrazio ona izateko eskubidea sustatzeko	279
V. ATALA	
Gizartearekiko harremanak eta erakundeen arteko lankidetzarako jarduerak	289
VI. ATALA	
Arartekoaren gomendioak eta iradokizunak zenbateraino bete diren	299
ERANSKINAK	
Eman diren ebazpenak	315
Grafikoen eta taulen aurkibidea	323
Arartekoaren argitalpenak	329

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 Jaurlaritzaren 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 (kexa 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. 2015an kexak izanda ere, errekerimendurik jaso ez duten administrazioak eta bestelako organismoak.....	37
A) Eusko Jaurlaritza.....	37
B) Foru aldundiak	38
C) Udalak	38
D) Beste erakunde publiko batzuk	39
11.2. Kexak direla-eta, 2015an errekerimenduren bat jaso duten administrazioak eta bestelako organismoak	40
A) Eusko Jaurlaritza.....	40
B) Foru aldundiak	40
C) Udalak	41
D) Beste erakunde publiko batzuk	42
11.3. Arartekoak 2015. urtean egindako ohartarazpenen zerrenda	43
A) Eusko Jaurlaritza.....	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	95
7. Herri lanak, garraioak eta azpiegiturak	103
8. Jarduera ekonomikoaren antolamendua	111
9. Herri-administrazioen zerbitzuko langileak	119
10. Animaliak babestea eta edukitzea	127
11. Herri-administrazioen araubide juridikoa, ondasunak eta zerbitzuak	131
12. Osasuna	139
13. Segurtasuna	147
14. Informatzeko eta ezagutzeko teknologiak eta datuak babestea	157
15. Lana eta Gizarte Segurantza	165
16. Hirigintza eta lurralde antolamendua	169
17. Etxebizitza	177

III. ATALA

Arartekoaren jarduerak arreta publikoa behar duten taldeak babesteko	185
1. Familiak	189
2. Emakumeen berdintasuna eta osotasuna	199
3. Ezintasunen bat duten pertsonak	209
4. Gaixo kronikoak	219
5. Buruko gaixotasunak edo nahasmenduak dituzten pertsonak	225
6. Espetxeratuak	229
7. Ijitoak eta beste gutxiengo kultural batzuk	237
8. Etorkinak eta kultura aniztasuna	245
9. Lesbianak, gayak, bisexualak, transexualak eta intersexualak (LGBTI pertsonak)	257
10. Adinekoak eta menpekotasun egoeran dauden pertsonak	265
11. Talde terroristen biktimak	273

IV. ATALA

Arartekoaren beste tresna batzuk administrazio ona izateko eskubidea sustatzeko..... 279

1. Gomendio orokorrak	282
1.1. Arartekoaren 1/2015 Gomendio orokorra, urtarrilaren 20koa. Euskadin harrera egin zaien haurren eta nerabeen arreta	282
1.2. Arartekoaren 2/2015 gomendio orokorra, apirilaren 8koa. Politika publikoetan adingabearen interes nagusia kontuan hartzeko.....	282
1.3. Arartekoaren 3/2015 gomendio orokorra, apirilaren 20koa. Euskara ikasteko laguntza publikoak langabeei ere eman diezazkietela, laguntza horiek berdintasun egoeran jaso ahal izango direla bermatuz.....	282
2. Azterlanak	283
2.1. Ospitaleetako larrialdiak estatuko osasun sisteman: gaixoen eskubideak eta bermeak.....	283
2.2. Arartekoaren azterlana, oinarritzko gizarte-zerbitzuen egoeraz	283
3. Txosten bereziak.....	283
3.1. 2015an argitaratutako txostenak	283
3.2. 2015. urtean egiten ari diren txosten bereziak.....	284
3.3. Arartekoaren ikerketa beka.....	284
4. Arartekoaren udako ikastaroak.....	285
5. Arartekoaren jardunaldiak	285
5.1. "Haurrak eta nerabeak babesteko lege berriak: aldaketa nagusiak" jardunaldia.....	285
5.2. Kudeaketa aurreratuari buruzko Europako XXI. astea	286
5.3. "Emakumeak espetxean, zailtasun gehiago" jardunaldia.....	286
5.4. Giza eskubideen aldarrikapen unibertsalaren 67. urtemuga ospatu du arartekoak	287
6. Beste jarduerak.....	287
6.1. Arartekoaren Informazio-guneak egoitza publikoetan	287
6.2. Aldizkari digitala	288

V. ATALA

Gizartearekiko harremanak eta erakundeen arteko lankidetzarako jarduerak..... 289

1. Gizarte erakundeekiko harremanak	291
- 2015. urtean erakundearekin bilerak egin dituzten elkarteak eta taldeak.....	291
2. Giza eskubideak defendatzen dituzten erakundeen inguruko jarduerak.....	292
2.1. Herriaren Defendatzaileen Koordinaziorako XXX. Jardunaldiak.....	292
2.2. Nazioarteko harremanak.....	294
3. Beste jarduerak batzuk:	
3.1. Arartekoaren eta haren ondokoaren jarduerarik esanguratsuenak, hitzaldiak emateari dagokionez, eta administrazioek eta gizarte erakundeek antolatutako ekitaldietan parte hartzeari dagokionez.....	295
3.2. Arartekoa Q-EPEA sarean sartu da.....	297
3.3. Arartekoak bat egin du euskararen nazioarteko eguneko adierazpen instituzionalarekin	297

VI. ATALA

Arartekoaren gomendioak eta iradokizunak zenbateraino bete diren..... 299

1. Onartutako gomendioak eta iradokizunak.....	303
A) Eusko Jurlaritz.....	303
B) Foru administrazio.....	304
C) Tokiko administrazio.....	305
D) Beste erakunde publiko batzuk	306
2. Onartu ez diren gomendioak eta iradokizunak.....	307
A) Eusko Jurlaritz.....	307
B) Foru administrazio.....	309
C) Tokiko administrazio.....	309
D) Beste erakunde publiko batzuk	311
3. Erabaki gabe dauden gomendioak eta iradokizunak.....	311
A) Eusko Jurlaritz.....	311
B) Foru administrazio.....	312
C) Tokiko administrazio.....	312

VII. ATALA

Eranskinak 313

Eman diren ebazpenak.....	315
Grafikoen eta taulen aurkibidea	323
Arartekoaren argitalpenak.....	329

AURKEZPENA

“Jendeari bere giza eskubideak ukatzea bere gizatasuna zalantzan jartzea da”. Nelson Mandela.

Atsegin handiz eta ohorez aurkezten dizuet Arartekoaren 2015. urteko txostena. Jakina denez, joan den udan aukeratu ninduten ararteko, eta hautaketa horren ondotik, gaixoaldi latza etorri zen. Horregatik, hasteko, bidezkoa iruditzen zait ezinbestean bi pertsona aipatzea: lehena, Iñigo Lamarca, kemenez eta eragingarritasunez zuzendu baitu Ararteko erakundea 10 urte pasatxoan; eta, bigarrena, Julia Hernández nire ondokoa, arduraz eta zerbitzua egiteko asmoz bereganatu baitu, hainbat hilabetean, erakunde hau zuzentzeko eginkizun zaila, jarduneko ararteko gisa. Eskerrik asko biei, erakunde honen eta bere langileen izenean, baina baita aldi horretan defentsa-erakunde honetara jo behar izan duten Euskadiko herritarren izenean ere, kasu egin baitzaie esku hartzeko egin dizkiguten eskaerei.

Gure jarduera, euskal herri-administrazioek burututako gobernantzaren analisia, euskal administrazioek herritarren eskubide eta askatasunak betetzen ote dituzten ikuskatzea, administrazio egokia egiteko eskaerak betetzea, horiek denak jorratuko ditugu urteko azterketa honetan. Eta azterketa hau egiteak Arartekoari ematen dion aukera aprobetxatuz, oso bereziki nabarmendu nahi dugu giza eskubideen aldeko kultura indartu behar dela, botere publikoek nahiz herritar guztiok eskubide horiek sustatzen eta sendotzen lan egin dezagun. Beti gogoan izan dezagun, gure jarduera guztietan, eskubide horiek errespetatzeko printzipioa bermatu behar dugula une oro.

Horretarako, Zuzenbideko Estatu Demokratikoa osatzen duten erakunde eta organoei eskatu behar diegu erabat errespetatu ditzatela pertsonen eskubideak eta berme-sistema, eta printzipio eta balio demokratikoekin ustez bateraezina den jarduera bati buruz herritarrek egiten dituzten salaketa guztiei beti erantzun argia eman dakiela, sistemaren zuzen-



tasunaz egon litekeen edozein zalantza desagerrarazteko, edo ikerketa bat eragin dezala, dagozkion erantzukizunak argitzeko, hala badagokio.

Azken urteotan gertatu den bezalaxe, gure lanaren azterketarekin batera, aurten ere azpimarratu behar dugu krisi ekonomiko eta soziala oraindik ere ondorio larriak sortzen ari dela milaka familiaren egoeran eta bizi-kalitatean. Egungo krisia konpontzeko, ezinbestekoa da eskubide sozialen unibertsaltasuna aitortzea. Dударik gabe, horren ondorioak are sakonagoak, luzeagoak eta kaltegarriagoak izango lirateke botere publikoek beren erantzukizunak bereganatu izan ez balituzte eta krisi luze honek herritarroi ezarri dizkigun ondorio larriak, neurri batean behintzat, arindu ez balituzte, gizarte-murritzetak mugatuz eta arreta berezia eskainiz egoera txarrean dauden pertsonen, baliabide ekonomikorik ez dutenei eta langabeei.

Gizartea ere ezin da errealitate horretatik urrun egon, eta herritar guztien berdintasuna lortzeko eragile aktibo bihurtu behar du, izan ere, Philip Randolph-ek zioenez, *“personarik xume eta ahulenak nagusi eta ahaltsuenek dituzten eskubide zibil, ekonomiko eta sozialak baliatu ahal dituztenean soilik da demokratikoa komunitate bat”*.

Gure erakundea eta burutu dugun jarduera ez dira egoera orokor horretatik kanpo geratu.

Aipagarria da Arartekoak herritarrekin zerikusia duten jarduera anitz egin dituela, ia 9.000. Horrela, herritarrek berriro kexa ugari egin dituzte oinarritzko gaien gainean: adibidez, Diru-sarrerak Bermatzeko Legetik eratorritako prestazio ekonomikoen gainean. Azken urteotan gertatu den gehikuntza hori egiaztatzeko, 2010. urteari begira jarri behar dugu, bost urteotan %45eko hazkuntza izan dela ikusteko.

Hala ere, Arartekoaren eraginkortasuna aldaketarik gabe mantendu da. Horren adierazgarri, kexa-prozedurak batez beste 63 egunean bideratu dira 2015ean.

Era berean, herritarrek artatzeko gure bulegoetara etorri diren herritarren kopurua 2015ekoaren antzekoa da, 5.200 pertsonatik gora.

Gure txostenean (zehazki, I. kapituluan), garrantzi berezia eman nahi izan diegu gure gizarteko arazoan irudi aski argia izaten laguntzen diguten jarduera-datuei.

Jakin badakigu informazioak herritarrek trebatu eta aktibatzen dituela, eta gure lana sozializatzeko, ikusarazteko eta gardenago egiteko iturria dela. Horregatik, Ararteko erakundearen informazio oparoa emateko ahaleginak egin ditugu, bai gure web orrian (ararteko.eus) horren erakusgarri da orrialdeak 110.000 bisita izan dituela eta 2015ean 200.000 orrialde baino gehiago ikusi direla, bai gizarte-sareen bitartez: Twitterren dugun profilean, 3.900 jarraitzaile inguru dauzkagu, eta Facebookeko orri berrian (2015ean zabaldua) jada 560 pertsonak baino gehiagok egin dute bat gurekin.

Berriz ere pozik egon behar dugu Arartekoak iaz aztertu zituen jardueretan nahastutako administrazio gehienek hartu duten konpromisoagatik. Begi-bistakoa da gure ebazpenak oso eragingarriak direla, bada, ohi bezala, aztertu ditugun kasu zehaztatik %86tan administrazioak onartu egin ditu Arartekoaren gomendioak.

Orobat, hainbat lorpen azpimarragarriren ondorioz, aldaketak egin dira euskal administrazio askoren araudi eta politika publikoetan. Horiekin batera, beste zenbaitetan, administrazioei gogorarazi behar izan diegu arauak kasu zehatz bati ezarri ahal izateko, pertsona horren banakako egoera onartu behar dela, eta, arazoak dauden garaietan, oraingoa kasu, ezinbestekoa dela arau horiek berriz interpretatzea eta erraztasunik handiena ematea administrazioaren jardueran horien mamia bete ahal izateko. Zoritxarrez, aurrean ere adierazi behar dugu oraindik kasu askotan (txostenaren I. atalean ikus daitekeen bezala) administrazioak ez duela erantzuten beti behar bezain azkar, edo argiro eskasa den informazioa bidaltzen duela, eskatutakoari ez dagokiona. Horrek eragin kaltegarria izaten du egiten dugun zerbitzu publikoaren kalitatean.

Horregatik, euskal herri-administrazioei ardura eskatu behar rean nago, Ararteko erakundearekin behar bezala lankidetzan aritu daitezen, izan ere, horren ondorioz, herritarrei eskaintako zerbitzua hobetuko da, eta pertsonen eskubideak babesten dituzten bermeak indartuko dira, inolako zalantzarik gabe.

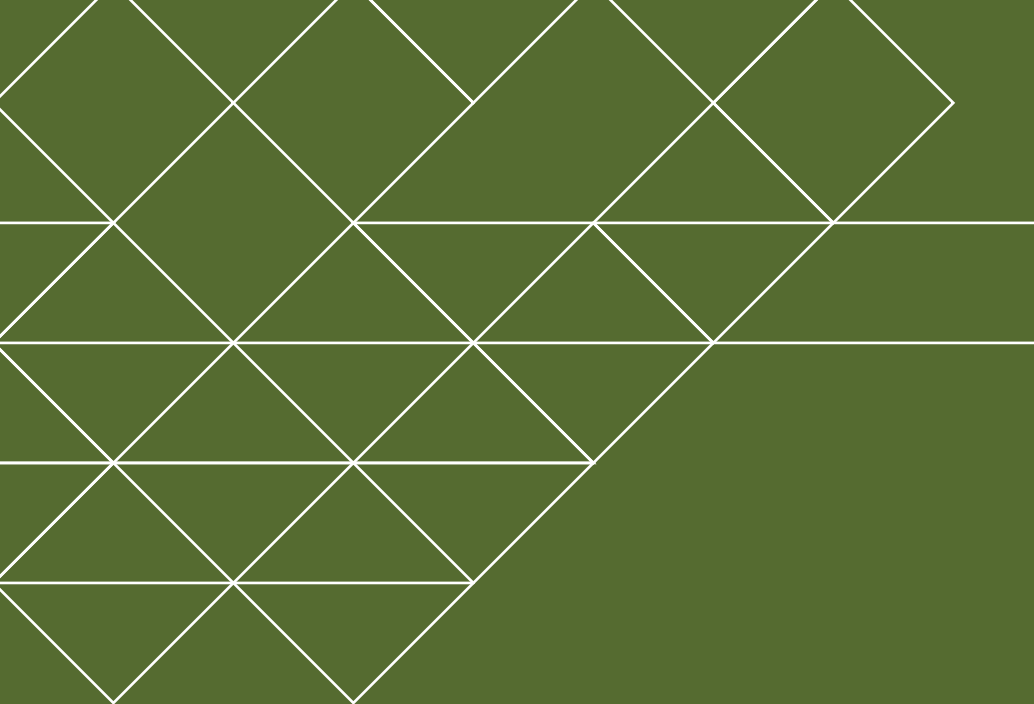
Kudeaketa publikoari dagokionez, nabarmendu nahi dut Ararteko erakundeak iaz Q-epea sareko kide bihurtu zela. Sare hori Euskal Herriko 29 erakunde publikok (administrazio eta enpresa publikok) osatzen dute eta helburu hauek lortzeko konpromisoa hartu dute: bikaintasuna bilatzea; ikaskuntza partekatuen bitartez, gure erakundearen kudeaketa hobetzen aurrera egitea; eta euskal herri-administrazioan kalitatearen kultura sustatzea. Erakunde hau buru-belarri lankidetzan aritu da Euskadin gardentasunari buruzko legeria ezartzeaz sare horretan egin diren lanetan.

Halaber, 2015ean apustu irmoa egin dugu giza eskubideen nazioarteko erakunde berrikuntzek, doktrinak eta argitalpenek ikusgarritasun eta presentzia handiagoa izatearen alde. Horretarako, Europako erakundeekin (Europako Kontseilua, Giza Eskubideen Europako Agentzia eta Giza Eskubideen Europako Auzitegia) eta Nazio Batuetakoekin (Batzar Nagusia, Nazio Batuen Organoak eta Goi Mandataria) zerikusia duen informazioa sartu dugu gure webean (giza eskubideen gaineko guneetan eta Interneteko berrietan). Apustu hori erakundearen barruko informazio-tresnetan ere islatu da. Gainera, sendotu egin da Arartekoak giza eskubideak defendatzeko nazioarteko erakundeekin duen harremana.

Gizarte-erakundeak Arartekoaren begi-belarriak dira, gure antenak. Errealitatea ezagutzen laguntzen digute errealitate hori kexa zehaztetan gauzatu baino lehen, gure arreta behar duten egoerak antzematen laguntzen dute, eta, zenbaitetan, guk ofiziozko jardueren bitartez prebentzio moduan esku hartzea ahalbidetzen dute. Horregatik, aukera honetaz baliatuta, gizarte-erakundeen eta boluntarioen eginkizun antolatzailea eta sostengatzailea aldarrikatu nahi dut, bada, etengabe eta modu eredugarrian erakusten dute beraien indarra, baita inklusio, kohesio, ekitate eta gizarte-justiziaren alde egiten duten lana ere.

Bukatzeko, Ararteko erakundeak giza eskubideak betetzen ote diren ikuskatzeko eta zaintzeko tresna gisa eratu da goenez gero, zera azpimarratu nahi dut hemen: sortzen diren erronka ugarietatik konponbideak bilatzen jarraitu behar dugu, giza eskubideak errealitatean eraginkorrak eta errespetatuak izango direla bermatzeko, batez ere eskubide-jabeak mendekotasun, bazterketa eta ahultasun egoeran baldin badaude, izan ere, Mary Robinsonek adierazi zuenez, *“giza eskubideak pertsonen bihotzetan inskribatuta daude; hor zeuden legegileek beren lehen aldarrikapena idatzi baino askoz lehenagotik”*.

Manuel Lezertua Rodríguez
ARARTEKOA



Ararteko erakundearen jarduera kopurutan

I. Atala

ARARTEKO ERAKUNDEAREN JARDUERA KOPURUTAN

1. Oharrak eta datu orokorrak

Estatistikazko kapitulu honetan barrena, Ararteko erakundearen jardueraren ikuspegi orokorra eskaintzen ahaleginduko gara, zifratan. Horrela, erakundeari bide ezberdinak erabiliz egin dizkioten kexei buruzko datuak bereiziko ditugu, baita zuzeneko arretarako hiru bulegoen jarduera ere, euskal herri-administrazio bakoitzari dagozkion kexen gaineko datuak bilduko ditugu, eta horiek lurraldeen arabera nola banatuta dauden eta prozeduraren zein fasetan dauden adieraziko dugu.

Era berean, euskal herri-administrazioak Arartekoarekin lankidetzan zenbateraino aritu diren jakiteko informazioa ematen da.

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

Laburbilduz, informazio sistematizatu horren bidez, kapitulu honetan 2015eko jarduerari buruzko informazio kuantitatibo guztia agertzen da.

Aurreko txostenean esan dugun bezala, Arartekoak garrantzirik jotzen du jardueren kontzeptu zabalaren barruan bi alderdiok ikusaraztea: batetik, herritarren errekamazioen 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 jarduera-planean egituratuak: bilerak administrazioekin, bilerak gizarte zibileko elkarteekin eta erakundeekin, ikuskapen-bisitak eta ofiziozko jarduerak.

Arartekoak 2015ean egin duen jardueraren zenbakizko gutxi gorabeherako datuak estatistikari eskainitako kapitulu honetan kontsulta daitezke.

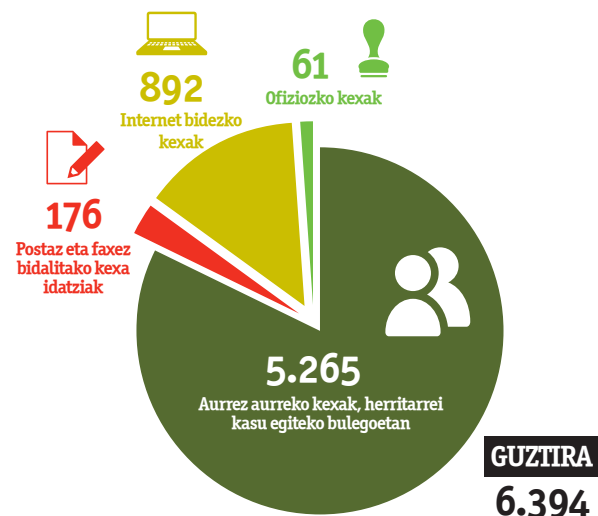
Arartekoaren web orrialdea euskal herritarrei informatzeko eta haiekin harremanetan egoteko bide bihurtu da; horren erakusgarri, aurten 110.000 bisita jaso dira, 206.000 orrialde ikusi dira eta 87.000 erabiltzaile inguru izan dira.

Era berean, Ararteko erakundearen presentzia indartu da gizarte-sareetan; horixe egiaztatzen dute, txosten hau ixteko datan, Googleen 324.000 bilaketa-emaizta izateak, Twitterren 3.876 jarraitzaile, eta Facebookeko orri berrian (iaz zabaldutakoa) 566 pertsonak jarraitzea Arartekoari.

Oro har, 2015ean, herritarrentzako laguntzarekin eta administrazioen kontrolarekin lotutako 8.938 jarduera zenbatu dira eta horietatik 6.394 kexei dagozkie. Beraz, 2015ean Arartekoaren jarduera ia %4 gehitu da.

1. grafikoa.

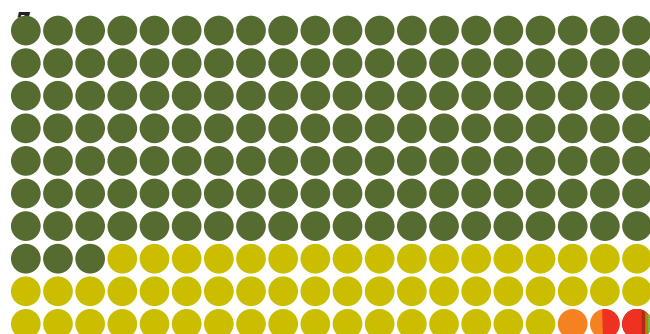
Arartekoari 2015ean egindako kexak



2015ean herritarrek 6.394 kexa egin dizkiote Arartekoari eta ofiziozko 61 espediente bideratzen hasi gara. Informazio horretatik ondorio hau atera daiteke: 2010. urtearen aldean –orduan ikusten hasi ziren krisiaren ondorioz larrienak herritarren kexak %45 gehitu direla, arrazoi askorengatik, baina batez ere eduki ekonomikoko gizarte laguntzen gaineko kexak izugarri areagotu direlako.

2. grafikoa.

Arartekoaren jardueraren guztiak 2015ean



● Kexak	6.394
● Informazioa eta aholkuak telefono zerbitzuaren bitartez	2.413
● Laneko bilerak administrazioekin	59
● Laneko bilerak gizarte erakundeekin	57
● Ikuskapen-bisitak	6
● Gomendio orokorrak eta azterlanak	5
● Jendearentzat irekitako jardunaldiak	4

GUZTIRA
8.938

2015. urtean, informazioa eta orientabidea eskatzeko egin diren 2.413 telefono-konsultari erantzun diegu eta 57 bilera egin ditugu era askotako gizarte-erakundeekin (horien gaineko xehetasunak urteko txostenaren V. kapituluaren kontsulta daitezke, gizartearekiko harremanei buruzkoa baita). Era berean, 59 bilera egin ditugu zenbait administrazioekin: Eusko Jaurlaritzaren sail eta zuzendaritzekin, aldundiekin, udalekin eta beste erakunde batzuekin.

Ikuskatzeko 6 bisita ere egin ditugu. Horien bitartez, funtzio-namendua, baliabideak, kudeaketa-programa, Arartekoaren gomendioak zenbateraino betetzen diren, eta abar ebaluatu dugu Sestaoko ertzain-etxean, Santurtziko Udaltzaingoa eta adingabeentzako larrialdietako lau harrera-zentrotan.

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

horien zehaztapen handiagoa II. eta III. kapituluetan ematen da, arlo horietako urteko jardueraren plana azaltzean.

2015ean kexa idatzien gaineko 1.897 espediente ebatzi dira. Gainera, 1.549 ebatzen eman dira. Gainontzeko kasuak gero onartu ez diren kexak dira (beste herriaren defendatzaile batzuekiko bikoiztasuna, epailearen ebatzenaren zain dauden auziak, epai irmoa dutenak, auzibideari ekin diotenak eta abar).

Kexa-prozedurek batez beste 63 egun iraun dute 2015ean. Beraz, epeak nabarmen laburtzen ari dira urtetik urtera.

lax, kexa eragin zuen administrazioaren jardueraren aztertu eta gero, **jardueraren okerren bat** zegoela iritzi diegu aztertutako kexa idatzien %43tan (gutxiti egin da 2014koaren aldean, ordukoa %51koa izan baitzen), eta **jardueraren ez zela okerra** ia kexen %57tan.

Eragindako administrazioak kexa sorrarazi zuen jardueraren zuzendu eta aldatu du kasuetatik %86,2tan. Gehienetan ez da gomendio formalik egin behar izan administrazioak Arartekoaren proposamena onartzeko. Datu horrek argi erakusten du, berez, Arartekoaren esku-hartzea oso eraginkorra dela.

1. taula.

Ararteko erakundearen esku-hartzearen eraginkortasun-maila

	%	%
Konpondutako jardueraren okerra		86,2
Gomendiorik gabe	91,3	
Gomendio onartua	8,7	
Konpondu gabeko jardueraren okerra		13,8

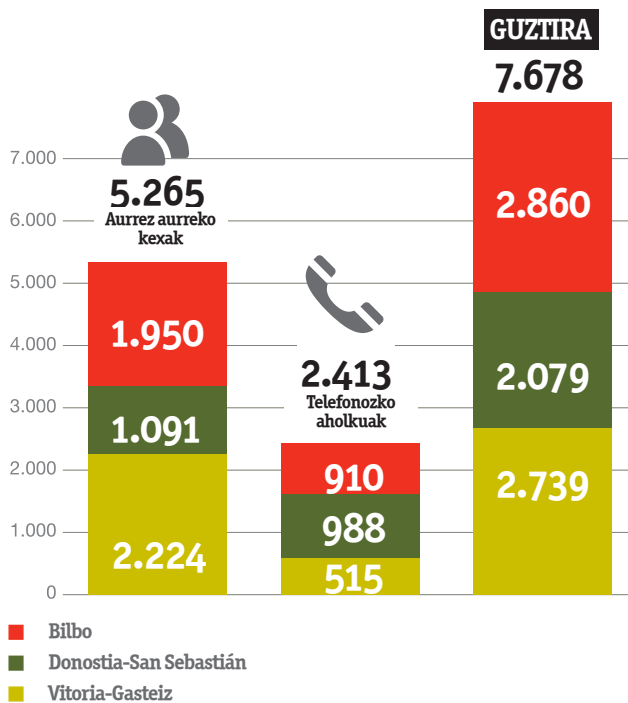
2. Arreta zuzeneko bulegoen jardueraren (aurrez aurreko kexak eta telefono bidezko aholkuak)

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

Horregatik, egiten dizkiguten kexak ez ezik, telefonozko kontsultak ere zenbatzen ditugu, ziur baiakude horien bitartez informatzeko lan interesgarria egiten dela pertsonen administrazioekin dituzten harremanetan zein eskubide dituzten adierazten. Horrela, 2015. urtean guztira **7.678** zerbitzu egin ditugu herritarren arretarako bulegoetan. Horietatik 5.265 hiru bulegoetako batean aurrez aurre egindako kexak izan dira, eta 2.413tan telefono bidezko aholkularitza eta informazioa eman da.

3. grafikoa.

Aurrez aurreko kexen eta telefonozko aholkuen kopurua arreta zuzeneko bulegoetan



Bulegoetako jarduerari buruz, 2015eko datuak aurreko urteetakoekin alderatuta aztertzen baditugu, joera berari eusten zaio eta Gasteizko bulegoa da nagusi aurrez aurreko ardatze kopuruari dagokionez.

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

Herritarrei kasu egiteko gure bulegoetan aurrez aurre egindako kexetatik **1.286** bihurtu dira kexa-espediente, hau da, %24,42. Horrek argi erakusten du bulego horietan aholkularitza-lan garrantzitsua egiten dela.

Gainerakoei dagokienez, batzuetan erakunde honen jardueraren eremutik kanpoko gaiei 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 kexagileak bere arazo zehatzean zein izapide egin behar zituen jakin nahi zuten.

3. Erregistratutako kexa idatziak

2015. urtean 2.354 kexa idatzi erregistratu ditugu euskal herritarrek hala eskatuta. Gainera, ofiziozko 61 jarduera hasi ditugu.

Horietatik 2.017 tramiterako onartu dira, Arartekoak aztertu eta iker ditzan. Geroago, benetan tramiterako onartutakoak sailkatuko ditugu, Arartekoaren lan-arloak oinarritzat hartuta.

Onartu gabeko kexa idatziak

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

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

4. grafikoa.

Onartu gabeko kexa idatziak eta egoerak



Eskumen eremutik kanpo	63
Ez dago aurretiazko erreklamazio administratiborik	57
Jarduera okerrrik ez, argi eta garbi	40
Partikularren arteko auzia	37
Epaibidean	35
Formazko akatsa	21
Izenik gabe aurkeztu da	7
Estatuko Herriaren Defendatzailearekiko bikoiztasuna	7
Urtebete baino gehiago igaro da	3
Legezko epeen zain egon beharra	2
Interes legitimorik eza	2

GUZTIRA
274

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 ordezkariak igortzen dizkiegu, horien esku-eremupen dauden herri-administrazioei dagozkielako.

Estatuko Herriaren Defendatzaileari bidalitako kexak	60
Beste defendatzaile batzuei bidalitako kexak	3

4. Estatistika alorrez alor

Kontuan hartzen badugu kexa idatziak zein arlo tematikoekin dauden lotuta, hauxe ikusten dugu: aurreko urtearen aldean, oro har, berriz gora egin duela gizarte eremuarekin lotuta bideratu diren kexa idatziaren espedienteen kopuruak. Azken kexa horiek kategoriatan banatuta agertzen ez badira ere, hainbat arlotan azaltzen dira, ez bakarrik gizarteratze arloan, baizik eta baita ere etorkinen, buru-gaixoen, haur eta nerabeen, adinekoen, etxebizitzaren, espetxeratu, ezgaituen, eta abarren arloetan.


Horrela, ikus daiteke 2015ean gehitu egin direla gizarte bazterkeriaren aurka borrokatzeko bitartekoekin loturiko erreklamazioak: **755** izan dira (2014ko 604 kexen aldean), baina 2013. urteko 883 kexetatik eta 2012ko 1.100etik urrun dago oraindik. 755 kexa idatzi horietatik **612k** (hau da, ia %81k) **lanbideren** jardueraren txarrenekin loturiko hainbat arazorekin dute zerikusia, eta diru-sarrerak bermatzeko errenta (BE) eta etxebizitzarako prestazio osagarria (EPO) kudeatzerakoan izandako jarduerekin.

Gizarteratze arloan ez ezik, jardueraren bizia nabari da arlo hauetan: **hezkuntza, etxebizitza, osasuna, araubide juridikoa, herri-administrazioen ondasunak eta zerbitzuak, ogasuna, Herri-administrazioen langileak eta segurtasuna**. Era berean, 2015ean kudeatutako kexa idatziaren artean, ugariak dira **arreta publikoak behar duten taldeei** dagozkienak.

Arartekoak bideratu dituen kexa-espedienteetatik **%56 baino gehiagok eskubide sozialekin** dute lotura (hezkuntza, osasuna, gizarteratzea, etxebizitza, e.a.).

Orobat, azpimarratu behar dugu kexa-espedienteetatik **%42k** 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-espedienteen banaketa, jardura-arloaren arabera***

Arloa		%
Gizarteratzea	755	37,42
Hezkuntza	138	6,84
Etxebizitza	127	6,3
Osasuna	113	5,6
Herri-administrazioen araubide juridikoa, ondusunak eta zerbitzuak	110	5,45
Ogasuna	104	5,15
Arreta publikoa behar duten taldeak: ezinduek, adinekoak, berdintasuna, etorkinak eta kultura aniztasuna, espetxeratuak, e.a.	91	4,56
Herri-administrazioen zerbitzuko langileak	88	4,36
Segurtasuna	83	4,12
Ingurumena	81	4,01
Hirigintza eta lurralde antolamendua	81	4,01
Herri lanak, garraioak eta azpiegiturak	62	3,07
Justizia	40	1,99
Jardura ekonomikoaren antolamendua	40	1,99
Haurrak eta nerabeak	37	1,83
Hizkuntz eskubideak, kultura eta kirola	28	1,39
Familiak	17	0,84
Lana eta Gizarte Segurantzza	16	0,79
Animaliak babestea eta edukitzea	4	0,19
Informatzeko eta ezagutzeko teknologiak eta datuak babestea	2	0,09
GUZTIRA	2.017	100

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

5. Estatistika, eragindako administrazioen arabera

Bideratutako kexa-espedienteek administrazio bakoitzari zer proportziotan eragiten dioten adierazten duten datuak aztertuta, aurreko urteetan bezala, 2015ean Eusko Jaurlaritzaren kontra egin dira kexa idatzirik gehienak (ia %64), eta kexa zertxobait gutxitu dira autonomia erkidegoko udalei dagozkienak (%25).

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

Arlo eta administrazio bakoitzari zuzendutako kexen kopurua zuzen interpretatzeko era

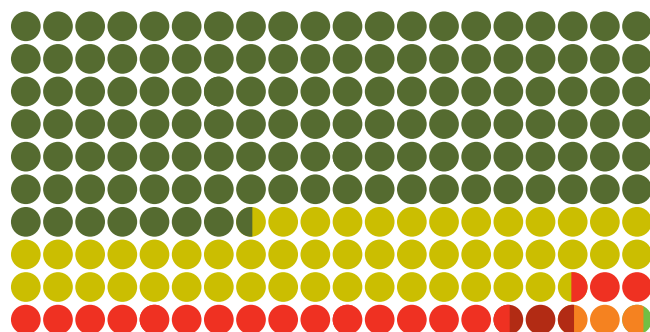
Hasiera batean, administrazio jakin baten jarduerak kexa asko eragiten badituzte edo arlo zehatz batean kexa anitz jotzen badira, pentsa liteke horrek estua duela herritarrek administrazio horren funtzionamenduz duten iritzi txarrarekin, zabarkeria, gehiegikeriak edo legez kontrako jarduerak egoteari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

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

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

5. grafikoa.

Bideratutako espedienteen banaketa, eragindako administrazioen arabera



● Eusko Jaurlaritza	% 63,75
● Tokiko administrazioa	% 24,98
● Foru administrazioa	% 8,41
● Justizia	% 1,40
● Erakunde publikoak	% 1,34
● Estatuko administrazioa	% 0,12

A. Autonomia Erkidegoko Administrazio Orokorren aurka (Eusko Jaurlaritza) bideratu diren espedienteak

Banaketa arloka

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

3. taula.

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

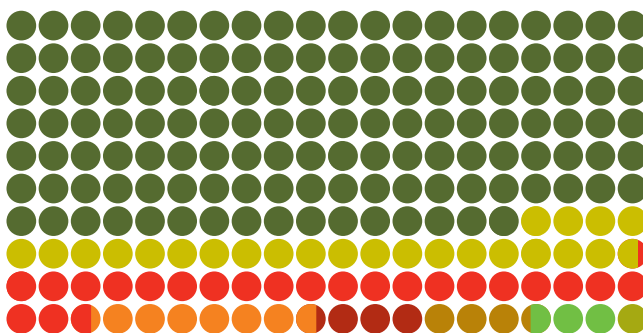
Arloa		%
Gizarteratzea	612	56,04
Etxebizitza	100	9,16
Hezkuntza	99	9,07
Osasuna	96	8,79
Herri-administrazioen zerbitzuko langileak	60	5,49
Segurtasuna	30	2,75
Jarduera ekonomikoaren antolamendua	18	1,65
Lana eta Gizarte Segurantza	13	1,19
Familiak	11	1,01
Hizkuntz eskubideak, kultura eta kirola	8	0,74
Justizia	8	0,74
Buruko gaixotasunak edo nahasmenduak dituzten pertsonak	7	0,64
Ingurumena	6	0,55
Herri lanak, garraioak eta azpiegiturak	6	0,55
Herri-administrazioen araubide juridikoa, ondasunak eta zerbitzuak	5	0,46
Espetxeratuak	3	0,27
Informatzeko eta ezagutzeko teknologiak eta datuak babestea	2	0,18
Hirigintza eta lurralde antolamendua	2	0,18
Ogasuna	1	0,09
Lesbiana, gay, bisexual, transexual eta intersexualak	1	0,09
Gaixo kronikoak	1	0,09
Adinekoak eta mendekotasun-egoeran dauden pertsonak	1	0,09
Animaliak babestea eta edukitzea	1	0,09
Etorkinak eta kultura aniztasuna	1	0,09

B. Foru administrazioen aurka bideratutako espedienteak

Sailen arabera banaketa

6. grafikoa.

Autonomia Erkidegoko Administrazio Orokorren aurka (Eusko Jaurlaritzaren) bideratu diren espedienteen banaketa, sailen arabera



Enplegu eta Gizarte Politikak	741	(% 67,86)
Osasuna	130	(% 11,90)
Hezkuntza, Hizkuntza Politika eta Kultura	126	(% 11,54)
Segurtasuna	38	(% 3,48)
Herri Administrazioa eta Justizia	19	(% 1,74)
Ekonomiaren Garapena eta Lehiakortasuna	18	(% 1,65)
Ingurumena eta Lurralde Politika	15	(% 1,37)
Ogasuna eta Finantzak	5	(% 0,46)

GUZTIRA
1.092

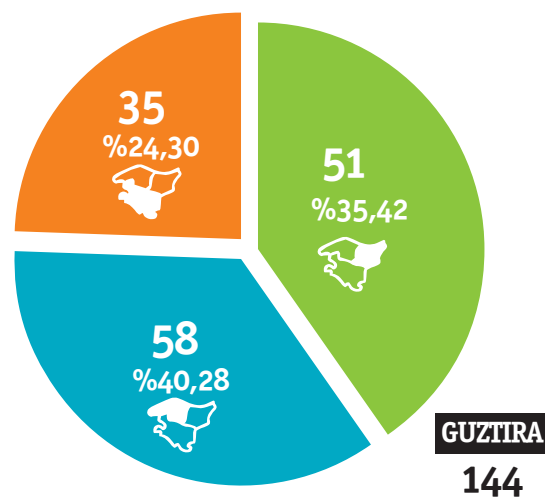
Banaketa lurraldeka

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

Foru aldundien kontrako kexen artean, nabarmentzekoa da gora egin dutela Bizkaiko eta Gipuzkoako Foru Aldundien aurka bideratutako kexa idatziek, eta, mantendu egin dutela Arabako Foru Aldundiaren aurkakoek.

7. grafikoa.

Foru administrazioen aurka bideratutako espedienteen banaketa, lurraldeen arabera







- Bizkaiko Foru Aldundia
- Gipuzkoako Foru Aldundia
- Arabako Foru Aldundia

GUZTIRA
144

Banaketa arloka

Aldatu egin da azken urteotan foru eremuari zegozkion keza idatzien tipologia; horrela, zertxobait gehitu dira haur eta nerabeen arloarekin eta ogasun arloarekin lotutako kekek.


4. taula.**Foru administrazioen aurka bideratu diren espedienteen banaketa, arloen arabera**

Arloa	ARABA ÁLAVA	BIZKAIA	GIPUZKOA	CAPV	%
					
Haurrak eta nerabeak	-	16	14	30	20,84
Ogasuna	9	13	7	29	20,14
Adinekoak eta mendekotasun egoeran dauden pertsonak	9	9	5	23	15,97
Herri lanak, garraioak eta azpiegiturak	4	5	13	22	15,28
Hizkuntza eskubideak, kultura eta kirola	-	2	5	7	4,86
Ezintasunen bat duten pertsonak	1	5	1	7	4,86
Herri-administrazioen zerbitzuko langileak	4	2	-	6	4,17
Herri-administrazioen araubide juridikoa, ondasunak eta zerbitzuak	4	-	1	5	3,47
Jarduera ekonomikoaren antolamendua	-	2	2	4	2,78
Familiak	-	2	1	3	2,09
Gizarteratzea	-	-	2	2	1,39
Buruko gaixotasunak edo nahasmenduak dituzten pertsonak	1	1	-	2	1,39
Espetxeratuak	1	-	-	1	0,69
Hezkuntza	1	-	-	1	0,69
Hirigintza eta lurralde antolamendua	1	-	-	1	0,69
Ingurumena	-	1	-	1	0,69

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	207	48,36
Gipuzkoako udalak	111	25,93
Arabako udalak	87	20,33
Bizkaiko mankomunitateak, partzuergoak eta parkeak	16	3,74
Arabako administrazio batzarrak	5	1,17
Arabako mankomunitateak, partzuergoak eta parkeak	2	0,47

6. taula.**Autonomia erkidegoko udalen aurka bideratutako espedienteak**

Arabako udalak	
Vitoria-Gasteiz	52
Laudio/Llodio	7
Arrazua-Ubarrundia	4
Oyón/Oion	3
Iruaiz-Gauna	2
Iruña Oka/Iruña de Oca	2
Labastida	2
Laguardia	2
Beste batzuk*	13
Guztira	87

Bizkaiko udalak	
Bilbao	56
Getxo	19
Barakaldo	14
Bermeo	10
Valle de Trápaga-Trapagaran	8
Erandio	7
Sestao	6
Santurtzi	5
Beste batzuk*	82
Guztira	207

Gipuzkoako udalak	
Donostia-San Sebastián	38
Oiartzun	9
Irun	6
Pasaia	6
Errenteria	5
Zarautz	4
Beste batzuk*	43
Guztira	111

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

Banaketa arloka ¹

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

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

Euskal Herriko Unibertsitatearen aurka egindako kexei dagokienez, baieztatu egin da aurreko urteetako beheranzko joera.

7. taula.

Euskal Autonomia Erkidegoko beste administrazio batzuen kontra bideratutako kexa-espeditentak

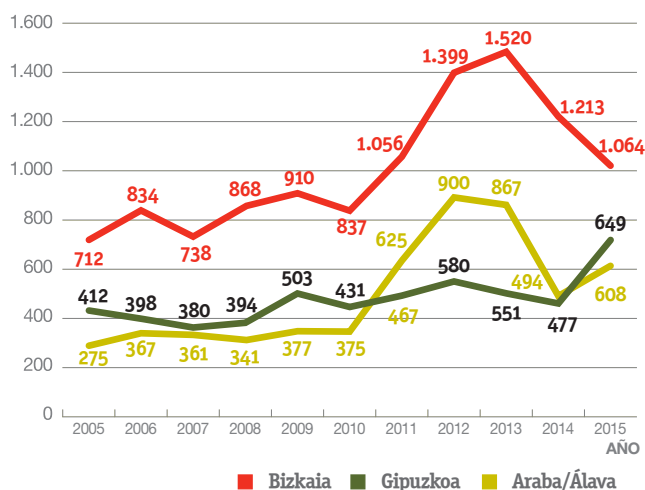
Haurreskolak	5
Bizkaia Jaureriko Abokatuen Bazkun Ohoretsua	5
Euskal Herriko Unibertsitatea	5
URA – Ur agentzia	3
Gipuzkoako Abokatuen Elkargo Prestua	2
BCAM - Basque Center for Applied Mathematics	1
Arabako Prokuradoreen Elkargoa	1
Gipuzkoako Psikologoaren Elkargo Ofiziala	1
Guztira	22

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-espedienteen lurralde banaketaren bilakaera, jatorriaren arabera (2005-2015)*



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

Azken urteotan ohikoa denez, lurraldez lurralde aurkeztutako espediente 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.

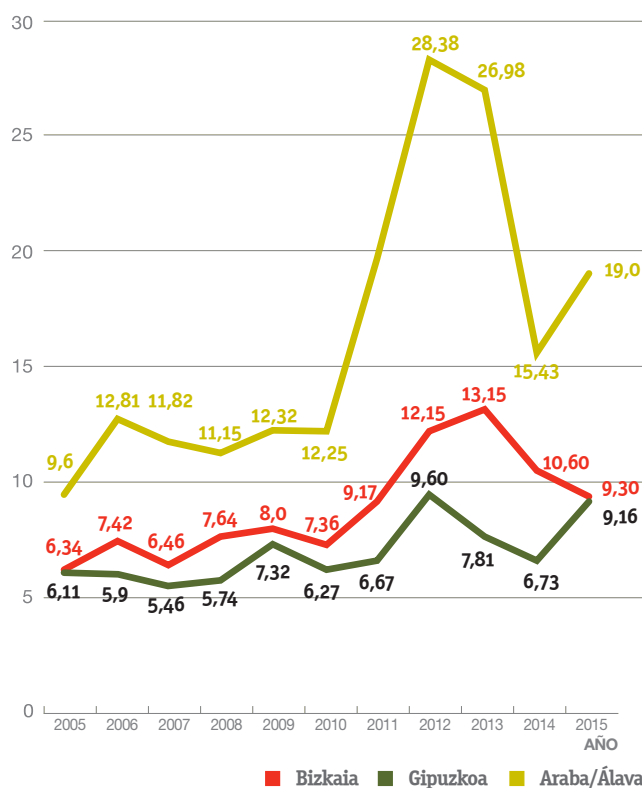
Erreklamazioak lurraldez lurralde, 10.000 biztanleko

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, egiaztatu dugu Araba Lurralde Historikoan egin direla kexa idatzi gehien, hain zuzen, beste bi lurraldeetan halako bi, nahiz eta biztanle gutxien hartu bere baitan.

9. grafikoa.

Erregistratutako erreklamazio idatziak lurraldez lurralde, 10.000 biztanleko (2005-2015)*



* 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 %90 Gasteizen bizi direnek egin dituzte.

8. taula.

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

Araba/Álava	📄	%
Vitoria-Gasteiz	549	90,3
Beste udalerrri batzuk	59	9,7
Guztira	608	100

Bizkaia	📄	%
Bilbao	440	41,35
Beste udalerrri batzuk	624	58,64
Guztira	1.064	100

Gipuzkoa	📄	%
Donostia-San Sebastián	314	48,38
Beste udalerrri batzuk	335	51,62
Guztira	649	100

Euskal Autonomia Erkidegotik kanpo etorritako kexak

Urtean zehar, beste autonomia erkidego batzuetatik eta beste estatu batzuetatik etorritako 33 kexa jaso ditugu, euskal herri-administrazioen kontrakoak.

7. Prozedurari buruzko estatistika (kexa idatzien espeditenteen egoera)

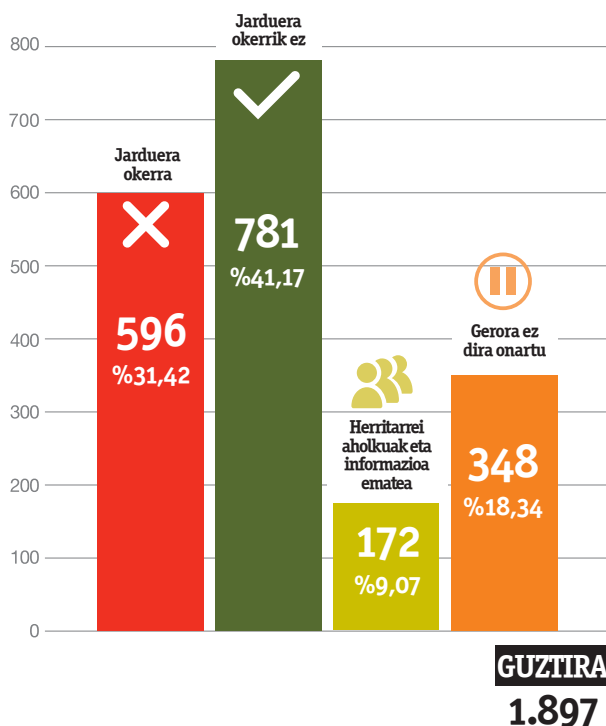
Jarraian, 2015ean bideratutako espeditenteak tramitazioaren zein fasetan dauden aztertuko dugu.

2015. urtean 1.549 ebazpen eman dira. Arartekoak 2015ean hartu dituen erabakiak aztertuta, eragindako administrazioaren jardura okerrean bat zegoen 596 kasutan, hau da, %43 baino gehiagotan; ehuneko hori iazkoa baino (%51) txikiagoa da. Aitzitik, ez da jardura okerrik antzeman aztertutako espeditenteetatik %57tan gutxi gorabehera (iaz %49 izan ziren).

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

10. grafikoa.

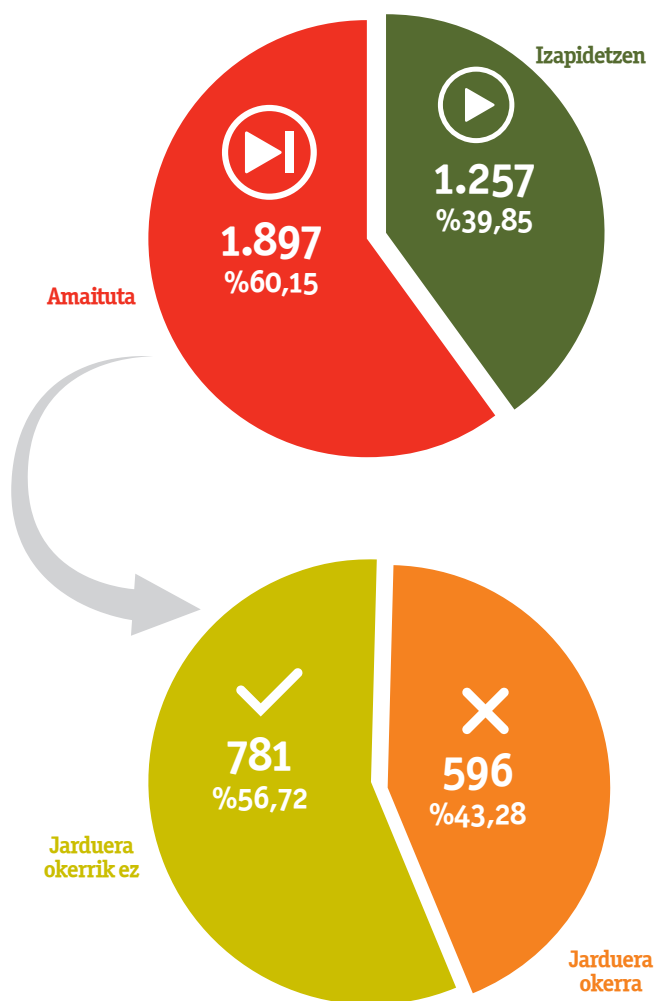
2015ean bukatu diren espeditenteak



Kexen egoera: euskal administrazio publikoen jardueraren zuzenak eta okerrak

11. grafikoa

Kexa-espeditenteen egoera



Aurreko datuetatik ondorioztatzen denez, Arartekoak 2015. urtean sakonki aztertu dituen erreklamazio guztietatik 596 kasutan, hau da, %43,28tan ondorioztatu da jardueraren bat egin dela.

8. Ofiziozko espeditenteak

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

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

2015ean ofiziozko 61 espeditente bideratzen hasi gara. Arloen arabera, aipatzekoak dira Haur eta Nerabeentzako Bulegoari dagozkionak eta justizia, baita ere Hizkuntz eskubi-deak, kultura eta kirola eta gizarteratzeari buruzkoak.

9. taula.

Ofiziozko espeditenteen banaketa, arloen arabera

Arloa	Kopurua	%
Haurrak eta nerabeak	13	21,31
Justizia	13	21,31
Hizkuntz eskubideak, kultura eta kirola	12	19,67
Gizarteratzea	4	6,55
Herriaren Defendatzailea	3	4,92
Herri-administrazioen araubide juridikoa, ondasunak eta zerbitzuak	3	4,92
Segurtasuna	3	4,92
Etxebizitza	3	4,92
Hezkuntza	2	3,28
Ogasuna	1	1,64
Familiak	1	1,64
Ingurumena	1	1,64
Etorkinak eta kultura aniztasuna	1	1,64
Osasuna	1	1,64
Guztira	61	100

Ikus daitekeenez, Haur eta Nerabeentzako Bulegoaren jardueran batez ere ofiziozko jarduerak hastea gailentzen da. Jardueraren horietako askoren bidez, Arartekoak aurreko urteetan egindako gomendioen bilakaera aztertu da, gai hauen gainean: babesik gabeko haurrentzako foru aldundiaren gizarte-zerbitzuak; bakarrik dauden adingabe atzerritarren oinarrizko lanbide- eta lan-heziketa; edo foru aldundien haurren zerbitzuekin egindako jarduerak, haurrek entzunak izateko duten eskubidea bermatzeko.

Beste jardura multzo bat, berriz, antzemandako egoera edo arazoak ikusita hasi dugu. Adibidez, haurren pobrezari aurre egiteko neurrien bilakaera aztertzekeo jardura, adingabe arau-hausleekin zerikusia duten aldundien eta udalen jarduerak, edo ikuskapen-bisitak egitea, bakarrik dauden adingabe atzeritarrentzako egoitza-baliabide batzuek eta haur babesgabeentzako larrialdietako harrera-zentro batek nola diharduten ikusteko.

Hizkuntza-eskubide, kultura eta kirolaren arloan zenbait ekimen abiarazi dira hiru lurralde historikoetako udal askorekin. Azpimarratu dugu eskola-kirolaren aurretik egiten den kirolak hezkuntza-balioetan oinarritu behar duela, ez lehiakortasun-balioetan.

Justizia arloan nabarmentzekoak dira erakundearen arteko akordio bat bilatzeko ekimenak. Akordio horren bidez konpondu nahi da arazo hau: epailearen aginduz bahitutako ibilgailuak gordetzeagatik norbanakoek tasak ordaintzea.

Segurtasunaren arloan, ikuskapen-bisitak egin dira Erandio-ko udaltzain-etxera eta Muskizeko ertzain-etxera, eta, halaber, adingabeekin zerikusia duen ofiziozko jardura bat hasi da: polizia adingabeekin burututako jardueri buruz Santurtziko Udaleko langileek egindako erregistroa.

Araubide juridikoaren arloan egindako ofiziozko jardura bat ere aipatu behar dugu, Sestaoko Udalak errentan bizi diren pertsonen erroldatzea kudeatzeko orduan energia eragingarritasunaren ziurtagiria eskatzeari buruz; eta udal azoka txikitian kalez kaleko salmenta araudira egokitzeko jardura; edo osasun arloan hasitakoa, Osakidetzak okerreko fakturak bidali dizkielako osasun sistema publikoko aseguru-dunei eta onuradunei.

Orobat, Lanbiderekin zerikusia duten jarduerak nabarmendu nahi ditugu: bere bulegoetakoren batera ikuskapen-bisita egitea; okerreko prestazioak erreklamatu eta itzultzeko prozedurari buruzko jardura, DBE jasotzen zuten pertsona askori zegokiena; edo prestazio hori kudeatzeko irizpideak ezagutarazteko asmoz hasi zen jardura. Gizarteratzearen arloan eta Haur eta Nerabeentzako Bulegoan aztergai izan dituzte, halaber, diru-sarrerak bermatzeko sistemari adingabearen interes gorena lehenesteari buruzko gomendio orokorrak zer bilakaera izan duen, baita ere horrek zer ondorio dakartzan Lanbide hartu beharreko erabakietan.

Etxebizitzaren arloan, aipagarria da hiru lurralde historikoen OHZ arautzen duen foru araua alda dadin sustatzeko hasi zen jardura; hezkuntza arloan, gaixotasun arraroak dituzten ikasleak hezkuntza eremuan txertatzeko jardura, batzorde aholku-emaileak proposatutako helburuak eta Europlan Naciona hitzaldian egindako gomendioak betetzen ote diren jakiteko; baita ogasun arloan hasitako jardura ere, Bergarako Udalaren zerga-ordenantza aldatzeko asmoz; edo familien arloan kudeatutako jardura, familiei laguntzeko politika publikoek Arartekoak egin zuen txosten bereziko gomendioak betetzen ote diren aztertzekeo. Era berean, azpimarragarria da, berezia baita, gai honen inguruan hasitako jardura: Laida hondartzan 2015ean egin ziren egokitze-lanek zer-nolako eragina duten Mundakako itsasertzean.

Ofiziozko jardura 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

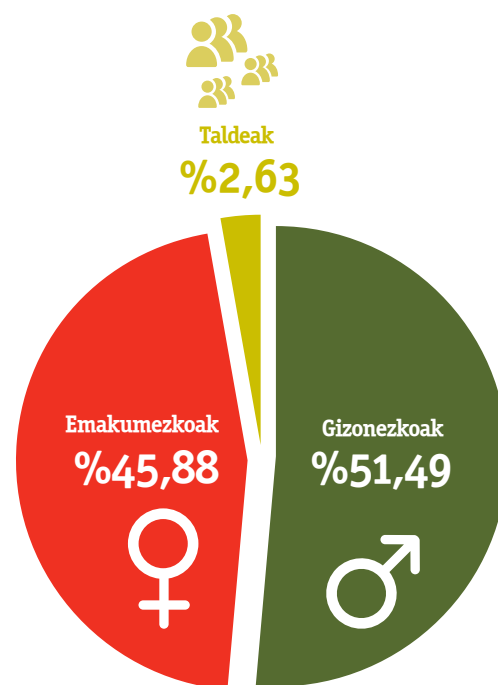
Gure zerbitzuetara jotzen duten pertsonen harrera egiteko modu naturalak Arartekoaren esku hartzea eskatzen duten pertsonen ezaugarriak eta baldintzak ezagutzearekin zuzenean zerikusia dauka.

Kexagileen ezaugarriak

2015. urtean egindako kexen analisi soziologikoa ez du aldaketa esanguratsurik erakusten aurreko urteekin aldean.

12. grafikoa.

Jasotako kexen banaketa, kexagileen ezaugarrien arabera



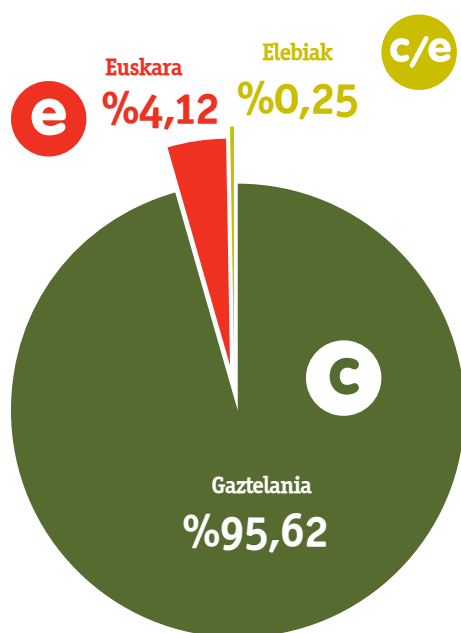
Kexa idazteko erabilitako hizkuntza

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

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

13. grafikoa.

Kexen banaketa, erabilitako hizkuntzaren arabera

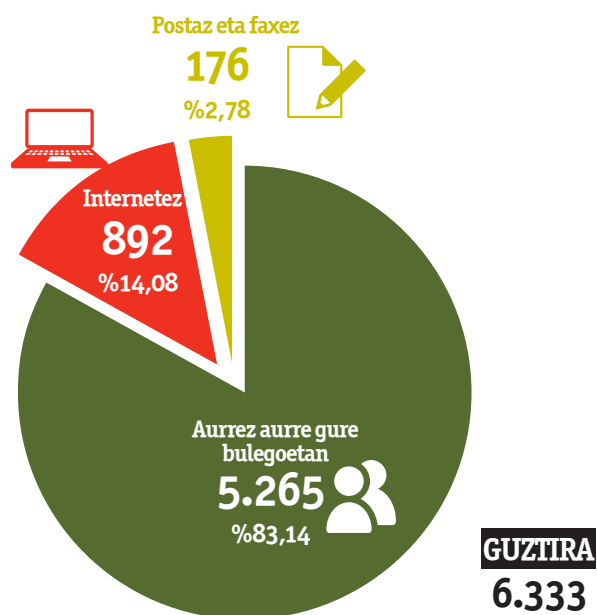


Kexak egiteko era

Kexak egiteko moduari buruz, datuek erakusten digute eutsi egin zaiola iazko joera-aldaketari, izan ere, kexetatik %83 baino gehiago aurrez aurre egin dira, Arartekoaren herritarren arretarako hiru bulegoetan. Horrela, 2014. urteko joera mantendu da eta kexagileak aurreko urteetako joera orokorretik aldendu dira, izan ere, orduan Internet zen kexak egiteko bide nagusia. Ziur aski, krisiaren ondorioekin eta esku-bide sozialekin zerikusia duten kexak gehitu direlako gertatu da hori, eta Arartekoari azaldutako kasuak konplexuagoak direlako.

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.

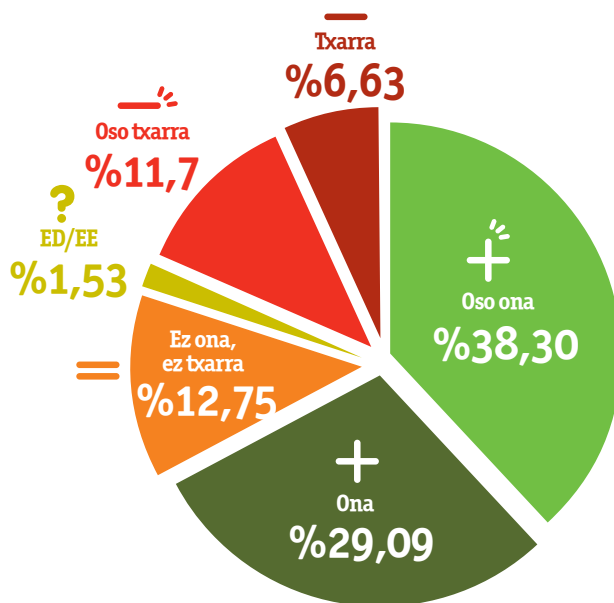
Horregatik, kexa-espediente baten izapideak amaitzen ditugunean, kexagileari galdera-sorta bat bidaltzen diogu, nahi izanez gero eta izena ipini barik, galdera batzuei erantzuteko eskatuz, emandako zerbitzuaren gainean egiten duen balorazioa jakiteko.

Emaitzak balioztatzean, garrantzitsua da honako hau kontuan hartzea: 2015ean zenbait kexaren biderapen-lana amaitu da; kexa horien artean, %43tan uste izan da eragindako administrazioak jarduera okerren bat burutu zuela.

Herritarrek Arartekoaren esku-hartzeaz 2015ean egin duten balorazioa oso ontzat jo behar da. Horixe ondoirozta daiteke Arartekoaren zerbitzuak erabili dituzten pertsonetatik galdera-sortari erantzun diotenen erantzunetatik.

15. grafikoa.

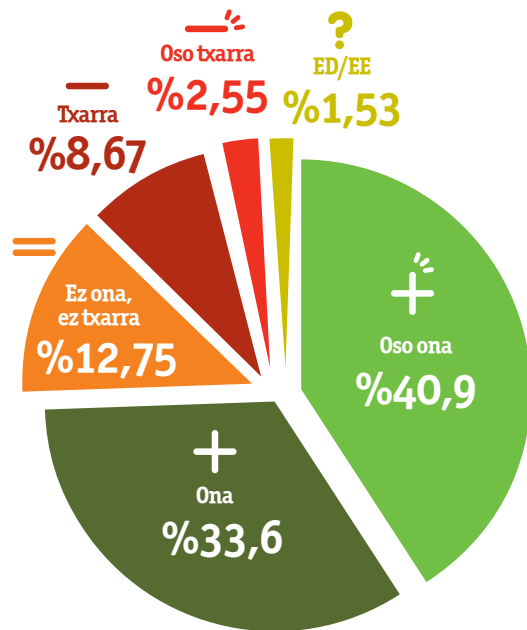
Nolakoa iruditu zaizu Arartekoak bidalitako informazioa?



Hortaz, "jasotako informazioa ona edo oso ona" iruditu zaie kexaren bat egin duten herritarren %67,39i, kexaren biderapena bukatu ondoren.

16. grafikoa.

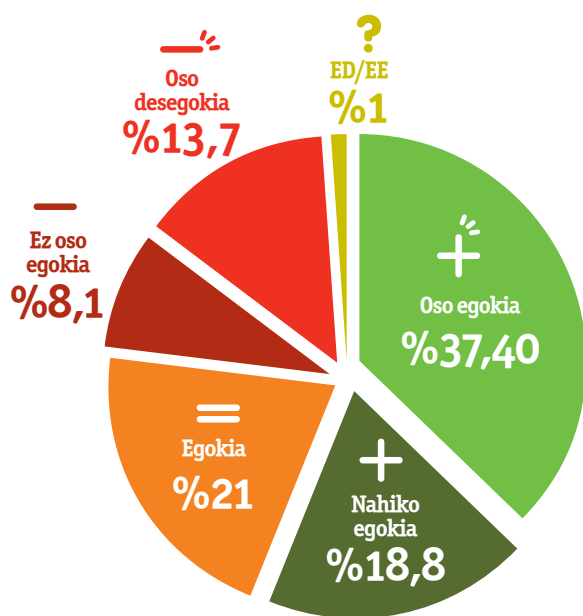
Nolakoa iruditu zaizu Ararteko erakunde langileek eman dizuten arreta (laguntzeko prest egotea, tratua, enpatia...)?



Arartekoak ematen duen zerbitzuaren balorazio onaren adierazgarri nabarmenena da kexagileen %74,5ek ontzat edo oso ontzat jo duela jaso duen arreta.

17. grafikoa.

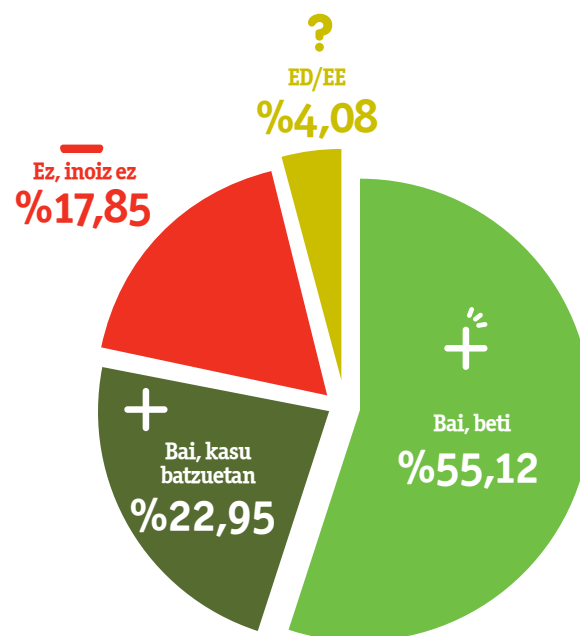
Oro har, nolakoa iruditu zaizu Arartekoaren lana?
(Azaldu duen interesa, laguntzeko prest egotea,
egindako gestioak...)



Hau da, galdera-sortari erantzun dioten pertsonetatik %56,2k oso egokitzat edo nahiko egokitzat jo dute Arartekoaren esku-hartzea, eta %20ri egokia iruditzen zaie.

18. grafikoa.

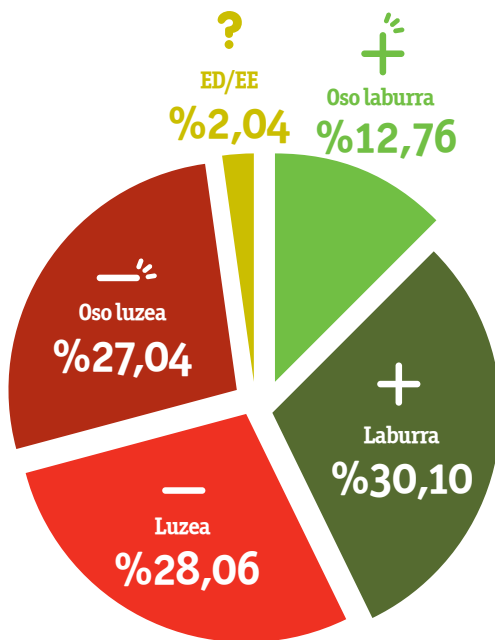
Administrazioarekin arazoak dituen pertsonaren bati
Arartekora joateko gomendatuko zenioke?



Beraz, kasuetatik %78 baino gehiagotan Arartekora jotzea gomendatuko litzateke, administrazioarekin arazorik edukiz gero.

19. grafikoa.

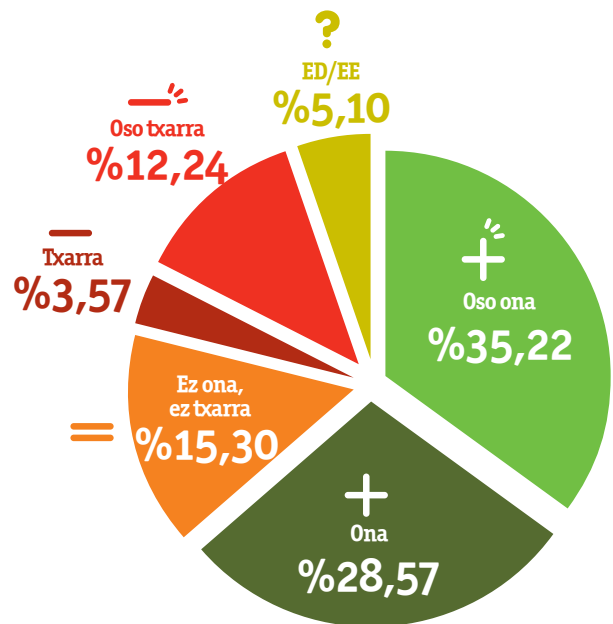
Nolakoa iruditu zaizu kexa aurkeztu zenuenetik tramitazioa bukatu arteko denbora?



Erantzuna jasotzeko denborari dagokionez, %43 baino gehienek 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 pertsona inguru) %64k 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 %56ek 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 diotenen %37ek 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 (%56ek 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.

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

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

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).

lax sei iradokizun egin dira:

Bik zerikusia zuten kexak “on line” egiteko web formularioarekin lotutako arazo teknikoekin eta erregistro elektronikoa-ekin, eta beste batean zenbait iradokizun egin ziren Arartekoaren web orriko euskararen presentziaz.

Jasotako laugarren komunikazioan, berriz, informazioa eskatu zen Arartekoak bereganatutako konpromisoetan finkatu ziren epeei buruz, zerbitzu-kartako kalitate-adierazle gisa. Beste bietan, desadostasuna erakutsi zen Arartekoan eskaintutako arretarekin lotutako alderdi batzuekin.

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 pertsoneri. 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.

Berrikuntza moduan, 2015ean bi eskabide jaso ditugu Arartekoak daukan informazio publikoa eskuratzeko, Gardentasunerako, Informazio Publikoa Eskuratzeko eta Gobernu Onerako Legearen ondoriozko eskubideak baliatuz. Eskabide horiek berehala kudeatu ziren, eskatutako informazioa legean ezarritako moduan eta epeetan emanaz.

11. Informatzeko betebeharrak

Lege antolamenduak Ararteko erakundearen modukoiei 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 kontroleko lanek gutxieneko eragingarritasuna izan dezaten nahi bada behintzat.

Errealitate horretaz jabetuta, Ararteko erakundeak sortu eta araupetzen duen otsailaren 27ko 3/1985 Legeak, 23. artikuluan, bere kontrolpean jarritako herri administrazioen betebeharrak hori espresuki aipatzen du, administrazio horiei eskatzen zaizkien datu, dokumentu, txosten eta argitasun guztiak lehenetsunez eta premiaz aurkeztu behar dutela dioenean. Era berean, 26. artikuluan adierazten du informazioak, espedienteak edota bestelako datuak bidaltzeko eskatzen zaienean, erakundeak eskatutakoari erantzun dakion epe bat ezarri beharko duela. 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 lankidetzak hori ukatu edo atzeratzeagatik herritarrek azaldutako kexak dagokien epean konpontzeko ezintasuna eragin dutenak ere.

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

Jarraian erantsitako zerrendetan agertzen dira 2015. urtean lankidetzan aritzeko prest egon diren administrazio edo beste erakunde batzuei buruzko datuak (1). Horregatik, ez da beharrezkoa izan horiei errekerimendurik egitea.

Aitzitik, 2015. 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. 2015ean kexak izanda ere, errekerimendurik jaso ez duten administrazioak eta bestelako organismoak

Zerrenda honetan jaso dira errekerimendurik egin behar izan gabe, ebatzi ahal izateko 2015. 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 bereziak eskainiz lankidetzan jardun duten administrazioak eta erakundeak dira.**





A. Eusko Jaurlaritzaren sailak

Saila	
Hezkuntza, Hizkuntza Politika eta Kultura EITB	2
Ogasuna eta Finantzak	4
Ingurumena eta Lurralde Politika Euskal Trenbide Sarea Euskotren	4 1 3

B. Foru aldundiak²

Arabako Foru Aldundia 	
Bide Azpiegiturak eta Mugikortasuna	2
Euskara, Kultura eta Kirolak	1

Bizkaiko Foru Aldundia 	
Ogasuna eta Finantzak	7
Enplegua, Gizarte Inklusioa eta Berdintasuna	1
Euskara eta Kultura	1
Garraioak, Mugikortasuna eta Lurraldearen Kohesioa	1


Gipuzkoako Foru Aldundia 	
Gizarte Politika	19
Ogasuna eta Finantzak	4
Kultura, Turismo, Gazteria eta Kirolak	2
Kultura, Turismo eta Kirolak	1
Gobernantza eta Gizartearekiko Komunikazioa	1
Ekonomia Sustapena, Landa Ingurunea eta Lurralde Oreka	1

C. Udalak**Arabako Lurralde Historikoa** 

Arabako udalak 	
Barrundia	1
Baños de Ebro / Mañueta	1
Labastida	1
Ribera Baja / Erribera Beitia	1
Salvatierra / Agurain	1
Zalduondo	1
Zuia	1

Arabako administrazio batzarrak 	
Mezkia	1
Montevite	1
Osma	1

Bizkaiko Lurralde Historikoa 

Bizkaiko udalak 	
Abanto y Ciérvana-Abanto Zierbena	2
Artea	2
Atxondo	2
Ajangiz	1
Bilbao	44
Busturia	1
Derio	1
Elorrio	1
Etxebarri	1
Galdames	3
Gautegiz Arteaga	1
Gordexola	1
Igorre	1
Karrantza	1
Leioa	3
Mundaka	1
Muskiz	3
Muxika	1
Ondarroa	2
Orozko	1
Santurtzi	6
Sopelana	3
Sopuerta	3
Valle de Trápaga / Trapagaran	5
Zalla	1

² Sail batzuk bikoiztuta daudela dirudi, Foru Aldundiek 2015-2019 legegintzaldirako onartutako sailen antolaketa berriaren ondorioz

Gipuzkoako Lurralde Historikoa



Gipuzkoako udalak	
Errenteria	5
Arrasate / Mondragón	2
Bergara	2
Legazpi	2
Segura	2
Alzaga	1
Amezketza	1
Azkoitia	1
Idiazabal	1
Lezo	1
Mendaro	1
Ordizia	1
Oñati	1
Soraluze / Placencia de las Armas	1
Urretxu	1
Zumaia	1

D. Beste erakunde publiko batzuk



Gipuzkoako Delineatzaileen Elkargo Ofiziala	1
Añanako kuadrilla	1
Haurreskolak	4
Gipuzkoako Abokatuen Elkargo Prestua	1

11.2. Kexak direla-eta, 2015ean 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 2015. urtean informazio eskariren bat.
-  **(2)** 2015ean informazioa eskatu deneko espedienteetatik zenbatetan egin den errekerimendua.
- % (3)** errekerimendua egin zaien espedienteen ehunekoa, 2015ean informazio eskaririk egin zaieneko guztirako espedienteen aldean.

A. Eusko Jaurlaritzan



Saila	(1) 	(2) 	(3) %
Herri Administrazioa eta Justizia	16	8	50
Ekonomiaren Garapena eta Lehiakortasuna	4	1	25
Hezkuntza, Hizkuntza Politika eta Kultura	97	1	1,03
Enplegua eta Gizarte Politikak	575	335	58,26
Osasuna	26	1	3,85
Kontsumobide	3	1	33,33
Osakidetza	64	25	36,06
Segurtasuna	24	1	4,27

B. Foru aldundiak³


Arabako Foru Aldundia

	(1) 	(2) 	(3) %
Toki Administrazioa	1	1	100
Ogasun, Finantza eta Aurrekontuak	5	1	20
Ingurumen eta Hirigintza	1	1	100
Herri Lan eta Garraioak	7	3	42,86
Gizarte Zerbitzuak	11	2	18,18

Bizkaiko Foru Aldundia

	(1) 	(2) 	(3) %
Gizarte Ekintza	20	3	15
Iraunkortasuna eta Ingurune Naturala	1	1	100

Gipuzkoako Foru Aldundia

	(1) 	(2) 	(3) %
Mugikortasuna eta Bide Azpiegiturak	4	1	25
Mugikortasuna eta Lurralde Antolaketa	1	1	100

³ Sail batzuk bikoiztuta daudela dirudi, Foru Aldundiek 2015-2019 legeingintzarako onartutako sailen antolaketa berriaren ondorioz

C. Udalak

Arabako Lurralde Historikoa



	(1)	(2)	(3)
Arabako udalak			%
Arrazua-Ubarrundia	4	2	50
Iruna Oka / Iruña de Oca	2	2	100
Laguardia	3	3	100
Laudio / Llodio	7	2	28,57
Oyón / Oion	2	1	50
Vitoria-Gasteiz	37	13	35,14
Zambrana	1	1	100

	(1)	(2)	(3)
Arabako administrazio batzarrak			%
Ezkerekotxa	1	1	100
Sabando	1	1	100

Bizkaiko Lurralde Historikoa



	(1)	(2)	(3)
Bizkaiko udalak			%
Abadiño	3	1	33,33
Alonsotegi	1	1	100
Amorebieta-Etxano	1	1	100
Arrigorriaga	3	1	33,33
Basauri	2	1	50
Barakaldo	12	3	25
Bermeo	9	3	33,33
Berriz	2	1	50
Durango	4	2	50
Erandio	6	4	66,67
Galdakao	2	2	100
Gernika-Lumo	3	2	66,67
Getxo	11	2	18,18
Gorliz	1	1	100
Mallabia	1	1	100
Mungia	4	1	25
Ortuella	3	1	33,33
Plentzia	1	1	100
Portugalete	3	1	33,33
Sestao	8	3	37,50
Urduliz	2	2	100
Zaratamo	2	1	50

Gipuzkoako Lurralde Historikoa

	(1)	(2)	(3)
Gipuzkoako udalak			%
Aia	2	1	50
Beasain	3	1	33,33
Donostia-San Sebastián	33	11	33,33
Eibar	1	1	100
Elduain	1	1	100
Hernani	1	1	100
Hondarribia	4	4	100
Ibarra	1	1	100
Irun	5	2	40
Lasarte-Oria	1	1	100
Mutriku	2	1	50
Oiartzun	6	3	50
Pasaia	4	1	25
Tolosa	3	1	33,33
Urnieta	2	1	50
Villabona	1	1	100
Zaldibia	2	1	50
Zarautz	3	1	33,33

D. Beste erakunde publiko batzuk

	(1)	(2)	(3)
			%
Bilbao Bizkaia Ur Partzuergoa	8	1	12,50
Mebisa - Bilboko Metroa	3	2	66,67
Busturialdeko Ur Patzuergoa	2	1	50
Bizkaiko Garraio Patzuergoa	1	1	100
Euskal Herriko Unibertsitatea	7	1	14,29
Ura-Uraren Euskal Agentzia	3	2	66,67

11.3. Arartekoak 2015. urtean egindako ohartarazpenen zerrenda

Aurten 20 ohartarazpen egin behar izan ditugu. 2014ko ekitaldian egindakoekin alderatuz, kopurua %30 inguru gutxitu da. Salbuespenak salbuespen, gehienak udal arduradunei bidali zaizkie.

Txosten honen prestakuntza ixteko garaian, Laguardia, Hondarribia, Mutriku eta Urnietako alkateek oraindik ez diete erantzun egin dizkiegun ohartarazpenei.

A. Eusko Jaurlaritzza



Saila	Ardura	Titularra	Erreferentzia (esp. zenb.)	Azalpena (Kexa eragin duen gaia)	Ohartarazpenaren data
SVS/Osakidetza	Zuzendari nagusia	Jon Etxeberria	669/2014	Lanbide garapena-erizaintza onartzea	2015/01/13
			1083/2014	Lanean audiologia protesikoko teknikari adituaren maila onartzea	2015/03/23

B. Udalak

Arabako Lurralde Historikoa



Udala	Ardura	Titularra	Erreferentzia (esp. zenb.)	Azalpena (Kexa eragin duen gaia)	Ohartarazpenaren data
Laguardia	Alkatea	Pedro León	1012/2015	Udalak ez dizkio eman lursail baten eskriturak egiteko behar diren agiriak	2015/09/15
Vitoria-Gasteiz	Alkatea	Gorka Urtaran	1034/2015	Sakanguneak eskatu dituzte, errepide bateko abiadura moteltzeko	2015/09/15
			1449/2015	Udalak lonja baten jabetza kendu zion 2004an, eta espedientea geldiarazita dago	2015/11/02

Bizkaiko Lurralde Historikoa

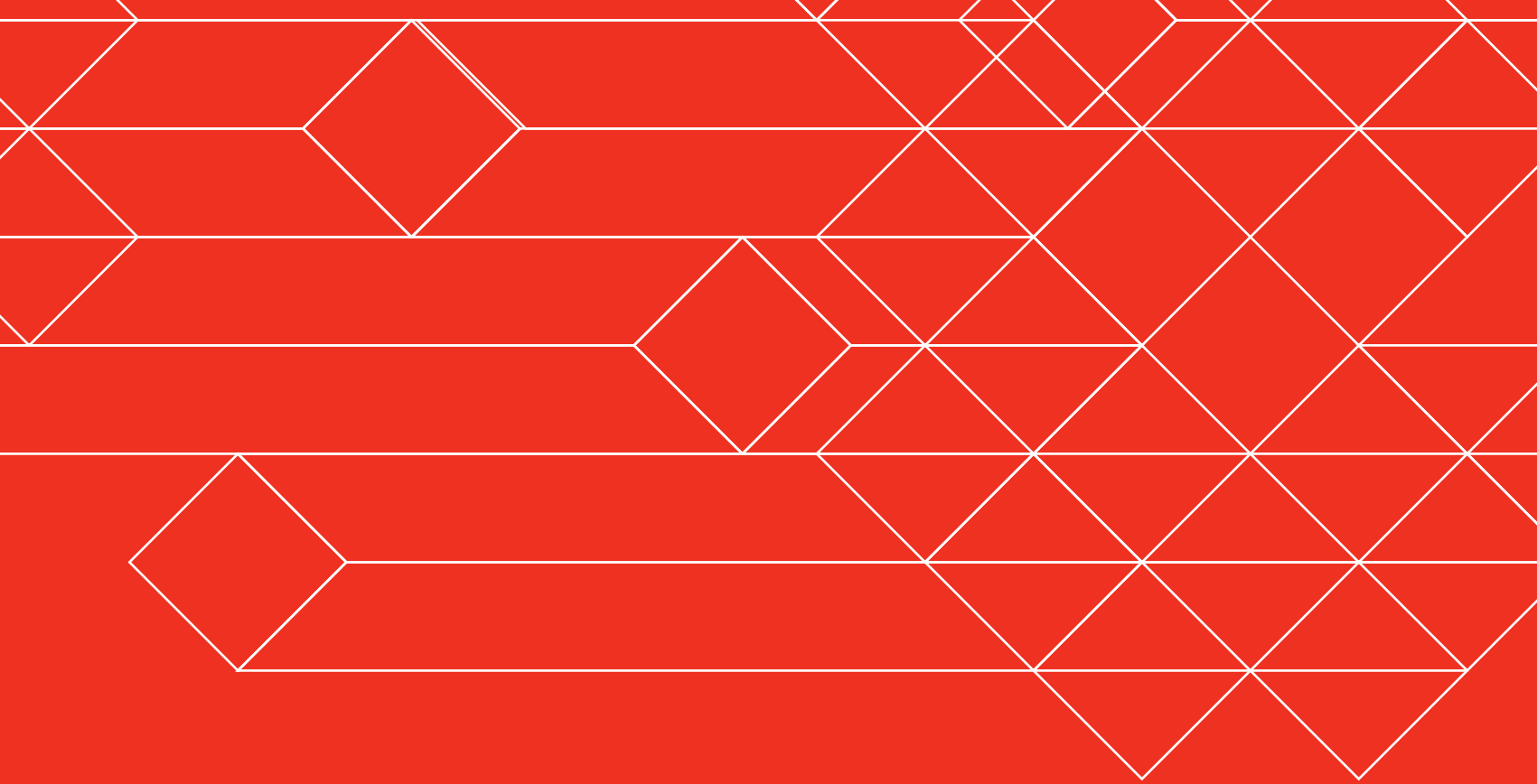
Udala	Ardura	Titularra	Erreferentzia (esp. zenb.)	Azalpena (Kexa eragin duen gaia)	Ohartarazpe- naren data
Abadiño	Alkatea	José Luis Navarro	660/2015	Ez dira bete terrazen gaineko ordenantza eta irisgarritasunari buruzko legea	2015/07/03
Barakaldo	Alkatea	Alfonso García	2280/2014	Ez zaio erantzun informazio-eskaera bati	2015/02/24
Erandio	Alkatea	Joseba Goikouria	1987/2014	Herri-bideak ez mantentzea	2015/07/03
Gernika-Lumo	Alkatea	José M ^a Gorroño	1841/2014	Ez zaio erantzun 2013ko ekitaldiari zegokion diru-laguntza zela eta jarri zen helegiteari	2015/01/19
Gorliz	Alkatea	Arantza Etxeberria	2257/2014	Ez zaio erantzun abiadura erreduktoreei buruzko idazki bati	2015/02/24
Plentzia	Alkatea	Isabel Zarautza	2124/2014	Ez zaio erantzun abiadura erreduktoreei buruzko idazki bati	2015/02/24
Munitibar	Alkatea	Javier Artaetxebarria	2326/2014	Ez zaio erantzun fidantza itzultzeko eskaera bati	2015/02/24

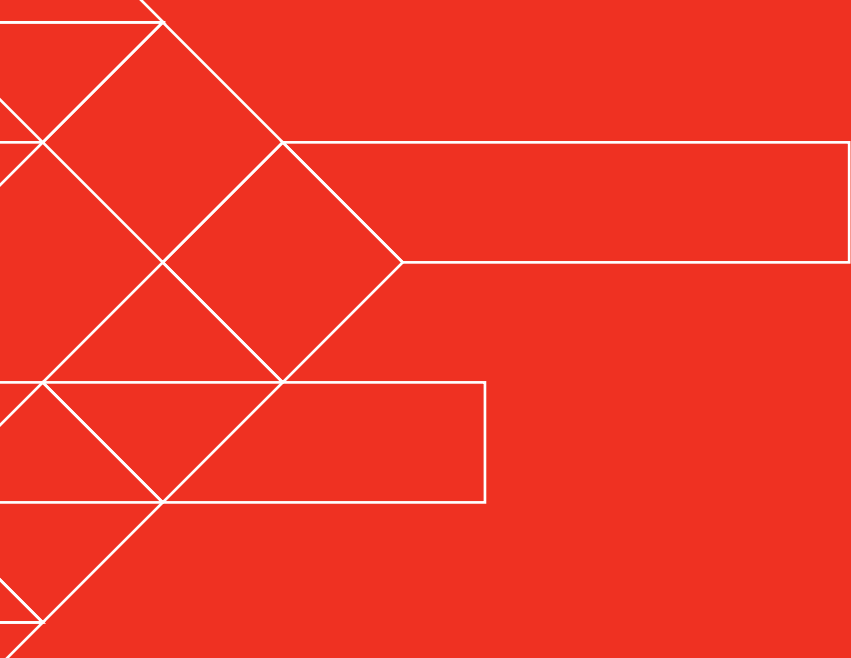
Gipuzkoako Lurralde Historikoa

Udala	Ardura	Titularra	Erreferentzia (esp. zenb.)	Azalpena (Kexa eragin duen gaia)	Ohartarazpe- naren data
Irun	Alkatea	José Antonio Santano	2578/2014	Ebazpen bat ez betearaztea hirigintzako diziplina arloan	2015/03/17
Donostia-San Sebastián	Alkatea	Juan Karlos Izagirre	2505/2014	Irregularitasunak auzo baten berogailuaren instalazioan	2015/03/27
		Eneko Goia	1165/2015	Hondartzan surfa egiteko tokia ukatzea	2015/09/15
Hondarribia	Alkatea	Aitor Kerejeta	1600/2014	Ez dago ados OHZn ezarritako errekaruarekin, etxebizitza alokatuta dagoelako	2015/03/12
Mutriku	Alkatea	José Ángel Lizardi	1426/2015	Ez zaio erantzun ondare erantzukizunagatiko erreklamazio bati	2015/11/02
Urnietia	Alcalde	Mikel Tolosa	824/2015	Edateko uraz hornitzea etxebizitza-erakin batean	2015/09/15
Zaldibia	Alcalde	Joxe Antonio Etxabe	1033/2015	Ibilgailuarekin garajearen sartzeko arazoaren aurrean, erantzunik ez	2015/09/15

C. Beste erakunde publiko batzuk

Erakundea	Ardura	Titularra	Erreferentzia (esp. zenb.)	Azalpena (Kexa eragin duen gaia)	Ohartarazpe- naren data
Ura-Uraren Euskal Agentzia	Zuzendari nagusia	Iñigo Ansola	497/2015	Ez zaio erantzun sastraka kendu eta zuhaitzei altuera kentzeko eskaera bati	2015/07/03





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, oinarritzko 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 deza-keela iruditzen bazaigu.

2015. urtean era guztietako 6.394 kexa egin dituzte herritarrek. Gainera, urtean zehar **ofiziozko 61 espeditente** hasi dira. Arloen arabera, nabarmentzekoak dira Haur eta Nerabeentzako Bulegoaren ekimenez hasitakoak, baita ere hizkuntz eskubideak, kultura eta kirola arlokoak, justizia, segurtasuna eta gizarteratzeari buruzkoak.

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.

Kexak zer arloekin lotuta dauden kontuan hartuta, 2015. urtean ere goi-mailetan mantentzen dira, aurreko urteetan bezalaxe, 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-planaren 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, 2015. urtean gaikako arlo bakoitzean kontua nola dagoen ikus daiteke.

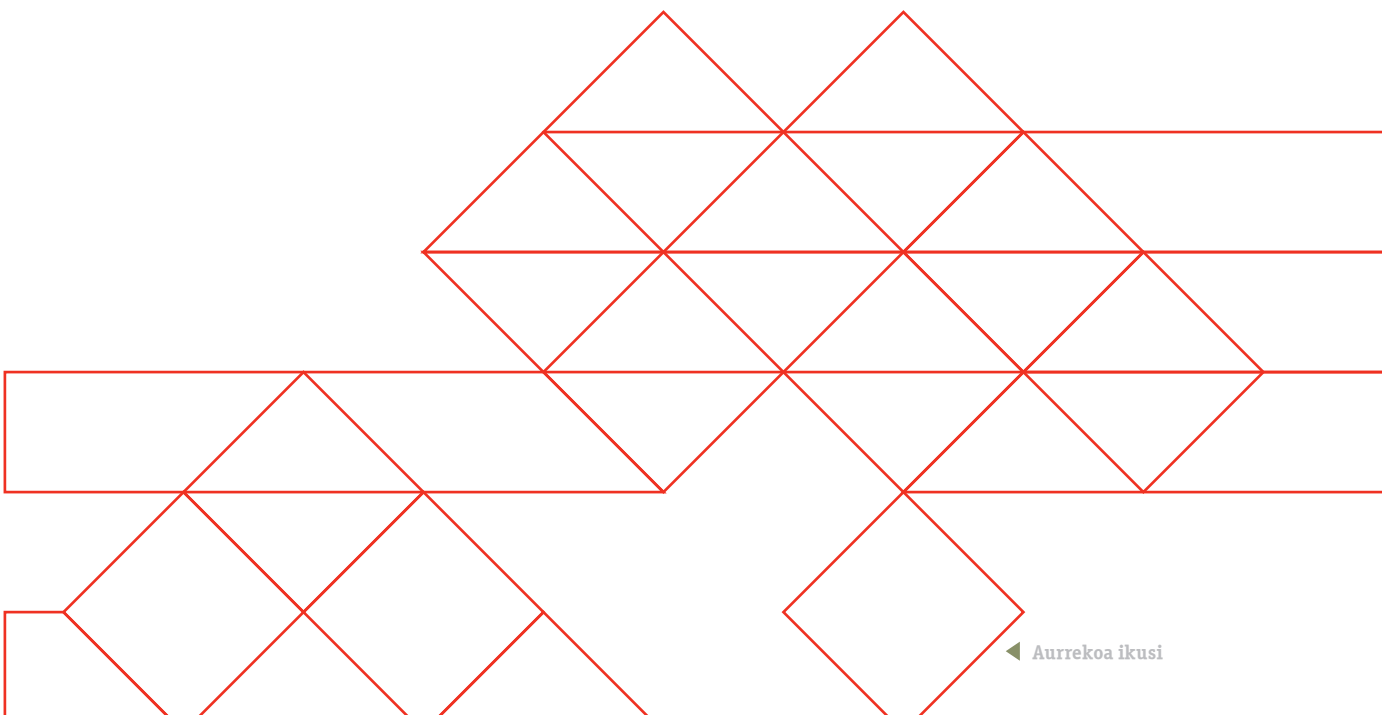
Merezi du Arartekoaren lan-mekanika aipatzea, bai Estatuko Herriaren Defendatzaileari bidalitako kexa idatziei dagokienez, bai onartzen ez diren kexei dagokienez, izan ere, horietan denetan izapide laburtua egiten da, baita bideragarritasuneko eta eskumenezko azterketa ere. Egiaz, onartu gabeko kexen estatistikan –aurreko kapituluaren eman dugu hori idatziz-, Espainiako Herriaren Defendatzailearekiko bikoiztasuna agertzen da kexa ez onartzeko arrazoi gisa haletako 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 azalduko 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 28 kexa-espeditente berri ireki dira 2015. urtean; hau da, Arartekoak urtean zehar izapidetzea onartutako guztien %1,39. Jarraian, espeditente horien banaketa azalduko da, arloka:

- Herritarren hizkuntz eskubideak euskal administrazioekiko harremanetan.....9
- Kultura, industria eta arte ondarearen babesak8
- Kirol jarduerak.....4
- Beste alderdi batzuk.....4
- Administrazioaren funtzionamendua eta prozedura administratiboa3


Berriro ere erreklamaziorik gehienak euskara eta gaztelaniaren koofizialtasunaren ondoriozko hizkuntza-eskubideei buruzkoak dira. Gutxiti egin dira **Justizia, Osasun eta Segurtasun Administrazioari** buruzkoak, arlo hauetan izaten ziren botere publikoekin euskaraz komunikatzerik lortu ez zuten pertsonen kexarik gehienak. Baina hazi egin dira **to-kiko jarduera** elebarkarren (hizkuntza batean edo bestean) aurka jarritakoak, dela ekitaldi publikoetan dela herritarren eskubideak erabiltzeko informazio garrantzitsua zabaltzerakoan gertatu badira.

Kasu hauetan, bestalde, erakunde honen esku-hartzeak kexa partikular bakoitzak planteatutako arazoaz harantzago joan nahi izan du. Hizkuntza-normalizazioak herri-ekimenak adina behar du **gizarte-adostasuna**. Hori dela eta, kasu bakoitzean agindutako irtenbideekin batera Udal bakoitzak gai honetan garatutako politiken arrazoizko azalpena nahi izan dugu, kexagileak ohartu daitezzen zer irizpideren mende dauden eta behin-behinean zer neurri hartuko lirakekeen, dagokionean ikusitako disfunczioak ez errepikatzen. Zentzu honetan hiru euskal hiriburuetako udalek eta Mungia, Bermeo, Berriz, Arrasate eta Idiazabalgoek eskaini diguten lankidetzak eskertu nahi dugu.

Arloaren beste jardueretako batzuk beren ondasunak **kultura-intereseko aitortzeko** identifikatu eta hautatu izanari lotuta daude; kexa horietako batzuk partikularrek hasi dituzte eta beste batzuk herritarren ekimenak izan dira, gure kultura-ondarea zaintzeko. Gai hauetako balorazio irizpideen, herritarren parte hartzearen eta izapidetzeko epeen inguruko esku hartzeak izan ditugu, dela Eusko Jaurilaritzako Kultura Sailean dela Donostiako Udalean.

Arloan jasotako gainerako kexei dagokienez, kirol arlokoak nabarmendu behar dira, aurtengoan **mutikoek eta neskek egiten dituzten kirolak** izan dituzte ardatz.

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

GUZTIRA	Izapidetzen	Anaituta	Jarduera okerra	Jarduera okerrik ez	Herritarrei aholkuak eta informazioa ematea	Gerora ez dira onartu
						
37	16	21	14	5	1	1

2. Kexarik aipagarrienak

2.1. Euskara ikasteko udal-laguntzak

Salatutako egoera

Abanto-Zierbenako herritar batek erakunde honetara jo zuen, bere Udalak euskara ikasteko behar zuen beka baten zatirik handiena ukatu baitzion, konpontzen utzi ez zitzaion akats baten ondorioz.

Kexagilea laguntzen udal deialdi batera aurkeztu zen, egingako euskara ikasketen matrikula diruz laguntzeko. Baina, aitortzen zuenez, hasieran aurkeztu zuen agiritan matrikula hori ordaintzeko lehenengo zatia baino ez zuen aurkeztu eta, gainera, guztira zenbat ordaindu zuen ere ez zuen jarri bere eskarian. Bere esanetan, Udalak horren berri eman behar zion, zuzendu ahal izateko; horren orde, matrikularen zenbakekoa agiritan zegoen hasierako zati txiki hori zela uste izan zuten. Ondorioz, udal zerbitzuek jasotako laguntza hain txikia zergatik izan zen adierazi bezain laster saiatu zen gainerako ordainketen frogagiriak aurkezten. Baina Udalak aukera hori ez zion eman, eta kexagilearen ustez hori Zuzenbidearen aurka dago. Hori dela eta, emandako kopurua berriro aztertzeke eskatzen zuen, frogatutako egiazko gastua erreferentzia hartuta, akatsak zuzendu izan balira bezala.

Arartekoaren esku-hartzea

Hasieran Abanto-Zierbenako Udalak esan zuen eskariak ez zuela inolako akatsik, beraz, kexagileak zuzenketarik aurkeztu beharrik ere ez zuen, baldintza formal guztiak betetzen baitzuten. Arartekoak, ordea, bere edukian oinarritu zuen bere azterketa, eta gure antolamenduan idatziak eta agiriak zuzentzeko aurreikusitako bi printzipio erabili zituen:

- Defentsa-gabezia ezaren printzipio konstituzionala, *in dubio pro actione* printzipioan zehaztua prozeduraz, edo jarduerak egiteko interpretaziorik aldekoenaren arau orokorra.
- Printzipio antiformalista, prozedura administratiboari ezar dakiok, tartean dauden eskubideen eta legezko interesen eraginkortasun babeslea lortzeko.

Horren arabera, gure legeetan aurreikusten den zuzenketa ez da soilik hasierako eskarian egon beharreko agirie buruzkoa, baizik eta legeak bere edukirako ezartzen dituen baldintzak ez betetzeari buruzkoa ere bai, eta bereziki, eskariak argi eta garbi zehazten dituen ekintzak, arrazoiak eta eskariak sartzekoa. Zentzu honetan, oinarritzako datu bat falta zela egiaztatu genuen, hau da, diru laguntza eskatu zen ikastaroko matrikularen zenbatekoa eta hori zen, hain zuzen ere, laguntzen xedea.

Udal agintariei planteatu genien horren berri eman behar zutela eskaria aztertu zutenean eta interesatuari eskatu gabezia hori konpontzeko. Hori oinarri hartuta, eta eskatzaileak ordaindutako matrikularen datua gertatutako jakin bezain laster eman zuela eta agirien bidez justifikatu zuela ikusi ondoren, kasu honetan ordaindutako guztia kreditatzen zuten agiriak denboraz kanpo ez zirela aurkeztu ondorioztatu genuen.

Horregatik guztiagatik, [Arartekoaren Ebazpena, 2015eko ekainaren 15ekoa](#), eman genuen, horren bidez Abanto-Zierbenako Udalari gomendatu zitzaion herritar bati euskara ikasteko emandako udal bekaren zenbatekoa aztertzeke.

Emaitza

Abanto-Zierbenako udala erakunde honekin lankidetzan aritu zen kearen xede ziren ekintzak kontrastatzeko eta bere jarduera zuzentzea onartu zuen, Arartekoak gomendatutakoaren arabera.

2.2. Kirol lizentziak ukatu adingabeko atzerritarrei

Salatutako egoera

Erakunde honetara jo zuen atzerritar jatorriko adingabe bat jasota zuen aitak eta Euskal Futbol Federazioak beste herrialdeetan jaiotako adingabeek kirol federatuan izena emateko zituen arazo berri eman zuen, FIFAren nahitaezko baimena aurkezten ez bazuten.

Arartekoaren esku-hartzea

Eusko Jaurlearitzako Kirol Zuzendaritzara jo genuen [Adingabearen babes juridikoaren estatuko araudian](#) jasotako printzipioen arabera apelatzeko, baita haurrak eta nerabeak zaintzeko eta babesteko [otsailaren 18ko 3/2005 Legeko](#) printzipioen arabera ere. Bestalde, [atzerritarren eskubideak eta betebeharrak arautzen dituen Legeak](#) egoera irregularran dauden adingabeen federatzeko eskubideaz erreferentziarik egiten ez duen arren, hezkuntzarako duten eskubidea aurreikusten du eta hor sartzeko dira dagokien titulazio akademikoa eta beka eta laguntzen sistema publikorako sarbidea, beraiek eta beren gurasoek egoitza-baimena izateko betebeharrak gabe.

Horrekin guztiarekin ondorioztatzen genuen adingabe atzerritarrek adingabe nazionalen pare tratatu behar direla, batez

ere beren osoko trebakuntzarekin eta garapenarekin zerikusia duten arloetan. Adierazi genuen kearen oinarrian zeuden eskakizunek beste testuinguru batean zentzua izan dezaketela, futbol talde handiek gehiegikeriarik egin ez dezaten, adingabearen interesaren aurkakoak direnez berariazko prebentzio batzuk justifikatzen baititu. Baina praktika horiekin zerikusirik ez duten kasuetan aplikatzeak, eta kasu honetan hala zen, adingabearen interesen aurkako eragina du.

Emaitza

Eusko Jaurlearitzako [Hezkuntza, Hizkuntza Politika eta Kultura Saila](#) Arartekoarekin ados zegoenez, adingabe hauek federatzeko behar ziren kudeaketak egin zituen. Bere irizmenaren amaieran balorazio hau zetorren eta osorik jarri nahi izan dugu, eredugarria delako:

“En resumen, a tenor de todo este con junto de disposiciones que se acaban de transcribir, no cabe duda que la Dirección de Juventud y Deportes del Gobierno Vasco tiene que actuar, en relación a las funciones públicas delegadas que ejercen las federaciones vascas en materia de emisión de licencias, en cumplimiento del interés superior del menor y no cabe tolerar discriminaciones por ser un menor extranjero. Los extranjeros y las extranjeras menores de edad con vecindad administrativa en el País Vasco deben ser tratados con igualdad frente al resto de los menores, sobre todo en los ámbitos que están relacionados con su formación y desarrollo integral. La práctica del deporte y la posibilidad de competir benefician a los menores, por lo que una negativa a emitir la correspondiente licencia federativa no es conforme con el interés del extranjero o extranjera menor de edad. Además, no resulta concebible aplicar el artículo 19 del Reglamento sobre el Estatuto y la Transferencia de Jugadores de FIFA- cuyo título invoca la protección de los menores- en grave perjuicio de ellos. Resulta muy loable que las federaciones internacionales traten de proteger a los futbolistas menores frente a la explotación abusiva de los clubes con pretensiones mercantilistas, pero en el caso que nos ocupa nos encontramos ante una práctica recreativa de unos menores extranjeros bajo la tutela de la Administración, y no ante un fichaje de jugadores con pretensiones especulativas por parte del club recurrente que, muy al contrario, viene desarrollando una importante labor social.”

3. Araudi- eta gizarte-testuingurua

Eskubideen defentsa eraginkorra izan dadin, hauek zer balioren inguruan erabiltzen diren jakin behar da, besteak beste; eta bereziki, printzipio horiek herritarren elkarbizitzarako zer garrantzi duten une bakoitzean. Hori dela eta, hizkuntza-eskubideen arloan [Eusko Jaurlearitzako soziometroaren](#) ondorio batzuk aipatu behar ditugu; aipatutako urtearen erdi aldean jasotakoak dira eta **euskarari buruz euskal herritarrek dituzten jarrerak eta iritziak** jaso ditu:

- Herritarrentzat elebitasuna eta eleaniztasuna balio positiboak dira.
- Herritarrek ez dituzte hizkuntza bat eta bestea elkarren aurka jartzen, baizik eta biak aukeratzearen alde daude.
- Herritarren ustez, egungo egoera soziolinguistikoan legezkoa da euskararen aldeko politikak egitea.
- Herritarrek elebitasuna elkarbizitzarekin eta berdintasunarekin lotzen dute.
- Euskara guztiona da. Hau da, herritarrei euskararen etorkizuna interesatzen zaie. Beren ustez harro egoteko elementua da euskara.
- Euskara denontzako aukera da eta hitz egiten duenari prestigioa ematen dio.
- Herritarrek hurkoaren errespetua eta diskriminazio eza defendatzen dituzte. Denen hizkuntza eskubideak defendatzen dituzte, inolako bereizketarik gabe.
- Etorkizunerako herritar hirueledun orekatuak nahi dituzte.

Esan bezala, **udal-politikak** izan dira Arartekoan alor honetan egindako esku-hartzeen ardatza. Horregatik, bereziki esanguratsua iruditzen zaigu, maiatzean [Kontseiluak](#) egin zuen [Udaletako hizkuntza-politikaren azterketa](#). Gure Udaletako barne-lanetan eta herritarrekin dituzten harremanetan bi hizkuntza ofizialen presentzia aztertu zen bertan, baita sustapen lanetan eta kontratazio-politiketan duten presentzia ere. Horren guztiaren erreferentzia egingo dugu ondorioen atalean.

Gure udal korporazioetan lanerako hizkuntza legez euskara erabiltzearen ondorioz, informatzen ari garen urtean polemika egon da **Osoko Bilkuretako akten balioaren** buruz. EAEko Gobernu Ordezkaritzak ez jasotzat hartu zituen gaztelaniara itzuli gabe bidalitakoak eta epaitegietan errekurritu zuen Udalen erabaki hori Estatuko Abokatzaren bidez.

Eusko Legebiltzarrak hala erabaki zuten Udalen alde egin zuen, euskarazko agirien erabateko legezko balioa babestu zuen, hizkuntza ofiziala den lurraldeetako administrazio-instanzientzat, Estatuko administrazio periferikoa barne. Zentzu horretan adierazi zen Justizia Auzitegi Nagusia ere, eta aurkako zentzuan hainbat ebazpen judizial eman ondoren, urrian epaia eman zuen euskara hutsean bidalitako aktak abalatz eta adierazi zuen Euskadin erakunde ofizialak euskal hizkuntza ulertzeko gai izan behar direla.

Eta hala ez egiteak euskarari bere izaera ofiziala kentzea esan nahiko luke, gaztelaniarekin batera ez badator. Hala defendatzen du erakunde honek, Udal batzuek hartutako erabakia dela eta, hizkuntza-normalizaziorako planen barruan **herritarrekiko komunikazioan euskara** lehenestea erabaki dutenetan. Ez da kapritxozko aukera bat, argi baitago euskal hiztun askok ere Administrazioarekiko harremanetan gaztelania erabiltzeko joera dutela, gure hizkuntzaren minoriazioari lotutako arrazoi historikoen ondorioz eta legezkoa da herri-botereek horren aurka egin nahi izatea. Euskal hiztun askoko

udalerrietan, soilik euskara erabiltzea, gaztelaniaren beharrik gabe, aukera bat da euskara egiazko komunikazio-tresna izan dadin, nahiz eta aldi berean ezin duen diskriminaziorik sortu gaztelania erabili nahi duten eta hala adierazten duten pertsonengan.

Hainbat egoeratan erabili da irizpide hau, eta kasu bakoi-tzean azterketa zehatza egin behar da. Batzuk aipatzearen:

- Inguru euskalduneko udal aldizkari baten kasuan edo bere **“hizkuntza-paisaia”** eratzeko lagungarriak diren seinaleetan ez dugu uste soilik euskara erabiltzea Legearen aurkako denik, azalduko terminoetan.
- Arrazoizkoa da, ordea, norbaitek obren lizentziak edo negozioetarako lokal bat instalatzekoak behar izanez gero edo **banako edozein jakinarazpen** behar izanez gero, jakinarazpenak gaztelaniaz jasotzeko eskubidea duela, hala eskatuz gero.
- **Barne-laneko hizkuntza gisa euskara erabiltzeari** dagokionez, Bermeoko Udaleko funtzionario batek aipatutako bi alderdiak zituen kasu bat planteatu zion Arartekoari. Bera euskal hiztuna zen arren, euskarazko udal-agiri batzuen gaztelaniazko bertsioa erreklamatu zuen, bere abokatuak behar zuelako langile legez Udalaren aurka jarrita zeukan administrazioarekiko auzi prozedura batean. Udalak aukera hori ukatu egin zion, euskara erabilera Planean oinarrituz; Plan horren arabera, funtzionarioek hizkuntza-profil bat ziurtatuta behar zuten, kasu honetan bezala, eta ez zuten beren funtzioen araberrako agirien itzulpenik jasoko. Horren bidez botere publikoek euskara erabiltzeko bi alorrak nahasi egin zirela uste egin genuen:
 - Udalak aipatzen zuen Planaren aurreikuspena euskara lanerako hizkuntza izateari lotuta dago. Beraz, aurreikuspen hori ezarri ahal litzateke kexagileak bere jardura profesionalerako agiri bat itzultzeko eskatu izan balu, edo udal instantziekin barne-komunikazioa izateko eskatu izan balu.
 - Baina kasu honetan kexagileak agiri horiek ez zituen testuinguru horretan, barne-lanekoan, eskatu, baizik eta Udalak edozein herritarrekin izan dezakeen kanpo-harremanetarako testuinguruan; hau da, udal jardura batek herritar baten legezko eskubide eta interesak suntsitu baditu horiek defendatzeko epaitegira jo duen edonoren testuinguruan.

Hala azaldu genion Udalari eta abokatuari eskatutako itzulpena emango ziola ziurtatu zuen.

Kontsumitzaileen eta erabiltzaileen hizkuntza-eskubideak urratu direlako kexak jasotzen jarraitu dugu, baina Arartekoak ezin izan ditu izapidetu, enpresa pribatuaren arlokoak zirelako. Dena dela, eta gure esku-hartzearen testuinguru-koak direlako, esanguratsua dira Eusko Jaurlaritzak urtearen hasieran argitaratutako [Txostenaren](#) emaitzak; horren arabera, konpainia pribatuaren %22k baino ez zuten betetzen [123/2008 Dekretuak](#) errotulazio, itzulpen, etiketatze eta bezeroak euskaraz artatzeko gai diren langileen arloan agin-

dutakoak. Sektoreri dagokienez, bankuen %50ek betetzen zuten araudia, aldiz, merkataritza kateen %35,3k besterik ez; horien atzetik zeuden garraioa (%25,5), posta eta komunikazioak (%16,7), energia (%7,1), merkataritza-zentroak (%) eta supermerkatuak (%1).

Dena dela, hau ez da hizkuntza-normalizazioaren eta enpresa-munduaren harremanari begiratzeko ikuspegi bakarra. **Euskararen sektoreak ekonomiari egindako ekarpena** ezagutzea ere interesgarria da, herrialde bateko ekonomian sektore batek duen pisua neurtzeko kontuan izaten diren makroekonomiako aldagai berdinak erabiliaz. Hala egin zuen “Euskararen balioa eta eragin ekonomikoa” azterlanak; azterlan hori joan den urrian aurkeztu zuten Eusko Jaurlaritzak eta Europako Hizkuntza Aniztasuna Sustatzeko Sare Europarrak. Hizkuntza gutxituei buruzko azterketa aitzindari honek euskara-sektoreen dimentsioa eta balio ekonomikoa kuantifikatu zituen, dela enplegu arloan (lanpostuen %6,3 da) dela balio erantsi gordinean (ekonomia osoaren %4,5) eta BPGn (%4,2).

Errealitate honek elementu berriak eskaintzen dizkie, atal honen hasieran aipatutako gizarte kontsentsuei zentzu bikoitzean: Batetik, **hizkuntza-aurreiritziak gainditzeko** lagungarria da, balio ekonomikoa duten hizkuntza eraginkorrek eta erabilerarik ez dutenak bereizten baitira askotan, eta hizkuntza gutxituei –gutxiengoena izan beharrik ez dute- balioa ukatzen zaie; bestalde, euskararen kasuan gure errealitate sozioekonomikoen eta hizkuntza normalizatzeko politiken arteko elkarreragina eta sinergiak ulertzeko baliagarria da, dela gaztelaniarekin duen elkarbizitzari dagokionez, dela gainerako hizkuntza globalekin duenari dagokionez.

Aurreko gogoeta horiek erabateko esanahia hartzen dute, aztertzen ari garen urtean **nazioarteko hizkuntza-aniztasunarekiko errespetuak** hartu duten garrantziaren markoan eta, bereziki, europar eraikuntzak berekin dituen eronkei aurre egiteko elementu kritikoa legez. **Europako hizkuntza aniztasunerako ibilbide orriaren**, eskutik egin du eta orri hori Europako Parlamentuaren gomendioetan oinarritu da; gomendio horiek **2013ko irailaren 11ko Ebazpenean** daude, desagertzeko arriskuan dauden Europako hizkuntzei eta Europar Batasuneko hizkuntza-aniztasunari buruzkoan.

4. Jarduera-planaren esparruko bestelako esku-hartzeak

Arlo honetan Arartekoaren jarduera arautu duen planaren markoan, antolatutako gizarte zibilarekin izandako lankidetzaren zein garrantzitsua izan den azpimarratu beharra dago:

- **Kirol elkarteak.**
- **Abokatuen elkargoko euskara batzordeak.**

- **Hizkuntz Eskubideen Behatokia**, honekin lankidetzan ari gara herritarrek administrazioekin euskaraz komunikatzeko dituzten zailtasunengatik jasotzen ditugun kezak direla eta, baita eskubide horren egiatzko eraginkortasuna lortzeko politika aktiboan alderdirik beharrezkoenei buruzko diagnostikoa egiteko ere.

Era berean, **Eusko Jaurlaritzako Hezkuntza, Hizkuntza Politika eta Kultura Saileko** hizkuntza politikarako sailburuordezarekin ere bildu gara, eta lankidetzan aritu gara erakunde honetan kexa jarritako kasuak ebazteko, dela euskal administrazioen dela estatuko administrazioaren kasuan. Ildo honetan, Arartekoak **Elebide, hizkuntza eskubideak bermatzeko zerbitzuarekin**, garatu duen baterako lana aipatu beharra dago, indarrean dagoen lankidetzaren hitzarmenaren arabera.

Atal honetan **Osakidetzako** langileen zuzendaritzarekin izandako lankidetzaren ere aipatu beharra dago, eta jasotako kezak artatzeko sistema hobetzeko bildu gara, baita erakunde honen gomendatutako neurriak inplementatzeko ere.

Amaitzeko, euskara ikastea sustatzeko arloan **Arartekoaren 3/2015 Gomendio Orokorra, apirilaren 20koa** aipatu beharra dago. Euskara ikasteko laguntza publikoak hedatzea, langabeteuek ere laguntza horiek baldintza berdinetan jaso ahal izateko.

5. Herritarren eskubideen egoeraren balorazioa

5.1. Udal politikak

Euskal udalak, batez ere euskal hiztunak nagusi diren eremuak, bereziki aktiboak dira hizkuntza-normalizazioari dagokionez. Zentzu honetan, udal politikak herritarren eskubideetan duten eragina zuzena da, eta tramitatutako espedienteen arabera, hainbat erroka identifikatu behar dira:

- Desorekak dauden udalerritan desberdinetan hartutako sustamen neurrien artean, dela beren irismenari eta edukiari dagokionez, dela diru-laguntza edo betearazle izaerari dagokionez. Arlo honetako politikak aktiboagoak dira euskararen ezagutza eta erabilera handiagoa den tokietan, ondorioz, errealitateara egokitze edo errealitate hori zaintzeko tresna bihurtu daitezke, errealitatea eraldatzeko tresna baino.
- Herritarrek artatzeko langileak kontratatzerakoan eskatzen diren hizkuntza-baldintzetan aldeak daude, alderdi honek beste edozeinek baino gehiago baldintzatzen du herritarrek beren eskubideak erabili ahal izatea. Bestalde, zerbitzu batzuk azpikontratatzeko hizkuntza eskakizunik ez denez egoten, disfuntzioak sortzen dira eta horren inguruan onartutako irizpideak edukirik gabe gera daitezke.
- Udalerritan askotan oraindik ez dago euskararen erabileraren arloko araudirik edo plan orokorrik, eta Udal batzuetan nolabaiteko segurtasunik eza dago horren ondorioz ezarritako errekurtsioen inguruan.

- Hizkuntza normalizaziok planen oinarriko eremuetako bat espazio sozioekonomikoari buruzkoa da, eta itzulpenak egiteko diru laguntzak ematek harantzago garatu behar da.

5.2. Langabetuek euskara ikasteko laguntzak

Lanbide, Euskal Enplegu Zerbitzuak enplegurako gaitzeko ikastaroen artean beste hizkuntza batzuenak ditu, baina euskararen ikastarorik ez, tokiko eremuan kudeatzen baitira horretarako laguntza publikoak. Baina Udal guztiek ez dute horren inguruko programarik, eta ez dago homogeneousunik gaur egun herritarren esku daudenen artean ere. Horren ondorioz, praktikan, neurri bakar batekin neurtzen ez den egoera sortzen da eta biztanleriaren sektore batean eragina du, sektore horren enplegarritasuna botere publikoek berdintasuneko irizpideekin sustatu beharko luketen arren, udalerrri batean edo bestea bizi.

Gaiak udalaz gairik du. Hori dela eta, Eusko Jaurlaritzako Enplegu eta Gizarte Politika Sailera jo dugu, baita Hezkuntza, Hizkuntza Politika eta Kultura Sailera ere, langabetuek euskara ikasteko laguntza publikoak sustatu eta hedatu ditzaten, eta laguntza horiek berdintasun-baldintzetan eskuratzea bermatu dezaten.

5.3. Euskara hutsean egindako ekitaldi eta agirien balio juridikoa eta komunikazioa

Administrazioko espediente bateko agiriak balio ahal izateko, araudiak ez du esaten berriaz bi hizkuntza ofizialetan egon behar denik, nahikoa da bietako batean egotea. Baina bere komunikazioari dagokionez, gogoratu beharra dago herri-administrazioek ez dutela hizkuntza eskubiderik, baizik eta herritarrenak errespetatzeko legezko betebeharra. Bi ondorio ditu horrek, eta gertatzen ari diren arazoak ikusita, berriro ere gogoratu beharra daukagu:

- Soilik euskaraz egindako agirien legezko balioa dena delakoa izan arren, bere hartzailea pertsona fisiko edo juridiko bat bada, honek eskubidea du bi hizkuntza ofizialetako zeinetan jaso nahi duen aukeratzeko. Era berean, administrazioak beti errespetatu behar du pertsona orok legez eskatutako txosten edo agirien edukia berak aukeratutako hizkuntza ofizialean jasotzeko eskubidea.
- Administrazioen arteko harremanetan bi hizkuntza ofizialeko edozeinetan egindako komunikazioak legezkoak dira, beraz, ezin dira alde batera utzi ez beste hizkuntza ofizialera itzultzeko eskatu. Gauza bera esan behar da herritarrek botere publikoei aurkeztutako idatziez ere.

5.4. Estatuko administrazioak euskarari eskaintzen dion arreta

Euskadin estatuko administrazioaren zerbitzura lana egiten dutenen euskalduntze maila txikiaren ondoriozko kekek jarraitzen dute. Hori dela eta, eskumen arloko arrazoiengatik estatuko gure homologoari bidali behar izan dizkiogun arren

kexak, begien bistan dagoena gogoratu beharra daukagu: Hogeita hamar urte baino gehiago diren arren euskara eta gaztelania koofizialak direnetik, gure Erkidegoan dauden bostere publiko guztiek horren ondoriozko eskubideak erabiliko direla bermatu behar dute, eta eskubide hori ez da oztopatu behar, kexa horiek adierazten duten legez.

Horren inguruan hartutako neurriek osoko planifikazio bati erantzun beharko liekete. Eta argi dagoen arren Gizarte Segurantzako Diruzaintza Orokorra bezalako erakundeetan hobekuntzak egon direla, Correos erakundearen erabilzaile batek aipatutako egoerak bezalakoak ere badaude, hau da, jendea artatzeko zegoenak euskaraz hitz egiteari uko egiteaz gain, erabilzaile horrek gaztelania erabiltzeko betebeharra adierazi baitzion, administrazio zentralari atxikitako erakunde zelako. Kexagileak zioen, egoeraz harantzago, behar bada sintomatikoena zera zela, erakunde berran kexa bat jarri arren, hamar urte lehenago antzeko gertakari bat zela eta jarritako kexa baten ondorioz jaso zuen eskutitzaren hitzez hitzeko kopia zela. Bertan behar adina langile elebidun ez zutelako barkamena eskatu eta gero adierazi zitzaion erabilzaileen hizkuntza eskubideen errespetua lortzeko neurrien plana abian zela.

Dena dela, eta neurri horiek emaitzarik ematen ez duten bitartean, erakunde ofizial batean behar adina langile elebidun egoteak ez luke baldintzatu behar herritarrek legez aitortutako eskubideak erabili ahal izatea. Horretarako, beharrezkoa da jendea artatzeko berriazko protokolo bat, euskaraz artatua izan nahi duena zerbitzuko langile euskal hiztunena transferitzeko ahalik eta lasterren, gaztelaniaz artatuko luke tenean baino denbora gehiagoz itxaron beharrik gabe. Horrela baino ezingo dira saihestu, zerbitzu publiko guztietan hizkuntza normalizazioa egia bihurtzen ez den bitartean herritarrek beren eskubideak erabiltzeko aukera pertsona batek edo besteak artatzearen arabera egotea.

5.5. Osasun arreta bi hizkuntza ofizialetan

Osasunaren arloan hizkuntza normalizazioak prozesu luze eta konplexua du eta ikuspegi historikoarekin aztertu behar da, dela azken urteetako eboluzio positiboa gogoan izateko, dela eskubideak bermatzearen ikuspegitik gure ustez funtsezkoa den printzipio baten argitara baloratzeke: hau da, herritarrek euskaraz artatzea ez litzateke, inondik eta inora ere, zerbaitek desberdina edo eskaintzen den zerbitzua kalitatean mendeko zerbaite izan behar, euskal hiztunei zor zaienaren barne baitago eta horrela sustatu eta bermatu behar da.

Ikuspegi honetatik baloratzen dugu urtean zehar [Osakidetza](#)ren [Bigarren Euskara Plana](#); horren jarraipenaren bidez ikusi ahal izan dugu herritarrek berriaz aukeratutako hizkuntza ofizialean arreta jasotzeko duten eskubidea eta euskal osasun sistemako hizkuntza euskara izatekoa zenbateraino betetzen den, eta gaur egun erabat ez dela betetzen ikusi dugu. Kontraste honetatik ondorioztatzen den hobekuntza-tarteari dagokionez, alderdi hauek aipatu behar dira:

- Positiboak dira pazienteek artatzean beren hizkuntza aukeratu ahal izateko hartutako neurriak, baita aukera honen berri emateko udaletatik eta aldundietatik egindako kanpainak ere.
- Osakidetzako zuzendaritzak hizkuntza normalizazioarekin konpromisoa hartzea ezinbestekoa da, baina ez da nahikoa baldintza hartutako neurri asko egiaz betetzeko. Erantzukizunaren bitarteko alor horietan dago, zenbaitetan, ezagutza edo inplikazio gabezia eta hori gainditu beharra dago. Positiboak dira zentzu horretan abian jarritako kontzientziazio eta trebakuntza neurriak, eta berariazko jarraipena egin beharko zaie.
- Erretiratzen diren langileak ordezkatzeko hizkuntza normalizatorako aukera da, baina soilik bi hizkuntza ofizialetan aritzeko gai direnez ordezkatzeko badira. Hala egiten ez bada, arazo bat da, eta jasotako kexen arabera, mediku arretako erantzukizun postuetan eragina du, batez ere zerbitzuetako buruzagitzak mailetan.
- Zerbitzuak kanpora ateratzeari dagokionez, oso garrantzitsua da kontratazioan eskatutako hizkuntza irizpideak betetzen diren kontrolatzea eta jarraipena egitea, horren mende baitago, praktikan, herritarren eskubideen birtualitatea.

5.6. Produktuak eta zerbitzuak kontratatzeke hizkuntza-eskakizunak

Aurreko ataleko azkeneko puntua, egia esan, herri-politika sektore guztietan ezarri daiteke. Hori dela eta, eta kontuan izanda horietako batzuetan kanpoko kontratazio eta azpikontratazio maila zenbatekoa den, beharrezkoa da baterako irizpide batzuk ematea kontratu publiko batera aurkezten diren enpresek bete beharreko hizkuntza baldintzei buruz, eta gai honetan foru eta udal mailan onartutako araudiak aurkaratu ondoren egoten den ziurtasun gabezia juridikoarekin amaitzeko ere bai. Txosten hau itxi denean, Eusko Jaurlaritzak instrukzio bat amaitzen ari da zentzu honetan, exekutibo autonomoaren kontratazioetan alderdi hau arautu asmoz eta gainerako euskal administrazioen eredu izateko asmoz.

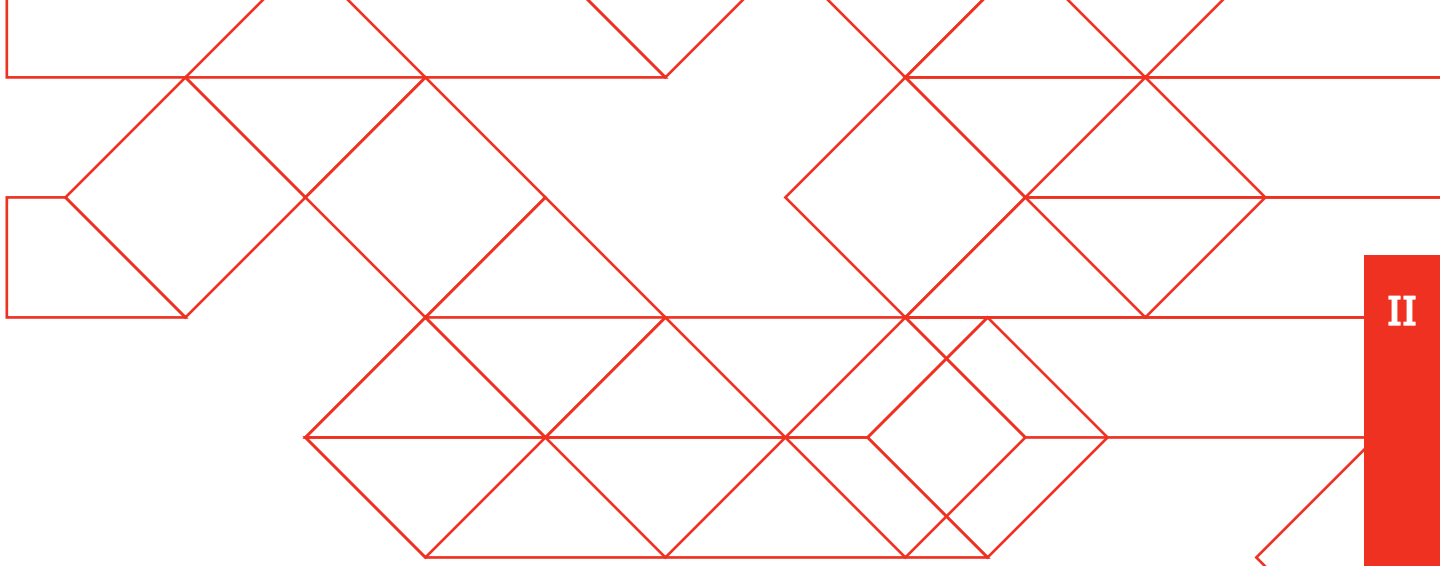
5.7. Sektore pribatua

Alor honetan Arartekoaren lana botere publikoen jardueran oinarritu behar da, duela zortzi urte onartutako araudia berraztertzeko; araudi horren arabera, pertsonen eskubidea dute beraien aukeratutako hizkuntza ofizialean artatuak eta informatuak izateko azalera handietan eta zerbitzuen enpresetan (telefonía, energia, garraioa).

Legezko aurreikuspen hauetara egokitzeko epeak ez zitzaizkien ezarri konpainia guztiei, baizik eta beren neurriaren eta merkatuan zuen ezarpenaren ondorioz, elebidun bihurtzeko aldaketei aurre egiteko gaitasun ekonomikoa zutela uste zenei soilik. Beraz, ez da arrazoizkoa botere publikoek ezer ere ez egitea arau hori ez dela betetzen ikusita, urtean zehar argitaratutako azterlanetan argi geratu den arren ez dela betetzen. Zehapen bidea erabiltzearen egokitasunaren inguruko polemikaz harantzago, beharrezkoa da egoera hau zuzentzeko hartutako neurriak beren emaitzen arabera ebaluatzea; era berean, establezimendu handietan euskararen erabilera normalizatzeko hizkuntza politikako sailburuordetzak abian jarritako Planaren markoan enpresek hartutako konpromisoak betetzen dituztela bermatzeko ere egin beharra dago ebaluazioa.

5.8. Mutikoek eta neskatok egindako kirola

Gure herri administrazioek konpromisoa hartu dute kirolaren bidez lehiatzeko hezteko eta parte hartzeko konpromisoa sustatzeko hurrengan, erakunde honek gomendatu izan duen legez. Baina urtean zehar foro desberdinetan adierazi zaigunez eta bidez desberdinak erabiliaz adierazi zaigunez (kexa partikularrak, gizarte eta hezkuntza arloko erakundeekin bilerak, adituekin kontrasteak...), elkarte edo entrenatzaile batzuek dituzten jarrerak eta jokaerak kezkarriak dira, eskola kirolaz lehenagoko adinetan praktikatzeko den kirolean. Entrenamendu eta partidu batzuetan adingabe batzuei protagonismoa emateaz ari gara, beste adingabe batzuen kaltean izaten da hori eta lehiarako gaitasun handiagoaren edo txikiagoaren irizpidea erabiltzen da. Erakunde honek badaki elkarte eta entrenatzaile gehienek beren lana zuzen betetzen dutela, haur eta nerabeen kirola praktika zuzentzeko. Hori dela eta, jarduerak bat hasi dugu eta informazioa jaso dugu gai honen egoerari buruz Euskadi osoko 12 udalerritan egindako erakusketa baten bidez, eta hor oinarrituta Arartekoak gai honi buruzko gomendio orokor bat egingo du 2016an.



II. ATALA

2

HEZKUNTZA

1. Arloa kopurutan

2015ean 138 kexa izapidetu dira hezkuntza arloan. Erakundearen jarduera arloen multzoan jasotako kexa guztien 6,84 da zifra hori.








Honako administrazioei eragin diete kexa horiek:

- Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio Orokorra (Eusko Jaurlaritza)99
- UPV/EHU.....4
- Tokiko administrazioa.....2
- Foru administrazioa.....1

Kexen edukiari dagokionez, hurrengo azpiarloei buruzkoak izan dira jasotako kexak:

- Bekak eta bestelako laguntzak23
- Lanbide heziketa23
- Ikasleen onarpena22
- Eskubideak eta betebeharrak13
- Beste alderdi batzuk9
- Eskola-garraioa9
- Hezkuntza-premia bereziak.....8
- Eskolako tratu txarrak edo jazarpena.....7
- Unibertsitateko irakaskuntza.....6
- Administrazioaren funtzionamendua eta prozedura administratiboa5
- Irakaskuntza artistikoak.....4
- Eskola-jantokia.....3
- Haur hezkuntza2
- Ikastetxeak1
- Derrigorrezko Bigarren Hezkuntza1
- Hezkuntzako plangintza/programazioa.....1
- Kontratazio-araubidea, ondarea eta administrazio erantzukizuna.....1

Urte horretan kudeatutako kexen izapidetzearen xehetasunei dagokienez, adierazi beharra dago 2015ean jasotako kexen eta 2015eko urtarrilaren 1ean abian ziren kexen egoera honakoa dela, txosten hau egiteko anean:

GUZTIRA	Izapidetzen	Amaituta	Jarduera okerra	Jarduera okerrik ez	Herriarrei aholkuak eta informazioa ematea	Gerora ez dira onartu
						
138	37	101	23	48	-	30

2. Kexarik aipagarrienak

2.1. Ikasleen onarpena

Eskolan ibilbide konplexua izan duen eta garapenaren nahasmendu orokortua -Asperger sindromea- eta trebetasun instrumentalen nahasmendua diagnostikatu dizkieten adin txikiko baten heziketaren bilakaera hurbiletik jarraitu duten profesionalak eskolatuta jarrai dezala eta derrigorrezko bigarren hezkuntza etxetik hurbil dagoen heziketa zentro txiki batean egin dezala aholkatu diote horren familiari. Horregatik hartu du parte 2015-2016 ikasturteko ikasleen onarpen-prozesuan.

Jakina denez, ikasle eskatzailearen balizko urritasuna izaten da aurkeztu diren eskaeren lehentasun ordena zehazteko xedez erabiltzen den irizpideetako bat, plaza nahikorik ez dagoenean. Beraz, espero izatekoa denez, irizpide horrek aitortzen duen puntuatzea baliarazi nahi izan du familiak, eurek hautatutako heziketa zentroetan onartzeko aukerak areagotze aldera.

Alabaina, behin onarpen-prozesua hasita zegoenean, zentroak familiari jakinarazi zion ezin zitekeela urritasunaren gaineko baremoaren irizpidea kontuan hartu, epez kanpo aurkeztu zutelako ziurtagiri edo ebazpena. Behin-behineko zerrendak argitaratu zirenean egiaztatu ahal izan zen egoera hori, adin txikikoa ez onartua bezala ageri baitzen, ez zelako urritasunaren irizpideari dagokion puntuatzea aintzat hartu.

Egiazki, Hezkuntza, Hizkuntza Politika eta Kultura sailburuaren 2014ko abenduaren 15eko Aginduari jarraiki, ezin daitezke eskuratu eskaerak aurkezteko epea amaitutakoan egiaztatzen diren irizpideengatiko puntuak. Aipatu aginduaren bidez, eskaerak aurkezteko egutegi komuna eta onarpen epeak ezarri dira, bai eta ikasleak onartzeko jarraibideak onartu ere, 2015-2016 ikasturterako. Gure ikuspuntuaren arabera, ordea, ez zen hori izan aipatu adin txikikoaren kasua.

Familiak, onarpen-eskaera epean gauzatzean, zegokion foru aldundiko Gizarte Ekintza Saileko Urritasunaren Balorazio Arloko buruaren egiaztagiria bakarrik aurkeztu ahal izan zuen. Bertan, aipatu arloan urritasun mailaren aitortza-eskaera onarpen-prozesua hasi aurretik aurkeztu zela jaso zen. Familiak beranduago aurkeztu ahal izan zuen azkenean igorritako ebazpena, eta ebazpen horrekin egiaztatu ahal izan zuen adin txikikoak, eskaera egiteko epean jada, urritasuna duen ikaslea zelako baldintza betetzen zuela.

Gure iritziz, zirkunstantzia horiei erreparatuta, akatsak zuzentzeko izapidetza egokitasuna balioetsi behar zen, Herri Administrazioen Araubide Juridikoaren eta Administrazio Prozedura Erkidearen azaroaren 26ko 30/1992 Legearen 71. artikuluari jarraiki, eta beranduago aurkeztutako ziurtagiria kontuan hartu. Izan ere, ez zen eskaera aurkezteko anean

arrazoitu ez zen eta egiaztatu ez zen irizpide berri bati zegoen dokumentua, gaineratutako dokumentua baizik, urritasunari buruzko irizpidearen harira hasiera batean aurkeztutako dokumentazioa osatzeko xedea zuena.

Horregatik guztiarengatik, Hezkuntza, Hizkuntza Politika eta Kultura Saileko arduradunei gomendatu genien aitor ziezaitela urritasunaren baremoko atalari zegokion puntuatzea 2015-2016 ikasturterako ikasleen onarpen-prozesuan parte hartu zuen adin txikiko horri ([Arartekoaren 2015eko maiatzaren 14ko Ebazpena](#)).

Onartu egin zuten gomendioa, eta familiak lehen aukera gisa hautatutako zentroan onartu zuten azkenean kexan aipatutako adin txikikoa.

2.2. Eskubideak eta betebeharrak: ebaluazio jarraiturako eskubidea galtzea

2013-2014 ikasturtean batxiler ikasketak Hezkuntza, Hizkuntza Politika eta Kultura Sailaren mendeko bigarren hezkuntzako institutu batean egin zituen gazte baten amak erakunde honetara jo zuen kexa jartzera, honako kontakizunarekin.

Kexan azaldu zuenez, heziketa zentroko bizikidetzarako batzordeak 2014ko apirilean jakinarazi zion semeari ebaluazio jarraiturako eskubidea galdu zuela, justifikatu gabeko asistentzia falta errepikatuak zirela-eta. Horren berri izan ondoren, eta zentroko kideekin (tutorearekin, ikasketa-buruarekin eta zuzendariarekin) hainbat bilera egin eta gero, bai eta ikuskaritza zerbitzuko hainbat kideekin ere, idatzizko eskaera aurkeztea erabaki zuen ama horrek, hezkuntza ikuskaritza berriaz mintza zedin heziketa zentroaren jarduerari buruz. Hain zuzen ere, idazki horri erantzun ez ziotelako jo zuen erakunde honetara. Hala ere, aurrerago, Hezkuntzako Lurralde ordezkariak erantzun zuen. Eman zitzaion informazioan, egindako ikerketaren emaitza jakinarazi zioten interesdunari. Horren arabera, zentroaren funtzionamendua zuzena izan zela ondorioztatu zuten.

Kasuaren zirkunstantzia aztertu ondoren, administrazio prozedura ororen nahitaezko betebeharrak kontuan hartuta (hala nola, interesdunari entzuteko izapideekin eta arrazoiketarako betebeharrarekin zerikusia dutenak), erakunde honek gomendio batekin jo zuen amaitutzat bere esku-hartzea. Gomendio horren bidez, lehenik, heziketa arduradunei eskatu zitzaion semearen ebaluazio jarraiturako eskubidea kentzea ekarri zuten asistentzia falten xehetasunen berri eman ziezaitela interesdunari.

Aldi berean, bigarrenik, Hezkuntza, Hizkuntza Politika eta Kultura Saileko arduradunei aholkatu zitzaion erabil ditzatela, heziketa zentroen Antolaketari eta Funtzionamenduari buruzko Araudiei orientatutako emateko xedez, ebaluazio jarraiturako eskubidea galtzeko gehienezko falta kopurua ezartzeaz gain, neurri hori hartzeko unean kontuan hartu behar diren formalitateak jaso ditzaten, ikasturtea antolatzeari buruzko ebazpenak; honakoak bereziki: entzuteko izapidea eragindakoei eta horien familiei, eta beharrezko arrazoiketa, asisten-

tzia falten kontrolerako aplikazio informatikoaren kudeaketa egokitik abiatuta.

Azkenik, konpromiso aktiboa har dezatela adierazi zaie ([Arartekoaren 2015eko apirilaren 29ko Ebazpena](#)), aipatu formalitateen balizko ez-betetzea neurria arbitrarioa izateko arrazoi edo ez-betetzeak babesgabetasuna eragiteko arrazoi izatea saihesteko, errealitatearen eta asistentzia falten kontrolerako aplikazio informatikoaren datuen artean desadostasun argia dagoen kasuetan.

2.3. Goi-mailako diseinu irakaskuntza artistikoak: lekua gordetzea urritasuna duten ikasleei

Goi-mailako diseinu irakaskuntza artistikoak egiteko nahia zuen gazte batek parte hartu zuen bertara sartzeko proba berezian, pasa den uztailan. Gazteak proba gaituta zuten. Alabaina, onarpen-eskaera kopuru altuarengatik, eta Hezkuntza, Hizkuntza Politika eta Kultura Sailak iragarritako plaza eskaintza mugatuagatik, ezin izan zen irakaskuntza mota horretara sartu.

Egoera horrekin konforme ez zegoenez, hainbat hezkuntza instantziatara jo zuen, urritasuna duten ikasleentzako plaza batzuk gorde zitzatela eskatuz; horrela, leku horietako batera sartzeko aukera edukiko luke, mugikortasun murriztua edukiarazi dion %72ko ezintasun fisikoa baitauka. Era berean, erakunde honen esku-hartzea eskatu zuen.

Kexa horren harira Hezkuntza, Hizkuntza Politika eta Kultura Sailaren aurrean egin diren kudeaketetan zehar, arduradunek berretsi egin dute, goi-mailako irakaskuntza artistikoak direnez, eta horien artean dago sartuta diseinuari dagokiona, ez dagoela inolako aurreikuspen legalik urritasunen bat duten ikasleei lekua gordetzeko.

Egiazki, ondorio horretara garamatza egungo hezkuntza ordenamenduak. Lanbide heziketako irakaskuntza denean edota unibertsitateko graduako irakaskuntza ofiziala denean bakarrik aurreikusi da, berriaz, plaza kopuru jakin bat gordetzea urritasunen bat duten ikasleentzat, horiek gizarteratzea eta lanean txertatzea errazteko xedez. Hala ere, goi-mailako irakaskuntza artistikoetan ez da mota horretako neurririk xedatu.

Gauzak horrela, eta Hezkuntza, Hizkuntza Politika eta Kultura Saileko arduradunek argudiatu dutenez, gaur egun ezin daiteke arretarik eman kexa eragin duen bezalako eskaerei.

Nolanahi ere, nabarmendu beharra daukagu hezkuntzako arduradunek erakunde honi adierazi diotela kontuan hartuko dutela urritasuna duten pertsonentzako berriazko txanda sartzeko aukera jorratzea, araubide bereziko irakaskuntzen ebazpeni dagokienez, 2016-2017 ikasturterako edo hurrengoetarako. Beraz, laster, urritasunen bat duten pertsonak irakaskuntza mota horretan egotea errazteko asmoz, beharrezko aldaketak sustatuko dituztelako itxaropena daukagu.

2.4. Banandutako gurasoak eta bekei buruzko informazioa

Banandutako guraso batek adierazi du, alaben zaintza esleituta ez badu ere horien gaineko guraso-ahala aitortuta duenez, hainbat aldiz saiatu dela jakiten ea bere alabek ikasteko bekarik edo bestelako laguntzarik jasotzen duten, baina ez duela informazio hori eskuratzerik lortu.

Bere kexan eman zigun bertsioaren arabera, heziketa zentroaren beraren ezezkoaz gain, hezkuntza ikuskaritzak berak erantzun eskasa eman ziola zirudien, izan ere, azalpen gehiagorik eman gabe, *“ohiko informaziorako eskubidea baino ez duela”* adierazi baitzion horrek.

Kexa izapidetzen hasita zegoela egiaztatu ahal izan genuen, hain zuzen ere, [Eskola Zentroen Zuzendaritzak bere garaian idatzitako jarraibideen](#) edukari heldu ziola hezkuntza ikuskaritzak lehenengo erantzunean, eta, jarraibide horien arabera, zentroak ezin zezakeela bekei buruzko inolako informaziorik eman argudiatu zuen, eta kexagileak azaldutakoari men egiteak datu pertsonalak tratatzeko beharrezko konfidentzialtasunari eragin ziezaiokeela. Aipatu jarraibideak informazio-eskaerari eta eskola zentroa aldatzeari buruzkoak ziren, guraso bananduen edo dibortziatuen edo jada elkarrekin bizi ez diren izatezko bikoteen kasuetan aplikatzekoak.

Ondorioz, jarraibide horien edukia gorabehera, erakunde honen ohartarazpena egin behar izan zuen, adieraziz hezkuntza administrazioak orokorrean, eta, kasu horretan, hezkuntza ikuskaritzak zehazki, ezin zezaketela kexagileak planteatutako informazio-eskaera baztertu, Herri Administrazioen Araubide Juridikoaren eta Administrazio Prozedura Erkidearen azaroaren 26ko 30/1992 Legearen 35. artikuluan herritarrei aitortzen zaien sarbiderako eskubidean babestuz, egokien irizitako bidean bideratuz.

Hezkuntzako arduradunek, azkenean, kontuan hartu zituzten erakunde honen oharrak, eta hainbat aldiz eskatu zuen informazioa eman zioten interesdunari.

2.5. Urrutiko Lanbide Heziketako Institutua eta heziketa eskaintza euskaraz

2015ean kexa jaso du Urrutiko Lanbide Heziketako Institutuko euskarazko heziketa eskaintzak.

Egindako kudeaketetan zehar, lanbide heziketako zuzendariak berretsi egin du, une honetan, sailaren konpromisoa egungo eskaintza progresiboki zabaltzea dela, dauden aurrekontu baliabideen arabera, [Urrutiko Lanbide Heziketako Institutuko eskaintza euskaraz bermatzeko Legez Besteko 2015eko apirilaren 15eko Proposamenari](#) egindako erdibideko zuzenketan islatu den bezala.

Edonola ere, eta institutuaren ibilbidea laburra izan arren, ikasleen hizkuntza premiak eta lehentasunak asetzeko presuntasuna erakutsi du, eta, sailarekin zein institutuarekin harre-

manetan jartzeko dauden komunikazio-bide ezberdinak erabiliz, beraien eskariak helaraztera animatzen ditu ikasleak.

Egiazki, lanbide heziketaren irakaskuntzak dauzkan ezau-garrien ondorioz, zenbait espezifikotasun dauzka ikasleek ikasketak hizkuntza ofizialeko edozeinetan egiteko aukera edukitzea bermatzeko beharrezko plangintzak. Horregatik da zaila, berez, hezkuntzako arduradunek aipatu duten ezarpen progresiboa zalantzan jartzea.

Nolanahi ere, eta aintzat hartuta arestian aipatu dugun parlamentu ekimenaren ildoan egin ahal zaizkien gomendioak jarraitzeko prestasuna agertu dutela arduradun horiek, Urrutiko Lanbide Heziketako Institutuan euskararen presentzia areagotze bidean aurrera egiteari dagokionez, ahal den neurrian laguntzeko asmoa dugula erakutsi diegu, etorkizunera begirako plangintzan kontuan har daitezen ikasketak euskaraz egin nahi dituzten ikasleen lehentasun edo eskariak, kexa modura aurkeztu bazaizkigu horiek.

3. Araudi- eta gizarte-testuingurua

2015ean, hezkuntzaren kalitatea hobetzeko [abenduaren 9ko 8/2013 Lege Organikoaren](#) (LOMCEren) aurkako testuinguruan barreiatuta jarraitu dugu.

Edonola ere, EAEn “Heziberri 2020” egitasmoan aurreikusitako urratsak ematen jarraitu dute hezkuntzako arduradunek. Haur hezkuntzako eta oinarrizko hezkuntzako curriculum buruzko dekretuak onartuta amaitu dute urtea, eta, arduradun horien adierazpenen arabera, hezkuntzako eragile guztien parte-hartzea behar izan dute prozesu horretarako.

Dekretu horien aurkezpenean, alderdi berritzaileenak nabarmendu dituzte, hau da, lehenengo aldiz xedatu dute ikaslearen irteera profila, eta horixe erabili dute heziketa erronkak jorratzeko eta ildo estrategikoak ezartzeko orduan. Era berean nabarmendu da ikaslearen profila ahalbidetu duela irakasleen profila zehaztea, kalitate handiko irakaskuntzara iristeko xedez.

4. Jarduera-planaren esparruko bestelako esku-hartzeak

2015eko maiatzaren 27an, Eusko Legebiltzarreko Hezkuntza Batzordean agertu zen jarduneko arartekoa, batzordeak berak eskatuta, Lasarte-Oriako Sasoeta-Zumaburu heziketa zentroko Burunzpe gurasoen elkarteak azaldutako kontsultari buruzko azalpenak emateko.

Herri horretan gertatzen ari den desberdintasun egoeraren gaineko kezka helarazi nahi izan dio elkarte horrek erakun-

de honi, haur eta lehen hezkuntzako bi zentro publikoetako ikasleak eskolatzeko baldintzei dagokiena. Beraien ustez, ikasleak onartzeko erabiltzen diren irizpideak berraztertu beharko liriateke, eta, bereziki, gurasoetako edozein ikasle izan izanak dakarrena.

Erakunde honek, era berean, ez dio uko egin nahi urte urte errepikatzen den egoera jakin bati aurkibidea aurkitzeari, hots, eroldako datuak gehiegi edo iruzur eginez erabiltzeari dagokion auzia, familiaren etxearen hurbiltasun irizpidea aplikatuta puntuatzea aitortzen baita. Ondorioz, xede horretarako ofiziozko espediente irekitzeko erabakia hartu dugu 2015ean, gaiaren gaineko proposamen motaren bat egitea ahalbidetuko digulako itxaropenarekin.

Modu berean, ofiziozko beste espediente bat irekitzea erabaki dugu, gaixotasun arraroak dituzten ikasleak hezkuntzan txertatzen laguntze aldera oso ohikoak ez diren gaixotasunen aholkularitza batzordeak egin dituen gomendioen segimendua egin ahal izateko xedez.

5. Herritarren eskubideen egoeraren balorazioa

Hezkuntza, Hizkuntza Politika eta Kultura Sailak jarraitzen du izaten jasotako kexen eragindako nagusia. Horregatik, nahitaezko ikusi dugu sail horretako arduradunek erakunde honekin lankidetzan aritzeko duten jarrera nabarmentzea. Jarrera horrek, oro har, esku hartu dugun gaiak behar bezala bideratzea ahalbidetu digu.

Ohikoa denez, kexetarako arrazoiak ez dira izan aurreko urteetakoan aldean ezberdinak. Beste behin ere, azpimarratu beharra dugu kexa gehien pilatzen dituzten azpiarloak ikasleen onarpenarekin eta bekekin zein bestelako laguntzekin zerikusia dutenak izan direla. Beharbada, deigarria izan daiteke lanbide heziketaren inguruan jaso den kexa kopurua. Azken urteotan, kexa mota horiek hartzen ari diren gailentasuna ikusiz joan gara. Alabaina, aurrean, kexa horien zati handia (hogei bat) egon da lotuta Administrazioa eta Finantzak heziketa zikloarekin, eta, azkenean, ondo konpondu da arazoa.

Era berean, hezkuntzaren kalitatea hobetzeko abenduaren 9ko 8/2013 Lege Organikoaren (LOMCEren) aurreikuspenen aurkako jarrera irmoak ezaugarritu du urtea. Bereziki ikusgarri egin da hori lehen hezkuntzako hirugarren mailako ebaluazio proben eta Hastapeneko Lanbide Gaitasuneko Programen desagerpenaren harira.

Bestalde, EAEko hezkuntzako arduradunek, aldi berean, "Heziberri 2020" egitasmoaren markoan aurreikusitako urratsak ematen jarraitu dute. Hezkuntzako eragile guztien parte-hartze aktiboaren emaitzatzat jo dira urrats horiek, baina, hala ere, hezkuntzako eragile batzuen kritikak jaso dituzte, horien ustez hezkuntza eredu propiorako bidea oztopatzen baitute.

Hori dela-eta, aurreko txostenean egin genuen bezala, Arartekoak berretsi egin nahi du komenigarria litzatekeela hezkuntza eredu pedagogiko propio horren inguruko gutxieneko adostasuna lortzea.

Edonola ere, inola ere ez diogu uko egingo herritarrek eta hezkuntzako eragile batzuek eskatuta erakunde honetan izapidetu diren kexen errealitatea hezkuntza zerbitzu publikoan hobekuntza berriak sustatzeko eta sartzeko erabili ahal izateari, bikaintasunaren bila doala esaten baitu zerbitzu horrek.

Hain justu ere, ikasleak onartzeko prozesuarekin zerikusia duten kexek, 2015ean jaso ditugunek, leku kopuru nahikoa ez dagoenean erabiltzen diren lehentasunezko onarpen irizpideei buruzko hausnarketa jorrazteko beharra dagoelako uste osoa edukitzen jarraitzea eragin digute, etengabe atzeratzen den hausnarketa izaki hori.

Ikasleen onarpenari buruzko kexa batzuen harira egin ditugun kudeaketekin, beste behin ere erreparatu diogu Eskolatzeko Lurralde Batzordeek gai horren gainean egiten duten lanaren garrantziari, batez ere, gure hezkuntza sistemara lehen aldiz sartzen diren ikasleen kasuari dagokionean. Batzorde horien mende egoten da, neurri handi batean, ikasle horiek modu orekatuan banatzen direla ziurtatzea, eta horiei dagokie, era berean, ikasle horiek funts publikoekin sostengatutako itunpeko zentroetan eskolatzean, hezkuntza administrazioaren mendeko edozein zentrotako baldintza beretan egitea. Puntu horretan, era berean aipatu behar ditugu EAERA etorri berri diren familia batzuen kexak, izan ere, zail izaten dute euren seme-alabek A eremuan ikasten jarraitzeko duten nahia asetzea. Halere, aitortu beharra dugu, azkenean, kasu gehienetan, hezkuntza administrazioak balioetsi egiten duela horien nahia.

Nolanahi ere, ikasleen onarpenarekin zerikusia duten eta 2015ean jaso ditugun kexetatik zerbait nabarmentzekotan, urritasunen bat duten edo eskolatzeko prozesuan laguntza bereziak behar izan dituzten ikasleen izenean sustatu diren ekimenak aipatuko genituzke.

Dagoeneko aurreko atalean aipatu ditugu kexa horietako batzuk. Horietako batean, Hezkuntza, Hizkuntza Politika eta Kultura Sailari gomendatu diogu areagotu ditzala administrazio prozedura erregulatu duen araudiak eskaintzen dituen aukerak, zegoen instantziaren aurrean urritasun aitortza epe barruan eskatu zuen ikasle baten urritasun egoera balioestea ahalbidetzeko xedez. Beste batean, hezkuntzako arduradunek agertu duten prestasuna egiaztatu ahal izan dugu, goi-mailako diseinu irakaskuntza artistikoetarako sARBIDEAN urritasunen bat duten ikasleei plaza kopuru jakin bat gordetzea ahalbidetzeko beharrezko aldaketak sustatzeari dagokionez, lanbide heziketan eta unibertsitateko gradu irakaskuntza ofizialean gertatzen den bezala.

Hain zuzen ere, aipatu ditugun azken irakaskuntza ofizial horietan onarpenari buruzko erregularizazioa onartu da, eta hori ikusi ahal izan dugu lekuen erreserba ez dela %33ko edo hortik gorako urritasuna aitortuta duten ikasleentzat bakarrik aurrekusi, izan ere, ezintasunezko zirkunstantzia pertsonalei lotutako hezkuntza-premia bereziak dituzten ikasleentzat ere

aurrekusi baitira, heziketaren erabateko normalizazioa lortze aldera eskolatzeko prozesuan baliabideak eta laguntzak behar izan dituztenentzat, alegia. Beste heziketa maila batzuetara ere tratamendu hori bera zabaltzeko aukera planteatzea eragin digu horrek, lanbide heziketaren alorrera, adibidez; erakunde honetan ildo horretako kexak jaso baititugu. Kasu horietan, urritasun maila hori aitortuta ez edukita ere, aurreko etapetan laguntzak jaso dituzten ikasleen izenean aurkeztu dira kexak, ikasketak lanbide heziketan jarraitu nahi dituzte-eta.

Ez dugu albo batera utzi nahi jaso dugun eta oraindik ere izapidetze fasean dagoen kexa baten gaineko kezka. Kexa horretan, urritasuna duten eta lanbide heziketa egiten ari diren bi gazteren familiek jakinarazi digute euren seme-alabek zailtasun handiak dauzkatela heziketa programa osatzeko, praktikak enpresa batean egin behar baitituzte, laguntzeko langilerik eduki gabe.

Jasotako beste kexa askotan iradoki da zalantzan jartzen dela behar besteko laguntza ematen ote den. Heltze-atzerapena duten ikasleentzat ipinitako laguntzen kasua izan da hori, adibidez. Kasu horretan, izapidetutako kexa askotan bezala, sailak erakunde honen jardunbideari erantzunez eman duen informazioak ahalbidetu du kexagileen nahiak asetzeari.

Hezkuntza-premia berezien atal honetan ez dira kanpo geratu, esaterako, curriculum anitzeko taldea baimentzeari eman zaion ezezkoaren ondorioz azaldutako kexak. Kasu horretan, eragindako familiek uste zuten etxe inguruan prestatzeko aukera ukatzen zitzaizela horrela. Egindako jardunbidean zehar, hezkuntzako arduradunek, aipatu baimena ematea zaildu duten arrazoien berri xehetasunez emateaz gain, zentroan jarraitzea erabakitzen duten eragindako ikasleei arreta pertsonalizatua eta indibiduala emateko asmoa erakutsi dute, eta, are, gaurko erantzuna berrikusteko konpromisoa agertu dute, zalantzarik gabe, ikasturte honetan aurkeztu diren kexek mugituta.

Esaten ari ginen bezala, hezkuntza administrazioa oso harbera agertu da erakunde honetan aurkeztu diren kexei irtenbidea emateko unean. Nolanahi ere, eta hainbat aldiz adierazi dugun bezala, hezkuntza-premia bereziei buruzko atal honetan, eta gure ikuspuntuaren arabera, garrantzitsua da albo batera ez uztea eskola inklusiboaren markoan 2012-2016 urteetarako onartu zen Aniztasunari Erantzuteko Plan Estrategikoaren ebaluazio eta segimendu lana. Gure aldetik eta lan horren adibide gisara, gaixotasun arraroak dituzten ikasleak hezkuntzan txertatzeko gomendioaren segimendua egitea proposatu diogu geure buruari.

Baina geroz eta interes handiagoa pizten ari den lanbide heziketara itzuliz, gure azken txostenetan egiaztatzen ari garen bezala, eta jasotako kexek aditzera eman dutenez, adierazi beharra daukagu gazte gehiegik aurrez aurre duten errealtateak ikusi dugula kezka handiz 2015ean, hala nola, gizarteratzeko programetan artatutako atzeritarren kasuak daude, izan ere, desagertu egin dira Hastapeneko Lanbide Gaitasuneko Programak eta Aldi baterako Prestakuntza Integratuko Programak, oinarrizko lanbide heziketa berria abiarazi dela-eta. Horri dagokionez, Haur eta Nerabeentzako Bulegoa segimendu lan handia ari da egiten.

Beste kontu batzuetara sartuz, nabarmendu egin behar da, 2015ean azkenik onartu dela [maiatzaren 19ko 69/2015 Dekretua](#). Euskal Autonomia Erkidegoko herri ikastetxe ez-unibertsitarioetako ikasleen eta hezkuntza gaietan dagokion sailak finantzatzen duen eskola-garraioari buruzkoa da aipatu dekretua.

Erregulazio berriaren lehen irakurraldiak pentsarazi diezagu-ke ez dela aurreko arauditik bereziki aldentzen, eta horregatik egiten dugu zalantza; hau da, jakin nahi dugu ea erregulazio berri horrekin erantzun hobeak eman ahal izango zaizkien garraioaren gaineko eskaerei, hala nola, baserri inguruetan pizten diren bezalakoei.

Une honetan, kezkatuta gaude hezkuntza administrazioa erregulazio berri horretaz baliatuko ote den eguerdientzarako edo bi urtetik beherakoentzako garraio-eskaerei erantzutea saihesteko. Izan ere, familia askok seme-alabak etxetik hurbil eskolatzeko erabaki badute ere, behin-behineko instalazioetara eraman behar izaten dituzte, eskolako eraikin berrietan aurreikuspen gabezia egoteagatik.

Azkenik, deigarria egin zaigu dekretu horrek garraio zerbitzutik erabat bereizitako kudeaketa planteatu izana hezkuntza-premia bereziak dituzten ikasleentzat. Gure ustean, ezintasun fisikoari, psikikoari zein zentzumenezkoari lotutako premia bereziak dituzten ikasleak gizarteratzeko oztopo izan daiteke hori.

Eskola-jantokiari buruzko atalari dagokionez, Hezkuntza Sailak oso arrazoizko jarrera erakutsi du proposamen berrien aurrean; besteak beste, gaixotasun metaboliko batek eragindako adin txikikoaren familiak egindako proposamena aipa dezakegu, jantoki zerbitzua erabiltzeko aukera aitortzeko eskatu baitzuen, baina etxean bertan prestatutako bazkaria jango zuen adin txikikoak.

Kasu horretan, hezkuntza administrazioak komenigarri ikusi du kudeaketa zuzeneko jantokietan auditoria, kalitate-kudeaketa eta aholkularitza teknikoak egiteko kontratatu den laguntza teknikoarekin kontsultatzea, eta, horren arabera, askoz ere gomendagarriagoa da, elikadura segurtasunari erreparatuta, premia berezietarako dieten hornikuntza catering enpresa batek egitea, bitarteko teknologiko egokiek eta eskoletako menuak egiteko prestakuntza espezifikorekin.

Bekei eta bestelako laguntzei dagokienez, aurreko urteetako arrazoi berberak agertu dira kexetan: administrazioaren atzerapena eskaerak ebaztean, atzerapenak aitortutako zenbatekoen abonuetan, laguntzen oinarri arautzaileen edukiarekin berarekin desadostasunak eta abar. Halere, kontu horien gaineko kexek jarraitzen duten arren, hobekuntza hauteman da aurreko urteetako egoerarekin alderatuta. Horrenbestez, azken hilabeteotan ikusi ditugun ahalegina eta prestasun ona ez alboratzerik bultzatu nahi ditugu hezkuntzako arduradunak. Prestasun on horren erakusgarri gisa, adierazgarria izan daiteke sexua eta izena aldatu dituen eskatzaile batek abiarazitako kexa aipatzea, aplikazio informatikoak ez baitzuen aukera hori ahalbidetzen. Erakunde honen esku-harztearen ondoren, arazoa azkar batean konpondu da.

Amaitzeko, ez dugu balorazioei buruzko atal hau itxi nahi 2015ean familia batzuek helarazi diguten kexa kopuru adierazgarria aipatu gabe. Kexa horietan, hainbat arrazoren gaineko kezka adierazi digute familia horiek, eta, gure us-tean, azken batean, ikasleen eskubideen eta betebeharren gainean dagoen sentsibilitatea erakutsi dute.

Horien artean, zoritxarrez ohiko bihurtu direnak aipatu behar ditugu, hau da, eskolako bizikidetzari buruzkoak. Baina, oraingo honetan, ikasleen ebaluazioari buruzkoak gaineratu zaizkie aurreko horiei (izapidetutako kasuetako bat islatu dugu kexei buruzko atalean), bai eta beste batzuk ere, zeintzuetan irakasle batzuen jokaerarengatiko ezinegona eta kezka erakutsi baitiguten guraso batzuek.

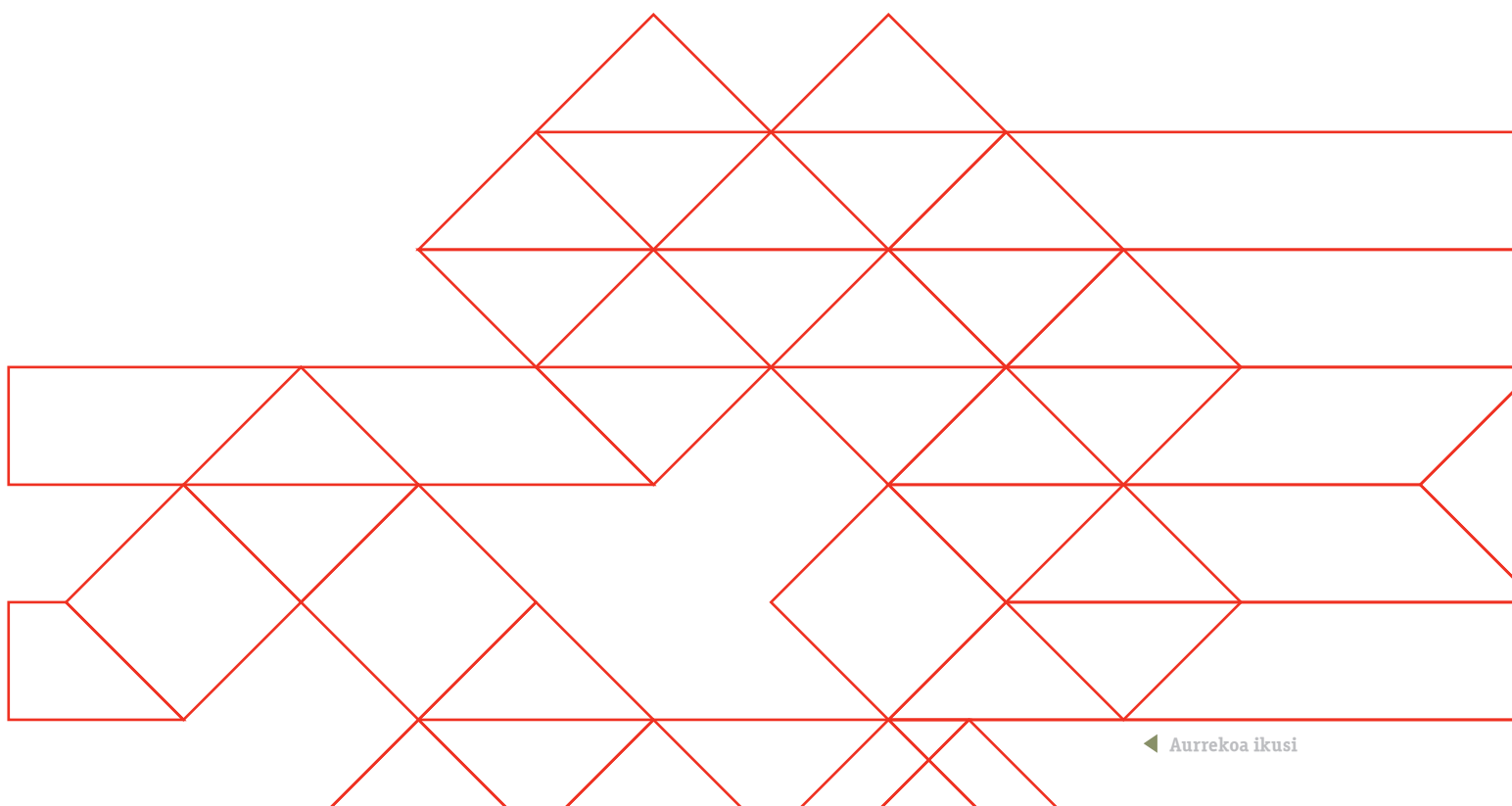
Honakoa da kexa horiek guztiak izapidetzetik ondorioztatu duguna: kasu horietan guztietan hezkuntza ikuskaritzaren esku-hartzeak hartzen duen garrantzia, askotan giltzarri izaten baita familiek behar bezala artatu dituztela sentitu dezaten eta hezkuntza administrazioaz fidatu daitezen.

Izapidetu ditugun kasu askotan dugun eskarmentuak, ordea, zera adierazi digu, hezkuntza ikuskaritzak, eta, ondorioz, hezkuntza administrazioak oro har, ez dutela familiengan sentsazio hori sorraraztea lortu. Horregatik, erakunde honek berretsi egin nahi du helburu ukaezina izan behar duela horrek hezkuntzako arduradunentzat, eta familiekiko komunikazio lanean jarraitzera bultzatu nahi ditugu, euren seme-alabek, ikasleak diren heinean, aitortuta dituzten eskubideak urratu izan ahal diren une hain delikatuetan.

II. ATALA

3

OGASUNA



1. Arloa kopurutan








2015ean 104 kexa aurkeztu dira ogasun arloan, eta erakunde honetan izapidetu diren kexa guztien %5,15 izan da hori. Honakoa izan da eragindako administrazioen araberrako banaketa:

- Tokiko Administrazioa 44
- Foru Administrazioa 29
- Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio Orokorra (Eusko Jaurlaritzak) 1

Aztertzen diren gaiak edo azpiarloak kontuan hartuta, honela sailka daitezke jasotako kexak:

- Administrazioaren funtzionamendua eta prozedura administratiboa 29
- Foru zergak 24
- Tokiko zergak 24
- Tasak 17
- Prezio publikoak 10

Urtea ixtean aipatu arloan aztertu ditugun kexen izapidetaren xehetasunari dagokionez, 2015eko abenduan honakoa izan da informazio estatistikoa:

GUZTIRA	Izapidetzen	Amaituta	Jarduera okerra	Jarduera okerrik ez	Herritarrei aholkuak eta informazioa ematea	Gerora ez dira onartu
						
218	115	103	17	44	32	10

Era berean, zehaztu beharra dago aurreko urteetan aurkeztu ziren herritarren kexen beharrezko kudeaketak baldintzatu duela 2015ean aipatu arloan jasotako kexen azterketa, izan ere, jarduera-eskaera horien izapideak ezin izan ziren amaitu abiarazi ziren urtean.

Azkenik, adierazi dezakegu zerga administrazioen lankidetzak maila, oro har, egokia dela Arartekoari informazioa bidaltzeko unean, eta, ondorioz, baieztatu daiteke erantzun formala ematen dietela, eta arrazoizko epean, erakunde honek bidaltzen dizkien informazio-eskaerei. Hala ere, aldi berean, administrazio honek bidaltzen dizkien informazio-eskaerei arretarik ematen ez dieten administrazioak ere aurkitu ditugu. [Hondarribiko Udalaren](#) kasua da horixe.

2. Kexarik aipagarrienak

Atal honetan, herritarrek Ararteko erakundearen ardurapean utzi dituzten kontu nagusiak jorratuko ditugu. Jorratutako arazozen pluraltasunak eta aniztasunak izugarri zailtzen dute kexak hautatzea.

Edonola ere, **tokiko tributazioak** jasotzen ditu oraindik ere kexa gehien ogasun arloan. Ez alferrik, tokiko administrazioa izaten da hurbileko administrazioa, eta, hortaz, horrexek aseptzen ditu herritarren berehalako zerbitzu eta behar asko.

Krisiaren ondorioen artean egoten dira ez-ordaintzeak, eta, batzuetan, nahiz eta harreman juridiko pribatuei eragin, ondorioak edukitzen dituzte zergetan.

Gure inguruko errentamendu kontratuetako ohiko klausula batek ezarri du higiezinaren okupatzailea den eta zerbitzuaren benetako erabiltzailea den errentariaren kargura izango direla etxebizitzan dauden hornikuntzak.

Hala ere, zergei buruzko legediak ondasun horien jabeak ezarri ditu zergadunaren ordezkotzat, herri-administrazioek ematen dituzten eta higiezin horien okupatzaileei onura ematen edo eragiten dieten zerbitzuei edo jardueri dagokienez. Jabe horiek abonatuak kuota jasanarazi ahal izango diete onuradunei. Ur, zabor eta estolda tasei zaie aplikagarria aurreikuspen hori.

Horregatik, ezinbestekoa da zerbitzu emaileek ere lehen unetik bertatik eman diezaietela informazio hori higiezinaren titularrei.

Nahitaezkoa da ordenantza fiskalak behar bezala argitaratzea aldizkari ofizialetan, horien aurreikuspenak aplikatu ahal izan daitezen.

Behar bezala argitaratze horrek garrantzi handiagoa dauka ordainagiri bidez aldizka kobratzen diren zergen kasuan, tokiko ogasunak elikatzeko diru-sarrerara propioen iturri nagusia baitira. Zerga horien adibideak dira Ondasun Higiezinaren gaineko Zerga (OHZ) edo Trakzio Mekanikoko Ibilgailuen gaineko Zerga (TMIZ).

Urte bakoitzeko urtarrilaren 1ean sortzen da tributu horien zerga-egitate, beraz, tributu horiek sortu aurretik argitaratu behar dira aldizkarietan zerga-egitateetan egondako aldaketak.

Tokiko tributazioaren markoan, Ararteko erakundeak hiru gomendio igorri ditu 2015ean:

- **Arartekoaren 2015eko maiatzaren 27ko Ebazpenak** Bilbao Bizkaia Ur Partzuergoari gomendatu dio berehala sar dezala eragindako etxebizitza kopurua kontuan hartuko duen zuzenketa faktoreren bat, ur beroaren instalazio zentralizatuei aplikatzen dizkien ur eta saneamendu tarifei dagokienez.

Ordenantza fiskalak kontuan hartu du hornitutako etxebizitza kopuruaren artean kontsumoa hainbanatzeko aukera ur hotzaren kontagailu orokorra dagoen kasuetan, baina ez du horrela egin ur beroaren eta berogailu zentralaren instalazioetan erabiltzen den ura erregistratzeko kontagailu totalizatzaile bakarria dagoen kasuetan. Bilbao Bizkaia Ur Partzuergoak aplikatzen dituen tarifak progresiboak dira eta hiru zatitan egituratzen dira, egindako kontsumoaren arabera. Ondorioz, ur beroaren instalazio zentralizatuak edukitzeko, tarifa altuenaren kargura fakturatzen da jabekideen komunitate horiek egiten duten ur kontsumo ia osoa.

- Gipuzkoako Lurralde Historikoko udalari askotan, kuota likidoaren %150era arteko errekaruaren kobrantza egiten da Ondasun Higiezinaren gaineko Zergan (OHZn), eta herritarren sektore batek baztertu egiten du hori. Errekargu hori aplikatzeari dagokionez, gomendio bat bidali zaio Hondarribiko Udalari, [Arartekoaren 2015eko urriaren 22ko Ebazpena](#), ofizioz atzera bota ditzan jabeari bidalitako ordainagiriak, hots, Ondasun Higiezinaren gaineko Zerga gisa errekaruarekin bidalitakoak, zergapetutako etxebizitza 2008tik baitago errentamenduan eta errentariaren ohiko bizilekua baita hori, nahiz eta bertan erroldatuta egon ez.
- Era berean, [Arartekoaren 2015eko maiatzaren 21eko Ebazpena](#) igorri zaio Santurtziko Udalari 2015ean, subjektu pasibo guztiei bidal diezazkien OHZren banakako ordainagiriak, jabekide diren ondasun higiezinaren dagokien alikuota zatiarengatik.

Zenbait kexa jaso ditugu **foru tributazio** gaietan, **Pertsona Fisikoen Errentaren gaineko Zergan** (PFEZn), zehazki. Kexa horien bidez, zergaren autolikidazioetan kenkari orokorra eta horren eragina ezabatzearekiko desadostasuna adierazi da, kapitalaren errentetatik eratorri direnean aldi horretan eskuratutako etekin guztiak; adibidez, alokatutako etxebizitza batetik datozenean zergapekoak jasotako sarrera bakarrak.

2013an aldatu egin ziren Pertsona Fisikoen Errentaren gaineko Zergaren foru arauak. 2014an sartu ziren indarrean eta pasa den udaberrian aitortu den urte fiskalari eragin diote.

Adierazi den bezala, berrantolatu egin da kapitaletik eratorritako errenten tributazioa. Horrela, zergaren eskalak adierazitako tasekin, modu progresiboan zergapetzen da aurrezkiaren likidazio-oinarria, eta honela zehaztu dira tasa horiek:

Aurrezkiaren likidazio-oinarriaren zatia (€)	Tasa aplikagarria %
2.500,00 arte	20,00
2.500,01etik 10.000,00ra	21,00
10.000,01etik 15.000,00ra	22,00
15.000,01etik 30.000,00ra	23,00
30.000,00tik aurrera	25,00

Modu berean, zergaren egungo erregulazioak autolikidazio-gatiko kenkari orokorra kendu du, 1.389€koa, eta, horren orde, kuota osoaren txikiagotzea sortu du, 1.389€koa hori

ere, likidazio-oinarri orokorrari karga-eskala aplikatzen den autolikidazio bakoitzeko. Hau da, ez die onurarik ematen aurrezkiaren likidazio-oinarrian berriaz sartzen diren diru-sarrerak dituzten zergadunei, nahiz eta diru-sarrera apalak izan.

Zerga administrazioaren funtzionamenduari dagokionez, aurreratu dezakegu honakoetara bildu direla herritarrek 2015ean helarazi dizkiguten arazo handiak: batetik, aurkeztutako erreklamazioen edukiari berriaz eta arrazoizko epean erantzuten ez zaiola, eta, bestetik, ekonomia urritasuna dagoenean, egoera ekonomikoarekin bateragarriagoa litzatekeen akordioa egiteko unean, hots, ordainketa geroratzeko akordioa egiteko orduan, zailtasunak aurkitzen direla.

Oro har, euskal zerga administrazioak zorra kitzatzea ahalbidetzeko ordainketa-akordioak egitearen alde agertzen dira, eta duintasunez ematen diete arreta zordunaren oinarritzko beharrei. Aurreko geroratzaren bat aurretik bete ez denean sortzen dira arazoak.

Jakitun gara bilketa funtzioa egiteak zailtasun handiak dakartzela egoera ekonomiko konplexuetan, eta zera dakarrela horrek, Foru Ogasunek neurri batzuk hartu behar izatea geroratzeko eskaeren arreta eta herritar batzuek, abonatu behar duten zerga-karga saihesteko xedez, erabil ditzaketen praktika oztopatzaleei eta atzerapenezkoei eustea bateratzea ahalbidetzeko.

Foru Ogasunek beraien buruari eman dieten araua da Bilketa-rako Erregelamendua, bilketaren kudeaketa optimizatze aldeira. Foru aldundi batzuek duela gutxi aldatu dute, geroratzeko eskaerak onartu ez daitezela, aurretik ez-betetzeren bat egon den kasuetan.

Geroratzeko eskaeren helburua bilketa-prozedura denboran atzeratzea besterik ez dela uste denean tresna bat eskaini ahal izateko idatzi da aurreikuspen hori, baina automatikoki aplikatu beharko ez litzatekeela uste dugu.

Gure iritziz, herri-administrazioek neurriak hartu beharko lituzkete tributu-prozedurek ez dezaten larriagotu pertsonen gizarte bazterketarako duten arriskua.

Pertsona batzuen zaurgarritasun egoerak oso zail egiten du zorraren ordainketari aurre egin ahal izatea, ez bada bere egoera ekonomikoarekin bateragarria den geroratzeko berri bat ematen. Zorra bide betearazlean badago bereziki, izan ere, bilketa-prozeduraren fase horretan jasaten du zenbatekoak etengabeko areagotzea, errekaruaren, atzerapenezko interesen eta premiamendu-prozedurak berezkoak dituen kostuen ondorioz.

Komenigarria litzateke zerga administrazioek kasuaren zirkunstantziak neurtzea, kudeaketa publikoan eraginkortasun printzipioa kontuan hartuta. Printzipio hori aplikatzeak zordundutako zenbatekoak itzultzearen alde egiten du, pertsonari betebeharrak betetzea galaraziko dion gizarte bazterketarako prozesua larriagotzea ekarri gabe.

Zerga administrazioak aintzat hartu behar du, orokorrean, herritarrek ez dituztela baliabideak eta trebetasunak izaten

lehen unetik bertatik eta dagokien dokumentazioarekin batera aurkez ditzaten behar bezala oinarritutako eskabide eta erreklamazioak.

Era berean, jakinarazpen estandarizatuak bidaltzean, ahaztu egiten da herritar zergadun gehienak ez direla teknikari juridikoak izaten, ez eta zerga araudia eta horren eraginak ezagutzen eta ulertzen dituzten adituak ere.

Azkenik, aipatu beharra dago Gipuzkoako eta Arabako Foru Ogasunek ordainketa-gutunak bidaltzeko konpromisoa hartu zutela errentaren aurreko kanpainan, PFEZn zergadun direnek laguntzailea den edozein finantza erakundetan egin ahal izan dezaten eragingarri etxera bidalitako likidazio-proposamenetatik eratorritako kuota.

PFEZren 2013ko kanpainan, zenbait pertsonak Foru Ogasun horien jarduerarekin zuten nahasmena adierazi ziguten, ezin baitzuten bidalitako likidazio-proposamenetik eratorritako kuota ordaindu. Zergadun horiek ados zeuden proposamenarekin, baina *on line* jarduten duen entitate batean zituzten irekita kontu korranteak, hau da, Foru Ogasun horien laguntzailea ez zen finantza erakunde batean, eta, hortaz, ezin zuten *on line* entitate horretan helbideratu PFEZko aitortuak sartu beharreko kuotaren ordainketa. Sartu beharreko kuotaren abonua entitate laguntzaile batean helbideratzea baino ez zuen onartzen aitortu modalitate horrek.

3. Araudi- eta gizarte-testuingurua

2013 amaieran, lurralde historikoetan **tributu-sistemaren erreformarako** prozesua hasia ahalbidetu zuten indar politikoaren arteko adostasun oinarriak erdiestea lortu zen. Zerga handi itunduak erregulatzen dituzten foru arauak aldatuz gauzatu zen aipatu prozesua, eta, bereziki, Pertsona Fisikoen Errentaren gaineko Zerga (PFEZ) eta Sozietateen gaineko Zerga (SZ) aldatuta.

Aberastasunaren banaketa handiagoa eta hobea lortzeko egin zen zerga-sistemaren berrantolaketa hori, bai eta finantza publikoen nahikotasuna bermatzeko aldera ere, ekonomia eta finantza krisiaren ondorioek familia eta enpresa asko kolpatu zituzten unean.

2015ean, lehenengo aldiz autolikidatu dira, araudi berriari jarraiki, bi zerga horiek. Hala ere, erregulazio berriko alderdi oso zehatz batek bakarrik eragin du erakunde honen aurrean keak jartzea. Zehazki, eta aurretik aipatu den bezala, zailtasun jarri da PFEZn kenkari orokorra eta horrek zergaren autolikidazioetan duen eragina kendu izana, urtean zehar eskuratutako etekin guztiak kapitalaren etekinetatik eratorri direnean eskusiboki, izan kapitala higigarria, izan higiezina.

Gainera, zehaztu egin behar da tributu-ordenamendua oso dinamikoa dela, eta ohikoa izaten dela zerga nagusiei (bai foralei, bai tokikoei) eragiten dieten aldizkako aldaketak, eguneraketak, egokitzapenak eta zuzenketa teknikoak onartzea.

Sakonera handiagoa lortu nahi du Gipuzkoako Lurralde Historikoan [abenduaren 23ko 6/2015 Foru Arauaren](#) onarpenarekin Aberastasunaren eta Fortuna Handien gaineko Zergaren gainean egin den erreformak, bertako arrazoiketarik aitortu duen bezala, inguruko errealitate fiskalari egokitu nahi baitio tributazioa, ezin izan dadin inolako bereizkeriarik hauteman.

Gipuzkoako Lurralde Historikoko udalerririk askotan, **kuota likidazioaren %150era arteko errekararen kobrantza egiten da Ondasun Higiezinaren gaineko Zergaren (OHZn)**, eta, kobrantza hori 2013an ezarri zenetik, herritarren sektore batek baztertu egiten du hori. Udal korporazioak berriro eratu ondoren, 2016ko ordenantza fiskalean bizitegi-erabilera duten baina ohiko bizileku ez diren higiezinentzako errekararen kentzea erabaki dute tokiko erakunde batzuek; hala nola, Bergarako, Pasaiaiko edo Arrasateko Udalek. Beste udal batzuetan, ordea, horren zenbatekoa murriztea erabaki da azkenean, Zarauzko Udalean bezala. Bertan, zergaren kuota likidazioaren %100era igoko da errekararen 2016rako. Beste batzuetan, berriz, Hondarribiko Udalean esaterako, ez da aldaketarik egon eta %50eko errekaruari eutsi zaio.

Modu berean, aipatu beharra dago lurralde komunean 2015eko urriaren 12an indarrean sartu zela Tributuei buruzko abenduaren 17ko 58/2003 Lege Orokorra zati batean aldatu duen [irailaren 21eko 34/2015 Legea](#).

Azkenik, Euskal Zuzenbide Zibilari buruzko [ekainaren 25eko 5/2015 Legea](#) onartu dela adierazi behar dugu, ondorio fiskalak edukiko baititu. Lege horrek lege-multzoko bakarrean jaso du EAEn idatzitako araudi zibila, eta ondorengotza gaietan foru erakunde askotatik hedatu die euskal herritar ia guztiei horren aplikazioa. Sartu duen aldaketa handiak honako zergak erregulatu dituzten arauak egokitzea eskatzen du: Oinordetzen eta Dohaintzen gaineko Zerga batez ere, baina baita Pertsona Fisikoen Errentaren gaineko Zerga eta Ondarearen gaineko Zerga ere, eta, are, Ondare-eskualdaketen eta Egintza Juridiko Dokumentatuen gaineko Zerga. Laster ekin beharko zaio egokitzapen-eskaera horri.

4. Jarduera-planaren esparruko bestelako esku-hartzeak

Ogasun arloko jarduera nagusia herritarrek azaldutako keken eta banakoen kontsulten gaineko azterketa eta ebazpena egitea da. Alabaina, arloan garrantzia eskuratu dute, era berean, gomendio orokorrak jarraitzeak eta egiteak, bai eta ofiziozko jardunbideak sustatzeak ere, eta araudian aldaketak egiteari eta herritarrentzat hobeak diren administrazio praktikak ezartzeari dago bideratuta horien xedea.

Ekonomia zaugarriaren gaineko zerga-kargaren eragina murrizteari zuzendutako neurriak hartzea da, oraindik ere, erakunde honek bultzatzen dituen jardueren helburuetako bat. Horrekin ez da bilatzen pertsona edo familia horiek tratatu fiskal pribilegiatua edukitzea, hots, beren etorkizunari bal-

dintza onargarrietan aurre egin diezaieten ahalbidetzea da xedea, gizarte bazterketarako arriskutik aldenduz horiek.

Hiri-lurren Balio-gehikuntzaren gaineko Zergaren zerga-oinarria zehaztean hauteman ditugun disfuntzio batzuen harira, eta, gure ustean, kontribuzio-ahalmenaren printzipioan eragiten dutenez, **gomendio orokor** bat igorri zuen erakunde honek 2014an, zerga hori arautu zuten foru arauak erreforma zitzaizten.

Higiezin burbuilan egondako ziztadaren ondorioz higiezin sektorean sortu den krisi sakonak agerian utzi du benetakoak direla eta merkatuan gertatu egiten direla jabetzarako eskubidearen eta ondasun higiezinaren gaineko menderatzea mugatzen duten benetako eskubideen transmisioak, iruzurrik gabekoak, eta horiek eskuratu ziren prezioaren azpitik. Hala ere, zerga horren araudiak ez du inolako zuzenketa teknikorik txertatu zergaren mekanikatik bertatik eratorritako gainbalio objektiboa saihestuko duenik.

Onartu beharra dago, gaur arte, hiru lurralde historikoetako batek ere ez duela erakutsi zergaren erreforman urratsik emateko prestasunik.

Azken bi urteotan burutu diren jarduerak katastro-balioespenean berregokitzeari egon dira bideratuta. Horrela, Bizkaiko Lurralde Historikoan hiriko ondasun higiezinaren gaineko esku-hartzea ardaztu da, eta Araban, berriz, ondasun higiezin guztien katastro-balioespenean merkatuari berregokitzeko eta horiek berrikusteko prozesua sustatzen ari dira. Ekimen horiek eragin zuzena eta berehalakoa edukiko dute OHZren ordainagiritan, baina baita zeharkako eragina ere Hiri-lurren Balio-gehikuntzaren gaineko Zergan abonatu beharreko kuotan.

Era berean, adierazi beharra dago, 2015eko otsailean, konstituzioaren aurkako kontu bat sustatu zuela Administrazioarekiko Auzien Donostiako Epaitegiak Konstituzio Auzitegiaren aurrean. Hala, zerga horren egungo erregulazioak kontribuzio-ahalmenaren printzipioari eragin diezaiokeela azaldu zen. Gure ustez, **Konstituzio Auzitegiak** idatziko duen epaian argituko dira zerga horrek piztutako zalantzak.

Foru Ogasunek administrazio elektronikoko inklusiboari eman behar diote lehentasuna, harremanetan jartzeko bide gehigarriak erabiltzea sustatzen baitute, jada badaudenak eta herritar partikularren eskura daudenak baztertu gabe.

2014an **ofiziozko zenbait espediente** hasi ziren, Gipuzkoako udalerrri batzuetan, bankuko helbideratzearen bidez abonatuak OHZren ordainagiriaren dokumentua eskuratzeko, web orrialdera jo behar baitzuten zergadunek (dokumentuak.gipuzkoa.net, ordainagiriari buruzko menuan), eta, gero, sistemak identifikatzeko eskatzen zituen datuak sartu behar baitzituzten: NANA, bankuko erreferentzia eta dokumentuaren kodea. Helbideratzeagatik zordunketak jasotzen duen laburpenak ematen zituen azken bi datu horiek, eta banku entitateak ematen zuen aipatu laburpena.

Jaso genituen erantzunetan, agerian utzi zen eragindako zerga administrazioek arazoari irtenbidea aurkitzeko prestasun ona zutela, eta **SEPA** sistemaren (Single Euro Payments Area edo Eurotan Ordaintzeko Eremu Bakarra) ondoriozkoa zela

arazoa. Sistema horrek dakarren aldaketa handiak, xede horietarako, zerikusia dauka ordainagiriaren kontzeptuari buruzko informazioan 600 karakteretik 140 karakterera egindako murrizketarekin.

2015eko ekainean, **Eibarko Udalak** abiarazita, bilera egin genuen Informatika Zerbitzuen Foru Elkartea-Sociedad Foral de Servicios Informáticos SA **IZFE**ko, Gipuzkoako udaletako eta Kutxabankeko ordezkariekin. Bertan, agerian jarri zen, berriro ere, zergadunak ordainagiritara irits daitezzen sarbide erraz eta soila sortzeko asmoa.

OHZren 2015eko kanpainan, aldatu egin da helbideratzeagatik zordunketak dakarren testuaren edukia, eta, beraz, udalerrri guztietan ageri da jada zergari atxikitako higiezinaren helbidea. Modu berean, udalerrrietan zergaren subjektu pasibo guztiei sartu zaie jakinarazpen bat postontzian. Horren bidez, abonatuak zergaren ordainagiri osoa etxera bidaltzeko aukera izango dutela jakinarazi zaie, 2016. urterako efektuekin, behin zerga ordaindu denean.

Positibo balioztatu behar da Gipuzkoako herrien praktika, zergen abonua helbideratuta duten herritarrei informazio zehatz eta egokia emateko irizpideak batzeari zuzenduta egon baita. Era berean, nabarmendu egin behar da bilketarako batzordeak, **IZFE**ko eta banku entitate laguntzaileek egindako lana. Dena dela, herri-administrazioek ez lituzkete eten digitala areagotu dezaketen ekimenak abiarazi beharko.

Herritarrek zerbitzu publikoetara sarbide elektronikoa edukitzeari buruzko **ekainaren 22ko 11/2007 Legearen** 6.2. artikuluan jaso da kanal anitzeko sistemarako eskubidea; bada, eskubide horrek gidatu beharko lituzke herri-administrazio guztien jarduerak, administrazioaren praktika ona den heinean, eta, zentzu horretan, administrazio elektronikoko inklusiboari eman beharko litzaioke lehentasuna, harremanetan jartzeko bide gehigarriak erabiltzea sustatuko lukeena, jada dauden kanalak baztertu gabe.

Zerga administrazioek beharrezko ahaleginak egin beharko lituzkete zergadun guztiek eduki dezaten jasotzen duten ordainketaren ziurtagiriaren informazio berbera, zergak bankuko helbideratzearen bidez zein eskura ordaindu gorabehera. Horrekin materialki igorri behar bada ordainagiriaren subjektu pasiboaren etxeetara, behin helbideratzeko kontu korrontean kargatu denean zergaren kuota, zerga administrazioek beharrezko ahaleginak egin beharko lituzkete ordainagiri hori eskuratzeko aukera eduki dezaten pertsona horiek, aurretik berau edukitzeko nahia adierazteko beharrik izan gabe.

Era berean, 2015ean beharrezkotzat jo zen **Bergarako Udala** estutzea, Ondasun Higiezinaren gaineko Zerga erregulatzeko ordenantza fiskala aldatu zezan eta zerga horren kuotan %150eko errekararen salbuespenerako kasutzat har zezan mendekotasuna. Korporazio berriak, 2016rako eta kasu guztietan, errekarua ezabatzea erabaki du.

Azkenik, etxebizitza arloko egitasmoaren garapenean, ofiziozko hiru jardunbide hasi dira 2015ean. Horietan, hiru foru aldundiei eskatu zaie azter dezatela OHZren egungo erregulazioa aldatzeko aukera sustatzea dagozkien Batzar

Nagusien aurrean, udal etxebizitzetako errentariek aipatu zerga abonatu behar ez dezaten, 2014tik babestutako etxebizitzetako onuradunekin edo **Alokabide** etxebizitzaren alokairurako sozietate publikoak kudeatutako pareko etxebizitzetako onuradunekin gertatzen ari den bezala.

5. Herritarren eskubideen egoeraren balorazioa

Espainiako Konstituzioak 31.1. artikuluan zera xedatzen du: *“Guztiek gastu publikoari aurre egiten lagunduko dute, bakoitzak bere ekonomia-ahalbidearen arabera; horretarako, zerga-sistema zuzena ezarriko da, berdintasun- eta progresibitate- printzipioetan oinarriturik; sistema hori ez da inoiz konfiskagarri izango”.*

Kontribuzio-ahalmenaren printzipioa kaltetu egin daiteke zergen mekanikatik bertatik bakarrik eratorritako ekonomia-ahalmen formalak zergapetzen diren kasuetan. Egoera hori Hiri-lurren Balio-gehikuntzaren gaineko Zergaren likidazio batzuetan jartzen da agerian, izan ere, zerga hori erregulatzen duten arauak ez dute kontuan hartzen eskuratu ziren prezioaren azpitik transmititzea higiezinak. Hala ere, transmisio horiek gertatu gertatzen direla eta ez direla zerga-saihestearen ondorioa izaten adierazten ari da higiezinaren trafikoa.

Pairatu dugun krisi ekonomiko sakonak berekin ekarri du bilketaren murrizketa -gutxika errekuperatuz ari dena-, bai eta zerga-saihestearen gaineko kezka handiagoa egotea eta iruzurraren aurkako borroka areagotzea ere.

Zerga administrazioak **beharrezko erregularizazio prozedurak** burutu ahal eta burutu behar ditu, herritar guztiek eraginkor bete dezaten konstituzioa bete behar hori. Alabaina, batzuetan, ahaztu egiten da hutsegite batzuk zergen araudiaren konplexutasunaren ondorio izaten direla, eta, zenbaitetan, Foru Ogasunek ere parte hartu izan dutela hutsegite horiek denboran luzatzeko orduan.

Herritarrek gure ardurapean gehien uzten dituzten erregularizazio prozedurek PFEZri eragiten diote gehienbat, eta preskribatu ez diren urteen multzoa hartzen dute barne. Behin horiek amaituta, Foru Ogasunek zergadunari bidaltzen dizkiote sartzeari utzitako kuotarengatik dagozkion likidazio diferentzialak, aldian zehar sortutako berandutze-interesekin batera.

Zergapekoek onartu egiten dute hutsuneak zuzentzea eta egokiak diren likidazio diferentzialak bidaltzea, baina oso kritikoa agertzen dira ordenamenduak balizko erruduntasunik kontuan ez hartzearekin. Hau da, ez da inola ere kontuan hartzen Foru Ogasunek bereak autolikidazio horien prestaketa edo horiek jasotzen zituzten datu okerrak denboran luzatzean eduki duten parte-hartzea.

Ondorioz, Foru Ogasunek arreta areagotu behar dute beren bulegoetan egiten diren edo zergapekoen etxetara autoliki-

dazio-proposamen gisa bidaltzen diren errenta aitormenak prestatzean, eta, gainera, ahaleginak egin behar dituzte aitortpena aurkeztu eta berrikuspen prozesuei ekin artean beharhalakotasuna lortze aldera.

Ezin dezakegu albo batera utzi pertsona gehienek, batzuek gehiago eta beste batzuek gutxiago, ez dutela zergen araudia ezagutzen, ez eta zergaren likidazio mekanismoak ezagutzen ere. Gauzak horrela, aitortpen-likidazioa sinatzeko orduan edo etxera bidali dioten likidazio-proposamena onartzeko orduan oro har erakusten duten prestasunak, batez ere, administrazioak ondo jokatzen duelako konfiantza adierazten du.

Uneko krisi ekonomikoaren testuinguruan, inoiz baino gehiago, **zorren ordainketa luzatzeko eta zatitzeko** adostasunak eskaini behar dira, bai betearazpen-bidean bai borondatezkoan, ekonomia apalak dituzten pertsonen bizitza estutasunean jartzen ez dutenak.

Pertsona batzuen zaurgarritasun egoerak oso zail egiten du zorraren ordainketari aurre egin ahal izatea, ez bada bere egoera ekonomikoarekin bateragarria den geroratze berri bat ematen. Zorra bide betearazlean badago bereziki, izan ere, bilketa-prozeduraren fase horretan jasaten du zenbatekoak etengabeko areagotzea, errekaraguen, atzerapenezko interesen eta premiamendu-prozedurak berezkoak dituen errekaraguen eta interesen ondorioz.

Komenigarria litzateke zerga administrazioek kasu bakoitzaren zirkunstantziak neurtzea, kudeaketa publikoan eraginkortasun printzipioa kontuan hartuta. Printzipio hori aplikatzeak zordundutako zenbatekoak itzultzearen alde egiten du, zorduna jasaten ari den gizarte bazterketarako prozesua larriagotzea ekarri gabe.

Zerga administrazioak aintzat hartu beharko luke, orokorrean, herritarrek ez dituztela baliabideak eta trebetasunak izaten, lehen unetik bertatik eta dagokien dokumentazioarekin aurkez ditzaten behar bezala oinarritutako eskabideak eta erreklamazioak.

Nahitaezkoa da **aldizkari ofizialetan argitaratzea ordenantza fiskalak**, herritarrei horiek aplikatu ahal izateko eta bete ditzaten eskatu ahal izateko. Ordenantzaren moldaketa behin betiko onartzen ez bada, edo, bestela, moldaketaren hasierako onarpena automatikoki behin betiko bihurtu duen akordioa onartzen ez bada, moldaketa hori ezin daiteke indarrean sartu, eta, ondorioz, udalaren osoko bileran hitzartutako arauzko moldaketek ezin dezakete efekturik eduki.

Beste kontu batzuei buruz, azpimarratu beharra dago zerga administrazioak bere **jakinarazpenak** egokitu behar dizkiela jakinarazpen horien hartzaile zehatzek eskatzen dituzten beharraz. Zergapekoa, normalean, ez da teknikari juridikoa izaten, ez eta zergen araudia eta horren prozedura desberdinak ezagutzen eta ulertzen dituen aditua ere. Hortaz, ahalegina egin beharko litzateke zerga administrazioek sarri bidaltzen dituzten jakinarazpen estandarizatuak argiagoak eta ulergarriagoak izan daitezen.

Herritar zergapekoarentzat oso alderdi garrantzitsuak izaten dira ordainketa egiteko modua, ordainketa egiteko daukan epeak, geroratzeak edo zatikatzeak eskatzeko aukerak, errekurtoa jartzetik erator daitezkeen ondorioak... Garrantzi handiko elementuak dira horiek; askotan, ordea, oharkabean igarotzen dira, bai idazketan erabiltzen den letraren neurri txikiarengatik, bai kontu horiek azaltzeko erabiltzen den terminologia tekniko juridikoarengatik.

Epeak preklusiboak izaten dira tributu gaietan, beraz, behin likidazioaren aurka egiteko emandako epea igaro denean likidazioa errekurritu ez bada, irmoa izango da, eta, hortaz, ezin izango zaio aurre egin errekurtoaren ohiko bideetan.

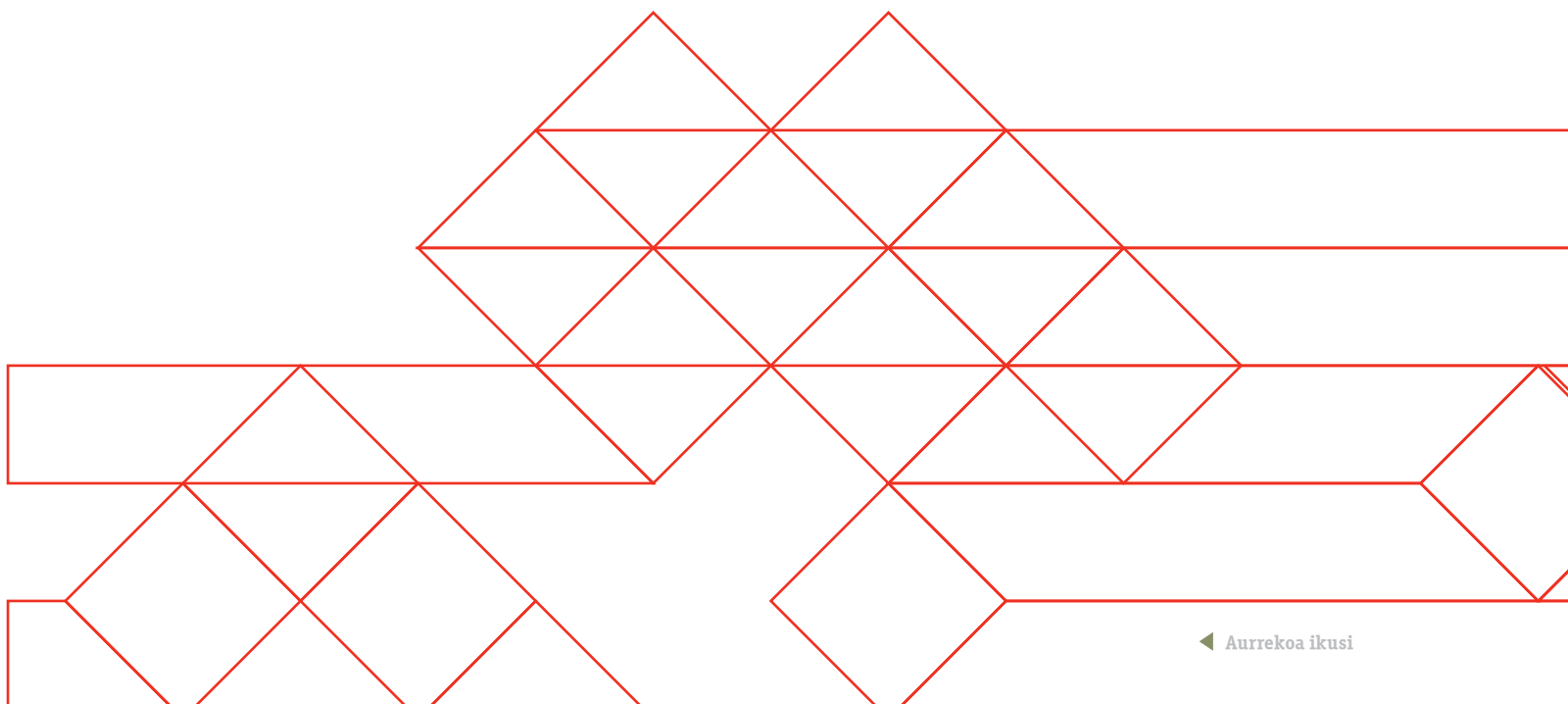
Betebehar fiskalei lotutako aitortpenak bitarteko telematikoen bidez aurkeztea orokortzen ari den une batean, nabarmendu egin behar da Foru Ogasunek **administrazio elektronikoko inklusiboari** eman beharko lioketela lehentasuna, harremanetan jartzeko kanal gehigarriak sustatzen baititu horrek, jada badaudenak eta herritar partikularren eskura daudenak baztertu gabe.

Azkenik, errekurtoak ebazteko epearen barnean **berariazko erantzun arrazoiturik ez eskaintzeak** administrazioaren funtzionamendu zuzenaren kontrako prozeduraren patologia izaten jarraitzen duela esan beharra dago berriro ere.

II. ATALA

4

GIZARTERATZEA



1. Arloa kopurutan

2015ean zehar gizarteratzearen arloan 755 kexa-espediten- te izapidetu dira, alegia, erakunde honetan izapidetutako kexen guztizkoaren %37,42.

Erreklamazio asko diru-sarrerak bermatzeko eta gizartera- tzerako abenduaren 23ko 18/2008 Legearen ziozko pres- tazio ekonomikoei lotuta daude, batez ere, diru-sarrerak bermatzeko errentari eta etxebizitzarako prestazio osaga- rriari. Horrez gain, udalek kudeatzen dituzten gizarte behar larrietarako laguntzak ukatu izanari lotutakoak ere jaso dira. Kexak eragin dituzten beste arrazoi batzuek gizarterate- ko prozesuak abiarazteko zailtasunak jorratu dituzte, hain zuzen, udal erroldan izena emanda edukitzeari eta behar bezalako etxebizitza bat ez edukitzeari lotutako baldintzak ez betetzeagatik.

Kexa gehienak gizarte zaugarritasun egoeran dauden per- sonek aurkeztu dituzte¹ diru-sarrera ekonomikoak ez edu- kitzegatik, prestazio ekonomikoak ukatu edo eteteagatik edo prestazioon jasotzaile izateko baldintzak ez betetzea- gatik. Gizarte zerbitzuen eskutik jasotako gizarte arretari lotutako kexak ere jaso ditugu.

Eragindako herri-administrazioa, batez ere, Eusko Jaurlari- tzako Enplegu eta Gizarte Politika Saila da. Tarteko admi- nistrazioaren arabera banaketa honako hau da:

- Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio Orokorra (Eusko Jaurlaritza).....612
- Tokiko administrazioa 14
- Foru administrazioa2

Bertan jorratutako azpiarloen arabera, honela sailka daitezke:

- Diru-sarrerak bermatzeko errentari buruzko eta gizarteratzeko legean jasotako prestazio ekonomikoak (diru-sarrerak bermatzeko errenta, etxebizitzarako prestazio osagarria eta gizarte behar larrietarako laguntzak).739
- Gizarte bazterkeria egoeran dauden pertsonentzako prestazioak eta zerbitzuak.....8
- Administrazioaren funtzionamendua eta administrazio prozedura7
- Herritarren eskubideak.....1

2015ean izapidetutako kexen egoerari dagokionez, txosten hau ixterakoan, egoera hauze zen:

GUZTIRA	Izapidetzen	Anaituta	Jarduera okerra	Jarduera okerrik ez	Herritarrei aholkuak eta informazioa ematea	Gerora ez dira onartu
1.113	419	694	185	346	19	144

Badira lau urte (2011ko abenduaren 13a) Eusko Jaurlaritza- ko **Enplegu eta Gizarte Politika Saila**, Lanbide, diru-sarrerak bermatzeko errenta eta etxebizitzarako prestazio osagarria laguntza ekonomikoak kudeatzen hasi zenetik.

2012an kexak nabarmen ugartu ostean, 2013an eta 2014an gutxitu egin ziren, %12,6 eta %31 hurrenez hurren, batez ere, diru-sarrerak bermatzeko errentaren eta etxebizitzara- ko prestazio osagarrien eskaerak izapidetzerakoan jazotako atzerapenak kexa izateari utzi ziolako.

2015ean, ordea, Lanbide bidegabe jasotako prestazioak eskatzearen ondotik bideratutako kexa kopurua ugartu egin da, jarraian aztertuko dugun moduan.

2015ean kexak, batez ere, prestazioak ukatu, eten edo iraungi izanari eta bidegabe jasotako prestazioak eskatu izanari buruzkoak dira. Izan ere, organismo horrek, 2014. urte amaieratik eta 2015ean bidegabe jasotako prestazio ekono- miko gisa zenbatekoak eskatzeari ekin dio.

Prestazioaren kudeaketako lehen urteetan, Lanbidek arreta eskaerak ebazteari, eskubideak aitortzeari eta izapide epeen murrizketari jarri zion arreta eta lan-orientazio eta -aktiba- zio lanak abiarazi zituen inklusio aktiborako hitzarmenak sinatuz. **2014an eta 2015ean aurrera egin du espediten- teak berrikusteko prozeduretan eta bidegabe jasotako zenbatekoak eskatzerakoan** eta arrazoi hori dela-eta kexa kopurua ugartu egin da eta aurrerago jorratuko ditugun ofi- ziozko zenbait jarduerara bideratu dira.

Hasiera batean kudeaketan izandako zailtasunak handiak izan ziren. Horregatik eta Enplegu eta Gizarte Politika Sailare- kin lankidetzan aritzeko asmoz, Arartekoak 2013an **txosten- diagnostiko** bat egin zuen. Bertan, herritarren arretari lotutako zenbait arazo aztertu genituen, Lanbideko bulego nagusie- tako zerbitzuei dagokienez, ebazpen eta errekurso fasean, eta prestazio ekonomikoak eten, berrabiarazi eta berritzeko prozedurei dagokienez. Horrez gain, araudi aplikagarriaren interpretazioaren inguruan zenbait desadostasun ere aipatu genituen. Hala, titularrak izateko baldintzei dagokienez (adi- bidez, egiazki leku baten bizitzea, edo ezkontide atzeritarra jatorrizko herrialdean bizi dela egiaztatzeari lotutakoa edo balio gutxiko ondasun higiezin baten titularrak izateari lotu-

¹ Etorkinei eragiten dieten kexen arrazoiak txosten honetako 3. Kapituluko etorkinak eta kultura aniztasuna atalean aztertuko dira.

takoa), edo seme-alaba ardurapean izateagatik pentsiodun gisa bizikidetzat-unitatetzat edo maileguak ez diren ez-ohiko diru-sarreratzat jotzeari dagokionez, besteak beste. Diagnostikoaren beste atal batzuetan arauzko aldaketak eta garapenak proposatu genituen, adibidez: prestazioak etetea eragiten duten jokabideak argitzea; etetearen iraupena argitzea prestazioen jasotzaileen jokabideen arabera; zigortzeko prozedurak izapidetzeko aukera; tipikotasun, proportzionaltasun eta segurtasun juridikoaren printzipioen aplikazioa; edo ondare- mugen aplikazioetako desberdintasunak; baliabide ekonomikoak egonez gero, hilero-hilero jasotzen badira edo jasotzen ez badira edo diru-sarrerak jasotzen direnean diru-sarrerak bermatzeko errentaren titular izatean. Horrez gain, prestazioak eten edo iraungitzeko prozeduren aurreko entzunaldi izapideari lotutako hobekuntzak ere proposatu genituen eta bidegabe jasotako prestazioak eskatzearen inguruan ere proposamenak egin genituen. Txosten-diagnostikoa **41 gomendierekin** amaitu zen. Hala, esan behar dugu aztertu genituen alderdi askotan aurrerapausoak eman direla, oraindik hobetzeko gauza egon badaude ere.

Aurten Enplegu eta Gizarte Politika Sailak **kudeaketaren alderdi garrantzitsuak garatzeko** asmoa duela helarazi digu, adibidez, **prestazio ekonomikoaren erregulazioa hobetzea**, baita **lanbide prestakuntzari, lan merkaturako bitartekotzari eta, azken batean, laneko inklusioa sustatzeari** eragiten dioten eta dagozkion funtzioetan sakontzeko asmoa ere. Horrez gain, hausnarketarako elementu gisa **enplegurako estimuluak jasotzeko aldi baterako mugak** gehituko genituzke, laneko bizitza aktiboa izateak eta, gainera, prestazio osagarria jasotzeko dakartzan ondorio oso positiboan ondotik zenbait kexek hizpide izan duten gaia. Beste kasu batean kontrako efektua ekar dezake eta laneko sustagarria kentzea eragin.

2016an egiaztatuko dugu iragarri dizkiguten hobekuntza alderdien inguruan aurrerapausoak eman ote diren.

Oro har, onartu onartzen dugu hobekuntza orokorren bat egon dela eskaerak eta, argi eta garbi, ebazpen administratiboak ebazteko epeetan eta jakinarazpenen eta aurretiko entzunaldi izapidearen legezko araubidea betetzean aurrera egin da, baita ebazpenen arrazoiketan ere, gomendio orokor batek jorratu zuen gabezia hain zuzen: **Arartekoaren urtarilaren 20ko 1/2014 Gomendio Orokorra**. *Lanbideak arrazoitu egin behar ditu eskubideak mugatzen dituzten ebazpenak*. Herri-administrazioekin harremanetan egotean oinarritzko eskubideak baliatzeari lotuta daude hobekuntza horiek eta Arartekoak oso positibotzat jo ditu.

Halaber, araudiaren interpretazioko zenbait irizpide ere egokitu dira, interpretazio bermatzaileagoak eragin dituztenak, adibidez, **ezkontideenaren harremanen antzekoak diren harremanetan frogaren zamari lotutakoa**. Lan eskaintza edo prestakuntza prozesu bati lotutako hautapen-prozesu batean parte hartzeari uko egiteak dakartzan ondorioei buruzko **informazioa** hobetzeke dago oraindik. Halaber, prestazioen iraungitzea xedatzen duen prozeduran aipatu ukoa **berariaz eta zalantzarik gabe** jasota egoteko mekanismo bat ezartzeke dago oraindik, are gehiago aipatu ukoak berekin dakartzan ondorioak kontuan hartuta. Horregatik, aipatu ukoak dakartzan ondorioen gaineko informazioa bilduko du-

ten baliabide bermatzaileak erabili beharko liriteke eta hausnarketarako aukera eman.

Herritarrei emandako arreta arretarako behar bezalako epeetan bideratzen ari da eta, oro har, baldintzen eta aurkeztu beharreko agirien berri ematen ari dira, **herritarrei arreta emateko eredu komun bat ezarri gabe badago ere**. Ildo horretan, herritarrei informazioa ematerakoan zailtasunak dituzten eta **eskaerak jasotzeko eta espedienteak osatzeko agiriak jasotzeko orduetan atzerapenak** izaten dituzten bulegoek diraute. Horrek guztiak Zuzenean herritarren arretarako zerbitzu orokorrera jotzea dakar.

Zenbait kexa-espedienteri eragiten dien beste elementu kezagarri bat da diru-sarrerak bermatzeko errentaren prestazio-eskaera bat ukatzearen ondotik errekurtsio bat **balioesten duen ebazpen bat betetzearen inguruan hilabete batzuetan izandako atzerapena**. Pertsonak hasieratik eskubidea izan ote zuen diru-sarrerak bermatzeko errentaren eskaerarako eta, errekurtsioa balioetsi bada ere, prestazio horren onarpena atzeratzen jarraitzen ari da, zailtasun egoera luzatzen ari da eta, ondorioz, zaurkotasun egoera larriartzen ari da.

Azkenik, gure ustez, nabarmen hobetu den beste funtsezko elementu bat **bidegabe jasotako prestazioen itzultzerako baldintzak xedatzen dituen 1/2015 Zirkularraren** onarpena da. Horren bidez zor diren zenbatekoak itzultzeko aukera ematen da, ahalmen ekonomikoa, bizileku-gastuak kontuan hartuta, edo bestela 18 urte baino gutxiagoko adingabeak dauden, ezgaitasunen edo mendetasunen bat duten pertsonak dauden eta guraso bakarrek bizikidetzat-unitate bat den aintzat hartuta.

2. Kexarik aipagarrienak

2.1. Eskaerak artxibatzea, herritarrentzako arreta

Kexak hizpide duen espedientean, Lanbidek eskatutako agiriak ez aurkezteagatik prestazioak jasotzeko eskaera hiru aldiz artxibatu behar izan zuen, agiriok aurkezteko ziurtagiria eman bazen ere eta kexagileak agiri horiek guztiak aurkeztu bazituen ere. Aurkeztu beharreko dokumentazioa zein den ez jakiteak dokumentazio hori ebazpen bat egiteko nahitaezkoa den ala ez baloratzea zailtzen du. Arartekoaren iritziz (**2015eko otsailaren 26ko ebazpena**), eskatutako agiriak ez aurkeztearen ondotik prestazioak jasotzeko **eskaera artxibatzea** arrazoitu egin behar da eta eskatu diren eta aurkeztu ez diren agiriak zehaztasunez azaldu behar dira.

2.2. Prestazioak ukatzea

2.2.1. Kexak diru-sarrerak bermatzeko errenta eta etxebizitzarako prestazio osagarria ukatzea du hizpide, **eroldari eta benetako bizilekuari lotutako baldintza** ez betetzea-

gatik, EAEtik 62 egunez atera izanagatik. Espedienteak barne hartutako agirietan egiaztatu da kexagilea 2011/09/28tik erroldatuta dagoela. Herrian etenik gabe bizitzen egon dela egiaztatu da.

Gure iritziz, bi hilabete baino zertxobait gehiago modu ez-jarraituan Euskal Autonomia Erkidegotik kanpo igarotzeak ez du hausten EAEn bizi izatearen jarraitutasuna, ezta errolda-erregistroan jasotako inskripzioaren presuntzioa ere. Ez du esan nahi betebeharren bat ez duenik konplitu, kexagileak artean ez baitzuen diru-sarrerak bermatzeko errenta eskatu, beraz, ezin zitzaion eskatu eskubidearen titulartasunak dakartzan betebeharrak bete zitzaion. [Arartekoaren ebazpena, 2015eko urriaren 19koa](#).

2.2.2. Beste espediente batean Lanbidek diru-sarrerak bermatzeko errenta eta etxebizitzarako prestazio osagarria onartzea **ukatu dio genero indarkeria** pairatu duen pertsona bati haren bikotekidearekin bizitzen jarraitzen duela uste baita. Lanbideren erabakiak Bilboko Udaleko Herriarren Segurtasun Saileko Udaltzaingoak egindako bizikidetza-txosten bat izan du oinarri. Arartekoak prestazioen ukapena berrius dadin gomendatu du: [2015eko irailaren 18ko ebazpena](#).

2.2.3. Kexagilea, EAEn etenik gabe 2010etik bizi dena, prestazio ekonomikoan eskatzailea zen. Lanbidek **eskaera ukatu zion erroldari lotutako baldintza ez betetzeagatik**, ez baitzen kontuan hartu udaleko harrera-zentroetan emandako aldia –denbora horretan ez zegoen erroldatuta-, haren arduradunek espedientearen izapidean berretsi eta egiaztatu bazuten ere. Erroldan izena eman gabe igarotako espazio hutsak bazterkeria larriko egoerari lotuta daude eta horren ondorioz, udaleko zenbait aterpetan bizi behar izan zuten. Arartekoak prestazio jasotzeko eskubidea onar diezaioten iradoki du, [2015eko martxoaren 9ko ebazpenaren](#) bidez.

2.2.4. Lanbidek diru-sarrerak bermatzeko errentarako eskubidea onar diezaioten ukatu dio astebete haren ahizparekin bizitzen egon den pertsona bati, **pertsona bakarreko bizikidetza-unitateak** familia lotura dela-eta izaera independentea galdu zuelako. Horregatik, kexagileari eskatu zitzaion berriz ere urtebeteko epea igaro zedila diru-sarrerak bermatzeko errenta eskatzeko. Arartekoa ez zegoen ados araudiaren interpretazio horrekin eta, horregatik, [Arartekoaren 2015eko martxoaren 5eko ebazpena](#) eman zuten.

2.3. Prestazioak etetea

2.3.1. Kexak prestazioak **eten izana** dauka hizpide, kexagilea EAera adierazi zuten eguna baino egun bat berandua goa iritsi zelako. Hanka apurtu zuelako izan zela egiaztatu zuten. Lanbidek prestazioa eteteko ebazpena arrazoitu zuten, 2014ko urtarrilean onartutako irizpideak aplikatuz. Espedientearen jasotako agirietan egiaztatu da kexagileak eskatutako eginbidez jardun zuela. Horregatik, [Arartekoaren 2015eko ekainaren 16ko ebazpena](#) eman genuen.

2.3.2. Lanbidek diru-sarrerak bermatzeko errenta eta etxebizitzarako prestazio osagarria **eten zituen** laneko diru-sa-

rrerak zituztela oinarri hartuta, diru-sarrerak bermatzeko errentaren zenbatekoa baino gehiago, baita enplegurako estimuluak aplikatzeko gehienezko denbora igaro zela oinarri hartuta ere.

Eragindakoak 2013ko ekitalditako haren PFEZ aitortzea aurkeztu zuten. Bertan, urteko diru-sarrera gordinak jasota zeuden eta, hori horrela izanda ere, Lanbidek esan zuten kalez kaleko saltzaile baten diru-sarreraren gutxieneko zenbatekoa lanbide arteko gutxieneko soldataren %150 dela. Arartekoak [2015eko otsailaren 11ko ebazpenean](#) gomendatu zuten eskubidea behin-behinean eteteko ebazpena berrius zezan eta prestazioa aurreko ekitaldiko PFEZen aitortutako diru-sarrerak bakarrik oinarri hartuta kalkula zedin.

2.3.3. Lanbidek kexagilearen diru-sarrerak bermatzeko errenta **eten zuten** telefonoz egindako eduki zehaztugabe **enplegu-eskaintza bat ukatzeagatik**. Kexagilearen eta Lanbideren eskutik jasotako informazioa ikusita, ezin izan da xedatu hautapen-prozesu batean parte hartzeko eskaintza bat zen edo eskaintza zehatz bat zen, lan kontratu bat sinatze aldera. Jakinarazpena egiteko baliatutako bidea kontuan hartuta, ez zen jasota geratu kexagileak ukatu zuten eskaintzaren edukia. Edozelan ere, Lanbidek alegatu zuten eskaintza ukatu zuela Lanbidek eskaintutako prestakuntza ikastaro bati lotutako nahitaezko praktika batzuen amaierako aldiarekin bat egin zuelako.

Espediente horretan Lanbidek diru-sarrerak bermatzeko errentaren titular bati aplika dakioken iraungipenaren ondorioak aplikatu zituen, ez baitzuen aukerarik eman prestazioa eten zenetik urtebetez prestazioa berrabiarazteko. [Arartekoaren 2015eko irailaren 1eko ebazpenaren](#) bidez Lanbideri gomendatu zitzaion ondorioz gabe utzi zezala etetea ez baitziren gutxieneko bermeak antzeman.

2.4. Prestazioak iraungitzea

2.4.1. Lanbidek diru-sarrerak bermatzeko errenta eta etxebizitzarako prestazio osagarria iraungitzea xedatzen du kexagileak **haren eskubide ekonomikoak baliatu ez dituela** ulertzen duenean, kexagilearen seme-alaben mantenturako eskubidea onartzen zuten epaia betearaz zedin ez eskatzeagatik. Espedienteak barne hartutako agirietan egiaztatu da kexagilearenak ez diren arrazoiak izan zirela demanda aurkeztea eragotzi zutenak. Zehazki, ofiziozko txandaren bidez izendatutako abokatuak baja hartu zuten gaixotasunagatik eta disfuntzioa jazo zen abokatu horren baja ordezkatzeko. Hortaz, [Arartekoaren 2015eko azaroaren 2ko ebazpena](#) eman genuen.

2.4.2. Lanbidek prestazioa iraungi zuten lanaldi murrizketa bat hartu izanagatik. Interesdunak diru-sarrerak bermatzeko errenta jasotzen zuten, lanaren osagarri gisa, eta 10 urteko neskato bat zuten eta ez zuten norekin utzi lanean zegoenean.

2014ko urtarrilean haren Lanbide bulegoan lanaldi murrizketa bat hartzeak izan zitzaizkeen ondorioei buruzko informazioa eskatu zuten eta erantzuna izan zen, haren gizarte langilearen behar bezalako txostena eransten bazuen, murrizketa horrek ez ziola prestazioa etetea eragingo.

Erakunde honen ustez, txosten horrekin behar bezala egiaztatuta geratu zen interesdunak eskatutako lanaldi murrizketarako premia-egoera. Hala ez izanez gero, pertsona bat kontratatu behar izango zukeen eta murrizketarekin jasotzeari utziko zion soldata bera edo handiagoa ordaindu. Horregatik, [2015eko martxoaren 2ko ebazpena](#) eman zen.

2.4.3. Lanbidek diru-sarrerak bermatzeko errentarako eskubidea **iraungi zion** gozamen-eskubide baten titularra zen pertsona bati. Diru-sarrerak bermatzeko errenta eskuratzeko baldintza ekonomikoak betetzen diren edo ez aintzat hartzeko **gozamen-balorazioaren arauak** aplikatu beharrean, Lanbidek jabetza soila baloratzeko xedatutako arauak aplikatu zituen.

Egiazki onartu zen balorazioan akats bat jazo zela. Beraz, ondorioz gabe utzi zen diru-sarrerak bermatzeko errentaren iraungipena ildo horretan egin genuen gomendioa onartu ostean, [Arartekoaren 2015eko ekainaren 10eko ebazpenean](#) jasotakoa.

2.5. Prestazioak berritzea

Lanbidek ez zuen prestazioa berritu eta iraungitzea erabaki zuen kexagileak prestazioa eteteko kausaren bat edo jokatibideren bat izan baitzuen. Prestazioa berritzeko prozeduran ez-betetzaren bat antzematen bada, pertsonari jakinarazi behar zaiola adierazi genuen, akats hori konpon dezan eta prestazioaren etetea xeda dadin ez-betetze horretarako aurreikusitako den iraupenerako. Etetea eragin zuen arrazoia indargabetuz gero, prestazioa berritzea xedatu beharko litzateke edo prestazioaren onarpenerako prozedura berria izapidetu. Bestela, beste tratamendu bat dago, betebeharren ez-betetze bat antzematen bada prestazioa indarrean dagoen bitartean (prestazioa behin-behinean etetea eragiten du) edo prestazioaren berritzea izapidetzen ari denean. Ez du zentzurik prestazio bat berritzeko aukerarik ez egoteak etetea eragin zuen arrazoia indargabetu bada, **aplikazio informatikoan horretarako aukerarik ez dagoelako**. Hori [Arartekoaren 2015eko azaroaren 4ko ebazpenean](#) jasota dago.

Aurten diru-sarrerak bermatzeko errentaren eta etxebizitzarako prestazio osagarriaren berritzea ukatu dela hipzide duten zenbait kexa izapidetu ditugu, hain zuzen Lanbidek berritzeko prozeduran betebeharren bat konplitu ez zela uste izan baitzuen. Lanbidek hasiera batean ebazpen ezleslea oinarritzeko arrazoiak hauek izan ziren: pertsonak iraungitzeko kausaren burutu izana edo arau-hauste edo iruzurren bat egin izana. Ondoren, erakunde honekin izandako bileren ostean, prestazioak ez berritzea xedatzen zuen arrazoiketa aldatzea onartu zuen. Halaber, antzemandako arazoari eman beharreko erantzuna aztertze konpromisoa hartu zuen, bai ikuspegi materialetik bai aplikazio informatikoen egokitzapenaren ikuspegitik ere.

2.6. Araudia interpretatzeko modu desberdinak

2.6.1. Lanbidek murriztu egin du bizikidetzaren unitate batak jasotzeko zenbatekoa, 200€ inguruan, **ez-ohiko**

sarreratzat jo baitu diru-sarrerak bermatzeko errentaren hartzailea izan aurretik formalizatutako mailegu pertsonala, lehenengo ohiko etxebizitza eros zezan gauzatu zena. Gure iritziz, titularra ez da aberastu, loteriaren, herentziaren edo dohaintzaren kasuan gertatzen den bezala, eta [Arartekoaren 2015eko uztailaren 3ko ebazpenean](#) adierazi genuen hori.

2.6.2. Lanbideren ustean, kasu horretan, kexagileak ez zituen araudian ezarritako betekizunak betetzen, ez baitzen umezurtza aitaren aldetik, nahiz eta hark abandonatu egin zuen, egokitu lekiokkeen laguntza materialik gabe utziz, Kode Zibilarren 142. eta 143. artikulua aplikatuta.

Diru-sarrerak bermatzeko eta gizarteratzeko 18/2008 Legeak 23 urtetik gorakoa izateko beharra ezarri du diru-sarrerak bermatzeko errentaren hartzailea izan ahal izateko betekizunen artean. 18 urtetik gorako eta 23 urtetik behe-rako pertsonen kasuan, umezurtza amaren eta aitaren aldetik izatea eskatzen du, bizirik dagoen gurasoak seme-alaba abandonatu duen aintzat hartu gabe. Ondorioz, egoera mota horiek ez daukate babes egokirik.

Arartekoaren ustez, legegileak kontuan hartu beharko lukeen zaurgarritasun egoera da azaldutakoa, eta horregatik idatzi genuen [Arartekoaren 2015eko uztailaren 7ko ebazpena](#).

2.7. Bidegabe jasotako prestazioen erreklamazioa

Lanbidek idazki bat bidali ostean jo zuen kexagileak Arartekora. Idazki horretan, diru-sarrerak bermatzeko errenta eta etxebizitzarako prestazio osagarri gisa bidegabe jasotako zenbatekoengatik 11.160,43 euroko zorra sortu zela adierazi zioten. Kexagileak aurkeztutako dokumentaziotik argi eta garbi ondorioztatu genuen akatsa egon zela kexagileak Euskaditik kanpo egindako irteera baten iraupenean; izan ere, 2011ko azaroaren 26an itzuli zen, eta zorra sortu zela adierazten zuen ebazpenean (baita aurretiko etete baterako ebazpenean ere) data bera ageri zen, baina 2012. urtearekin. Hortaz, guztira 37 egun egin zituen kanpoan, eta ez urtebete eta bost aste.

Arartekoak Lanbideri gomendatu zion, [2015eko uztailaren 14ko ebazpena](#), berrius zezala bidegabe jasotako erreklamatzeko prozedura. Lanbidek gure gomendioa onartu zuen, eta efekturik gabe utzi zuen zorra adierazten zuen ebazpena. Bestetik, zorra murriztu zuen, kexagileak Euskaditik kanpo egindako 37 eguneko aldiari jaso zuenari egokitu hori.

2.8. Gizarte behar larrietarako laguntzen ukapena

Barakaldoko Udalak gizarte behar larrietarako laguntzak ukatu zituen 2014an pertsona bati, kexagileak gairiditu egiten zuelako laguntza horien onuradun izateko aurreikusita zegoen **ondare-muga**. Alabaina, gizarte behar larrietarako laguntza jasotzeko muga diru-sarrerak bermatzeko errentari

dagokion zenbatekoa aintzat hartuta kalkulatzen da, bitartekorik ez dagoen kasuetan, 18/2008 Legearen 20.1. artikulua ezarri duen bezala, eta [Arartekoaren 2015eko abuztuaren 13ko ebazpenean](#) jaso genuen hori.

Udalak jakinarazi digu ez dituela 2014ko laguntza-ukapenak berrikusiko, baina irizpideak aldatuko dituztela eta 2015ean emandako laguntzak berrikusiko dituztela adierazi digu. Berrikuspenarekin, ondare-mugari dagokion betekizuna egiaztatuko da, udaleko laguntza ekonomikoak emateko oinarri arautzaileetan aurreikusitako mugarekin bat eginez (2009ko ekainaren 25ean onartu ziren).

3. Araudi- eta gizarte-testuingurua

3.1. Desberdintasuna areagotu egin dela islatu duten datuak (2015ean argitaratuak)

Europar pobrezia eta gizarte bazterketa egoera areagotu egin dela islatu dute esku artean dauzkagun datuek eta txostenek, nahiz eta helburua gutxienez 20 milioi pertsonatan murriztea izan [Europa 2020](#) estrategian.

OXFAM Intermon-ek egindako [2015eko txostenean](#), hau da, *“Europa gehiengoarentzat, ez eliteentzat, berehala alda dadila desberdintasunaren eta pobrezia-aren norabidea Europan”* txostenean, Europar Batasunean pobreziarako arriskuan dauden pertsonen kopurua igo egin dela ondorioztatu da, eta 123 milioi pertsona daudela egoera horretan, hots, Europar Batasuneko biztanleriaren laurdena, 2008an ziren 116 milioi pertsonen aurrean. Horietatik, 50 milioi pertsona material gabezia larriak jasaten dituzte, ez baitute behar besteko dirurik euren etxebizitzetako berogailua ordaintzeko edo ustekabeko gastuei aurre egiteko.

Aipatu txostenean azaldu da 2010etik herritarrei egokitu zaie la doikuntzen kostua, eta, gainera, bost urtez baino gehiagoz, enplegu eta sarreren murrizketari egin behar izan diotela aurre. Txosten beraren arabera, Europar Batasuneko pobrezia ez da krisi garaiko eskasia kontua, aberastasunaren banaketaren arazoa baizik. Credit Suisse-k balioztatu du europar aberatsenen %1ek (Europar Batasuneko kide ez diren herrialdeak ere kontuan hartuta) daukala eskualdeko aberastasunaren ia herena. Zera ondorioztatu du txostenak, atzeraldirako oso egokiak ez diren politika publikoak aplikatzearen ondorio ere badirela pobrezia eta desberdintasuna, izan ere, murriztu egin dira gizarte segurantzaren transferentziak, mugatu egin da kalitatezko zerbitzu publikoetarako sarbidea, aurrekontu-saldoei eman zaie lehentasuna enplegu duinari eman beharrean, eta ahuldu egin dira negoziazio kolektiboak, elkarrizketa soziala, eta, azken batean, demokraziak.

Zentzu horretan, Euskadiko datuek, 2015a baino lehenagokoek, hala nola, [Pobrezia eta Gizarte Bazterketaren aurkako Europar Sarearen Inkestak](#) edo [Gizarte Zerbitzuen](#)

[Eskaria-Gizarte Premiak 2014 Inkestak](#), krisi garaian erregistratu den desberdintasunaren igoera nabarmendu dute, eta argi islatzen da hori klase ertainaren murrizketan. Aipatu igoera txikiagoa izan da Espainiar Estatuan erregistratu denarekin alderatuz gero.

Aurten, [Gipuzkoako Pobrezia eta Gizarte Bazterketari buruzko Inkestak](#) (EPDSG) jasotako informazioa aipatuko dugu (2015ean argitaratu da). Inkestak, batetik, Gipuzkoako pobrezia egoeren hedapena, gabezia, desberdintasuna edo bazterketa aztertu ditu, eremu horretako ohiko adierazleak erabilia, eta, bestetik, gipuzkoar biztanleriaren bizi-baldintzak aztertu ditu, berriaz aztertuta pobrezia eta gizarte bazterketak zein eragin duten egoera horiek eragindako herritarren ongizatean.

Horren arabera, pobrezia puntu bat jaitsi da 2012aren eta 2014aren artean, 2012an 120.000 baitziren egoera horretan zeuden pertsonak (biztanleriaren %16,8), eta 2014an 111.000 pertsona zeuden horrela Gipuzkoan, hau da, Gipuzkoako biztanleriaren %15. Horietatik, biztanleriaren %5,4, hots, 38.000 pertsona baino pixka bat gehixeago, pobrezia larriaren atalasetik behera daude. Datuek okerrera egin dute, batez ere, adin txikikoen, emakumeen eta etorkinen artean.

Aurten, pobrezia eta gizarte bazterketaren behatokia sortu du Bizkaiko Foru Aldundiak. Kide anitzeko organoa da, aholku emailea, eta bere helburua da informazio sistema bat eratzea eta mantentzea, lurralde osoko egoera horien errealtatea ezagutzea ahalbidetuko duena. [Lehenengo txostenean](#), 249.716 pertsona pobreziarako eta gizarte bazterketarako arriskuan daudela adierazi dute, bizkaitar biztanleriaren %22,1 litzatekeena. Duela lau urtetik hona, puntu eta erdi hazi da ehuneko hori. Egoera hori, konparazioan, hobe da Europako eta Espainiar Estatuko batez bestekoak baino, eta Bizkaiko [AROE](#) indizea handiagoa da Gipuzkoakoa edo Arabakoa baino.

Azkenik, SIISeK euskal herri-administrazioen laguntzaz egindako [EAEEn bizitegi bazterketa larrian daudenen egoerari buruzko II. ikerketak](#) 2014ko urriaren 29tik 30erako gauean EAEko hamar udalerrietan aldi berean egindako egoitza bazterkeria egoeran dauden pertsonen gaueko kontaktaren ondorioak jasotzen ditu.

Bertan azpimarratu beharreko datuen artean, egoera honetan 1.836 pertsona topatu zirela adierazi behar dugu. Guzti horietatik 323, hau da, %17,6, kontaktetan parte hartu zuten hamar udalerrietako batean zeuden, 1.513 (%82,4) etxerik gabeko pertsonentzako egoitza errekurtsoetan 297 Araban (%16,2), 904 Bizkaian (%49,2) eta 635 Gipuzkoan (%34,6).

Identifikatutako pertsona guztien laurden bat –guztira 489 pertsona– etxerik gabeko pertsonatzat jo daitezke, hau da, ohiko egoitzarik gabekoak dira, denboraldi txiki baterako bada ere. Talde honetan kalean edo azpiegitura publikoetan eta pertsonak hartzeko bideratuta ez dauden espazioetan dauden pertsonak sartzen dira, harrera zentroetan edo gaueko babesleketan, gauean iraupen laburreko babesa soilik eskaintzen dutenak.

Aldi berean, zenbatutako hamar pertsonetatik zazpi (%70,2) estalpea izateko aukera izango luke baina ez etxea. Pertsona hauetako gehienak ostatuetan eta etxerik gabeko pertsonentzako zentroetan bizi dira denboraldi batez. Geratzen diren %3 ez egokitzen jotako etxebizitzetan hautemandako pertsonak dira (karabanak...).

%77 gizonak dira, %52 atzerritarrak eta %40k 35 urte baino gutxiago dauka. Etxerik gabeko pertsona kopurua EAEn egonkor mantentzen da, baina Gipuzkoan hazi da.

Interesgarria zaigun informazioaren artean, aipatu dugu pertsona hauen %18k diru-sarrerak bermatzeko errenta jasotzen dutela eta jasotzen ez dutenen herenak prestazio hau ezagutzen ez duela dio. Inkesta egindako pertsonen %90 erroldatuta daude eta noizbait kalean lo egin izan dutenen %60 delitu baten biktima izan dira, emakumeen artean bereziki altua delarik.

Azkenik, 2015. urtean kalean gutxienez etxerik gabeko hiru pertsona hil dira. Beraz, beharrezkoa da arreta sistemetan inbertitzen jarraitzea, osasuna oso kaltetuta duen kolektibo bat da eta.

3.2. Gizarteratzeko politika publikoen inguruko txostenak

BBVA Fundazioaren eta Ivie Zerbitzu publikoak, lurraldean arteko ezberdintasunak eta aukera berdintasunak-en ikerketak ondorioztatu du Euskadi, Asturiasekin batera, Hezkuntzan, Osasunean eta Gizarte Babesean gehien inbertitzen duten erkidegoak direla.

Aipatu dugun beste txosten bat Europar Batzordearen laguntza duen gizarte politiketan aditu independenteen sareak egindakoa da, "Social Investment in Europe A study of national policies 2015". Bertan, Europar Batasuneko estatuetako gizarte politikak eta egindako aurrerapenak aztertu dira eta Europar gizarte babesa modernizatzen jarraitu behar dela aitortu da.

OITak "Soldata 2014/2015, soldata eta diru-sarrera ezberdintasunak-ri" buruzko Mundu mailako txostenean adierazi du besteren artean soldaten eta ordaindutako lanaren banaketa desberdintasunaren duela gutxiko joeren oinarri erabakigarria izan dela. Horrek erakundeen eta lan merkatuaren politiken garrantzia islatzen du; bereziki gutxienezko soldatarena eta negozio kolektiboarena, errentaren banaketan eragina dutenak.

Gizon eta emakumeen arteko eta nazionalen eta atzerritarren arteko soldata ezberdintasunak garrantzitsuak izaten jarraitzen du, eta zati batean bakarrik da esperientzia, hezkuntza, okupazioa eta lan-merkatuaren gainontzeko ezaugarriengatik. Justizia sozial handiagorantz eta desberdintasun gutxiagorantz aurrera egiteko modu zehatz bat diskriminazioaren aurkako politika eraginkorraz ezartzea da, soldata ezberdintasun horien oinarriko arazoien beste politikekin batera. Txostenak erakutsi du, gainera, diru-sarrera gutxien dituzten

taldeek gizarte transferentzien edo enplegu independenteen gehiegizko menpekotasuna dutela. Egiak, herrialde gehienetan diru-sarrera iturriak anitzagoak dira goiko eta beheko muturretan, familia errentaren banaketaren erdialdean baino gehiago, non etxeek soldaten menpe dauden batez ere. **Horrek soldata politiken eta gizarte babesaren arteko koherentzia lortzeko garrantzia adierazten du, ordaindutako lana sortzearekin batera, desberdintasuna murrizteko.**

3.3. Beste neurri batzuk

Eusko Jaurlaritzak Konstituzio Epaitegian agindu zehatz batzuk errekurritu ditu (bigarren aukerako mekanismoari, finantza karga murriztapenari eta gizarte ordenako beste neurri batzuei buruzko otsailaren 27ko 1/2015 Errege Dekretu-Legearen 8. artikuluko 9 eta 11 atalak eta lehendabiziko azken xedapena), Gizarte Segurantzaren enpresaritzaren kuoten hobari sorta bat martxan jarri du. Exekutibo autonomoak enplegua sortzea erraztera bideratutako politika aktiboak direla ulertzen du, eta EAEn eskumenekoak, beraz, ez lirateke Estatuko Enplegu Publikoko Zerbitzuaren aurrekontuan sartu behar, Euskadiko Autonomia Erkidegoko ardura baita bere lurraldean ezar daitezkeen hobariak ezartzea. Jarritako konstituzioaren aurkako laugarren errekurtsoa da, enpleguko politika aktiboko eremuko eskumena urratu dela ulertzen delako.

Era berean, Eusko Jaurlaritzak Gurutze Gorriarekin batera laguntza lerro bat ezarri du zailtasun ekonomiko larriak dituzten eta Gizarte Behar Larrietarako Laguntza eta diru-sarrerak bermatzeko errenta jasotzen ez duten familiei argia, ura eta gas fakturak ordaintzea errazteko.

4. Jarduera-planaren esparruko bestelako esku-hartzeak

4.1. Ofiziozko jarduerak

4.1.1. Oker jasotako prestazioen erreklamazioa

2014. urtean hainbat kexa jaso ziren Lanbidek 2012an oker ordaindu zituen prestazioak erreklamatzeko bidalitako 10.000 baino jakinarazpen gehiagori lotutakoak. Arartekoak ofiziozko jarduna abiarazi zuen, 2015. urtean amaitu dena. Horren bidez, Lanbideri bere iritzia helarazi zion, ondorioztatuz zorraren jatorriari buruzko informazio eskariak xehetasunez erantzuteko dispositibo nahikoa ez izateak zalantzak sortu zituela eta babesgabetasuna sortu ahal izan zuela. Era berean, pertsonen erreklamazioen zailtasunaren jatorriari, arazoiei eta kontzeptuei buruz xehetasunez jakinarazteko esfortzuekin jarraitzeko garrantzia azpimarratu dugu, eta kontuan izateko aurkeztu diren alegazioak, kaltetutakoek zorraren jakinarazpen idatziarekin ados daudela esan badute ere. Azkenik, **Arartekoaren 2015eko ekainaren 8an**, zorraren zatitzearen garrantzia helarazi genuen, bermatutako

diru-sarrerak gutxitzeak bazterkeriaren aurkako borroka dispositiboan eraginkortasuna zailtzen baitu. Beraz, itzultzeko gehienezko ehunekoa kuantifikatzeko orduan, kontuan hartu beharko lirateke egoitza gastuak, familian haurrak dauden eta bizikidetzaren unitatea guraso bakarrekoa den.

Lanbidek 2016ko otsailean indarrean sartuko den oker jasotako prestazioen itzulera baldintzen zehaztapenari buruzko 1/2015 zenbakidun Zirkularra onartu du, positiboki baloratu duguna.

Bestalde, Lanbidek, 2015ean, zenbatekoak eskatzeko prozedura hasi aurretiko hainbat jakinarazpen bidali dizkie, ez masiboki baizik eta banakako espedienteetan, diru-sarrerak bermatzeko errentaren eta etxebizitzarako prestazio osagarriaren hartzaileei. Jakinarazpen horietan, organismo horrekin zorra zutela jakinarazi zitzaizen, denbora tarte jakin bati zegokiola zor hori eta borondatezko ordainketa egin zezaketela.

Horrek ofiziozko jardun berri bat abiaraztea sortu zuen, duela gutxi amaitu duguna. Kasu batzuetan kantitate oso handiak dira. Hori dela eta, Arartekoaren bigarren esku-hartze honen helburuak **erreklatzen ari diren kontzeptuetan** ere du eragina, prestazioen onuradunak izateko irizpideak betetzen diren eta zorraren jatorria prestazioen etetea edo iraungitzea sortu duen betebeharrak ez betetzea den kasuetan, jasotako kopuruen erreklamazioa neurrigabekoa da eta ez du oinarri legal argirik. Horregatik egin dugu **Arartekoaren 2015eko abenduaren 22ko Ebazpena**, prestazio ekonomikoaren erreklamazio prozeduraren analisi bat duena eta Enplegu eta Gizarte Politiken Sailari hainbat gomendio helarazi dizkiona. Azkenik, araudia aldatzea baloratzeko aukera helarazi diogu, ebazpen honen edukiri eta eskubideak aitortzeko jardueren berrikuspeneri buruzko legezko aurreikuspenei egokitu dakien.

4.1.2. Amaitu dugu **diru-sarrerak bermatzeko errenta eta gizarteratzeari buruzko 18/2008 Legearen ondorioetarako Gizarte Segurantzaren “Menpeko seme-alabengatik asignazioa” familia prestazioa sortu duten pertsonak pentsiodun gisa jotzeari** dagokion ofiziozko jarduna.

Kexa eta kontsulta ugari jaso ditu, Arartekoak, partikularrengandik zein erakundeetatik. Horien bidez kexagileek desadostasuna adierazi dute Lanbidek 18 urte bete dituzten eta %65eko edo hortik gorako urritasuna duten pertsonen ematen dien tratuekin; pertsona horiek, Gizarte Segurantzako prestazio ekonomikoa, “Seme-alabaren baten ardura izateagatik” prestazioa jasotzea eragin dute, horren titularrak ez badira ere.

Lanbidek seme-alabaren baten ardura izateagatik prestazioa jasotzen dutenak umezurtzak diren kasuetan soilik jotzen ditu pentsiodunen bizikidetzaren unitatez, bai prestazioaren titularrak direnean, bai titularrak ez direnean, legez ezigaituak daudelako.

Arartekoak **2015eko uztailaren 21eko ebazpenean** gomendatu du Eusko Jaurlaritzak pertsona haiek berezko bizikidetzaren unitatez definitzeko eta diru-sarrerak bermatzeko errentaren pentsioen osagarri modalitatearen etetea edo iraungitze prozedurak berrikusteko, ez delako egoeren aldaketarik egon hura

aitortu zenetik eta ez direlako eskubideen aitortpen administratiboko jardunak berrikusteko ezarritako aurreikuspenak bete (**Herri Administrazioen Araubide Juridikoaren eta Administrazio Prozedura Erkidearen Legearen** 102-106. artikulua).

4.1.3. Lanbideri 2014an **Lanbideko bulegoetara egin genituen bisiten** ondorioz sortutako jardunari dagokion ondorioa ere helarazi diogu. Bertan egiaztatu genuen herritarrentzako arreta bulegoen artean. Lanbidek arreta eredu bakarra ezartzen zuen asmoa helarazi zigun, lanpostuen zerrenda ezarri ostean. 2016an Arartekoak aurrerapenak ezagutzeko jarduna egingo ditu.

Erregistro funtzioei dagokienez, bulegoetan zailtasunak daudela hautematen jarraitu dugu, Zuzenean zerbitzura dokumentazioa aurkeztera joatera behartzen dutenak epeak ez betetzea ekiditeko edo prestazioen aitortpena aurreratzeko.

Uste dugu interesgarria dela errekeritutako dokumentazioaren erregistro prozedura bat egotea, aurkezten diren dokumentuen identitatea bermatzeko helburuz, horretarako proposamen zehatzak helarazi ditugularik. Lanbidek jakinarazi digu erregistroaren funtzionamenduaren gaineko informazio orriak egingo dituela, duten garrantziagatik oso positiboki baloratzen duguna. Era berean, jakinarazi digu bulegoek **dokumentazioa jasotzen duen aurretiko hitzordurik gabeko arreta zuzeneko zerbitzua** izateko lanean ari dela.

Aurrerapenik ikusi ez dugun beste gai batzuk dira enplegua lortu ezin dutenentzat (pentsiodunak edo beste arrazoi batengatik) Lanbideren bulegoaren arreta prozedura alternatibo bat definitzeari dagozkionak edo euren ezaugarri personalak direla-eta behar bereziak dituzten eta enplegua lor dezaketen pertsona horiei arreta osagarriari dagozkionak. Kasu honetan kolektibo hauen laguntzarekin lotura handiagoa duten hirugarren sektoreko erakunde eta entitateen parte-hartze formalagoa ikusi zen. Lanbidek erakunde honi erantzun zionean erabiltzaileak koordinatu eta bideratzeko kolaborazio protokolora 251tatik 124 udalerriri atxiki ziren eta aplikazio informatiko bat egin zen. Arartekoak Lanbideri helarazi dio **udal gizarte zerbitzuen kolaborazioa ezinbestekoa zela, batez ere kolektibo zehatz batzuei dagokionean.**

4.1.4. Arartekoak Lanbide ezartzen ari zen irizpideari dagokion ofiziozko jardun bat abiarazi zuen, diru-sarrerak bermatzeko errenta prestazioa eskatzeko **etxebizitza baten okupazio titulu juridiko baliozkoa izatea egiaztatzeko behar** eragina zuena. Lanbidek jakinarazi digu barne irizpideen hurrengo berrikuspenean aldatuko duela, eta pertsonen titulu fede-emaile baten edo “froga baliagarri” baten bidez egoitza eraginkorra egiaztatzearekin nahikoa izango dela, Euskadiko Justizia Auzitegi Gorenaren Administrazioarekiko Auzietarako Salaren epaian jasotzen den bezala (2012ko abenduaren 28ko 991/12 zenbakidun Epai). Beraz, titulu juridiko bat egiaztatu gabe denbora batez etxebizitza batean bizi direla egiaztatu duten pertsonak kaltetzen zituzten izapidetu ditugun kexak berbideratu dira.

4.1.5. Erakunde honi **Arartekoaren 2014ko uztailaren 17ko ebazpena** beteko zela jakinarazi arren, zeinaren bidez Eusko

Jaurlaritzako Enplegu eta Gizarte Politiken Sailari gomendatu zitzaion Lanbideren ebazpenen aurka jarritako berraztertzeo aukerako errekurtsioen aldeko ebazpenak errekurtsioa jarri duen pertsonaren asmoei buruzko adierazpen bat izatea eskubidearen aitortzearen atzerapenak ematen jarraitzen delako, errekurtsioa onartu arren. Aurten, hura betetzeko beharra errepikatu dugu [Arartekoaren 2015eko ekainaren 30eko ebazpenean](#).

4.1.6. Era berean, **Lanbidek prestazioen eskarien ebazpenetan ezartzen dituen irizpideek araudi xedapen izaera izateko garrantziari** dagokion ofiziozko jardun bat amaitu dugu. Lanbidek erantzun digu kategoria hori izateko lanean ari direla eta adierazi dute [4/2011 Legak aldatutako abenduaren 23ko 18/2008 Legearen](#) egiteke dagoen araudiaren garapena abiaraziko dela, eta horretarako instrumentu juridiko bat idazteko konpromisoa helarazi digute, bai Enplegu eta Gizarte Politiken Sailburuaren Agindu baten bidez edo Lanbideren Zuzendari Orokorren Ebazpen baten bidez, Euskadiko Aldizkari Ofizialean argitaratuko dena. Arartekoak oso positiboki baloratzen du hartutako konpromisoa.

4.1.7. Aurten [Bilboko Udalaren](#) aurreikuspenekin lotutako ofiziozko jardun bat abiarazi dugu, gizarte laguntzen kontrol eta berrikuspenarako. Aurreikuspenen artean, laguntzak emateko momentuan bere etxera sartzeko baimena ematen duen pertsonaren etxean sartzea aurreikusten da. Baita ere aurreikusi da udaltzaingoak bizikidetzatxosten bat egitea, eroldako datuen eta etxebizitza baten egoera errealtan artean kontraesanak ematen diren egoeretan, ikertutako etxebizitzan benetan zenbat pertsona bizi diren eta beraien arteko harremana zein den. Arartekoak gai honen gaineko hainbat gogoeta helarazi zituen. Horien artean, aipatuko ditugu euren garrantzia dela eta, **etxebizitzan sartzeko baimenean** eragina dutenak, oinarritzko eskubidean eragina duen aurreikuspena dela **ulertzeagatik** (EK 18. art.), beraz, etxebizitzan sartzeko laguntzen eskaria aurkezten den une berean eskatzeak pertsonaren determinazio askean eragina izan dezake. Gainera, kontuan hartu behar da laguntza hauek udaleko Gizarte Zerbitzuek kudeatzen dituztela. Udal gizarte zerbitzuen eta gizarte langileen funtzioak pertsonen eskubideei eta euren beharrei lotuta daude. Gizarte Zerbitzuen 12/2008 Legeak aurreikuspen mota hauekin bat ez datozen printzipio eta eskubideak ezartzen ditu. Kontuan hartzen badugu gizarte laneko lanabesik garrantzitsuena gizarte langilearen eta zerbitzuko erabilitzailearen arteko **harremana** dela, konfiantza eza aipatutako lege esparruan agindutako funtzioak garatzeko oztopo handia litzateke. Baita ere aipatu ditugu **Udaltzaingoaren txostenak izan behar duen edukari** dagokion gogoetak. Funtzionarioak, prestazioen itzulera adosten duen administrazio prozedura bateko frogak izango den txosten bat egin duenak, materiaren eremuan eskumena izan behar du eta bere jarduneko kasu bakoitzerako ezarritako irizpideak behatu behar ditu. Legezko baliagarritasunari begira, oso garrantzitsua da aipatu txostena egiteko modua.

Erabateko frogak-izaera herri-administrazioak egiazkotzat dituen datuak islatzen dituzten agirientzat mugatu behar da. Bestalde, frogak beteak ez da **txostenak eduki litzaketen interpretazio edo balio-judizioetara ere hedatzen**. Jurisprudentziak adierazi du dokumentu publikoek horiek emateko

data eta egilea egiaztatzen dituztela, baina ez horietan jasotako adierazpenen egiazkotasun erabatekoa, izan ere, gainerako frogabideek atzera bota ditzakete horiek.

Bilboko Udalak erantzun digu azkenean adosten den prozeduran kontuan hartuko direla Arartekoak helarazitako gogoetak. Beraz, gure esku-hartzea amaituztat joko dugu aurrerago azkenean Bilboko Udalak adostutako jarraibideak ezagutzeko berriz irekitzeari edo hura banakako kexen izapidetzean aztertzeari kalterik egin gabe.

4.2. Gomendio orokorrak

Arartekoak [apirilaren 8ko 2/2015 Gomendio Orokorra](#) egin du: *“Adingabearen interes gorena kontuan hartu beharko da derrigorrez bai politika publikoetan baita, bereziki, diru-sarrerak bermatzeko sistemaren ere”*.

Bertan, haur pobrezia-egoera eta Europar Batasunak hari aurre egiteko egindako gomendioak aztertu genituen eta gomendatu da diru-sarrerak bermatzeko errenta eta etxebizitzarako prestazio osagarria prestazioak eteteari eta iraungitzeari dagozkion erabakietan, bizikidetzatxosten haur bat dagoenean, adingabearen interes gorena ebaluatzeke, interes hori garrantzi handienekoa izatea eta prestazioen onuradunak diren bizikidetzatxosten kideak betebeharra ez betetzea neurtzea (gurasoak edo tutoreak, batez ere). Era berean, adierazi genuen prestazioen etete edo iraungitze prozedura batean adingabearen interes gorena gordetzeko prestazioaren (edo prestazioen) eskubidea mantendu behar dela ondorioztatzen denean, dagokion zigor prozedura abiarazteko betebeharra ez betetzeari dagokionean.

Lanbideri hura betetzearen gaineko informazioa eskatu dugu. Duela gutxiako espediente batzuetan, Lanbidek erantzun digu kontuan hartzen ari dela eta hori dela-eta prestazioaren eskubidea mantendu dela. Prestazioaren titularrak izateko irizpideetan eraginik ez duten betebeharren ez-betetzeak dira.

Arartekoak positiboki baloratu du prestazioaren eskubidea mantendu izana.

Azkenik, aurten Eusko Jaurlaritzari **energia-pobrezia-egoera eta hari aurre egiteko euskal estrategia bat ezartzeko beharraz** gainean dugun ardura helarazi diogu.

4.3. Bilerak

Lanbiderekin izan ditugun hainbat bileretan prozeduraren gaineko zein araudi interpretatzearen gaineko gaiak jorratu ditugu. Horietan, Arartekoak kapitulu honetan zehar aipatutako ebazpenetan errepikatu ditugun gaiak helarazi ditugu. Lanbidek prestazioaren kudeaketa hobetzeko aurreikuspen ezberdinak jakinarazi dizkigu.

Hainbat gizarte erakunderekin ere elkartu gara: Argilan, Gipuzkoako diru-sarrerak bermatzeko errentak kaltetutako plataformak, “Brujas y Diversas” elkarteak, edo SOS Arrazake-ria Bizkaia elkarteak. Erakunde hauek prestazio ekonomikoaren

onuradunek Lanbiderekin harremanetan dituzten arazoak helarazi dizkigute eta, zehazki, genero indarkeriaren biktima diren emakumeena bezalako kolektiboen zailtasunak. Gainera, oker jasotako prestazioak erreklamatzeko Lanbidek jarraitu duen prozeduraren gaineko bere iritzia helarazi digu.

4.4. Adierazpen instituzionalak

Erakundeen hainbat adierazpen egin dira [Pobreziarekin amaitzeko nazioarteko eguna](#) (urriak 17) eta [Gizarte lanaren nazioarteko eguna](#) (martxoak 17) dela-eta. Data horretan Arartekoak eta Euskadiko gizarte laneko ikastetxe profesionaletako lehendakariak [elkarrekiko adierazpena](#) ezagutarazi dute. Gainera, [gizarte langileen iritzia](#) eta 2014ko ekainean egindako Gizarte Langileen Ikastetxearen eta Arartekoaren arteko lan jardunaldiko beste partaideen iritzia jasotzen du. Topaketa horretan Arartekoaren [ez-ohiko txostenaren](#) ondorioak eta gomendioak aztertu ziren, Euskal Autonomia Erkidegoko oinarritzko gizarte zerbitzuen egoeraren ingurukoak.

[Jardunaldiko ondorioen artean](#) ez-ohiko txostenaren gomen-dioak betetzeko bide egokiak martxan jartzeko beharra azpimarratu genuen eta eredu komun bat ez izateak eta finantza ezegonkortasunak sortutako zailtasunak adierazi genituen, baita udalerrien zatikatze handiegia eta tamaina aniztasuna. Azpimarratu genuen ere gizarte lan komunitarioa indartzeko garrantzia, baita instituzioen artean akordioak hartzeko eta zerbitzuak eta pertsonen gizarte arreta hobetzen duen araudia egiteko beharra. Administrazioen arteko kolaborazioa eta koordinazioa, batez ere Lanbiderekin, garrantzi handikoa da.

4.5. Parte-hartzea jarduera eta jardunaldietan

Era berean, gizarte bazterkeria egoera larriarri dauden pertsonen arazoak eztabaidatu ziren jardunaldi eta jardunetan parte hartu digu. Horien artean [Hatento Behatokiaren "etxerik gabeko pertsonen gorroto-delituaren eragina eta ahulgarritasun faktoreak"](#) inguruko ikerketaren [ondorioak](#) aurkezteko jardunaldian parte-hartzea azpimarratu genuen. Horien artean benetan larriak diren datuak daude, hala nola, etxerik gabeko hiru pertsonetatik batek irainak jaso dituela edo tratu iraingarria jaso duela eta etxerik gabeko bost pertsonetatik batek eraso fisikoak jaso dituela. Etxerik gabeko pertsonak pairatzen dituzten delituen inguruan egin den lehendabiziko ikerketa da. Behatokiak [beste txosten batzuk](#) ere egin ditu: *"Galdera asko. Erantzun batzuk"* eta *"Jarraitu de batzuk. Erroka asko"*. Bertan, babesaren marko juridikoa eta gaiaren egoera aztertu da, eta aurkeztu diren salaketak eta erasoak jasan dituzten pertsonen testigantzak jaso dira. Biktimak babestea onartzeko kategoria berezizat hartzeko garrantziarekin jorratzeko. Duen hedapenari lotutako gizarte sentsibilizazioaren beharra jaso da, eta haren ezaugarrien ezagutza handiago batena. Gainera, nazioarteko erakunde gomendioei jarraiki, Europar Batasuneko [OSCE](#) eta [FRA](#) bezalakoak, honakoa eskaintzen duten polizia jardun protokoloak egitea proposatu du "polizia kidegoen agentei

zuzendutako arau edo jarraibide komunak, jarrera edo arazo diskriminatzaileak identifikatu, egoki jasotzeko eta kodetzeko, eta jarraitu beharreko jardun polizialean kontuan hartu beharreko elementu zehatzak determinatzea".

5. Herritarren eskubideen egoeraren balorazioa

Atal honetan eremuan egin den lanari lotutako ondorio eta gogoeta batzuk azpimarratu ditugu.

5.1. Gizarte babesaren politikek lehenetsuna izan behar dute krisi ekonomikoak dagoen garaian gizarte bazterkeri prozesu larriagoak ekiditen dituztelako, eta oinarritzkoak dira iraupen luzeko langabeziari aurre egiteko. Politika hauek **giza eskubideen errespetuan eta pertsona guztien duintasunaren aitortzean** oinarritu behar dira.

Finantza krisiak (ekonomia krisia eragin zuenak), langabeziaren eta gizarte desberdintasunaren igoera eta laneko prekarietatea eragin du. Nazioarteko instantziek proposatutako doikuntza-politikek ez dute Ongizate Estatuaren garapena hobetu.

Horretaz gain, azpimarratu behar da Euskadin **ahalegin handia egin dela** ezinbestekoak diren zerbitzu publikoak mantentzeko eta gizarte babesean inbertitu da. Horrek, 66.000 familiak prestazio ekonomikoak jasotzea eta gutxieneko duintasun mailarekin bizitzea ekarri du. Gizarte kohe-sioaren onurez gain, sistemak lanpostu ugari mantentzen laguntzen du eta BEGan eragina du. Euskadiko gizarte babesaren sistemak **pobrezia eta bazterketa indizeak estatu eta europar mailako batz bestekoak baino txikiagoak izatea lortu du.**

5.2. Hazkunde ekonomikorantz eta lanaren sorrerarentz joera aldaketa egon bada ere, askotan lana prekariora da eta horrek gizarte babesaren sistemaren laguntza beharrezkoa egiten du (enplegu estimuluak), denbora muga izan beharko ez lukeena, gaur egun duena bezala.

Enpresen enplegu eskaria eta gizartearen enplegu eskaria oso ezberdinak dira. Informazioaren gizarte sektore batzuetan lanpostu gutxiago behar izatea eragin du, **baina beste batzuetan, hala nola hezkuntzak, osasunak edo zaintza pertsonalak edo senideen zaintzak, langile gehiago behar ditu.** Enplegu duina eta gizarte babes egokia gizarte kohesiorako, gizarte desberdintasunerako eta demokraziarako ezinbesteko faktoreak dira.

5.3. Gizarte bazterkeria egoeran dauden eta prestazio ekonomikoak jasotzen ez dituzten pertsona kopuru handiak egoten jarraitzen du.

Garrantzitsua da diru-sarrerak bermatzeko sistemak **diru-sarrerak bermatzeko errentaren, etxebizitzarako prestazio osagarriaren eta gizarte larrialdiko laguntzen eskubidea eduki gabe uzten duten** eskakizun batzuk berrikustea.

Gehiegizko dokumentazioa eskatzeak eta irizpide formalak betetzeko errekerimenduak, askotan gehiegizkoak, errekurso ekonomikoak (edo huts larriak) ez dituztela egiaztatzen duten baina araudian ezarritako muga ekonomikoen barruan dauden pertsonen eginikoak, alde batera uzten dituzte ahulgarrtasun egoeran dauden pertsonak. Era berean, oinarritzkoa da bete beharreko irizpideen eta betebeharren inguruko informazioa eta irizpideen galerak edo betebeharrak ez betetzea dakarren ondorioak hobetu eta egokitzea. Hobekuntza honek bulegoetan zein beste dispositibo batzuen bidez (web orria, informazio-orria, etab.) ematen den informazioan eragina izan behar du, handitzeaz gain, hartzaileen ezaugarriak kontuan hartzen dituen hizkuntza ulergarrian egin behar dena.

5.4. 2015. urtean Enplegu eta Gizarte Politiken Sailari hainbat ebazpen bidali genizkion, **onartuak izatea espero dugunak** eta haztatutako analisi baten oinarri izatea espero dugunak. Prozeduraren oinarritzko bermeei eta gizarte bazterketa egoeran dauden pertsonen eskubideei dagozkion ebazpenak dira. Kapitulu honetan zehar horiei buruz hitz egin dugu.

5.5. Lanbidek oinarritzkoak diren alderdietan aurrera egin du, adibidez prestazioen etete, iraungitze edo ez berritze prozeduretan audientzia bermatzean, ebazpenen motibazioa hobetuz, eta jakinarazpenen legezko erregimena betetzean. Era berean, oker jasotako prestazioen itzuleraren baldintzak zehazteko prozedura ezarri du, aurretik ezartzen ari zena baino aldekoagoa dena. Prozedura hau kexa-espeditente ugariaren oinarri izan da. Arartekoak askotan adierazi die administrazio publiko kudeatzaile ezberdinei (aurretik foru aldundiei eta gaur egun Eusko Jaurlaritzako Enplegu eta Gizarte Politiken Sailari), kontuan izan behar dutela adierazi dugun kolektiboak gizarte bazterketa egoeran dagoela. Beraz, prozesua larritzea ekiditeko eta gizarte eta laneko inklusioa errazteko, onartu ezinak diren kargarik gabe, zorra zatikatzea baimentzen duen berme prozedura eman behar da. Lanbidek 2015. urte amaieran zorraren “arrazoizko” zatikatze baten aukera adostu du, modu positiboan baloratu dena, adierazi bezala. Arartekoak prozedura hau jarraituko du 2016. urtean zehar.

Hobetzeko alderdi garrantzitsuak geratzen dira, hala nola, herritarren arretarako eredu bakarra ezartzea, informazioa optimizatzea, herritarrak kolektibo batzuen xehetasunak

kontuan hartuz bideratu eta arreta ematea, araudiaren alderdi batzuetan berme gehiago eskaintzen dituen interpretazioa burutzea eta adingabearen interes gorena kontuan hartzea, edota zigor prozeduraren araudi garapena jorratzea eta, baita ere, betebeharrak ez betetzeari erantzun proportzionala ematea, prestazioak jasotzeko irizpideak betetzen direnean prestazioak etetea edo iraungitzea ekiditen duena, edota araudia egokiagoa den araudi xedapenaren bidez interpretazio irizpideak positibitzea, besteren artean.

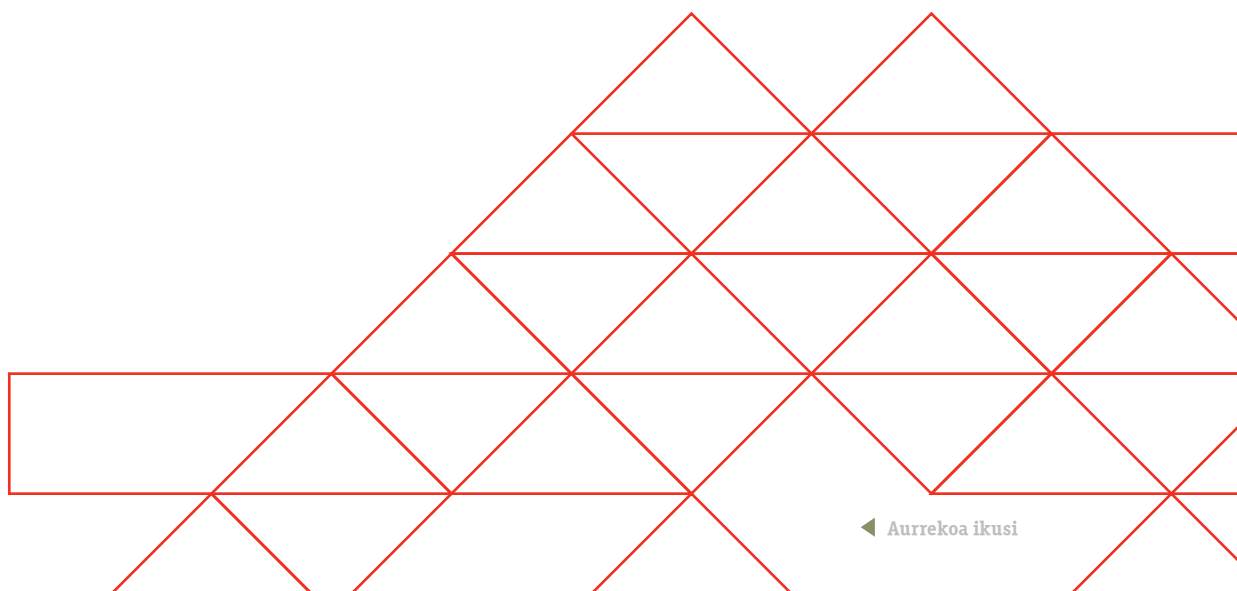
5.6. Etxea ez izatearen gizarte gertaerak euskal herri-administrazioek kolektibo honi arreta emateko errekursoek gora egitea eragin dute eta dispositibo zehatzak dituzten udalerriek gora egin dute. Fenomenoa eta hedapena aztertzen duten txosten eta ikerketak ere egin dira, eta Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistemaren prestazio eta zerbitzuen sailari eta gizarte zerbitzuen plan estrategikoari buruzko [urriaren 6ko 185/2015 Dekretua](#) onartu da. **Etixerik gabeko pertsonen egoerari aurre egiteko estrategia** bat egiteko dago, etxebizitza bat lortzeko eta bertan irauteko gaitasuna ematen diena. Lortzeko ezinbestekoa da eskaini beharreko erantzunak berritu eta dibertsifikatzea eta praktika onei arreta ematea, “housing first” bezala, kalitatezko larritasun egoitzak, neguko dispositibo nahikoak eta egokiak ezartzea edota **esku-bideen titulartasuna eta gauzatzea eta pertsonen jarrera ezberdintzen duten esku-hartze programak** martxan jartzea. Europar Batasunak laguntza goi-funtsa ([FEAD](#)) zuzendu dio kolektibo honi, kontuan hartzea garrantzitsua dena. Bestalde, salaketa publikoari eta etxerik gabekoen aurkako gorroto-delituen biktimei edo biktima posibleen babesari lehentasuna eman behar zaio, baita fenomenoaren analisiari eta sistemak **gertaera hauek ekiditeko** eskaintzen dituen erantzunei ere.

5.7 Aurten udalerrri batzuk ere gizarte larrialdiko laguntza eskariei aurre egiteari zuzendutako diru-partidak handitu behar izan dituzte; beste batzuk ezin izan dute aurrekontua handitu eta hori dela-eta ezin izan dituzte eskari guztiak erantzun. Gainera, handitzen ari den gastua da energia gastuarena, eta horrek beharrezkoa egiten du, gaur egungo laguntza sistema kontuan hartuz, debeku hauei aurre egiteko neurri eraginkor eta jasangarriena aztertzea **pobrezia larri eta energia-pobrezia egoerak ekiditeko**.

II. ATALA

5

JUSTIZIA










1. Arloa kopurutan

Justiziaren arloan guztira 40 kexa-espeditente berri ireki dira 2015. urtean; hau da, Arartekoak urtean zehar izapidetzeraren onartutako guztien %1,99. Jarraian, espeditente horien banaketa azalduko da, arloka:

- Justizia Administrazioaren eta bulego judizialaren funtzionamendua20
- Abokatuen eta prokuradoreen elkargoak9
- Doako laguntza juridikoa6
- Beste alderdi batzuk3
- Beste elkargo profesional batzuk1
- Familia elkarguneak1

Urtean zehar izapidetutako espeditenteei dagokienez, txosten hau amaitzean egoera honetan zeuden:

GUZTIRA	Izapidetzen	Amaituta	Jardura okerra	Jardura okerrik ez	Herritarrei aholkuak eta informazioa ematea	Gerora ez dira onartu
						
55	18	37	17	3	16	1

Hala ere, horiek ez ziren Arartekoan aurkeztu diren eta Justiziako Administrazioarekin zerikusia duten kexa bakarrak. Arlo honi dagokionez, izapidetu ezin izan ditugun beste erreklamazio batzuk jaso ditugu, honako arrazoi hauetako bategatik gure eskumen-eremutik kanpo geratzen direlako:

- Partikularren arteko gatazkak zirelako.
- Estatuko administrazio-organoen jarduketari buruzkoak zirelako: hori dela eta, estatuko gure homologoari **-Herri Defendatzaileari-** helarazi dizkiogu.
- Auzitegien erabakien kontraakoak zirelako: organo horien independentzia dela eta, erakunde honek zein jurisdikzionala ez den beste edozein instantziak ezin ditu kontrolatu. Erabaki horietako batzuek bide judizialean dauden auziak ebazte edo izapidetzearekin zerikusia zuten, hortaz, erreklamazioak planteatu dituzten pertsonak kasu bakoitzari dagokion errekurtsio-bidera bidali behar izan ditugu; beste erabaki batzuek, aldiz, gobernu-izaerako kontuak aipatzen zituzten; halakoetan, Justizia Auzitegi Nagusiko Gobernu Aretoari, Fiskaltzari edo Botere Judizialaren Kontseilu Nagusiaren Ikuskaritza Zerbitzuari jakinarazi genion.

Hala ere, kasu horietan ere, erakunde honen irizpidea da esku hartzeko dauden aukera guztiak agortzea, Arartekoarengana jotzen duten pertsona guztiek topatutako oztopoak gainditzeko, eta hala badagokio, auzitegietan euren bidezko eskubideak eta interesak baliatzeko. Txostenaren xede den urtean ere gauza bera egin dugu, batez ere, aurkeztutako kexen –formalki izapidetzeko aukeretatik harago– benetako defentsa-gabeziako egoerak salatzen zituztenean. Halakoetan, gure kezka izendatuta zegoen defentsako abokatuarekin koordinatuta garatu diren **kudeaketa informale**n bidez helarazi diegu epaitegiei, kasu guztietan, bi printzipio errespetaturik: alderdien arteko inpartzialtasuna eta *sub iudice* dauden gaietan edo jurisdikzio-bidean ebazitako auzietan esku hartzeko eskaera orori uko egitea.

Dena den, esan beharra dago gure lanaren alderdi hori ez litzatekeela posible izango, **Epailetza** eta **Fiskaltzaren** lan-kidetzarik gabe. Era berean, eskerrak eman beharrean gauden **Euskal Herriko Justizia Auzitegi Nagusiko Gobernu Areto**ko **Idazkaritzarekin** izan dugun komunikazio malgua eta errazagatik. Bere esku-hartzea eta **Justiziako Administrazio**ko **abokatuengandik** jasotako harrera funtsezkoa izan da egoera horiek ebazteko.

2. Kexarik aipagarrienak

Arartekoak epaitegi eta auzitegien erabiltzaileei emandako laguntza erakusteko, jarraian bi esku-hartze aipatuko ditugu, formalki izapidetu ahal izan ditugun kasuetan. Gero, sistematikotasunez eta dagokion testuinguruan, 2015ean Justiziaren arloan garatutako lana azalduko dugu.

2.1. Ibilgailuak, auzitegi baten esku egoteko, agindu judizialaren bidez bidetik kentzeagatik eta udal gordailuan gordetzeagatik eskatutako tasak

Salatutako egoera

Auto baten jabeak erakunde honetara jo zuen. Hiru hilabete inguru egin zituen aipatu autoak epaileen esku, ibilgailuen Bilboko udal gordailuan. Epaitegiak ibilgailua jabeari itzultzeko agindu bazuen ere, udalak ez zion autoa eramaten utzi, bidetik kentzeagatik eta udal gordailuan egoteagatik 1.533 euroko tasa ordaindu arte.

Kexagileak alegatzen zuen zerbitzu bat ordaintzera behartu zutela, berak horren beharrik sortu ez bazuen ere. Zerbitzua ez zion berari eman –eta hobeto esanda, eman baino jasan behar zuen, denboraldi horretan autorik gabe egon behar

zuelako– Epaitegiari baizik, horrek hirugarren pertsona baten kontrako prozedura penalarik zirikusia zuen ikerketa baterako bere ibilgailua behar zuen eta.

Arartekoaren esku-hartzea

Ibilgailuak agindu judizialaren bidez gordetzearen izaera juridikoa aztertuta, erakunde honek [2015eko martxoaren 26ko Ebazpena](#) eman zuen, eta horren bidez, herritarrari kobratutako tasa itzul ziezaiola gomendatu zion Bilboko Udalari.

Ebazpenean azaldu genuenez, kasu horretan, ez zen kexagileak ibilgailua gordailuan utzi zuena, Epaitegia baizik, eta hori erabakigarria zen jakiteko noren jarduerak edo jarduerarik ezak eragin zuen zerbitzua ematea, eta ondorioz, tasa eskatzea. Honako ondorio hauek atera genituen:

- Herritarrek agindu judizial baten ondorioak jasan behar izaten dituzte (kexagilearen kasuan, autoa hiru hilabetez erabili ezin izatea), baina ez, gainera, horrek sor daitekeen kostua ordaindu, kostuetara kondenatuta ez badira behintzat. Eta kasu horretan ere, epaitegiak eta ez udalak eskatu beharko luke ordainketa hura. Udalak Epaitegiaren agindua jaso zuen, ibilgailua jabeari itzultzeko, eta bere betebeharra zen agindutakoa hitzez hitz betetzea, baldintzarik gabe, hau da, legezko oinarriak gabeko tasa bat kexagileari ordainarazi gabe.
- Edonola ere, Udalak laguntza eskatu zion Epaitegiari erreklamatu behar zion gordailuaren kostua, eta ez ibilgailuaren jabeari. gordailuen titularrak diren toki-administrazioen, Justiziako Administrazioaren eta horien funtzionamendurako baliabide materialak jartzeaz arduratzen diren Autonomia Erkidegoko Administrazioaren arteko hitzarmena bultzatu behar da, kasu horiei –kostuak ordaintzera inor zigortzen ez denean– aurre egiteko.
- Itzultzeko aginduan berariazko adierazpena egoteak, itzulketa eragindakoarentzako gasturik gabe egiteko zentzuan, lagunduko luke nahasmenduak saihesten. Horixe planteatu genuen [Euskal Autonomia Erkidegoko Justizia Auzitegi Nagusian](#), kexa hau eragin duen bezalako egoerak saihestearren.

Emaitza

Bilboko Udalak onartu egin zuen Arartekoaren gomendioa eta itzuli zion kexagileari ordaindutako zenbatekoa. Era berean, erakutsi zuen prest zegoela kanpo-zerbitzuen bidez epailearen aginduz bahitutako ondasunen, bereziki, ibilgailuen gordailuari buruzko erakundearen arteko hitzarmena bultzatzeko. Txosten hau amaitu aurretik, erakunde hau hitzarmenari bidea emateko kudeaketak egiten ari zen, Euskal Autonomia Erkidegoko Justizia Auzitegi Nagusian, Eusko Jaurlaritzako [Herri Administrazio eta Justizia Sailean](#) eta [EUDEL](#)en, Euskadiko Udalen Elkartearen.

2.2. Ofizioz izendatutako abokatuaren jarduerarik ezagatik mantenu-pentsioa erreklamatu ezin izatea

Salatutako egoera

Herritar batek salatu zuen ofizioz izendatutako abokatuaren pasibotasunagatik zailtasunak izan zituela senar ohiak kexagilearen kargura dauden seme-alabei ordaintzen ez zien mantenu-pentsioa erreklamatzeko orduan. Bestalde, inguruabar hori diru-sarrerak bermatzeko errenta jasotzen jarraitzeko oztopo bihurtu zen, Lanbideak dagokion salaketa aurkezte eskatzen ziolako.

Kexagileak adierazi zuenez, beharrezko agiriak eskatzearen harremanetan jarri zenean, harritu egin zen, ezer tramitatu ez zela jakin zuenean. Orduantxe jakin zuen kexagileak abokatuak baja hartu zuela, berari horren berri eman gabe. Izan ere, Abokatuaren Elkargoko Orientazio Juridikoko Zerbitzuan esan ziotenez, abokatuaren ardura zen bere egoera jakinaraztea, ordezkari bat bilatzeko. Hori dela eta, erreklamazioa aurkeztu zuen korporazio profesional horren aurka, baina ez zuen erantzunik jaso.

Arartekoaren esku-hartzea

Kexa hori izapidetzeko, Arartekoak hiru arlotan esku hartu izan behar zuen:

- Lehendabizi, ofizioz beste abokatu bat izendatzeko premia larria planteatu genion Orientazio Juridikoko Zerbitzuari. Kontu hori lehentasuneko iruditu zitzaigun, kexagileak abokatuaren laguntzarik ez zuen bitartean, ezinezkoa zen Justiziaren aurrean bere eskubideak eta seme-alabenak erabiltzea.
- Bigarrenik, beharrezkoa zen gure ustez, abokatu horren aurka kode deontologikoa hausteagatik aurkeztutako salaketa izapidetzea. Izan ere, abokatu horrek ez zituen akzio judizialik burutu, horretarako izendatuta egon arren, eta baja hartu ondoren, ez zuen ordezkapenik eskatu. Kudeaketa batzuk burutu ditugu elkargo-istantzietan, espedientea azkar ebaztearen aldeko interesa erakutsiz.
- Lanbideri dagokionez, diru-sarrerak bermatzeko errentarako eskubidea ez berritzea bidezkoa izango zen, mantenu-pentsioa jaso ezean, kexagileak bere eta seme-alaben eskubidea betearazteko eskatzen den diligenzia osoa erabili ez bazuen. Hala ere, kasuaren inguruabarrak aztertuta, ulertzen zen salaketa kexagilearen borondatez kontrako arrazoiengatik ez zela aurkeztu. Ildo horretan, [Arartekoaren 2015eko azaroaren 2ko Ebazpena](#) eman genuen, eta horren bidez, gomendatu genion Eusko Jaurlaritzako Enplegu eta Gizarte Politiketako Sailari berriz azter zezala diru-sarrerak bermatzeko errenta eta etxebizitzarako presazio osagarria ukatzeko erabakia.

Emaitza

Bizkaiko Abokatuaren Elkargoak izendatutako abokatu zigitzea, defentsatik baztertzea eta berehala beste abokatu bat

izendatzea erabaki zuen. Horri esker, kexagileak salaketa aurkeztu ahal izan zuen.

3. Gure esku hartzea, testuinguruan

Aurten, Justiziako Administrazioaren funtzionamenduari loturiko kexak arloko zibilekoak izan dira kasu gehienetan, eta atzerapenak izapidetzean eta epaitegi eta auzitegien erabiltzaileek jasotako informazioa edo arreta desegokia izatea salatzen aurkeztu dira.

Positibotzat jotzen dugu administrazio-istantzien eta instantzia judizialen jarrera ona, egoera horiek konpontzeko lankidetzaren eskatzen genionean. Kasu partikular bakoitzean hartutako erabakietatik harago, kexen bidez azaldutako arazoak, azken batean, Justizia Auzitegi Nagusiko lehendakariak urte judizialaren hasieran aipatzen zituen arrisku-eragile berberen adierazpenak baino ez ziren. Bere diagnostikoa partekatu baino ezin dugu egin:

“El objetivo de una Administración de Justicia que opere como un instrumento de tutela efectivo y eficiente se presenta, hoy, seriamente obstaculizado por los impactos del programa de reformas estructurales, de medidas de reducción presupuestaria y del gasto social, así como de recorte en el ejercicio de los derechos sociales y de las garantías jurisdiccionales”.

3.1. Epaileekin, fiskalekin eta abokatuekin lankidetzan egindako kudeaketak

Aipatu bezala, auzi baten gainean ebazpen judiziala eman bada, edo horren zain baldin badago, atzera bota behar dugu auzia. Hala ere, auzi horiek planteatzen zituzten kexek, batzuetan, babesgabetasun-egoerak erakusten zituzten, eta halakoetan, Arartekoak ahal zuen neurrian lagundu behar zuela ulertzen zuen.

Paradigmatikoa izain daiteke, ildo honetan, egoitza atzerrian zuen bilbotar baten kasua: pertsona hori kale gorrian bizirik zen, familiakoekin harremanetan jarri gabe. Arartekoaren laguntza eskatu zuen, bere eskubideak ezagutu eta baliarazteko. Azaldu zuenez, testamentu-judizio baten onuradun zela uste zuen, baina kontsul-zerbitzuek ez zioten zerbitzua eman, helbiderik ez zuelako.

Zenbait kudeaketa egin genituen jaraunspenaren banaketa onartu zuen epaitegian, baita eskritura publikoa aurkeztu zuen notariatuan ere. Instantzia bien arteko lankidetzari esker, oinordetza egiaztatzen zuten agiriak lortu, eta interesatuari helarazi genizkion. Izan ere, hainbat finkaren eta diru-kopuruen jabea zen. Era berean, eta Borondatzeko Jurisdikzioari buruzko [uztailaren 2ko 15/2015 Legeak](#) arlo honetan Justiziako Administrazioako abokatuak esleitzen dizkien funtzio berrien testuinguruan, ondorioz gabe geratu zen pertsona horren

egonlekuaren berri ez izateagatik bere absentzia-adierazpenari buruzko ebazpena.

3.2. Justiziaren antolamendu-eredua eta atzerapenak izapidetzean

Arazoi horrengatik aurkeztutako kexek, aurten, dibortzio-prozedurekin eta egoitzagatik erregistro zibil zehatz batzuetan herritartasuna eskatzeko espedienteekin zerikusia zuten.

Ildo horretan, **epaitegi-tako langileen bajak eta ordezkapenak** arazo iturri dira oraindik ere, batzuetan, izapideak moteltzea eta jendeari arreta emateko epeak luzatzea eragiten dutelako. Hori behintzat uler daiteke Justiziako Auzitegi Nagusiko Gobernu Aretoko Idazkaritzak emandako informazioa aztertuz. Espainian egoitza izateagatik herritartasuna lortu nahi duten pertsonak aurkeztutako kexa dela eta jo genuen erakunde horretara, Getxoko Erregistro Zibilak bi urte barru eman zielako hitzordua.

Erregistroko idazkariak, helarazi genion kezkaren berri jasotakoan, azkar erantzun zuen, eta antolamendu-neurriak hartu zituen tramitazio-epeak laburtzeko. Hala ere, gertatutakoak agerian jartzen zuen autonomiako agintariak bere garaian aditza eman zituzten baliabideak optimizatzeke neurri eta prestakuntza-planen eragin txikia. Izan ere, neurriok egoera horiek zerbitzua atzeratu ez zezaten eta kalitatean ondorio txarrik egon ez zedin hartu ziren.

Antzeko egoera bat Gernikan gertatu zen. Hain zuzen ere, bertako epaitegietan aldi berean baja batzuk izan ziren eta lau epaitegien arteko ordezkapenak egiteko neurriak hartu arren, erantzuna jasotzeko epea luzatzea ekarri zuen horrek. Horrek hainbat kexa aurkeztea eragin zuen. Gure esku-hartzean, familia-arloko prozeduretan neurri zehatz batzuk jasotzeko behar dituzten adingabeen kaltea –atzerapenaren ondoriozkoa– azpimarratu genuen.

Azaldutakoa bezalako egoera, zalantzarik gabe, gure epaitegietan langile gutxiegi egotearen ondorioa da. Alabaina, baliabide materialei zein Justizia Administrazioako langileei eragiten dieten aurrekontu-faktoreez gain, horiek erabiltzeko orduan **malgutasun handiagoren beharra** aipatu da. Izan ere, lan-karga txikiagoa duten organo eta instantziei esleitutako langileek, beharrezkoa izanez gero, lagundu ahal liekete lan gehiegi duten organoei, adibidez, kide bakarreko gizarte-eta merkataritza-arloko epaitegiei, edo gure erkidegoko hiru hiriburu-tako lehen instantziako epaitegiei.

Horretarako lagungarria izango litzateke, dudarik gabe, dagoeneko 2010ean onartutako **espediente elektronikoa** erabiltzen hastea. Egitasmo hori abiaraztea atzeratu izanak informatizazio-arloan ikusten diren gabeziekin du zerikusia, oro har. Bereziki, lortu behar da gure auzitegien kudeaketa prozesaleko eta gobernu-kudeaketarako plataforma informatikoaren eta Justizia Ministerioaren, gainerako autonomien eta fiskaltzaren plataformen arteko elkarreragingarritasuna.

3.3. Doako justizia

Urtean zehar arrazoi horrengatik izapidetutako kexak honako alderdi hauei buruzkoak izan dira:

- Doako justiziaren zerbitzua ukatzearen legezkotasuna eta eskubide hori aitortua duten pertsonen abokatu-laguntza esleitzean irregulartasunak, aurreko epigrafean azaldutako kasuan bezalaxe.
- Orientazio Juridikoko Zerbitzuaren instalazioak hobetzea; izan ere, instalazio horietara jotzen dute herritarrek doako justiziaren onura eskatzeko. Behin eta berriro aipatzen den gaia da, eta honi dagokionez, bere garaian, Herri Administrazio eta Justizia Sailak dagoeneko onartu zuen erakunde honen gomendioa, Gasteizko Justizia Jauregian hainbat neurri hartzeko. Hala ere, honako gai hauek salatzen dira oraindik ere: pribatutasunik eza, zerbitzua ematen den tokian espazio fisikorik ez dagoelako; une eta leku jakin batzuetan telefono bidezko arretarik eza, arreta hori eman behar duten langileek lan gehiegi izateagatik.
- Hasieran onartezinak diren epeak, espedienteak kudeatzeko; arlo horretan, konpondu gabe dago, oraindik ere, Orientazio Juridikoko Zerbitzutik eskaera ukatzeko proposamena jaso duten pertsonen Doako Justiziaren batzordean aurkezten dituzten alegazioak izapidetzea atzeratu izana.

3.4. Erregistro zibilak

Erregistro zibilen funtzionamenduari buruzko kexak –horietako batzuk aurretik aipatu ditugu– bertako langileen mugikortasun handiarekin lotuta daude, 2015eko erdirako organo horiek pribatizatzea iragarri delako. Azkenik, gaiaren inguruan adostasunik eza, eta zerbitzuaz arduratu behar izan duten merkataritzako eta ondasunen erregistratzaileen erreserbak direla eta, bi urteko etenaldia eragin du kudeaketa-eredu berria abiaraztean, puntu honi dagokionez, Erregistro Zibilari buruzko [uztailaren 21eko 20/2011 Legearen](#) *vacatio legis* 2017ko ekainaren 30era arte luzatu ondoren.

Horrela ezarri du Justizia Administrazioaren eta Erregistro Zibilaren eremuko administrazioa eraberritzeko neurriei buruzko [uztailaren 13ko 19/2015 Legeak](#). Hain zuzen, 2. artikuluko aldaketa garrantzitsuak xedatu ditu erregistratzeari buruzko araudian. Horietako bik eragin berezia izan dute erakunde honen jardueran:

- 2015eko urriaren 15etik, ospitaleetako langileek jaioberriak Erregistro Zibilean inskribatzeko aukera. Hilabete eta erdi geroago, euskal ospitale publikoen sare osoan bazegoen zerbitzu berria erabiltzeko aukera, Arabako Unibertsitate Ospitalea lehenengoa izanik. Hala ere, jarraitu dugu gai horri buruzko kexak eta aholku-eskaerak jasotzen. Hain zuzen, gurasoak ezkontuta egotearen edo ez egotearen arabera, izapideetan antzemandako desberdintasunak aipatzen ziren.
- Aipatutako Erregistro Zibilari buruzko Legearen 44.5 artikularekin bat, emakume batekin ezkontuta dagoen

emakume batek baimena eman beharko du, bere ezkontidearen seme edo alabaren seme-alabatasuna bere alde ezartzeko. Gai horren inguruan jaso ditugun kexa eta kontsultek artikularen interpretazioarekin zerikusia izan dute. Izan ere, ondorio horietarako, ospitaleek desberdin interpretatzen zituzten laguntza bidezko giza ernalkuntza teknikei buruzko [maiatzaren 26ko 14/2006 Legeak](#) ezarritako baldintzak. Halaber, ez da berdin interpretatzen adierazpen hori eskatzeak izan dezakeen izaera bereizgarria, bikote heterosexualekin konparatuta, senarraren aitatasun-presuntzioa dagoenean.

Bukatzeko, sexu bereko bi pertsonen osatutako eta ezkontutako bikotearen kasuetarako, ezkontza-aktari buruzko agiriaren formatua zuzentzeko kudeaketak aipatu behar ditugu. Hamar urte igaro dira [bikote homosexualen ezkontzak legez onartu](#) zirenetik. Hala ere, erregistro zibiletako tresna informatikoak ez ziren araudi berrira egokitu, are gehiago, ezkontzen ari ziren pertsonen buruz hitz egiteko, “senarra” eta “emaztea” terminoak erabiltzen ziren, beste aukerarik egon gabe. Horrek, berriz, oztokatzen zuen erregistro-agirian bi gizon, bi emakume, edo bestela, modu neutroan, bi pertsona agertzea.

4. Jarduera-planaren esparruko bestelako esku-hartzeak

4.1. Bilerak elkarteekin

Arartekoarekin Giza Eskubideak prozesu penalean bermatzeko sistemaren eragingarritasunari buruzko elkarrizketa izan ahal duten gobernuz kanpoko erakundeetatik eta tokiko zen nazioarteko elkarteetatik jasotako eskaerak aztertu ditugu.

4.2. Erakundeetako eta korporazioetako arduradunekin bilerak

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

Era berean, Euskal Herriko Justizia Auzitegiko **Gobernuko Idazkaritzarekin** lanean aritu gara, baita lurralde historiko bakoitzeko Idazkaritza Koordinatzaileekin, **fiskal** nagusiarekin eta probintzietako fiskal buruekin ere. Horiekin guztiekin Arartekora hurbildu diren hiritarrek planteatu dizkiguten hainbat arazo jorratu ahal izan ditugu, batez ere eremu penalean eta erregistro zibilen arloan.

Korporazio profesionalen dagokienez, harremanetan egon gara eta lankidetzan aritu gara hiru lurralde historikoetako abokatuen elkargoekin, beste urte batez, erakunde horren

jardueraren aurka aurkeztutako kexetan agertzen diren bi alderdiren gainean: alde batetik, doako justiziaren inguruko auziak; bestaldetik, prozedura-bermeak lanbidearen kontrol deontologikoan, bereziki, espedienteak ikusteko eta amaiera-ko ebazpenen arrazoiketa ezagutzeko aukerari dagokionez. Bigarren alderdi hori, gainera, Gipuzkoako Odontologoen eta Delineatzaileen Elkargoekin, baita Bizkaiko Notarioen Elkargoarekin ere landu dugu.

Eusko Jaurlaritzako Herri Administrazio eta Justizia Sailarekin bildu gara, eta horren arduradunekin, arlo horretan jasotako kexetatik eratorritako egitura-alderdiei heltzeko aukera izan dugu. Justiziako Administrazioarekin batera, erakunde horren zerbitzuak bisitatu ditugu, 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 hori egiteko, Ertzaintzaren hainbat polizia-etxe bisitatu genituen, eta emaitza Segurtasunaren arloari buruzko Kapitulu honen zatian adierazita dago.

4.4. Ekitaldietan parte hartzea, txostenetan parte hartzea eta materialak egitea

Arartekoaren presentzia publikoa zabala izan da arlo honetan landutako gaiekin lotuta. Arartekoaren esku-hartzea honako foru hauetan nabarmen daiteke:

- Abokatzaren Kontseilu Orokorra: Atxilotutako pertsonen eskubideen jurisdikzio-bermei buruzko lan jardunaldia.
- Euskal Herriko Unibertsitatea (Bizkaiko campusa): Esku hartze penalaren esparruan dauden uneko joerei buruzko txostena, Arartekoaren Bulegoaren esperientziatik abiatuta.
- Euskal Herriko Unibertsitatea (Gipuzkoako campusa): Zigor-arloko bitartekaritza judizialari buruzko udako ikastaroa.
- Eusko Jaurlaritzako Giza Eskubideen Zuzendaritza: herritarrek elkarbizitza sustatzean parte hartzeari buruzko mintegia
- Sabino Arana Fundazioa: Europako Erkidegoko Zuzenbideari eta Oinarrizko Eskubideei buruzko mintegia.
- Bizkaiko Abokatuen Elkargoa:
 - Familiaren Legean egongo diren erreformei buruzko jardunaldia.
 - Nazio Batuen Erakundeko Gisa Eskubideen Batzordearen lehendakariaren hitzaldia, Eskubide Zibil eta Politikoen Nazioarteko Ituna betetzearen eta aplikatzearen inguruan.

5. Herritarren eskubideen egoeraren balorazioa

5.1. Euskal Herriko epaitegiak Estatuaren buruan daude, herritarren eskaerei erantzuteko denborari dagokionez, auziak izapidetzeko denbora kontuan hartzen bada, baita horiek egikaritzeko denbora ere. Autonomietan, jarraian agertzen diren administrazioen apustu estrategikoaren ondorio da, izan ere, aspalditik hartu dute konpromisoa **bulego judizialaren eredu berria** ezartzeko.

Arzoi bera dela medio, erakunde honen iritziz, ez da kasualitatea Justizia Administrazioan gertatutako atzerapen eta eraginkortasunik ezarekin loturiko kexen bidez, urtero, gabeziak antzematen direla erueda finkatzeko oinarrizkoak diren honako hiru faktore hauetan:

- Langileen kopuru nahikoa.
- Eskura daitezkeen baliabideak zerbitzuaren premia guttien arabera esleitzeko malgutasuna.
- Azpiegitura informatiko egokia. Ildo honetan, azpimarratu behar da Bulego Judizial Berriak epaileen artean elkar-goak sortzea eta zerbitzu komunak kudeaketa koordinatzea ahalbidetzen badu ere, ereduak ez da behar bezala erabiliko, gure epaitegi eta auzitegiaren kudeaketa informatikoko tresna egokirik ez badago. Tresna horiek, alde batetik, jardueraren eraginkortasun eta kalitate handienaren arabera baliabideak banatzeko balio behar dute. Bestaldetik, Justiziaren Ministerioko plataformak gainerako autonomietako plataformekin eta fiskaltzarekin bateratzea lortu behar da.

Eragile juridikoen kontzientzia orokorraren zati da arazo horiei erantzuteko beharra. Izan ere, horren adibidea izan daiteke [Espainiako abokatzaren iritziei buruzko barruko barometroa](#), 2015eko uztailan argitaratu dena. Zentzu horretan, Justiziak Estatuko Itun berri bat behar du, bere antolamendua eta funtzionamendua goitik behera eta berehala aldatzeko eta [2001ean sinatutako itunetik](#) eratorritako Justiziaren modernizaziorako programa orokorraren geldialdia –hamabost urte igaro ondoren– gainditzeko.

5.2. Fiskaltzaren lana funtsezkoa da Justiziaren sistemari eraginkortasuna gehitzeko, eta horrek, azken finean, legitimatzen du sistema hori herritarren eskubideak bermatzeko tresna gisa. Hala ere, bide honetan aurrera egiteko, laguntzeko egiturak behar dira, oraingoz oso mugatuak direnak.

Ondorio hori atera daiteke Euskal Herriko krimen-kopuruaren bilakaera aztertuz: oro har, urtero behera egiten du tasa horrek, baina prebikazio, ustelkeria edo bidegabeko erabiltzearen kasuak gero eta ugariagoak dira. Ondorioz, Fiskaltzak gero eta maizago esku hartzen du delitugintza antolatuen, ekonomikoaren eta ustelkeriaren aurka, hortaz, beharrezko antolamendu-baliabideak eta aurrekontua behar ditu, bereziki, teknologia berrien, ingurumenaren eta ingeniarietza finantzarioaren arloan, interes orokorren kontra

doan krimen mota konplexuetan espezializatutako langileak izateko.

Ildo berean, 2015ean, ez da aurrerapen nabarmenik egon, erakunde honek behin eta berriro adierazten duen kezka inguruan: polizia baliabideak Epailera eta Fiskaltzari atxikitzea. Neurri horri esker, zehazki, **Polizia Judiziala** sortuko litzateke eta Justiziako Administrazioak nahi duen autonomia izango luke bere ikerketak hasteko eta garatzeko.

5.3. Herritarrei dagozkien eskubideen egoera aztertze-ko orduan, azpimarratu behar da gure Justiziaren sistema bermatu beharko litzuzkeen **askatasun publikoetako bazueta egon den atzerapausoa**, 2015ean indarrean sartu ziren araubide-aldaketan ondorioz. Horrela adierazi zuten Nazio Batuen Giza Eskubideen Komitearen aurrean, giza eskubideak defendatzen dituzten erakunde prestigiosuek, Espainian hatutako neurrien inguruko 2015eko uztailaren aldirikako Seigarren Txostena aztertuta, Eskubide Zibil eta Politikoen Nazioarteko Itunean aitortu diren eskubideak benetan betearazteko.

Horien artean, nabarmentzekoak dira norberak bere iritzia adierazteko, elkartzeko, manifestazioak egiteko eta politikan parte hartzeko eskubideen arloan, herritarren segurtasuna babesteko **martxoaren 30eko 4/2015 Lege Organikoak** aipatzen dituen neurriak. Lege hori ekainaren 30ean indarrean jarri zuten, eta Konstituzio Auzitegiaren aurrean salatu zen arrazoi horrengatik. Halaber, auzitegi gorenaren aurrean eztabaidatu zen birgizarteratzearen printzipio konstituzionalaren eta **martxoaren 30eko 1/2015 Lege Organikoak** ezarritako aldaketaren ondorioz Kode Penalean jasotako berrikus daitekeen espetxealdi iraunkorraren arteko bateragarritasuna.

Partekatu baino ezin dugu egin diagnostiko kritikoa, Komitearen **Azken Ondorioak** jasotzen dituen. Era berean, aurrerapenik eza aipatu behar da Espainiak 2008an egindako **gomendioak** aplikatzean. Jasan behar dugun krisia ez da ekonomikoa bakarrik, baloreen krisia ere bada. Hori dela eta, azpimarratu behar dugu dagoen arriskua, gure eredu ekonomiko, sozial eta demokratikoari eusteko orduan.

5.4. Eusko Jaurlaritzak apustua egin du **Justizia arloko gastu soziala handitzearen alde**. Izan ere, 2016rako aurrekontuetan %14,8ko igoera izan du gastu horrek eta norabide egokian egindako urratsa da, gaur egungo inguruabar sozioekonomikoetan, herritarren eskubideak benetan eta jurisdikzioaren bidez bermatzeko. Erakunde honek hala ulertu du, herritarrek arlo horretan aurkeztutako laguntza-eskaerak ikusita, eta bereziki, honako gai hauei dagokienez:

- **Doako laguntza juridikoa:** zerbitzu hau eta gazteen justizia-zerbitzua ordaintzeko, Justiziaren arloko programa eta gizarte-zerbitzuetarako erabilgarri dagoen aurrekontuaren %82 gastatzen da. Jarraitzen du konpondu gabe Orientazio

Juridikoko Zerbitzuan dagoen lan-kargaren arazoa, eta ez dago jendeari arreta emateko orduan herritarrek eskatzen dituzten adeitasun eta intimitatea babesteari buruzko irizpideak betetzeko lokal egokirik.

- **Gazteen Justizia:** 2015eko irailean **2014-2018 urteetarako IV. planean** aurkeztutako Euskal Herriko eredia positibotzat jo dugu. Euskadi Estatuaren abangoardian dago arau-hausle adingabeak birgizarteratzean. Honako datu hauek adierazgarriak dira:

- Delitu bat egiteagatik Justiziarekin harremanetan jartzen diren adingabeen %80,4k ez du berriro legea hausten.
- Adingabeak tartean egonda, bitartekaritza judizialeko prozesuen %88,1 arrakastaz amaitu da. Delitua egin duten gazteen ia %90ek aitortu egin du, eragindako kaltearen kontzientzia hartu du eta aldean artean adostutako jardueren bidez –neurri judizialen ordez– osatu du kaltea.

Hala ere, jasotako kexak aztertuta, ikusten dugu egoera hobetzeko modukoa dela, gure ustez, honako bi alderdi hauek:

- Bitartekaritza judizialeko prozesuetan adingabeen biktimak diren gazteek behar duten arreta eta jabeakuntza.
- Gurasoei informazioa ematea eta arau-hausleei entzutea, 14 urte baino gutxiago izateagatik, ez baitaie aplikatzen **urtarrilaren 12ko 5/2000 Lege Organikoa**, adingabeen erantzukizun penala arautu duena. Txostena amaitzeko egunean, arloari buruzko ikerketa bat irekita dugu, eta horren inguruan gomendio orokorra emango dugu 2016an.

- **Justizia leheneratzailea.** Euskadi aitzindaria da eredu hori aplikatzean. Bitartekaritzarekin batera, biktimei ematen zaion arreta du tresna adierazgarriena. Izan ere, 2015eko urrian legea preskribatu zenean eta delituen biktimei laguntzeko zerbitzu bereziak sortu zirenean, gure epaitegietan dagoeneko bazegoen Biktimari Laguntzeko Zerbitzua, 24 urteko esperientzia zuena. Erakunde honek aintzat hartu du bere lana Legebiltzarrarentzako urteko txostenetan.

Horrela xedatu zuen **Biktimaren Estatutuak**, zalantzarik gabe, aurrerapauso garrantzitsua, justizia leheneratzailea esanbidez, transposizioz jasotako **2012ko Europako Zuzentzarauaren** helburuak lortzeko tresna gisa jaso zuena. Zuzentzarauak gutxieneko arauak ezarri zituen delituen biktimak diren pertsonen eskubideen, laguntzaren eta babesaren inguruan. Horren erregelamendu-garapenak ahalik eta gehien bultzatu beharko litzuzke ereduaren aukerak, erroka nagusienetako bat eragile juridiko guztiek berriazko prestakuntza jasotzea izanik.

II. ATALA

6








INGURUMENA

1. Arloa kopurutan

Ingurumen-arloaren barruan, lurzoruari, urari, aireari, florari eta faunari eragiten dieten kutsadura-kategoriek sortutako kalteei buruzko erreklamazioak bildu dira. Guztira, 81 erreklamazio egon dira. Azpiarlokako banaketaren arabera, sailkapena honako hau da:

- Kutsadura akustikoa58
- Ingurumenaren informazioa eta parte-hartzea7
- Ingurumenaren kontrola.....4
- Administrazioaren funtzionamendua eta administrazioaren prozedura.....3
- Airearen kutsadura.....2
- Kutsadura elektromagnetikoa2
- Natur gune babestuak. Flora eta fauna babestea2
- Saikaturatutako jarduerak lurzoru urbanizaezinean.....1
- Ingurumeneko beste kutsadura batzuk.....1
- Hondakinak eta isurketak1

Arlo honetan aurkeztutako kexen izapidetze-egoerari eta emaitzari dagokienez:

GUZTIRA	Izapidetzen	Amañtuta	Jarduera okerra	Jarduera okerrik ez	Herritarrei aholkuak eta informazioa ematea	Gerora ez dira onartu
						
202	133	69	36	19	6	8

Erreklamazio kopuru handienak hauxe dauka hizpide: ostalaritza, industria-prozesu edo azpiegitura jardueren ondoriozko zaratak etxebizitzetan eragiten dituzten eragozpenen administrazio kontrol egokirik eza. Kexetan islatu den beste kontu bat partikularrek eta elkarteek ingurumen arloko informazioa eskuratzeko dituzten zailtasunei lotutakoa da. Hala ere, Euskal Autonomia Erkidegoko zaintza eta kontrol sareak dauzkan airearen kalitateari buruzko datuen interpretazioari buruzko kontuak ere mahai gainean jarri dira.

Aurreko ekitaldietako jardueren jarraipenari dagokionez, fracking teknika erabiliz ezohiko gasa erauzteari lotutako [Eusko Legebiltzarraren](#) erregulazioa nabarmendu dugu, baita gizakien kontsumorako ur-ekoizpena xede duten urek bete behar dituzten ingurumen baldintzen erregulazioa ere.

2. Kexarik aipagarrienak

2.1. Ingurumenaren informazioa eta parte-hartzea

[Ekologistak Martxan](#) elkarteak Arartekoari jakinarazi zion [Bilboko Udalak](#) ez ziela erantzunik eman Artxondoko harrobiaren zaharberitze proiektuari eta Pagasarri mendia-aren plan berezia garatzeko jardueri buruzko bi informazio eskaerei. Elkarte ekologistak salatu zuen hamar hilabete baino gehiago pasa direla informazioa eskatu zuenetik eta ez duela erantzunik jaso. Bilboko Udalari informazioa eskuratzeko eskaera horiei erantzuteko burututako jardueren gaineko azalpena eskatu genion, bereziki, horri lotuta interesdunei igorritako jakinarazpenei buruzkoa. Egindako kudeaketen ostean, Bilboko Udalak jakinarazi digu interesdunei eskatutako dokumentazioa eta informazioa igorri diela. Edonola ere, esan beharra dago erantzuna ez dela hirigintza eta ingurumenaren gaineko araudian ezarri diren legezko epeen barruan eman. Hori dela-eta, Ararteko erakundeak ingurumen eta hirigintza arloko informazio eskaerak modu azkarrean, lehenetsunez eta indarrean dagoen legerian ezarritako epeen barruan izapidetu eta ebazteko betebeharra gogora ekarri nahi du.

2.2. Euskadiko airearen kalitate sarearen ingurumen arloko informazioa hobetzea

Pertsona batek Ararteko erakundera jo zuen Euskal Autonomia Erkidegoko zaintza eta kontrol sareak duen airearen kalitateari buruzko datuen baliozkotze prozesua mahai gainean jartze aldera. Zehatz-mehatz, aditzera eman zuen ohikoa dela Eusko Jaurlaritzako [Ingurumen eta Lurralde Politika Sailaren](#) webgunean islatuta ageri diren datuen baliozkotzea hilabete baino gehiago atzeratzea.

Informazio hori baloratu ostean, Arartekoak [iradokizun bat igorri zion Eusko Jaurlaritzako Ingurumen eta Lurralde Politika Sailari](#) Euskadiko airearen kalitate sareari lotutako datuen baliozkotzearen inguruan webgunean argitaratzen den informazioa neurri batean hobetze aldera. Horrelako kasuetan, garrantzitsuztat jotzen dugu ahalegina egitea webgune horietako erabiltzaileei argibideak eta laguntza tekniko eskaintzeko, euren ingurumen arloko eskubideak gauzatzuz. Horrez gain, sailak web orrialdean datuak baliozkotzeko prozesuei (automatikoari eta eskuzkoari) buruzko eta ebaluazio datuak behar bezala egiaztatuta eta baliozkotuta dauden une zehatzari buruzko informazio nahikoa gaineratu beharko luke. Modu berean, neurtzeko ekipoen funtzionamenduan eta kalibrazioan arazoak sor dezaketengertakari zehatzei buruzko informazio nahikoa gaineratu beharko luke web orrialde

horrek, izan ere, inguruabar jakin batzuetan, horrek, lortutako datuak balio gabetu ditzake.

Emandako erantzunean, [Ingurumen eta Lurralde Politika Sailak](#) zenbait aldaketaren berri eman digu, zehazki, [webean eskaintzen den ingurumen arloko informazioari dagokionez](#). Argi utzi behar da gaur egun, eskuz baliozkotu ostean, datuak argitaratu arte igarotzen den denbora murriztu dela. Neurtzeko ekipoen gertakari zehatzei dagokienez, informazioa zabalduko dela aipatu du sailak: *“Nolanahi, egindako iradokizuna aintzat hartuta, hemendik aurrera matxura baten berri izatean, beti argitaratuko da aipatutako jakinarazpena, Airearen Kalitate Sareak biztanleriari helarazten dion informazioa hobetze aldera.”* Gure ustez, modu horretan erantzun positiboa eman zaio Ararteko erakundeak egindako iradokizunari, herritar batek neurtzeko kabinetako datuen gaineko informazioa hobetzeari buruz egin zuen proposamena bil-tzen zuena hain zuzen ere.

2.3. Kutsaduraren ingurumen kontrola

Jasotako erreklamazio kopuru handi batek sailkatutako jardueren funtzionamenduaren behar bezalako kontrola burutzeko udal jakin batzuetan antzeman diren arazoak ditu hizpide, zehazki, zarata arazoan aurrean (tabernak eta jate-txeak, gazteen lokalak) bai bizitegi-lurzoruan, bai industria-lurzoruan zenbait jardueren ondorioz.

• **Bizitegi-lurzoruan kokatuta dauden jardueren udal ingurumen kontrola.** Elkarte gastronomiko, taberna, jatetxe eta gazteen lokalei lotutako zarata eta bestelako eragozpenen behar bezalako kontrola sustatzeko eman diren zenbait ebazpen azpimarratu ditzakegu:

- [2015eko abenduaren 2ko ebazpena](#). Horren bidez, [Legazpiko Udalari](#) gomendatzen zaio elkarte gastronomikoak sortzen dituen eragozpenak saihesteko beharrezkoak diren neurriak har ditzan eta ingurumen legezkotasuna betetzeko errekeritu diezaion.
- [2015eko apirilaren 21eko ebazpena](#). Horren bidez, [Lasarte-Oriako Udalari](#) gomendatzen zaio egokiak diren neurriak har ditzala tabernak eragiten dituen eragozpenak ekiditeko eta jarduera horri eska diezaiola ingurumeneren arloko legea bete dezan.
- [2015eko ekainaren 2ko ebazpena](#). Horren bidez, [Bilbo-ko Udalari](#) gomendatzen zaio jatetxeari eska diezaiola horren jardueraren ondoriozko irregulartasun guztiak zuzentzeko eta zaratak eta usainak sortzen dituzten eragozpenak behin betiko konpontzeko.
- [2015eko otsailaren 25eko ebazpena](#). Horren bidez, [Ordiziako Udalari](#) gazte aisialdi lokal batek sortutako eragozpenak ekiditeko beharrezkoak diren neurriak hartzeko gomendatu zitzaion.

Kasu horietako askotan, antzeman daiteke jarduera horien ingurumen kontrola bakarrik burutzen dela eragindako pertsonen salaketa jarri ostean. Ez dago kontrolatu beharreko

jardueren gaineko administrazio plangintzarik edo ingurumen zaintza eta ikuskaritza programarik. Administrazio kontrola eta esku-hartzea soilik kasu garrantzitsuetan edo hirugarrenen presio edo esku-hartzea dagoenean besterik ez da abian jartzen. Kasu horietan ingurumen kontrola azken neurria da, beste bitarteko batzuen bidez bideratzeko ezinezkoak diren jardueretan legezkotasuna berrezartze aldera. Diziiplina eta zigortzeko espedienteak hondar-jarduerak dira administrazio gehienetan.

- **Industria jardueren ingurumen kontrola.** Industria jardueren kutsaduraren kontrolaren kasuan, kontrola burutzeko zailtasun teknikoak eta materialak handiagoak dira, beraz, Eusko Jaurlaritzako Ingurumen Sailaren ikuskaritza eta kontrol zerbitzuek ahalegin handiagoa egin behar dute. [Ingurumen eta Lurralde Politika Sailaren](#) ingurumen kontrol eta ikuskaritza zerbitzua Ingurumen Baimen Integratuaren (kutsaduraren prebentzio eta kontrol integratuari buruzko [uztailaren 1eko 16/2002 Legearen](#) barruan dagoena) menpe dauden jardueren funtzionamendu baldintzen betetzearen jarraipena burutzen duen euskal ingurumen administrazio organoa da.

Ingurumen salaketa larrien kasuan, administrazioak –dago-kion ikuskaritzaren ostean eta beharrezkoa den informazioa bildu ondoren– administrazio ebazpen bat eman behar du eta ondorioztatu behar du instalazioak Ingurumen Baimen Integratuaren baldintzak bete dituen eta gaitzak gutxitzeko neurri zuzentzaile gehigarriren bat hartu behar den ala ez. Modu berean, adostu behar da ikuskaritzan aurkeztutako edo bildutako frogak eta ebidentziekin bat eginez– zigortzeko espedienteak abiarazi edo artxibatu behar den eta alderdi interesdunei jakinarazi behar zaie.

- **Petrolio fintzeko planta Muskizen.** 2015. urtean zehar kekak jasotzen jarraitu digu, Muskizeko petrolio fintzeko plantaren jardueraren ingurumen kontrola buruzkoak hain zuzen. Erakunde honek [2014ko abenduaren 10eko ebazpena](#) igorri dio Ingurumen eta Lurralde Politika Sailari, Bizkaiko Petronor S.A. enpresak petrolio fintzeko egiten duen industria jardueraren gainean euskal herri-administrazioek daramaten ingurumen kontrolari buruzkoa. Ebazpen horretan zenbait kontu mahai gainean jarri dira, ingurumen ikuskaritza sistema hobetzeko eta industria igorpenen gaineko araudira egokitzeko. Horrez gain, konposatu organiko lurrunkorren eraginpean jartzearen gaia jorratu genuen –hala nola, bentzenoa, toluenoa-, baita kiratsa ere. Proposatu genuen beste mekanismo bat industria jardueraren ingurumen kontrolaren jarraipena egiteko mahai bat zen, ingurumen informazioa zabaltzeko tresna gisa eta proposamenak, salaketak edo ingurumen arloko legeria ezartzeko eta betearazteko aldarrikapenak aurkezteko bide gisa.

2014ko ekainean jasotako gorabehera baten ondorioz eta auzotarren elkarteak aurkeztutako salaketen eraginpean, aipatutako sailak zigortzeko espediente bat abian jarri zuen. Espediente hori ebatzi da 2015eko urriaren 5eko aginduaren bitartez eta 20.001 euroko isuna ezarri da 48 ordu naturalen epearen barruan eskumena duen aginpideari gorabeheraren berri emateko eginbeharra ez betetzeagatik.

2.4. Ingurumen inpaktuaren ebaluazioa eta baso-aprobetxamenduak arraseko mozketaren teknikaren bidez

Erreklamazio batek Urbaibaiko Erreserbaren barruan arraseko mozketaren teknikaren bidez baso-moztearen ondoriozko ingurumen kalteak mahai gainean jarri zituen. [Arartekoaren 2015eko uztailaren 3ko ebazpena](#). Horren bidez, [Bermeoko Udalari](#) iradokitzen zaizkio hainbat neurri, baso-aprobetxamendu baten soilketa egiteko hirigintzako lizentzia izapidezteari dagokionez.

3. Gure esku-hartzea testuinguruaren barruan

3.1. Ingurumen babeserako neurriak ezohiko gasa erauzte aldera, haustura hidrauliko edo frackingaren bitartez

Eusko Legebiltzarrak [ekainaren 30eko 6/2015 Legea](#) onetsi du, ingurumen babeserako neurri gehigarri buruzkoa, ezohiko hidrokarburoak erauzteko eta haustura hidraulikorako edo «fracking» delakoa. Arau honek frackingari lotutako ingurumen arazo larriak bildu ditu, baita lurraren berotzearen duen eragina ere, berotegi-efektuko gasen gehikuntza dela-eta. Horregatik, euskal legegileak frackinga zalantzan jarri du apustu energetiko estrategiko gisa, une honetan karbono-aztarna baxua duen eredu energetiko baten aldeko apustua egitea beharrezkoa baita. Prebentzio ekintzaren eta zuhurtziaren printzipioak oinarritzat hartuta, lege horrek ingurumen babeserako zenbait neurri gehigarri onetsi ditu, hidrokarburoak esploratu, ikertu eta ustiatzeko.

Arau horrek Arartekoak 2011. urteko jardueran bildu zituen kontu jakin batzuk gaineratu ditu, zehatz-mehatz, Gran Enara hobian esploratzeko eta, ondoren, haustura hidraulikoaren sistema erabiliz hidrokarburoak erauzteko proiektuan euskal administrazioen esku-hartzeari eta gasa erauzteko sistema hori xedatu duten plan eta programen inguruan burutu den ingurumen ebaluazioari buruzkoa.

Erreklamazio horren ondorioz, Arartekoak [2012ko azaroaren 19ko ebazpena](#) egin zuen. Bertan, ondorioztatu zen, haustura hidraulikoak, ohiko gas erauzketarekin alderatuz, ingurumenean dituen ondorioak, osasun publikorako arriskuak eta karbono-aztarna ikusita; esplorazio eta ustiapen fasea abian jarri aurretik eskumena duten herri-administrazioek proiektuen gauzatzean luzamendua onestea beharrezkoa dela. Luzamendu hori ezohiko hobietatik baliabide natural hori eskuratzeko erabaki estrategiakoaren gaineko ekonomia, gizarte eta ingurumen-balorazio bati lotuta egon beharko litzateke.

Arartekoak erantzun positiboa aurkitu du 6/2005 Legearen xedapenetan, frackingari buruzko ebazpenari dagokionez. Legegintzako herri-ekimen baten ondoriozko legearen iza-

pidetzeari esker Eusko Legebiltzarrera erabat polemikoa den gai bat eraman da, haustura hidraulikoaren gaia alegia. Arau horrek gizarte eztabaidaren aukera barne hartzen du, hidrokarburoak esploratzeko teknika hori baimendu, ahalbidetu edo baliabideak esleitzen dituzten plan eta programen ebaluazio estrategikoaren bidez. Modu berean, arauak, haren hirigintzako eta ingurumeneko eskumen eremuaren barruan, zenbait murrizketa eta mugaketa ezarri dizkio teknika horri.

Arau horri dagokionez, estatuko gobernuak iragarri du konstituzio-kontrakotasuneko helegitea aurkeztuko duela, iritziak elkarbanatzeko alde biko kooperazio batzorde bat osatuz. Auzitegi Konstituzionaleko doktrina aipatu beharra dago. Izan ere, ekainaren 24ko 106/2014 Epaiaz geroztik hainbat lege autonomiko baliogabetu ditu, autonomia erkide horretako lurralde osoan haustura hidraulikoaren teknika erabat eta baldintzarik gabe debekatzeko zutenak hain zuzen ere. Edozelan ere, epaiak hauxe xedatu du *“La prohibición absoluta e incondicionada de una determinada técnica de investigación y explotación de hidrocarburos no puede decidirse por una Comunidad Autónoma. De la doctrina constitucional se infiere sin dificultad que, con la finalidad de protección del medio ambiente, la Comunidad Autónoma puede imponer requisitos y cargas para el otorgamiento de autorizaciones y concesiones no previstos por la legislación estatal, pero sin alterar el ordenamiento básico en materia de régimen minero y energético”*.

Nabarmendu nahi dugu [Euskadiko Energia Estrategia 2025 delakoaren](#) berrikuspenean ingurumen ebaluazio estrategiakoaren prozedura gaineratu dela, hau da, azaroaren 16ko 84/2012 Gomendioan berariaz eskatu genuen kontu bat.

Ebazpen horretan bertan, gizarte eztabaida garden eta irekiaren aukera aditzera eman genuen eta, horretarako, ezohiko gasaren inguruko mahaia sortzeko iradokizuna egin genuen. [Ekonomia Garapen eta Lehiakortasun Sailak](#) modu positiboan erantzun dio -2015eko otsailaren 13ko ofizioan-kontu horri. Hala, ezohiko gasari buruzko mahai hori sortzea egokia litzatekeela mahai gainean jarri zuen *“siempre que este conformado por personas debidamente acreditadas a nivel técnico y competentes en la materia, con el objetivo de que el tratamiento de las cuestiones que se debatan en la misma se realice de manera objetiva, rigurosa, transparente y científica”*.

3.2. Ingurumen kalitatearen arauak biztanleria hornitzea xede duten uretan

Barakaldoko Ezpitsua plataforma ekologistak zenbait gorabeheraren berri eman zigun Bizkaiko Oiola urtegiko uren ingurumen kalitateari lotuta. Zehazki, plataformak adierazi zuen [URA-Uraren Euskal Agentziak](#) 2013-2014an egindako laginketa-kanpainan HCH izeneko kutsatzailearen hondarrak aurkitu zirela Oiolarako urtegiara sartzeko jariatzean ezarritako laginketa-puntuan. Kexan deskribatutako kontuak eta administrazio horien eskutik jasotako informazioa aztertu ostean, Arartekoari egokia iruditu zitzaion [2014ko maiatzaren 5eko iradokizuna](#) helaraztea, bai [Osasun Sailari](#), bai [URA-Uraren](#)

Euskal Agentziari, edateko ura biltzeko erabilitako uren kalitatea kontrolatzeko prozedura bat ezar zezaten, [2000/60/CE Zuzentarauaren 7.2. artikulua](#) jasotako baldintzekin bat eginez.

Gai horri dagokionez, aipatu beharra dugu [irailaren 11ko 817/2015 Errege Dekretua](#) duela gutxi onartu dela. Horren bidez, gainazaleko uren egoera jarraitu eta ebaluatzeko irizpideak eta ingurugiro kalitatearen arauak ezarri dira. Beste kontu batzuen artean, errege dekretu horrek Hidrologia Plan-gintzako Araudia onetsi duen uztailaren 6ko 907/2007 Errege Dekretuaren 35.c artikulua aldatu du –ingurumen helburuak eremu babestuetarako-. Artikulu horrek gaineratu du edateko ura ekoiztea xede duten urek ingurumen kalitateko arauak bete behar dituztela eta, arazteko prozesuaren ostean, gizakien kontsumorako uren kalitateari lotutako irizpideak ere.

Araudi horren lehenengo balorazioa egiterakoan pentsa dezakegu araudiaren xedapen berri horiek UEZren (Uren Esparru Zuzentaraua) 7.2. artikuluan jasotako terminoak modu argiagoan eta egokiagoan lekualdatu dituztela. Dena den, Euskal Autonomia Erkidegoko edateko ura biltzeko erabiltzen diren uren kalitatea kontrolatzeko prozeduretan kalitate irizpide bikoitza (osasuneko eta ingurumeneko) gaineratzeko eta exijitzeko beharra nabarmendu beharko luke.

4. Araudi- eta gizarte-testuingurua

Aipatutako [ekainaren 30eko 6/2015 Legeak](#), ezohiko hidrokarburoak erauzteko prozesuan eta haustura hidrauliko edo «fracking» delakoan ingurumena babesteko neurri osagarri buruzkoak, lur eta hirigintzari buruzko [ekainaren 30eko 2/2006 Legearen 28. artikulua](#) aldatu du, lurzoru urbanizaezin bezala sailkatutako lurri dagokion 7. puntu berri bat sortuz, non haustura hidraulikoaren teknologia baimenduta ez dagoen eremuko ezaugarri geologiko, ingurugirokoak, paisaiaren ingurukoak edo sozioekonomikoen gainean ondorio negatiboak izan ditzakeenean. Halaber, urari buruzko [ekainaren 23ko 1/2006 Legearen 29.1. artikulua](#) hidrokarburoak ustiatzeko haustura hidraulikoaren teknikaren erabilera debekatu du, EAEko akuiferoen kutsadurari lotutako zaurgarritasun mapan zaurgarritasun ertaina, altua edo oso altua ataletan sailkatu diren esparruetan.

Lurzoruaren kutsadura prebenitzeko eta zuzentzeko [ekainaren 25eko 4/2015 Legeak](#) lurzoruaren kutsadura prebenitzeko eta zuzentzeko [otsailaren 4ko 1/2005 Legea](#) berrikustea eragin du.

Eusko Jaurlaritzak [Klima Aldaketaren aurkako 2050erako Euskal Estrategia](#) onetsi zuen 2015eko ekainean. Agiri horren helburua 2050. urterako gure negutegi efektuko gasen isurketa %80 murriztea da 2005. urtearekin alderatuta eta energia berriztagarrietatik datozen kontsumitutako azken energia kopurua %40 handitzea.

5. Jarduera-planaren esparruko bestelako esku-hartzeak

5.1. Ofiziozko jarduerak

Ofiziozko jardura bat abian jarri dugu Mundakako olatua babesteari lotuta 2015ean sortu zen gatazkan tartean zeuden alderdien ingurumen parte-hartzea eta informazioa zabaltzea sustatzeko helburuarekin. Surfari eta elkarte ekologistez osatutako talde batek Ibarangeluko itsasbaterreko harearen mugimenduek izan duten ingurumen inpaktua ebaluatzeko eskatu dute, baita Mundakako ezkerreko olatuan duen eragina murrizteko neurriak har daitezen ere. Ingurumen Ministerioa lan batzorde bat sustatu du eta, bertan, eremu horretako udalek ere parte hartu dute, baita Bizkaiko Foru Aldundiak eta Eusko Jaurlaritzak ere. Batzorde horretan Azti Tecnalia delakoaren txostenak aurkeztu dira eta, Urdai-baiko Patronatuarekin batera, esku-hartze plan bat adostu da. Testuinguru horretan, zenbait elkarte azpimarratu dute Mundakako barraren gainean ikerketa lanak egitea beharrezkoa dela eta haren babesa sustatu behar dela. Beste kontu batzuen artean, euskal aginpideei eskatu diete Mundakako barra “Interes Kulturalako Ondasun” edo “Esparru Natural Babestutzat” jo dezaten, kultura ondarea eta ondare naturala babesteko legeriarekin bat eginez.

5.2. Bilerak elkarteekin

Lankidetzaren esparru hori erreklamazio zehatzak aurkeztuz, aldi behingo bilerak eta dibulgazio jardunaldiak eginez garatzen da, baita teknologia berriak erabiliz ere, hala nola, Arartekoaren ingurumen foroa.

Harremanen testuinguru horren barruan, nolabaiteko harreman izan dugu ondorengo elkarte auzotar eta ekologistekin: Mutriku Natur Taldea, [Ekologistak Martxan](#), Ezpitsua, [Eguzki](#) eta [Cokeren Kontrako Koordinadora](#) osatzen duten zenbait talde eta elkarte.

Euskal Autonomia Erkidegoan ingurumenari lotuta dauden elkarteekiko harremanaren atalean, 2015. urtean, [Euskadiko Greenpeace boluntarioritza sareko](#) pertsona taldea ezagutzeko aukera eduki dugu, arrantza iraunkorraren eta gure kostaldean plastikozko hondakinak biltzearen aldeko jarduerak sustatzen dituen [Mater ontzi museoa](#) “hondakinak arrantza-tu” delakoarekin burutu den kanpainaren testuinguruan.

Ingurumen arloan erabiltzen dugun beste komunikazio tresna bat Arartekoaren [ingurumen foroa](#) da. 2015. urtean zehar, 14 elkarterekin funtzionatzen jarraitu du. Urteko balantzearen arabera, blogak 3.000 bisita baino gehiago eduki ditu eta 10 sarrera berri gaineratu ditu.

5.3. Bilerak administrazio eta zerbitzuekin

2015. urtean zenbait bilera egin ditugu Euskal Autonomia Erkidegoko fiskaltzen atalekin, zehazki, ingurumen arloko ardura zutenekin. Bilera horien xedea, lurralde bakoitzeko bana, bi erakundeok ingurumenaren eremuan garatzen dugun lana ezagutzea izan da, baita arlo horretan lankidetzaren teknikoak burutzeko aukeraren gaineko balorazioa egitea ere. Hiru lurraldeetan egindako bileretan harremana mantentzea erabaki dugu informazioa, dokumentazioa eta Arartekoaren ebazpenak trukatzeko aldera, bai eta bi erakundeentzat interesgarriak izan daitezkeen ingurumen arloko gaiak lotuta garatzen diren ekitaldi edo jarduerak partekatze ere.

2015eko otsailean arartekoa [Eusko Legebiltzarreko Ingurumen eta Lurralde Politika Batzordearen aurrean agertu da](#) Petronor enpresaren jardueraren inguruan administrazioak duen jarreraren gainean duen iritzia azaltzeko.

[Mutrikuko Udalarekin](#) bilera bat izan dugu Mundakako olatuaren babesari buruzko kean burutu duen jarduerari lotuta. Horrez gain, [Bilbao Bizkaia Uren Partzuergoko](#) ordezkariak bildu gara, Sestaoko Galindoko Hondakin Uren Araztegiaren inguruan kirats eta intsektuen ondoriozko eragozpenek eragin duten erreklamazio bat jorratzeko.

Amaitzeko, Donostiako [Cristina Enea fundazioaren Iraunkortasunaren Behatokiarekin](#) egindako bilera bat azpimarratu nahi dugu.

5.4. Iritzi artikulua eta erakundeen adierazpenak

[Ingurumenaren Nazioarteko Egunaren](#) harira, Arartekoak [adierazpen instituzionala](#) egin zuen. Aurten eslogana gure ikuspegi partikularrean kontzentratu da *7 mila milioi amets. Planeta bakarra. Neurritz kontsumitu.*

Otsailean ospatu zen pobrezia energetikoaren Europa mailako astea, artikulua bat argitaratu genuen zenbait komunikabideetan [“Pobrezia energetikoaren gaineko gizarte eztabaidaren alde”](#). Hala, Ararteko erakundeak pobrezia energetikoaren aurkako euskal estrategia ezartzeko beharra zabaldu du.

[“Sinfonia klimatikoaren bila: Klimari buruzko goi-bilera Parisen”](#) izenburua duen artikuluan Parisen egin den aldaketa klimatikoari buruzko Nazioarte Esparru Hitzarmenaren alderdien XXI. Konferentziaren (“COP 21” akronimoarekin ezaguna) gaineko erreferentzia egin dugu.

6. Herritarren eskubideen egoeraren balorazioa

- Herri-administrazioek jarraitu behar dute ingurumen informazio eskaerak modu azkarrean, lehenetsuz eta indarrean dagoen legerian xedatutako hilabeteko epean (gehienez ere) izapidetzeko eta ebazteko eginbeharra betetzen. Horretarako, euskal herri-administrazioei bitarteko tekniko eta elektroniko nahikoak esleitu behar zaizkie legeria horren ondoriozko eginbeharrak bete ditzaten. Legezko betebeharrak horren osagarri gisa, interesgarria izan daiteke beste formula batzuk bilatzea informazio nahikoa helarazteko eta ingurumen arloko gaietan interesa duten elkarten partaidetza hobetzeko.
- Herri-administrazioek ingurumen informazioa modu aktiboan zabaltzea ingurumeneko zenbait elementuren egoerari buruzko datuak helarazteko aukera bat da, airea, atmosfera, ura, lurzorua, lurra, paisaiak eta esparru naturalak besteak beste. Testuinguru horretan modu positiboan baloratu dugu Eusko Jaurlaritzako [Ingurumen eta Lurralde Politika Sailak](#) Arartekoak egindako iradokizunari emandako erantzuna. Iradokizun horretan herritar batek neurtzeko kabinak datuei lotutako informazioa hobetzeko egin zuen proposamena jaso zen.

Arduradun publikoek ahaleginak egiten jarraitu behar dute webgune horietako erabiltzaileei argibideak eta laguntza teknikoak eskaintzeko, euren ingurumen arloko eskubideak gauzatzeko.

- Jarduera kutsatzaileen ingurumen kontrola ez da soilik burutu behar zarata, kirats edo bestelako eragozpenen ondorioz eragindako pertsonen aurkezten dituzten salaketan osten. Eskumena duen administrazioak modu planifikatuan esku hartu behar du, ingurumen zaintza eta ikuskapen programen bitartez. Esku-hartze publikoa modu koordinatuan gauzatu behar da, ingurumenaren eta pertsonen osasunaren babesean batera jarduten duten administrazio eta erakunde guztien artean. Horretarako, ez-betetzea gertatzen den une zehatzean, eginbeharren betetzea egiaztatu ahal izateko bitarteko tekniko eta pertsonal nahikoak eman behar dira.
- Ingurumen gatazketan herritarren parte-hartzeari dagokionez, topaketa guneak sortzeko proposamena azpimarratu nahi dugu berriz ere, ingurumen kontrolean eskumena duten herri-administrazioek parte hartu dezaten, jarduera kutsatzaileen funtzionamenduaren titular edo arduradunekin eta interesa duten herritarren elkarteekin batera.

II. ATALA

7

HERRI LANAK, GARRAIOAK ETA AZPIEGITURAK

1. Arloa kopurutan








Aurten 62 kexa-espeditente kudeatu dira sail honetan eta honako izan da eragindako administrazioen arabera banaketa:

- Foru administrazioa22
- Tokiko administrazioa21
- Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio Orokorra (Eusko Jaurlaritzaren).....6

Azpiarloen arabera banaketari erreparatu gero, honela sailkatuko litzateke:

- Garraioak30
- Herri lanak eta azpiegiturak12
- Administrazioaren funtzionamendua eta prozedura administratiboa10
- Kontratazio-araubidea, ondarea eta administrazio erantzukizuna5
- Nahitaezko desjabetzea.....4
- Obrak egitea1

Ekitaldiaren itxieran, sailean jasotako kexen estatistika-informazioa ondorengo litzateke:

GUZTIRA	Izapidetzen	Amaituta	Jarduera okerra	Jarduera okerrik ez	Herriarrei aholkuak eta informazioa ematea	Gerora ez dira onartu
						
68	15	53	17	21	9	6

Zertzelada bakarrean, ekitaldi honetan kexa gehiago jaso dira. Gutxi gorabehera ehuneko berrogeita hamarra **garraio publikoaren** azpierrezuari dagokio eta gainerakoa beste azpierrezuei. Ohiko izaten den legez, **herri lanen** blokea nabarmendu dezakegu horien artean. Jaso ditugun kexen izapidetze-egoera zentzuzkoa da, jasotako guztien bi heren ingurutan gure jarduketara burutu baitugu. Batez ere laugarren hiruhilekoko kexen kasuan, jarduketa-fase desberdinetan gelditu gara, eta beste kexa batzuen kasuan ez dugu administrazioaren erantzunik jaso edo jaso dugun arren ez ditugu baloratu oraindik. Kopuru absolutuetan, jarduketa okerraren bat hauteman dugun kasuetan, tartean zeuden herri-administrazioek emandako erantzuna zentzuduna izan da eta herriarrei dizkiegun gogoetei jaramon egin diete.

Bestalde, izapidetu ditugun eta **herriarrei aholkularitza eta informazioa** eskaintzea helburu duten jarduketak ere azpierrezatu behar dira. Atal honetan horietatik guztiz desberdinak diren gaiak jorratzen dira. Kaltetutako pertsonen

gai baten lege-erregulazioari buruzko informazioa eskatzen digute, administrazioak emandako ebazpenen batekiko eta jarraitutako prozedurarekiko desadostasuna adierazten digute edo herri-administrazioen aurreragoko jarduketekiko aldea azaltzen digute, kaltetuta sentitzen direlako eta hartutako erabakiak egokiak direla egiaztatu nahi dutelako. Beste batzuetan, haien ustez administrazioak gauzatu beharreko jarduketa bat falta denean, horren inguruko informazioa eskatzen dute. Azken batean, informazio eta aholku gehiago jaso nahi izaten dute, erakunde publikoen aurrean dagozkien eskubideak erabili ahal izateko.

2. Kexarik aipagarrienak

Izapidetu ditugun kexa azpierrezarrien laburpen bat jaso dugu atal honetan, urtean zehar egindako lanaren erakusgarri. Gomendioaren bat edo azkeneko idatzi bat egin zaien kexei erreparatu diegu bereziki eta dagozkien azpierrezu materialetan multzokatu ditugu, jarraian zehaztutako epigrafeen arabera.

2.1. Administrazioaren funtzionamendua eta administrazio prozedura

Ez dago honen inguruko berritasunik eta kexatzeko arrazoi nagusia ez da aldatu: ez zaie erantzuten erreklamazioegileek herri-administrazioetan aurkeztutako eskaerei. Horrenbestez, berrituzko dagokien ebazpena emateko eta jakinarazteko betebeharrak errespetatu behar dela beti, kexa hasteko erabilgaitako bidea edozein izanda ere. **Isiltasuna** prozedura amaitzeko modu onartezina da. Lege-erreformek gero eta gehiago mugatzen dute isiltasun negatiboa erabiltzeko aukera eta erantzun faltak efektu hori izan dezan, lege baten pareko arau batek hala xedatzeko eskatzen dute, guztion intereserako arrazoi premiatsuak daudelako edo erkidego zuzenbideko arau batek hala xedatzen duelako. Ildo horretatik, Herri Administrazioen Administrazio Prozedura Erkideari buruzko 2015eko **urriaren 1eko 39/2015 Lege** berriaren arabera (2016-10-2an sartuko da indarrean), prozeduraren xedea jardueretarako sarbidea izatea edo horiek gauzatea denean, legeak isiltasunak ezespenez izaera izateko, guztion intereseko arrazoi premiatsuak egon beharko dira.

Azken batean, herri-administrazioak arduratsuak izan behar dira jasotzen dituzten eskaerak ebazteko orduan eta gainera, ebazpen horiek behar bezala arrazoituta egon behar dira, Administrazioak erabaki jakin bat zergatik hartu duen jakiteko. Batzuetan interesdunak administrazioaren jardunaz kexatzen dira ez dakitelako zer egin behar duten, erabakietan eta ebazpenetan ez delako agertzen horiek zein legetan oinarrituta hartu diren edo ez delako erabaki eta ebazpen horien edukia arrazoitzen.

Lege berria indarrean sartzearen harira, azken xedapenetatik bosgarrenaren garrantzia azpimarratu nahi genuke. Legea indarrean sartu eta urtebeteko epean, hots, 2017ko urriaren 2ra bitartean, estatuko, autonomi erkidegoko eta toki-ko arauak, Lege honetan xedatutakoarekin bat ez datozen prozedura arautzailei buruzkoak direnak, Legera egokitu beharko direla dio. Segurtasun juridikoa egoteko eta legaltasuna betetzeko, beharrezkoa da prozedurak berrikustea, denborarekin araudian egoki diren egokitzapenak egiteko, legeak horretarako ezarritako epeak agortu gabe.

Aurten jasotako beste hainbat kexatan planteatu den beste gauza bat herri-administrazio desberdinak beren artean **koordinatzeko eta lankidetzan aritzeko** beharrezana litzateke, gai beraren inguruan baterako eskumenak eta/edo eskumen partekatutakoak dituztenean. Batzuetan, datozen epigrafeetan gailenduko dugun izapidetutako kexaren batean ikusi ahalko duzue, kaltetutako pertsonak beren kabuz egin behar diote aurre erakunde sarearen konplexutasunari eta zaila izaten da emaitza zehatz bat lortzea, administrazio bakoitzak gaiaren zenbait aspektu bakarrik jorratzen dituztenean. Egoera horren aurrean, esku hartu duten administrazioak herritarrek egindako eskaerari erantzun egokia ematen ahalegindu behar dira eta horretarako haien esku dauden baliabide juridikoak erabili behar dituzte, esate baterako, lankidetzaren hitzarmenak, kudeaketa aginduak edo lankidetzarako formula erabakigarriak.

2.2. Herri lanak eta azpiegiturak

Aurreko epigrafean adierazitakoaren harira, aurten bukatutzat eman dugu Enekuri ginetik Ibarrekolandara (Bilbo) bitartean bizikletaz ibiltzeko dagoen bidea **oinezkoentzako arriskutsua zela** salatzen zuen kexa baten inguruko esku-hartzea. [Bilboko Udalak](#) eta [Bizkaiko Foru Aldundiak](#) ere esku hartu zuten. Kexan planteatutakoaren arabera, bidearen tarte batean erabilera bakoitzeko (oinez ibiltzeko eta bizikletan ibiltzeko) espazioak ez zeuden bereizita eta beraz, arriskutsua zen oinezkoentzako. Bidea ez zegoen behar beste seinaleztatuta, erabilera mota desberdinak egon arren, bidetik oinez doazen pertsona batzuk zaurgarriak izan arren (ikastegi bateko ikasleak eta adineko pertsonak, esaterako) eta tarte batek duen aldaparen ondorioz bizikletek baimendutako abiadura gainditu dezaketelarik.

Gure erakundeak esku hartu zuenean segurtasunerako zeuden irizpide desberdinak azpimarratu zituen, kexan adierazitako tartearen zati batean eta bestean erabilera bereizteko eskatzen den gutxieneko zabalera dagokionez, irizpide horiek aplikatzen zituen administrazioaren arabera. Izan ere, Foru Aldundiak 3,50 metroko zabalera izan behar zuela esan zigun azkenean eta hori ez da betetzen Udalak bereizitako tartean. Foru informazioaren arabera, tarte horren zabalera 3,40 metrokoa da. Gure ustez, aipatutako desadostasun horiek agerian uzten dute erabilerak bereizi ahal izateko eskatzen den segurtasunerako zabalera zein den argitu beharra dagoela eta irizpide hori arrazoitu beharra dagoela. Era berean, bide-segurtasuna hobeen bermatzen duen konponbide teknikoa eman behar da, Bizkaiko bizikleta-bideei buruzko [ekainaren 27ko 10/2014 Foru Arauan](#) xedatutakoari jarraituz.

Bestalde, argi dago bi administrazioak ez zirela modu koordinatuan aritu kexan planteatutako arazoei konponbide bat emateko, hasieran hala egin zutela adierazi bazuten ere. Horri dagokionez, aipatutako arauan ageri den elkarri informazioa emateko, lankidetzan aritzeko, koordinatzeko eta bakoitzaren eskumeneko eremuak errespetatzeko beharra (6. art.) gogorarazten du gure ebazpenak.

Segurtasunari buruzko arazo berarekin baina kasu honetan **errepideei** dagokienez, hainbat kexa izapidetu ditugu. Bilboko Santo Domingo gainean istripuak gertatzeko dagoen arriskuari buruzko ofiziozko esku-hartzea ere burutu dugu, trafiko-istripuek kaltetutako pertsonen elkarte batek bere kezka agertu ostean. Aurrekontu-arazoak zirela-eta, [Bizkaiko Errepideen Lurralde Planaren](#) baitan gaitzada erdibitzeko aurreikusitako ziren lanak ez zirela epe laburrean egingo jakin genuen eta informazioa eskatu genuen, planifikatutako proiektua burutu bitartean eremu hartako arriskua eta istripuak murrizteko ezarritako ziren neurrien berri izateko.

Bizkaiko Foru Aldundiak BI-631 errepidean eta zehazki Santo Domingo gainean istripuak egoteko arriskua murrizteko gauzatutako eta aurreikusitako jarduketan berri eman zigun. Nolanahi ere, [Europako Parlamentuaren eta Kontseiluaren 2008/96/EE Zuzentarauaren arabera, 2008ko azaroaren 19koa](#) dena eta bide-azpiegiturako segurtasunaren kudeaketari buruzkoa dena, errepide zerbitzuko segurtasun maila igo beharra dago, espezifikoki istripu gehien gertatzen diren tartetan inbertituz edo gehiago murrizten saiatuz.

Zuzentzarau hori Europa barneko errepideen sarea osatzen duten errepideei aplikatzen bazaie ere, Batasuneko kide diren estatuek Zuzentarauaren xedapenak errepide bidezko garraiorako azpiegitura nazionalean aplikatu ahalko dituztela dio, jokamolde egoki modura. Beraz, ebaluazio bat egitea eta kasu honetan BI-631 errepidean ezarritako neurriez gain beste batzuk ezartzea komeniko litzaiokela esan genion Bizkaiko Foru Aldundiari, istripuak ekiditeko. Beharrezkoa izango balitz, seinale egokiak jartzea izango litzateke neurri osagarri horietako bat, erabiltzaileei istripu asko egoten diren tarteak daudela iragartzeko.

Aurrekoarekin batera, seinalizazioaren aldetik ere planteatu da errepideen segurtasunari buruzko auzia. Adibide gisa, behin [GI-2132](#) errepidearen seinalizazioa eskuinera zein ez-kerra maniobra arriskutsuak egiten dituzten tona askoko kamioi asko igarotzen diren errepide batentzako desegokia iruditzen zitzaioala salatu zuen pertsona batek. [Eusko Jaurlaritzako Segurtasunerako Sailburuordetzaren Trafiko Zuzendaritzak](#) eta [Gipuzkoako Foru Aldundiko Azpiegiturarako Departamentuak](#), bide mota kontuan hartuta, ez zuten hutsunerik aurkitu bideko seinalizazioari dagokionez. Edonola ere, Gipuzkoako errepide eta bideen araubide juridikoa erregulatzen duen Gipuzkoako Errepide eta Bideei buruzko Foru Arauren Testu Bategina onesten duen [ekainaren 6ko 1/2006 Foru Dekretu Arautzaileari](#) jarraituz, errepideen zaintzarako planek istripuak egoteko arrisku gehien dagoen tartetan **bide-segurtasuna hobetzen** duten jarduketak guztiei arreta berezia eskaintzea aurreikusi beharko luketela azpimarratu nahi dugu (35. artikulua).

Azkenik, [Elkartu Elkartek](#) aurkeztutako kexari egingo diogu erreferentzia. Elkarre horren esanetan, Donostian egiten ari diren **autobus geltoki** berria ez da irisgarria mugikortasun urritua duten pertsonentzat. [Arartekoak 2015eko azaroaren 25ean emandako ebazpenean](#), izapidetze bidean dagoen autobus geltoki berriaren arkitekturaren eta jardueraren proiektua berrikusteko eskatzen zitzaion udalari, nasetarako aurreikusitako diseinuak irisgarritasun unibertsalaren printzipioa berma zezan. Laburbilduz, eraikuntzak eta hiriko espazioak barne hartzen dituzten autobus geltoki berrien elementu guztiak aipatutako araudian zehazten diren baldintza tekniko guztiak bete behar dituzte. Horrek esan nahi du irisgarritasun unibertsala bermatzeko oinezkoentzako ibilbideak jarri behar dituztela, aurreikusitako baliabide guztiak pertsona guztiak erabili ahal izateko, berdintasunez. Ezgaitasunen bat duten pertsonen alorrari helduko diogu, bertan sakonago aztertzen baita gomendio hori.

2.3. Ondarea

Jabari publikoari dagokionez, herri-administrazioen titularitasuneko jabari publikoa behar beste zainduta ez dagoela planteatzen duten kexak izapidetzen jarraitzen dugu. Ohikoa den legez, landa-guneko **bideen** egoerari buruzko kexak heldzen zaizkigu, bide horiek zaintzea toki erakundeen erantzukizuna izanik. Beste arazo batzuei buruzko kexak ere heldzen zaizkigu, ubide publikoen eta horien ertzen garbiketari eta mantentzeari buruzkoak, esaterako.

Zentzu horretan, hainbat pertsonak beren kezka agertu digute, hain ustez beharrezkoak diren mantentze-lanak ez dira behar bezala egiten eta horrek eragina izan dezake ibaien ubidearen edukieran, euri asko egiten duenerako. Esku hartzeko irizpideei dagokionez, [Uraren Euskal Agentziak \(URA\)](#) honakoa adierazi du: “mantenimendurako zerbitzuak ezinbestekoak diren bi helbururekin gauzatzen ditu bere lanak: *ibaien ubideetan eta ertzetan ingurumena kontserbatu eta hobetzea eta horien edukiera hidraulikoa mantentzea*”.

Edukiera hidraulikoa hobetzeko, lanak ubidearen edukiera hidraulikoa mantentzeko direla adierazi dute, horrela uholde-arriskua prebenitu eta murrizteko, arazoak egon daitezkeen puntu zehatz batzuetan ibaiari asko hazten utzi gabe. Kasu horietan, puntu kritikoetan bolumen handiko objektuak pilatzea ekiditea da lehentasuna, obturaziorik ez sortzeko (obtuzioak zubi-begietan, presa txikien goraguneetan...) eta uren isuri askea ekiditeko. **Ingurumenaren kontserbazioari eta hobekuntzari dagokionez**, ibai ekosistemen gainbehera moteltzea helburu duen Europako, estatuko eta Autonomia Erkidegoko araudiari jarraituz ur masen egoera babesteko, kontserbatzeko eta hobetzeko, lehentasun osoz haltzadi kantauriar garrantzitsua (ekosistemarentzako betetzen dituen funtzio guztiengatik da garrantzitsua, higaduraren aurrean ibaiertzak babesten baititu) berreskuratzeko eta kontserbatzeko lanean ari direla diote.

Azkenik, epigrafe honetan azaldu beharra dago pertsona batek murrer bat mantentzeko eta premiaz konpontzeko eskatu zuela eta ez zuela erantzunik jaso, ezta ezer egin ere. Horren harira aurkeztu zuen kexan izandako esku-hartzea bukatu-

tzat eman dugu. Batzuetan benetan zaila izaten da ondasun publiko baten erantzukizuna duen administrazioa zein den zehaztea.

Gatzaga Buradongo harresia kontserbatzearen arduraren inguruan planteatutako kexan, Euskal Autonomia Erkidegoan kokatutako harresi guztiak **euskal ondare publikoaren**ak direla ondorioztatu dugu, Estatuarenak direnak edo jabe pribatuaren aldeko okupazioa edo jabetza legitimatzen duten tituluak dituztenak izan ezik. Azkeneko baldintza hori ez zegoen frogatuta helarazitako informazioan. Bestalde, Euskal Autonomia Erkidegoak Arabako Lurralde Historikoari kulturaren alorrean eskualdatutako eskumenak erabiltzeko, egoki diren ondasunen eta bereziki harresien titulartasuna ere egozten ote zaion argitu behar da. Aurrekoa gorabehera, [Arabako Foru Aldundia](#) da Arabako Lurralde Historikoan kokatuta dauden ondare historikoaren ondasunak kontserbatzeko, mantentzeko eta zaintzeko funtsezko ahalmena baliatzeko administrazio eskuduna. Azkenik, [Labastidako Udalari](#), hiri-gintzaren alorrean dagozkion eskumenez gain, premiazkoa izanez gero bere udalerrian dauden interes kulturalako ondasunak zaintzeko eta bermatzeko beharrezkoak diren kaute-lazko neurriak hartzeko eskumena ere dagokio.

2.4. Garraioak

Garraioen azpiegitea honetan, 2015. urtean batez ere bidaiariak errepide bidez garraiatzeko zerbitzuen eskaintzari buruzkoak diren arazoak planteatu dira, hiri barruko zein hiri-erriarte zerbitzuei dagokienez. Zentzu horretan, gai horren inguruko kexa kopurua hazi dela adierazi behar dugu. Euskal Autonomia Erkidegoko hiru lurraldeetan hiri-erriarte lineen garraio erregularraren emakidak berritu izanaren ondorioz egon ahal izan diren disfuntzioen harira egindako kexak izan dira batez ere.

Erakunde honetan hainbat idatzi jaso ditugu, Debabarrena hiri-erriarte garraio linearen funtzionamenduan izandako zailtasunak salatuz. Egindako alegazioak bildu ondoren, [Gipuzkoako Foru Aldundiko Mugikortasuneko eta Lurralde Antolaketako Departamentura](#) jo genuen, azaldutako oharren inguruan behar beste informazio helarazteko eskatuz.

Laburpen modura, esan dezakegu kexak ondorengoei buruzkoak zirela: ez zirela ezarritako ordutegi berriak errespetatzen, Zarautzen geraleku berri bat jarri zela eta horrek zerbitzua atzeratzen zuela, autobidetik ibiltzeko egokiak ez ziren ibilgailuak erabiltzen zirela eta Ermua-Eibar Donostiarekin batzen duten zerbitzu guztiak Ermuan hasten eta amaitzen zirela.

Azaldutako gaiak erantzuteko, arestian aipatutako foru sailak txosten bat bidali zigun. Bertan modu zehatzean azaltzen eta arrazoitzen ziren zerbitzu berria martxan jartzean gertatutakoak. Txostenean zioenetik abiatuta, azken hilabeteotan zerbitzu berriak martxan jarri izanaren ondorioz gertatutako disfuntzioak berregokitzen saiatu zirela egiaztatu ahal izan genuen eta Gipuzkoako Foru Aldundiak gerta daitezkeen gorabeherak konpontzeko beharrezkoak lirakeen aldaketa guztiak sartzeko konpromisoa hartu zuenez, amaitutzat eman genuen gai horretan izandako esku-hartzea.

Bestalde, Arabako Lurralde Historikoan Gasteiz-Boveda linearen erabiltzaileek egindako alegazioak aipatu behar ditugu, emakida berriaren ordutegiak eta ibilbideak aldatzeko eskatu baitzuten. Gure eskaerari erantzuteko, linea hori mar txan jartzen ari zirela jakinarazi zigun Arabako Foru Aldundiak, eta ordutegien inguruan egindako lehenengo eskaerari dagokionez, emakida arautzen duten pleguen parte den proiektuan sartu direla. Ibilbidearen inguruan proposatutako aldaketei dagokienez, Garraio Zerbitzuek aldaketa egiteko kontuan hartu beharreko aldagai guztiakin batera aztertuko zituztela jakinarazi zigun, behin garraio emakida berria mar txan jarritakoan, erabiltzaileei zerbitzu hobea eskaintzeko.

Bizkaian polemikoa izan zen [Etxebarriko Udalak](#) hartutako erabakia, Galdakaoren eta Etxebarriko metro geralekuaren arteko lotura egiteko balio behar zuen hiriarteko autobusa metro geralekuan bertan egindako nasara heltzea eragotzi baitzuen.

Alkatetzak jarritako ibilbide berriak 700 metro baino gehiago oinez egitera behartzen zituen autobus horren erabiltzaileak, gehienbat Galdakaoko bizilagunak direnak. Industriagune batetik pasatu behar ziren eta ia ez zebilen inor bertatik. Segurtasun falta hark emakumeentzako “*gune beltza*” bilakatzen zuen ibilbidea. Jasotako kexetan salatutakoaren arabera, ibilbidearen tarte batzuetan hainbat oztopo daude hirigintzaren aldetik eta beraz, mugikortasun urritua duten pertsonentzako ezinezkoa da ibilbidea egitea. Espaloiek mailak dituzte, beharrezkoak gaizki eginda daude eta Lezama eta Legizamon kaleen arteko pasabidera sartzeko eremuan ez dago barandarik.

Jasotako erreklamazioak ikusita, Etxebarriko Udalarekin eta [Bizkaiko Foru Aldundiko](#) Herri Lan eta Garraio Sailarekin harremanetan jarri ginen, egindako oharrei buruzko informazioa eman ziezaguten.

Hasitako izapidetzean jakin dugu gaia auzitegietara eraman zela. Arrazoi hori dela bide, Arartekoa sortu eta arautzen duen [otsailaren 27ko 3/1985 Legeko](#) 13.1 artikuluan xedatutakoari jarraituz, erakunde honek bertan behera utzi zituen izapidetzen ari zen espedienteak.

Horretaz aparte, gogora ekarri nahi ditugu 2014. urteari dagokion ekitaldian, irailetik abendura bitartean, AP-1/AP-8 autobideak erabiltzeagatik ezarritako deskontuak eta kenkariak ez aplikatzeagatik jaso genituen kexak. Horietan adierazitakoaren arabera, erreklamazioak aurkeztu ziren eta erantzun modura, [BIDEG](#)iren koordinatzaile nagusiak, deskontuen eta kenkarien planera atxikitako pertsonen zerbitzu hobea eskaintzeko, finantza-entitate kolaboratzaileak erabiltzaileei informazioa eta bete beharreko dokumentazioa bidaliko zizkietela adostu zela erantzun zien, azken hori datu pertsonalak eguneratzeko eta lagatzeko kanpaina baten barruan. Hala ere, kexa-egileek esan zuten ez zutela bere finantza-entitatearen jakinarazpenik jaso eta deskontuak aplikatu ez zitzaizkiela egiaztatu ahal izan zutela, beren kontu-korrontean izandako mugimenduak berrikusi ostean.

Horregatik jo genuen Gipuzkoako Foru Aldundiko Mugikortasuneko eta Bide Azpiegituretako Departamentura, adiera-

zitakoaren inguruko informazio eske. Gure eskaerari erantzuteko, Bidegik informazioa kudeatzen zituen azpiegituren erabiltzaile guztiengana heltzeko esfortzu handia egin zutela eta komunikazio bide guztiak erabili zituztela adierazi zuen: web orria, prentsa idatzia, irratia eta telebista. Gehiago zehazteko eskatu genienean eman ziguten bigarren erantzunean, ondorengo bidali ziguten: [www.bidegi.net](#) web orrian argitaratutako bannerren kopia bat, Bidegiren web orrian erabiltzaileen eskura jarritako eta finantza-entitate guztiek bidalitako idatzien kopia, Bidegik finantza-entitateei arestian aipatutako dokumentuak bidaltzeko ordaindutako fakturen kopia eta deskribatutako kanpainaren inguruan argitaratu diren albisteen kopia. Hori guztia ikusita, Bidegik zabaldutako informazioa sarbidea izateko baliabide egoikiak erabili zituela kontuan hartuta, amaitutzat eman genuen gure esku-hartzea.

Errepide bidezko garraioaren inguruko kexak nagusi diren arren, trenaren eta metroaren erabiltzaileen erreklamazioak jasotzen jarraitzen dugu. Gure eskumen eremua kontuan hartuta, [Euskotren](#) zerbitzuaren edo hiriko garraio sistemaren ([Metro Bilbao](#)) ingurukoak lirakeke kexa horiek. Azken horri dagokionez, esan beharra dugu hainbat kexa jaso ditugula Urdulizko geltokia lurperatzeko lanen ondorioz linea eteteak ekarritako arazoengatik eta metroa autobusengatik aldatu izanagatik Plentzia-Sopela ibilbidea egiteko.

Kontakturik gabeko txartelen bidezko garraio publikoa erabiltzeko sistemari ere egin nahi genieke erreferentzia ([MUGI](#) Gipuzkoan, [BAT](#) Gasteizen eta [BARIK](#) Bizkaian). Sistema horiek jada ezarrita daudenez eta beren erabilera Euskal Autonomia Erkidegoko Lurralde Historiko guztietan orokortuta dagoenez, zerbitzu horien erabiltzaileek planteatzen dizkiguten dis-funtzioak ere gutxituz doaz. Sendotze horretan, garraiorako txartel bakarra ezartzeko elkarrengarritasunean egindako aurrerapen guztiak aipatu behar ditugu, Euskal Autonomia Erkidegoko garraibide publiko guztietan kontakturik gabeko edozein txartel erabili ahal izateko egindakoak, alegia.

3. Herritarren eskubideen egoeraren balorazioa

Herri-administrazioen **arabide juridikoaren eta funtzio-namenduaren** alorrean, aurreko ekitaldietan bezala, egiten zaizkien eskaerei erantzuten ez zaielako aurkezten dira kexa gehienak. Kexak jaso dituzten administrazioen arabera, **isiltasuna** nahikoa da eskaera bat ezetsi dela ulertzeko, behin erantzuteko epea igaro ondoren. Jarrera hori ez dator bat legaltasunarekin. Alde batetik, pertsonak Administrazioari aurkezten dizkioten eskaerari behar bezala arrazoitutako erantzuna emateko eskubidea dutelako, eta bestetik, kasu guztietan isiltasuna ez delako negatiboa izaten. Gainera, isiltasunaren izaera positiboari edo negatiboari dagokionez, herri-administrazioek askotan ez dituzte betetzen bere antolara in-darrean dauden prozedurei buruzko informazio eguneratua izateko legezko betebeharra, bakoitzak ebazpenak emateko ezarrita duen epea eta kasua bada, isiltasunaren zentzua.

Ondorioz, Administrazioaren jardute ezari alor horretan zuzen faltak dakarren babesgabetasunagatik gaitzespena gehitu behar zaio.

Horrez gain, errepikakorra bada ere, berriro diogu Administrazioak prozedura guztietan ebazpena emateko eta jakinarazteko betebeharra duela (Herri Administrazioen Araubide Juridikoari eta Administrazio Prozedura Erkideari buruzko [azaroaren 26ko 30/1992 Legeko](#) 42. artikulua). Aurrekoari kalterik eragin gabe, gehieneko epea (hiru hilabete, besterik ezarrita ez badago) ebazpena jakinarazi gabe igarotzen bada, egoki diren errekurtsioak aurkezteko legitimatuta egongo da.

Administrazio prozeduraren eta araubide juridikoaren inguruan azpimarratu beharreko beste alderdi bat litzateke ia zera juridiko propioa duten erakunde publikoen funtzionamendutik eratorritako arazoa, sektore publiko instituzionalaren funtzionamendutik eratorritakoa, alegia. Batzuetan erakunde horiek, herri-administrazioei lotuta egon arren, araudi propioa izaten dute eta araubide juridikoa eta administrazio prozedura erkidea aplikatzea saihestu nahi izaten dute, horretarako arrazoirik eman gabe. Nolanahi ere, azpimarratu beharra dago administrazioaren ahalak gauzatzen dituzten guztietan 30/1992 Legea errespetatu behar dutela, beren jardute-eremuagatik araudiak beste prozedura arautu batzuk ezartzen ez baditu behintzat. Erakunde publiko horiek beren araubide juridikoa argitzeko esfortzua egin behar dute eta zehaztu egin behar dute zein egoeratan jardun behar duten aipatutako administrazio araudiaren arabera eta zein egoeratan arau propioen arabera, horri jarraituz jarduteko.

Herri lanen arloan aurkeztu diren kexak **azpiegituren** proiektuak jendartean erakusteko epearen barruan izandako alegazioei emandako erantzunarekin ados ez daudelako izaten dira. Alde batetik, proiektuaren izapidetze-egoerari buruzko informazio falta salatzen dute, denbora luzea pasatzen baita espediente izapidetzen duen administrazioaren berririk izan gabe. Espediente horien konplexutasunaren eta izapidetzean egondako aldagaien eta intzidentzien ondorioz, batzuetan onesteko eta martxan jartzeko prozesua luzatu egiten da eta horrela, zuzenean eragingo dien pertsonen (proiektuak beren jabetzei eragiten dielako edo proiektua gauzateagatik beste kalte batzuk pairatuko dituztela aurrekusten dutelako) ziurgabetasuna ere luzatzen da.

Beste alde batetik, oro har herri lanen proiektu horiek kaltetutako pertsonen behin eta berriro planteatzen dute egoki den administrazioari aurkeztutako alegazioak ez direla kontuan hartzen. Izapidetzea legezko formalismo hutsa bihurtzen dela diote, edukirik gabea eta erreklamaziorik gabea zentzuzkotzat jotzen dituzten eskaerei erantzuteko nahirik gabea. Horri dagokionez, kaltetuentzat ulertzea zaila bada ere, ezin dira egokitasunaren arazoak zalantzan jarri, organo eskudunei dagokielako erabakiak hartzea. Administrazioaren diskrezionalitate horrek ez du uzten aukeratutako irizpidea beste batengatik aldatzen, ahalmenaren desbideraketa gertatzen den balizko jakin batzuetan izan ezik.

Aurten jasotako beste hainbat kexatan planteatutako gaia litzateke herri-administrazioen arteko harremana. 30/1992 Legeko 4. artikulua herri-administrazioen arteko harreman

horiek jarraitu beharreko printzipioak arautzen ditu eta **leialtasun instituzionalaren printzipioari** jarraituz, beste administrazioen eskumenak errespetatu behar dituztela adierazten du. Alabaina, batzuetan arazoak ez du zerikusirik izaten eskumenekin eta alderdi bakarrak ere ez duela dagokion erantzukizuna bere gain hartzen izaten da arazoa. Kasu horietan administrazio bakoitzak ondasunarekiko edo jarduerarekiko duen eskumena zehazteko konplexutasuna aprobetxatzen da. Beste batzuetan, herri-administrazio desberdinek eskumenak badiutze osotasun modura funtzionatu beharko lukeen ondasun publiko bakar bati dagokionez, disfuntzionaltasunak gertatzen dira eta erreklamaziorik gabe, zaila da arazo horiek konpontzea.

Ondore horietarako, herritarren eskaerak modu eraginkorrean kudeatzeko, disfuntzioak identifikatu bezain pronto, horrelako zerbait planteatu zaion administrazioa beharrezko informazioa biltzeaz eta espresuki horretarako dauden legezko mekanismoak erabiliz, planteatutako arazoa behar bezala konpontzea ahalbidetuko duten neurriak hartzeaz arduratu behar da, herritarrek leku batetik bestera joaten ibili beharrean, erantzun argirik edo bidezko emaitzarik lortu gabe.

Garraioei dagokienez, horri buruzko epigrafean adierazi dugun moduan, aurten Euskadin Txartel Bakarra ezartzeko aurrerapenak egin dira. Eusko Jaurilaritzako Ingurumen eta Lurralde Politika Sailak sustatutako helburua da, [Euskadiko Garraio Agintaritzaren](#) bitartez. Araba, Bizkaia eta Gipuzkoa lurralde historikoetan txartel bakarra ezartzea errealitatea da jada, martxan dagoelako edo lurralde historikoetako foru erakundeen menpeko garraio bide guztietan ezartzeko fase aurreratuan dagoelako, eta baita garraio publikoaren sare propioa duten udalerrien menpeko garraio bideetan ere.

Horretaz aparte, Eusko Jaurilaritzak eta Euskotren Sozietate Publikoak kontakturik gabeko txartel guztian elkarreragingarritasuna lizitu dute, 2016ko lehenengo seihilekoan ezartzeko, Bilbo-Donostia-Hendaia tren zerbitzuan eta Amorebieta-Bermeo adarkaduran erabiltzeko. Sistema hori martxan dago jada Bilboko tranbian, Larreinetako funikularrean, Gasteizko tranbian eta Bilbo-Donostia-Hendaia tartearen Ermua-Elgoibar tartean. Jarduteko ildo horretan, 2016an zehar kontakturik gabeko txartelak Dbusen erabili ahal izatea ere espero da, hots, Donostiako udal garraio konpainian.

Neurri horiek guztiak garraio publikoa hobetzeko dira eta zentzu horretan garraioaren alorreko lurralde agintaritzek baterako esfortzua egiten jarraitu behar dute, haien artean eta Euskadiko Garraio Agintaritzarekin koordinatuz eta lankidetzan arituz, herritarren mugikortasunerako mesedegarria den sistema integratu bat lortzeko. Lurralde historiko bakoitzeko txartel bakarrak gainerakoetan integratu eta erabiltzeko lan horretan, tarifak bateratu behar dira oraindik; izan ere, oraindik gauzatu ez den beste operatiba desberdin bati dagokio gai hau. Garraio publikoaren erabilera bateraturako balio duen jarduketa orok mugikortasun jasangarria lortzen lagunduko du.

Garraioen gaiarekin jarraituz, jaso ditugun kexetako batean garraio lineetan ezartzen diren ibilbide berriak eta enpresa

emakidadunen batek zerbitzua emateko duen modua eztabaidatu dira. Kexa konkretu horri dagokionez, kontuan izan behar dugu garraio agintaritzek **ahalmen diskrezionala** dutela linea zein trazatu zehaztetatik igaroko den erabakitzeke orduan. Linearen ibilbidea zehazteko planteatu daitezkeen aukera desberdinen artean, foru erakundeek edozein aukeratzeko ahalmena dutela esan nahi du horrek. Horrela, azkenean aukeratzen den ibilbidea aukerazko arrazoietan eta

Administrazioak haztatutako irizpide tekniko eta ekonomikoetan oinarrituko da. Aldi berean, enpresa emakidadunak bere gain hartu beharko du zerbitzuaren kudeaketa eta kontratuan ezarritako baldintzak hertsi-hertsian betez eta adierazitako epeak betez antolatu eta eskaini beharko du zerbitzua. Nolanahi ere, zerbitzuek ondo dihardutela bermatzeko beharrezko polizia-ahalmenak gordeko ditu administrazioak beretzat.

II. ATALA

8

JARDUERA EKONOMIKOAREN ANTOLAMENDUA

1. Arloa kopurutan








2015ean, 40 kexa-espeditente jaso dira arlo honetan, alegia, erakundeak ekitaldi honetan zehar jaso dituen kexa guztien %1,99.

Kexa horiek honako administrazio hauei dagozkie:

- Autonomia Erkidegoko administrazio orokorra (Eusko Jaurlaritza) 18
- Foru administrazioa 4
- Tokiko administrazioa 1

Azpiarloak, berriz, honakoak izan dira:

- Merkataritza, turismoa eta kontsumoa 12
- Nekazaritza, abeltzaintza, arrantza eta industria 9
- Finantza-erakundeak eta aseguru-etxeak 7
- Administrazioaren funtzionamendua eta administrazioaren prozedura 4
- Beste alderdi batzuk 3
- Telefonía zerbitzuak 3
- Energiáz (elektrizitatea eta gasa) hornitzeko zerbitzuak 2

GUZTIRA	Izapidetzen	Amaituta	Jarduera okerra	Jarduera okerrik ez	Herritarrei aholkuak eta informazioa ematea	Gerora ez dira onartu
						
36	12	24	4	15	2	3

2. Kexarik aipagarrienak

2.1. Nekazaritza, abeltzaintza, arrantza eta industria

Arlo honi dagokionez, ekitaldi honetan azpimarratzekoa da Nekazaritza, Arrantza eta Elikagaien Politikako sailburuordearen ebazpen batekin ados ez zegoen herritar batek aurkeztutako kexa. Ebazpen horren bidez, hain zuzen, berretsi egin zen jolas-ontziak gobernatzeko titulazioak lortzeko 2015eko azterketa arruntetarako deialdiaren barruan egingandako proba teorikoan pertsona horrek jasotako kalifikazioa – “ez gai” (Eusko Jaurlaritzako Arrantza eta Nekazaritzako zuzendariaren ebazpena, 2014ko azaroaren 24koa).

Laburbilduz, bi kontuk eragin dute kexagilearen ezinegona: alde batetik, herritarra ez zegoen ados ebazpenean erabiltako arrazoiekin, probako galdera batzuen kasuetan epaimahaiak ontzat emandako erantzunei dagokienez; bestalde, herritarrak probaren formari eta lortutako emaitzei buruzko iritzia epaimahaiarekin azaltzeko eskatu zuen, baina sailak ez zion erantzun eskaerari, eta erantzunik ezak defentsa-gabezia sortu zitzaion kexagileari.

Gure ustez, gardentasun-printzipioa eta egintza administrazioak arrazoitzekeo betebeharrak betetze aldera, Administrazioak bermatu behar die prozesu horietan parte hartzen duten pertsonen puntuazio jakin bat emateko arrazoiei buruzko argibideak jasotzeko eskubidea. Horregatik, kexagileak aurkeztutako dokumentuak aztertu ditugu eta berak zalantzan jarritako erantzunak epaimahaiak ontzat jotzeko, hau da, azken finean, proban esleitutako puntuazio orokorra erabiltzeko arrazoiak jakinarazi zitzaizkiola egiaztatu dugu.

Azaldutako bigarren kontuari dagokionez, hau da, kexagileak bere iritzia epaimahaiaren aurrean aurrez aurre egiaztatzekeo aukerarik ez zuelako babesik gabe geratu izanari dagokionez, zera egiaztatu dugu: kexagileak epaimahaiarekin bildu ez bazen ere, prozesuan zehar bazuen aukera kide anitzeko organoaren erabakien aurka egiteko eta horiek ezezteko, hortaz, omisio horrek ez zuen eragin alegatutako defentsa-gabezia.

Aurreko guztia dela eta, jakinarazi genion kexagileari kontu horretan gure esku-hartzea babesteko elementurik ez genduela eta kexa-espeditentea itxi eta artxibatzea erabaki genduela.

2.2. Merkataritza, turismoa eta kontsumoa

Konpainia pribatuek eskaintzen dituzten zerbitzuen jardueren ondoriozko hainbat kontsulta jaso ditugu. Pertsonentzat oso garrantzitsuak diren zerbitzu orokorrak eta interes publikokoak dira, hala nola, energia-hornidura, gas-hornidura eta telefonía, enpresa pribatuek kudeaketa-sistema batzuen bitartez ematen dituztenak. Inguruabar horrek mahai gainean jarritako kontuan esku hartzea galarazten badigu ere, erakunde honek uste du kudeaketa horrek ez duela zerbitzuak eman bitartean urratu daitezkeen oinarriko eta funtsezko eskubideen galera eragin behar.

Horregatik, mahai gainean jarritako gai zehatzaren inguruan egoki irizitako informazioa helarazi ondoren, kexa horiek aurkeztu zituzten interesatuei jakinarazi diegu Kontsumitzailen Informaziorako Udal Bulegoak eta [Kontsumobide](#) direla kexa horiek izapidetzeaz arduratzen direnak eta, legeak hala aginduta, une honetan, gure esku hartzeko ahalmena jarduerak ordenamendu juridikoarekin bat etortzen ote diren aztertzera mugatzen dela.

Adibide bat aipatzearen, Correos y Telégrafos SA posta-operadorearean jarduerari buruzko kexa aurkeztu zuen pertsona bat bideratu dugu bulego horietara. Halaber, jakinarazi diogu, posta-zerbitzu unibertsalari, erabiltzaileen eskubideei eta posta merkatuari buruzko [abenduaren 30eko 43/2010 Legearen 10. artikulua](#) arabera, posta-operadoreen bezeroek zerbitzu horiek ematean sor daitezkeen eztabaidak enpresari berari ez ezik, Kontsumoko Arbitraje Batzordeari ere jakinarazi ahal izango dizkiola, Kontsumitzaile eta Erabiltzaileen Defentsarako Lege Orokorren testu batgina eta beste lege osagarri batzuk onartzen dituen [azaroaren 16ko 1/2007 Legegintzako Errege Dekretuarekin bat](#).

Era berean, beste herritar bati bulego horietara jotzea iradoki diogu. Izan ere, pertsona horrek ondoeza adierazi digu, Orange telefonia-enpresak bere semeari –telefonoaren erabiltzailea den adingabeari– deitzen ziolako, produktu eta zerbitzu berriak eskaintzeko. Herritarren iritziz, halako deiak ez egiteko eskatu beharko zaie enpresa horiei. Hori dela eta, telefonia-konpainia jo zuen, gai horretaz galdeztu, baina ez zuen erantzunik jaso.

Halako deiak egitea hasiera batean legezkoa dela jakinarazi diogu. Hala ere, praktika batzuk debekatuta daude, eta komenigarria izango litzateke deiak jasotzen dituen pertsonak praktika horiek ezagutzea, zirikatea geldiarazteko, [abenduaren 30eko 29/2009 Legeak](#), kontsumitzaileen eta erabiltzaileen babesa hobetzeko lehia desleialaren eta publikitatearen lege-araubidea aldatzen duenak, babesten baititu kontsumitzaileak telefono bidezko marketinetik. Lege horrek desleialtat jotzen du telefonoz, faxez edo urrutiko beste komunikabide batzuen bidez nahi ez diren proposamenak behin eta berriz egitea, salbu eta kontratuzko eginbideren bat betearazteko legez justifikaturik dagoen kasuan eta neurrian.

Jakinarazi genion, legearen arabera, komunikazio horiek egiteko orduan, enpresaburuak edo profesionalak komunikazioetan erabiliko dituen sistemek kontsumitzaileari aukera eman beharko diotela enpresaburu edo profesional horrengandik proposamenak jasotzen jarraitzearen kontra dagoela jasota uzteko. Halaber, herritarrek deirik jaso nahi ez duela adierazten badu, enpresak bere eskaria erregistratu eta aintzat hartu beharko luke eskaria, eta berriro ez molestatu.

Bestalde, esan behar da erakunde honek ohiko okupazioko etxebizitzetan leihoak ordezkatzeko inbertsioetarako diru-laguntzak emateko jarraitu zen prozeduraren inguruko hainbat kexa jaso dituela. Hain zuzen, Energiaren Euskal Erakundeak (EEE) argitaratu du laguntza horiei buruzko deialdia.

Ildo honetan, herritarrek salatzen zuten aurreikusitako diru-saila deialdia argitaratu eta handik hiru egunera agortu izana, diru-laguntzak emateko irizpidea –eskaerak onartzeko erregistro berezian ezarritako ordena oinarri hartu izana–, baita beharrezko dokumentu guztiak ez zituzten eskaerak onartu izana ere.

Laguntzak emateko erabakia arautua da. Horrek esan nahi du, erabaki hura hartu aurretik, laguntzak emateko oinarrietan ezarritako arauak onartu behar direla. Gainera, oinarriak dagozkien aldizkari ofizialean argitaratu behar dira.

Egiaztatu genuenez, ohiko okupazioko etxebizitzetan leihoak ordezkatzeko inbertsioetarako 2015. urteko laguntzen deialdia Energiaren Euskal Erakunde zuzendari nagusiak 2015eko abuztuaren 7an emandako ebazpenaren bidez (EHAA, 169/2015 zk., irailaren 7koa) argitaratu zen.

Oinarri horietako 3. puntuan, honako hau ezarri zen: *“Euskal Herriko Agintaritzak Aldizkarian (aurrerantzean EHAA) oinarri hauen iragarkia argitaratzen den egunaren biharamunean hasiko da diru-laguntza programa honetara eskabideak aurkezteko epea, eta programari esleitutako diru-saila agortu arte zabalik egongo da”*. Gainera, adierazi zen EEEko web orrian emango zela eskura daitezkeen aurrekontuaren berri. Halaber, honako hau aipatu zen: *“Programa honen arabera, diru-laguntza eskabide osoak aurkeztuta eta bideratzen egongo diren arren, bazter egingo dira, baldin eta esleitutako aurrekontua amaitzen bada, EEEko zuzendari nagusiak emango dituen ebazpenen bidez”*. 2015eko irailaren 11ko Ebazpenaren bidez (EHAA, 182/2015 zk.), diru-laguntzak emateko aurrekontua agortu egin zela jakinarazi zen.

Oinarrien 8. puntuan laguntzak eskatzeko prozedura ezarri zen eta interesatuek aurkeztu beharreko dokumentuak zehaztu ziren. Herri Administrazioen Araubide Juridikoari eta Administrazio Prozedura Erkideari buruzko [azaroaren 26ko 30/1992 Legearen 71. artikulua](#) ezarritakoarekin bat, 9. puntuak aipatzen zuenez, eskabidea osatu gabe aurkeztuz gero edo akatsak egonez gero, eskatzaileak 10 laneguneko epea izango zuen horiek zuzentzeko, komunikazioa jaso zen egunetik zenbatzen hasita.

Bukatzeko, diru-laguntzak jasotzeko eskabideak ebazteari dagokionez, adierazi zen prozedura hori lehia edo konkurrentzia jarraitua izango zela, eta, beraz, eskabideak aurkeztu ziren hurrenkeraren edo ordenaren arabera aztertu eta bideratuko zirela espedienteak, eta modu egokian formulatuak eta beteak egongo ziren heinean eta hurrenkeran bideratuko zirela.

2.3. Finantza-erakundeak eta aseguru-etxeak

Aurreko urteetan bezala, Autonomia Erkidegoko herritarrek banku erakunde eta aseguru-etxeen jarduerarekiko desadostasuna helarazi diote erakunde honi.

Berez, Arartekoaren erakundeari dagokion jardura-eremua ez da hori, finantza-erakundeen eta aseguru-etxeen jardura kontrolatzea erakunde hau sortu eta arautzeko [otsailaren 27ko 3/1985 Legeak](#) esleitutako kontrol ahalmenetatik kanpo geratzen baita. Hala ere, pertsona horiei erreklamazioa aurkezteko eskura dituzten bideen inguruko orientabideak ematen saiatzen gara, haien kexak organo eskudunen aurrean aurkezteko aukera izan dezaten.

Jurisdikzio zibileko justizia-organismoetan salaketa jartzeko aukera izateaz gain, Kontsumitzaileen Informaziorako Udala Bulegoetara (KIUB) eta [Kontsumobidera](#) ere jo dezakete. Bertan, zerbitzu horien kontsumitzaile eta erabiltzaile izateagatik dagozkien eskubide eta beharrei buruzko informazioa jasoko dute.

Era berean, kontuan izan behar da banku-erakundeek zein aseguru-etxeek badutela barruko zerbitzu bat, erreklamazioak egiteko. Banku-erakundeen kasuan, [Espainiako Bankuaren Erreklamazio Zerbitzua](#) dago, izan ere, horren ardura da neurrigabeko jarduerak saihestea eta bankuei buruzko indarreko araudia edozein unetan bete dadila zaintzea.

Aseguru eta pentsio-planei dagokienez, [Ekonomia eta Lehiakortasun Ministerioako Aseguru eta Pentsio Funtsen Zuzendaritza Orokorra](#) arduratzen da sor daitezkeen gatazkak ebazteaz. Doako eta epaitegiz kanpoko prozedura da. Hala ere, ez ditu ebazten aseguruen arloan sor daitezkeen arazo guztiak. Hori dela eta, komenigarria izaten da zerbitzu horrek eskaintzen duen informazioaz galdetzea.

Azkenik, kontuan izan behar da [Eusko Jaurlaritzako Ogasun eta Finantza Sailak](#) esleituta dituela zenbait fiskalizatze-ahalmen, borondatezko gizarte-aurreikuspeneko erakundeei (BGAE) dagokienez. Arartekoak azter ditzake ebazpen horiek, EAEko organo batek emandakoak direlako.

Arlo honetan jorratzen diren gaiei dagokienez, esan beharra dago herritarrek erakunde honetara jotzen dutela, kontu korranteak mantentzeagatik bankuak komisioak kobratzea arrunt bilakatzegatik haserrea adierazteko. Hain zuzen, bankuek ez dute kontuan izaten jasotako ordainsariak nahikoak ez izatea dela lansaria duten bezeroei komisiorik ez kobratzeko ezarritako epealdian batez besteko saldoak ez lortzeko arrazoiak. Horregatik kexatzen dira herritarrek.

Jaraunsleek banku-erakundeetan gordailututako kausatzailaren ondasunak eta eskubideak erabiltzeko izaten dituzten zailtasunak ere bihurtzen dira kexen arrazoi.

Dena den, oraindik ere hipoteka-maileguak ordaintzeari aurre egiteko zailtasunak eragiten dituzte kexa gehienak. Arazo horiek dituzten pertsonak kezkatuta daude hipoteka beteazteko prozesuak gurasoei ere ez ote dien eragingo, sinatu duten hipoteka-maileguaren kontratua betetzea beraien ondasun higiezinekin bermatu dutelako. Era berean, interesa erakutsi digute errentamendu babestuz baliatzeko, halako sustapena agertuz gero.

Azkenik, behin eta berriro jasotzen ditugu langabezia dauden herritarren kexak, enpresako BGAE batzuetan metatutako eskubideak berreskuratu ezin dituztelako. [Otsailaren 23ko 5/2012 Legeak](#), borondatezko gizarte-aurreikuspeneko erakundeei buruzkoak, gaitzen du BGAEaren bitartez erreskatatzea, besteak beste, iraupen luzeko langabeziaren kasuan. Izan ere, oso luzea da kontingentzia edo kasuen zerranda. Hala ere, ez du ezartzen funts horiek erreskatatzeko beharrik, eta ez du erreskatatzeko biderik ematen, kontingentzia hura ez bada aurreikusi eragindako BGAE jakin bat arautzen duten estatutuetan.

2.4. Beste esku-hartze batzuk

Euskal Herriko trantsizio energetikoa. Eredu energetikoa hiru xede bermatu behar ditu: horniduraren segurtasuna, iraunkortasun ekonomikoa eta ingurumen-iraunkortasuna.

Xede horiek arazoak sortzen dituzte gaur egun. Gure sistema gune ezegonkorretan dauden herrialdeetatik datozen energia iturrien mende dago, sistema energetikoaren kostuetatik eratorritako prezio altua du, eta gainera, karbonoaren isuriak zorrozki eta hamarkada gutxitan murrizteko beharra dago. Ondorioz, karbonoaren igorpen txikiko eredu bat bilatu behar da nahitaez. Gizartearen eta gobernantzaren erudia ere aldatu egin da. Energiaren inguruko politikaren barruan hartzen diren erabakiak energia alorreko eragileen, botere publikoen eta herritarren artean adostea eskatu beharko litzateke. Badago gizarte-mugimendu bat, ordezkartza sozial eta politiko zabalekoa, energia-eredu iraunkor hori lortzea xede duena.

Eredu energetiko berri hori eraikitzeko, hiru funtsezko zutabe hartu behar dira kontuan: Eredu energetiko segurua eta kalitate onekoa. Eredu iraunkorra, aurrezteak, eraginkortasun energetikoa eta energia berriztagarriko iturriak oinarri dituen. Eredu gardena, parte hartzekoa eta deszentralizatua.

Gai horiek une berezian jartzen dira mahai gainean, hain zuzen, nazioarteko eta Europar Batasuneko eremuan hartutako konpromiso eta hitzarmenak berotegi-gasen isuriak murrizteko, aurrezpen eta eraginkortasun energetiko eta energia berriztagarriko iturrietatik datorren energiaren kontsumoaren kuotak ezartzeko zuzenduta daudenean. Europar Batasunak 2030. urteari begira egindako dokumentuan 2050 baino lehen, 1990eko mailekin konparatuta, %80ko jaitziera lortu behar dela ezartzen du. Epe laburragoan, 2030. urtean, 1990eko mailekin alderatuta, berotegi-efektuko gasen isuriak %40 murriztea aurreikusten da. Era berean, energia berriztagarrien aprobetxamendua areagotzea –energia-kontsumo osoaren %27raino– eta energiaren %27 aurrezteak lortu nahi da.

Horiek horrela, kontuan izan behar da Eusko Jaurlaritzaren asmoa, hain zuzen, egungo Euskadiko Energia Estrategia berrikusteko eta 2025. urteari begira egokitzeko. Plangintza estrategikoko tresna horrek helburutzat ezartzen du berotegi-gasen isuriak 2030. urtera arte gutxienez %40, eta 2050erako gutxienez %80 jaitea, hori guztia, 2005. urtea abiatutaz hartuta.

Halaber, kontsumitutako energia berriztagarria %40 areagotzea helburu gisa jasota dago dokumentu horretan.

Adierazle bi horiei dagokienez, esan dezakegu, Kyotoko hitzarmena sinatu zen urtetik 2013ra bitartean, Euskadiko 2013ko isuriak Kyotoko oinarri-urtekoak baino %10 edo %25 (2005. urtea oinarri hartuta) txikiagoak izan direla.

Bestalde, energiaren kontsumo orokorrari dagokionez, 2014an, %7 izan da iturri berriztagarrikoa. Energia berriztagarriaren aprobetxamendua 433 ktbp-ekoa izan da urte hartan. Kopuru horretatik %67,8 biomasari dagokio, %15 bioerregaiei, %8,6 hidroelektrikoari eta %6,9 eolikoari.

Testuinguru horretan, 2016an zehar, jarduera bat abiatu dugu, Euskadin gaur egun dagoen eredu energetikoari buruzko hausnarketa egiteko, eta euskal eredu energetikoa iraunkorrago eta hipokarboniko bihurtzeko aholkuak biltzeko.

3. Araudi- eta gizarte-testuingurua

3.1. 2015. urtearen hasieran argitaratu zen 1/2015 Errege Lege Dekretua, otsailaren 27koa, bigarren aukeraren mekanismoarena, finantza-karga murriztekoa eta gizarte-arloko beste neurri batzuen. Lege-proiektu gisa izapidetu ondoren, uztailean, [uztailaren 28ko 25/2015 Legea](#), bigarren aukeraren mekanismoarena, finantza-karga murriztekoa eta gizarte-arloko beste neurri batzuen argitaratu zen. Lege horrek, konkurtso-arloan, kargak dituzten fede oneko zordunei bigarren aukera emateko posibilitatea ezartzen du, eta, lehen aldiz, pertsona fisikoak hartzen ditu barne. Gainera, legeak Praktika Egokien Kodeak babestutako kolektiboan barne hartzen ditu hipoteketako zoru-klausuletatik kanpo geratzen direnak, eta bi urte luzatzen du etxegabetzeen etenaldia, 2015eko maiatzean amaitu zena.

Gure Autonomia Erkidegoan, aipatu beharra dago duela gutxi onartu den [urriaren 27ko 203/2015 Dekretua](#), Borondatezko Gizarte Aurreikuspeneko Erakundearen otsailaren 23ko 5/2012 Legearen Erregelamendua onartzen duena.

Halaber, jaso behar da Eroski sozietate kooperatiboaren batzar orokorrak onartutako [EROSKlren mendeko finantza-ekarpenak \(EMFE\): borondatez trukatzeko eskaintza](#) argitaratu dela. Horren bidez, finantza-produktu horretan inbertitu zuten pertsonen egoerari erantzuna ematen saiatzen dira.

3.2. 2015ean nazioarteko zein Europako organo judizialek ebazpen ugari eman dituzte, bankuetako bezeroek –kontsumitzaile eta erabiltzaileek– salatutako praktika batzuen inguruan. Ezin dugu ahaztu finantza-produktuak erosten edo banku-zerbitzuak kontratatzen dituzten pertsonak kontsumitzaileak eta erabiltzaileak direla, ondorio guzietarako. Hori dela eta, kontsumitzaileak eta erabiltzaileak babesteari dagokionez indarrean dagoen legeriaren babespean daude.

Ebazpenen zerrenda osoa emateko asmorik gabe, horietako batzuk nabarmendu nahi ditugu, krisialdiko urte horietan zehar euskal herritarrek aurkeztu dizkiguten gaiak lantzen dituzten heinean.

Honi dagokionez, [Auzitegi Gorenaren 2015eko urtarrilaren 13ko Epaia \(Zibileko Sala\)](#) aipatu behar dugu. Horren bidez, auzitegi horrek birformulatu du bere doktrina, ondasun higiezin hipotekaren bidez esleitu eta gero eskualdatzean bidegabeko aberasteari inguruan. Horrela, Auzitegi Gorenak dio: *“el enriquecimiento injusto sólo podría advertirse cuando, tras la adjudicación, y en un lapso de tiempo relativamente próximo, el acreedor hubiera obtenido una plusvalía muy relevante, pues este hecho mostraría que el crédito debía haberse tenido por satisfecho en una proporción mayor, y al no serlo, el acreedor obtiene un enriquecimiento injusto con la plusvalía, o por lo menos con una parte de la misma. En este hipotético caso, que no es el que nos corresponde juzgar, la aplicación del enriquecimiento injusto se fundaría en su configuración como principio general de Derecho y en su proyección técnica respecto*

del necesario control causal de las atribuciones y desplazamientos patrimoniales en el curso de las relaciones jurídicas.”

Dena den, aipatu behar da, hipoteka-zordunen babesa, zorraren berregituratzea eta alokairu soziala indartzeko neurri buruzko [maiatzaren 14ko 1/2013 Legearen](#) bidez erreforma egin ondoren, exekuziopeko zordunari aitortzen zaio, exekutatutako ondasuna saldu eta hartzekodunari esleituta, saltzean lortutako gainbalioaren ehuneko bat jasotzeko eskubidea.

Era berean, ezin da aipatu gabe utzi [Auzitegi Gorenako Zibileko Lehenengo Salak 2015eko urriaren 21ean emandako epaia](#). Horren bidez, auzitegiak onartu ditu banku-erakundeek merkaturatutako finantza-produktu arriskutsuak erosi dituzten pertsonen salaketa kolektiboak. Horrela, malgutu egin du akzioen metaketa delako kontzeptu juridikoari loturiko jurisprudentzia-irizpidea.

Halaber, [2015eko azaroaren 25eko epaia](#) aipatu behar da. Horretan, auzitegiak kontratuaren erabateko deuseztasun absolutua deklaratu du, “revolving” kreditu baten lukuruzko izaera onartu ondoren. Izan ere, kreditua finantza-erakunde batek kontsumitzaile bati eman zion, UTB %24,6koa den interes-tasa ordaingarriaren truke. Hitzartutako interes-tasa, diruari dagokion interes-tasa arrunta baino askoz ere handiagoa izateaz gain, neurrigabea zirudien, kasuaren inguruabarrak kontuan hartuta (kontsumorako kreditua).

2015ean, Auzitegi Gorenako Lehenengo Salak eutsi dio zoru-klausulen deuseztasuna deklaratu zuen doktrinari. Izan ere, gardentasun-egazatik deuseztatu ziren klausula horiek, baina auzitegiak zehaztu duenez, kasaziopean jarritako aurkaratze-akzio indibidualei dagokienez, dagoeneko ordaindu diren zenbatekoak itzultzeko beharrak 2013ko maiatzaren 9tik aurrera izango ditu ondoreak. Nabarmeneko da epai horiek jasotzen duten berezitasuna. Izan ere, ez dituzte zehazten zoru-klausulen gardentasun-egazatik deuseztasunari buruzko adierazpenaren ondorioak, edo, bestela esanda, kobratutakoa itzultzeko mugak.

Esan behar da Estatuko hainbat auzitegi epaitu aurreko arazoak Europar Batasuneko Justizia Auzitegian aurkeztu dituztela. Bertan, Kontseiluak 1993ko apirilaren 5ean emandako 93/13/CEE Zuzentarauaren 6.1 artikulua xedatzen duen abusuzko klausulekin ez lotzearen printzipioarekiko bateragarritasunari buruzko iritzia eskatu da, klausula horien eraginkortasunik ezaren ondorioak mugatuta, Auzitegi Gorenak zoru-klausulen arloan duen jurisprudentzia dela eta.

Eremu komunitarioan, Europar Batasuneko Justizia Auzitegiak (Lehenengo Sala) bere [2015eko urtarrilaren 21eko epaian, C482/13, C484/13, C485/13 eta C487/13 auzi metatuak](#)², zera adierazi zuen: *“el juez nacional debe examinar una cláusula*

² Epaitu aurreko arazo horien kasuan, Europar Batasuneko Justizia Auzitegiaren iritzia eskatu zen. Zehazki, galdetu zen hipoteka betearazeko prozedura bat ezagutzen duen Espainiako epaile batek ordaindu beharreko zenbatekoak berriro ere kalkulatzeko agindu behar ote duen. Hipoteka-maileguari buruzko kontratuko klausula batek berandutza-interesak ezartzen ditu, diruari dagokion legezko interesa baino hiru aldiz handiagoa den tasaren arabera kalkulatu, gehieneko muga errespetatzen duen berandutza-interesaren tasa bat aplikatuz.

de un contrato relativa a intereses de demora calculados a partir de un tipo inferior al previsto por la disposición transitoria segunda de la Ley 1/2013, la fijación por ley de ese límite máximo no impide a dicho juez apreciar el carácter eventualmente abusivo de tal cláusula en el sentido del artículo 3 de la Directiva 93/13. De este modo, no cabe considerar que un tipo de interés de demora inferior a tres veces el interés legal del dinero sea necesariamente equitativo en el sentido de la mencionada Directiva.

Por otra parte, en el supuesto de que el tipo de interés de demora estipulado en una cláusula de un contrato de préstamo hipotecario sea superior al establecido en la disposición transitoria segunda de la Ley 1/2013 y deba ser objeto de limitación en virtud de esa disposición, tal circunstancia no es óbice para que el juez nacional pueda, además de aplicar esa medida moderadora, extraer del eventual carácter abusivo de la cláusula en la que se establece ese tipo de interés todas las consecuencias oportunas del carácter abusivo de la cláusula en cuestión.

Ideia hori berriz ere aipatu du [2015eko ekainaren 11ko Auktoan](#). Zehazki, zera dio: “cuando el juez nacional haya constatado el carácter «abusivo» —en el sentido del artículo 3, apartado 1, de la propia Directiva 93/13— de una cláusula de un contrato celebrado entre un consumidor y un profesional, la circunstancia de que tal cláusula no haya llegado a aplicarse no se opone por sí sola a que el juez nacional deduzca todas las consecuencias oportunas del carácter abusivo de la cláusula en cuestión.”

Halaber, epaitu aurreko beste prozedura batean, Europar Batasuneko Justizia Auzitegiak (Lehenengo Sala), bere [2015eko urriaren 29ko epaiaren bidez](#), [C8/14 auzia](#), erabaki du 1/2013 Legearen laugarren xedapen iragankorra³ ez dagoela bat eraginkortasunaren printzipioarekin, “habida cuenta del desarrollo, de la particularidad y de la complejidad del procedimiento y de la legislación aplicable, existe un riesgo elevado de que ese plazo expire sin que los consumidores afectados puedan hacer valer de forma efectiva y útil sus derechos por la vía judicial, debido en particular al hecho de que ignoran o no perciben, en realidad, la amplitud exacta de esos derechos”.

4. Herritarren eskubideen egoeraren balorazioa

Esan bezala, berez, hori ez da Arartekoaren erakundeari dagokion jarduera-eremua, finantza-erakundeen eta aseguru-etxeen jarduera kontrolatzea erakunde hau sortu eta arautzeko otsailaren 27ko 3/1985 Legeak esleitutako kontrol

³ Xedapen iragankor horren ondorioz, kontsumitzaileak –hipoteka betearazteko prozesua 1/2013 Legea indarrean sartu baino lehen hasi eta oraindik bukatu gabe baldin badago–, Legea argitaratu eta hurrengo egunetik zenbatzen hasita hilabeteko epe preklusiboan, nahitaez betearaztearen aurka erreklamazioa aurkeztu behar dute, eta zehazki, kontratuan agertzen diren klausulen ustezko gehiegikeria salatu behar dute.

ahalmenetatik kanpo geratzen baita. Hala ere, saiatzeko gara herritar horiei orientabideak ematen, haien erreklamazio eta kexak organo eskudunen aurrean aurkezteko aukera izan dezaten.

4.1. Oro har, azpimarratu behar da oso gutxi direla arlo honetan aztertu diren kexak. Hala ere, horien guztien artean nabarmendu behar ditugu funtsezkotzat jo ditzakegun zerbitzuen erabiltzaileek aurkeztutako kexak, hala nola, gas eta elektrizitate-hornidurarekin edo telefoniarekin loturikoak. Zerbitzu horiek enpresa pribatuek ematen dituzte, baina interes orokorreko zerbitzuei dagokienez, herri administrazioak arduratzen dira aginduzko kontrolak egiteaz.

Honi dagokionez, mahai gainean jarritako kasu gehienetan, azaldutako kontuari loturiko lege-esparruaren berri eman diegu kexagileei, eta beraien eskubideak defendatzeko nora jo dezaketen jakinarazi diegu.

4.2. Maiz jasotzen ditugu Autonomia Erkidegoko herritarren kexak, erakunde ekonomiko eta finantza-erakundeekiko harremanetan sortzen zaizkien arazoei buruz. Hala ere, aurrerapen handiak egin dira, bai arau-mailan, baita nazioarteko zein Europako organo judizialek emandako ebazpenen bidez ere. Organo horiek beraien iritzia eman dute bankuetako bezeroak diren kontsumitzaile eta erabiltzaileek salatu-tako praktiken inguruan. Ezin dugu ahaztu finantza-produktuak erosten edo banku-zerbitzuak kontratatzen dituzten pertsonak kontsumitzaileak eta erabiltzaileak ere badirela, ondorio guzietarako. Hori dela eta, kontsumitzaileak eta erabiltzaileak babesteari dagokionez indarrean dagoen legeriaren babespean daude.

Estatu mailan, [uztailaren 28ko 25/2015 Legea](#) onartzeari esker, konkurtso-arloan, kargak dituzten fede oneko zordunei bigarren aukera emateko posibilitatea ezarri du, eta, lehen aldiz, pertsona fisikoak hartu dira kontuan. Gainera, legeak Praktika Egokien Kodeak babestutako kolektiboan barne hartzen ditu hipoteketako zoru-klausuletatik kanpo geratzen direnak, eta bi urte luzatzen du etxegabetzeen etenaldia, 2015eko maiatzean amaitu zena.

Bestalde, esan behar dugu Auzitegi Gorena salaketa kolektiboen alde egiten duela, banku-erakundeek merkaturatutako finantza-produktu arriskutsuak erosi dituzten kexagileen kasuetan. Horrela, malgutu egiten da akzioen metaketa delako kontzeptu juridikoari loturiko jurisprudentzia-irizpidea. Halaber, auzitegiak kontratuaren erabateko deuseztasun absolutua deklaratu du, “revolving” kreditu baten lukuruzko izaera onartu ondoren. Izan ere, kreditua finantza-erakunde batek kontsumitzaile bati eman zion, UTB %24,6ko interes-tasa ordaingarriaren truke. Hitzartutako interes-tasa, diruari dagokion interes-tasa arrunta baino askoz ere handiagoa izateaz gain, neurrigabea zirudien, kasuaren inguruabarrak kontuan hartuta (kontsumorako kreditua).

Era berean, 2015ean, Auzitegi Gorenako Lehenengo Salaketsu egin dio zoru-klausulen deuseztasuna deklaratu zuen doktrinari. Izan ere, gardentasun-ezagatik deuseztatu ziren klausula horiek, baina auzitegiak zehaztu duenez, kasaziopean jarritako aurkaratze-akzio indibidualei dagokienez, dagoeneko ordaindu diren zenbatekoak itzultzeko beharrak

2013ko maiatzaren 9tik aurrera izango ditu ondoreak. Nabarmentzekoa da epai horiek jasotzen duten berezitasuna. Izan ere, ez dituzte zehazten zoru-klausulen gardentasun-ezagatik

deuseztasunari buruzko adierazpenaren ondorioak, edo, bestela esanda, kobratutakoa itzultzeko mugak.

II. ATALA

9

HERRI-ADMINISTRAZIOEN ZERBITZUKO LANGILEAK

1. Arloa kopurutan

2015ean, Ararteko erakundeak 88 kexa-espeditente bideratu ditu herri-administrazioen zerbitzura lan egiten duten langileen arloan. Kopuru hori erakunde honen jarduera-arlo guztien %4,36 da.

Honako administrazio hauei eragin diete:

- Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio Orokorra (Eusko Jaurlaritzza)60
- Tokiko administrazioa.....8
- Foru administrazioa.....6








Kexa gehienek EAEko Administrazio Orokorrekin dute zerikusia. Erraz uler daiteke, irakaskuntza, osasuna eta polizia bezalako sektore garrantzitsuak kudeatzea administrazio horri dagokiola kontuan hartzen bada.

Edukiari erreparatuta, espeditente horiek arlo hauekin izan dute zerikusia:

- Funtzio publikoan sartzeko hautaketa-prozesuak31
- Ordezkapenak17
- Beste alderdi batzuk12
- Administrazioaren funtzionamendua eta administrazio prozedura.....11
- Oporrak, lizentziak eta baimenak.....4
- Laneko jazarpena2
- Hizkuntz normalizazioa2
- Barne sustapena2
- Lanpostuak betetzea.....2
- Diziplina-araubidea2
- Ordainsariak2
- Lanpostuen balorazioa.....1

Jasotako kexen erdiak baino gehiago aldi baterako beharrikanak betetzeko (ordezkapenak egiteko) hautaketa-prozesuekin lotuta egon dira. Gure iritziz, horrek erakusten du herritarren sentiberatasun berezia gai horrekiko; izan ere, enplegu publikoetan sartzeko prozesuak berdintasun-printzipioa hautsi gabe eta merezimenduari eta gaitasunari buruzko irizpideei jarraitu beharko lieke.

Urte honetan zehar kudeatu diren kexa horien (jasotakoak zein ebatzeteke egoteagatik horiei gaineratutakoak) izapidetze prozesuaren xehetasunei dagokienez, azpimarratzekoa da txosten hau idatzi den unean honako egoera honetan daudela:

GUZTIRA	Izapidetzen	Anaituta	Jarduera okerra	Jarduera okerrik ez	Herritarrei aholkuak eta informazioa ematea	Gerora ez dira onartu
						
137	69	68	7	34	1	26

Egia da, 2014an jaso diren kopuruarekin konparatuz gero, aurreko arlo horretan erregistratu diren kexen kopuruak behera egin duela nabarmen. Gure aurreko txostenean azaltzen genuenez, kexen kopurua nabarmen handitu zen, salatuak prozesuetan pertsona ugarik parte hartu baitzuten, eta ondorioz, eragindakoak asko izan ziren. Hortaz, behera egite horrek lehendik erregistratu ohi ziren jarduerak mailetan kokatzen du arloa, erakundearen jardueraren osoaren %4 inguru izanik.

2. Kexarik aipagarrienak

2.1. UPV/EHU: irakasle elkartuen kontratuak adjudikatzeko lehiaketa publikoa

Irakasle elkartuen lanaldi partzialeko kontratuak (besteak beste, Estomatologia Saileko plaza batzuk barnean egon dira) adjudikatzeko UPV/EHUren lehiaketan parte hartu diren pertsona batzuek izan dituzten aurkako interesak direla eta, kexak izapidetzea luzatu egin da eta bereziki eztabaidatua izan da. Izan ere, hainbat administrazio-errekurtsio aurkeztu dira, baita administrazioarekiko auzien jurisdikzioeko ekimen batzuk ere.

Erakunde honetara jo duen izangaiaren kasuan, hain zuzen, azkenean, errektorearen erabakiak interesik eza erabili du aitzakia gisa, kexagileak aurkeztutako azken errekurtsioak ebatzea saihesteko. Horregatik, interesatuak guri eskatu digu, erakunde garen aldetik, hautaketa-prozesuan zehar gertatutakoa aztertzeke eta horri buruzko iritzia emateko.

Gure esku-hartzearen gorabehera zehaztu eta espeditentean jasotako dokumentu guztiak aztertu ondoren, ikusi dugu dokumentazioaren zati batek (prozesuan zehar egin diren lehen bi ebaluazioei buruzkoak) nahiko argi erakusten duela gertatutakoa eta ikuspegi orokorra izateko aukera ematen duela.

Izan ere, horri dagokionez, espeditentean jasota dauden dokumentu batzuek zalantzan jartzen dute eta argi gaitzesten dute ebaluazio-batzordeen osara, baita egindako lana ere.

Honako agiri hauek izan dira: Estomatologia Sailaren isilpeko txostena; Bilboko Administrazioarekiko Auzien 6 zk.ko Epaitegiak otsailaren 10ean emandako 8/2014 epaia; Aldezlearen txostena; eta kexagileak aurkeztutako errekursoak zati batean baiesten dituzten ebazpenak.

Hirugarren ebaluazioarekin eta horren inguruan gertatutakoarekin zerikusia duten dokumentuei buruz, aldiz, ezin da gauza bera esan. Errektorearen azken erabakiak –kexagileak aurkeztutako errekursoak ez onartzeko– kendu dizkigu horiek egiaztatze edo ezeztatze elementuak. Bestela, aurkeztutako errekursoen mamia ezagutzea erabakiz gero, izango genituzke elementu horiek.

Edonola ere, kexa izapidetzean egindako jardueri esker, lehiaketari buruzko espediente jasotako dokumentuak ikusteko eskubidea bermatzeko orduan kexagileak izan dituen zailtasuneh hartu gara. Izan ere, lehiaketaren antolatzailerak arduragabe jokatu dute, ez baitote eman kexagileari –prozesuan interesa duenari– beste izangai batzuek aurkeztutako errekursoen berri, eta ondorioz, ez dira behar bezala defendatu kexagilearen interesak. Gainera, deigarria iruditu zaigu Unibertsitateak, erakunde honek esku hartu eta errekerimendua egin arren, hilabete bat baino gehiago atzeratu egin duela aurkeztutako errekursoei buruzko ebazpena ematea, eta azkenean, interesik ezagatik gaitzestea erabaki duela.

Aurreko guztia kontuan hartuta, uste dugu ezin dela esan, irakasle elkartuen lanaldi partzialeko kontratuak adjudikatze lehiaketa publiko hori kudeatzeko orduan, halako prozesuetan kontuan hartu beharreko eskakizunak bete direnik. Ildo horretan, hainbat irregularitasun eta jardunbide desegokiak ikusi ditugu, eta horiek, gure iritziz, zalantzan eta arriskuan jartzen dituzte administrazio ona izateko eskubidetik eratorritako eskakizunak.

2.2. Txingudiko Zerbitzuak-Servicios de Txingudi, S.A. elkarte: ingurumeneko teknikari laguntzaile bat hautatzeko deialdia

Deialdi horren iragarkiak hainbat kexa aurkezteko arrazoi bihurtu da.

Erakunde honetara jo duten pertsonen arabera, deialdiaren oinarriak berdintasun-printzipioaren kontra zeuden, justifikatu gabe mugatzen baitzuten lanpostua lortzeko aukera, adierazitako titulazio-eskakizunak direla eta. Era berean, interesatuen arabera, oinarri horiek onartzeak elkartearen erkidetuta dauden herrietako biztanleen hizkuntz eskubideak urratzea eragin du, izangaiei euskara-gaitasun nahikorik eskatu ez zaielako. Azkenik, Epaimahaiko kideen inpartzialtasuna zalantzan jartzeaz gain, interesatuen ustez, hautaketa-prozesuaren konfigurazioari dagokionez, *“desoreka garrantzitsuak antzeman dira alderdi subjektiboko eta objektiboko puntuzioen artean”*.

Dagokion jardura hasita, Txingudiko Zerbitzuak-Servicios Txingudi SA elkarteak jakinarazi zion erakunde honi deialdiaren oinarriak aldatzeko eskaera zati batean onestea erabaki zuela. Izan ere, elkarteak erabaki zuen, eskatutako titulazioen artean, goi mailako Lanbide Heziketako tituluak ere kontuan hartzea, hain zuzen, honako espezialitate hauek: Ingurumen Kimika, Ingurumen Osasuna edo Ingurumen-hezkuntza eta -kontrola. Era berean, Ingurumen Zientzietan graduatuak edo lizentziadunak ere aipatu dira eskatutako titulazioen artean. Halaber, erabaki dute euskara-maila altuagoa eskatzea, zehazki, B2 gutxienez, eta 8 puntu ematea, C1 edo C2 izanez gero. Gainerakoan, elkartearen esanetan, oinarriek indarreko araudian ezarritako printzipioak betetzen zituzten.

Jakina, aurkeztutako errekursoen aurrean elkarteak izan duen erreakzioa ikusita, ondorioztatu dugu deialdiak bat datorrela elkarteak bete behar dituen enplegu publikoa lortzeko printzipio gidariekin.

Edonola ere, eta Epaimahaiko kideen inpartzialtasunari buruzko zalantzak aintzat hartuta, berriz ere esku hartzeko prestutasuna erakutsi genien kexagileei. Behar izanez gero, etorkizunean, deialdia izapidetzen ari den bitartean, ezinbesteko arrazoiketa errekeritzeko eta balorazio arbitrarioak saihesteko ahaleginak egingo genituzke. Azken inguruabar hori, zorionez, ez da gertatu.

2.3. EuskoTren: gidatzearekin eta merkataritza-arretarekin lotutako lanpostuak betetzeko lan-poltsa eratzeke xedez iragarritako deialdia

Deialdi horretan, lehenengo faseko hautaketa-probak gainditu ondoren alde zuzenetik aukeratutako 400 hautagaien artean, guztira 69 pertsonak ez dute gainditu eskatutako euskara-maila egiaztatze bigarren proba. Ondorioz, prozesutik kanpo geratu dira, erreserba-zerrendan sartzeko aukerarik gabe. EuskoTren deialdia indarrean egongo denean (4 urteetan) lan-poltsa osatzen duten pertsonen kopurua handitzea beharrezkoa dela ikusiz gero, sortuko luke zerrenda hori.

Hala ere, eta hauxe zen kexagileak salatu zuen bereizkeriazko tratua, 400 hautagaien artean aurrez aukeratu ez ziren hautagaiek euskara-maila egiaztatze proba egin ahal izan zuten, txostenean ageri ziren arrazoiak zirela-eta, eta ez zuten erreserba-zerrendara sartzeko eragozpenik eduki, azken proba hori gainditu ez bazuten ere; izan ere, eta horrela arrazoi da erantzun-txostenean, pertsona horiek ez zuten euskararen ezagutza maila egiaztatze beharrik, enpresak, beharrezkoa zela ikusita, prozesua zabaltzea erabaki arte.

Garrantzitsua da adieraztea modu horretan hautagai batzuk zigortzen direla, izan ere, oposizio lehenengo fasean emaitza hobekak eduki zituzten arren, alboratuta geratu dira merezimendu gutxiagoko beste hautagai batzuen mesederako; euskara maila egiaztatzea lortu gabe, berriro saiatzea uzten baitzaie horiei, deialdi berria egotekotan.

Gaia lantzean, erakunde honen aldetik defendatu dugunez, ez dugu funtsik edo arrazoirik aurkitu hautagai batzuei beselako tratua ematea justifikatzeko edo babesteko, azken batean, auzitegiak hartutako erabakien ondorioz, guztiz pakeagarria den egoeran baitaude; izan ere, enpresak berak aurreikusi du prozesuarekin “jarraitzeko” aukera, etorkizuneari beharrezkoa balitz zerrenda osatzen duten pertsonen kopurua handitzea. Hain zuzen ere, oposizioko lehenengo faseko proba guztiak gainditu dituzten hautagaiak dira, multzoan hartuta horiek, baina ez dutenak euskara maila egiaztatzea lortu eman zaien lehenengo aukeran.

Horregatik ulertu dugu baztertu beharrekoa dela tratua bereizi hori, tratua arbitrarioa baita, eta berdintasun printzipioaren aurka jotzen baitu. Ondorioz, gomendatu diogu EuskoTreni (Arartekoaren 2015eko azaroaren 26ko Ebazpena) berriki deialdiarekin eta merkataritza arretarekin lotutako lanpostuak estaltzeko lan poltsa eratzeko xedez iragarri duen deialdiaren markoan argitaratutako erreserba-zerrenda 69 hautagai horiek sartuz aipatu zerrendara, hots, lehenengo faseko probak zuzendu ondoren aurrez aukera tutako 400 hautagaien artean egonik, ez dutenak euskararen ezagutza maila egiaztatzea lortu sartuz.

EuskoTrenen gomendioa onartu ez duela jakinarazi dio erakunde honi, segurtasun juridikoko arrazoiak alegatuz. Hain zuzen, beraien iritziz, gomendioa onartuko balute, alde batera utziko lituzkete deialdiaren oinarriak, Epaimahairen aholbatezko erabakiak, eta, azken batean, erreserba osatzen duten langileen bidezko interesak.

2.4. Haurreskolak Partzuergoa: hezkuntzako langileen merezimenduen baremazioa egiteko prozesua

Ohikoa denez, Haurreskolak Partzuergoak onetsi egin du hezkuntzako langileen merezimenduen birbaremazio-deialdia, lanpostu hutsak eta ordezkapenak behin-behinean betetzeko ordezkoen zerrenda osatzeko.

Prozesu horretan parte hartu zuen irakasle batek gure esku-hartzea eskatu zuen, partzuergo horrek lanpostu hutsak behin-behinean bete eta ordezkapenak egiteko lurralde-eremua esleitzerakoan egindako akatsa zuzentzeko aukera ukatu egin ziolako. Kexan azaldutakoaren arabera, okertu egin zen eta Bizkaia aukeratu zuen baina, benetan, bere nahia zerbitzuak Gipuzkoan eskaintzea zen.

Interesatuaren errekursoari buruzko erabakian, Partzuergoaren Zuzendaritza Batzordeak argudiatu zuen kexagilearen eskaera onartzeak eta kontrako ebazpena emateak deialdiaren 3.4 manua “*modu irekian haustea*” ekarriko zuela (“*Zerrendetako hautagai guztiak (bai barematutako zein ez barematutako hautagaiak), Haurreskolak Partzuergoan lanaldi- eta lurralde-aukerari dagokienez gaur egun dauden datuak aldatzeko eskatu ahal izango dute, eskabideak aurkezteko emandako epearen barruan. Epe hori igaro ondoren, prozesutik ateratzen den barematutako zerrendako kideek ezingo dituzte datu horiek berriz aldatu, harik eta hurrengo birbaremazioa egin arte*”).

Erakunde honek azpimarratu du ulertuko genukeela manu hori (3.4. artikulua) aintzat hartzeko beharra interesdunaren nahia haxe izango balitz: lurraldeari lotutako aukerak aldatzea, xede horrekin ezarritako epea behin amaituta. Hala eta guztiz ere, kexan adierazi den moduan, interesatuaren asmoa oso bestelakoa da. Izan ere, bere nahi bakarra eskaeran zerbitzuak eskaintzeari dagokionez lurraldea hautatzerakoan egin zuen akatsa zuzentzea da eta, gure ustez, frogatu egin du bere kexan, hezitzaile bezala egin dituen lan guztiak Gipuzkoan izan direla azaldu ostean, bere mugikortasun aukerak galarazi edo zaildu egiten dituzten familia karga larrii erreferentzia egiten dienean.

Halaber, erakunde honek azpimarratu duenez, gure ustez, interesdunaren eskaera onartzeak ez dakar derrigorrez deialdiaren 3.4. artikuluan xedatutakoa “*modu irekian haustea*”. Guk uste dugu, kontrakoa gertatzen dela, hau da, bi manuak modu integratuan aplikatu daitezkeela, interesatuak eskaera osatzerakoan egin zituen akatsak zuzentzeko aukera emanez (lurraldeari lotutako aukera bada ere), epez kanpoko aldaketa bat ez dela ondorioztatuz (izan ere, azken hori berariak debekatuta dago) eta nahi gabe egindako akats bat zuzentzea dela ulertuz. Gainera, kexagilearen kasuan eta mahai gainean jarri diren inguruabar pertsonalak aintzat hartuta, azken hori nahikoa frogatua geratu da.

Horregatik guztiagatik, gomendatu diogu Haurreskolak Partzuergoari (Arartekoaren 2015eko irailaren 8ko Ebazpena) berriki deialdiarekin hartutako erabakia eta zuzendu dezala kexagileak hezkuntzako langileen merezimenduen baremazio/birbaremazio prozesuaren baitan bere eskaera osatzerakoan egin zuen akatsa.

Gomendio hori, tamalez, ez da onartu.

2.5. EAEko Administrazio Orokorreko Herri Administrazio eta Justizia Saila eta bitarteko funtzionarioen euskara-ikastaroetan parte hartzeko aukera

Duela hilabete batzuk, kexa-idazki bat jaso zen erakunde honetan, 2014-2015 ikasturtean euskara ikasteko Herri Administrazio eta Justizia Sailak iragarri zuen deialdi orokorren inguruan. Deialdia Euskal Autonomia Erkidegoko Justizia administrazioetako langileen euskarazko hizkuntza-gaitasuna hobetzea helburu duen euskalduntze eta alfabetatze programaren barruan egin da.

Kexaren bidez, bereizkeria-egoera bat salatu zen. Izan ere, kexagilearen arabera, bitarteko funtzionarioen kolektiboa ez zen berdintzatzen, pertsona horiek ezin baitzuten eskatu 5 orduko ikastarorik, ezta autoikaskuntza ikastarorik ere.

Arartekoak ondo daki eta beti kontuan izaten du bai autoantolaketarako gaitasuna bai diru-baliabideak eragile edo osagai erabakigarriak izan daitezkeela Euskal Autonomia Erkidegoko Justizia administrazioetako langileen euskarazko

hizkuntza-gaitasuna hobetzea helburu duen euskalduntze eta alfabetatze programaren barruan programatutako ikastaroak antolatze orduan. Hala ere, gure iritziz, eragile horietako bat ere ez, hau da, ez autoantolaketarako gaitasuna, ezta diru-baliabideak ere, ezin direla erabili EAEko Justizia Administrazioan aurretik egituratu den hizkuntza normalizazioaren prozesua edo alde aurretik hartutako langileekiko konpromisoak aldatzeko.

Horregatik, gure esku-hartzeari heltzeko unean, zehaztu egin dugu kexan horretan benetan eztabaidatzen zen kontua: hain zuzen, aztertu behar zen EAEko Justizia Administrazioak bete ote zuen bere gain hartutako konpromisoa, alegia, administrazio horren langileen lan-baldintzak arautzeko orduan, EAEko Justizia Administrazioaren eremuan ezarritakoekin parekatzeko asmoa. Ere horretan, izan ere, euskara ikastaroetan parte hartzeko aukerari dagokionez, bitarteko funtzionarioei karrerako funtzionarioentzat ezarritako araubide bera aplikatzen zaie.

Bestalde, gure ustez azpimarratzekoa ere bada erakunde honetara jo duten interesatuek, salaketan jasotakoa indartzeko nahian, leporatu dietela Herri Administrazio eta Justizia Sailako arduradunei ezarritako praktika ez datorrela bat iraupen jakineko lanari buruzko 1999ko ekainaren 28ko 1999/70/EE Zuzentarauarekin. Horretarako, aipatu dute Europar Batasuneko Justizia Auzitegiaren 2011ko irailaren 8ko epaia. Izan ere, horren arabera, Zuzentarauaren eranskinean jasota dagoen iraupen jakin bateko lanari buruzko esparru-akordio 4. klausula honelaxe interpretatu behar da: bitarteko funtzionarioei eta karrerako funtzionarioei dagokienez, iraupen jakin bateko zerbitzu-harremana izate hutsagatik egon daitekeen edozein bereizketa baztertu behar da, baldin eta tratu desberdina justifikatuko lukeen arrazoi objektiborik ez badago.

Edonola ere, Ararteko erakundea garen aldetik, gogoan dugu, jakina, Herri Administrazio eta Justizia Sailari dagokiola EAEko Justizia Administrazioan garatu nahi den hizkuntza-normalizazioaren prozesuaren inguruko erabakiak hartzea, baita prozesu horren zatia den eta langileen euskarazko hizkuntza-gaitasuna sustatzea helburu duen euskalduntze eta alfabetatze programa definitzea eta zehaztea ere. Gure ustez, betiere, sailaren esku egongo da aurretik onartutako araubidea berrikusteko proposamena egitea, adibidez, langileak trebatzeko aukeren inguruko jarduketak aldatzeko helburuz. Hori bai, gogoan izan behar du, aurreko lerroetan aipatu dugun bezala, debekatuta dagoela aldi baterako langileei bereizkeriazko tratua ematea.

Alabaina, hori gertatu arte, langileen gaikuntzari buruzko xedapenak ekainaren 29ko 174/2010 Dekretuan jasota dauden horiek dira, eta are garrantzitsuagoa, tartean funtzionarioak parekatzeko konpromiso bat –adibidez, abuztuaren 31ko 223/2010 Dekretuan hartutakoa bezalako konpromiso-baldin badago, erakunde honen ustez, ez dago parekotasun hura zalantzan jartzerik eta programatutako ikastaroen hartzaileak hautatzeko orduan egon daitekeen edozein desadostasun berehala gainditu behar da, Justizia Administrazioako funtzionarioak Euskal Administrazio Orokorreko funtzionarioekin parekatzeko konpromisoa kontuan hartuta, besterik gabe.

Laburbilduz, gomendatu diogu administrazioari ([Arartekoaren 2015eko azaroaren 2ko Ebazpena](#)) berrius ditzala bitarteko funtzionarioek 5 orduko ikastaro trinkoak eta autoikaskuntza ikastaroak eskatzeko aukerak mugatzen dituzten baldintzak, EAEko Justizia Administrazioako langileen euskarazko hizkuntza-gaitasuna sustatzea helburu duen euskalduntze eta alfabetatze programaren barruan egiten diren euskara ikasteko deialdi orokorretan, abuztuaren 31ko 223/2010 Dekretuak onartutako EAEko Justizia Administrazioaren zerbitzura dauden funtzionarioak EAEko Administrazio Orokorreko funtzionarioekin parekatzeko konpromisoari jarraiki.

2.6. Seme-alabak zaintzeko lanaldi-murrizketa eta ordutegi murriztua zehaztea

Udaleko langile baten kexa jaso dugu. Seme-alabak zaintzeko, onartu egin diote bere lanaldia %33 murriztea, hala ere, udal horretako langileen lan-baldintzak arautzen dituen Erabakiaren artikuluko baten esanahiari jarraiki, ez diote baime-nik eman ordutegia aldatzeko, lana eta familia bateratzeko beharren arabera egokitze aldera.

Gaiari heltzeko, erakunde honek nabarmendu du langileen lana eta familia bateratzea errazteko helburuarekin arauen bidez hartutako neurrien dimentsio konstituzionala, baldintza pertsonalengatik diskriminatuta ez egoteko eskubideari begira (Espainiako Konstituzioaren 14. artikulua) zein familia eta haurrak babesteko aginduaren ikuspegitik (Espainiako Konstituzioaren 39. artikulua). Izan ere, azken horrek nagusitu behar du, eta jarraibide gisa baliatu behar du, lana eta familia bateratzeari eragiten dion xedapen bat kasu zehatz batean aplikatzean interpretazioaren inguruan sor daitekeen edozein zalantza ebazteko orduan.

Ildo honetan, azpimarratu genuen ez zela baztertu behar horren hertsia izango ez zen beste interpretazio bat egitea, interesatuaren eskaera aintzat hartzeko aukera emango zuena.

Gure saiakerek ez dituzte izan espero diren emaitzak, baina, azkenean, egoitza jurisdikzionaletan aintzat hartu da interesatuaren eskaera, gure planteamenduetarekin bat egin eta hura egiaztatzen zuten erabakiari esker.

3. Araudi- eta gizarte-testuingurua

2015ean zehar, jarraitu dugu Euskal Enplegu Publikoaren Legearen proiektua izapidetzen.

Txosten hau amaitutakoan, jakin dugu Jaurilaritzaren Kontseiluak onartu egin duela proiektua. Hemendik aurrera, legebiltzarrean izapidetzen jarraituko da.

Proiektua aurkezteko orduan, azpimarratu nahi da horren helburua, hau da, 1989az geroztik indarrean dagoen Funtzio

Publikoari buruzko legeak duela 25 urte araututako enplegu publikoaren sistema eguneratzea. Nobedade nagusien artean, nabarmendu da lege berriarekin batera EAEko herri-administrazio guztiek kontsolidazio-prozesu berezietan heldu ahal izango dietela, aldi baterako enplegua egituraren aldetik finkatzeko. Horrek langile publiko guztiei karrera profesionala izateko bidea irekiko die, eta aurrerabidea izango da lana eta familia bateratzearen arloan.

Halaber, 2015. urtean, Espainiako Administrazioak arauak onartu ditu, ekonomia-hazkuntzaren bidea berreskuratzen oinarrituta. Horien bidez, berriz planteatzen hasi da aurretik hartutako eusteko neurrietako batzuk ([irailaren 11ko 10/2015 Errege Lege Dekretua](#), Estatuko aurrekontuan aparteko kredituak eta kreditu-gehiarriak jasotzea onartzen dituen eta enplegu publiko eta ekonomia susperketaren arloan beste neurri batzuk abian jartzen dituen).

Ildo honi jarraituz, [datorren 2016. urterako aurrekontuetan ere](#) langileak birjartzeko tasek gora egin dute hezkuntza, osasuna edo polizia bezalako sektore garrantzitsuetan, baita garrantzi handiko beste arlo batzuetan ere, adibidez, gizarte-zerbitzuetako erabiltzaileei zuzeneko arreta ematen dieten langileen arloan. Ezarritako tasa %100eraino iritsi daiteke, gehienez ere.

Edonola ere, orain arte bezala, murriztuta dago aldi baterako langileak kontratatzea eta aldi baterako pertsonal estatutarioa edo bitarteko funtzionarioak izendatzea.

4. Herritarren eskubideen egoeraren balorazioa

Oro har, kexek hizpide dituzten administrazioek jarrera egozia izan dute eta behar izan duen laguntza eman diote erakunde honi. Kasu bakar batean ere ez zen beharrezkoa gure lana eragotzi digutela jasotzea.

Zenbait urtetan egoerari eusteko neurri garrantzitsuak –langile berriak sartzeko murriztu dutenak– aplikatu ondoren, pentsa daiteke berriro ere agertuko direla enplegu publikoari buruzko iragarkiak, eta posible izango da langileak birjartzea, behar bezalako plantillak lortzeko eta zerbitzu publikoak egoki eta eraginkortasunez emateko.

Horrela, gutxienez, saihesteko dira Ertzaintzaren 25. Promozioaren deialdian gertatutakoa bezalako gatazkak. Kasu horretan, Estatuko Administrazioak deitutako lanpostuen kopuruaren aurka egin du.

Dena den, aitortu beharra dago hezkuntza, osasuna eta polizia bezalako sektore garrantzitsuetan egon diren enplegu-eskaintza publikoek ez dutela eragin kexen kopuru nabarmena, agian, halako prozesuen kudeaketan esperientzia sendoa duten sektoreak direlako.

Edonola ere, kontu eztabaidagarri ugari jaso ditugu, eta laster ebartzeko direlakoan gaude. Horietako batek Euskal Herriko Poliziaren kidegoko eskala eta kategorietan sartzeko hauta-

keta-prozesuetan ezarritako adin-mugekin du zerikusia. Gure azken txostenetan behin baino gehiagotan aipatu dugu hori, eta orain, Euskal Autonomia Erkidegoko Justizia Auzitegi Nagusia epaiketa aurreko arazoa formulatzen ari da Europar Batasuneko Justizia Auzitegian aurkezteko (EAEko Justizia Auzitegi Nagusiaren autoa, 2015eko maiatzaren 20koa).

Kezkatzen gaituen beste arazo bat da Osakidetza dislexia eta arreta galeragatiko eta hiperaktibitateagatiko asaldura duten izangaiei ematen dien tratua. Beste sektore batzuetan –adibidez, irakaskuntza publikoan– ez bezala, Osakidetza, pertsona horiek ezezkoa jasotzen dute, probak egiteko orduan egokitzapenak eskatzen dituztenean.

Gure iritziz, irakaskuntza-sektoreko esperientziak erakusten du administrazioak gero eta ohartuago daudela aukeren berdintasuna bermatzeko eta dislexia eta arreta galeragatiko eta hiperaktibitateagatiko asaldura bezalako gaixotasunen ondorioz premia bereziak dituzten pertsonak diskriminatzea saihesteko neurriak abian jartzeko beharraz, iraganeko mugak gaindituz.

Izan ere, IVAPekin harremanetan jarri dugunean, ardura-dunak ados zeuden egokitzapenak izateko eskaera horiek onartu behar direla. Beraien ustez, egokitzapen horiek enplegu publikora sartzeko interesa duten herritar guztien aukeren berdintasuna bermatzeko balio dute, ez bakarrik %33ko ezgaitasuna duten pertsonen kasuetan, edozein zailtasun –behin-behinekoa ere izan daiteke– dituzten kasuetan ere bai (bular-emaileak, hausturak dituzten eta horregatik probak normaltasunez egin ezin dituzten izangaia, etab.).

Alabaina, esan bezala, parte-hartzaile asko izaten dituzten prozesu horietatik kanpo geratzen dira zuzendu beharreko praktiken berri eman diguten kexak.

Aukeratutako kexen zerrendan, besteak beste, aipatu dugu UPV/EHUko irakasle elkartuen deialdiaren inguruan gertatutako jardura. Unibertsitateak hausnarketa egingo duela-koan gaude, eta espero dugu etorkizunean antolatuko diren lehiaketak izapidetzean antzemandako irregulartasunak eta jardunbide desegokiak berriz gertatzea saihesteko konpromisoa hartuko duela.

Era berean, Txingudiko Zerbitzuak-Servicios Txingudi SA erakunde publikoak iragarritako deialdiaren berri eman dugu: Baina ez da kasu bakarra izan. Beste erakunde publiko batzuek antolatutako langile-hautaketak ere kexa aurkezteko arrazoi bihurtu dira. Adibidez, Arabako Lanak SA eta BizkaiKOA erakundeak antolatutako prozesuak.

Kexa horiek direla eta, azpimarratu behar dugu pertsonifikazio-forma horiek ez dutela saihesten erakundeak [Enplegu Publikoaren Oinarriko Estatutuaren](#) 55. artikuluan jasotako printzipioei lotuta egotea. Estatutuak, berdintasun, mereizimendu eta gaitasun-printzipio konstituzionalak ezartzeaz gain, zehazten ditu enplegu publikora sartzeko kontuan hartu behar diren printzipio gidariak: deialdien eta oinarrien publikotasuna, gardentasuna, hautaketa-organoetako kideen profesionaltasuna, eta azkenik, independentzia eta diskretionalitate teknikoak hautaketa-organoen jardueran.

Aldi baterako beharizanak (ordezkapenak) betetzeari dagokionez, aitortu behar da lan-poltsak edo ordezkapenak egiteko zerrendak eratzeak, oro har, printzipio berberak kontuan hartzea ekarri duela, aldi baterako enpleguak esleitzeko orduan.

Hala ere, batzuetan, lan-poltsa eta/edo zerrenda horiek interesatuek prozedura guztietan dituzten berme formalak kontuan izan gabe kudeatzen dira. Hautatutako kexen artean, Haurreskolak Partzuergoaren kasua aipatu dugu. Horri dagokionez, Eusko Jaurlaritzako Hezkuntza, Hizkuntza Politika eta Kultura Sailari egindako gomendioa ([Arartekoa-ren 2015eko urriaren 21eko Ebazpena](#)) aipatu behar dugu. Horren bidez, interesatua irakasleen ordezkapenak egiteko zerrendetatik kanpo uzteko erabakia berriz aztertzea gomendatu dugu.

Bestela, garrantzitsua iruditzen zaigu azpimarratzea, 2015. urtean, ugari izan direla langile publikoen lana eta familia

bateratzeko premiarekin loturiko kexak. Lanaldi murriztuak zehazteko eskaerak izan dira, eta zerbitzuak bertaratu gabe telelanaren bidez emateko modalitatea ere eskatu da.

Kasu horietan guztietan, erakunde hau saiatu da nabarmen-tzen langileen lana eta familia bateratzea errazteko helburuarekin arauen bidez hartutako neurrien dimentsio konstituzionala, baldintza pertsonalengatik diskriminatuta ez egoteko eskubideari begira (Espainiako Konstituzioaren 14. artikulua) zein familia eta haurrak babesteko aginduaren ikuspegitik (Espainiako Konstituzioaren 39. artikulua). Izan ere, azken horrek nagusitu behar du, eta jarraibide gisa baliatu behar du, interpretazioaren inguruan sor daitekeen edozein zalantza ebazteko orduan.

Honi dagokionez, azaldu den bezalaxe, etorkizunean onartuko den Euskal Enplegu Publikoaren Legeak lana eta familia bateratzeko aukera gehiago ekarriko dituelakoan gaude, egungo gizartean ezinbestekoak baitira.

II. ATALA

10

ANIMALIAK BABESTEA ETA EDUKITZEA

1. Arloa kopurutan

2015ean 4 kexa jaso dira animalien babesaren arloan, alegia, erakundeak urte osoan zehar erregistratu dituen kexen %0,19.

GUZTIRA	Izapidetzen	Amaituta	Jarduera okerra	Jarduera okerrik ez	Herritarrei aholkuak eta informazioa ematea	Gerora ez dira onartu
						
7	2	5	2	2	-	1

2. Kexarik aipagarrienak

Ekitaldi honetan, jasotako kexen kopurua oso altua izan ez bada ere, adierazi behar dugu eremu ezberdinetan pertsonen eta animalien arteko bizikidetzan sortutako gatazkei buruzko erreklamazioak gailendu direla adierazi behar dugu.

Herritarrek aurten ere erakunde honetara jotzen jarraitu dute administrazioek zenbait animaliek espazio publiko jakin batzuetan jasan dituzten gertakarien aurrean erantzun ez dutela salatzeke.

Horregatik zuzendu gara dagozkien toki erakundeengana, pertsonen kalterik ez egiteko animaliak izateko araudia betetzen dela bermatu behar dutelako. Hartara, hiriko bide eta espazio publikoetan txakurrek kontrolaturik eta loturik egon behar dute eta, horretarako, kateak edo uhalak erabili behar dira. Halaber, animalia horiek mikrotxiparekin identifikaturik, erroldaturik eta kasuan kasuko udalerriko erregistroan erregistraturik egon behar dute. Horretarako, garrantzitsua da toki-erakundeek animaliak identifikatzeko kanpainak egitea, txakurrak abandonatzeak, erasoek, kexek, etab. eragin ditzaketen ondorio negatiboak ekiditeko.

Bestalde, EITBko programetan animaliei tratu ez egokia ematen dietela adierazteko elkarte batek egindako kexa aipatu behar dugu.

Erakunde honetan 2014ko ekitaldian EITBko “El Conquistador del Fin del Mundo” deitutako telebista programan animaliek jasotako tratu txarrak direla eta erakunde honetan izapidetutako kexen harira, erakunde honek entitate horri produkzio ekoizleei zuzendutako jarduteko protokolo jakin batzuk abiarazteko aukera azter dezala. Horren xedea, ani-

malien kontrako arazorik eza eta ongizatea bermatzen duten kontrol-neurriak ezartzea da. Honi erantzunez EITBk gogoe-tak dagokion talde arduradunari helarazi zizkiotela jakinarazi zigun eta, EITB estilo liburua proiektuan honi dagozkion gogoeten arabera, ondorengo edizioetarako badaezpadako neurriak hartu zirela.

Animalienganako tratu txar hori askotan eta programa ezberdinetan eman dela aipatzen zuen erreklamazio berria ikusita, berriz ere zuzendu ginen erakunde horrengana arazoaren gainean hartutako neurriak jakinarazteko.

Esku-hartze honekin lotuta, EITBko zuzendari orokorrak jakinarazi zigun azken urte hauetan neurriak eta jarduerak egin direla eta, zentzu honetan, duela gutxi ad hoc klausula bat idatzi dela EITBk sinatzen dituen eta animaliak agertu eta parte hartu dezaketen produkzio kontratu guztietan sartzeko.

Aipatutako klausularen kutsu literala honakoa da:

“Programetan zehar egin daitezkeen probetan ekoiztetzeak animalien irudiak edo parte-hartzea gehitu nahi badu, derrigorrezkoa izango da ETBri inguruabar horren berri ematea. Azken horrek egiaztatuko du bertan parte-hartzeak edo agertzeak ez duela haren izaeraren aurkako portaerarik zein jarrerarik inplikatzeko edo ez dela tratu iraingarririk gertatzen. Horren ostean, beren-beregi baimendu ahalko da animaliekin egiten den proba bakoitza eta ondorengo emisioa.”

Era berean, jakinarazi zigun kontrol mekanismoak berrikus- teko asmoa zutela etorkizuneko gatazkak ekiditeko, horrekin animalien defentsa eta babesarekin duen konpromisoa adieraziz.

3. Herritarren eskubideen egoeraren balorazioa

Hala ere, gaur egun argi dago gero eta etxeko animalia gehiago daudela espazio publikoetan. Horrenbestez, udal-lerriek kontrol politikak ezartzea ezinbestekoa den arren, agian, komenigarria izango litzateke etxeko animaliak daukaten pertsonen eta gainerako herritarren arteko bizikidetzara orekatua lortzeko bestelako irtenbideak hartzea.

Horrela, animalientzako aisialdirako eremu zehatzak presta- tu daitezke ordutegi zehatzetan, era berean, beharrezkoa da animalien jabeen txakurren kakak jasotzeko aukera emateko udal baliabide egokiak eskuragarri jartzea eta informazio kanpainak egitea animalien jabeak animaliak edukitzearekin lotutako alderdian hezi eta kontzientziatzeko, daukaten betebeharrak zein diren eta betebeharrak ez betebeharen ondorioak zein diren jakin dezaten.

II. ATALA

11

HERRI ADMINISTRAZIOEN ARAUBIDE JURIDIKOA, ONDASUNAK ETA ZERBITZUAK

1. Arloa kopurutan








Aurten 110 espediente kudeatu dira sail honetan eta honakoa izan da eragindako administrazioen araberako banaketa:

- Tokiko administrazioa..... 83
- Foru administrazioa..... 5
- Euskal Autonomia Erkidegoaren Administrazio Orokorra (Eusko Jaurlaritza) 5

Azpiemuen araberako banaketari erreparatuz gero, honela sailkatuko litzateke:

- Administrazioaren funtzionamendua eta administrazio-prozedura 37
- Kontratazio-araubidea, ondarea eta administrazio-erantzukizuna 35
- Tokiko zerbitzu publikoak..... 21
- Udal-eroldaren kudeaketa..... 14
- Beste alderdi batzuk 2
- Herritarren eskubideak..... 1

Urte honetan zehar kudeatu diren kexen izapidetzearen xehetasunei dagokienez, jaso diren kexak zein aurreko ekitaldietan ebatzi ez izanagatik pilatu direnak, ondorengo egoeran daude txosten hau idatzi den momentuan:

GUZTIRA	Izapidetzen	Amaituta	Jarduera okerra	Jarduera okerrik ez	Herritarrei aholkuak eta informazioa ematea	Gerora ez dira onartu
						
151	44	107	68	16	12	11

Aurreko ekitaldiekin alderatuz gero, ez dago berritasun handirik pertsonen alor honetan planteatutako gaien dagokienez. Administrazioaren funtzionamenduaren eta prozeduraren blokeko kexak dira ugariak, bloke horretan hainbat gai sartzen direlako, guztiak ere pertsonen herri administrazio desberdinekin duten harremanari buruzkoak eta administrazio prozeduraren funtsezko alderdiak ez errespetatzearekin lotutakoak, hau da: ez erantzutea, espedientearen oinarriko izapidetzeak ez egitea, hartutako erabakiak behar beste ez arrazoitzea edo legean oinarrituta ez egotea. Laburbilduz, kexetan Herri Administrazioen Araubide Juridikoari eta Administrazio Prozedura Erkideari buruzko [azaroaren 26ko 30/1992 Legea](#) betetzen ez dela planteatzen da, administrazio jardueraren alderdi desberdinetan, administrazioak egingandakoagatik edo ez egingandakoagatik.

Aurten izapidetu diren kexetatik beste gai bat ere nabarmendu daiteke, zehazki espazio publikoan **terrazak eta mahaitxo oinbakarrak** jartzeko baimenena. Oro har, ematen diren baimenak betetzen ez direla edo espazio publikoa okupatzen da, eta baita udalak ordenantza arautzaileak bete daitezzen hartzan dituzten neurriekiko laxoak direla ere. Hala, normalean horri aurre egiteko ez dela ezer egiten diote, eta batzuetan ez direla zehapen espedienteak irekitzen, zuzenean kaltetutako pertsonen baimenak ez kontrolatzeagatik jasaten dituzten kalteak behin eta berriro salatzen badituzte ere.

Jasotako kexen izapidetze-egoerari dagokienez, aurreko ekitaldian ez bezala, aurten herri administrazioei helarazi dizkiegun gomendio gehienak onartuak izan direla azpimarratu nahi genuke. Erakunde honek egindako proposamenen aurrean, lankidetzarako keinua litzateke hori. Jarraian kexa azpimarragarrii buruzko atala garatu dugu eta bertan aipatuko ditugu ebazpen horiek.

2. Kexarik aipagarrienak

Izapidetu ditugun kexa azpimarragarrien laburpen bat jaso dugu atal honetan, urtean zehar egindako lanaren erakusgarri. Gomendioaren bat edo azkeneko idatzi bat egin zaien kexei erreparatu diegu bereziki eta dagozkien azpiemumaterialetan multzokatu ditugu, jarraian zehaztutako epigrafeen arabera.

2.1. Administrazioaren funtzionamendua eta administrazio-prozedura

Lehenik eta behin, [Donostiako Udalar](#) egin dizkiogun eta hark onartu dituen gomendioak aipatuko ditugu. Etxeko hondakinen alorrean izapidetutako zehapen espedienteetan izandako ez betetzei buruzkoak dira guztiak. 2014ko txostenean adierazi genuen Udalak ez zuela onartu [Arartekoak 2014ko abuztuaren 11n emandako ebazpena](#). Ebazpen horren bidez, salatutako pertsonari jarri zitzaion 250 euroko isuna baliogabetezko gomendatu genion Udalar. Hondakin eta lurzoru kutsatuei buruzko uztailaren 28ko 22/2011 Legeko 46.3.c) eta 46.4.b) artikuluen arabera, legearen aurka zihon arau-hauste arina egin zuen pertsona horrek. Aurten zaborpoltsak horretarako gaitutako tokietatik kanpo botatzeagatik ezarritako isunei buruzko beste bi gomendio egin ditugu ([Arartekoak 2015eko maiatzaren 19an emandako ebazpena](#) eta [Arartekoak 2015eko uztailaren 31n emandako ebazpena](#)). Bi gomendio horiek onartuak izan dira eta esan beharra dago pasa den urtean gaitzetsi zena ere aurten kontuan hartu dela. Kexa guztietan planteatutako arazoa eta arrazoiak antzekoak ziren. Zehapen espedienteak izapidetzeko printzipioak eta

arauak eta ustezko arau-hausteari aplikatu beharreko araudia hautsi izanari buruzkoak ziren, Lege sektoriala aplikatu nahi zelako eta ondorioz ezin zelako hondakinak biltzeko zerbitzua arautzen duen udal ordenantza bera aplikatu.

Zehapen ahalmena erabiltzeko arazo horrekin jarraituz, [Arartekoak 2015eko abuztuaren 14an emandako ebazpena](#) aipatu nahi genuke. Horren bidez, KZgunearen erabiltzaile bati jarritako zehapena baliogabetzeko gomendatu genion Eusko Jaurlaritzako Ogasun eta Finantza Sailari. Erreklamazio-gileari ezarritako zehapena baliogabetzeko proposatzen zuen gomendio hori onartu egin zen. Hilabete eta erdian zerbitzua ez erabiltzeko zehapena jarri zioten erreklamazio-gileari eta horren ordean, zegokion espediente arautzailea behar bezala izapidetzeko eskatu zen. Erabiltzaileari zehapen prozeduraren 34. artikulua eta hurrengoak arautzen dituen Euskal Autonomia Erkidegoko Herri Administrazioen zehapen ahalmenari buruzko [otsailaren 20ko 2/1998 Legeak](#) kontuan hartu gabe ezarri zitzaion zehapena eta beharrezkoa zen zegokion espedientea irekitzea.

Herritarrek Zerbitzu Publikoetan Sarbide Elektronikoa izateari buruzko [ekainaren 22ko 11/2007 Legea](#) (SEL) bete ote den ere azpimarratu beharko litzateke atal honetan. Ildo horretatik, Arabako Foru Aldundiaren egoitza elektronikora sartzeko zeuden arazoez kezatu zen pertsona bat. SELeK sarbide sistema unibertsala ezartzen du guztientzat, e-NANaren bidezkoa (14. art.). Ez ditu herri administrazioak behartzen sinadura elektronikoen beste sistema batzuk jartzera, itundutako gakoaren sistema jartzera esaterako (16.1. art.). Alabaina, kexa horren harira, printzipio orokorren inguruan egin genuen hausnarketaren berri eman genion foru erakundeari. Besteak beste proportzionaltasunaren eta berdintasunaren printzipioen inguruan egindako hausnarketa zen, horiek baitira erabiltzaileentzako zerbitzu publikoetarako sarbide elektronikoa garatzeko kontuan hartu beharrekoak. Horiek kontuan hartuta, administrazioak:

- Arrazoia edozein delarik ere, Herri Administrazioarako sarbide elektronikoa ez duten herritarrek administrazioarekin harremanetan egoteko egokiak diren baliabideak dituztela bermatu beharko du, bide elektronikoa erabiltzen duten erabiltzaileen eskubide eta berme berdinekin.
- Izapide eta jarduketaren bakoitzaren izaerara eta baldintzetera egokitutako bermeak eta segurtasun neurriak bakarrik eskatuko dira eta behar bezala justifikatu beharko du sistema bat edo beste gaitu izana, interesdunei uneoro behar bezalako informazioa emanez.

Hausnarketa hori guztiz eguneratua dago, erabiltzaileek gero eta gehiago erabiltzen baitituzte baliabide elektronikoa. Hurrenez hurren, herri administrazioak gero eta baliabide elektronikoa gehiago jartzen dituzte erabiltzaileen eskubideak eta betebeharrak gauza daitezkeela bermatzeko. Dena den, aurrerapen horiek gorabehera, herri administrazioek beti hartu behar dute kontuan pertsona askok oraindik ez dituztela baliabide elektronikoa edo ez dakitela horiek erabiltzen, eta batez ere, sinadura elektronikoen erabilera espero zena baino gutxiago ezarri da.

Administrazioak hartutako erabakiak batere edo behar beste **arrazoitu** gabe egoten direla ere adierazi behar dugu, behin eta berriro egiten dugun moduan. Kexa aurkezten duen pertsonak zalantzan jarritako jarduketara administratiboa aztertzerakoan zailtasunak sortzen dira, administrazioak hartutako erabakien diskrezioa oinarri modura hartzen denean. Herri administrazioek, beren funtzioak eta autoantolakuntzarako gaitasuna gauzatzean, jarduteko tarte zabala dute, normalean **diskrezionaltasunaren** kontzeptu juridikoan sartzen dena. Alabaina, jurisprudentziaren doktrinak dio erabaki diskrezionalak arrazoitzeko beharra eskatzen dutela. Arrazoiak azaltzen badira, modu egokian jardun dela eta erabakia arbitrarioa izan ez dela bermatuko da, eta ekintza diskrezionalak ondo kontrolatzea ahalbidetuko da. Horrela, "behar beste" arrazoitzeko eskatzen da, gutxienez erabakia hartzeko kontuan hartu diren oinarriko irizpideak zeintzuk izan diren jakitea ahalbidetzen duten arrazoiak sendotzeko.

Herritarrek herri administrazioarekiko harremanetarako dituzten eskubideen alderdi bat aipatuko dugu: **informazio publiko sarbidea izateko eskubidea**, hau da, edukiak edo dokumentuak lortzeko eskubidea, edozein formatu edo euskarritan, horiek ematera behartuta dauden subjektuen menpe daudenean. Hala dio gardentasunari, informazio publiko sarbideari eta gobernu onari buruzko [abenduen 9ko 19/2013 Legeak](#) (Gardentasunaren Legea). Lege hori indarrean sartzea herritarren informazioa lortzeko duten eskubidearen alorrean egindako aurrera pauso garrantzitsua izan zen, aurretik zegoen araudiarekin alderatuta (zehazki, HAAJAPELen 37. artikulua). Eskubide hori gauzatzearen inguruko hainbat kexa izapidetu ditugu. Kexa horien arabera, arrazoi generikoak edo itxuraz legezkoak zirenak erabili ziren egindako informazio eskaera ezesteko. Arrazoi horiek ez omen zetozen bat arauaren funtsarekin, ezta Legearen interpretazioarekin ere. Beste kasu batzuetan ez zen erantzunik ere jaso.

Herri administrazioek daukaten informazio publikoa eman nahi ez dutela erakusteko, [Arartekoak 2015eko urriaren 13an emandako ebazpena](#) bidali genion Gasteizko Udalarari, erreklamazio-gileak egindako informazio eta dokumentazio eskaerei erantzun arrazoitua eman ziezaien. Udalak gomendia onartu du eta ondorengo jakinarazi digu: *"se crea un Departamento que gestionará el derecho a la participación ciudadana y el derecho a la información pública. Este nuevo Departamento de Participación, Transparencia y Centros Cívicos, será el encargado de adoptar las medidas necesarias para la implantación en el Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz de la regulación contenida en la Ley 19/2013 de 9 de diciembre de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno."*

2.2. Udal erroldaren kudeaketa

Pertsona askorentzako oso garrantzitsua da gai hau, erroldatuta egotea oinarriko baldintza baita oinarriko prestazio sozialak jasotzeko. Behin eta berriro arrazoibide bereberekin ari garela esan beharra dugu.

Aurtengo berritasunetako bat litzateke Idazkariordetzaren [2015eko martxoaren 16ko ebazpena](#) onetsi dela da. Ebazpen

horren bidez, Estatistikako Institutu Nazionalaren Presidente-tzaren eta Autonomia Erkidegoen eta Toki Erakundeen Eskumenen Koordinazioaren Zuzendaritza Orokorraren 2015eko urtarrilaren 30eko ebazpena argitaratu zen. Azken ebazpen horren bidez, udal errolda kudeatzeko jarraibide teknikoak ematen zaizkie udalei eta beraz, gai hau araututa dago (2015eko martxoaren 24ko BOE). Jarraibide berri horiek kontuan hartu dituzte 1997ko jarraibideak onetsi zirenetik legerian izandako aldaketak, eta baita Erroldatze Kontseiluari egindako kontsul-tei buruzko txostenik garrantzitsuenak ere.

Beste gauza batzuen artean, erakunde honen planteamen-duaren ildo beretik, ondorengo dio ebazpenak. 1.13 atalean:

*“Si el Ayuntamiento no notifica dentro de los tres meses la resolución estimando o desestimando la solicitud, operará el **silencio positivo** y el ciudadano quedará a todos los efectos empadronado en ese municipio (artículo 43 de la Ley 30/1992), desde la fecha de su solicitud.”*

Nolanahi ere, arau orokor gisa, pertsona batek erroldan alta emateko eskatzen duenean, udalek izen-ematea bestelako izapiderik gabe gauzatu behar dutela azpimarratu beharra dago (ebazpeneko 1.9 atala). Ondorioz, eskaeran ageri diren datuak benetakoak direla egiaztatzeko izapideak pertsona horrek egoitza udalerrian ezarriko duelako zalantza eragiten duten arrazoizko zantzuak daudenean bakarrik egingo dira. Sarritan datuak egiaztatu egiten direla ikusenez, egoitza udalerrian izatearen inguruko arrazoizko zalantzarik ez badago ere. Izapidetzearen luzapena zalantza jar dezaketen arrazoiengatik egiaztatzen da askotan.

2.3. Informazioa eta herritarren parte-hartzea

Interesdunek gai publikoetan parte hartzeari dagokionez, aurtan eskatutako dokumentazioa entregatu ez izanari buruzko zenbait kexa izapidetu ditugu. Kexa horietan tartean zeuden herri administrazioek emandako arrazoiekiko desadostasuna adierazten zuten. Beste kasu batzuetan, eskatutakoaren inguruko erantzunik lortu ez izanagatik kexatu dira. Interesdunek gero eta informazio orokor gehiago eskatzen dute administrazioaren jardueraren inguruan (estatistikako datuak, adibidez) eta beraz, eskatutako informazioa emateko jarrera irekia eduki beharra dago. Eredu honetako beste atal batzuetan ere gai honen inguruko azalpen luzeagoak eman ditugu.

2.4. Herri administrazioen ondarea

Aurtan, ondare publikoari dagokionez, udal jabari publikoa okupatzen duten **terrazak eta mahaitxoak** jartzeak dakartzan arazoei buruzko kexa gehiago jaso direla nabarmendu beharra dago, baita udalaren jardun faltari buruzkoak ere.

Hala, **Bilboko Udalari** helarazi genion **Arartekoak 2015eko urriaren 28an emandako ebazpena**. Horren bidez, terrazak jartzerakoan espazio publikoari buruzko ordenantza behar bezala betetzeko gomendatzen da. Ebazpen horretan, te-

rrazak espazio publikoaren okupaziorako emandako udal baimenaren edukira egokitzeko beharrezkoak diren neurriak hartzeko gomendatu genion Udalari, eta baimenean jartzen zuena betetzen ez bazen, zehapen ahalmena gauzatzeko, egokiak iruditzen zaizkion bestelako jarduketaz gain, ikuskapen zerbitzuek prebentzio-lanak egitea, gehienbat. Udalak gomendio hori onartu zuen.

Abadiñoako Udalari ere gai horren inguruko kexa bat aurkeztu zitzaion. Orokorrean ordenantza betetzen ez zela salatzen zen kexa hartan eta erreklamazioak zalantza jartzen zuen udalak terrazak jartzerakoan irisgarriak diren **oinezkoentzako ibilbideak** zehazteko eska daitezkeen baldintzen inguruan egindako interpretazioa eta **apirilaren 11ko 68/2000 Dekretua**-ren aplikazioa. Dekretu horren bidez, hiriko inguruen, espazio publikoen, eraikuntzen eta informazio eta komunikazio sistemen **irisgarritasun** baldintzei buruzko arau teknikoak onetsi ziren. **Arartekoak 2015eko irailaren 4an emandako ebazpenean**, ibilbideak jarraituak izan behar direla eta biderik laburrena hartu behar dutela ondorioztatu genuen. Gauzak horrela, arauak ezartzen du baldintza horiek espaloietan ondoen betetzen dituen ibilbidea dela fatxadaren lerroaren alboko espazioa libre uzten duena; hori guztia ahaztu gabe trazadurak bere osotasunean beharrezko koherentzia eta jarraitutasuna eduki behar dituela oinezkoentzako pasabide eta igarolekuekin, etab. Abadiñoako Udalak ez zuen gure gomendioa onartu.

Ondare publikoaren defentsaren arloan, **bide publikoen** arazoak azpimarratzen jarraitzeaz gain, **Arartekoak 2015eko uztailaren 15ean emandako ebazpena** bidali genion **Artziniegako Udalari**. Horren bidez, jabari publikokoa den partzela baten defentsarako espedientea behar bezala izapidetzeko gomendatu genion. Udalak gomendio hori onartu zuen.

Atal honekin bukatzeko, herri administrazioek ondare publikoaren kudeaketan hautapen prozesuak irekiak direla bermatzetik eratorritako betebeharren inguruko kexak aipatu beharko genituzke. **Portuetan, hondartzetan** edo antzeko lekuetan eman beharreko baimenak, eman daitezkeen baimen kopurua mugatua denean, lehiaketa bidez emango dira, hautatzeko baldintzak eta irizpideak zehaztu ondoren. Eskatzaileek baldintza berezirik bete behar ez badute, zozketa bidez esleitu beharko dira baimenak.

2.5. Ondare-erantzukizuna

Denok dakigu herritarrak asko mugitzen direla eskaintzen dietela beren borondatearen kontra kalteak dakartzaten gertaeretan murgilduta daudenean. Kalte horiek pertsonalak edo materialak izaten dira eta tartean herri administrazioen bat egoten denez, ondare-erantzukizuneko erreklamazioak aurkezten dituzte, labor esanda kaltea zerbitzu publikoen funtzionamenduek eragina dela uste dutelako.

Erreklamazio horietako batzuen harira, eskatutako konpentsazio ekonomikoak lortzen ez dituzten interesdunek beren kexa bidaltzen digute guri, ohikoa den legez. Aurreko txostenetan askotan esan dugu eta ekitaldi honi buruzkoan berriro esan dugu, arlo honetan jarduteko moduaren erakusgarri den kexa mota delako.

Etengabe jasotzen ditugu honelako kezak eta aurkeztu izanaren arrazoen ezaugarriak ere errepikatu egiten dira, izapidetzen ditugun espedienteak sustatzen dituzten partikularren ikuspuntutik: administrazioak denbora gehiegi hartzen duela prozedurak izapidetzeko eta ebazpenak emateko, ez daudela ados kezaren funtsaren inguruan hartutako erabakiekin, erreklamazioetan eskatzen den kalte-ordainaren kontra doazelako...

Aztertu den ekitaldian ez da garrantzi handiko ezer hautesman baina bi gai azpimarratzea komeni da. Alde batetik, aurreko txostenetan adierazi den legez, heltzen zaizkigun espedienteetan gero eta kalitate handiagoa antzematen da aplikatu beharreko araudiak eskatutako izapidetze-prozedurak errespetatzeari dagokionez. Bestetik, berariazko ebazpen gaitzeslera mugatuta, aitortu beharra dago erreklamazioegileei, beren eskaerak aurrera egiteko, administrazioaren funtzionamenduaren eta adierazitako kalteen artean kausalitate erlazioa dagoela frogatu behar dutela ulertaraztea zaila dela, baina administrazioek ezezko erantzunak arrazoitzeko orduan esfortzu handiagoa egin beharko lukete.

2.6. Tokiko zerbitzu publikoak

Aurten udalek **tokiko zerbitzu publikoak** eskaintzen ez dituztela edo eskaintza eskasa dela dioten hainbat keza jaso ditugu, aurreko ekitaldian bezalaxe. Alde batetik, eskaintzen diren zerbitzuen funtzionamenduaren alderdi zehatz batzuk azpimarratu nahi genitzake eta bestetik, **Gasteizko Udalaren Gizarte Etxeen eta Kirol Instalazioen Araudia** betetzen ez dela salatzen duen keza, udal kirol instalazioetako bateko kafetegian alkohola erakutsi eta saltzen delako. **Arartekoak 2015eko abuztuaren 11n emandako ebazpena** helarazi genion Udalari, alkohola erakutsi zein saltzeko debekua beteazterako eta bestela, udal araudia aldatzeko. Udalak gomen-dia onartu zuen eta araudia aztertzeke lantalde bat sortzea aurreikusit du, **ekainaren 25eko 18/1998 Legea** egokitzeko. Lege hori droga mendekotasunaren arloko prebentzioari, laguntzari eta gizarteratzeari buruzkoa da.

Etxebizitzak urez hornitzeko zerbitzuen, estolda-sarearen eta argiteria publikoaren zerbitzuen eskaintzari edo horiek ez eskaintzeari buruzko kezak ere jaso ditugu, baita bide publikoaren zainza eskasari buruzkoak ere. Sarritan atal honetan aurkeztzen diren kezak zerbitzu horiek lurzoru urbanizaezinean eskaintzeke izaten dira eta hori zaila da berez, hiriguneetatik urrun dauden eremuetatik eskaini beharko lirakeelako.

3. Ofiziozko espedienteak

Atal honetan hiru ofiziozko espediente izapidetu ditugu, Erreterian, Erandion eta Barakaldon egiten den kaleko kaleko salmentari buruzkoak. Espediente horien guztien helburua 2012. urtean izapidetutako ofiziozko espedienteen jarraipena egitea zen. Espediente haietan antzeman zen kaleko kaleko salmenta arautzen zuten ordenantzak ez zeudela egokituta Txikizkako Merkataritzaren Antolamenduari buruzko urtarilaren 15eko 7/1996 Legea erreformatzen duen **mar-**

txoaren 1eko 1/2010 Legea eta kaleko kaleko salmenta edo sedentarioa ez den salmenta arautzen duen **otsailaren 26ko 199/2010 Errege Dekretura**. Arautze horrek, **Europako Parlamentuak eta Kontseiluak 2006ko abenduaren 12an emandako 2006/123/EE Zuzentaraua** aplikatu izanak ekarritako aldaketa sakonen aurrean, establezimendu-askatasunerako eta zerbitzuen prestaziorako oztipo juridiko eta administrazio guztiak kentzeko eskatzen du.

Aipatutako udalak ez dira legeriara egokitu oraindik, hala egiteko asmoa dutela adierazi badute ere. Nolanahi ere, ordenantzen beharrezko egokitzapenari kalterik egin gabe, lanpostu hutsak esleitzeko deialdi publikoek kontuan hartu behar dute establezimendu-askatasunaren printzipioaren aurkako irizpideak aplikatzea debekatuta dagoela.

4. Herritarren eskubideen egoeraren balorazioa

Aurreko ekitaldiko txostenean atal honen amaieran esan genuen legez, herritarrentzako zerbitzuaren izaerak erakutsiko du tarteko erakundearen gardentasun maila, **informazio publikorako sarbidea izateko eskubidea** bermatzeko. Gardentasunari, informazio publikorako sarbideari eta gobernu onari buruzko **abenduaren 9ko 19/2013 Legea** betetzeaz ari ginen, (Gardentasunari buruzko Legea). Txosten hau idatzi den datan, Lege horren eduki osoa aplikatu behar zaie herri administrazio guztiei.

Gardentasunari buruzko Legea guztiz eraginkorra izan dadin, antolamendurako neurriak hartu behar dira (informazio-unitateak edo informazio-eskaeren kudeaketa integratzeko eta organo eskuduna identifikatzeko beste sistema batzuk), eta baita ere edukiak sortzeko neurriak (publizitate aktiboa), euskarriak egokitzekoak (gardentasunaren ataria), etab. Hala ere, Euskal Autonomia Erkidegoko udalen web orriak azaltzeko aztertu ondoren, atal honetako keza gehienak jaso dituzten administrazio gehienek kasuan, kezkatzeko moduko hutsuneak antzeman ditugu, egoitza elektronikoetan edo web orrietan argitaratu behar duten informazioari dagokionez, Legeko 6., 7. eta 8. artikuluen arabera. Hori dela-eta, gure ustez, oraindik asko dago egiteko arlo horretan.

Horretarako, publizitate aktiboaren edukia sortzeko bete-beharra dutela azpimarratu nahi genuke eta horrez gain, legearen aurreikuspenak ezartzeko eta zerbitzu hau behar bezala emateko berebizikoak diren bi alderdi aipatu nahi genituzke. Alde batetik, eman behar den informazioaren kalitatea, edukia ondo egituratuta egon behar delako eta irisgarria izan behar delako, informazioa ondo ulertu ahal izateko. Horretarako, esfortzu handia egin beharko da, eskuragarri dauden dokumentuak modu eraginkorrean kudeatzeko. Gainera, administrazio prozedurak eta izapidetzeak sinplifikatzeko eta argitzeko ere lan egin beharra dago.

Alde batetik, berebizikoa da, baita ere, administrazio bakoitzaren kasuan informazioaren eduki aktiboa osatzeaz eta interesdunek egin ditzaketan eduki-eskaerei erantzuteaz

arduratzten den organoa, saila edo atala zehaztea. Horretarako, informazioa erakunde baten edozein atal edo sailetan sortzen dela kontuan hartuta, behar bezala kudeatu beharko da pertsona guztien parte-hartzea, gardentasuna eta informazioarako eskubidea benetan eraginkorrak izateko, atal edo pertsona arduradunak gainbegiratuta edo dinamizatuta. Laburbilduz, herri administrazioek banatuta dituzten ohiko jardunak gainditu beharko dituzte eta informazioarako sarbidea izateko zeharkako zerbitzua eskaini beharko dute.

Gardentasunari buruzko Legea ezartzeari buruzko erreseina txiki honekin bukatzeko, administrazio gardena garatu eta ezartzeko, administrazioek web orri bat edo egoitza elektronikoa izan behar dutela esan behar dugu, eskuragarri dagoen informazioarako sarbidea izateko ezinbestekoak diren baliabideak baitira. Dena den, beste batzuetan ere esan izan dugun moduan, herritarrek informazioarako eskubidea bide elektronikotik gauzatzeari ahalik eta gehien erabilgarritasunarekin erantzun behar dute, baliabide horiek ez dituzten edo erabiltzen ez dakiten herritarrek ere eskuragarri dagoen informazioarako sarbidea izan beharko duten, zuzenean bertaratuta. Horretarako, informazio bulegoetako edo herritarrei arreta emateko bulegoetako langileek lagundu egin beharko diete eta eskaera erraztu beharko dute. Alor honetako legezko betebeharren ezarpen eraginkorren inguruan hausnartzeko, egituratzeko eta antolatzeke, hori kontuan hartu beharra dago eta jarduteko jarraibide argiak ezarri beharra dago. Ezin da beti “hori interneten daukazu” erantzuna eman.

Beste kontu batzuei helduz, erakunde honetara jo duten pertsonen eskatutako **zerbitzu publikoa** eskaintzeari dagokionez, udalek udalerrian sortzen diren beharrezkoak ordaintzeko aurrekontu-zuzkidura eskasa izaten dutela adierazi beharra dago eta gainera, momentu honetan, beste mugapen batzuk ere dituzte, Aurrekontuaren Egonkortasunari eta Finantza Egonkortasunari buruzko [apirilaren 27ko 2/2012 Lege Organikoa](#) betetzeko derrigorotasuna, esaterako.

Dena den, Udalei antolamendurako ahalmena eta ahalmen diskrezionala aitortu zaizkie aurrekontuaren alorrean, legeak zehazten ez dituen eta haien araberrakoak diren zuzenbideaz haratagoko irizpideetan oinarrituz (aukerazkoak edo egokierazkoak) aukeratzeko. Hala ere, aurrekontua antolatzean, udalek ez dute inoiz ahaztu behar **derrigorrezko zerbitzuak** emateko behar diren kredituei lehentasuna eman behar zaie (Toki Araubidearen Oinarriak arautzen dituen [apirilaren 2ko 7/1985 Legeko](#) 26.1 artikulua), gutxieneakoak edo derrigorrik ez diren edo Lege horretako 25.2 artikuluan aurreikusitako alorretan dituzten eskumenen baitan sartzen ez diren zerbitzuak estaltzea helburu duten beste kontzeptu batzuk sartu aurretik.

Hala, ondo badakite ere, udalerrri guztietan eskaini beharreko oinarriko zerbitzuak ondorengoak direla gogorarazi nahi genieke: argiteria publikoa, hilerria, hondakinen bilketa, bidegarbiketa, etxebizitzak urez hornitzea, estolda sistema, herri mugoneko sarbidea eta bide publikoen zolaketa. Legeak udalerririk derrigorrezko zerbitzuak eskaini behar dituela xedatzeaz gain, bizilagunak babesten ditu, hala izan dadin eskatu ahal izateko. Lege horretako 18.1 g) artikuluan xedatutakoaren arabera, **bizilagunek** “*egoki den zerbitzu publikoa eskaintzeko*

eta kasua bada, zerbitzu hori ezartzeko eskatzeko eskubidea dute, ezinbestekoa den eskumen propioa bada”. Horrenbestez, ekitaldi bakoitzerako aurrekontua onesten dutenean, kontuan hartu behar dute legeriak oinarriko zerbitzuak eskaintzeko partida nahikoa zuzkitzera behartzen dituela, beharrezkoa den kalitate mailarekin.

Urtero gertatzen den arren, udal **biztanleriaren errolda** erregistro administratibo bat da eta beraz, udalerrri batean bizi diren bizilagun guztiak barne hartzea eta hala dela fede ematea da bere helburu bakarra, hau da, benetan zenbat biztanle dauden egiaztatzeke da, eta helburu bera ez duen jardun oro ez da legekoa izango. Oro har, gai honen inguruan izapide-tzen ditugun kasuak egitate-bidean erroldatu ez izanagatik izaten dira beti, benetako egoitza zein den jakin arren, ondorengo kausengatik altan eman nahi ez zaien egoerarako: herrikoak egoiliarrik ez direnean, eraikinak desegokiak direnean, etab.

Jabari publikoaren kudeaketari dagokionez, espazio publikoan **terrazak eta mahaitxoak** jartzearen inguruko kexak jaso ditugu, indarrean dauden **araudiak** eta **ordenantzak** ez betetzeari buruzkoak edo horien legezkotasuna betearaztea eskatzen dutenak. Horri dagokionez, udal erakundeek pertsonentzako kalitatezkoak diren espazio publikoak hobetzeke eta lehengoratzeko inbertsio-efortzua egin dutelako hausnarketa helarazi diegu inplikaturako udalei. Horrela, esate baterako, honako neurriak aipa ditzakegu: urbanizazioak berritzea, oinezkoentzako bideen irisgarritasuna hobetuz; espaloiak zabaltzea, oinezkoen mugikortasuna sustatzeko; hiri altzariak hobetzea; hiriaren erdiguneko eremuak oinezkoentzako bihurtzea, etab.

Dena den, oinezkoentzako espazioa irabaztea helburu duten neurri publiko horiek guztiak, mugikortasun jasagarria sustatzeko politiken baitakoak, kontraesanetan sartzen ari direla dirudi, berreskuratutako espazio publiko berriak inbaditzen dituzten gero eta **mahaitxo eta terrazak** gehiago daudelako (beste elementu eta instalazio batzuen artean). Espaloien, oinezkoentzako kaleen, parkeen eta abarren **erabilera komuna** oztopatzen dute.

Baimen horiek alboko auzotarrei kalte garrantzitsua eragiten diete. Horregatik, udal administrazioak kaleko jarduera horiek jakina denez sortzen dituzten eragozpenak gutxitzen dituzten neurriak hartu behar ditu. Ildo horretatik, eta guztienez, zuzenean kaltetutako pertsonen egindako eskaerak kontuan hartzeaz eta proaktiboak izateaz gain, udalak modu eraginkorrean eskatu behar du espazio publikoa okupatzeko ezarritako baldintzak zehatz-mehatz betetzeko, ikuskapenerako eta kontrolerako neurri egokiak ezarri, arau-hauste kasuetan egoki den zehapen espedienteak izapidetzea barne, betiere udal araudiari jarraituz.

Zalantzarik gabe, terrazak eta mahaitxoak hiriko paisaiaren elementuak dira eta ostalaritzako zerbitzuen eskaintzari lotutako elementuak dira, aisialdirako instalazio horien erabil-tzaileek aprobetxatzen dituztenak. Hala ere, udalek argi izan behar dute herritar guztientzat diren espazio batzuei dirua irabazteko erabilera pribatiboak emateko baimenak direla.

Eskubideen egoerari buruzko erreseina labur hau bukatzeko, **administrazioaren isiltasuna** aipatu behar dugu berriro, izapidetzen ditugun kexa gehienen kausa erantzun falta izaten delako. Administrazioaren isiltasuna ez da interesdunak aurkeztutako eskaera bati dagokion prozedura azkentzeko modua. Kudeaketa egokiaren aurka doan huts egindako jarduketa da, herritarrek administrazioak haien eskaeren inguruan duen jarrera eta horretarako arrazoiak ezagutzeko duten

eskubidearen aurka ere doana. Administrazioak beharrezko bermekin hasitako **administrazio prozeduraren** ondorio den administrazio egintza egokiaren bitartez eman behar du gaiaren gaineko jarreraren eta arrazoen berri. Prozedura bideratzeko, administrazioaren ebazpena zehaztuko duten datuak egiaztatu behar dira, ezinbestekoa baita administrazio egintzaren erabakia nahikoa eta zuzenbidera egokitua izan dadin.

II. ATALA

12








OSASUNA

1. Arloa kopurutan

Aurten arlo honetan 113 kexa jaso dira guztira. Kexa horiek azpiarlotan sailkatu dira:

- Osasun laguntza 33
- Erabiltzaileen eskubideak..... 32
- Administrazioaren funtzionamendua eta prozedura administratiboa 26
- Itxaron zerrendak 10
- Herritarren eskubideak 7
- Kontratazio-araubidea, ondarea eta administrazioaren erantzukizuna..... 3
- Beste alderdi batzuk 1
- Osasun publikoa 1

Hauxe da arloko kexen estatistika-informazioa abenduaren 31 n.

GUZTIRA	Izapidetzen	Amaítuta	Jarduera okerra	Jarduera okerrik ez	Herritarrei aholkuak eta informazioa ematea	Gerora ez dira onartu
						
122	37	85	34	31	9	11

2. Kexarik aipagarrienak

2.1. Hautapena

Administrazio-egoera irregularrean dauden pertsonen buruzko kexa batzuetan antzeman dugu pertsona horiek osasun laguntza jasotzeko zailtasunak dituztela. Arazoak sortu dira, izan ere, egiaztapen egokia eskatu dutenean (normalean [ekainaren 26ko 114/2012 Dekretuan](#) ezarritakoa, Euskal Autonomia Erkidegoaren eremuan Estatuko Osasun Sistemaren osasun-prestazioak emateko araubideari buruzkoa edo Aseguramendu eta Kontratazio Zuzendaritzaren Jarraibideetan ezarritakoa) edo osasun zentro batera joan direnean laguntza eskatzera, legeak eskubide hori dutela berriaz ezarri duen egoeretan. Kexa horietako batzuen arabera, haurdunei laguntzeko oztupoak jarri dizkiete osasun-txartelik ez zutelako.

Kexa horiek erradiografia orokorra ez direla onartzen dugun arren, kexek bai erakusten dute aplikatu beharreko arauak interpretazio okerrak eragin ditzaketela batzuetan; hau da, [Eusko Jaurlaritzako Osasun Saila](#), bide desberdinetatik, bezeroei arreta emateko zerbitzuetara, onarpen zerbitzuetara eta fakturazio zerbitzuetara helarazten ari den irizpideak betetzen ez dituzten interpretazioak sortzen dira zenbaitetan.

Ildo horretan, laguntza jasotzeko eskubidea aitortzeko eskubide guztiak formalki onartu behar dira, jatorria aurreikusi gabe, aplikatu behar den araudi konplexuaren eta askotarikoaren arabera xehetasunez aztertu daitezten. Ohar hori ezinbestean egin behar zela uste dugu, kexa batzuetan ahoz jakinarazi baita eskubidea ez zela onartzen; eta, ondorioz, kasu horietan ezin izan dira kexak aztertu.

Kexa hauek ez dira antzuak, gaur egungo arau esparruaren arabera pertsona horien osasun laguntzako beharriari eman behar zaien arretari lotutako prestakuntza eta informazio alderdiak azpimarratzeko kontuan hartzen baitira. Kexetan arazoak dituzten osasun zentroak zehazten badira, horrek aukera ematen du osasun laguntza jasotzeko irizpideen gaineko prestakuntza handiagoa behar duten lekuak zeintzuk diren jakiteko.

Larrialdietako arretari dagokienez, berriz ekarri da hizpidera gero nola fakturatu behar diren zerbitzu horiek. Ez dugu uste gaixotasun larria duen pertsonak larrialdiko osasun laguntza jasotzeko eskubidea duela ez jakiteagatik gertatu denik hori, baina agian fakturaren berri emateko modua hobetu behar da.

Kasu horietan, faktura ematen denean, eta bertan ezeztatu daitekeela jasotzen denean, osasun zentro batzuek fakturak ezeztatzeke informazio zehatza ematen diete pazienteei. Gure ustez informazio hori bera osasun zentro guztiak eman beharko lukete, horrela saihestu egingo litzatekeelako faktura bakarrik jasotzen duten pertsonen haien burua mehatxatuta sentitzea. Premiazko laguntza behar duten pertsonengan ez da atzerako eraginik sortzea behar.

Administrazio-egoera irregularrean dauden atzeritarrei arreta emateari dagokionez, berriz gogoratu behar da [Arartekoa-
ren irailaren 24ko Gomendio Orokorrean](#) eskatu genuena, bertan azaltzen diren arazoak aintzat hartuta: ekainaren 26ko 114/2012 Dekretuan ezartzen den urtebeteko eroldamuga berrikusteko. Izan ere, muga hori berrikusten bada, Estatuko Osasun Sistemaren aseguratutako edo onuradunak ez diren pertsonen osasun laguntza jaso ahal izango dute.

[Konstituzio Auzitegiaren 2012ko abenduaren 12ko 239/2012 Autoa](#) eman zenetik igaro den denboran ez da datu berezirik jaso, ez behintzat Auzitegi horrek 114/2011 Dekretuko 2.3. artikuluko etetea bertan behera uzteko oinarritzat hartu zituen inguruabarren gainean beste irakurketaren bat egiteko moduko daturik. Beste alde batetik, errealitateak erakutsi digu gaur egungo arauak laguntza-beharrizanak mugatuta dituztela oraindik.

2.2. Erabiltzaileen eskubideak

Kexa bat izan da mugaz gaindiko langile baten osasun laguntza jasotzeko eskubideari lotuta (mugaz gaindiko langilea

da Batasuneko estatu kide batean lan egiten duena, besteren kontura edo bere kontura, baina beste estatu kide batean bizi dena, eta azken estatu honetara egunero edo gutxienez astean behin itzultzen dena), pertsona horrek arazoak izan dituelako Euskal Osasun Sistemaren sartzeko.

Espanian ez bizitzea (egoitza herrialde mugakidean edukitzea) eta, beraz, gure autonomia-erkidegoan errolatuta ez egotea berezitat jotzen da Gipuzkoako enpresa batean lan egiten duen pertsona horrek Euskal Osasun Sistemaren/Osakidetzaren laguntza jaso nahi izatea.

Batasuneko araudian arau batzuk ezarri dira pazienteak Europar Batasunean zehar ibili ahal izateko baina osasun laguntza izango dutela bermatuz; arau horien bidez osasun laguntza emateko finantza-estaldura izango da, tartean dauden Batasuneko estatu kideak (laguntza bermatzeko eskumena duen estatura eta laguntza medikoa ematen duena) elkarlanean aritzeko tresnak daudelako. Arartekoaren iritzi, helburu horrekin ezarri den araudia gorabehera, mugaz haraindiko langileek osasun laguntza jaso beharko lukete, nahi izanez gero, lan egiten duten tokian bertan; hau da, osasun laguntza izateko eskubidea "sortzen" duten tokian. Hausnarketa hori Osasun Sailari helarazi diogu, aipatu aukera bidera daitekeen azter dezan.

Baliabideak antolatzeari eta horiek erabiltzaileen eskubideetan duten eraginari dagokionez, iazko txostenean daude jasota laguntza espezializatuko eskaerak, premiakoak izan ez direnak, ukatzean Arartekoak zein jardun gauzatu zituen. Eskubideok lehen mailako arretan preskribatu ziren. Joan-etorrian dabilen pertsonak edo ohiko bizilekuaren herrialdeetik kanpo dauden pertsonak sar daitezke egoera horretan, errolda aldatzeko eskatzen den denbora bainoaldi laburragoan betiere.

Zoritxarrez, ez da onartu [Arartekoaren 2014ko azaroaren 28ko ebazpena](#). Horren bidez, Osakidetzari gomendatu zaio laguntza espezializatua jasotzeko eskubidea duten pertsonen eskaerei erantzun diezaien, behin-behinean lekualdatuak dauden edo ez alde batera utzita.

Egoitza lurralde historiko jakin batean duten pertsona batzuk, batzuetan, beste lurralde bateko ospitalera joan behar dute. Eta badaude joan-etorri horiek egiteko laguntzak ukatzeagatik jarri diren kexak ere.

Ezin dugu ahaztu ez dela existitzen pertsona bakoitzaren bizilekutik hurbil dauden zerbitzuak sortzeko eskubide bat; gainera, hori ezin izango litzateke bideratu. Bestalde, zaila da modu objektiboan ebaluatzea aurreko kasu horretan zein distantzia hartu beharko litzatekeen kontuan.

Dena den, gaur egun indarrean dauden lekualdatzeetarako laguntzen arauen arabera ([1/2007 Arau Orokorra](#)), ez da berdina lekualdatzea autonomia-erkidego barruan egitea edo handik kanpora egitea.

Osasun Sailaren ustez ezarrita dauden irizpideak zuzenak dira, herritarra konpentsatu nahi dituelako behar den laguntza hori gure osasun zerbitzu publikoak (Osakidetzak) eman

ezin duenean eta, ondorioz, gure laguntza-sistematik kanpo dagoen Estatuko Osasun Zerbitzuko zentro batera joan behar duenean. Kasu horietan bidezkatat jotzen du galera ekonomikoa konpentsatzea.

Geure bitartekoekin laguntzarik eskaini ezin denean lekualdatzeen kostua konpentsatzea bada helburua, gure ustez komenigarria izango litzateke distantziari lotutako zuzenketa bat egitea. Gaur egun onartu egiten dira mugakide diren erkidegoetarako lekualdatzeen gastuak, baina Euskal Autonomia Erkidego barruko beste lekualdatze batzuen distantzia baino txikiagoa bada.

[Arartekoaren 2015eko martxoaren 10eko ebazpena](#) osasun laguntza jasotzeko joan-etorrien gastuei buruzko kexa baten gainekoa da. 1/2007 Arau Orokorrean aurreikusten den gaur egungo laguntzen sistema berrikusi dadin gomendatzeko oinarritzat hartu ditugun oharrak jasotzen dira kexa horretan, eta berrikusi behar direla uste dugu distantzia bereko joan-etorrietan tratatu berbera eman beharko litzatekeelako. Gomendio hori ez da onartu.

Zerbitzu espezializatua eta ospitaleko zerbitzua aukeratzeko eskubideari dagokionez, eskubide hori behar bezala kontuan hartzen ez dela pentsatzeko datuak antzeman ditugu; batzuetan nahasi egiten dira bigarren iritzia jasotzeko eskaerekin. Bigarren iritzia jasotze aldera medikua aldatzeko interpretazio hori ez da arraroa, eta batzuetan baliagarria izan daiteke beste zerbitzu baten aurretiko diagnostiko batekin alderatzeko, edo hasiera batean aurreikusitakoaren ezberdina den tratamendu baten egokitasuna ebaluatzeko. Datu batzuek erakusten dute eskaera batzuk bigarren iritzi baten eskaeraren barruan sartuko liritekeela, eta ez ospitalea aldatzeko eskaeren barruan.

Aurreikusitako arrazoiengatik ezarpenaren aurreko diagnostiko genetiko (EADG) egiteko baimenari buruzko kexa batean, ezezkia eman da interesdunak ez zuelako bere maila genetiko jakin nahi. Pazientearen ikuspegitik aukera hori legezkoa da, baina onartuz gero, genearen eramailea ez bada behar ez den diagnostiko-teknika (garestia gainera) aplikatuko litzaike. Funtsean, horregatik eman zaio ezezkia.

Ezin dugu esan erabaki arbitrarioa edo oinarririk gabea denik. Ez da segurua gurasoek gaixotasuna dakarren mutazio genetiko seme-alabei eman diezaietela, baina hori hartu da oinarri moduan. Gainera, horixe da EADG diru publikoarekin finantzatzeko irizpidea.

Kexa horrek eragin dituen zalantzen antzekoak azaldu ditu Ugalketaren Biologia Aztertze Elkartea (ASEBIR), Huntington-en gaixotasuna izateko arriskua duten pertsonen diagnostiko genetiko aplikatzeari lotuta. Dokumentuan jasotzen ziren azalpenak kontuan hartu ostean, dokumentua bera Osasun Sailari bidali genion, benetan jakiteko azalpen horien arabera finantzatzeko eskaeraren ebaluazio berria egin zitekeen.

Osasun arloko administrazioak jakinarazi zigun [ASEBIRen txostena](#) serioa eta interesgarria dela; seme-alaba osasun-tsuak izateko nahia eta gaixotasun genetikoaren eramailea

izan daitekeen maila genetikoak ez jakitea bateragarriak izateko bide batzuk eman ditu txostenean, baina amaieran azaltzen du proposatutako kasuan sakonago aztertu behar direla arazoak sortu dituzten printzipioak eta balioak, jardun zuhurrenak identifikatzeko behintzat.

Gure ustez kasu honek ez du behar Laguntza bidezko Ugalketako Batzorde Nazionalaren berariazko baimena, [maiatzaren 26ko 14/2006 Legeak](#) (laguntza bidezko giza ugalketako teknikei buruzkoak) ezarritakoa betez. Halaber, prestazio hori zerbitzuetara sartzeko ikuspegitik ere ez da horrelakorik behar, berez badago barruan eta. Horregatik, ASEBIRen aipatu dokumentuan azaltzen den analisiaren emaitzen kalterik gabe hartu beharko litzateke eskaera honen eta ager daitezkeen antzekoen gainean egoki den erabakia.

2.3. Osasun laguntza

Tratamendu jakin batzuk hartzearen zain dauden pertsonen egoera berriz agertu da jaso ditugun kexetan.

C hepatitisarentzako tratamendu berriei buruzkoak izan dira kexa batzuk; tratamendua jasotzeko atzerapenak pertsonaren egoera klinikoa kontuan hartu gabe gertatzen ari diren zen kezka. Kexetan azaldutakoaren arabera, tratamendua ez da ukatu; aitzitik, medikuak agindu duen tratamendua Birusen Kontrakoen Erabilera Lehentasunak Ezartzeko Estrategia Terapeutikoak ezartzen duen sarrera mailakatu nola geratzen den zehaztu behar da. Sarrera mailakatuak, alabaina, ezin du inola ere atzeratu atzerazina den tratamenduaren hasiera. Ikuspegi hori aintzat hartuta, Arartekoak estimatu zuen komenigarria izango litzatekeela medikuak pazientearen egoera klinikoa ebaluatzea, baina ezarrita dauden sartzeko irizpideen arabera. Horrela, kasu jakin horren ebaluazio zehatza egingo litzateke, eta Estrategian azaltzen diren zailtasunen barruan sartu ahal izango litzateke.

Kexa horiek erakutsi zuten informazio gutxi dagoela aplikatu beharreko protokoloen gainean. Informazioa eskatu genuen, eta honako erantzun hau jaso ostean, kaltetuei helarazi genien: *"C Hepatitisaren duten pazienteen tratamenduko protokoloak dokumentu dinamikoak dira eta Adituen Batzordeak eta baita Osasun, Gizarte Politika eta Berdintasuneko Ministerioak eta baita Eusko Jaurlaritzako Osasun Sailak eta Osakidetza ere etengabe berrikusten dituzte; hortaz, maiz egokitzapenak eta aldaketak izaten dituzte. Espezialisten laneko dokumentuak dira, paziente bakoitzaren baldintza espezifikotara egokitu behar direnak."*

Osakidetza dinamismoa aipatzen duenean, eskatutako informazioari eragiten dion inguruabar gisa ulertzen duela ondorioztatu dugu.

Eta dinamismo horrek informazioa eskuratzeko eragin dezakeen zailtasunak atzerapen edo kautela batzuk azal ditzake. Horrela bada, arazoizkoa dirudi informazioa protokoloan jasotzen den berezko zuhurtziarekin ematea, aldatzen joan daitekeelako. Baina gure ustez horrek ez luke justifikatu

behar informazioa jasotzeko murrizketak egotea edo informazioa ukatzea.

Botiken prezioak eta finantzaketa ezartzeko tresnak ez dira bizkorrak eta, ondorioz, kaltetuta dauden pertsonak ez dute jasotzen aukera posibleen gaineko informazio arinagoa eta gardenagoa, erabilera errukiorraren gainean adibidez.

[Uztailaren 26ko 29/2006 Legearen](#) arabera (osasun produktuen eta medikamentuen garantiei eta arazoizko erabilerari buruzkoa), botikak Estatuko Osasun Sistemari erabili ahal izateko Osasun Produktuen Espainiako Agentziaren (AEMPS) merkaturatzeko baimena eduki beharko dute; baina, horrez gain, agintzeko, banatzeko eta finantzatzeko baldintzak ezarrita izan beharko dituzte (finantzatutako prezioa barne).

Hori kontuan hartuta, [Osakidetza](#) paziente bati jakinarazi zion medikuak agindutako botika (eskaeran azaltzen zena), Lenvatinib, Espainian ez zegoela baimenduta eta ezin zela merkaturatu; horregatik ez zuen finantzatzen Estatuko Osasun Sistemak.

AEMPSek botika hori baimendu bitartean, jakin nahi zuen botika erabilera-baldintza berezietan eskura zezakeen, [ekaiaren 19ko 1015/2009 Errege Dekretuan](#) (egoera berezietan beharrezkoak diren botikak eskuratzeko arautu duena) jasotzen den prozedura berezia aplikatuz. Ez zitzaion erantzunik eman. Arartekoak espediente horren gainean egin duen hausnarketa ondoko ebazpenean jasotzen da: [Arartekoaren 2015eko abenduaren 3ko ebazpena](#), horren bidez Osakidetza gomendatzen zaio interesdunari Lenvatinib botika eskuratzeko aukerari buruz eskatu duen informazioa emateko.

Tratamendu onkologiko jakin bati lotutako kasu batean ikusi dugu inguruabarrek tratamendua aplikatzeko atzerapena azal dezaketean arren ez liratekeela hartu behar nahikoa justifikazio moduan.

Osakidetza bidalitako analisia adierazi dugu oinarrizkoa dela ebaluatzea zentroan bertan izandako atzerapenen ondorioz paziente honen edota beste pazienteen patologiek arriskurik izan zuten edo aukeraren bat galdu zuten. Eta horrela izan bada, beste jardun batzuk sustatu beharko ziren. Adibidez, [martxoaren 21eko 65/2006 Dekretuan](#) (Euskadiko Osasun Sistemaren konturako prozedura kirurgiko programatuetara eta urgenteak ez diren iristeko gehienezko epeak ezarri dituen) jasotzen diren aukeren berri eman beharko zen.

Etiologia ezezaguna duten eta tratamendu jakin bat ez duten gaixotasunak pairatzen dituzten pertsonak (besteak beste, inguruarekin lotuta dauden gaixotasunak: sentikortasun kimiko anizkoitza) beste arazo bat ere badute: gastu handiak izaten dituzte. Tratamenduetan frogatzen diren nahikorik ez dagoelako datu objektiboak onartzen dugu, baina horrek ez luke behin betiko baztertu behar Osasun Sailak baimena emateko aukera. Baimen egokiarekin bigarren iritzi eskatu ostean, pazienteak proposatu duen tratamenduaren eraginkortasunari lotutako alderdi batzuei buruz osasun arloko administrazioak ebaluazioa ematearen zain gaude; orain espediente hori izapidetzen ari gara.

2.4. Itxaron zerrendak

Ebakuntza kirurgiko bat egiteko itxaron behar den denborari buruzko kexa batzuetan ikusi dugu, kexa aurkeztean, igarotako denbora 180 egunetik gorakoa zela. Kaltetuek erreklamazioa jarri zuten pazientearen arreta-zerbitzuan, eta honek zera erantzun zien: batetik, zerbitzu egokiari eman zaiola haien egoeraren berri eta, bestetik, eskubideen eta betebeharren gutunean jasotzen da itxaron zerrendetan ekitate-irizpideak aplikatuz jasotzen direla urgentzia medikoen eta itxaroteko denboren lehentasunak.

Kexak izapidetu, eta bideratuta geratu ziren. Baina Osakidetza-ri azaldu diogu horrelako kasuetan erabilgarria izango litzatekeela, baldintzak betetzen badira eta itxaronaldia 180 egunetik gorakoa bada, programatuta dauden eta premiazkoak ez diren prozedura kirurgikoei buruzko martxoaren 21eko 65/2006 Dekretuan ezartzen den bideari buruzko informazioa ere ematea.

Basurtuko ospitalean traumatologiako ebakuntza egin behar zuen pertsona batek aurkeztu zuen kexa. Pertsona horrek azaldu zuen, gainera, bitartean, aldi baterako ezintasun egoeran zegoela.

Arreta zerbitzuak emandako informazioaren arabera sei hila-betik gorako itxaronaldia zuen kexa batek, alabaina, beste kontu bat dakar: aldi baterako ezintasuna. Berez, egoera hori ez da klinikoa, baina legezkoztat jo behar dugu. Kexa bideratu zen, eta azkenean pertsona horri hasieran aurreikusitakoa baino denbora laburragoan egin zitzaion ebakuntza; baina alderdi hori jasotzeko aprobeztatu dugu, arreta azkarragoak ezintasun egoera murriztu dezake eta.

2.5. Funtzionamendua

Merezi du atal honetan berriz azaltzea botiken prezioak eta finantzaketa ezartzeko tresnak ez direla bizkorak, eta batzuetan informazio hobea falta dela erabilera errukiorra bezalako kontuei buruz.

Atal honetan azaldu nahi dugu kexa jakin bat: pertsona batek 123 egunetik gorako itxaronaldia zuen lehentasunezko ebakuntza bat egiteko, baina bere osasun karpeta kontsultatu zuen eta, bertan, itxarote-denbora bakarrik jasotzen zen, ez ebakuntza egiteko aurreikusten zen data.

Osakidetza pertsona horren ebakuntza atzeratu zuen, kasu larriagoi lehentasuna eman behar izan zela; baina gure ebazpenean adierazi genion kexan azaltzen ziren arazoak nahitaez hartu behar zirela kontuan: alde batetik, ez zitzaion eman ebakuntza egiteko aurreikusten zen egunari buruzko informaziorik, nahiz eta kexa aurkeztu ostean jakinarazi zitzaion (bere karpetan ere ez zen informazio hori jasotzen); eta bestetik, itxuraz ez datoz bat itxaron zerrendako eskaeran jasotzen den lehentasuna eta benetan itxaroten ari den denbora (egun-kopurua).

Errenteriako (Gipuzkoa) pertsona batek esklerosi anizkoitza dauka, eta espastiziterako Baclofenoa bizkarrezurretik sartzan dion infusio-bonba bat dauka jarrita. Bada, pertsona ho-

nek azaldu zuen beretzat zaila zela aldi behin (40 egunean behin) Gurutzetako Ospitalera joatea Baclofeno izeneko botika kargatzera.

Donostialdeko ESiko kudeaketako-zuzendaritzaren hitzetan, gaur egun ezin dute tratamendu hori eman, "...Donostia Unibertsitate Ospitalean ez dutelako pazienteari bere espastikotasuna tratatzeko agindutako Baklofeno intratekaleko tratamendurik, hori Gurutzeta Unibertsitate Ospitalean bakarrik eskuragarri dagoelako".

Erantzunean ez dago beste informaziorik; beraz, ezin da jakin bizkarrezurretik sartu behar den Baclofenoaren tratamendua gaur egun Gurutzetako Unibertsitate Ospitalean bakarrik ematen bada horretarako gutxieneko trebetasuna behar delako. Horrela bada, ezin izango litzateke bermatu arreta egokia, Donostia ospitaleak ezin duelako irizpide hori bete.

Esperientzia berezia duten ospitaleetan bakarrik sar daiteke botika bizkarrezurretik, behar bezala gaituta dauden medikuek zorrotz gainbegiratuta. Sendagaien eta Osasun Produktuen Espainiako Agentziak irizpide hori dauka jasota. Baclofenoari dagokionez adierazi du, botika bizkarrezurretik sartzeko tratamendua ospitalean eman eta doitu behar dela, medikuen gainbegiratze zorrotzarekin; izan ere, tratamendua ematen duten medikuek behar bezala gaituta egon behar dute, eta ospitaleak tratamendu hori emateko esperientzia berezia izan behar du. Horrela bermatu egingo da pazienteei jarraipen etengabea egiten zaiela.

Azalduetako gutzia aintzat hartuta ondorioztatzen dugu tratamendua egiteko jarduera, trebetasuna, ere kontuan izan behar direla; hau da, urtean egin behar den tratamendu kopurua garrantzitsua da, arreta egokia emateko. Horrela bada, Donostia Unibertsitate Ospitalean ere eskaini beharko litzateke aipatu tratamendua, ospitaleko jarduerak horretarako aukerarik ematen badu.

Bestalde, ondare erantzukizuneko espedienteak izapidetzeari lotuta kexa berriak jaso ditugu, eta zehatzago, izapidetzeen iraupenari lotuta. Espediente horien azterketak eta izapidetzeak izan dezaketen konplexutasunaz jakitun gara, baina, ordenamenduan xedatutako epea nabarmen gainditu denez, aipatu egin behar dugu.

2.6. Osasun publikoa

Espazio jakin batzuetan tabakoa erretzeko ezarrita dauden mugak betetzeari buruzkoak izan dira jasotako kexa bi.

Are gehiago, kexa horietako bat espazio zehatzetan (merkataritzako galerietan, adibidez) erretzeari buruzkoa izan da; eta bestea, kexan adierazitako futbol-zelaian erretzeari buruzkoa. Azken horren gainean egin dugun analisisa [Arartekoaren 2015eko maiatzaren 8ko ebazpenean](#) dago jasota. Ebazpen horren bidez, Osasun Sailari gomendatu genion erantzun egokia emateko drogamenpekotasunen arloko aurrezaintza, laguntza eta gizarteratzeari buruzko [ekainaren 25eko 18/1998 Legeko 23.2 e\)](#) artikuluan ezarritako betetzeari lotuta jarri zen salaketari, aire zabaleko kirol instalazioetan soilik erre beharko

litzatekeelako berariaz egokituta dauden espazio edo tokietan, adingabekoentzako jarduerak egin zein ez.

Gomendioa ez da onartu, adikzioen gaineko lege-proiektua izapidetzen ari dela oinarritzat hartuta.

Baina arrazoi horrek ez du funts nahikorik gure ustez, gure gomendioaren xede zen indarreko legean jasotako mugaren alde egiten baita proiektuan. Are gehiago, proiektuan ematen den aukera urrunago doa. Horregatik jakinarazi genion Osasun Sailari ez gaudela erabaki horrekin ados.

3. Araudi- eta gizarte-testuingurua

[Uztailaren 21eko 147/2015 Dekretua](#) onartu da; horren bidez onetsi egin da pertsonak Euskadiko osasun sisteman dituzten eskubideen eta betebeharren adierazpena. Baina Osasun, Gizarte Zerbitzu eta Berdintasun Ministerioak errekurtsoa jarri dio arau horri.

Aurreko txostenetan, eta [Arartekoaren irailaren 24ko 8/2013 Gomendio Orokorrean](#) jaso genituen oharrak oinarritzat hartuta, eskatu genuen ekainaren 26ko 114/2012 Dekretuan ezarri zen eroldako urtebeteko muga berrikusteko; hau da, Estatuko Osasun Sisteman aseguratuta ez dauden edo haren onuradunak ez diren pertsonak osasun laguntza jaso beharko lukete.

Osasun Sailak argudiatu dituen egokitzeko araua aurkarazteko kautelazko neurriak ez dira apetatsuak, eta arestian aipatu 147/2015 Dekretuaren aurkaraztea da horren erakusgarri; baina gure zereginen ikuspegitik, urtebeteko erolda-muga handitzearen alde gaude, hori eskatzeko inguruabarrak indarrean baitaude oraindik. Arloaren hasieran aipatu ditugu inguruabar horiek, egoera irregularrean dauden atzeritarren kexei buruz hitz egitean.

Instrukzio batek ez du ematen xedapen orokor batek adina segurtasun juridiko hartzaileentzat; horregatik pentsatzen dugu ez dela baztertu behar aipatu dekretua egokitzeko aukera. Modalitate tekniko bereziak ager daitezkeela onartzen dugu, baina osasun laguntza jasotzeko eskubidea kolektibo horrek ere jaso beharko luke benetan lurraldean bizi direla egiaztatzen bada.

4. Jarduera-planaren esparruko bestelako esku-hartzeak

Arlo honetan jardutea eragin duten kexa gehienak banakoak izan dira oraindik.

4.1. Ofiziozko jardunak

lazko txostenean azaldu genuen espediente hasi genuela osasun zentroetako eta ospitaleetako pertsonal sanitarioen bajen ondorioz izaten diren beharrianak betetzeko zein irizpide hartzen ziren jakiteko.

Gai hori aztertzean, bada, bi alderdi azpimarratu behar dira: batetik, bajak betetzeko modua eta, bestetik, bajak zein iraupen izan behar duen ordezko bat jartzeko. Batez ere bigarren alderdi horretan jardun dugu. Hau da, ordezkapenak egiteko irizpideak zein diren jakin nahi izan dugu, baina ez lanpostu hutsenak, gaixotasunari lotutako aldi baterako bajenak baizik.

Ziurtzat jo dugu paziente bati arreta ematen dioten profesionalak aldi baterako baja hartzen dutenean pazienteari emandako arreta, ikuspegi klinikotik, ez dela kaltetzen; baina espediente hori irekitzean aintzat hartu genuen kalitatearen estandarrak ez direla adierazle klinikoari lotutakoak bakarrik izan behar. Zerbitzu batek funtzionamendu egokia izan behar badu, ez da gauza bera pertsonal sanitarioaren ordezkoa bajaren bigarren egunean jartzea edo baja hartu eta sei edo hamar egunera jartzea.

Ez dago irizpide korporatibo bat bajak zein egunetik aurrera ordezkatu behar diren zehazteko; eta, ondorioz, pentsatu behar dugu zerbitzuetako erakunde batzuek eta besteek irizpide desberdinak hartzen dituztela. Ez digute eman zentro bakoitzean erabilitako irizpideei buruzko daturik; aitzitik, aldi baterako ezintasunaren ondoriozko bajak betetzeko gutxieneko estandar gisa hartuko diren irizpideak ezarri beharko lirakeela jakinarazi digute. Aldez aurretik, aldi baterako kontratazioei buruzko alderdiak negoziatuko dira osasun arloko mahaian.

Irizpide horiek ondoko inguruabarra kontuan hartuko dutela espero dugu: langileen gaixotasunaren ondoriozko bajak ordezkatzeko denbora gehiegi itxaroten bada, bitartean haren zereginak egiten ari diren langileek lan handiagoa izango dute. Era berean, zerbitzua emateko kalitatea ere kaltetu daiteke bajak gertatzen diren toki horretan.

Osasun sistema publikoaren aseguratuta edo onuradun batzuei fakturatu egin zaie ibilgailuan ezbeharra edo istripua izan eta, ondorioz, jasandako lesioengatik arreta emateko kostua. Kasu horietan, eragilea aseguratuta egon behar da nahitaez. Jakina den moduan, horrelakoetan, arretaren kostua jasanzarzteko baimena ematen du legeak.

Mota horretako kexen gainean jardun ostean ikusi dugu aipatu fakturazioa ez dela kasu bakana, Osakidetza zuzentzat jotzen duen irizpide orokorra da eta.

Aurten ireki dugun ofiziozko jardunari erantzutean, Osakidetza azaldu digu jarduteko hurrengo irizpidea betetzen duela:

"1. Idatzian azaltzen den pazienteen kasuan Osakidetza eman diote asistentziaren eskubidea eta inoiz ere ez zaie ukatu.

2. Edozein eskubidek betebeharrak bat eragiten du, kasurako, trafiko istripuetan Osakidetza eskatutako informazioa eman

beharrekoa da. Izan ere, trafiko istripua denez, ordainketa egitera behartutako hirugarren bat izan behar da”.

Arartekoaren iritziz, osasun sistema publikoko aseguratuei kostu hori fakturatzek ez du arazko oinarri nahikorik.

Kasu honetan, administrazioak betebeharrak ezarri du eta horren arabera arretaren kostua fakturatu du; baina administrazioaren jardun guztiak aurretik ezarrita dagoen araren baten bidez justifikatu behar dira. Legezketasunaren printzipioak ezartzen du betebeharrak hori. Hots, arau batek ezarri behar du Osakidetza aipatutako betebeharrak hori; arau batek eman behar dio osasun erakundeari baldintza hori bete dadin eskatzeko ahalmena.

5. Herritarren eskubideen egoeraren balorazioa

[Apirilaren 20ko 16/2012 Errege Lege Dekretua](#), Estatuko Osasun Sistemaren iraunkortasuna bermatzeko eta prestazioen kalitatea eta segurtasuna hobetzeko premiazko neurriei buruzkoa, ezinbestean berritu behar da. Baina zaila da hori aplikatzea, eskumenak banatuta dauden testuinguru

honetan: alde batetik, osasun publikoan aseguratutako edo haren onuradun izateko baldintza aitortzeko eskumena duen administrazioa (Estatua), eta bestetik, laguntza hori gauzatzeko eskumena duen administrazioa (Eusko Jaurlaritza).

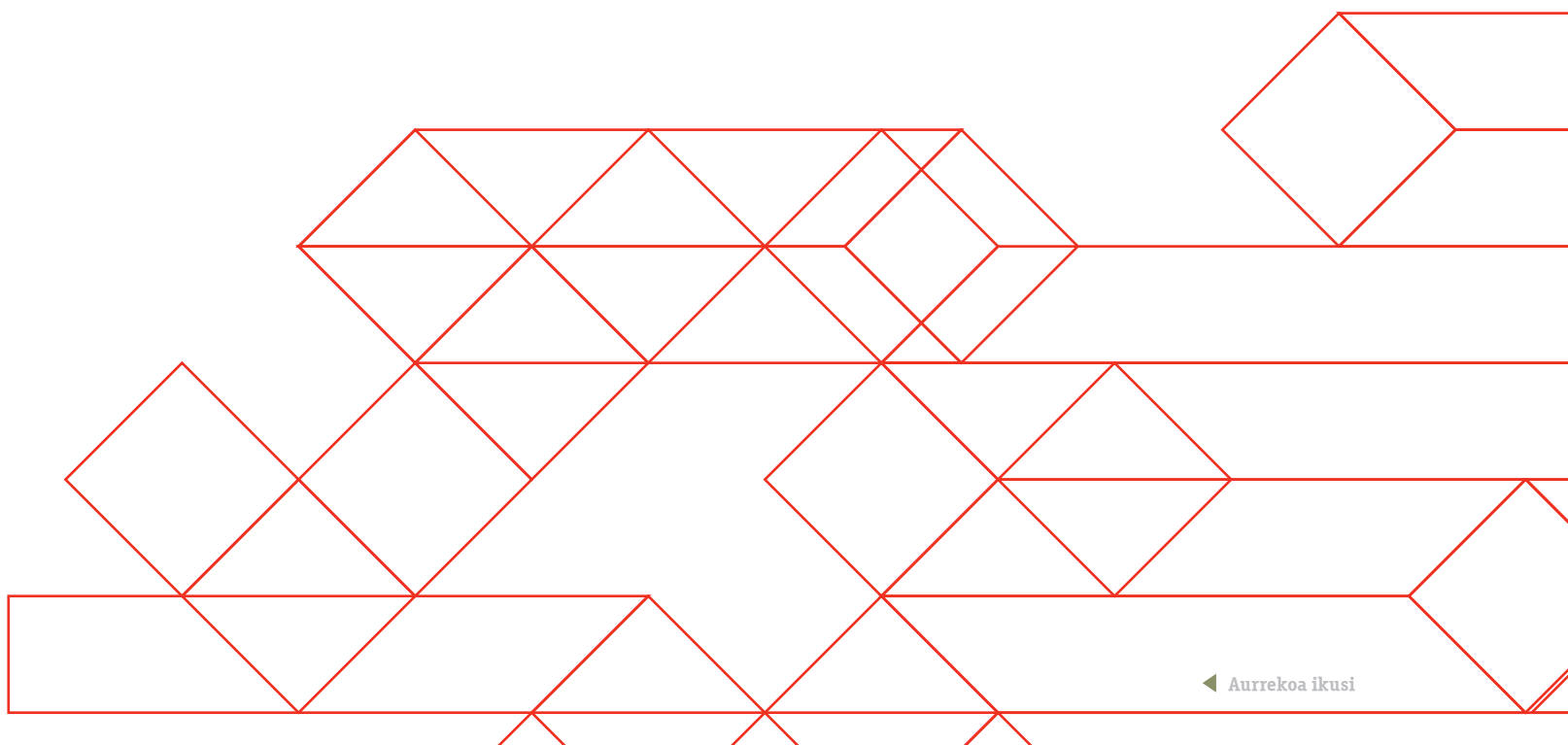
Horrez gain, osasunari lotutako erakundea (GSIN edo Osasun Saila) ez den hirugarren administrazio batek mota ezberdinetako bizileku-baimenen gainean hartzen dituen erabakiak ere kontuan hartu behar dira. Ordenamenduak aurreikusten du baimena eman ahal izateko baliabide nahiko dagoela eta eskatzaileak osasun asegurua duela egiaztatu behar da. Araudi aurreikuspen batean oinarritzen den presuntzio hori ez dator beti errealitatearekin, baina egoera benetan zein den egiaztatu gabe aplikatzen da.

Bestalde, zalantzan ari dira jartzen familia batu behar delako bizileku-baimena duten pertsonak aseguratuta egoteko eskubidea ukatzen duten erabakiak. Arazoa oraindik bada, nahiz eta GSINren demanda batzuk ezetsi dituen epaiak eman diren. Izan ere, [abuztuaren 3ko 1192/2012 Errege Dekretuan](#) aseguratua eta onuraduna izateko baldintzak arautu dira, Espainian osasun laguntza jasotzeko funts publikoen kontura eta Estatuko Osasun Sistemaren bitartez (apirilaren 20ko 16/2012 Errege Lege Dekretua garatu du); bada, abuztuko dekretuak eskubide hori aitortu du, 2 eta 3 artikuluetan, eta ondorioz, GSINren ukatzea ezeztatu du.

II. ATALA

13

SEGURTASUNA



1. Arloa kopurutan

2015ean idatzizko 83 kexa aurkeztu dira segurtasun arloan, eta Arartekoak aldi horretan erregistratu dituen kexa guztien %4,12 da hori. Eragindako herri-administrazioak eta azpiarloak kontuan hartuta, honakoa izan da kexen banaketa:








Administrazioka:

- Tokiko Administrazioa 50
- Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio Orokorra (Eusko Jaurlaritzza) 30

Azpiarloka:

- Trafikoa 50
- Administrazioaren funtzionamendua eta administrazio prozedura 17
- Herritarren eskubideak 8
- Beste alderdi batzuk 3
- Herritarren segurtasuna 3
- Jokoak eta ikuskizunak 2

Txostena itxi zen egunean, hurrengo egoeran zeuden urte horretan izapidetutako kexak:

GUZTIRA	Izapidetzen	Amaituta	Jarduera okerra	Jarduera okerrik ez	Herritarrei aholkuak eta informazioa ematea	Gerora ez dira onartu
						
212	143	69	16	37	2	14

Gainera, ofiziozko 3 espediente izapidetu ditugu, atxiloketa zentroak azpiarloari dagozkionak.

Aurten **kexa gehien jaso dituzten administrazioak** Eusko Jaurlaritzako **Segurtasun Saila** eta **Bilboko** Udala izan dira, azken urteotan joera jarraitua izan dena. Kexek **Donostiako** eta **Gasteizko** Udalei ere eragin diete, eta neurri txikiagoan beste udal batzuei.

Aurreko urteetan bezala, atal honetan emandako zifrek ez dituzte jaso, bai **bazterketarako** legezko kasuetakoren batean egoteagatik, bai Espainiako **Herriaren Defendatzailearen** edo beste defendatzaile batzuen eskumenen eremuan egoiteagatik, Arartekoak jorratu ezin izan dituen kexak.

Administrazioek euren jarduera zuzendu dute aurten izapidetu ditugun eta jokaera ezegokiren bat hauteman dugun zenbait kexatan.

Oro har, administrazioek modu onargarrian bete dute Arartekoarekin **elkarlanean aritzeko betebeharra**. Hala ere, gure lana egiteko zailtasunak edukitzen jarraitzen dugu. Galdetutako kontuei **ez erantzuteak** eta informazioa emateko orduan egoten den **atzerapenak** jarraitzen dute izaten arazorik ugariena, bai eta eskatu dugun **dokumentazioa ez emateak** ere. **Arartekoaren 2015eko azaroaren 10eko Ebazpenean**, adierazitako arazoetako batzuk azaldu dira. Aurten, administrazioek **ez diete gure gomendioei erantzun** hainbat kexatan, eta, era berean, ez digute jakinarazi zein den horren aurrean duten prestasuna. Beraz, gomendioak onartu ez dituztela pentsarazi digu horrek. Zehazki, Eusko Jaurlaritzako Segurtasun Sailak ez dio erantzun 2014an formulatu genion gomendioari, Ertzaintzan arrazaren araberako profilak egitea prebenitzeari eta kontrolatzeari buruzkoari, alegia (**Arartekoaren 2014ko abenduaren 10eko Ebazpena**). Bestalde, ez dio erantzun aurten formulatu diogun gomendioari ere, hau da, aipatu polizia taldearen jardunbide irizpideak berrikusteari buruzkoari, kanabisaren inguruko klub sozialei dago kienean (**Arartekoaren 2015eko otsailaren 9ko Ebazpena**). Donostiako Udalak ere ez die erantzun bidali dizkiogun bi gomendiori. Bata Araupeko Aparkalekurako Udal Zerbitzua-ren Ordenantza berriku dezan bidali genion (**Arartekoaren 2015eko martxoaren 9ko Ebazpena**), eta ibilgailu bat kentzeko jardura eta desegiteko baimena atzera bota ditzan bidali genion bestea (**Arartekoaren 2015eko irailaren 17ko Ebazpena**). **Barakaldoko Udalak** ez die erantzun TAO eremuan titulu gaitzailerik gabe aparkatutako ibilgailuak kentzeari buruzko bi gomendiori (**Arartekoaren 2015eko apirilaren 13ko 2015R-2514-12 Ebazpena** eta **Arartekoaren 2015eko apirilaren 13ko 2015R-421-13 Ebazpena**). **Getxoko Udalak** ere ez dio erantzun trafikoko araudia hausteagatik zigor bat efekturik gabe uzteko gomendioari (**Arartekoaren 2015eko maiatzaren 27ko Ebazpena**), ez eta, jakinarazpenak behar bezala egin ez zirela ulertzeagatik, ildo berean bidali diogun balorazioari erantzun ere, trafikoko beste bi zigorri buruzkoa hori. Kasu horietako batzuetan, kexak baloratu ahal izateko eskatutako alderdiei buruzko aurretiko informazio gabeziari gaineratu behar zaio erantzun gabezia.

2. Kexarik aipagarrienak

2.1. Herritarren eskubideak

2015ean izapidetu ditugun kexak, funtsean, **polizia-funtzioaren erabilierari buruzkoak** izan dira. Horren inguruan, beste urte batzuetan azaldukoen antzeko kontuak planteatzen dira oraindik ere. 5.2. idatz-zatian laburtuko ditugu horiek.

Aurreko epigrafean aipatu dugun **Arartekoaren 2015eko azaroaren 10eko Ebazpenak** kontu horietako zenbait jaso dituen kexa bat baloratu du. Kexa horretan, **oinezko batzuei poli-**

ziaren jarduera bat ikusten ez utzi izana gaitzetsi zitzaion ertzain bati, izan ere, oinezko horiek ez zekiten poliziaren jarduera zenik, uniformerik gabeko agenteak ari baitziren bertan lanean. Oinezkoetako bat salatu egin zuten ertzainei kasu ez egiteagatik. Hark ukatu egin zuen hori, eta gertatzen ari zenaren inguruan galdetu izanarekin lotu zuen salaketa. Era berean, **herritarrek espazio publikoan duten parte-hartzea poliziak nola kudeatzen duen** aztertu du ebazpenak, gogoraraziz ezin dituela oinarritzko eskubideak, hala nola, aske ibiltzeko eskubidea, behar-beharrezkoa denetik harago mugatu. Bestetik, eskubideen mugaketak arrazoitu egin behar direla gogorarazi genuen, eta arrazoiketa behar bezala jasota geratu behar dela.

Bestalde, immigrazioaren eremuan lan egiten duen Gasteizko elkarte baten egoitzan urte hasieran agertu ziren **mezu xenofobo**en eta **sinbolo nazien** gainean egin dugun jardunbidea nabarmendu dezakegu. Ertzaintzak eta Gasteizko Udaltzaingoak egitateak argitzeko burututako jarduerak ezagutze aldera egin genuen aipatu jardunbidea, bai eta aipatu polizia taldeek elkarteko kideen segurtasuna eta horien eskubideen bidezko erabilera bermatzeko hartutako neurriak ezagutzeko asmoz ere. Nahiz eta jakin, Eusko Jaurlaritzako **Segurtasun Sailak** eta **Gasteizko** Udalak eman zigun informazioaren arabera, bi polizia taldeen jarduerak zalantzan jarri ahal izateko oinarririk ez genuela, kasuaren gaineko segimendu koordinatua egin behar zutela uste dugu, ordenamendu juridikoak eskubideen erabilera askea babesteko eta arau-hauste penalak egitea prebenitzeko esleitzen dizkien eskumenen babespean. Zoritzarrez, egitateak azaroan errepikatu ziren, eta kontua berriro ere planteatzea eragin digu horrek.

Herritarren eskubideekin lotutako 2015eko kexek nabarmendutako beste kontu batzuk ere jaso dituzte, besteak beste, **poliziak adin txikiko bat lapurreta bat gertatu zen tokira eraman izana, susmagarria izanik hori, lekuko batek identifikatu ahal izan zezan**, gurasoei eta Adin txikikoen Fiskaltzari horren berri eman gabe, eta lekualdatzea zer dela-eta egin zuten eta jarduera hori zein arauk babestu zuen argitu gabe. Era berean, zalantzan jarri da **poliziak gaixotasun mental kronikoa zuen herritar batekin burututako jardunbidea**. Herritarra tratamenduan zegoen, eta zauritu egin zen aipatu jardunbidean. Ospitale batera eraman zuten, eta bere borondatearen aurka ospitaleratu zuten. Bada, agenteen hasierako jarduera gertakariaren geroko bilakaeran erabakigarria izan zela balioetsi zelako jarri zen poliziaren jardunbidea zalantzan. Aipagarria da, baita ere, **patruila bati herritar baten osasun egoera larria mozkerria egoerarekin nahastu izana** gaitzetsi zion kexa. Izan ere, **bizi zen eskaileran etzanda zegoen gizon bati laguntzera joan zen patruila**. Herritarra oso larri zegoen zaurituta, eta odoleztatuta zuen aurpegia. Poliziak etxera sartu zuen eta bakarrik utzi, ohean sartuta, osasun-laguntza eskatu gabe eta familiarri herritarren egoeraren berri eman gabe.

Aurten amaitu dugu iazko kexa baten harira burututako jardunbidea, Eusko Jaurlaritzako **Segurtasun Sailari** gomentatuz partekatutako kontsumoari buruzko jurisprudentzia doktrinari egokitu diezazkiola **kanabisaren inguruko klub sozialei** dagozkien Ertzaintzaren jarduera irizpideak, eta irizpide argiak ezar ditzala eremu horretan (**Arartekoaren**

2015eko otsailaren 9ko Ebazpena). Gomendioaren ostean, Auzitegi Gorenak deuseztatu egin zuen dokumentu horretan (**Auzitegi Goreneko Zigor arloko Salaren 2015eko irailaren 7ko 484/2015 Epaian**) aipatu dugun **Bizkaiko Entzutegi Probitzialaren ekainaren 16ko 42/2014 Epaia**. Gure ikuspuntutik, epaiak ez du asaldatu gomendioan egin genuen balorazioa, izan ere, mantendu egin du partekatutako kontsumoaren ezohikotasun penala, onartu egin du doktrina hori partekatutako laborantzari zaiola aplikagarria eta adierazi egin du kasu bakoitzaren balorazioari dagokiola zehaztea jarduera horien ohikotasun edo ezohikotasun penala. Epaiak bozka partikularra du, eta, bertan, aipatu salak jokaera horien jarraipenerako eta zigor penalerako gida izateko balio luke luketen muga argiak ezarri beharko zituzkeela balioetsi da. Sinatzaileen arabera, egungo zehaztasunik eza eta ziurgabetasun juridikoa amaiarazteko balio luke horrek, eta irizpide desberdinak aplikatzearen ondoriozko bereizkeriak saihestu arazi litzuke. Bozka partikularra sinatu duten magistratuen arabera, gehienen epaiaren doktrina osa dezaketen irizpideak adierazi dira bertan, segurtasun juridikoa bermatzeko xedez. Aipatutako epaian ezarritako doktrina auzitegi beraren gero-ko beste epai batzuetan ere errepikatu da (**2015eko urriaren 5eko** eta **abenduaren 9ko** epaiak).

Aurten izapidetu ditugun kexek erakutsi dute **bete gabe jarraitzen dutela erakunde honek** aparteko mugaketak saihesteko eta, horiek gertatuz gero, hauteman ahal izateko **proposatu dituen prebentzio eta kontrol mekanismoetako askok**. **Urriaren 28ko 7/2011 Gomendio Orokorrean** jaso dira nagusiki. Hurrengo 4.3. idatz-zatian, gabezia horietako batzuk azalduko ditugu.

2.2. Jokoak eta ikuskizunak

Aurreko urteetan bezala, oso kexa gutxi jaso dugu gai eremu horretan. Dena dela, aurten nabarmendu egin behar dugu **Iruña Okako Udalak** udal pilotalekuan antolatzen dituen ekitaldietan legez egotea eskatu diren **autobabes-neurriak betetzen ez direla** azaldu duen kexa. Kontu hori 2013an jarri zen jada gure ardurapean. Orduko hartan, egoerari erantzuteko neurriak hartzeko konpromisoa hartu zuen udalak, eta arazoa bideratuta zegoela pentsarazi zigun horrek. Interesdunak adierazi duenez, ez dira aurrerapen nabarmenak egin, aurreko esku-hartzea egin zenetik denbora igaro den arren, eta udalak ez ditu jarraitu egin daitezkeen ekitaldietan segurtasuna bermatze aldera luzatu genizkion jarraibideak, hartzea aurreikusitako neurriak hartu artean. Kexa berriarekin, jardueren proiektu teknikoan onartu duela jakinarazi digu udalak, baina ez du zehaztu zeintzuk diren proiektutik abiatuta hartzea aurreikusitako neurriak, ez eta zein den aipatu neurriak aplikatzeko aurreikusitako egutegia ere. Era berean, ez du zehaztu zeintzuk diren, adierazi digunaren arabera, egin dituen jarduera txikiak. Bestetik, ez digu adierazi **azaroaren 2ko 277/2010 Dekretuak** eskatzen dituen autobabes-betebeharrak betetzen ari al diren, ikuskizun publikoei eta jolas jarduerari buruzko **azaroaren 10eko 4/1995 Legearen** mendeko jarduerak egiten jarraitzen al duten udal pilotalekuan, eta nola bermatzen den, hala balitz, arau horrek eta aipatu dekretuak ezarritako legezko segurtasun exijentziak betetzen direla. Txostena itxi genuen egunean, udalak alder-

di horiek argitzeko eta jardueren proiektu teknikoaren kopia bidaltzeko zain geunden oraindik.

2.3. Herritarren segurtasuna

Aurtengo kexek **segurtasun gabeziari** egin diote batez ere erreferentzia; merkataritza-establezimendu batean lapurretak errepikatu izanari eta **zigortzeko araubideari** dagokienez, hain zuden ere. Zigortzeko araubidearen inguruan, prozedura izapidetzearekin eta zigorren exekuzioarekin zerikusia duten kontuak planteatu dira.

Bilboko Udalaren **zigor baten aurkako kexa** aipa daiteke, izan ere, kexagileak ez zuen horren berri. Era berean, ez zuen zigortzeko prozeduraren eta zigorra eragingarri egiteko izapidetu zen prozedura betearazlearen berri izan, udalak, zorraren zati batengatik, bankuko bere titulartasuneko kontu bat bahitu zion arte. Kexagileak gure esku-hartzea eskatu zuen, udalak zigorraren ordainketa atzeratzea edo zatikatzea hitzartu zezan; izan ere, bahiturak egoera ekonomiko larrian utzi zuen, are oinarrizko beharrak (hala nola, elikadura) asetzeko baliabiderik gabe utzi ere, eta ez zion ahalbidetzen oraindik ordaintzeko zuen zenbatekoari ordainketa bakarrean aurre egitea, ez eta bahitu zioten antzeko zenbatekoa edukiko lukeen bahitura berri bat jasatea ere. Eman zigun dokumentaziotik ondorioztatu genuen ez zutela behar bezala jakinarazi prozedura hasteko akordioa, eta, hortaz, ez zela prozedura hasteko baliagarria eta hurrengo jarduerak balio gabetu zituela, baita zigorra nahitaez betearazteko izapidetu zen premiamendu-prozedura bera baliorik gabe utzi ere. Kexak azaldutako kontua aztertu zuen udalak, ikuspegi hori kontuan hartuta, eta, adierazi genion bezala, efekturik gabe utzi zuen zigorra.

2.4. Trafikoa

Bilboko TAO eremuko egoiliarren araubidetik zenbait ibilgailu baztertzan dira, eta bazterketa hori zalantzan jarri duten hainbat kexa jaso ditugu 2015ean. Izan ere, **Trafikoa eta Aparkalekua arautzen dituen Ordenantzak (TAO/OTA)** aipatu araubidean sartu dituen kategorien antzeko ezaugarri teknikoak dituzte araubidetik baztertzan diren egoiliarren ibilgailu horiek, eta erabilera irizpide bereberri erantzuten diete, erabilera partikularerako ibilgailu gisa. Horixe gertatzen da **furgoneta** jakin batzuekin. Kontua da, trafikoko araudiaren arabera, ordenantzaz jaso ez diren kategorietan daudela sailkatuta ibilgailu horiek, eta horretan oinarritzen da bazterketa. Bestetik, jabetzapean ibilgailurik ez edukitzeko exigentzia ezarri du ordenantzak, **enpresako ibilgailuak** egoiliarren bereizgarria eduki ahal izan dezan. Bada, eskakizun hori ere zalantzan jarri da. Gure ikuspuntutik, **Bilboko Udalak** eman dizkigun azalpenek ez dute justifikatu aipatu furgoneten eta enpresako ibilgailuen bazterketa, ordenantzaren onuradunen erabilera irizpide berberak betetzen baitituzte eta ibilgailu horien titularrek etxetik hurbil aparkatzeko beharrian berbera baitute. Ondorioz, udalari adierazi diogu egoiliarren araubidea hedatzearen bideragarritasuna aztertu beharko lukeela, ibilgailu onuradunen egungo mugaketa oinarritzen duten irizpide orokorrak betetzen dituzten ibilgailu guztiei

dagokienez, eta aipatu araubidea eratuta zer lortu nahi den aztertu beharko lukeela, nahiz eta formalki ez izan ezarritako kategorien mendekoak, eta enpresako ibilgailua esleituta edukitzeaz bat ibilgailu partikularra duten egoiliarrek bataren ala bestearen artean hautatzeko aukera eduki beharko lukeela egoiliarren araubideari onura ateratzeko, baina udalak ez du balorazio hori onartu.

Donostiako Udalari aurtun bidali diogun gomendioan aztertu da egoiliarren araubideko ibilgailu onuradunen erabilera irizpide berberak dituzten furgonetak aipatu erregimenetik kanporatzeari buruzko kontua, ibilgailu horiei hedatu diezaien **Araupeko Aparkalekurako Udal Zerbitzuaren Ordenantzak** aurreikusitako egoiliarren araubidea. Izan ere, horien titularrek etxetik hurbil aparkatzeko behar bera dute eta ibilgailuek onuradunen antzeko ezaugarri teknikoak dituzte. Kontu horren gainean dugun jarrera jaso da gomendioan, aurretik adierazi dugun ildo berean (**Arartekoaren 2015eko martxoaren 9ko Ebazpena**).

Aurtun, aparkatzea baimentzen zuen bereizgarririk gabe TAO eremuan aparkatutako bi ibilgailu bide publikotik kendu izanari buruzko bi kexaren izapidea amaitu dugu, **Barakaldoko Udalari** gomendatuz itzul dezala eragindakoek beraien ibilgailuak berreskuratzeko ordaindu behar izan zuten tasa (**Arartekoaren 2015eko apirilaren 13ko 2015R-2514-12 Ebazpena** eta **Arartekoaren 2015eko apirilaren 13ko 2015R-421-13 Ebazpena**). Gure ustean, adierazitako arrazoiengatik ibilgailua kentzea erabaki ahal izateko beharrezkoa da neurria egokia izatea kasu zehatzean errotazio xedea eta aparkalekuen bidezko banaketa lortzeko, bai eta ibilgailu-zirkulazioaren arintasuna lortzeko ere, eta, era berean, beharrezkoa da proportzionaltasun printzipioa errespetatzea, eta hori ez zen kexen xede izan ziren kasuetan egiaztatuta.

Gainerakoan, 2015ean izapidetu ditugun kexen zati handia, aurreko urteetan bezala, **zigortzeko araubideari** buruzkoa izan da, eta prozedurarekin zerikusia duten arazoak azaldu dira gehienbat. Kontu horren inguruan gai errepikatutak piztu dira, hala nola, jakinarazpenak egiteko modua, arau-hausteen frogak eta formula estandarizatuen erabilera. **Arau-hausteen frogak gabezia** izan da **Getxoko Udalak** zigor bat efekturik gabe utz dezan (**Arartekoaren 2015eko maiatzaren 27ko Ebazpena**) udal horri igorri diogun gomendioaren oinarria.

Era berean, eremu zigortzaitetik kanpo behar ez bezala egindako jakinarazpenen arazoa agertu da, besteak beste, **ibilgailua kentzeko eta desegiteko** eremuan. **Donostiako Udalari** bidali diogun gomendioaren oinarrian dago jasota hori, aipatu jarduerak atzera bota dituzan eta ofizioz izapidetu dezan ondare erantzukizuneko prozedura bat, ibilgailua suntsitzeagatik interesdunari kalte-ordainak ematea egokia den zehazteko (**Arartekoaren 2015eko irailaren 17ko Ebazpena**). Prozeduraren bermeekin zerikusia duten beste kontu batzuk ere aztertu dira gomendioan, administrazio jardueren arazoak eta formalizazioa kasu, desegiteari ekin ahal izateko beharrezko betekizunekin batera.

Eragindako administrazioek euren jarduera zuzendu dute izapidetu ditugun eta jokaera ezegokiren bat jaso duten

zenbait kezatan. Adibidez, gehiegizko abiaduragatiko zigorbaten kasua izan da hori, abiadura muga orokorra hartu baitzen kontuan, eta ez zigortutako ibilgailua zebilen bidearen abiadura muga.

3. Arauzko testuingurua

Arlo honi eragiten dioten zenbait arau atera dira 2015ean, eta, besteren artean, herritarren segurtasuna babesteko [martxoaren 30eko 4/2015 Lege Organikoa](#) nabarmendu dezakegu, oso eztabaidagarria izan baita oinarriko eskubideei muga handiak ezartzeagatik, hala nola, elkartzeko eta adierazpen askatasun eskubideak mugatzeagatik, eta konstituzioaren aurkako bi errekurtsoren xedea izan da. Bestetik, beste agindu batzuen artean, Prozedura Zibilarren Legearen 520. artikulua aldatu duen [urriaren 5eko 13/2015 Lege Organikoa](#) aipa dezakegu. Atxiloketa bermeak indartzeko egin da aipatu aldaketa. Era berean aipa ditzakegu [Nazio Segurtasunari buruzko irailaren 28ko 36/2015 Legea](#), [Babes Zibilerako Nazio Sistemaren uztailaren 9ko 17/2015 Legea](#), zirkulazio istripuetan pertsonen eragindako kalte-galeren balorazioarako sistema erreformatzeko [irailaren 22ko 35/2015 Legea](#), [Trafikoari, Ibilgailu Motordunen Zirkulazioari eta Bide Segurtasunari buruzko Legearen testu bategina](#) onartu duen urriaren 30eko 6/2015 Legegintzako Errege Dekretua eta gidarien araudia aldatu duen [azaroaren 20ko 1055/2015 Errege Dekretua](#).

4. Jardura-planaren esparruko bestelako esku-hartzeak

4.1. Ofiziozko espedienteak

2015ean izapidetu ditugun ofiziozko jardunbideak atxiloketa zentroen egoera eta atxilotzearekin lotutako praktikak egiaztatzeari zuzenduta egon dira batez ere. Hurrengo 4.4. idatz-zatian, aipatu jardunbideen laburpena egingo dugu.

4.2. Txosten berezien segimendua

Atxiloketa zentroetara egindako bisitaldiek eta kexak izapidetu bitartean bildutako informazioak eremu horri lotutako bi txosten berezien segimendua egitea ahalbidetu digute: *“Ziegak. Udalaren eta Ertzaintzaren atxiloketa zentroak” (1991)* eta *“San Frantzisko (Bilbo) eremuan atzerritarrak tartean izanik poliziak burututako jardueren inguruan Ararteko erakundeak izandako esku-hartzea” (1998ko ohiko txostena, I.1. kapitulua, 1.6. atala).*

“Ziegak. Udalaren eta Ertzaintzaren atxiloketa zentroak” txostenaren betetzei buruz egindako balorazioa hurrengo 4.4. atalean ageri da laburtuta.

Beste zenbaitetan agerian jarri dugun bezala, *“San Frantzisko (Bilbo) eremuan atzerritarrak tartean izanik poliziak burututako jardueren inguruan Ararteko erakundeak izandako esku-hartzea”* txosteneko gomendioetako askok irismen orokorra dute, gure esku-hartzearen eremuko gainerako polizia taldeei hedatu dakiekena, jarduten duten eremua dena delakoa izanda ere. Gogoeta horretatik abiatuta, gomendio horietako batzuen ez-betetzeak atzematzen jarraitzen dugu, besteak beste, lekukoak daudenean agenteek izaten duten jarrerarekin zerikusia dutenak, desadostasun adierazpenen aurrean eta identifikazio profesionalaren zenbakia eskatzen zaienean ematen duten erantzuna, aipatu zenbakia emateari uko egitea, tratua, identifikazioen justifikazioa eta polizia jardueraren arrazoiei buruz ematen den informazioa [8. gomendio espezifikoak].

4.3. Gomendio orokorren segimendua

Aurten izapidetu ditugun kexek eta atxiloketa zentroetara egin ditugun bisitaldiek [urriaren 28ko 7/2011 Gomendio Orokorraren](#) jarraipena egitea ahalbidetu digute. Gomendio horretan, Arartekoak bere ibilbidearen hasieratik segurtasun arloan formulatu dituen gomendio gehienak bildu dira.

Polizia jardueren **barne ikerketetan** gabezia handiak egiaztatzen jarraitzen dugu (II.1.1. idatz-zatia). Ikerketaren urritasuna eta ikerketa eza dira oraindik ere irauten duten arazoetako batzuk. Bestetik, eremu horretan jardura protokolo argiak eta zehatzak ezarri gabe jarraitzen dutela egiaztatu dugu.

Oraindik ez da erabat bete polizia funtzionarioek **polizia uniformearen identifikatuko dituen zenbakia edo erreferentzia** erakuts dezaten formulatu dugun gomendia (V. atala). Errepikatzen jarraitu behar dugu inolako zalantzarik eragin gabe egon behar dela zenbakia ikusgai, herritarrek agenteekin harreman normalen izaten dituzten distantziatik.

Gabezia handiak hauteman ditugu **esku-bideak mugatzen dituzten polizia jardueren arrazoiketan** eta arrazoiketa jasotzeko moduan (II.1.3. idatz-zatia). Errepikatu beharra dago formula orokorrak, “herritarren segurtasuna” bezalakoak, ez direla onargarriak, ez baitute jardueraren arrazoi zehatzak ezagutzen uzten, ez eta berau baloratzen uzten ere.

Era berean, ez-betetzeak atzematzen jarraitzen dugu **prebentzio eta kontrol mekanismoen** ezarpenean; batez ere, indarraren erabileran eta horren barne kontrolean, atestatuen eta administrazio salaketan edukian, horiek arrazoitzen dituzten egitateak zehaztasunez islatzei dagokionean, “kontrasalaketak” deritzon eta agenteek jasotzen dituzten kexen gaineko kontrolean (II.2.1., II.2.3. eta II.1.2. idatz-zatiak).

Atxiloketa zentroetara egindako bisitaldiek, modu berean, aipatu gomendio orokorren III. atalaren eta **“Miaketa pertsonalaren dilijentzia poliziaren bulegoetan”** Gomendio Orokorrean (2001eko ohiko txostena) formulatu genituen segimendua egitea ahalbidetu digute. 4.4. idatz-zatian laburtuta jaso dugu segimendua horren emaitza.

Trafikoari dagokion azpiarloan egiaztatzen jarraitu dugu zigortzeko prozeduretan jasotzen den arrazoiketak 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 ohiko txostena) adierazi genituen esijentziak.

4.4. Ikuskapen bisitak

2015ean Ertzaintzaren Muskizko eta Udaltzaingoaren Eran-dioko atxiloketa zentroak bisitatu ditugu. Muskizko **instalazioak**, oro har, egokiak dira esleituta duten eginkizuna betetzeko, nahiz eta ez dauzkaten **adin txikikoan zaintzarako berariazko bulegoak**, **urtarrilaren 12ko 5/2000 Lege Organikoak** (17.3. artikulua) eskatu bezala. Bisitatu ditugun Ertzaintzako atxiloketa zentro guztietan errepikatu da egitate hori. Udaltzaingoaren instalazioek ere ez daukate aipatu bulegoak, eta, gainera, betetzen duten eginkizunerako ezegokiak diren beste gabezia garrantzitsu batzuk daukate, gure iritziz. Antza, bulegoak beste eraikin batean birkokatze-ko proiektua dago, egungo arazoak konponduko litzukeena.

Bisitaldiaren egunean, bi zentroek zituzten garbitasun eta mantentze egoera onargarriak.

Bi zentroek dute atxiloketaren **bideograbaketa sistema**. Ertzaintzan, funtsean, **2006ko ohiko txostenean** (I. atala, 7.1. idatz-zatia) aztertu genuen modeloari dagokio sistema, gure ikuspuntuaren arabera, mekanismo horrek eraginkorra izateko eduki beharko litzukeen baldintza guztiak betetzen ez zituela ulertuta, urriaren 6ko 81/1999 Gomendioan adierazitako terminoetan (**1999ko ohiko txostena**, II. atala, 7.2. idatz-zatia). Alabaina, badu berezitasun bat, hots, erreserbatutako elkarriketaren grabaketa jasotzen du irudietan. Horrek ez ditu pribatutasuna eta isilpekotasuna bermatzen, jarduera horren berezko ezaugarriak izaki horiek. Udaltzaingoaren zentroa ere ez zaio guztiz egokitzen gomendioari, eta, gainera, segurtasun indarrek eta taldeek leku publikoetan egiten duten bideokameren erabilera erregulatu duen **abuztuaren 4ko 4/1997 Lege Organikoaren** mende dago bertako sistema. Beraz, ez da bidezkoa. Zentro batek ere ez ditu txertatu, oro har, atxiloketen bideograbaketari buruzko proposamen berriak, “**Inkomunikatutako atxiloketaren eremuko berme sistemari buruzko azterlan eta hobekuntza proposamenak**” ikerketan (2010eko ohiko txostena) eta urriaren 28ko **7/2011 Gomendio Orokorrean** (III.8. idatz-zatia) jaso ditugunak. Modu berean, ez dute bermatzen grabatutako jardueretatik erator litezkeen balizko administrazio eta zigor erantzukizunen preskripzioarako gehieneko denboramugan zehar **gordetzea grabatutako materiala**, eta, xede horietarako, ez dituzte kontuan hartzen giza eskubideak bermatzeko erakundeek (Arartekoa bezalakoek) esku hartzeko duten epea. Babesten ditugun irizpideetatik urruntzen da hori, eta mekanismo honen izaera bermatzailea mugatzen du.

Udaltzaingoaren zentroan, atxiloketak egiten dituzten udaltzainak, oro har, atxilotua poliziaren bulegoetara eramaten duten berberak izaten dira, baita atxilotuen gorputz-miaketa aipatu bulegoetan egiten dutenak ere. Baliabide urritasunean justifikatzen da hori. Ertzaintzaren zentroan kontsultatu

genituen atxiloketetatik bitan ere ez zen jarraitu **atxiloketa egiten duten agenteak, atestaturak bideratzen dutenak, gorputz-miaketa egiten dutenak eta zaintza egiten dutenak berberak ez izateko** irizpidea (urriaren 28ko 7/2011 Gomendio Orokorrean III.2 eta 5 idatz-zatia).

Udaltzaingoaren **Atxiloketaren Liburua** eskuzkoa da. Orri bakoitza atxiloketa bati egokitu arren, ez da urtekoa; beraz, une bakoitzean ezin daiteke jakin zein den urteko atxiloketa kopurua azken atxiloketa begiratze hutsarekin, gomendagarria izaki hori. Era berean, ez ditu atxiloketaren jarduera nagusiak erregistratzen, nahiz eta erregistratuta ez dauden batzuk atxiloketarekin lotutako beste erregistro eta dokumentu batzuetan ageri diren.

Bi zentroetan egiaztatu genituen atxiloketak, oro har, behar bezala zeuden bideratuta, horien erregistroak behar bezala beteta eta dilijentziak arrazoizko denboran eginda. Hala ere, zenbait disfunduntzio hauteman genituen. Ondorioz, gogorazi beharra daukagu ahalik eta zehaztasun eta xehetasun handienaz islatu behar dela nola gertatu den atxiloketa, bat ez etortzeak saihestu behar direla eta eremu horretan gerta daitezkeen balizko hutsegiteak ezagutzea eta zuzentzea ahalbidetuko duten neurriak hartu behar direla (urriaren 28ko 7/2011 Gomendio Orokorrean III.6. idatz-zatia).

Bi zentroetan begiratu genituen **eskubideei buruzko informazio aktak** ez zituzten betetzen **Prozedura Kriminalaren Legearen** 520. artikuluko eskakizunak, izan ere, atxiloketa arrazoitzeke egitateen kalifikazio juridikoaz informatzen zuten, eta ez egitateez beraietaz. Ertzaintzaren atxiloketa zentroetan urtero ohartarazten dugu praktika horren inguruan, eta zuzendu gabe jarraitzen dute. Ertzaintzaren zentroan, Europako Parlamentuaren eta Kontseiluaren 2013ko urriaren 22ko 2013/48/UE Zuzentarauak espainiar ordenamendu juridikoari txertatu dion **urriaren 5eko 13/2015 Lege Organikoari** egokitu zaizkio aktak. Eransketa horrekin, beste agindua batzuen artean, Prozedura Kriminalaren Legearen 520. artikulua aldatu da, atxiloketaren bermeak indartzeko. Dena dela, akta eredu berriak ez ditu legearen eskakizunak asetzen, doako laguntza juridikoa eskatzeko prozedurari eta berau eskuratzeko baldintzei buruz daukan informazioari dagokionez, eta, egokia den kasuetan, lege-laguntzarako eskubideari uko egiteari dagokionez. Bestalde, atxilotuari ez zaio uzten akta eskura izaten atxiloketak iraun bitartean, aipatu lege organikoak eskatzen duen bezala; izan ere, dokumentua kentzen zaio behin eskubideen berri ematen zaionean, eta ez zaio berriro ematen atxiloketa amaitzen den arte. Udaltzaingoa ez zen, oraindik, 2015eko azaroaren 1ean indarrean sartu ziren aipatu aurreikuspenak aplikatzen ari, eta eskubideei buruzko informazio aktak ereduak ez zizkion erregulazio berriari egokitu.

Udaltzaingoa, eredutzat hartzen den akta ereduak ez du idatziz jasotzen, eskubide bakoitzaren ostean, atxilotuak eskubide hori ulertu duen ala ez. Eredua ez dago **atzerriko hizkuntzetan** eskuragarri, eta ez dago horien itzulpena eta interpretazioa egiteko sistemarik ere, jardueraren hizkuntza ofiziala ulertzen ez duten **atzerriko atxilotuek interprete baten laguntzarekin artatu ditzaten duten eskubidea** bermatuko duenik (urriaren 28ko **7/2011 Gomendio Orokorrean** III.2. idatz-zatia).

Zentroetako batean ere ez zaio atxilotuari ematen, atxiloketaren unean bertan, momentu horretan bere eskubideei buruz ahoz ematen zaion informazioa jasotzen duen dokumenturik. Era berean, atxilotuari ez zaio **lege-laguntza** ematen atxiloketaren lehen unetik, urriaren 28ko 7/2011 Gomendio Orokorrean adierazi genituen terminoetan (III.1. eta III.2. idatz-zatiak).

Ertzaintzaren zentroan, egin den **gorputz-miaketa** mota baino ez da idatziz jasotzen, modu orokorrean, zehazki zer izan den zehaztu gabe eta modu horretara egiteko arrazoiak azaldu gabe, miaketa biluzik egiten denean salbu. Udaltzaingoaren kasuan, ez da jasotzen ez nola egin den, ez modu batera edo bestera egiteko arrazoiak ere. Jokatzeko bi moduak gure gomendioetatik urruntzen dira (urriaren 28ko 7/2011 Gomendio Orokorrean III.5. idatz-zatia eta “**Miaketa pertsonalaren dilijentzia poliziaren bulegoetan**”).

Ertzaintzaren atxiloketarako bitan, zeintzuen erregistroak egiaztatu genituen, **atxiloaldiak hainbat orduz luzatu ziren**, polizia dilijentziak amaitu ondoren. Ertzaintzari ez zegozkion antolakuntza arrazoiak justifikatu zuten hori, atxilotuak epailearen aurrera eramateko dauden orduetuekin zerikusia duten arrazoiak, alegia. Beste atxiloketa batean, **agindu judiziala ez zegoen indarrean atxiloketa egin zenean**; hortaz, atxiloketa ez zatekeen gertatuko Ertzaintzak datu hori jakin izan balu. Bereziki larria da gertaera, eta atxilotzeko unean aintzat hartu zen informazioa eguneratuta ez egoteko arrazoiak identifikatu beharko litzateke.

Bisitaldietan, era berean, herritarren segurtasuna babesteko **martxoaren 30eko 4/2015 Lege Organikoaren** aplikazioaren segimendua egin dugu, **poliziaren bulegoetatik kanpo egindako identifikazioei eta gorputz-miaketei** dagokienez. Aipatu legea uztailaren 1etik dago indarrean (16. eta 20. artikulua). Ertzaintzaren polizia-etxea araudi berriari egokitu zaio, poliziaren bulegoetara identifikatzaera eramandako atxilotuek bertan ematen duten denbora egiaztatzeko pape-rari, identifikazioen erregistro liburuari eta gorputzaren kanpo miaketaren dilijentziari dagokienez. Horien gainean galdetu genuen, nahiz eta, gure ustean, oinarritzat hartzen den azken dilijentzia horren ereduak datu gehiago jaso beharko litzatekeen, eragindakoen bermeak eta jarduera horren kontrola indartzeko. Erandioko Udaltzaingora egindako bisitaren unean, oraindik ez zegoen aipatu alderdiei egokituta.

5. Herritarren eskubideen egoeraren balorazioa

5.1. Aurten **kexa gehien jaso dituzten administrazioak** Eusko Jaurlaritzako **Segurtasun Saila** eta **Bilboko** Udala izan dira, eta **Donostiako** eta **Gasteizko** Udalak daude horien atzetik. **Administrazioek euren jarduera zuzendu dute** jorkaera ezegokiren bat egon den kexatiko batzuetan. Oro har, Arartekoarekin **elkarlanean aritzeko duten betebeharra** modu onargarrian bete dute. Hala ere, gure zereginak egoki

betetzeko zailtasunak aurkitzen jarraitzen dugu, eta ordenamendu juridikoak beraien eskubideak babesteko eskura jarri dizkien mekanismoak erabiliz erakunde honetara jotzen duten pertsonen eskubideak kaltetzen ditu horrek. Honakoek jarraitzen dute izaten arazo sarrienak: atzerapena informatzeko orduan, galdetzen ditugun kontu zehatzei eta egiten ditugun balorazioei ez erantzutea eta ez ematea eskatzen dugun dokumentazioa. Aurten, hainbat kasutan, administrazioek ez diete erantzun formulatu dizkiegun gomendioei. Beraz, onartu ez dituztela ulertu dugu.

5.2. Aurten izapidetu ditugun kexek **polizia-funtzioaren** erabilerari buruzko kontu errepikatuak azaldu dituzte berriz ere; hala nola, ustez ezegokiak diren jardueren barne ikerketa, indarraren erabilera eta horren barne kontrola, atestatu eta administrazio salaketen kontrola, horiek arrazoitzen dituzten egitatei dagokienez, “kontrasalaketa”, identifikazioak bide publikoan, esku-hartzeen arrazoiaketa, agintaritzaren gehiegizko erabilera, agenteek identifikazio profesionalaren zenbakia emateari ematen dioten ezezkoa eta lekukoak daudenean agenteek izaten duten jarrera. **Arartekoaren 2015eko azaroaren 10eko Ebazpenean**, kontu horietako batzuk azaldu dira.

5.3. Oraindik ez dira ezarri **indarraren** erabilera eta **atestatuen eta administrazio salaketen** edukia gainbegiratzeko gomendatu ditugun mekanismoak. Orokorrean, **poliziaren praktikak gainbegiratzeko** gomendatu ditugun **mekanismo** gehienek (**urriaren 28ko 7/2011 Gomendio Orokorrean** II. atala) ezarri gabe jarraitzen dute. **Ikerketaren** kasu zehatzetan, beste urte batzuetan hauteman ditugun gabeziek hor jarraitzen dute. Ikerketaren urritasuna eta ikerketa eza dira oraindik ere hautematen ditugun arazoetako batzuk. Bestetik, eremu horretan jarduera protokolo argiak eta zehatzak ezarri gabe jarraitzen dutela egiaztatu dugu.

5.4. Oraindik ez da erabat bete polizia funtzionarioek **polizia uniformean identifikatuko dituen zenbakia edo erreferentzia** erakuts dezaten formulatu dugun gomendioa (urriaren 28ko 7/2011 Gomendio Orokorrean V. atala). Errepikatzen jarraitu behar dugu zenbakia inolako zalantzarik eragin gabe egon behar dela ikusgai, herritarrek agenteekin harremanak normalean izaten dituzten distantziatik.

5.5. Ertzaintzaren Muskizko **atxiloketa zentroa**, aurten bisitatu duguna, oro har egokia da bere eginkizunerako, nahiz eta ez dituen **adin txikikoentzako berariazko bulegoak**. Erandioko Udaltzaingoaren zentroak, bisitatu dugunak, ordea, gabezia handiak dauzka, eta gabezia horiek ezegoki egiten dute zeregin horretarako. Dena dela, egungo instalazioak birkokatze proiektua dago.

Atxiloketen **bidegrabaketarako sistema** dute bi zentroek, baina ez ditu guztiz betetzen eraginkor izateko eduki behar dituen baldintzak, eta izaera bermatzailea mugatzen du horrek.

Bisitaldietan kontsultatu genituen atxiloketak, oro har, behar bezala zeuden bideratuta, horien erregistroak behar bezala beteta eta dilijentziak arrazoizko denboran eginda. Hala ere, **eskubideei buruzko informazio aktek** ez zuten jaso

atxilotuari egotzitako egitateen berri eman zitzaionik. Ertzaintzaren zentroan, [urriaren 5eko 13/2015 Lege Organikoan](#) jasotako erregulazioari egokitu zitzaion akta, nahiz eta atxilotetan zehar ez zaion atxilotuari berau edukitzen uzten. Aipatu legeak, beste agindu batzuen artean, Prozedura Kriminalaren Legearen 520. artikulua aldatu du, atxilotetaren bermeak indartzeko. Udaltzaingoa, ordea, ez zitzaion aipatu lege organikoari egokitu. Gainera, **gorputz-miaketa** egiteko eta dokumentatzeko moduak ez du gure gomendioekin bat egiten, eta **lege-laguntza** ez da hasieratik bertatik ematen, [urriaren 28ko 7/2011 Gomendio Orokorrean](#) (III.1 idatz-zatia) adierazi genituen terminoetan.

Ertzaintzaren atxilotetako bitan, zeintzuen erregistroak egiaztatu genituen, atxiloaldiak hainbat orduz luzatu ziren, polizia dilijentziak amaitu ondoren. Ertzaintzari ez zegozkion antolakuntza arazoiekin justifikatu zuten hori, atxilotuak epailearen aurrera eramateko dauden ordutegiekin zerikusia duten arazoiekin, alegia. Beste atxiloteta batean, **agindu judiziala ez zegoen indarrean atxiloteta egin zenean**; hortaz, atxiloteta ez zatekeen gertatuko Ertzaintzak datu hori jakin izan balu. Bereziki larria da gertaera, eta atxilotzeko unean aintzat hartu zen informazioa eguneratuta ez egoteko arrazioa identifikatu beharko litzateke.

5.6. Ertzaintzaren jarduera irizpideek, **kanabisaren inguruko klub sozialei** dagokienez, ez dute, gure ustean, partekatutako kontsumoaren eta laborantzaren ezohikotasun penalari buruzko jurisprudentzia doktrina errespetatzen. Ondorioz, horiek berraztertu ditzala gomendatu diogu Eusko Jaurlaritzako [Segurtasun Sailari](#), doktrina horri egokitze aldera ([2015eko otsailaren 9ko Ebazpena](#)).

5.7. Immigrazioaren eremuan lan egiten duen elkarte baten egoitzan **pintaketa xenofoboak** agertu izanak (aurten horren gaineko esku-hartzea egin dugu) larriki erasotzen ditu giza eskubideak, eta irmotasunez zein sendotasunez egin behar zaio aurre egitate horri, horrelako erasoak hedatzea saihesteko. Gainera, kulturartekotasuna sustatzeko eta aniztasunaren aurrean kohesionatuta dagoen eta tolerantzia den gizartearen eraikitze neurriak, pertsona guztion giza eskubideekiko errespetua bultzatuko dutenak eta edozein jarrera

arrazista, xenofobo edo diskriminatzaile baztertuko dutenak, abiarazteko beharrezko gainean hausnartzera eramane behar gaituzte gertaera horiek.

5.8. Aurten ere kexarako arrazoi izan da [Iruña Okako Udalak](#) udal pilotalekuan antolatzen dituen **ekitaldietan legez eskatzen diren autobabes-neurriak** bete ez izana, izan ere, ez da arazoaren irtenbiderako urrats adierazgarririk eman 2013an lehen aldiz planteatu zenetik.

5.9. **Trafikoari** buruzko kexek **zigortzeko araubideari** eragin diote gehienbat, eta arau-hausteen frogekin, jakinarazpenekin eta formula estandarizatuen erabilerarekin zerikusia duten arazo batzuk jarri dituzte agerian. Zigortzeko eremutik kanpo bidegabe egindako jakinarazpenen arazoa ere agertu da, hala nola, **ibilgailuak kentzeari eta desegiteari** dago-kionean. [Arartekoaren 2015eko maiatzaren 27ko Ebazpena](#) eta [Arartekoaren 2015eko irailaren 17ko Ebazpena](#)

5.10. **Donostiako Udalar** gomendatu diogu [Araupeko Aparkalekurako Udal Zerbitzuaren Ordenantza](#) aurreikusitako egoiliarren araubidea heda diezaiela aipatu araubidearen onuradun diren ibilgailuen erabilera irizpide berberak betetzen dituzten ibilgailuei, ibilgailu horien titularrek etxetik hurbil aparkatzeko beharrezko berbera dutenean eta ibilgailuek horien antzeko ezaugarri teknikoak dituztenean, izan ere, jaso dugun informazioarekin, ez dago justifikatuta aipatu ibilgailuak bazterzea ([Arartekoaren 2015eko martxoaren 9ko Ebazpena](#)). Balorazio bera egin dugu [Bilboko Trafikoa eta Aparkalekua arautzen dituen Ordenantzaren \(TAO/OTA\)](#) inguruan kontu hori azaldu duten zenbait kexaren gainean.

5.11. **TAO eremuan titulu gaitzailerik gabe aparkatutako ibilgailuak kentzea** erabaki ahal izateko beharrezkoa da neurria egokia izatea kasu zehatzean errotazio xedea eta aparkalekuen bidezko banaketa lortzeko, bai eta ibilgailu-zirkulazioaren arintasuna lortzeko ere, eta, era berean, beharrezkoa da proportzionaltasun printzipioa errespetatzea, eta hori ez zen aurten izapidetu ditugun bi kexatan egiaztatu ([Arartekoaren 2015eko apirilaren 13ko 2015R-2514-12 Ebazpena](#) eta [Arartekoaren 2015eko apirilaren 13ko 2015R-421-13 Ebazpena](#)).

II. ATALA

14

INFORMATZEKO ETA EZAGUTZEKO TEKNOLOGIAK ETA DATUAK BABESTEA

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.

Informazioaren eta ezagutzaren teknologiei buruzko eskubideak erabiltzeari dagokionez, administrazio elektronikoarekiko dituzten eskubideak gero eta hobeto ezagutzen dituzte herritarrek, baita eskubide horiek erabiltzeko zer organotara jo behar duten ere; horren guztiaren ondorioz, joan den urtean Arartekoari aurkeztutako kexak gehitu egin ziren, arlo guztietan gehitu ere, baina batez ere, administrazio elektronikoan sartzeko eskubideei buruzkoak eta, zehatzago esanda, multikanalitaterako eskubideari buruzkoak.

Dena dela, oraindik ere alde handia dago bitarteko teknologikoen erabileraren eta horien inguruko eskubideak erreklamatzeari artean, beraz, ezinbestekoa da herritarrek administrazioarekin izan beharreko harremanetan IKTak erabiltzea sustatzeko ekimenak hastea; baita eremu jakin honetan dituzten eskubideen berri emateko eta eskubide horien kontzientzia izateko ekimenak hastea ere.

Ekimen horiek justifikatzen dituen datu enpiriko gisa, **EUSTATEk 2015ean Euskadiko familiei egindako Informazioaren Gizarteari buruzko azken Inkestan**, Euskadin 1.321.400 dira Internet erabiltzen duten 15 urte eta gehiagoko pertsonak, hots, biztanleria osoaren %71,7. Beraz, kopurua %3,8 hazi da aurreko urtearen aldean.

Lurralde historikoen artean, Araba da buru Internet darabilten biztanleen ehunekoari dagokionez: %73,6 hain zuzen. Ondoren Gipuzkoa eta Bizkaia daude, biztanleen %71,9 eta %71,1ekin, hurrenez hurren.

Etxeetako IKT ekipamenduari dagokionez, euskal familien %70,6k ordenagailu pertsonala daukate, %70,2k Interneterako konexioa daukate eta %93,4k telefono mugikorra dutela diote.

Adinari dagokionez, 15 eta 24 urte arteko euskal gazte ia guztiek (%99,1) darabilte Internet, eta IKTez gehien jabetu den adin-tartea dela erakutsi dute. Nabarmena da erabiltzailerak gehitu direla 55 eta 64 urte bitarteko adin-tartean (%9,2) eta, horren atzetik, 65 urte edo gehiagokoen artean (%4,5).

Belaunaldi-arraila delakoa, 2014. urtean ehuneko 7,6 puntutan zegoen, aldiz, 2015eko lehenengo urtean 8,3 punturaino hazi da. Horrela, 15 urte eta gehiagoko biztanleriari dagokionez, internet erabiltzen duten gizonezkoak gizonezko guztien %76 dira, aldiz, emakumezko erabiltzailerak emakume

guztien %67,7 dira. Urte honetan internet erabiltzen duten guztietatik %51,2 gizonezkoak dira eta %48,8 emakumeak.

Jarduerari dagokionez, ikasleen %98,7k erabiltzen du internet, aldiz, lana egiten duen biztanleriaren artean %91,8 da internet erabiltzailerak eta lanik egiten ez dutenen eta langabezian dauden artean %42,5ek erabiltzen dute. 2014ko datuekin alderatuz gero, hazkunderik handiena azkeneko taldean egon da, hain zuzen ere ehuneko 3,6 puntukoa.

Oraindik ere etxea da euskal biztanleriak aukeratzen duen toki nagusia Internetera konektatzeko (%96,3).

2. Kexarik aipagarrienak

2.1. Eustaten ingurumen-familia inkesta.

Pertsona batek Arartekoaren esku-hartzea eskatu zuen bere ustez **Eustatek** sekretu estatistikoa eta datu-pertsonalen babesarako araudia urratu baitzituen; ingurumena-familia inkesta egiteko eskatu ziotenez hasi zen egiten eta jada beteta agertzen zenez, berriro saiatu zen egiten eta nahi gabe beste baten datu pertsonalak ikusi zituen.

Egiaztatu ahal izan zenez, kexaren ondoren Eustatek egondako anomalia guztien diagnostiko zuzena egin zuen eta antolakuntza neurriak, teknikoak eta operatiboak hartu zituen arrisku-egoera hauek saihesteko; ondorioz, espediente itxi egin zen, salatutako arazoa konpondu baitzen, baina Eustati gogorarazi zitzaion behar bezala zaindu behar zela inkesten aplikazioa ongi al dabilen, sekretu estatistikoa gorde eta bermatzeko.

2.2. Beste arlo batzuek kudeatutako kexei eta kontsultei dagokienez, IKTein eta datuen babesarekin zerikusia duten gaiak planteatu dira, eta hemen laburtu ditugu interesatuko zaizkizulakoan:

Gipuzkoako udalak

Eibarko herritar batzuek aurkeztutako kexen arabera, zailtasunak zituzten OHZren ordainagiritan sartzeko, banku helbideratze bidez ordaindu ondoren. Kexa tramitatzerakoan balioan jarri ahal izan da Gipuzkoako udalerrien, Diru-bilketa batzordearen, IZFE eta banku lankideen praktika, erasandako herritarrei informazio zehatza emateko; eta administrazioari gogorarazi zaio multikanalitaterako eskubidea izan behar dela herri-administrazioaren jardueraren buru, administrazio elektroniko inklusiboari lehentasuna eman behar zaio eta harremanetarako bide gehiago erabiltzea sustatu behar du, jada daudenak kanpoan utzi gabe⁴.

⁴ Kexa hauei buruzko informazio osoagoa kontsultatu daiteke kapitulu honetako Ogasunaren atalean.

Arabako Foru Aldundia

Jasotako kexa erakunde horretako egoitza elektronikoan sartzeko pasahitza iraungitzeari buruzkoa zen. Ikusi ahal izan denez, Aldundiak onartutako araudia eta pertsona fisiko erabiltzaile askok dituzten zailtasunen errealitatea ez dira uztartzen, sinadura elektronikoa bidez egoitza elektronikoan sartu eta identifikatzeko. Hori dela eta, gogorarazi genuen Aldundiak bere egoitza elektronikoan sartzeko arautzeko ahal duen arren, bermatu egin behar dizkietela herri-administrazioarako sarbide elektronikoa ez duten herritarrei sartzeko jarraitzeko bitarteko egokiak, bitarteko elektronikoaren bidez zerbitzu publikoetara sartzeko erabakitzen dutenei bezala; bitarteko edo bide ez telematikoa horiek gaitzeko neurri batzuk ere iradoki genituen.

Gipuzkoako foru ogasuna

Herritar batek bere desadostasunaren berri eman zigun, Gipuzkoako Foru Ogasuneko dependentzia administratiboetara sartzeko kontrolean bere NAN eskaneatu baituzten. Administrazioak igorritako informazioa aztertu ondoren, Arartekoan uste dugu ez dela neurritz kanpoko NANeko datuak eskuz edo automatizatuta jasotzea, are gehiago zerga-agiriak zaintzen diren espazio fisiko bat denean eta definizioz, informazio hori kontuzkoa denean. Gainera, egiaztatu zenez erabiltzaileei informazio egokia ematen zaie, eraikinararen sarreran bertan adierazten da datu horiek biltzearen xedea, zein fitxategitan sartuko diren eta sartu, zuzendu, ezeztatu eta aurka egiteko eskubideak erabiltzeko aukera dagoela ere bai.

Eusko Jaurlaritzako Enplegu eta Gizarte Politika Saila. Lanbide

DSBE berritza ukatzen zuen ebazpen bat zela eta kexagile batek jarritako kexa izapidetzen ari ginela, berrikuntza horiek kudeatzeko Lanbideren tresna informatikoan muga garrantzitsuak zeudela ikusi zen; are gehiago, zailtasun horien ondorioz (aplikatiboak ez du berritzen uzten, DSBERen espediente bat etenda dagoenean) eskubide bat aitortzeko zailtasunak daude eta hori herritarrek zerbitzu publikoetara duten sarbide elektronikoa Legeko zioen Azalpenaren aurka egoteaz gain, Legeak DSBERi emandako eskubide subjektibo izaeraren aurka ere badago.

Vitoria-Gasteiz eta Bermeoko Udalak

Bi kexa-espedienteetan Udal horiek artatu eta erantzun ez zituzten informazioa eta agiriak eskatzen dira. Arartekoaren ebazpenetan azpimarratzen da informazioa eskuratzeko eskariak izapidetu eta ebatzi beharra dagoela, prozedura administratiboko arauen arabera eta gardentasunaren, informazio publikoa eskura izatearen eta gobernu onaren Legeko aurreikuspenen arabera; teknologia berriak eta herritarren zerbitzu publikoetako sarbide elektronikoa Legearen ondoriozko betebeharrak oso lagungarriak dira ahalegin txikiagoarekin bitarteko hauen bidez eskatutako agiriak bidaltzeko.

Arartekoak bat egiteko eta esku hartzeko eskariak webguneen edo Arartekoaren kontuen bidez

laz behin baino gehiagotan eskatu da Arartekoaren esku hartzea eskariekin bat egiteko plataformen webguneen bidez, esaterako, change.org edo tuderechoasaber.es bidez. Horiek lankidetzarako eta errebindikatzeko duten interesari kalterik egin gabe eta Arartekoan horietako kezka edo gizarte-mugimenduak jaso ondoren, gure lana inspiratzen duen gizarte-errealitatearen informazioan sartzeko, ezin izan diegu kexa tramitea hasi, ezinbestekoa baita kexa aurkezten duenaren eta Ararteko erakundearen artean komunikatzeko bide pribatu bat izatea eta kasu hauetan baldintza hori betetzen ez zenez, gure erakundearekin harremanetan jartzeko informazioa eman diegu.

Gauza bera gertatu da gure Facebookeko orriaren edo Twitterreko profilaren bidez Arartekoarekin harremanetan jartzen saiatu diren ere.

3. Araudi- eta gizarte-testuingurua

2015ean egon den arau-jarduera datuak babesteko eta IKTak sustatzeko izan da, bereziki:

- **Europa mailan**

Aurtengo berrikuntza nagusia izan da **Datuen Babeserako Araudi Orokorra egiten** oso aurreratu dela, Batzordeko lege multzoaren elementu nagusia baita. Pertsonen eskubideak ezarri dira bertan eta datuen tratamenduen arduradunen betebeharrak ezarri dira. Araudian ezarritakoa betetzeko metodoak ere ezarri dira eta arauak betetzen ez dituenarentzako zehapenen irismena ere bai.

EBko Kontseiluak berriaz adierazten duen legeaz, datuen babesari buruzko lege uniforme eta eguneratua izatea funtsezkoa da pertsonen beren datu pertsonalak babestuta izateko oinarritzko eskubidea bermatzeko, eta horrela ekonomia digitala garatu dadin eta delinkuentziaren eta terrorismoaren aurkako borroka indartu dadin. Datuen babesaren erreforma lege multzo bat da eta 2012an proposatu zuen Europako Batzordeak, 1995eko datuen babesari buruzko Zuzentarauko printzipioak eguneratu eta modernizatzeko. Baina Lisboako Ituna hartu zenetik, datu pertsonalen babesa EBko legediaren oinarritzko eskubidea da eta, ondorioz, Batasunak orain **berriazko oinarri juridikoa du** datu horiek babesteko **ekintza legegileak egiteko**.

Araudiaren zirriborroa 2015eko abenduaren 18an berretsi du Ordezkaririk Iraunkorren Batzordeak eta seguru asko 2016ko udaberrian jarriko da indarrean.

Gainera, **Datuen Babeserako europar Agintariak bate-rako aitortpena** argitaratu dute **Portu Seguruari buruzko EBJAren epaia ezartzeari buruz eta** berriro diote erantzukizunak partekatu egin behar direla datuen babeserako

agintarien, EBko erakundeen, estatu kideen eta enpresen artean, Auzitegiaren epaia ezartzeko irtenbide jasangarriak aurkitzeko. Bereziki, eta epaiaren testuinguruan, enpresek hausnartu egin behar lukete datuak transferitzearen balizko arriskuez eta kontuan izan beharko lukete beharbada ego-kia litzatekeela irtenbide legal eta tekniko guztiak ezartzea, arrisku horiek txikitzeko eta datuen babeserako erkidegoaren ohitura errespetatzeko.

• Estatu mailan

lazio urtean informazio-sistemen eta herri-administrazioen baterako komunikazio- eta azpiegitura-sareen segurtasunarekin zerikusia duten arau ugari eguneratu dira. Horrek guztiak lotura zuzena du honekin: herritarrek ziur daude bide elektronikoak erabiliaz eskuratzen dituzten zerbitzu publikoak Administrazioaren bulegoetara joanda izaten dituzten segurtasun baldintza berdinekikoak direla. Horrela, hauek onartu dira azkenaldian:

- **40/2015 Legea, urriaren 1ekoa, Sektore Publikoaren Araubide Juridikoari buruzkoa**; Lege honek beste maila bateko berrikuntza garrantzitsuak ekartzeaz gain, aurreikusten du herri-administrazioak elkarrekin eta beren organoekin, erakunde publikoekin eta mendeko edo lotutako erakundeekin erlazioatuko direla, bakoitzaren irtenbideen eta sistemen elkarrengaitasuna eta segurtasuna bermatuko duten bitarteko elektronikoen bidez, datu pertsonalen babesa bermatuko dutela eta interesatuei baterako prestazioa eskaintzeak lehentasuna izango duela. Segurtasun Eskema Nazionala ere bere barnean hartzen du.
- Bestalde, **39/2015 Legeak, urriaren 1ekoak⁵, Administrazio Publikoen Administrazio Prozedura Erkidearenak**, bere 13. artikuluan –pertsonek herri-administrazioekiko harremanetan dituzten eskubideei buruzkoan- jaso du datu pertsonalak babestea eta bereziki herri-administrazioetako fitxategi, sistema eta aplikazioetan dauden datuen segurtasuna eta isilpeko-tasuna. Era berean, pertsona juridikoek eta profesionalek bitarteko elektronikoa erabiltzeko betebeharrak dute (14.2 art.), administrazio espedienteen formatu elektronikoa azpimarratzen da (70. art.) eta aurreikuspen desberdinak ezarri dira Erregistro elektronikoro korreko erregistroei buruz (16. art.), bitarteko elektronikoen bidez identifikatzeari buruz (9. art.), sinadura elektronikoi buruz (10. art.) eta ahalduentzeko erregistro elektronikoi buruz (6. art.).
- Informazioaren teknologien eboluzio azkarraren ondorioz, adierazitako berrikuntzen ondorioz eta Segurtasunaren Eskema Nazionala etengabe eguneratuta egoteko beharrezko ondorioz, administrazio elektronikoen alorreko Segurtasun Eskema Nazionala berri bat onartu

⁵ Lege hau pixkanaka jarriko da indarrean, oro har, argitaratzen denetik urtebetera jarriko da eta erregistro elektronikoen, ahalduentzen erregistro elektronikoi eta sarbide orokor elektronikoen, eta beste aurreikuspen batzuen kasuan, bi urte igaroko dira.

da **urriaren 23ko 951/2015 Errege Dekretuaren** bidez, ED honek 3/2010 Errege Dekretua aldatu du eta erasandako sistemen segurtasuneko aldagai nagusien egoera erregulari ezagutzeko behar diren prozedurak artikulatu ahal izango dira.

Jurisprudentziaren ikuspegitik berrikuntzak etorri dira Europar Batasuneko Justizia Auzitegiak 2014ko maiatzaren 13an agindutako epaia ezartzearen ondorioz: **“interneten ahazteko eskubidea”** babesten duen epaia.

Auzitegi Goreneko arlo zibileko salaren osoko bilkurak joan den urrian “ahantzura digitalerako eskubideari” buruz emandako epaiak ondorioztatzen du “datu pertsonalak babesteko eskubideak justifikatzen duela erasandakoek hala eskatuz gero hemeroteca digitaletako arduradunek neurri teknologikoak hartzea, hala nola, robots.txt kodeak erabiltzea edo noindex jarraibideak erabiltzea, webguneko hemeroteca digitaletako zaharkitutako informazioa eta informazio kaltegarria indexatu ez dezaten interneteko bilatzaileek”.

Baina Salak atzera bota du hemerotekan jasotako informazioaren izen-abizenak kentzea, edo informazio horretan dauden datu-pertsonalak hemerotekako barne-bilaketa motorrek ez aurkitzea, neurri hauek “hemeroteca digitalak egoteari lotutako informazio-askatasuna gehiegi murrizten dutelako”.

Bestalde, **Auzitegi Nazionalak** iazko urtarrilean argitaratutako epai batean Datuen Babeserako Espainiar Agentziaren ebazpen bat interpretatu zuen; ebazpen horretan ezarri zen aurka egiteko eskubidea erabiltzen duenak probatu dezakeen arren bilaketa egiteko abiapuntua bere pertsona fisikoaren izena izan dela, bilatzailearen bidez lortutako emaitzak edo estekak eta esteka horien bidez sartu eta erasaten dion informazioaren edukia kendu egin behar dela; ondorioz, Google Spainek bere izen berezia oinarri hartuta lortutako emaitzen zerrendatik kendu egin beharko litzuzke bere datu pertsonalak dituzten webgunetarako estekak.

- **Autonomia eremuan**, 2015ean Eusko Jaurlaritzaren hiru ekimen gauzatu dira zein, Arartekoaren aburuz, interes handikoak dira ekintza arlo honetarako:
 - Eusko Jaurlaritzaren Kontseiluak, urriaren 17ko bileran, euskal sektore publikoaren **Gardentasun, Herritarren Partaidetza eta Gobernu Onerako Legearen proiektu berri bat onartu zuen**, eta proiektu hori joan den azaroaren 11n sartu zen Eusko Legebiltzarrean. Horren bitartez, zera lortu nahi da: herritarrek gardentasunerako duten eskubidea bultzatzea eta administrazioak herritarren parte-hartze aktiboa ahalbidetu eta errazteko duen betebeharrak bultzatzea, herritarrei dagozkien erabaki publikoak hartzeko prozesuan. Proiektu horren oinarrietako bat administrazio elektronikoa eta herritarren arreta dira; hala, egiaztatu egiten da zuzentzen dituzten printzipioak bat datozeela herritarren zerbitzu publikoetarako sarbide elektronikoi buruzko **ekainaren 22ko 11/2007 Legekoekin** eta lotura dutela herritarrek herri-administrazioarekin bide elektronikoz erlazioatzeko dituzten eskubideen **dekalogokoekin**; haien artean daude ber-

dintasuna, proportzionaltasuna, lankidetzeta eta batez ere, sarbide unibertsala eta guztientzako diseinua bermatzekoa (Arartekoak funtsezkoa deritza 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 erabileraren bidez erraztea helburu izanik. Horren gainean, gogorazi behar da 2015eko abenduaren 11n erabat indarrean jarri zela autonomia erkidegoetako administrazio eta erakundeentzat eta tokiko erakundeentzat [abenduaren 9ko 19/2013 oinarritzko Legea](#), gardentasunari, informazio publikoa eskuratzeari eta gobernu onari buruzkoa.

- “[Demokraziaren eta parte hartzearen liburu zuria](#)” duela urtebete amaitu zen, bere sustatzaileen esanetan gizarte eta administrazioak tartean sartzeko, sustatzeko eta mugitzeko erreferentziazko markoa da eta horko konpromisoak inplementatzen egondako aurrerapenak 2015ean garatutako ekimenetan gauzatu dira, bereziki hauek nabarmendu dira:

- Gida praktikoa egin, herritarren parte hartzeko prozesuak diseinatzeko eta abian jartzeko;
- Eusko Jaurlaritzako sailek hedatu beharreko parte hartzeko esperientzia berritzaileak sustatu, parte hartze prozesuetako aholkularitzaren eta ebaluazioaren bidez; eta
- Gizarte zibilak sustatu eta balio publikoa sortzeko esperientzia berritzaileak bultzatu.

- **Eusko Jaurlaritzak eta 3 Foru Aldundiak lankidetzeta hitzarmen bat egin dute datuak online trukatzeko** eta elkarri zerbitzuak, informazioa, administrazioa eta kudeaketa elektronikoa eskaintzeko. Lau euskal herri-administrazio hauen arteko elkarrekin aritzeko sistema honi esker –datuak eta zerbitzuak online trukatzeko-, herritarrei ez zaie eskatu beharko administrazio hauen esku dagoen agiririk eta daturik, eta paperean aurkeztu beharreko ziurtagirien edo bestelako agirien ordez, datuak elektronikoki igorri ahal izango dira elkartrukaturako informazio horren egiazkotasun, osotasun, isilpekototasun, eskuragarritasun eta kontserbazio baldintzak ziurtatuz.

Hitzarmen honi esker, Eusko Jaurlaritzak eta Foru Aldundiak Herritarrek Zerbitzu Publikoetan Sarbide Elektronikoa izateari buruzko 11/2007 Legea betetzen aurrera egin dute; Lege honek herri-administrazio guztiak behartu ditu beraiekin harreman elektronikoa izateko aukera eskaintzera eta informazioa elkartrukatzera, herritarrek izapide administratiboak errazago egin ditzaten.

- **Foru eremuan**, esan beharra dago oso aurreratu dagoela **Bizkaiko Foru Aldundiaren gardentasunari buruzko Foru Arauaren** proiektua, Gipuzkoako Foru Aldundiaren gardentasunari eta informazio publikoa eskuratzeari buruzko [otsailaren 6ko 4/2014 Foru Arau](#).

Gizarte testuinguruan adierazi beharra daukagu herritarrek beren datuak interneten ibiltzeari buruz gero eta kez-

ka handiagoa dutela, eta Arartekoaren ekintzetan aipatu izan da.

2015ean argitaratu da Eusko Jaurlaritzako Lehendakari-zako Prospekzio Soziologikoen Kabineteak egindako [landa-lan](#) interesgarri bat; Datuak Babesteko Euskal Bulegoarekin elkarlanean egin da eta ondorioetako batzuk nabarmendu nahi ditugu:

- Datu pertsonalak babesteari buruzko kezka apur bat hazi egin da azken urteetan. 2008an %37 oso edo nahiko kezkatuta zegoen, gaur egun %41 da.
- Biztanleriaren %57k segurtasuna pribatutasunaren aurretik daukate eta %27k alderantziz. Baina segurtasunari garrantzi handiagoa ematen diotenen ehunekoa apur bat jaitsi egin da.
- Gehiengoaren ustez (%88), herritar anonimoek ahazte eskubidea izan behar lukete, hau da, interneten beraie buruz dagoen informazioa kentzeko eskubidea izan behar lukete. Aldiz, %47k baino ez dute hori bera uste kargu publikoak dituztenei buruz.

Ildo horretan bertan adierazi nahi ditugu datuen babesari buruz [2015eko Eurobarometroak](#) emandako datu nagusiak:

- Europarren **%57ren** iritziz, informazio pertsonala zabaltea gai garrantzitsua da,
- **%70** kezkatu egiten dira enpresek informazio hori jaso den xederako erabili ordez beste batzuetarako erabiltzeaz,
- Soilik **%15k** uste dute linean ematen duen informazio osoa kontrolatzen duela,
- Europarren **%90en** ustez garrantzitsua da EBko herrialde guztietan eskubide eta babes berdina izatea.

Datu pertsonalak babesteko beharri buruzko kontzientzia maila hau, erabiltzaile guztiak ezarri beharreko neurrien hazkondearekin batera joan behar da; adituen iritziz, pixkanaka hala ari da gertatzen, eta gero eta ordenagailu gutxiago kutsatzen da. Dena dela, Arartekoaren erakundeak gai honi buruz zerbait adierazi behar izan duenean, ekipoak eta sistemak babesteko neurri teknikoak hartzearen beharra azpimarratu izan da beti, baina batez ere zentzua erabiltzeko esan dugu arraroak edo arriskutsuak izan daitezkeen mezu elektronikoei edo praktikei aterik ez irekitzeko.

Zerbitzu elektronikoen gaian, eta [Sofistikazio Elektronikoen 2014ko Indizearen](#) arabera, Eusko Jaurlaritzako Herri Administrazio eta Justizia Sailak kudeatutako estatistika, bost izapidetatik bi erabat internetez egin daitezke, beste bi bosten inguruan (%38,4) inprimaki zehatzak deskargatu daitezke edo bete eta elektronikoki bidali. Gainerako %21,8k informazioa besterik ez dute eskaintzen.

EAE osorik hartuz gero, administrazio elektronikoen sofistikazio indizea igo egin da 2013tik 2014ra eta bere administrazio-kudeaketan %39,4 erabat *online* eskaintzen ditu.

Bereziki esanguratsuan da IKTek euskal hezkuntza-sisteman duten presentzia, adibidez ([Espainiako hezkuntzako administrazio elektronikoa](#) eta [IKTei buruzko adierazleen txosteneko](#) datuen arabera, 2015eko ekaina) EAEko ikastetxe

publikoetako %100ean, Lehen eta Bigarren Hezkuntzakoak eta Lanbide Heziketakoak barne, banda zabaleko konexioa dago, estatuko batez bestekoa %92'8 denean, ordenagailu bat du 1,7 ikasleko eta Estatuan zifra hori 3,1 ikasleko da.

4. Jarduera-planaren esparruko bestelako esku-hartzeak

Arartekoan 2010ean sortu zen IKT eta datuen babesaren lan eremu honen helburuen artean, herritarrek datuen babesari eta administrazio elektronikotik eratorritako eskubideei dagokienez herritarrek dauzkaten eskubideei balioa ematea, eta haien zabalkundearen eginkizun proaktiboa egitea daude, sinetsita bai kaude eskubide horien erabilerak eta haien besteak berrikuntza ahalmen handiagoa duten herritarrek sustatzen laguntzen dutela.

Horrexegatik, 2015ean helburu horri lotutako zenbait jarduketan planifikatu eta burutu dira.

4.1. Bilerak

2015ean hainbat bilera egin dira **Ararteko mapak** proiektua dela eta, bereziki telefono eta bestelako gailu mugikorren aplikazio hori deskargatzeari lotutakoak izan dira bilerak; zenbaitetan bere erabilera hedatu eta sustatzeko, beste zenbaitetan dauden baliabideei buruzko informazioa eguneratzeko egin dira bilerak [Merkataritza eta Turismo Sailburuordetzarekin](#), [Eusko Jaurlaritzako Hezkuntza, Hizkuntza Politika eta Kultura Saileko](#) Liburutegi Zerbitzuarekin, [Eusko Jaurlaritzako Enplegu eta Gizarte Gaien Sailarekin](#) eta [Irisgarritasuna Sustatzeko Euskal Kontseiluarekin](#) (Sail horren mendekoa).

Proiektu honen xedea da EAEko turismo, garraio publiko eta liburategietako baliabideetarako irisgarritasunari buruzko informazioa ematea. [Ararteko mapak](#) webgunean eskura dago eta gailu mugikorretarako ere badago; horri esker, irisgarritasun mapetako informazioa edonork eskura dezake gure geografiko edozein puntutatik.

Arartekoak parte hartze aktiboa izan du **Q-eparen 8 bilereetan**; sare honetan Euskal Herriko 29 erakunde publiko daude (administrazio eta enpresa publikoak) eta kudeaketaren Birkaintasunarekin konprometituta daude guztiak. 2015en sartu da Arartekoa sare honetan.

Bilera hauen xedea izan da Arartekoaren jarduera aurkeztea eta Q-epetako gainerako kideei bere praktika onetako batzuk aurkeztea, baita lantaldearekin lankidetzan aritzea ere; talde horretan 9 kide daude eta iaz eratu zen Gardentasunaren Legearen ezarpena barrutik aztertzeke, proposamenak egiteko eta arauak zehazten ez duten arloetan gardentasunezko informazioaren alderdietan baterako jarraibideak jartzeko eta Q-eparen talde mailan gardentasunari buruzko adierazleak

identifikatzeko. Herri-administrazioetako gardentasunari buruzko Jardunaldia ere antolatu du taldeak; Jardunaldi hori urriaren 30ean izan zen Q-epetako babestutako kudeaketa aurreratuko europar asteko ekintzen barruan.

4.2. Adierazpen instituzionala interneten nazioarteko eguna dela eta

Maiatzaren 17an, interneten nazioarteko eguna zela eta, Arartekoak *“gauzen internetetik pertsonen internetera”* adierazpena argitaratu zuen.

Egun honen xedea da teknologia berriek herrien eta herritarren bizi-maila hobetzeko eskaintzen dituzten aukerak eza-gutaraztea.

Informazioaren eta Komunikazioaren Teknologiak (IKT) gure bizitzetako osagarri bat gehiago izatetik, gure bizitzak aldenik alde eta modu iraunkorrean zeharkatzera igaro dira. Eskolan daude, lanean, Administrazioekiko eta bankuekiko harremanetan, ongi pasatzeko eta komunikatzeko ditugun moduetan.

Internet geratzeko etorri da eta lehen mailako tresna da demokratizaziorako, informazioa eskura izateko eta herritarrek parte hartzeko eta lankidetzan aritzeko; ondorioz, gure bizitzetan duen presentzia ikaragarria da eta ez ezagutzea edo ez erabiltzea gizartetik kanpo geratzeko faktorea izan daiteke egungo gizartean; hori dela eta, herri-administrazioak adi egon behar dira eta pertsona guztien erabateko inklusio digitala sustatu.

5. Herritarren eskubideen egoeraren balorazioa

5.1. Herritarrek gero eta gehiago erabiltzen dute herri-administrazioek daukaten dokumentazio informazioa eskuratzeko eskubidea; 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. Datuen babesaren arloan iaz hainbat berrikuntza egon dira arauetan eta jurisprudentzietan, horiei esker, herritarren eskubideen bermeak erraztu egingo dira, herritarrek gero eta kontzienteagoak baitira beren datu pertsonalak babesteko beharraz; eragile aktibo bihurtu behar da eta **internet eta gizarte sareak erabiltzerakoan jarrera arriskuak saihestu**.

5.3. Euskal herri-administrazioek neurriak areagotu behar dituzte, internet eskura izatea desberdintasunetarako elementu bat gehiago bihurtu ez dadin beren bizitza erabat garatzeko eta gizarteko baliabideak eskuratzeko; horretarako, adi egon behar dira eta arraila digitalaren arrisku oro txikitzeke neurriak artikulatu.

Era berean, administrazio elektronikoa eta bide telematikoen erabilera sustatzeak ezin du eraginik izan herritarren esku-bideetan, administrazio elektronikoko inklusiboari lehentasuna eman behar zaio eta harremanetarako beste bide batzuk ere eskura jarri behar dira, gaur egun daudenak alde batera utzi gabe.

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 erakundearen ustez, gaur egun oraindik ere bidea egiteko dago egiazko komunikazio digitalaren eraikuntzan; pertsonok interneten eta gizarte webgunearen potentzial bikaina aukera-berdintasun terminoetan erabili dezagun; testuinguru honetan begiratzen diegu euskal herri-administrazioei beren balizko oztopoak edo atzerakada eragiten duten faktoreak kendu ditzaten.

II. ATALA

15

LANA ETA GIZARTE SEGURANTZA

1. Arloa kopurutan

Aurten arlo horretan guztira 16 kexa jaso dira.

Haxe da arloko kexen estatistika-informazioa abenduaren 31n.

GUZTIRA	Izapidetzen	Amaituta	Jardura okerra	Jardura okerrik ez	Herriarrei aholkuak eta informazioa ematea	Gerora ez dira onartu
						
19	4	15	6	4	3	2

2. Kexarik aipagarrienak

Administrazioaren funtzionamendua eta prozedura administratiboa

Eremu honetan jaso ditugun kexak formazio ikastaroen alderdiekin lotuta egon dira batez ere. Batzuk horietan emandako edukiarekin lotura izan dute eta beste batzuk aurreikusitako kontratazio konpromisoak betetzearekin.

Formazio eremuan, Enplegu Planaren esparruan antolatutako eta Lanbidek sustatutako ikerketa, garapena eta berrikuntzaren kudeaketari buruzko ikastaroko ikasle batzuek kexa aurkeztu dute, antolatzaileek ikastaroaren alderdietako bat hain zuzen, kontratatze konpromisoa, bete ez dutelako.

Arazoaren funtsari dagokionez, diru-laguntzen deialdiak kudeatzeko moduaren inguruan alderdi batak zein besteak izan dezakeen iritzia alde batera utzita, azterketaren ikuspegi juridikoa dela eta, kontuan izan behar dugu kontratazio horien inguruko azken erabakia enpresa kontratatzaileari dagokio (ikastaroaren parte den konpromisoaz ari gara). Oinarrien ikuspuntuari dagokionez, parte-hartzaileen ehuneko baten zat aurreikusitako kontratazio aukera bat zen, ez eskubidea.

Ikastaro hauen inguruko jardunen erreferentzia markoa diru-laguntzen deialdiek osatzen dute batez ere. Eremu honetan enplegua sortzeko eta enpresaritzat jardueretako ekimenen laguntzak dira, eta kontratazio publikoa arautzen duten konkurrentzia askeko printzipio berdinak edo enplegu publikoa lortzeko eremuko berdintasun printzipioa eremu honetara mimetikoki ez pasatzeak ez du esan nahi jardun irregularrak direnik. Printzipio horiek ez daude enplegua sustatzeko jardun hauek garatzen diren prozesuetatik kanpo, non administrazioaren esku-hartzea existitzen den lanpostuak betetzeko pertsonak hautatu aurreko prozesuan, baina kontratatu beharreko pertsonaren azken au-

kerako formazio ikastaroen kontratazio konpromisoa gauzatzen den enpresa pribatuaren erabaki eremuan kokatzen da.

Ikastaro hauen barruan, ikusi dugu askotan edukiaren gaineko erabakiak hartzen direla, hasiera batean eskainitakoa aldatuz.

Izan daiteke, kontratazio konpromisoak dituzten formazioak direnez, ikastaro hauen eskaintzari egokitzea.

Hau kontuan izanda, gure jarduna [Lanbideren](#) ustez arauak eskaintako espezialitate zehatzeko profesionaltasun ziurtagirientzat ezartzen duen ([urriaren 31ko 1531/2011 Errege Dekretua](#), zeinaren bidez informatika eta komunikazioak familia profesionaleko hamabi profesionaltasun ziurtagiri ezarri ziren, profesionaltasun ziurtagirien Bilduma Nazionalaren barruan daudenak) oinarritzko edukia errespetatu den jakitera zuzendu zen. **Horrela ez izatekotan, ziurtagirien fidagarritasuna eraldatzeko arriskua egongo litzateke.**

Lanbidek emandako informazioaren arabera, egokitzapenak eskaintako ikastaroaren espezialitateak baimentzen duen egokitzapen marjinaren barruan egin ziren.

Kontuan hartu behar da profesionaltasun ziurtagiria egiaztatzen duen gaitasunak ikasle guztiak barne hartzen dituela, ez bakarrik kasu hauetan kontratazio konpromisoaren onuradun diren ikasleen ehuneko (%60). Horregatik, profesionaltasun ziurtagiriak lortzeko formazio ikastaroetan bi alderdi hauek ezberdindu behar dira, kontratazio konpromisoa duen formazio ekintzarena eta profesionaltasun ziurtagiriaren gaitasunarena, parte-hartzaile guztiak onuradun izango dituenak. Bi alderdi hauen artean lehendabizikoak duen eraginak ezin du profesionaltasun ziurtagiriaren edukia aldatu.

Kexa ugari kaltetu dute Lanbidek deitutako ikastaroetako formazio aurreikuspenak. Komuneko elementua izan da eskaintako ikastaroetan onartuak ez izatea aurretik kamioiak/ autobusak gidatzeko gaitasun profesionaleko ikastaro bat ez egiteagatik.

Dirudenez, hasiera bateko diseinuak gaitasun profesionaleko ikastaroa eta dagokion karneta lortzeko gidatze ikastaroa banatu zuten.

Pertsona hauek adierazitakoaren harira, jakinarazi zieten gaitasun profesionaleko ikastarorik gabeko ikastaroak aterako zirela aurrerago, beraz, gainditu zutenek aurrerago gidatze-koetan parte-hartzea espero zuten. Aurreragoko deialdiak (kexaren oinarri izan direnak), gaitasun profesionaleko ikastaroa barne atera ziren hala ere. Horrek aurretik egin zuten guztiak kanpoan uztea ekarri du, aipatutako gidatze ikastarorako formazio aurreikuspena zapuztuz.

Aurkeztutako aurrekarien arabera euren aurreikuspenak oinarria zuela ematen zuten, hori dela eta, kexak izapidetzeko

onartu ziren gure esku-hartzea euren formazio eskariak betetzera zuzenduz aurretik gaitasun profesionaleko ikastaroa egin arren.

Lan-ikuskaritzaren jarduera eremuan, kexa batzuk kaltetutakoek sustatutako salaketen gaineko informazioaren atzerapenarekin lotuta egon dira, aztertutako kasuetan oraindik irekita jarraitzen zuten prozesuei zegozkien atzerapenak. Beste kexa batzuk enplegu erregulazio prozeduren oinarriko gaien ingurukoak izan dira. Kexa hauek kaleratze kolektiboko eta kontratuen etete eta lanaldi murrizketa prozeduren araudia onartzeari buruzko [urriaren 29ko 1483/2012 Errege Dekretuan](#) aurreikusitako prozeduraren baitan aztertu ziren, alegatutako organizazio beharren gaineko txosten teknikoak ebaluatzea ikuskaritza funtzio gisa jotzen ez duena.

Enplegu Eskariaren Alta eta Berritze Dokumentua (DARDE) berritzea prestazio zehatz batzuen irizpidea da. SMS bidez berritzeak, beharrezkoak ziren baino datu gehiago aurkeztu zituenak, DARDEa ez berrituzat jotzera eraman zuen, kasu honetan langabezi prestazioa etenaz.

Lanbiden galdetu ondoren, pertsona honi jakinarazi zioten etetea berritzea aurreikusitako formatuari egokitu ez zitzaio-lako izan zela. Beharrezkoak baino datu gehiago bidali zituen, baina zaila ematen zuen berritze izapidea ez zuela bete mantentzea.

Gure informazio eskariari erantzunez, Lanbidek jakinarazi zigun kaltetutakoarekin harremanetan jarri ondoren, honek erreklamazioa egin zuela, onartua izan zena, eta dagokion baja epealdia erreperatu ahal izan zuen. Hau estatuko enplegu zerbitzu publikoari jakinarazi zitzaion.

Modu honetan arazoa bideratuz, beharrezkotzat jo genuen Lanbideren jardunaren gure balorazioan kontuan hartzea kaltetutako pertsona erakunde horretara zuzendu zenean, Arartekoan kexa

jarri aurretik, bere arazoa bideratzeko modua jakinarazi behar ziotela, datuen arabera egin ez zutena.

Administrazio zerbitzuen funtzionamendua enplegua bilatzeari dagokionez kexak ere jaso ditu. Datuek pertsonak ohiko merkatuan lana lortzeko benetako eragina oso txikia dela erakusten dute, are gehiago ezgaitasuna duten pertsonekin. Egoera honek bitartekaritza zerbitzuek euren praktikak hobetzeko eta ezgaitasuna duten pertsonen lana lortzeko beharra adierazten du, behintzat herritarrekin orokorrean lortzen denetik hurbilago egotea.

Arartekoaren esku-hartzea egoera hauen aurrean jarduera aukera zehatzetatik alde egiten badu ere, gure betebeharra da gogoraraztea kasu hauek existitzen direla eta arreta behar dutela. Are gehiago kontuan hartzen badugu Eusko Jaurlaritzaren planen artean Euskal Enplegu Sistemaren Lege proiektu bat egitea dagoela, langabezian daudenei laguntza sustatzen duen enplegu politika bat sustatzeko baliagarria izatea nahi duena, lanean hasteko zailtasun bereziak dituzten pertsonengan enfasia jarritz.

3. Herritarren eskubideen egoeraren balorazioa

Eremu honetako kexen arazoak enpleguarekin lotutako alderdiekin lotura izan dute batez ere, langabezian dauden pertsonen formazioari dagokionez, baita ere DARDEaren berritzea birbideratzeko zailtasunarekin, materialki bete zena. Uste dugu arreta berezia behar duela enplegua bilatzeko sistema publikoaren bitartekaritzak jasotzen dituen kexek duten aurreikuspen urria.

II. ATALA

16

HIRIGINTZA ETA LURRALDE ANTOLAMENDUA

1. Arloa kopurutan

Hirigintza eta lurralde-antolamenduaren arloan, Arartekoak gai horren inguruan egindako esku-hartzeak biltzen dira; horren barruan sartzen dira hiri-antolamendua, lurzorua urbanizazioaren bidez eta ondoko eraikuntzaren bidez hirigintza aldetik eraldatzeko prozesua eta hirigintzako legezkotasunaren babesa.








Hirigintza eta lurralde-antolamenduaren arloan jasotako keak 81 izan dira guztira, hau da, aurkeztu diren erreklamazio guztien %4,01. Eragindako administrazioen arabera, keak modu honetan banatzen dira:

- Tokiko administrazioa..... 68
- Euskal Autonomia Erkidegoko
Administrazio Orokorra (Eusko Jaurlaritzan)..... 2
- Foru administrazioa..... 1

Azpi-arloak, berriz, honakoak izan dira:

- Hirigintzako diziplina 48
- Administrazioaren funtzionamendua eta
prozedura administratiboa 11
- Hirigintza arloko informazioa jaso ahal izatea 8
- Hirigintzako kudeaketa..... 8
- Lurralde antolamendua 3
- Beste alderdi batzuk 3

Arlo honetan jarritako kexen izapidetze-egoerari eta emaitzari dagokienez:

GUZTIRA	Izapidetzen	Amañitu	Jarduera okerra	Jarduera okerrik ez	Herritarrei aholkuak eta informazioa ematea	Gerora ez dira onartu
						
112	21	91	54	31	-	6

2015. urtean hirigintza eremuan egindako erreklamazioak aurreko urteetako kopuruan mantendu dira. Erreklamazioek batez ere dagokion baimenik gabe egindako hirigintza erabileren eta obren hirigintza legezkotasuna babesteko esku-menak gauzatzearekin lotutakoak izan dira. Baita ere handitu dira jabeek euren eraikinak osasungarritasun, segurtasun eta apaindura publiko baldintza egokietan mantendu eta eraberritzeko dituzten betebeharren inguruko erreklamazioak.

Arartekoak alor horretan duen eraginkortasun mailari dagokionez, kontuan hartu behar dugu arlo horretan Arartekoaren

ebazpen kopurua handitu egin dela. 2015. urtean 12 gomendio burutu dira, [gure web orriko](#) atalean kontsultatu daitezkeenak.

2. Kexarik aipagarrienak

2.1. Hirigintza ordenazioaren erlijio aniztasunaren kudeaketa

Kultu zentro berriak irekitzeko hirigintza araudian jasotako irizpideen gaineko hainbat erreklamazio izapidetu ditugu. Erreklamazio nagusiak Bilboko Hiri Ordenazioaren Plan Orokorren aldaketari egiten dio erreferentzia, sinesmen erlijiosoei lotutako kultu zentroen irekierarako irizpide tekniko sorta bat sartu dituen. Beste mugen artean planteatu du ez dela bateragarria zentro hauek egoitza erabilera duten lokal edo eraikinetan irekitzea hirugarren sektoreko erabileterara zuzendutako eraikinetan bakarrik bateragarria delako. Ordenazio proposamen hauek zalantza jarri dira askatasun erlijiosorako oinarriko eskubidea mugatzen dutelako. Aurkeztutako kexetan, adierazi dute onartutako irizpideek oinarriko eskubide horren muga izan daitezkeela, egokitasun, behar eta proportzionaltasun irizpideei dagokienez justifikazio egokia topatzen ez dutenak. Termino horietan, erakunde honen irizpidea kultu zentroen hirigintza ordenazioari dagokionez, aurretik adierazi da beste ebazpenetan, hala nola [Arartekoaren 2012ko urtarrilaren 9ko ebazpenean](#), [Bilboko Udalar](#)i Basurtuko auzoan kultu musulman zentro berri baten irekiera dela eta.

Gai honekin lotuta, hirigintza ordenazioaren erlijio aniztasunaren kudeaketa egokiaren gaineko gogoeta egiteko oinarri izan daitezkeen planteamenduak jasotzen ditugu.

1. **Erljio askatasunaren hirigintza mugak.** Komunitate erlijioso baten ekimena, gurtze-leku bat irekitzeko, askatasun erlijiosorako funtsezko eskubidearen barruan jasotzen den eta izaera konstituzionala duen gai bat da. Erljio askatasunaren eskubide hau, halaber, funtsezko eskubidetzat jotzen da [Espainiako Konstituzioaren](#) 16. artikuluan. Bere adierazpenetan daukan muga bakarria ordena publikoa mantentzea da. Erljio askatasunerako eskubide hau [Giza Eskubideen Europako Hitzarmenaren](#) (GEEH) 9. artikuluan eta [Eskubide Zibil eta Politikoen Nazioarteko Itunaren](#) 18. artikuluan babesten da. Onarpen honek erlijioa gurtzearen bidez adierazteko askatasuna dakar, legeak aurreikusitako murrizpenekin soilik, *“segurtasun publikorako, jendearen ordena, osasuna edo morala babesteko, edo besteen eskubideak eta askatasunak babesteko”*.

Erljio Askatasunari buruzko [uztailaren 5eko 7/1980 Lege Organikoak](#) “ordena publikoa” terminoa honela definitzen du: *“besteek beren askatasun publikoak eta funtsezko es-*

kubideak gauzatzeko daukaten eskubidea babestea, baita jendearen segurtasuna, osasuna eta moraltasuna zaintzea”.

Kasu honetan ordena publikoa eskubidearen adar honek ezarritako hiri-espazioa ordenatzeko eskumenaren arabera zehazten da. Eskumen honek hirigintza ordenazioak behar dituen erabilera ezberdinei araudiak edota muga objektiboak ezartzea baimentzen du, horien artean jardun erlijiosoaren gauzatzeko kolektiboari lotutako erabilerak.

Giza Eskubideen Europako Hitzarmenak (GEEH) askatasun erlijiosoarekin bateragarriak diren zehaztu du bere 2004ko ekainaren 24ko epaian, [caso Vergos contra Grecia](#) (GEEHk kasu hauetan berretsitakoa: [Mirolubovs et al c. Letonia](#), 2009ko irailaren 15eko epaia, 90, eta [Asociación de Testigos de Jehová c. Francia](#), 2011ko ekainaren 30eko epaia). Auzitegi horrek, epai honetan, azaldu zuen, GEEHaren arabera, estatuek beren barne-zuzenbidean legegintzazko neurriak sor ditzaketela gurtze-zentro berriak irekitzea mugatzeko, modu justifikatu eta proportzionalan, lurralde antolaketaren interes publikoan oinarrituak. Edozein kasutan, epaimahaiak gizarte demokratiko batean mugak modu justifikatu eta proportzionatuan jartzen dituen araudi neutroa beharrezkoa dela uste du.

Termino horietan, erlijio zentro berrien irekiera erregulatzeko hiri-espazioaren ordenazio arrazionalaren gainean nazio araudiak jasotzen duen interes publikoaren menpe egon daiteke. Nolanahi ere, hirigintzako antolaketa hori neutroa, justifikatua eta proportzionala izan behar da erlijio askatasunari dagokionez, GEEHren esanetan.

2. **Hirigintza ordenazioaren bidez erlijio aniztasunaren kudeaketa.** Udal organo eskudunek kontuan izan behar dituzte printzipio horiek, gizarte kohesioa, hiri-giro ingurune iraunkor bat eta erlijio-eskubideen gauzapena mesedetzeko. Horretarako, herri-administrazioek herritarren parte hartzerako tresnak (hirigintzako legerian jasoak) erabili behar dituzte, herritarrek eskatzen dituzten erlijio-erabilerarako dotazioetan sortzen diren arazoak konpontzeko. Horretarako, zerikusia duten alderdiei entzun behar diete eta politika publikoen zeharkakotasuna sustatu.
3. **Kultu-zentroen ordenazioaren hirigintza ordenazioa gidatu behar duten printzipioak.** Botere publikoaren jarduna erlijio aniztasunaren kudeaketa egokia bermatzera zuzenduta egon behar du. Horretarako, hirigintza ordenazioa diskriminazioa ekiditera zuzendua egon behar du (bertsio positibo zein negatiboan), baita gizarte kohesio egokia bermatzera, hiri eremu zehatzetan kultu espazioak bereiztea ekiditen duen hirigintza ordenazio gainontzeko politikekin lotuta. Horren arabera, kontuan izan behar ditugu ondoren aipatuko ditugun printzipio batzuk.

Muga horiei dagokienez, esan dezakegu askatasun erlijioso sorako eskubide hori oro har garrantzi konstituzionala daukaten beste eskubide, askatasun eta printzipio batzuekin uztartu behar dela.

- Arbitrarotasunaren proskripzio printzipioa. [Espainiar Konstituzioaren](#) 9.3 artikulua, administrazio prozedura erkideko

araudian jasotako beste artikuluekin batera exijitzen du erabaki publikoak justifikatu eta arrazoitzeko beharra. Botere publikoaren erabakiak interes orokorrean oinarrituta justifikatu behar dira, behar bezala motibatuta egon behar dira, eta bilatzen duten interes publikoaren eta pertsonen eskubideentzat dakartzaten murrizpenaren artean proportzionalak izan behar dira.

- Gizarte kohesio printzipioa eta etxebizitza hiri eremu egoki batean izateko eskubidea. Hirigintzaren eremuan, [urriaren 30eko 7/2015 Legegintzako Dekretuan](#) dauka lekua aniztasun erlijiosoak, zeinaren bidez Lurraren eta Hiri Birberritzearen Legearen testu bat egina onetsi zen. 3. artikuluan agintzen du botere publikoek luraren erabilera interes orokorrari lotu behar diotela, garapen iraunkorren printzipioaren arabera, besteak beste gizarte kohesioa konstante izan behar du konfigurazio elementu bezala.

Bestalde, jasagarria den hiri-inguru batean etxebizitzarako eskubidea aldarrikatu beharko liriteke. Horrek, hiri-giro iraunkor batean nolabaiteko *“hirirako eskubidea”* dagoela aitortzea dakar. Eskubide horren arabera, herritar guztiek, denek aukera berberekin, beste eskubide batzuk (hala nola erlijio-askatasuna) gauzatzeko ekipamendu eta dotazioak erabiltzeko aukera izan behar dute.

- Berdintasun printzipioa. Printzipio honek, [Espainiar Konstituzioaren](#) 14. eta 9.2 artikulua barne hartzen dituena, ekarri behar du botere publikoek, legean nahiz beraren aplikazioan, tratu berdina bermatzea kasu asimilagarrietatik abiatzen denean, eta horrela zuzeneko edo zeharkako bazterketa mota oro ekidin. Tratu ezberdina ematea behar bezala justifikatu behar da, arrazoi objektiboekin. Eskubide horri dagokionez, funtsa ezin da izan sinesmen erlijiosoak. Gogora ekarri behar dugu zergetako, administrazio eta gizarte ordenako neurriei buruzko [abenduaren 30eko 62/2003 Legeak](#) Europako Batasunaren bazterketaren aurkako zenbait zuzentarau transposatzen dituela. Gure antolaketan, besteak beste, erlijioan oinarritutako tratu-berdintasuna eta bazterketa eza benetan aplikatzeko neurriak sartu ditu.
- Hiritarrek parte hartzeko printzipioa. Esan behar dugu erakunde honen arabera positiboa dela administrazio eta botere publikoak jarrera proaktiboa izatea arazoak eta gatazkak konpontzeko orduan. Gai honetan, herritarren parte hartzerako formula aurreratuak aipatu behar ditugu, hirigintzako legeriak planak egiterakoan sartzen dituenak.

2.2. Hirigintza eskumenak gauzatzeko prozedura

2.2.1. Egindako eskariak eta salaketak erantzuteko betebeharra

Eremu honetan herritarrek planteatutako arazo nagusietako bat herritarren egindako eskari, erreklamazio eta salaketen erantzun falta da. Hainbat ebazpenetan gomendatu diegu

administrazioei hirigintza araudia betetzetik sortutako nahiei egokitutako epean erantzuteko.

Arartekoaren 2015eko azaroaren 12ko Ebazpenaren kasua da. Horren bidez, [Sopuertako Udalari](#) gomendatu zaio berariar erantzun diezaiola herritar baten eskaerari. Edateko ura bantzeko hodi bat aldatzeko eskatu du, zuntz-zementua baitu horrek.

2015eko ekainaren 24ko Ebazpenean, [Hondarribiko Udalak](#) hirigintza eskari bat ez erantzutea planteatu genuen.

Beste espediente batean Bermeoko bizilagun talde batek [Bermeoko Udalean](#) egindako hirigintza informazio eskariaren erantzun falta adierazi zuen, ontziak eraiki eta konpontzeko obrak gauzatzeko eta jarduera proiektu bat izapidetzeari dagokionez. Era berean, horretarako jarraitutako hirigintza eta ingurugiro espedientearen interesa duen parte bezala kontuan izateko eskatu dute. 2015eko irailaren 8ko Ebazpenean Bermeoko Udalari obren eta jardueren proiektu baten gaineko dokumentuak eskuratzeko eskariak erantzuteko gomendatu zitzaion.

2.2.2. Hirigintza legezkotasuna defendatzeko ekintza publikoa

Hirigintza diziplinaren esferan, udal administrazioek eskumena daukate hirigintza ordenamenduak araututako jardueren gaineko kontrolean esku hartzeko, hirigintza ikuskapenaren eta hirigintza baimenen bidez. Horren ildotik, agintariek eta funtzionarioek ezin diote uko egin hirigintzako diziplinako ahalmenak erabiltzeari, Lurzoruaren eta Hirigintzaren [ekainaren 30eko 2/2006 Legeak](#) ezartzen duen bezala. Erantzuteko eta hirigintzako legezkotasuna berrezartzeko neurri egokiak ezartzeko betebeharrak salatzailearen eta salatutakoaren artean egon litezkeen balizko liskarretatik bereizi behar da. Hirigintza lizentzien ezaugarrietako bat euren izaera neutroa da, egoera edo eztabaida juridiko-pribatuak alde batera utzita ematen dira, izan ere, aldean arteko diferentziak hirigintza izapidetzetik kanpo geratu behar dira. Hirigintza diziplina eta ikuskaritza eskumena huts egin gabe daude lotuta udal planeamendua eta hirigintza legezkotasuna eragingarri betetzearekin. Partikularren jardun ezak ez dio kalterik egin behar hirigintzako legezkotasuna defendatzeko funtzio publiko horri. Horregatik, udal administrazio horrek, kasu bakoitzean ezarritako epeetan, agindu zaizkion ikuskaritza, egiaztapen eta kontrol ahalmenak gauzatzeko ezarritako dauden prozedurak hasi eta izapidetu behar ditu. Aurkeztutako salaketaren aurrean, udalak egiaztatzea behar du lizentziak obra horiek babesten dituen eta, hala badagokio, hirigintzako udal arauekin bat datozen. Hirigintzako legezkotasuna berrezartzeko aginduen gauzatzetik eza Lur eta Hirigintza Legearen 224.6 artikulua hala aginduta, isun hertsagarriak eragingo ditu eta, hala badagokio, aldatu den errealitate fisikoaren lehengortzea modu subsidiarioan gauzatzeko.

Kontu hori hainbat ebazpenetan aurkeztu da, ondoren aipatutako ditugunak. 2015eko maiatzaren 4ko Ebazpena kasu. Horren bidez, [Irungo Udalari](#) obra batzuk hirigintza legezkotasunera egokitzeko beharrezkoa den izapidetzeari jarraitzeko gomendatu zitzaion.

2015eko otsailaren 26ko Ebazpenak [Bilboko Udalari](#) gomendatu zion obra batzuk hirigintza legezkotasunari egokitzeko aurkeztutako salaketei dagokien izapidetzeari jarraitzeko. 2015eko apirilaren 13ko Ebazpenean ere zeinaren bidez [Iru-rako Udalari](#) urbanizagarria ez den lurrean egindako obrei dagokien hirigintza legezkotasuna berrezartzeko izapidetzeari jarraitzeko gomendatu zitzaion.

2.2.3. Hirigintzako arau-hausteen eta zigorren araubidea

Konpetentzien eta hirigintza eskumenen gauzatzeko administrazio prozeduraren arauen arabera egin behar da. Kasu honetan administrazioa zuhurra izan behar da herritarren eskubide eta prozesuko bermekin. Gai hau 2015eko martxoaren 16ko Ebazpenean jasotako bezalako espedienteetan planteatu da. Horren bidez, [Elduaingo Udalari](#) itxiera baten botatzea agintzen duten ebazpenak berrikusteko gomendatu zitzaion eta, hala badagokio, obra batzuk hirigintza legezkotasunera egokitzeko espediente berri bat abiarazteko. 2015eko urriaren 16ko Ebazpenean [Beasaingo Udalari](#) zigor espediente baten iraungitzea aitortzeko gomendatu zaio, ebazpena emateko epea igaro delako.

Beste ebazpen batean administrazioaren prozedura aztertu dugu isunaren ordainketaren betebeharrak jabetzaren erregistroan jabetzaren gisa agertzen ziren guztiei exijitu dienean. Ordaintzeko betebeharrak isun hertsatzaila bakarra da, zuzenbidearen arau orokorren arabera jabetzaren modu solidarioan ordaindu behar dutena. Hala ere, horietako batek isuna ordaintzen badu ordainduta geratuko litzateke. Horregatik, 2015eko urriaren 14ko Ebazpenean, [Zanbranako Udalari](#) gomendatu diogu hainbat likidazioen ordainketa berrikusteko, hirigintza arau bat ez betetzeagatik jarritako isun hertsatzaila dela eta higiezin baten jabetzaren bakoitzari jarritakoa.

2.3. Jabetza kontserbatzeko eta mantentzeko betebeharrak

Arartekoak hainbat erreklamazio jaso ditu udal esku-hartze falta dela eta eraikina mantentzeko betebeharrak beteazteko. Beste ikuspuntu batetik ere planteatu dira batzuetan jabeek jarritako kexak, uste dutelako ezarritako exijentziak gutxieneko baldintzak gainditzen dituztela eta hobekuntzat har daitezkeen errehabilitazio esku-hartzeak exijitzen dituztelako. Eraikinen mantentzearen garrantziak eremu ezberdinetan etxebizitza eskubidea baldintza duinetan izatean eragina du.

Osasungarritasunaren kasuan etxebizitzetan bizigarritasunerako gutxieneko baldintzak lortzea baimentzen du, egonaldi eta egoitza espazio hauek erabiltzeko, horretarako eraikinak, etxebizitzek eta espazio komunek exijitu daitezkeen osasungarritasun estandarrak bete behar dituzte.

Segurtasunaren kasuan, eraikinaren mantentze egoerak sor dezakeen arriskua murrizteko aukera ematen du, bai egoiliar eta erabiltzaileentzat baita hirugarrenentzat ere. Kasu honetan

arriskua eraikuntzaren elementuak askatzen sortua izan daiteke edota sustantzia pozoitsu edo kutsagarriak isurtzetik (amianto hauskorra bezalako eraikitze elementuak bezala).

Apaindura publikoaren kasuan, aurreikusten da eraikin oro eraikitako hiri-paisaia mantentzea eta errespetatzea baimentzen duten baldintza estetikoak mantendu behar dituela, hiri-irudi gisa ezagutzen dena.

Era berean, mantentze klasikoko betebeharrak ere parte-hartzen duten beste elementu batzuk ere badaude, irisgarritasuna edo energia aurrezki kasu. Kasu honetan irisgarritasun egokia eta mugikortasun murriztua duten pertsonentzat etxebizitzaren erabilera edo higiezinaren lur-raren berotzerako ondorio negatiboak duten gasen isurketak eta errekurso naturalen kontsumoa ekiditen duten energia aurrezki eta eraginkortasun baldintzak mantentzea exijitu daiteke.

Kasu honetan hirigintzak esfera partikularrean eragin dezaketen esku-hartze elementuak diru, mantentze estandarrik ezartzeko, hura betetzen denaren kontrolaren aldizkako betebeharra eta exijentzia hauek betetzen direla bermatzeko neurri zehatzak hartzeko betebeharra.

Gomendioen atalean [2015eko urriaren 2ko Ebazpena](#) aipatu genuen. Horren bidez, [Gasteizko Udalari](#) Gasteizko higiezin bat mantentzeko eta berritzeko emandako gauzatze aginduak beteazteko neurriak hartzeko gomendatu genion.

[2015eko abenduaren 1eko Ebazpenean Bilboko Udalari](#) gomendatu diogu jabetzaren mantentze eta kontserbatze betebeharrak gaintzeagatik emandako gauzatze agindua bertan behera uzteko.

2.4. Hirigintza kudeaketaren bultzada

Hirigintza kudeaketari dagokionez, hirigintza ordenazioa gauzatzearen administrazioaren eskumenen gauzatzearen bultzada planteatzen duen erreklamazioaren bat aztertu dugu. [2015eko maiatzaren 20ko Ebazpenak Audioko Udalari](#) urbanizazio obra batzuk sustatzeko eskariak modu egokian erantzuteko gomendatu dio. Erreklamazioaren gaiak herri-administrazioen betebeharrak eta ardurari egiten dio erreferentzia, hirigintzako funtzio publikotik datozen hirigintza ordenazio eta gauzatzearen aurreikuspenak berrikusteko. Kasu honetan, legedian jasotako terminoetan hirigintza jardunengatik kaltetutako pertsonen ondare eskubide eta interesak betetzeari dagokionez. Epeak betetzea hirigintzako legeriatik eratortzen den eginbehar eta erantzukizun bat da. Lur eta Hirigintzari buruzko [Ekainaren 30eko 2/2006 Legearen](#) 4.3 artikulua zehazten duen interes publikoaren menpekotasun printzipioaren kasua da, honakoa bermatzeko: “*herri-administrazio eskudunek hirigintza-planetan kalitateaz, kopuruez eta egikaritze-epenez ezarrita dauden aurreikuspenak betetzen direla ikusatzeko duten eginbeharra eta erantzukizuna.*” Betebehar hori hirigintza legedian jasotako terminoetan gauzatu behar da, aukeraturako jardura sistema publiko edo pribatuari kalterik egin gabe. Hirigintza ordenazioaren gauzatzearen zuzendaritza, ikuskaritza eta kontrola udalei da-

gokie. Hura gauzatzean lehentasunak egotekotan, hirigintza planifikazioaren parte izan behar dira –Lur eta Hirigintzaren 2/2006 Legearen 133. artikulua-, “*hura gauzatze lehentasunen oinarriko orden bat zehazten duten baldintza objektiboak*” zehaztuz. Azken instantzian hirigintza betebeharrak eta eginbeharrak ez betetzeak indarrezko desjabetzerako interes publikoa zehazten dute, lortze eraginkorra bermatzeko helburuz. Termino horietan administrazioak hirigintza prozesuaren gelditzea ekiditeko legezko neurri eta eskumenak ditu.

Gai hau [2015eko urtarrilaren 13ko Ebazpenean](#) ere aztertu da. Horren bidez, [Sestaoko Udalaren](#) jardunei dagokion ofiziotik esku-hartzea amaitutzat jo da, udal eroldaren, birsortze prozesuaren eta herritar segurtasunarekin lotutako gai batzuen kudeaketari lotuta.

3. Araudi- eta gizarte-testuingurua

Etxebizitzari buruzko [ekainaren 18ko 3/2015 Legeak](#), Lur eta Hirigintzari buruzko [ekainaren 30eko 2/2006 Legearen](#) idazketan hainbat egokitzapen sartu ditu, batez ere eraikinen ikuskaritza teknikoari dagokionean. Baita ere erregulatu du modu zehatzean eraikinen errehabilitazioa eta hiri-eremuen birsortzea.

[Ekainaren 30eko 6/2015 Legeak](#), hidrokarburo ez konbentzionalak erauzteko prozesuan eta haustura hidrauliko edo «fracking»-ean ingurumena babesteko neurri osagarriak buruzkoak, Lur eta Hirigintzaren 2/2006 Legearen 28. artikulua aldatu du, ez urbanizagarri bezala klasifikatutako lurri dagokion 7. puntu berri bat sortuz, non haustura hidraulikoaren teknologia baimenduta ez dagoen eremuko ezaugarri geologiko, ingurugirokoak, paisaiaren ingurukoak edo sozioekonomikoen gainean ondorio negatiboak izan ditzakeenean.

Bere aldetik, [urriaren 30eko 7/2015 Legegintzako Errege Dekretuak](#) Lur eta Hiri Berritzearen Legearen testu bategina onartu du.

4. Herritarren eskubideen egoeraren balorazioa

- Administrazioek eraikinaren mantentze betebeharren aplikazio praktikorako pausuak eman behar dituzte ez bakarrik eraikinaren segurtasun eta osasungarritasunaren ikuspegitik. Eraikinaren irisgarritasun unibertsal eta energia aurrezteko neurriak ere dauden eraikinek dituzten betebeharren parte dira. Eraikinen mantentzearen garrantziak etxebizitza eskubidea baldintza duinetan izatean eragina du.

Horregatik, eraikinen berreraikitzearen eremu honetan eraikuntzen ikuskaritza teknikoaren tokiko programak sustatzean datza, [Etxebizitzari buruzko ekainaren 18ko 3/2015 Legeak](#)

jasotzen dituen jabetzetarako betebeharren eta eskubi-deen terminoen arabera. Sustapen lan horren barruan, botere publikoek arreta berezia behar duten kolektibo horiek kontuan hartu behar dituzte, hala nola, ezgaitasuna duten pertsonak edo energiari dagokionez eraginkortasun gutxi duten etxe eta eraikinetan bizi diren pertsona horiek eta energia pobreziagatik kaltetuak direnak.

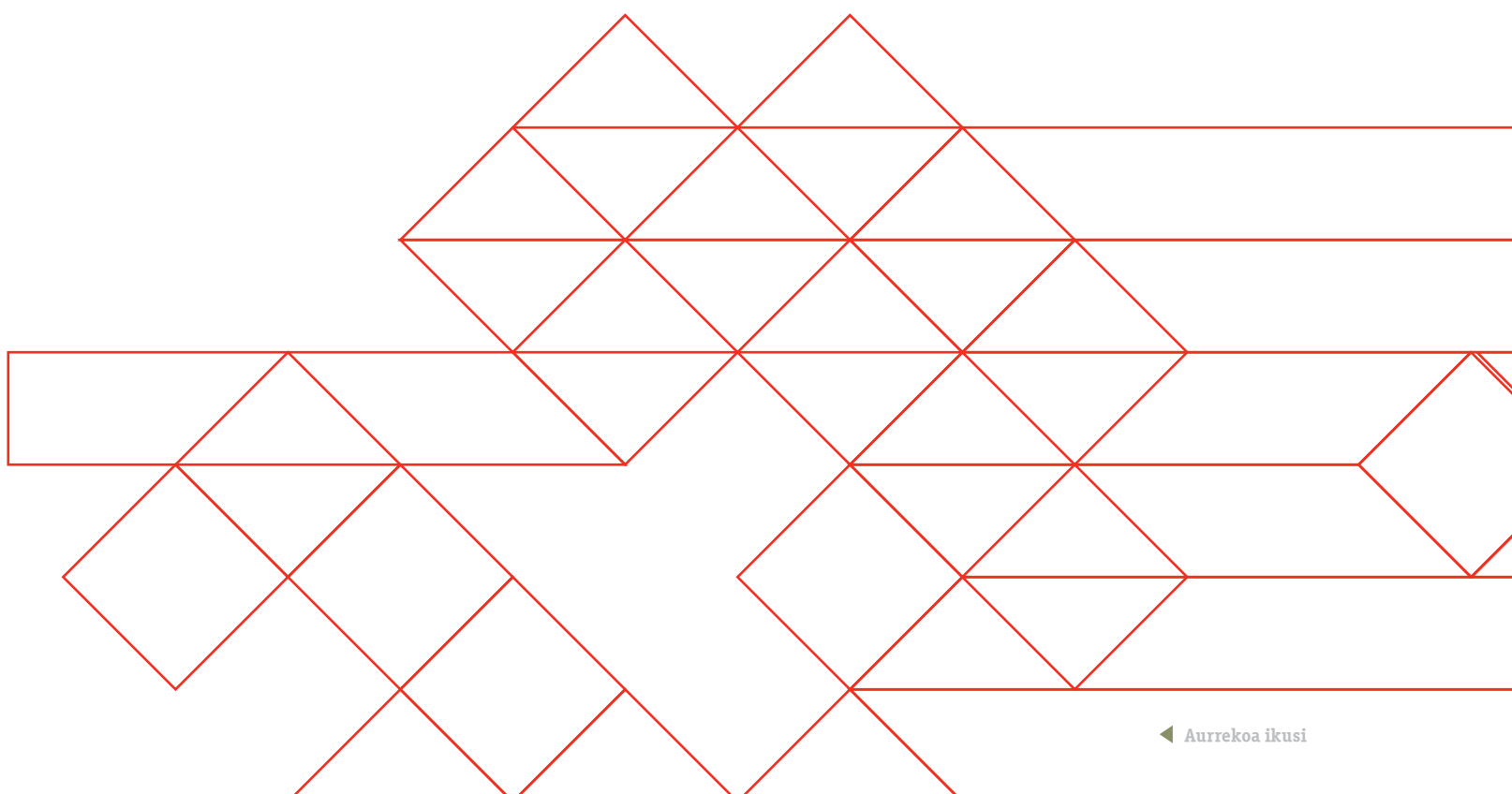
- Hirigintzak gurtze-zentro berriak irekitzearen ondorioz gizarte-gatazkak sortzea ekiditen duten tresnak dauzka.

Lurraren eta Hirigintzaren [ekainaren 30eko 2/2006 Legeak](#) agintzen duenez, hirigintzako planek, hiri ebaluazioaren eta lurraren okupazioaren estrategiarekin bat etorritik, sistema orokorren eta tokiko sistemen txandaketa-sare bat eduki behar dute. Haien artean ekipamendu kolektiboak, hala nola erlijio-zentro pribatuak, beren-beregi aipatzen dira. Gainera, esan behar dugu hirigintzako legeriak herritarren parte hartzea aipatzen duela planak egiteari dagokionez; eta besteak beste, udal plangintzaren aholku batzordearen figura sortu da.

II. ATALA

17

ETXEBIZITZA



1. Arloa kopurutan








2015ean, atzera botatako edo beste defentsa erakundeetara igorritako keak alde batera utziz gero, Etxebizitza arloan 127 espediente kudeatu dira, hau da, Arartekoaren erakundeak izapidetutako guztien %6,3. Dagokien administrazioen arabera, honela banatu daitezke espediente horiek:

- Autonomia Erkidegoko Administrazio Orokorra (Eusko Jaurilaritza) 100
- Tokiko Administrazioa 20

Bestalde, gaia kontuan izanez gero, honela banatu dira:

- Etxebizitza babestuaren alokairua 58
- Administrazioaren funtzionamendua eta prozedura administratiboa 32
- Etxebizitzarako sarbidea: premia frogatzea eta esleitzeko prozedura 25
- Kalteak etxebizitza babestuetan eraikitze akatsengatik .. 8
- Beste alderdi batzuk 3
- Etxebizitza erosi eta birgaitzeko laguntzak 1

2015ean kudeatutako erreklamazioen tramitazio xehetasunari dagokionez, dela 2015ean jasotakoak dela 2015eko urtarilaren 1ean, txosten hau idazten hasitakoan, indarrean jarraitzen zutenak kontuan izanez gero, hau da arloko egoera:

GUZTIRA	Izapidetzen	Amaituta	Jarduera okerra	Jarduera okerrik ez	Herritarrei aholkuak eta informazioa ematea	Gerora ez dira onartu
						
183	39	144	38	57	17	32

Ondorengo atalean emango dugun azalpen zehatzagoari kalterik egin gabe, esan beharra daukagu konpondu ez diren jarduerak okerraren artean daudela onartu gabeko gomendio hauen bidez amaitu ditugunak:

- **Arartekoaren Ebazpena, 2014ko azaroaren 10ekoa.** Horren bidez, babesturiko etxebizitzaren eroslearen eskubideak bermatzeko beharrezko neurriak hartzea gomendatzen zaio Enplegu eta Gizarte Politiketako Sailari, bankuek finantziaziorik ez emategatik esleituriko etxebizitza eskuratzeari nahitaz uko egin behar dioten pertsoneri dagozkienak.
- **Arartekoaren Ebazpena, 2015eko apirilaren 13koa.** Horren bidez, Enplegu eta Gizarte Politika Sailari gomendatzen zaio babestutako etxebizitza eskatzaile batek Etxebizitza

Eskatzaileen Erregistroan izen emateko egindako eskaera artxibatu duen ebazpena berraztertzeko.

- **Arartekoaren Ebazpena, 2015eko maiatzaren 19koa.** Horren bidez, Enplegu eta Gizarte Politika Sailari gomendatu zaio berriz azter dezala Etxebizitza Eskatzaileen Erregistroan etxebizitza babestuaren eskatzaile baten inskripzioari baja emateko erabakia.
- **Arartekoaren Ebazpena, 2015eko ekainaren 3koa.** Horren bidez, Enplegu eta Gizarte Politika Sailari gomendatzen zaio berriz azter dezala etxebizitza babestuaren eskatzaile baten inskripzioari Etxebizitza Eskatzaileen Erregistroan baja emateko erabakia.

2. Kexarik aipagarrienak

Etxebizitza arloko gai desberdinen sailkapenaren arabera, herritarrek kexa gehien jarritako gai nagusiak aztertuko ditugu jarraian.

2.1. Etxebizitzarako sarbidea: premia frogatzea eta esleitzeko prozedura

Aurten kexa askotan (kexa kopuru garrantzitsua izan da) kexagileek ebazpen jakin batzuen legezkotasuna zalantzan jartzen zuten; ebazpen horiek babestutako etxebizitzak alokairuan esleitzeko prozeduretan hartutakoak izan dira; kexagileak prozedura horietatik kanpo geratu dira hainbat arrazoi-oren ondorioz eta beren ezadostasuna adierazi dute, babes publikoko etxebizitza baten esleitzailerik izan ezin zirelako.

Kexagileek aurkeztutako administrazio-ebazpenen azterketa egokia egin ondoren ondorioztatu dugunez, **Enplegu eta Gizarte Gaietako Saila** babes ofizialeko etxebizitzak esleitzeko prozedura arautzaileko araudiaren arabera aritu da eta kexagileak prozeduratik kanpo uztea justifikatuta dago, izan ere, kexagile horiek ez zituzten baldintzak betetzen diru-sarrereri dagokienez edo udalerriri jakin batean erroldatuta egoteari dagokienez.

Babestutako etxebizitzak esleitzeko prozedurei buruz aztertutako kasuetan, bereziki aipatu behar ditugu Bilboko udalerrian babes ofizialeko 53 etxebizitza erosteko sustapen pribatuko esleipen-prozeduran egondako arazoak.

Zenbait kexa jaso genituen eta hiru herritarrek salatu zuten notario aurrean zozkatu ziren 53 etxebizitza horien zozketatik kanpo geratu zirela akats baten ondorioz.

Kexa-espedientea izapidetzerakoan Enplegu eta Gizarte Politiken Sailak aitortu zuen Bizkaiko Etxebizitzaren Lurralde

Ordezkaritzak egindako partaideen zerrendetan akats bat egon zela, eta horren ondorioz, babes ofizialeko 53 etxebizitza esleitzeko notario aurrean egin zen lehenengo zozketan 228 lagunek ezin izan zutelara parte hartu, nahiz eta bigarren zozketan hartu ahal izan zuten, esleitu gabe geratutako 40 etxebizitza sartu zirenean.

Era berean, Enplegu eta Gizarte Politika Sailak erakunde honi eman dion azkeneko txostenean dio esleipen-prozedura horretan gertatutakoaren ondorioz *“hausnarketa prozesu bat hasi zela, sustatzaile pribatuen sustapen hauetan hartu beharreko neurriak buruz”*.

Gure esku-hartzea amaitzeko emandako ebazpenean ondorioztatu genuen, egindako akatsa zenbatekoa zen ikusita, argi zegoela sustapen pribatuko etxebizitzak esleipenerako legez aurreikusitako prozedura ez zela behar bezain bermatzailea eta, beraz, Enplegu eta Gizarte Politika Sailak beharrezko neurriak hartu behar zituela berriro ere akatsik egon ez zedin; akatsaren ondorioz, udalerriko pertsona kopuru garrantzitsua babes ofizialeko etxebizitza izateko aukerarik gabe geratu baitzen, eta are larriagoa izan zen gaia kontuan izanez gero udalerririk horretan babestutako etxebizitzak esleitzea eskaria baino askoz txikiagoa dela.

Zentzu horretan, Sailari jakinarazi genion etorkizunean sustapen pribatuko babestutako etxebizitzak esleitzeko prozeduratan egokia litzatekeela prozedurazko bermeak sartzea (zozketara onartutakoen behin-behineko zerrendak argitaratu) babes ofizialeko sustapen publikoko etxebizitzak esleipenetan egiten den bezala, izan ere, berdintasun, publikitate eta gardentasun printzipioak berdin errespetatu behar dira babes publikoko etxebizitzak esleipen guztietan.

2.2. Etxebizitza babestuen alokairua

Aurten jasotako kexa asko eta asko babes publikoko etxebizitzak alokairu erregimenean kudeatzeko gaiak buruzkoak izan dira, eta gai berari buruzkoak izan dira herri-administrazioen jarduerak aztertze gure zereginean emandako ebazpen asko eta asko ere.

Aurreko urteetan bezala, ohikoak dira alokairuan daudenen eta herri-administrazioen edo alokatzen duten erakundearen arteko tira-birak eta gai hauei buruzkoak izaten dira gehienetan: alokairuaren zenbatekoa, alokairu-kontratuetan berme gisa jarritako dirua atxiki eta babes ofizialeko etxebizitzetako higiezinaren erkidegoko gastuak, ur beroarenak eta berogailu zentralarenak.

Atal honetan aipatu nahi dugu [Alokabide](#) elkarte publikoa Arartekoaren erakundearekin lankidetzan aritzeko prest egon dela beti babes ofizialeko etxebizitzetan alokairuan bizi diren aurreko paragrafoan aipatutako gaien inguruan kexak aurkeztu dituztenean eta “Bizigune” etxebizitza hutsen programako aurkeztu dituztenean ere bai; horri esker, aurkeztutako erreklamazio askoren aldeko ebazpena eman da kexa-espedita tramitatzean eta ez da berriazko gomendiorik edo iradokizunik egin behar izan, herritarrek oinarritutako egindako eskariak asetzeko.

Bada gai berri bat ere, ikusi dugunez maizterren gero eta kexa gehiago dago, batzuetan babestutako etxebizitzak higiezin osoko biztanlerik gehienek sinatuta eta finken administrazio batzuen erkidegoko gastuen kudeaketarekin ez daudela ados adierazten dute, batez ere, berogailu zentrala eta ur beroa kudeatzeko duten moduarekin eta oinarrituko hornidura horientatik ordaintzen dutenari buruz informazio gabezia dutela adierazten dute.

Aztertutako kexetan, sozietate publiko horrek eskaintako agiriak eta txostenak kontrastatu ondoren, ez dugu irregulartasunik ikusi kexagileek planteatutako oinarrituko gaietan, nahiz eta gure ustez babes publikoko etxebizitzak alokatzen dituzten pertsonen eta familien informazio hobea ematea eta komunikazio handiagoa eskaintzea egon eta horrela ordaindu beharreko erkidegoko gastuei buruzko tira-bira ugari saihestu.

2.3. Kalteak etxebizitza babestuetan eraikitze akatsengatik

Eraikuntzako gabezien inguruko kexei dagokienez, aurten herritarren zenbait kexa jaso ditugu [Visesa](#) elkarte publikoak sustatutako babes ofizialeko etxebizitzak jabeek adierazi baitgute beren etxebizitzetan agertutako akatsak konpontzeko denbora gehiegi igarotzen ari dela.

Aztertutako kexarik gehienak eraikuntzako akatsak buruzkoak dira, higiezinaren baterako elementuetan daude akats horiek (aurrealdean, teilatuan...) eta etxebizitzako gelaren baten ohiko erabilera eragina dute eta kasu larriren batean etxebizitza osoaren bizigarritasunean ere bai.

Kexa hauek ikertzeko izapideetan, ohikoa izan da [Visesa](#) sozietate publikoak onartzea salatutako akatsen berri baduela eta sozietate publikoak *“inoiz ere ez duela alde batera utzi kexaren xedea, eta konpontzeko bidean direla”*.

Erakunde honek badaki batzuetan zaila izan daitekeela eraikuntzako gabezia batzuen jatorria hautematea eta konpontzeko neurri eraginkorrak zein izan daitezkeen jakitea, hala nola, ura iragazten delako hezetasuna agertzea.

Dena dela, beste urte batez ere errepikatu beharra daukagu herri-administrazioek eraikuntza-akatsengatik kexei diligentzia erantzun beharra daukatela, erasandako babestutako etxebizitzak ahalik eta lasterren berreskuratu dezaten beren kalitatea eta bizigarritasuna eta kexak judizializatu ez daitezkeen, horrek guztiak eraikuntzako akatsak konpontzeko ekar dezakeen atzerapena saihestu ahal izateko.

2.4. Administrazioaren funtzionamendua eta prozedura administratiboa

Atal honetan ere berriro aipatu behar dugu berme formalik ez dagoela Etxebizitza Eskatzaileen Erregistroan alta emateko eta babestutako etxebizitza-eskarien baja ebazpenetarako.

lazko urteko txostenean ohararazi genuen Enplegu eta Gizarte Politika Saila eta esan genion erregistro horren kudeaketa hobetu beharra zuela, are gehiago, babestutako etxebizitza behar dutenen eskubideen aurkako ebazpenak jakinarazteko modua hobetu behar zela. Zoritzarrez, 2015ean erregistroko alta ukatzeak eta bajako ebazpenak iragarki-taulan argitaratuta egin dira, ondorioz, babestutako etxebizitza eskatu dutenen kexak jaso ditugu berriro ere, Etxebizitza Eskatzeko Erregistroan baja eman baitzaie jakinarazpen pertsonalik jaso gabe eta ondorioz, beren interesen aurkako ekintza horren aurka ezer egiteko aukerarik gabe geratu dira.

Txostenaren hasieran adierazi bezala, erregistro horretan bajak behar ez bezala izapidetu direnez, gomendio hauek eman ditugu:

- **Arartekoaren Ebazpena, 2015eko apirilaren 13koa.** Horren bidez, Enplegu eta Gizarte Politika Sailari gomendatzen zaio babestutako etxebizitza eskatzaile batek Etxebizitza Eskatzaileen Erregistroan izen emateko egindako eskaera artxibatu duen ebazpena berraztertzeke.
- **Arartekoaren Ebazpena, 2015eko maiatzaren 19koa.** Horren bidez, Enplegu eta Gizarte Politika Sailari gomendatu zaio berriz azter dezala Etxebizitza Eskatzaileen Erregistroan etxebizitza babestuen eskatzaile baten inskripzioari baja emateko erabakia.
- **Arartekoaren Ebazpena, 2015eko ekainaren 3koa.** Horren bidez, Enplegu eta Gizarte Politika Sailari gomendatu zaio berriz azter dezala Etxebizitza Eskatzaileen Erregistroan etxebizitza babestuen eskatzaile baten inskripzioari baja emateko erabakia.

Labur esanda, hiru ebazpenetan gomendatu genion Enplegu eta Gizarte Politika Sailari aurkako ebazpenak berriro aztertzeko eta kexagileen antzinatasuna erregistroan mantentzeko. Era berean, Etxebizitza Eskatzaileen Erregistroko ebazpenen tramitazioa eta jakinarazpena Herri Administrazioen Araubide Juridikoaren eta Administrazio Prozedura Erkidearen **azaroaren 26ko 30/1992 Legea** egokitzeko eskatu genion.

Sailak ez du hiru ebazpenetako bat ere onartu eta erantzun hau eman die hirurei:

“Ebazpena EZ da berrikusiko, hizpide dugun kasuan, espedientearen baja arlo horretan indarrean dagoen araudian aurreikusitako eran jakinarazi zelako.

Bestalde, jakinarazi nahi dizugu gaur aztertzen ari garela ea badagoen modu bideragarririk Etxebizitza Eskatzaileen Erregistroaren ebazpenak interesdunei zuzenean jakinarazteko.”

Etxebizitza Eskatzaileen Erregistroan baja ematearen ondorioak oso larriak dira babestutako etxebizitza eskatzen dutentzat eta ondorio horiek behin eta berriro azaldu ditu Erakunde honek; hala ere, Sailak orain arte ez du inoiz onartu bajak berriro aztertzeko eta ondorioz, kexagileek Etxebizitza Eskatzaileen Erregistroan pilotutako antzinatasuna berreskuratzea.

Azken urteetan jakin izan dugunez, erregistro horretan baja ematearen ondorioz kasu batzuetan Etxebizitzarako Prestazio Osagarria eten zaie eta diru-sarrerak bermatzeko errenta jasotzen dutenei bidegabe jasotako kopuruak itzultzeko prozedurak hasi zaizkie.

2015eko irailean jarri da indarrean **Etxebizitzari buruzko ekainaren 18ko 3/2015 Legea**; Lege honek 2016ko urtarrilaren 1etik aurrera aitortzen du eskubide subjektibo bat eta horren arabera alokairuko etxebizitza eskatzaile gisa Etxebizitza Eskatzaileen Erregistroan gutxienez lau urteko antzinatasuna dutenek etxebizitza duin eta egoki bat legez okupatzeko eskubidea dute.

Legezko araupetze berriarekin, erregistroko antzinatasuna oinarritzeko baldintza da etxebizitza izateko eskubidea bermatzeko, eta hori dela eta administrazioaren jarduerak erabat errespetatu behar ditu prozedura guztien berme formalak, babestutako etxebizitza eskatzen dutenen eskariaren baja ekar badezakete.

Bestalde, **Etxebizitzako Behatokiak** berak “**Etxebideko erregistroko bajen azterketari**” buruzko txostenaren ondorioetan (2015eko urrian argitaratua) dio 2014an babestutako etxebizitza eskatzen zuten 48.061 laguni eman zitzaizela baja eta adierazten du txostenean aztertutako datuen arabera, komunikazioa eta informazioa indartu behar direla Etxebizitza Eskatzaileen Erregistroaren eta babestutako etxebizitza eskatzen dutenen artean eta gaineratzen du atzerritarrek direla, batez ere, “*ezagutza mailarik txikiak dituen taldea*”.

Ondorioz, gaur egun Etxebizitza Eskatzaileen Erregistroan izena ematea, etxebizitza duin eta egokia izateko eskubidea eta pertsona eta familiarik zaurgarrientzako oinarritzeko gizarte prestazioak izateko eskubidea lotuta daudenez, abenduaren amaieran Enplegu eta Gizarte Politika Saileko ordezkariekin izandako bileran berriro eskatu diegu 2016ko urtarrilaren 1etik aurrera Erregistro horretan izena ematea ukatzea eta bajak 30/1992 Legearen arabera egiteko.

Atal hau amaitzeko, esan beharra dago Enplegu eta Gizarte Politika Sailak ez duela beste ebazpen hau ere onartu: **Arartekoaren Ebazpena, 2014ko azaroaren 10ekoa**, horren bidez, babesturiko etxebizitzaren eroslearen eskubideak bermatzeko beharrezko neurriak hartzea gomendatzen zaio Enplegu eta Gizarte Politiketako Sailari, bankuen finantzaziorik ez emateagatik esleituriko etxebizitza eskuratzeari nahitaez uko egin behar dioten pertsonen dagozkienak. Horren edukia zehatz-mehatz aztertu dugu 2014ko urteko txostenaren atal honetan.

3. Araudi- eta gizarte-testuingurua

Zalantzarik gabe Etxebizitzari buruzko ekainaren 18ko 3/2015 Legea argitaratu eta indarrean sartzea arauzko berrikuntza nabarmena da, -Lege horrek **Konstituzioaren** 47. artikuluan ezarritakoa garatzen du, etxebizitza duina eta egokia izateko eskubidea egia bihurtzeko botere publikoek arauak

ezarri ditzaten;- Lege horrek legezko marko bat ezartzen du eta euskal herri-administrazioek bete beharra daukate EAEko edozein udalerritan administrazio-egoitza duen orori aitortzen zaion oinarritzko eskubide hau.

Herritarrek eta gizartetik kanpo geratzeko arriskua dutenen eskubideen alde lanean aritzen diren elkarteek eskatua, Lege hau Eusko Legebiltzarrak onartu du etxebizitzaren eskumena erabiltzeko eta bizitzeko kondizioak hobekuntza ekar dezaken politika bultzatzeko eta hiritarren oinarritzko eskubide eta betebeharren erabilpen egokia zaindu eta bermatzeko euskal botere publikoek duten betebeharra beteaz ([Euskal Herriko Autonomi Estatutua](#), 9.2 artikulua).

Etxebizitzari buruzko Legea, europar mailako beste arau batzuen parekoa da eta aurrez ez dago horrelakorik estatuan; etxebizitza edo bizitoki bat legez izateko eskubide subjektiboa onartzen du, eta administrazioak behar bezala erantzuten ez badu administrazioarekiko auzien jurisdikzioan eskatzeko eskubidea ere bai.

Gaur egun babestutako etxebizitza parkeak dituen mugak ezagunak dira eta horren ondorioz Etxebizitzaren Legeak aurreikusten du eskubide subjektibo hau betetzeko etxebizitza bat alokairuan ematea ezinezkoa denean, prestazio ekonomiko bat eman beharko dela merkatu pribatuko etxebizitza bat erabili ahal izateko.

Eskubide subjektiboak arauzko garapena behar du. Dena dela, Legearen laugarren xedapen iragankorrean aurreikuspen bat ezarri da, eskumendun herri-administrazioek eskubide hau pixkanaka bete dezaten 2016ko urtarrilaren 1etik aurrera. Lehenengo urte honetan hiru kide edo gehiagoko bizikidetzta-unitateei aitortuko zaie, urtean 15.000 euro baino diru-sarrera txikiagoak izan eta Etxebizitza Eskatzaileen Erregistroan gutxienez lau urteko antzintasuna badute alokairu erregimenean.

Etxebizitza beharra eta, ondorioz, herri-administrazioek eman beharreko erantzuna aitortzen zaie gizarte-larrialdi egoeran dauden pertsonari eta familiei, etxetik bota behar badituzte hipoteka-exekuzioan edo alokairua ordaindu ez dutelako, etxebizitzaren erabilaren aldi baterako desjabetze prozedura ezarriaz, eta hori ezartzeko legezko garapena behar da.

Etxebizitza duina eta egokia izateko eskubide subjektiboa aitortu eta pixkanaka ezartzearekin batera, Etxebizitzaren Legeak EAEko Lurzoru Ondare Publikoa sortu du eta dagokien gizarte funtzioa betetzen ez duten etxebizitzetan esku hartzeko tresna publiko zenbait arautu ditu. Era berean, babes publikoko etxebizitzaren eta zuzkidura-bizitokiaren erregimen juridikoa ezarri du, baita horiek ikuskatzeko eta zehatzeko erregimena ere, eta euskal herri-administrazioak behartu ditu beren baliabide publikoen %80 alokairuko etxebizitzak sustatzeko erabiltzera, talderik ahulenei eskaini ahal izateko.

Lege honen garapen orokorra Eusko Jaurlaritzako Enplegu eta Gizarte Politika Sailari dagokio, eta bertako ordezkariak erakunde honi jakinarazi diotenez, legea aldarrikatu zenetik ahal den guztia egiten ari dira egoki ezarri dadin eta zentzu

honetan, 2016ko lehenengo seihilekoan lehenengo araudiak argitaratzea aurreikusten da.

4. Jarduera-planaren esparruko bestelako esku-hartzeak

Urtero egiten dira Herriaren Defendatzaileen **Koordinaziorako Jardunaldiak** herritarren eskubideei buruzko berriarazko gaiak aztertu eta ondorioak ateratzeko eta 2015ekoak etxebizitza publikoaren egoerari buruzkoak izan dira.

Urtean zehar egindako bi tailerretan, herriaren defendatzaileen ordezkariak diagnostiko bat egin dugu gure eskumeneko alor bakoitzeko etxebizitza eskubideari buruz, behar nagusieneri buruz eta babestutako etxebizitzaren alorrean hautemandako arazoei buruz; baita etxebizitza duina eta egokia izateko herri-administrazioek dituzten tresnei buruz ere.

Tailerretan egindako lana amaitzeko adierazpen bat egin da, "[Herriaren defendatzaileen adierazpena, Espainiako etxebizitza publikoari buruz](#)", eta estatua eta autonomia-erkidegoak hertsatzen dira etxebizitza duina eta egokia izateko eskubidea bermatzeko behar adina lege susta ditzaten eta bakoitzaren aurrekontuen bidez eskumendun administrazioei baliabideak eman diezazkieten behar duten pertsonen alde eskubide hori gauzatzeko.

Era berean, adierazpen horretan alokairuko etxebizitza publikoaren parkea hazteko eskatzen zaie herri-administrazioei eta etxebizitzaren ehuneko bat gorde dadila talderik zaurgarrientzat eta etxebizitza behar berezia dutenentzat.

Adierazpen horretan aipatzen da beren ohiko etxebizitza galdu duten familiak Etxebizitzaren Gizarte Funtsean dauden etxebizitzetan sartu ahal izateko baldintzak malgutu daitezela eta aukera duten kasuak zabaldu daitezela.

Bestalde, etxebizitza arloko plana garatuaz, aurtun **ofiziorako hiru jarduera** hasi ditugu eta [Araba](#), [Bizkaia](#) eta [Gipuzkoako](#) Foru Aldundiei eskatu diegu beren batzar orokorretan sustatu ote dezaketen ondasun higiezinaren gaineko zerga aldatzea, udal etxebizitzaren bat alokatuta dutenek zerga hori ordaindu beharrik izan ez dezaten, 2014. urtetik Alokabide elkarte publikoak kudeatutako etxebizitza babestuetan edo asimilatuetan bizi direnekin gertatzen den bezala.

Txosten hau itxi aurretik jakinarazpen bat jaso dugu, Gipuzkoako Foru Aldundiko Ogasun eta Finantza Departamentuarena, eta adierazi zaigu erakunde honek proposatutako aldaketa tratatu duela [Euskadiko Zerga Koordinaziorako Organok](#) eta ezer adostu aurretik [Eudel Euskadiko Udalen Elkartearen](#) iritzia jakin nahi duela.

Ondorioz, ofiziorako hiru espediente horiei buruzko ebazpenak datozen ekitaldian emango dira.

5. Herritarren eskubideen egoeraren balorazioa

Etxebizitzari buruzko ekainaren 18ko 3/2015 Legea argitaratu ondoren, legezko maila dute etxebizitza duin eta egokia izateko eskubide subjektiboak eta etxebizitzari dagokien gizarte funtzioa beteko dela bermatzeko administrazioek esku hartzeko dituzten tresna batzuek; ondorioz, EAEn etxebizitza duina eta egokia izateko oinarritzko eskubidea egiaz bete- tzearen aldeko apustua egin da.

Legezko oinarria ezarri denez, euskal herri-administrazioei dagokie orain, beren eskumenen alorrean, legebiltzarraren agindu hau garatzea arauzko eta aurrekontu arloko neurri zehatzak hartuaz. Horretarako ahalegin handia egin behar- ko da, beste gizarte eskubide batzuk asetzeko egiten den bezala, hala nola hezkuntzarako edo osasunerako eskubi- dea; gaur egun badakigu eskubide horiek oinarritzkoak direla baliabide ekonomiko gutxiagoko pertsonen eta familien bizi- baldintzak hobetzeko eta gizarte kohesiorako ere bai.

Aldi berean, Etxebizitzari buruzko ekainaren 18ko 3/2015 Le- geak printzipio arautzaileen zerrenda bat du eta horiek izan

behar dira euskal herri-administrazioen etxebizitza arloko jardueren gidari. Printzipio hauek nabarmentzen dira: babes- tutako etxebizitza edo bizi-toki bat izateko eskubidea erabil- tzerakoan diskriminazio oro desagerraraztea, talde ahulen aldeko ekintza positiboko neurriak ezarriaz eta jokabide diskriminatzaileak sustatuaz; eta etxebizitza horien birgai- tze- edo eraberritze-jarduketak bizigarritasun-, funtzionalta- sun- eta segurtasun-baldintzak hobetzera bideratzea, arreta berezia jarrita irisgarritasunean.

EAEn aspalditik garatzen dira etxebizitza arloko politika pu- blikoak, eta legezko marko berri honen ondorioz, politika ho- riek egokitu egin behar dira, alokairuko babes publikoko etxebizitza parkea behar bezala hasi ahal izateko.

Gaur egun Etxebizitza Eskatzaileen Erregistroan izena ema- tea eta etxebizitza duin eta egoki batean legez bizitzeko es- kubide subjektiboa aitortzea lotuta daude eta 2016ko urta- rrilaren 1az geroztik izen-emateak ukatzeko eta erregistroko eskarien bajak egiteko, beharrezko berme formalak bete behar dira.

Etxebizitza eta gizarte-laguntza arloan eskumenak dituzten herri-administrazioen arteko koordinazioa bermea da per- tsonarik eta talderik ahulenak babesteko eta ezinbesteko tresna bizi-tokirik gabe inor gera ez dadin.

III

ATA LA

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 arazoan berariazko 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 berariaz 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 2015ean burutu duen jarduera.

Atal honetan, hamaika puntutan bildu dira arreta publikoko taldeez burutu diren jarduerak:

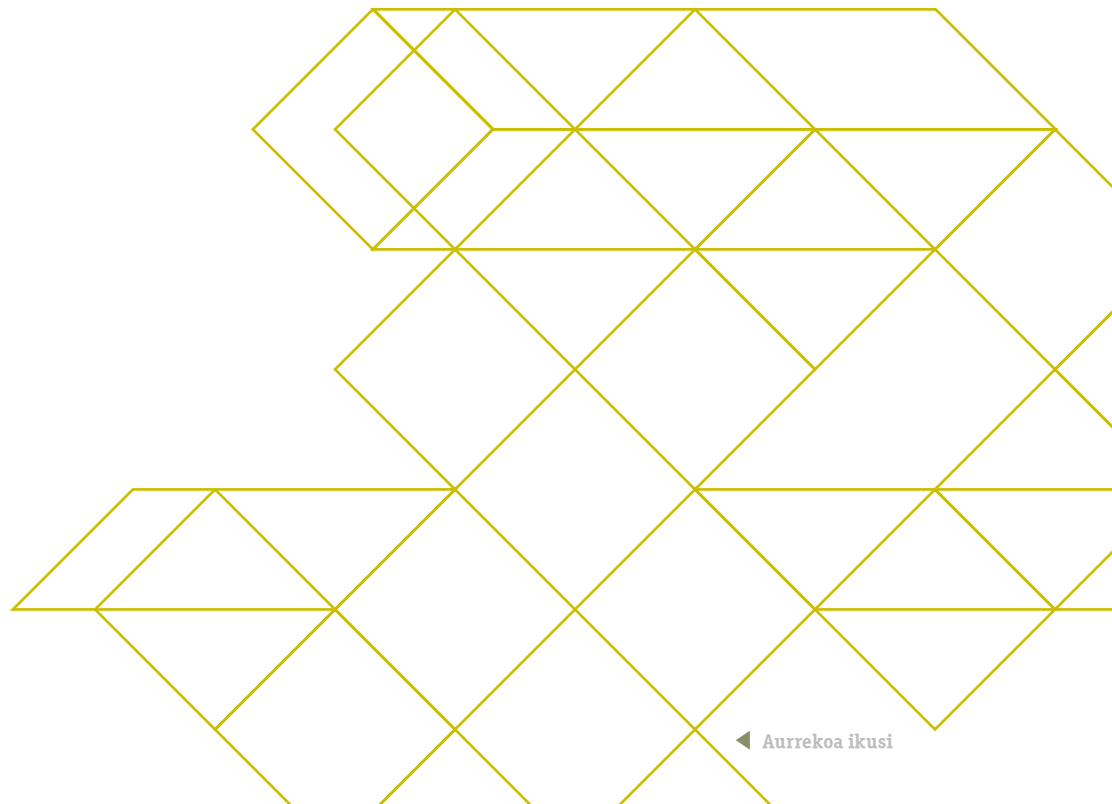
1. Familiak
2. Emakumeen berdintasuna eta osotasuna
3. Ezintasunen bat duten pertsonak
4. Gaixo kronikoak
5. Buruko gaixotasunak edo nahasmenduak dituzten pertsonak
6. Espetxeratuak
7. Ijitoak eta beste gutxiengo kultural batzuk
8. Etorkinak eta kultura aniztasuna
9. Lesbianak, gayak, bisexualak, transexualak eta intersexualak (LGBTI pertsonak)
10. Adinekoak eta mendetasun-egoeran dauden pertsonak
11. Talde terroristen biktimak

III. ATALA

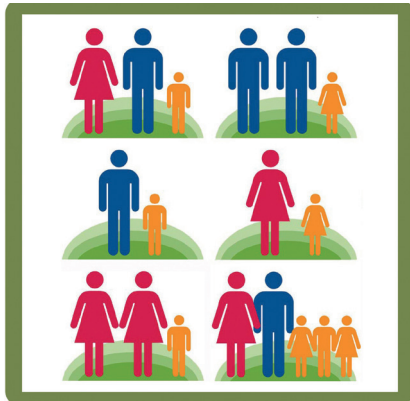
III

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, zalan-tzarik gabe, botere publiko guztien babes berezia behar du, pertsonen garapen osorako euskarri material eta afektiboa izatearen funtzio ezinbestekoa baitu, bai eta eginkizun kuantitatibo eta kualitatibo bat ere, adingabeei, adinekoei eta gaixotasunagatik edo mendekotasunagatik premia bereziak dituzten pertsoneri arreta emanez 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 kexak bideratzen ditugu, baita horiei arreta eskaintzea helburu duen beste edozein jarduera publiko ere.

1. Arloa kopurutan

2015. urtean familien arloan 17 espediente kudeatu dira, batik bat gai hauekin lotutakoak: familien gaineko politika publikoak, administrazioaren funtzionamenduari eta prozedura administratiboa, eta lana, norberaren bizitza eta familia bateratzea.

2015eko abenduaren 31n, urte honetan zehar kudeatutako kexa espedienteen izapidetze egoera hauxe izan da, 2015. urtean jasotakoak eta 2015eko urtarrilaren 1ean abian zeudenak kontuan hartuta:

GUZTIRA	Izapidetzen	Amaituta	Jarduera okerra	Jarduera okerrik ez	Herritarrei aholkuak eta informazioa ematea	Gerora ez dira onartu
20	4	16	3	5	8	-

2. Kexarik aipagarrienak

2.1. Seme-alabengatik laguntzak eta familiako bizitza eta lanekoa bateragarri egiteko laguntzak

Eusko Jaurlaritzak familiako bizitza eta lanekoa bateragarri egiteko ematen dituen laguntzei buruzko kexei dagokienez, gure iritziz garrantzi berezia duten bi kontu nabarmendu behar ditugu:

Alde batetik, kexa-espediente bat izapidetu dugu. Bertan, agerian jarri da familiako bizitza eta lanekoa bateragarri egiteko ekainaren 29ko **177/2010 Dekretuaren** (martxoaren 17ko 31/2015 Dekretuak moldatu duenaren) **4.2. artikulua aplikatzearen balizko disfuntzioa**, bigarren atalean berariaz **salbuetzi** baitu amatasunagatik baimenaren aldia diru-laguntzak emateko aukera, zera ezarri duenean: “ezingo dira diruz lagundu amatasunagatik edo aitatasunagatik baimenarekin bat egiten duten aldiak”. Gure azterketaren pean dagoen kasuan, interesdunak lanaldi murrizketa zuen, eta adin txikiko semea zaintzeko jasotzen zuen laguntza jasotzeari uztea ekarri du xedapen horrek, bigarren semeaz erditu baita; izan ere, aipatu laguntza ez da bateragarria gozatu nahi duen amatasunagatik baimenarekin, nahiz eta amatasunagatik baimena lanaldi murrizketaren erregimenetik abiatuta gozatuko duen (lehenengo semea zaintzeagatik), eta Gizarte Segurantzaren prestazioa jasoz, murriztua hori ere, lanaldi osoarekin jarraituz gero jasoko zuenarekin alderatuta. Kontua Eusko Jaurlaritzaren balorazioaren mende utzi ostean, iruditu zaigu, kasu horretan araua hitzez hitz aplikatu bada ere, aipatu xedapena aurreikusi gabeko efektuak edukitzen ari dela kasu zehatzean. Efektu horiek direla-eta, zalan-tzarik gabe, arauzko xedapena amatasunagatik bereizkeriazko efektuak eragiten ari ote den sakon aztertu beharrean gaude.

Bereziki aipatu beharreko beste kontu bat dakarkigu orain, **haur baten amak** erakunde honen aurrean azaldu zuena. **Haurrak % 33ko ezintasuna dauka, II. mailako mendekotasun egoeran dago eta gaixotasun larria dauka.** Bada, lanaldi murrizketa zela-eta Eusko Jaurlaritzatik jasotzen ari zen laguntzak mantendu nahi zituen amak, adin txikiko semea zaintzeko xedez lanaldiaren % 99 murriztu ondoren, haurra, gainera, minbiziak jo zuen-eta. Besteren konturako langilea da kexagilea, eta, semea zaintzeko xedez, lanaldiaren herena murriztu zuen 2007ko urrian. Orduetik, lanaldi murrizketa horri eutsi dio, Eusko Jaurlaritzak seme-alabak zaintzeko ematen dituen laguntzak jasoz. 2014ko apirilean, familiako eta laneko egoerak nabarmen aldatu ziren, semea minbiziak jota gaixotu zen-eta. Une hartan, minbizia edo bestelako gaixotasun larriren bat duten adin txikikoak zaintzeko xedez lanaldia murrizten duten gurasoentzat, adopzio-hartzaileentzat edo hartzaileentzat Gizarte Segurantzak ematen duen prestazio ekonomikoari heldu zion amak, eta % 66ra arte handitu zuen lanaldi murrizketa, tratamenduak iraun bitartean semea zaintze aldera. Guztia gehituta –hau da, aurreko % 33ko murrizketa gehituta–, % 99,99an murriztu zuen lanaldia. Egun hartatik, Gizarte Segurantzaren prestazioa jasotzen zuen, eta laguntza eskatzeko unera arte jasotzen zuen soldataren adinakoa zen prestazioaren zenbatekoa; hots, % 66ko lanaldiari zegokion soldata konpentsatzen zuen, aipatu prestazioari heltzeko murriztu zuen % 66ari, alegia. Ez zuen bere lanaldiaren % 100 osatzeko gainerako soldata (% 33) jasotzen, lanaldiaren jatorrizko murrizketa, % 33koa, mantentzen baitzuen adin txikiko semea zaintzeko. Gauzak horrela, interesdunaren ustez, eta lanaldiaren % 33ko murrizketaren ondoriozko sarreraren galera zati batean konpentsatzeko xedez, seme-alabak zaintzea bateragarri egiteko laguntzak jasotzen jarraitu ahal izateko betekizunak betetzen zituen. Gainera, semeak, berau zaintzeko helburuz eskatu baitzuen kexagileak laguntza, hiru zirkunstantzia biltzen ditu, modu isolatuan diruz lagundu daitezkeenak, arau aplikagarriaren arabera (12 urtetik beharako semea edo alaba izan eta % 33ko urritasuna edukitzea, mendekotasun egoeran egotea eta osasun egoera larri-larrian egotea).

Hala ere, Eusko Jaurlaritzako [Enplegu eta Gizarte Politika Sailak](#) balioetsi zuen zirkunstantzia horietako batek ere ezin zezakeela, kasu zehatz horretan, eskatutako laguntza ahalbidetu, eta, beraz, atzera bota ziren eskabideak, arrazoi ezberdinengatik. Kasua xehetasunez aztertu ondoren, Arartekoak gomendioa bidali zion Eusko Jaurlaritzari ([Arartekoaren 2015eko uztailaren 29ko Ebazpena](#)), interesdunak adin txikiko semea zaintzeko xedez eskatu zituen laguntzen ukapena atzera botatzeko eskatuz, familiako bizitza eta lanekoa bateragarri egiteko ekainaren 29ko 177/2010 Dekretuaren II. atalaren babespean.

Eusko Jaurlaritzako Enplegu eta Gizarte Politika Sailaren erantzuna positiboa izan da. Sailak bere adostasuna agertu du, diruz laguntzeari dagokionean, laguntzak erregulatzeko dekretuak lanaldiaren gehieneko murrizketa zehaztu ez duela esatean. Ondorioz, aurrerantzean, 12 urtetik beharako seme-alabak zaintzeko lanaldi murrizketen barruan sartuko dira, Langileen Estatutuaren arabera, bai helburutzat legeko zaintza dutenak, bai minbizia edo bestelako gaixotasun larriren bat duten eta zaintzapean diren adin txikikoak zaintzeko direnak.

2.2. Familiako betebeharrekin zerikusia duten laneko baimenak

Era berean, laneko baimenak gozatzeari buruzko hainbat kexa eta kontsulta jaso ditugu, honako gaiekin zerikusia dutenak: ezkontideen eskubideak izateko bikoteen eskubi-deekin parekatzea, seme-alaben zaintza, edo familiako beste betebeharrak batzuk, hala nola, eta gizonen kasuan batez ere, bikotekidearen erditzeko prestakuntza laguntzea. Kasu askotan, eremu pribatuko kontuak izaten dira, eta erakunde honek ez du horien gaineko eskumenik. Hala ere, enplegu publikoaren eremurako ere planteatu dira. Kontua da haurrak eta nerabeak babesteko sistema aldatu duen [uztailaren 28ko 26/2015 Legearen 3. azken xedapenak](#) duela gutxi moldatu duen [Langileen Estatutuko 37.3. artikulua](#) jorratu duela erditzeko prestatzeko teknikak egiteko baimenen kontua. Horren arabera, oro har onartu da erditu aurreko azterketak eta erditzeko prestatzeko teknikak egiteko eskubidea, aipatu eskubidea aitortu zaien langileen sexua berariaz aipatu gabe. Horrelaxe helarazi diogu eragindako erakundeari. Alabaina, erakunde publiko guztiek oraindik ere laneko baimen hori aitortzen ez dutela egiaztatu ahal izan dugu, seme-alaba edukitzekotan diren gizonei dagokienez.

2.3. Familia ugariaren titulua lortzeko legeko betekizunekin zerikusia duten arazoak

Foru aldundiek familia ugarien gaineko legedia aplikatzeko duten moduarekin zerikusia duten hainbat kexa jaso ditugu erakunde honetan. Legedia horrek ezarri ditu familia ugariatzat jotzeko betekizunak, familia horietako kideei onura ekonomiko zenbaitez gozatzea ahalbidetzeko xedez. Testuinguru honetan aipamen berezia merezi du, gure aburuz, herritar batek azaldutako kontua. Hiru seme-alabaren aita dibortziatua da bera, eta zaintza partekatuko erregimenean daude horiek. [Bizkaiko Foru Aldundiak](#), dibortzioaren ostean eta familia ugariak babesteko [azaroaren 18ko 40/2003 Legea](#) aplikatuta, gurasoetako bat hautatzeko beharra jakinarazi dio kexagileari, familia ugariako kide izaten jarraitzeari begira, eta, ondorioz, beste gurasoa aipatu titulartasunik gabe geratuko dela adierazi dio, familia ugariatik kanpo geratuko litzateke-eta. Herritar horrek uste du gurasoetako bat familia ugariatik kanpo uztean ez direla kontuan hartzen zaintza partekatuko kasuko baldintzak, hiru seme-alabekin bizikidetzat eraginkorra gertatzen baita. Familia ugariari buruzko aipatu estatuko legedia aztertuta, eta egia izan arren aipatu xedapenak seme-alaben eta gurasoetako baten arteko bizikidetzat eraginkorra eteten den dibortzioen kasuan gurasoetako bat hautatu behar dela eskatzen duela, familia ugariako tituluan partaide izateari begira, erakunde honen iritzi ez da kontuan hartzen zaintza partekatua, bi gurasoekin jarraitzen baitute seme-alabek bizikidetzat eraginkorra edukitzen. Horregatik, eta eremu horretan dagoen legeko hutsunearen aurrean, zaintza partekatuen instituzio berri samarrari dagokionean, kasu horietan aipatu xedapena ez aplikatzeko aukera aztertu beharko litzatekeela uste dugu, eta bi gurasoen titulartasunari eutsi beharko litzaiokeela, familia ugariako kide izaten jarrai dezaten, familia ugariari bu-

ruzko aipatu legearen 2.1. artikuluan jasotako arau orokorra aplikatuz. Horrelaxe helarazi diogu Eusko Jaurilaritzari, familia ugarien tituluen kudeaketan eskumena duten foru erakundeek xedapen hori aplikatzeko irizpide homogeneoa formulatu dezan –kontuan hartuta, era berean, gurasoak banantzen diren kasuetan familiako harremanei buruzko [ekainaren 30eko 7/2015 Legearen](#) duela gutxiko aldarrikapenaren bidez Eusko Jaurilaritzak adierazitakoa-.

2.4. Seme-alabengatiko laguntzak jasotzeko betekizunak

Seme-alabengatiko laguntzei buruzko euskal legediaren babespean eskatu diren laguntzen ukapena dela-eta, kexak jasotzen jarraitu dugu 2015ean ere. Horietan guztietan, arazo formalak planteatu dira, funtsean, aipatu laguntzak eskatu ahal izateko eskatzen den dokumentazioari buruzkoak. Aurreko txostenetan jada, kasuistikaren eta erakunde honek gai horren gainean egindako balorazioaren gaineko azalpena eman dugu, interesdunei eman beharreko informazioan hobekuntzak proposatuz, Eusko Jaurilaritzako Zuzenean zerbitzuaren aurrean prozedura irekizetik hasita.

Puntu horretan, aurreko urteetan egin dugun moduan, seme-alabak jaiotzeagatiko laguntzen emakida automatizatze-ko egokitasuna berretsi behar dugu, eskaera-izapide baten mende egon beharrik gabe, gero eta konplexuagoa baita izapide hori interesdunentzat, eta, zalantzarik gabe, laguntza horiek jasotzetik baztertzen baititu, praktikan, laguntza horien onuradun izan daitezkeen pertsona asko.

3. Araudi- eta gizarte-testuingurua

Espainiar **Estatuko eremuan**, eta arauzko markoari dagokionez, familiei zuzenean eragiten dieten bi berritasun nabarmendu behar ditugu 2015ean: alde batetik, 2015eko maiatzaren 14ko Ministroen Kontseiluaren Akordioak onartutako [Familiei Laguntzeko Plan Osoa 2015-2017](#), eta, bestetik, haurrak eta nerabeak babesteko sistema moldatu duen [uztailaren 28ko 26/2015 Legeak](#) familia ugarietako buruzko gaietan burutu dituen aldaketak.

Familiei Laguntzeko Plan Osoari dagokionez, honakoak jaso ditu bere xedeen artean, bereziki aipagarriak izaki: familien babes sozial, juridiko eta ekonomikoan aurrera egitea, zahartzearekin eta jaiotza-tasa baxuarekin lotutako erronka soziodemografikoei aurre egitea amatasunari lagunduz, belaunaldi arteko eta familia barruko elkartasunari laguntzea, zaugarritasun bereziko egoeran dauden familiei laguntzea, familiaren egoeran jatorria duten desberdintasunak eraztea. Horretarako, jarduteko ildo estratetikoko batzuk aurreikusi ditu, eta, horietatik, honakoak nabarmenduko ditugu:

- **Familien babes sozial eta ekonomikoa.** Horretarako, enplegua, prestazio sozialak eta prestazio fiskalak sustatzeko neurriak hartzeko asmoa dago, bai eta familiei ekono-

mikoki zuzenean laguntzeko neurriak hartzekoa ere, edota familiak gizarteratzen laguntzeko zerbitzuak ematearekin, etxebizitzarekin eta hezkuntzarekin zerikusia duten neurriak hartzekoa.

- **Kontziliazioa eta baterako erantzukizuna**, lan merkatuarekin lotutako neurrien bidez, laguntza ekonomikorako eta zerbitzuetarako neurriekin, edota prestakuntza, informazio eta sentsibilizazioarekin.
- **Amatasunari laguntzea**, amatasunari zuzenean laguntzeko neurriekin, familiari laguntzeko neurri sozio-sanitarioekin, baita eremu judizialean eta haurrak babesteko eremuan ere.
- **Gurasotasun positiboa**, gurasoen erantzukizunaren erabilera positiboa bilatzen duten neurriekin, hezkuntzaren, berrontzeko prestakuntzaren eta gizarteratzearen bidez.
- **Behar bereziak dituzten familiei laguntzea**, familia ugarietako guraso bakarrek familiei eta urritasunen bat duten pertsonak dituzten familiei laguntzeko neurrien bidez, edota egoera gatazkatsuan dauden edo indarkeriaren biktima diren familiei laguntzeko prebentziozko eta esku-hartzeko neurrien bidez.

Estatuko plan horrek, era berean, familia politiken koordinazioa, elkarlana eta zeharkakotasuna bultzatzeko neurriak aurreikusi ditu. Erronka handia da hori, eremu horren gainean eragina duten herri-administrazio ezberdinek eraginkortasun maila altua lor dezaten eta familia guztietan eragin positiboa edukitzea ziurta dezaten.

Beste alde batetik, estatuko eremuari dagokionean ere bai, aipatu beharra dugu haurrak babesteko sistema moldatu duen [uztailaren 28ko 26/2015 Lege](#) berriak bosgarren azken xedapenean aldatu duela familia ugariak babesteko [azararen 18ko 40/2003 Legearen](#) 6. artikulua. Horrela, familia ugariaren titulua indarraldia hedatu egin da, familia ugarietako parte izateko lege ezarri diren adin irizpideak betetzen jarraitzen badu seme-alabetako batek gutxienez, oro har ezartzen den titulua baino azpirago dagoen tituluko parte izateko baldintzak betetzen dituzten seme-alaba guztien kopurua izan arren. Familia ugarietako adin txikiko seme-alabek familia ugarietako kide izaera ez galtzea da kontua, anai-arreba nagusiek familia ugarietako parte izateko ezarri den gehieneko adina gainditzen dutenean. Horrekin, aipatu familieta-ko adin txikiko seme-alabentzako justizia eskaerari erantzun zaio. Onura batez ari gara, 2015eko urtarrilaren 1ean familia ugariaren titulua indarrean eduki duten familia ugari guztiei ere hedatu zaiena (atzeragonezko izaerarekin), haurrak eta nerabeak babesteko aipatu legearen bosgarren xedapen iragankorarekin bat eginez.

Gainera, haurrak babesteko sistema moldatu duen [uztailaren 28ko 26/2015 Legeak](#), Haur eta Nerabeentzako Bulegoaren txostenean sakontasun handiagoz aipatu dugunak, era berean, eta familiei dagokienez, laneko baimenen hedapena jaso du, etorkizuneko guraso biologikoak erditzerako presta daitezkeen eta etorkizuneko guraso adopzio-hartzaileek adopzioaren prestakuntza administratiboa eta burokratikoa egin dezaten.

Autonomia erkidegoaren eremuari dagokionez, familiei laguntzeko [abenduaren 12ko 13/2008 Legeak](#) itxuratu du familiei laguntzeko politika publikoetarako oinarriak finkatu dituen legezko eta arauzko markoa. Bertan, gai horren gaineko esku-hartze publikorako funtsak eta printzipioak zehaztu dira, arauzko garapenarekin osatuta. Arauzko garapen horrek arautu ditu seme-alabengatik laguntzak, familiako bizitza eta lanekoa bateragarri egiteko laguntza ekonomikoak eta [familiako errenta estandarizatzeko sistema](#).

2015ean, funtsean aldatu dira, Eusko Jaurjaritzaren bi dekretuen aldarrikapenaren bidez, familiei laguntzeko bi ildo nagusiak, hau da, seme-alabengatik laguntza eta familiako bizitza eta lanekoa bateragarri egiteko laguntza deiturikoak. Bada, laguntza horiekin egokitu zaizkio familiei laguntzeko euskal laguntza guztiak errenta estandarizatuaren irizpideari. Familiei laguntzeko 13/2008 Legearen 6. artikuluan dago jasota errenta estandarizatuaren irizpidea, eta 2012an garatu zen, familiako errentaren estandarizazio sistemari buruzko [uztailaren 24ko 154/2012 Dekretuaren](#) bidez.

Horrela, alde batetik, familiako bizitza eta lanekoa bateragarri egiteko dekretua moldatu duen [martxoaren 17ko 31/2015 Dekretuak](#) aldaketa nagusi gisa sartu du familiako errenta estandarizatuaren irizpidea aplikatzea seme-alabak zaintzeko xedez eszedentzian edo lanaldi murrizketan dauden langileentzako laguntzen ildoetan, bai eta mendekotasun egoeran dauden edo osasun egoera larrian dauden senideak zaintzeko xedez eszedentzian edo lanaldi murrizketan dauden langileentzako laguntzetan ere, eta, bestalde, aipatu irizpidea aplikatu daitezkeen laguntza ildo guztietara sartzeko atalase berberak egon daitezela ezarri du, hala nola, laguntzen onuradunei dagokien laguntzaren zenbateko zehatza zehaztuko duten alderdiak berberak izan daitezela. Hori guztia, familiei laguntzeko aipatu legearen 6.2. artikuluan ezarritakoa aplikatuta. Horren arabera, familia politiken eremuan familiako errentaren estandarizazio sistema bera ezarriko da homologoak diren laguntzentzat, bai eta sarbiderako atalase berberak ezarri ere, familia politiken markoan familiako errentaren estandarizazio sistema ezartzeari buruzko [uztailaren 24ko 154/2012 Dekretuan](#) aurreikusi den erregulazioari jarraiki.

Beste alde batetik, iaz ere adierazi genuen kontratazio egonkorragi laguntzeko eta langileen enplegarritasuna hobetzeko neurri buruzko [abenduaren 20ko 16/2013 Lege Dekretuak](#), 1. artikulua bidez, hainbat aldaketa sartu zituela Langileen Estatutuaren Legearen testu bateginean, eta, era berean, aipatu legearen 37. artikulua ere aldatu zuela. Horrela, norberaren zaintzapean dauden seme-alabek 12 urte bete arte heldu ahalko diete langile guztiek familiako bizitza eta lanekoa bateragarri egiteko neurriei. Horrekin, parekatu egin dira besteren kontura lan egiten duten langileen eta enplegatuen publikoen eskubideak, lana eta familia bateragarri egiteko eskubideei dagokienez. Sektore pribatuaren baitan besteren kontura lan egiten zuten langileek hautemandako alderaketa bidegabean gainditu zuen legezko erreforma horrek, aurreko urteetan erakunde honetan jasotako kexetatik ondorioztatu ahal izan genuen bezala.

Bada, aurreko moldaketaren harira, seme-alabak zaintzeko lanaldi murrizketetan edo eszedentzietan diruz lagundu

daitezkeen egoeren edukia ere legezko marko berriari egokitu nahi izan dio Eusko Jaurjaritzak. Horren ondorioz, eta legezko zaintzagatik lanaldi murrizketari heltzen dioten langileentzat benetan eragingarria izan dadin egindako aldaketa, diru-laguntzen gehieneko mugak ere aldatu dira, aipatu dekretuaren 9. artikuluan aurreikusitakoak. Familiei laguntzeko legearen 4.e) idatz-zatian ezarritakoak gidatu du aipatu moldaketa. Idatz-zati horren arabera, Euskal Autonomia Erkidegoko familia politikak eta marko horretan artikulatutako neurrien multzoak, beste xede batzuen artean, honakoa jarraitu behar dute: «*emakumeek eta gizonek baterako erantzukizuna finkatu dezatela, adin txikiko seme-alaben zaintzaren eta heziketaren eremuan eta mendekotasun egoeran dauden pertsonen arretan batez ere*». Hori guztia, Euskal Autonomia Erkidegoko familia politika gidatu behar duen funtsezko baliotako batekin bat eginez, hau da, emakumeentzako eta gizonentzako aukera berdintasunari eta bikoteko bi kideen arteko baterako erantzukizunari jarraiki, legezko testu beraren 3.1.d) idatz-zatian adierazi den bezala.

Bestalde, seme-alabak zaintzapean dituzten familiak babesteko laguntza ekonomikoari buruzko [martxoaren 17ko 30/2015 Dekretuaren](#) helburua da seme-alabak dituzten familiak babesteko laguntza ekonomikoen erregulazio berria egitea. Familiako errenta estandarizatuaren irizpidea laguntzen ildo guztietara (eta laguntza horien babespean diruz lagundu daitezkeen egoera guztietara, seme-alabak zaintzapean edukitzeagatik laguntzen kasurako) hedatzeak gidatuko du, nagusiki, aipatu erregulazioa. 2015eko apiriletik aurrera jaiotako seme-alabei aplikatuko zaie aipatu dekretua. Seme-alabak kargura edukitzeagatik laguntzei, erditzeagatik edo adopzio nazional anizkoitzagatik laguntzei eta nazioarteko adopzioagatik laguntzei eragiten die horrek, eta ondorioak dauzka horien onuradunei dagokien laguntzaren zenbatekoan. Hori guztia, familiei laguntzeko 13/2008 Legearen 6.2. artikuluan ezarritakoa aplikatuta. Horren arabera, familia politiken eremuan familiako errentaren estandarizazio sistema bera ezarriko da homologoak diren laguntzentzat, bai eta sarbiderako atalase berberak ezarri ere, familia politiken markoan familiako errentaren estandarizazio sistema ezartzeari buruzko [uztailaren 24ko 154/2012 Dekretuan](#) aurreikusi den erregulazioari jarraiki. Erregulazio berriak, laguntzak justizia materialeko irizpide egokiago baten arabera banatzen dituen arren, familia bakoitzaren benetako errentaren egoera hartzen baitu kontuan, oro har -aurreko 255/2006 Dekretuan jasotako erregulazioarekin alderatuta- laguntzen zenbatekoak murriztea ekarri du, eta errenta ertain baxuei (urteko 20.000 eta 30.000 euroko errentei) egiten die kalte bereziki, egungo erregulazioa aurrekoarekin alderatuz gero.

Bestetik, era berean aipatu beharra dugu -eusko familia askotan itxuraz edukiko duen eragina dela-eta- Eusko Jaurjaritzak 2015ean aldarrikatu duen legea, hots, gurasoak banantzen diren kasuetan familiako harremani buruzko [ekainaren 30eko 7/2015 Legea](#). Xede bikoitza dauka legeak; batetik, adin txikiko seme-alaben interes gorena babestea, eta, bestetik, emakumeen eta gizonen berdintasuna sustatzea. Bada, legea gurasoen baterako erantzukizunaren printzipioaren bidez gauzatu nahi da, seme-alabak dituzten bikoteak banantzen diren kasuetan. Legez ezarritako aipatu printzipioak -besteren artean- zera dakar, organo judicialak

zaintza partekatua hitzartzea seme-alaben zaintzaren erregimenari buruzko hitzarmenik ez dagoen banantze kasuetan, alde batek eskatzen badu eta adin txikikoaren interesaren aurkakoa ez bada, betiere legezko betekizunei jarraiki. Era-kunde honek hainbat aldiz adierazi du horrelako erregulazio baten egokitasuna, bai haurren intereserako, bai emakumeen eta gizonen berdintasun erreal eta eraginkorra ziurtatzeko. Itxaropena dugu lege horrek agerian utziko duela tradizional-ki emakumeek burutu duten zaintzaren balioa, gizonek ere berdintasun baldintzetan euren gain hartzen duten neurrian. Erronka handia da hori gizarte osoarentzat, lehenetsunezko xede sozial, ekonomiko eta kultural gisa txertatu behar baitu familiako bizitza eta lanekoa bateragarri egitea.

4. Jarduera-planaren esparruko bestelako esku-hartzeak

2015erako egin genuen jarduera planaren markoari dagokionez, jarraian azalduko ditugu arlo horretan burututako jardunbide nagusiak. Funtsean, [Eusko Jaurlaritzako Familia Politika eta Komunitate Garapenerako Zuzendaritzarekin](#) edukitako harreman iraunkorrean daude ardatzuta, bai eta Arartekoaren *Familiei laguntzeko politikak Euskadin: azterketa eta proposamenak* txosten berezitik eratorritako jardueretan ere.

4.1. Arartekoaren Familiei laguntzeko politikak Euskadin: azterketa eta proposamenak txosten bereziaren segimendua

2015eko azaroan Arartekoaren aipatu [Familiei laguntzeko politikak Euskadin: azterketa eta proposamenak](#) txosten berezia Eusko Legebiltzararen aurrean aurkeztu ondoren, bertan jasotako gomendioetako batzuen (xehetasun handiagoz aipatu genituen horiek iaz Eusko Legebiltzarrari aurkeztutako txostenean) eragina ezagutu nahi izan dugu, eta horren gainean duen jarrerari buruzko informazioa eskatu diogu Eusko Jaurlaritzari horretarako. Zehazki, eta, alde batetik, zaugarritasun egoeran dauden familiei buruzko euskal marko juridikoa garatzeko gomendioak abiarazteko neurriak hartu diren jakin nahi izan dugu, bai eta erakundeen antolakuntza hobetzeari zuzendutako gomendioak abiarazteko neurriak hartu diren ere, familientzako informazio gailu integralak sortzeko asmoz foru aldundiekin elkarlanean aritzeari dagokionez, eta familientzako laguntza ekonomikoei buruzko hausnarketa estrategikoa zein egoeratan dagoen ere jakin nahi izan dugu. Beste alde batetik, Eusko Jaurlaritzak gurasotasun positiboa erabiltzea errazteko jarri dituen neurriei buruzko informazioa eskatu dugu.

Familiatan eta haurtzaroan erakunde arteko inbertsiozko estrategia (udalen eta foru aldundien inplikazioarekin) **egi-**

teko proposamenari buruzkoa izan da Familia Politika eta Komunitate Garapenerako Zuzendaritzak igorritako erantzunaren alderdi aipagarriena. Horrekin, familiei buruzko euskal politikak gizarte inbertsioaren paradigmatari egokitzea bilatu nahi da, bai eta pertsonak nahi duten seme-alaba kopurua eduki dezaten oztopoak ezabatzei egokitzea eta haurren pobrezia eta desberdintasunaren prebentzioari egokitzea ere. Hau da, ***Haurren eta Familien aldeko Herri Hitzarmena*** deiturikoa lortu nahi da. Garrantzitsua da, gure ustez, estrategia eta hitzarmen horien bidez **biztanleria zahartzetik eta mendekotasun egoeran dauden pertsonak dituzten familietatik eratorritako beharrei ere adierazpena eta lekua egitea**. Era berean aipatu da familiaren ongizateari zuzendutako baliabide eta prestazio guztiei buruz informatuko duen erakunde arteko atari publikoa sortzea estrategia horren markoan. Familientzako informazio gailu integralen eskariari erantzungo lioke horrek. Ondo baloratzen dugu erakunde arteko estrategiaren ekimena, baina garatu egin behar da oraindik. Halere, gure arreta bereganatuko du etorkizun hurbilean.

Gainerakoan, Eusko Jaurlaritzak **gurasotasun positiboa** sustatzeko eremuan hartutako neurrien inguruan informatu gaitu. Erakunde honek oso ondo baloratu du Eusko Jaurlaritzaren eremu horretan edukitzen ari den lidergo gaituaren zeregin nabarmena, albo batera utzi gabe Eusko Jaurlaritzak hautematen dituen erronkak, gaur arte artikulatutako programak gizarteko beste sektore batzuetara (herrietara, hirugarren sektore eta hezkuntza eremura) hedatzeari dagokionean, edota erditu aurreko fasera hedatzeari dagokionean, eta, gizonak zaintza-lanetan modu aktiboan inplikatu, familia barruko eta generoko indarkeriaren prebentziora hedatzeari dagokionean.

4.2. Bilerak elkarteekin

Beste urte batez, harremana eduki dugu Euskadiko familia aniztasunaren interesak ordezkatzen dituzten elkarte ezberdinekin. Horren bidez, euren lan ildo nagusiak, beharrak eta botere publikoei eskatzen dizkieten kontuak ezagutu ahal izan ditugu. Horien artean, honakoak nabarmendu ditza-kegu: **Hirukide** Euskadiko familia ugarien elkarte, **Sehas-ka** guraso homosexualen elkarte, **Isadora Duncan Guraso Bakarreko Familien Fundazioa** eta **Chrysallis** adin txikiko **transsexualen familien elkarte**. Azken elkartei dagokionez, LGBTI pertsonen buruzko atalean aipatu ditugu horien eska-riak xehetasun handiagoz.

4.3. Bilerak Eusko Jaurlaritzako Enplegu eta Gizarte Politika Sailarekin

2015ean, elkarlanean harreman ona izan dugu Eusko Jaurlaritzako Enplegu eta Gizarte Politika Saileko Familia Politika eta Komunitate Garapenerako Zuzendaritzako arduradunekin eta teknikariek, bai herritarrek aurkeztutako kexa-espeditente batzuk izapidetzeko eta horien segimendua egiteko orduan, bai aipatu sailak duela gutxi aldatu dituen laguntzei buruzko dekretuak interpretatzeari eta aplikatzeari dagokionean. Pun-

tu horretan, aipatu zuzendaritzak erakutsi dituen harmena eta prestasun ona nabarmendu nahi ditugu. Izan ere, hainbat bilera egin ditugu zuzendaritza horrekin, berak sustatzen dituen politikekin zerikusia duten kontu ezberdinen inguruan (LGTBI, aniztasuna, haurtzaroa, familiak). Xehetasun handiagoz aipatu ditugu gai horiek txosten honetako berriazko ataletan, bai eta Haur eta Nerabeentzako Bulegoaren txostenean ere.

5. Herritarren eskubideen egoeraren balorazioa

Familiei publikoki laguntzeak pertsonen euren giza garapenean eta euren eskubide indibidualen erabateko lorpenean laguntzea esan nahi du, gainera, gehien behar dutenak bereziki babestuz (adin txikikoak, adinekoak, gaixotasuna edo mendekotasuna duten pertsonak). Bada, agerikotasun horren aurrean, erakunde honen ustean **familientzako laguntza ezinbesteko estrategia publikoa da gizarte estatuari eutsi ahal izateko**, eta, beraz, **krisi garaian** inoiz baino gehiago, **familia politikak dira gizartearen kohesioa bermatzeko eta pobrezia eta gizartearen desegituraketa saihesteko inbertsio publiko onena**.

Horretarako, beharrezkoa da **laguntza publikoetarako edo diru-laguntzetarako politikak** aktibatzea, baina, batez ere, gero eta beharrezkoagoa da **aldaketa kultural, sozial eta ekonomiko sakonak bultzatzea, gure jarduera ekonomikoan familien beharrak erabat txertatzeko** ikuspegi berriak zabaldu daitezkeen. **Pentsaerak aldatzeko prozesuetan buru izatera** deituta daude botere publikoak, zaintzaren, etxeko lanen, atsedanaren, aisialdiaren, giza harremanen eta gizartearen parte hartzeko beste modu batzuen (borondatezko edo ordaindu gabeko lanen) beharrezko eta nahitaezko espazioa -bai eta duten balio nagusia ere- aitor dadin gizartearen. Bada, gero eta beharrezkoagoa gertatzen ari da **denborak antolatzeko planteamendu orokor berriak azpimarratzea**, lanak gure bizitzetan duen nagusitasuna zalantzan jartzeko, baina, halere, lan-bizitza edukitzea ahalbidetzeko, aldi berean, beharizan pertsonalei eta familiekoei behar besteko arreta emanez.

Gainera, pertsonak **zaintzeko** eta artatzeko unean **baterako erantzukizuna** egotea nahitaezkoa da emakumeen eta gizonen berdintasun printzipioan, baina gizarte bateratzaile baterako oinarriak biziki garatzen baditugu bakarrik izango da bideragarria. Bestela, pertsonak zaintzeko eta artatzeko espaziorik uzten ez bada, giza ikuspegitik begiratuta bideragarria izango ez den gizarte eredia eraikitzen egongo gara.

Euskal herri-administrazioei dagokienez, beharrezkoa da pertsonen bizitzentzat gero eta eutsiezina den eta gure gizartearen demografian zein gure bizi-kalitatearen hondamenean ageriko eragina duen eredia zalantzan jartzea. Horrek zera dakar, kontu horren gainean ardura gehien duten eragilean (hala nola, enpresen) sentsibilizazio sozialean lan egiteaz gain, kontu hori botere publikoko erakunde ezberdinen **agenda politikoetan lehentasunezko gai** gisa txerta dadila lortzea. **Kontzilioaren aldeko apustua zeharkakoa** izan behar da, eta gure sistema ekonomiko eta politiko osoa busti behar du **denborak banatzeko eta zaintzaren balioa han-**

ditzeko diskurtso berri batekin, pertsonak jarriko ditue-na, eta ez ekoizpena, gure arretaren erdigunean.

Erakunde honen ustez, honakoak dira, egun, euskal familientzako gairik premiazkoenak:

5.1. Honela laburtu daitezke familia guztien behar komunak:

- seme-alabak zaintzarekin eta familia barruko zaintzarekin zerikusia duten kostuei aurre egiteko baliabideak;
- lan eremuan, familia eremuan eta bizitza pertsonalean norberaren gain hartutako erantzukizunak bateragarri egiteko denbora eta zerbitzuak;
- informazioa, orientazioa eta aholkuak gurasoen eskumenak egoki betetzeko.

5.2. Familia barruko zaintzari lotutako kostuei aurre egiteko baliabide ekonomikoek dagokienez, beharrezkoa da erdigunean jartzea, baita ere, **biztanleria zahartzearen eragina**, inbertsio publikoa indartuz **adinekoak eta mendekotasun zein urritasun egoeran dauden pertsonak dituzten familietan**.

5.3. Seme-alabak dituzten familientzako laguntza ekonomikoaren sistema sistema unibertsalerantz bideratu behar delako ideari eusten jarraitzen dugu -hau da, errentaren mende ez dauden laguntza unibertsal zuzenen sistemarentz, nahiz eta errentaren arabera neurtu daitezkeen-, eta ez kenkari fiskaletan oinarritutako sistemarentz, egun gertatzen den bezala. Ahal den neurrian, laguntzak ofizios emateko eta irekitzeko sistema automatizaturantz jo beharko litzateke, administrazio ezberdinen eskura dauden datuez eta dokumentazioaz baliatuz horretarako. Prestazioen kudeaketarekin zerikusia duten arazoetako asko (eskaera, dokumentazio egiaztagarria aurkeztea eta abar) konponduko lirateke horrela. Era berean, egoki deritzogu koordinazio sozio-fiskala indartzeko neurriak ezartzeari, bai eta ekimen pilotuen garapenean aurrera egiteari ere, horrela, horren inpaktua ebaluatu ahal izan dadin, eta familiei laguntzeko eredia unibertsal bihurtze aldera urratsak ematen jarraitzeko.

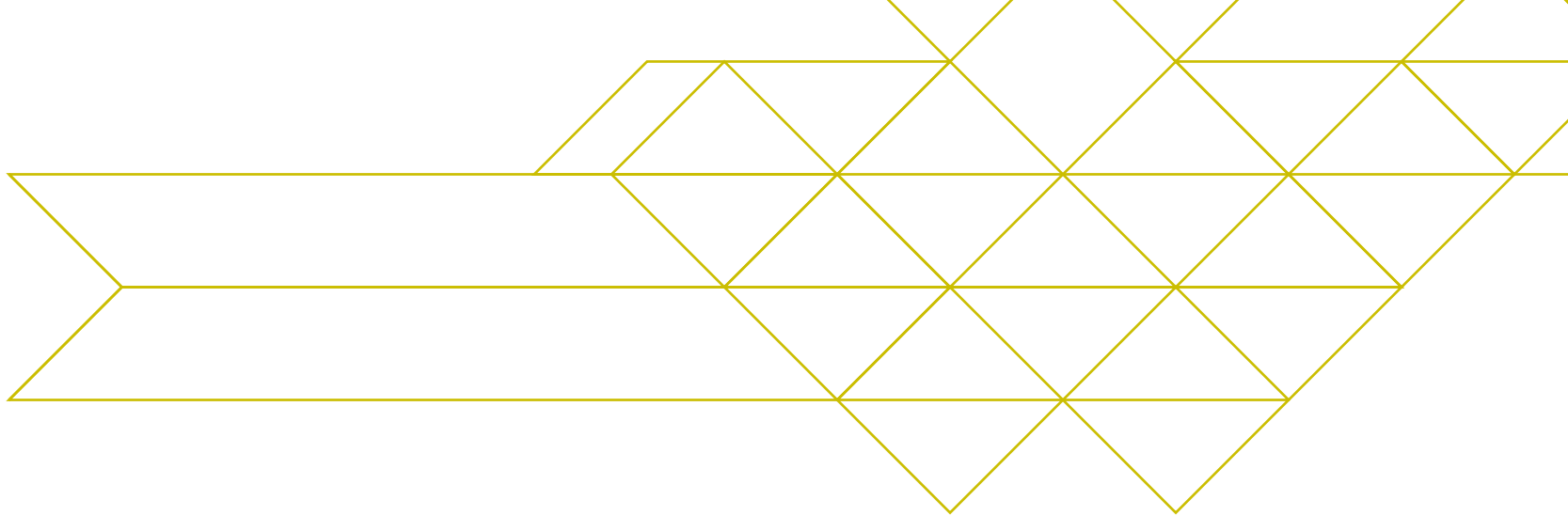
5.4. Etxeko, familiako eta bizitza pertsonaleko erantzukizunak bateragarri egitea errazteko neurriek euskal familien eskaeren erdigunean egoten jarraitzen dute, denbora behar baitute seme-alabak hazteko eta zaintza behar duten senideak zaintzeko, eta, bestalde, familiako kide ez-autonomoak behar bezala eta behar moten arabera -heziketa beharrak, laguntzeko beharrak, babes beharrak- artatzeko zerbitzuak ere behar dituzte, lan jarduerak iraun bitartean. Gainera, beharrezkoa da laguntza ekonomikoa ematea, bai denbora "erosteko" (eta familia sostengatzea eta horren ongizatea bermatzeko sarrerak jasotzen jarraitzea), bai zerbitzuak erosteko, estatuak zuzenean hornitzen ez baditu.

Horregatik, beharrezkoa da euskal herri-administrazioek are gehiago eta euren eskumenen neurrian lagundu dezatela, kontzilioari laguntzeko programak, baimenak eta zerbitzuak indartuz edota areagotuz, horien eskaintza zabaldu ziurtatuz eta laneko sektore guztietara (publikoetara zein pribatuetara) malgutasun handiagoa hedatzea ahalbidetuko

duten bideak esploratuz, lanaldia murrizteari eta berrantolatzeari dagokionean, eta lantokian bertan egoteko edo telelan denborei dagokienean, kontziliazioa errazteko xedez. Kontziliazioaren kostuak zati batean konpentsatzera bideratutako laguntza ekonomikoak hein bateko neurri aringarriak baino ez dira horiek jasotzen dituztenentzat. Horrekin guztia-ekin, beharrezkotzat jotzen dugu maila ekonomikoari eta laguntzen unibertsaltasunari eustea, etorkizunean horiek aragotzeko joera egon dadila saiatuz, eta arazko beharrezko aldaketak eginez, beste talde batzuk ere horien onuradun izan daitezten.

5.5. Gure ustez lehentasunezkoa da **baliabide bereziak edo babesa behar dituzten familien errealitateak zehaz-**

tasunez identifika daitezela Euskadin, administrazio ezberdinek xedatutako neurrietarako eskubideen titularrentzat marko bateratua sortzeko xedez. Horixe da, adibidez, guraso bakarreko familien kasua; izan ere, erakunde honen iritziz, aitortza argiaz eta definizioaz gozatu beharko lukete, guraso bakarreko eremuan zein familia unitate sartzen diren zehaztasunez jakin ahal izateko. Zentzu horretan, komenigarria da familia kategoria ezberdinen xehetasunen erregulazioa egitea -familiei laguntzeko 13/2008 Legea garatuz-, euskal herri-administrazio guztiek berdin balioetsi ditzaten familia guztiak, zaurgarritasun egoera larriagoan dauden familiei kalte egin diezaieketen eta justifikatzen ez diren tratu ezberdintasunak gertatzea saiheste aldera.



III. ATALA

III

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 materialetik**. Eremu horretan, geroz eta garrantzitsuagoa bilakatzen ari da administrazio desberdinei berdintasun materiala lortzeko ekintza positiboak martxan jartzeko eskatzea, Emakumeen eta Gizonen Berdintasunerako **Eusko Legebiltzarren 4/2005 Legeak** eta emakumeen eta gizonen benetakoko 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 ezabatzeko borrorak 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. Emakumeek alardeetan duten parte hartzea

Beste urte batzuetan bezala, aurten ere emakumeek jai eta kultura espazioetan duten berdintasunaren gaiak Arartekoak esku hartzea eragin du, emakumeek alardeetan parte hartzearen auziari dagokionez, eta urte osoan zehar kontsulta eta kexa ugari sorrarazi ditu.

Testuinguru horretan, **Irungo Udalak** herriko jaiak iragartzeko deitu ohi duen lehiaketan urtero kartelak aukeratzeko prozedurari lotutako kontsulta bat bereiziki nabarmendu behar da. Herritar batek azaldu duenez, 2015. urtean aukeratutako kartelean soilik gizonez osatutako konpainia bat agertzen da argazkian, eta emakume bakarra ikus daiteke irudian, hain zuzen ere une horri argazkia ateratzen agertzen den emakume bat; horrenbestez, kartelak alarde ez parekidea baino ez du islatzen, eta, horrela, alarde mistoan berdintasunaren alde urtero parte hartzen duten emakume ugari ezkututzen ditu. Hala gertatu ahal izan da 2013. urtean kartelak aukeratzeko prozedura aldatu egin zelako; izan ere, lehiaketako kartel irabazlea aukeratzeko herritarren gehiengoa baliatzen da, aurrez aukeratzeko edo iragazteko beste inolako irizpiderik aplikatu gabe. Hizpide dugun prozeduraren nondik norako zehatzak aztertu ondoren, erakunde honek Arartekoaren 2015eko azaroaren 2ko Ebazpena eman zuen; hala, erakunde honek gai honen mairian dagoen arazoari erantzun nahi izan zion. Gure iritziz, aukeratutako hautapen prozedura zehatz honi dagokionez Administrazioaren diskrezio ahal baten aurrean gauden arren, komenigarria da, hala ere, jarduten duen Administrazioak, prebentzio gisa, prozedura horietan esku hartzeko aukera aurreikustea, pertsonen eskubideak urratu ahal badira, adibidez pertsona edo talde jakin batzuentzat eduki iraingarriak direnean. Beste alde batetik, gogorarazi behar dugu Irungo Udalak emakumeak alardeetan ikusarazteko ekintza positiborako neurriak aktibatzeke betebeharra daukala, lege eta konstituzio aginduetatik ondorioztatzen den bezala; izan ere, agindu horri jarraiki botere publiko orenen betebeharra da pertsonen arteko berdintasuna erreala eta eraginkorra izatea eragozten duten oztopoak desagerraraztea. Gure erantzunean, horrez gain, interesdunari eskaera egin genion gaia udal administrazioan bertan ere aurkez zezan, udal administrazioak erantzun aproposa eta egokia eman behar baitu. Horrenbestez, gure ustez Irungo Udalak mekanismo bat gaitu beharko luke (mekanismo horren formula zehatza diskrezionala da udalarentzat), aurrerantzean bermatzeko, batetik, aukeratutako kartelak genero ikuspegia ere kontuan izango dutela eta, horrenbestez, Irungo jaietan emakumeen parte hartzea ikusaraziko dutela, eta, bestetik, kartel irabazleek eskubideak ez urratzeko edo, delinkuentzia ekintzak eragin edo egitea eragozteko.

Alardeei lotutako beste gai bat ere aipatu behar da txosten honetan, hain zuzen ere iaz emandako gomendio baten haririk; une hartan nabarmendu zenez, [Irungo Emakumeen eta Gizonen Berdintasunerako III. Planean](#) ez zen emakumeek alardeetan daukaten parte hartzeari buruzko inolako aipamenik jaso, plana prestatzeko egindako parte hartze prozesuen ondorioetan proposatu zenaren aurka. Gure esku hartzearen ondorioz, [Arartekoaren 2014ko abenduaren 29ko Ebazpena](#) eman genuen; ebazpen haren bitartez, Irungo Udalari gomendatu zitzaion Gizonezko eta Emakumezkoen Berdintasunaren aldeko III. Planean San Martzialeko Alardean emakumeek parte hartze parekidea izatearen aldeko neurriren bat jaso zezan. Bada, udalak gai horri buruz izan duen isiltasunaren ondoren, ulertu behar dugu, zoritxarrez, aipatutako gomendioa ez dela onartu.

1.2. Kideei gizonezkoak izatea baldintza gisa eskatzen dieten elkarteak Euskadiko Elkarten Erregistroan jasotzea

Bizkaiko udal batean berdintasun arloko ardurak teknikoak dituen pertsona batek azaldu duen egoera ezin dugu aipatu gabe utzi, hain zuzen ere, estatutuetan bazkide gisa emakumeak baztertzan dituzten zenbait sozietate gastronomiko aipatutako Euskadiko Elkarten Erregistroan jasotzea Zuzenbidera egokitzen den hizpide duena. Euskadin irismen handia izan dezakeen gai bat da, sozietate gastronomiko ugariri eragiten baitie, askok euskal lurralde guztietan emakumeak bazkide gisa baztertzan baitituzte. Gure erantzunean gai hau arautzeko irizpide juridikoak finkatzen saiatu gara. Hala, gure ustez (elkartzeko oinarritzako eskubidearen edukia bera kontuan hartuz, eskubidearen izaerak askatasun zibilararen printzipioa baitu oinarritzat), [Euskadiko Elkarten Erregistroari](#) ez dagokio elkarte jakin bat antolamendu juridikora egokitzen den ala ez zehazteko epaiketa juridiko materiala egitea, eta, horrenbestez, ezin ditu elkarten inskripzioak ukatu espresuki estatutuetan ezarrita daukatelako elkarte osatuko duten bazkideek sexu jakin batekoak izan behar direla. Baina, argi dagoenez, elkarte batek sexu etako bat baztertzan badu horretarako arrazoizko argudio objektiborik egon gabe, orduan estatutuak jurisdikzio zibilararen aurrean aurkaratzea planteatu beharko litzateke, sexua dela-eta ez baztertzeko konstituzioaren printzipioa urratzea gerta daitekeelako. Beste alde batetik, bazkide gisa emakumeek parte hartzea debekatzen duten elkarteek administrazio publikoekin dituzten harremanei dagokienez, edozein kasutan [4/2005 Legea aplikatu behar da, otsailaren 18koa, Emakumeen eta Gizonen Berdintasunerako Legea](#), alegia, bai diru-laguntzak debekatzeari dagokionez, bai sexua dela-eta edozein motatako bazterketa eragozteko eskuragarri duten neurri oro (ekintza positiboak barne) bultzatzeko botere publikoen betebeharrari dagokionez.

1.3. Diru-sarrerak Bermatzeko Errenta (DBE) eta Etxebizitzarako Prestazio Osagarria (EPO) onartzea genero indarkeriaren biktima izan den emakume bati

Gure ustez garrantzitsua da DBE eta EPO ukatzearen ondoriozko kexa espediente baten edukia atal honetan jasotzea; genero indarkeriaren biktima izan zen emakume bati ukatu zitzaion, datuak ezkutatzea leporatzen ziotelako, ulertu baitzen interesduna erasotzailearekin bizi zela, erasotzaileak urruntzeko agindua zeukan arren (Bilboko Udaltzaingoaren zenbait akta oinarritzat hartuta). Gertatutakoa aztertu ondoren egiaztatu genuenez, ustez benetan erasotzailearekin bizi zela esateko soilik udaltzaingoaren ikuskaritza bisita batzuk hartu ziren oinarritzat, eta bisita haien aktetan ez zen beste modurik jaso emakumearen eta erasotzailearen arteko elkarbizitza ondorioztatzeko, soilik inguruko bizilagunei kontsultatzea. Horregatik, ulertu genuenez, ezin da udaltzaingoaren ikuskaritza akten ustezko ziurtasuna beste esparru batzuetara hedatu, hain zuzen ere, dagokien objektibotasunagatik ikuskaritza egin duen pertsonaren zuzeneko pertzepzioaren bitartez antzeman ezin direnean edo ezin direnean zuzenean ondorioztatu, edo aktan bertan jasotako frogabideen bitartez egiaztatu daitezkeenean; kasu honetan ez zen horrelakorik gertatzen. Emaizta horren ondorioz, [Arartekoaren 2015eko irailaren 18ko Ebazpena](#) eman genuen; horren bitartez, [Eusko Jaurlaritzako Enplegu eta Gizarte Politiketako Sailari](#) gomendatu zitzaion berriz azter zezan emakume hari Diru-sarrerak Bermatzeko Errenta eta Etxebizitza Prestazio Osagarria ukatzeko erabakia.

1.4. Kexa espedienteak Emakundera igortzea

Azkenik, aipatu nahi dugu 2015. urtean jasotako zenbait kexa, izaera pribatua zutenez, erakunde honen eskumen esparrutik kanpo geratu direla; horregatik, Emakundera igorri ditugu, erakunde horrekin bere egunean lortutako lankidetzaren hitzarmena aplikatuz. Kexa horiek, oro har, lan arloan sexua-aren araberrako ustezko bereizkeria kasuak izan dituzte hizpide, baita emakumeak *txoko* edo sozietate gastronomikotatik kanpo uztea eta emakumea objektualizatzea eragiten dituzten zenbait jarduera eta prentsako iragarki ere.

2. Araudi- eta gizarte-testuingurua

Emakumeen preterizioa lanean

Gure betebeharra den aldetik, nabarmendu egin behar dugu emakumeen eta gizonezkoen berdintasunaren printzipioaren proiektioari dagokionez, eta, oro har, emakumeen eskubideei dagokienez, **nazioarteko eta Europako erakunde**en kezka nagusietako bat **emakumeek lan arloan** pairatu behar duten **preterizio egoerari** lotuta dagoela.

Hain zuzen ere, duela gutxi **Nazio Batuak** erakundeak egoera honen **nazioarteko dimentsioari** buruzko adierazpenak egin zituen, **Giza Garapenari buruzko Txostena 2015** argitaratu baitzuen; dokumentu horretan nabarmendu zuen emakumeek gizonezkoek baino parte hartze txikiagoa daukatela lan ordainduaren munduan; esparru horretan parte hartzen dutenean, gutxiago ordaintzen zaie (mundu mailan soldaten arteko aldea gizonezkoen soldata baino % 24 txikiagoa da). Horrez gain, emakumeen lana zaurgarriagoa izan ohi da. Emakumeen ordezkaritza ez da nahikoa erabakiak hartu behar dituzten karguetan eta goi zuzendaritzako karguetan (soilik kargu horien % 25 hartzen dituzte); azkenik, zaintza eta familia karga handiegia hartzen dute. Horrek guztiak kalte izugarria eragiten du emakumeen eskubideak baliatzeari dagokionez, prekarietate ekonomikoa sorrarazten du eta emakumeek, oro har, pobrezia, bereizkeria eta eskubide urraketa pairatzeko aukera gehiago izatea dakar. Gainera, kontuan hartu behar da familia kideak zaintzeko lana normalean emakumeek hartzen dutela; horren haritik, **Nazio Batuen Garapenerako Programak** ohartarazi duenez, baliteke aipatutako parekidetasunik eza areagotzea populazioa zahartzen den neurrian. Soilik politika finkoekin desagerraraz daiteke parekidetasunik eza, soldata berdintasuna eta familia bizitza eta lana uztartzea bermatuko duten politikekin, alegia.

Bada, ildo beretik, eta **Europa mailan**, 2015. urtean **Europako Parlamentuaren 2015eko urriaren 8ko Ebazpena** ere eman da, 2006/54/EE Zuzentaraua aplikatzeari buruzkoa, Gizonen eta emakumeen artean tratatu berdintasunaren printzipioa aplikatzeko enpleguarekin eta okupazioarekin zerikusia duten gaitetan. Bertan lan arloko preterizio egoera horri aurre egiteko **Europar Batasuneko** kide diren estatuak jarraitu beharreko urratsak azaldu ziren, Europako testuinguruan ere gertatzen baita; aipatu zenez, besteak beste, pentsioen arloko zeharkako bereizkeriari egin behar zaio aurre, soldaten arloan gardentasuna eta lanpostuen sailkapenaren sistema harmonizatuak sortu behar dira, eta soldaten arloko zeharkako bereizkeria antzemateko formulak artikulatu behar dira. Azken finean, soldatei dagokionez emakumeak ez baztertzeko printzipioa modu eraginkorrean aplikatzea eskatzera bideratutako ekimen bat da, eta, horretarako ezinbestekoa da modu komunean, estatu kide guztiek elkarrekin, zenbait kontzeptu definitzea, tartean soldaten arteko aldea, pentsioen arteko aldea, zuzeneko eta zeharkako soldata bazterketa eta, bereziki, lan berdina eta balio bereko lana. **Europako Parlamentuak** jaso duenez, emakume ugari familia bizitza eta lana uztartzeko aukerari uko egin diote, lana galtzeko beldurrez; horren ondorioz, Europako jaiotze tasa baxuak areagotu egin dira. Txosten honetako familiei buruzko atalean, lana eta familia bizitza uztartzea erraztea zein garrantzitsua den zehatzago azaldu dugu, baina hemen gogorarazi behar da, gainera, emakumeen eta gizonezkoen arteko berdintasuna lortzeko faktore erabakigarria dela. Gai hau sakonago landu dugu **Lana, familia eta norberaren bizitza bateragarri egiten laguntzeko politika publikoak berriz aztertzeko lanean**, eta, berriki, **Familiei laguntzeko politikak Euskadin: azterketa eta proposamenak** txostenean.

Nazio Batuen azterketa Espainiari 2015ean: Nazio Batuen Emakumeen aurkako Bereizkeria Desagerrarazteko Batzordearen azken oharra (CEDAW)

Beste alde batetik, **Nazio Batuen Emakumeen Aurkako Bereizkeria Desagerrarazteko Batzordeak** 2015eko uztailan Espainia aztertu ondoren argitaratutako azken oharra aipatu egin behar ditugu, laburki bada ere. Ohar horietan agerian geratu zenez, Espainiak langile publikoak berdintasun arloan gaitu behar ditu, aldizka espresuki funtzionarioentzako prestakuntza emanez, poliziei, fiskaltza, abokatu eta judikatutako langileei. Horrez gain, **16 eta 18 urte arteko emakume eta nesken abortu eskubideari buruzko lege proiektua** ez onartzea bereziki nabarmendu zen; izan ere, neskek haurdunaldia eten ahal izateko oztopo gehiegi jaso zituen legeak (hala ere, azkenean, **11/2015 Lege Organikoa onartu da, irailaren 21eko, adinez txikiak diren emakumeen eta judizialki aldatutako gaitasuna dutenen babesa sendotzeko haurdunaldia borondatez eteterakoan**); **asilo eskatzaile diren nesken babesa** hobetze ere nabarmendu zen, **mugako kontrolan indarkeria ez erabiltzea** bermatuz, eta asilo emakida nahikoa eta inpartziala ematea ezartzea. Beste alde batetik, NBEko Kontalari Bereziak, ezgaitasunen bat duten pertsonen eskubideei dagokionez, **legegintzan eta praktikan emakumeen aurkako bazterketa gaiari buruzko lantaldekoak**, 2015eko martxoan premiazko ekintza bat igorri zuen Espainiako gobernuaren aurrean, haurdunaldia borondatez eteterakoan adinez txikiak diren emakumeen eta judizialki aldatutako gaitasuna dutenen babesa sendotzeko lege organikoaren proposamenari dagokionez, ulertu baitzuten lege organikoaren proposamen hark haurdunaldia eteteko sarbidea mugatu egingo zuela eta osasun fisiko eta mental altuenaren eskubidea bidegabeki mugatuko zuela. Hala ere, lehenago ere aipatu dugun moduan, lege organikoaren proposamen hura, azkenean, onartu egin zen 2015eko irailean.

Europar Kontseiluaren gomendioa, kirolen arloko berdintasunari dagokionez

Azkenik, **emakumeen eta gizonen berdintasuna kirolen integrazteari** dagokionez, nabarmendu behar da 2015. urtean **Europar Kontseiluak** gomendio bat plazaratu zuela (**Kirolen generoaren ikuspegiari buruzko Gom. (2015) 2**); bertan, estatu kideei dei egin zien genero ikuspegi kirol maila eta esparru guztietan sartu, txertatu eta bermatzera bideratutako politika eta jardunak susta ditzaten.

Genero Indarkeriaren aurka babes integrala emateko neurriei buruzko legearen erreforma: genero indarkeriaren biktimak diren haurrak

Garrantzitsua da Haur eta nerabeen babes sistema aldatzeko **uztailaren 22ko 8/2015 Lege Organikoaren** azken xedapenen artean hirugarrenak Genero indarkeriaren aurka babes integra-

la emateko neurriei buruzko [abenduaren 28ko 1/2004 Lege Organikoa](#) aldarazi duena aipatzea, **genero indarkeria presente dagoen familia inguruneetan hazten diren haurrek pairatzen duten indarkeriari aurre egiteko**. Hartara, eta indarkeria mota horrek adingabeei era askotara eragiten diela aintzat hartuz (adingabeen ongizatea eta garapena baldintzatzen baitu eta osasun arazo larriak eragiten dizkielako, eta emakumearen gaineko indarkeria eta nagusitasuna aplikatzeko tresna bihurtzen dituelako, eta, horren ondorioz, bikotekideek edo bikotekide ohiek emakumeen gainean indarkeria jarrerak belaunaldiz belaunaldi transmititzea errazten duelako), ondorioztatu da adingabeak etxean horrelako indarkeriaren eraginpean egotea biktima ere bihurtzen dituela (hain zuzen ere etxean babestua go egon beharko luketelako). Horregatik guztiagatik, lege honek adingabeak genero indarkeriaren biktima direla onartzea ekarri du. Aintzatespen horren ondorioz, aipatutako legearen 61. artikulua aldatu egin da, nabarmendu behar delako entitate judizialen betebeharrak dela indarkeria pairatzen duten emakumeen eskuetan dauden adingabeengan eragina daukaten jarraipen eta kautelazko neurrien eta, bereziki, neurri zibilen gainean adierazpenak egitea. Horrez gain, aipatutako legearen 65. artikulua ere aldatu egin da, genero indarkeriaren biktima den emakumeen esku dauden seme-alabak babesteko egoerak areagotzeko. Azkenik, 66. artikulua ere aldatu egin da, idatzitakoa hobetuz, bisiten araubidearen kontzeptu klasikoa gaindituz; aurrerantzean modu globalean ulertuko da, egonaldi gisa edo seme-alaba adingabeekin komunikatzeko eta harremanak izateko bide gisa.

Berdintasunerako Foru Araua Gipuzkoan

EAEko eremuan, bukatzeko, 2015. urtean ez da nabarmen-tzeko moduko lege edo arau aldaketarik egin, baina [Emakumeen eta gizonen berdintasunerako martxoaren 9ko 2/2015 Foru Araua](#) aipatu egin behar da, nabarmen-tzeko moduko izaera berritzailea duelako. Hain zuzen ere, **arau horrek foru esparruan marko juridiko** berezia ezartzen du, eta emakumeen eta gizonen berdintasunaren esparruan botere publikoek daukaten jardura ahalmenak zabaldu egiten ditu. Xede nagusia sexuaren bidezko berdintasun printzipioa Gipuzkoako lurralde esparruan garatzea da, marko juridiko argia finkatuz, foru jardura ugari-entzat erreferentziatzeko parametro bat ezarri; hala, berdintasunaren helburua lortzeko orientazio hobea jasotzeko erreferentziatzeko arau bat sortuko da.

3. Jarduera-planaren esparruko bestelako esku-hartzeak

Jarraian, arlo honetan garatutako jardura nagusiak aipatutako ditugu. Azalpen horretan, bada, Arartekoak emakume eta gizonen berdintasunean izan dituen arreta gune nagusiak zeintzuk izan diren azalduko dugu:

3.1. Bilerak elkarteekin

Mugarik Gabe elkartearekin bilera

Bilera horretan indarkeria matxistei aurre egiteko elkarte horrek egiten duen lanari lotutako hainbat gai landu genituen; elkarteak Arartekoarekin komunikatzeko bide emankorra irekitzeko asmoa agertu zuen, eta indarkeria matxista pairatzen duten emakumeek bizi dituzten arazoak antzemateko zenbait talde egiten ari diren prozesu baten emaitzak etorkizunean sistematizatzeko lanean kolaboratzeko eskatu zion elkarteak Arartekoari. Halaber, azaldu zuten, Euskadin genero indarkeriaren biktima diren emakumeen egoerari eta erakundeetatik jasotzen duten erantzunari buruzko beste azterlan berri bati ekiteko aukera Arartekoak ere aztertzea komenigarria izango litzateke, dagoeneko 12 urte baino gehiago igaro baitira Arartekoak [Emakumeen kontrako indarkeriari erakundeek emandako erantzuna EAEn txostena](#) argitaratu zuenetik, 2003an. Elkarte horrekin harreman ona izateko konpromisoa hartu dugu, elkarteak lan goraipagarria egiten baitu, eta gure aukeren neurrian elkarlanean aritzeko konpromisoa hartu dugu, Euskadin erakundeek genero indarkeriari ematen dioten erantzunaren gaur egungo egoerak ezohiko txostena behar duen sakonago landu behar den aztertuko dugu.

Bilerak Sorgin eta anitzak eta SOS Arrazakeria Euskadi taldeekin

Genero indarkeriaren biktima diren emakumeek eskatutako gizarte prestazioekin (DBE eta EPO) lotuta [Lanbideren](#) lanean antzemandako disfuntzioak azaldu zizkiguten talde horiek. Gai horiek [Eusko Jaurlaritzako Enplegu eta Gizarte Gaien Sailari](#) jakinarazteko konpromisoa hartu genuen. Txosten honetako gizarteratzearen gaineko atalean gai horri buruzko xehetasun gehiago eman dugu.

Arte bisualetan emakumeen bazterketaren kontrako Plataforma con A elkartearekin bilera

EAEko erakusketa eta museoen jardunean, arte bisualen kasuan, genero ikuspegia falta dela azaldu ziguten, eta artista emakumeak eta haien lana erabat ikusezina dela; horrez gain, [Euskal Autonomia Erkidegoko Museoen Sistema Nazional](#) osoan emakumeek sortutako artearen gabezia deigarria bukarazteko ez da nahikoa neurri abiarazi erakundeetatik. Besteak beste, Euskadiko museo erakundeek eta erakusketa zentroek egiten dituzten jardueren ebaluazio guztietan generoaren aldagaia txertatzeko eskatu dute, arte bisualen inguruko jardueren sare osoan, oro har, emakumeek sortutako artea eta emakumeen presentzia indartzeko eta sustatzeko bideratutako aurrekontua berriaz esleitzuz (mintegiak, hitzaldiak, epaimahaiak, patronatuak, erakutsitako emakumeen obrak, aditzera emandako sortzaile emakumeak, etab.). Arartekotik gai honi buruzko espediente baten markoan dagoeneko hasita dagoen azterketarekin jarraitzeko konpromisoa hartu dugu, eta gai guztiak [Eusko Jaurlaritzako Kultura Sailari](#) jakinaraziko dizkiogu, eta auzi honi benetako borondate politikoarekin heldu behar zaiola

nabarmenduko dugu, Emakumeen eta Gizonezkoen arteko Berdintasunerako 4/2005 Legearen aurreikuspenak eragin-kortasunez betearazteko.

Emakumeek alardeetan parte hartzea defendatzeko taldeak

Aurreko urteetan bezala, emakumeek alardeetan parte hartzea defendatzen duten taldeekin urte osoan zehar etengabeko harremana izan dugula nabarmendu behar da, arrazoi hori dela medio Hondarribia eta Irun udalerriek bizi duten gatazka lantzeko. Alardeak ospatzearekin batera urtero erakundeek horri lotuta egiten duten lanaren hainbat alderdi talde horiekin batera jorratu ditugu, baita izaera estrategikoa goa daukaten gaiak ere, emakumeek bi alardeetan erabat integratzean aurrera egiteko beharrezko erakunde eta gizarte babesa lortzera bideratutakoak.

Arartekoaren erakundeak gai honi buruz hitz egiteko aukera izan duen une guztietan konpromiso tinkoa agertu du gatazka sortu zen momentutik orain arte bezala aurrerantzean ere lan egiten jarraitzeko, eta gure eskura ditugun baliabide guztiak martxan jartzeko Irun eta Hondarribiko jaietan emakumeen erabateko integrazioa parekidea defendatzeko.

3.2. Bilerak administrazioekin eta erakundeekin

Gai honetan eragina daukaten funtziodun administrazio publikoekin egindako bileretatik honako hauek nabarmendu nahi ditugu:

Etxeko tratu txarrak eta sexu indarkeria jasaten dituzten emakumeei harrera hobea egiteko erakundeen arteko II. Akordioaren Jarraipen Batzordean Arartekoa erakundearen parte hartzea

Aurreko txostenetan jaso genuen moduan, 2011. urtetik Arartekoa erakundeak ere parte hartzen du [Etxeko tratu txarrak eta sexu indarkeria jasaten dituzten emakumeei harrera hobea egiteko erakundeen arteko II. Akordioaren Jarraipen Batzordean](#), eta presentzia dauka batzordean bertan zein erakundeen arteko talde teknikoan, gure erakundearen ikuspuntuaren ekarpena egiteko, genero indarkeriaren biktima diren emakumeei zuzendutako jarduerara publiko guztien multzoan sortutako arazoak edo balizko gabeziak agerian uzteko eta horren gaineko hobekuntza proposamenak egiteko.

2015. urtean, Arartekoa erakundeak batzorde horren eta horren barruan sortutako erakundeen arteko talde teknikoaren bilera guztietan parte hartu du. Lan bilera horietan geure ikuspegia eman dugu genero indarkeriaren biktima diren emakumeen arretari dagokionez landu diren alderdi guztietan. Aurten akordioa osatzen duten erakundeen artean adostutako zenbait lehentasun landu dira. Hain zuzen ere, 2015. urtean sakonago landu diren gaien artean honako bi hauek nabarmendu daitezke: adingabeen arretaren gaia, genero indarkeriaren biktima direnen seme-alabak; eta indarkeria pairatzen duten emakumeei arreta eskaintzen dieten pertsona eta profesionalen genero

prestakuntza emateko premia zuzena. Azken horri dagokionez, esparru desberdinetako euskal administrazio zerbitzuetako zenbait pertsonentzako prestakuntza prozesu zabala dagoeneko martxan jarri da, genero indarkeriaren biktima izan daitezkeen emakumei arreta emateko. Testuinguru honetan aipatu behar dugu jendeari arreta eskaintzeko Arartekoaren hiru bulegoetako pertsona arduradunek prestakuntza prozesu horretan parte hartu dutela, eta oso aberasgarria izan zaiela erakunde honen betebeharrari dagokionez.

Beste alde batetik, aipatutako lehentasunen testuinguruan, 2015. urtean erakundeen arteko talde teknikoaren esfortzua batez ere esku hartze publiko koordinaturako jardun ildoak eta irizpideak garatzea izan da, genero indarkeriaren biktima diren emakumeen seme-alaba adingabeei dagokienez, indarkeria horren biktimatzat jotzen baitira.

Erakundeen arteko lankidetzaren Emakunderekin eta Gipuzkoako Foru Aldundiko Berdintasunerako Zuzendaritzarekin, alardeetan emakumeen berdintasuna babesteko

Erakunde honek 2013. urtean [Emakunderekin](#) eta [Gipuzkoako Foru Aldundiarekin](#) abiarazitako lanari eutsi dio 2015. urtean, Irun eta Hondarribiko alardeetako gatazkei konponbidea emateko erakundeen arteko espazioaren testuinguruan. Beste gauza batzuen artean, espazio horretatik bitartekaritza akademiko espezializatuak esku hartzea bultzatu da, bi udalerrietan inplikaturako erakunde eta gizarte eragileen artean elkarlana espezializatuak irekitzeko, aipatutako gatazkek konpontze aldera.

Hain zuzen ere, 2015. urtean zehar, elkarlanarekin eta maiztasunez bilerak eginez Emakunderekin eta [Gipuzkoako Foru Aldundiaren Berdintasunerako Zuzendaritzarekin](#) duela dagoeneko hiru urte abiarazitako elkarlan egonkor eta tinkoari eutsi diogu. Lankidetzaren horren xedea Irun eta Hondarribiko alardeetan emakumeen eta gizonezkoen berdintasuna gauzatzeko asmo tinkoa izango duen erakundeen arteko aliantza bat lortzea izango da. Erakunde honen iritziak, emakumeen berdintasunaren eskubidea eta printzipioa argi eta garbi zalantzan jartzen duen gatazka bat betikotzeak gure sistema demokratikoa nabarmenki ahultzen eta oztopatzen du, eta EAEko botere publikoetatik tinkotasunez landu behar da. Horregatik, gure ibilbideari eutsi diogu aipatutako erakundeekin (guzti-guztiak gai honetan inplikaturako daude) eta erakundeen arteko estrategia bateratuak artikulatu ditugu gizarte eta erakunde mailako adostasun zabalak lortze aldera, aipatutako alardeen gatazka bideratzeko balizko bideei inguruan. Erakundeen arteko espaziotik, halaber, egokitzen jo dugu Irun eta Hondarribia udalerrietan eztabaida eta elkarlana sozialerako espazioak irekitzeko esku-hartze profesional eta parte hartzaile ugari bideratzea.

3.3. Beste jarduketako batzuk: jardunaldiak, foroak, zenbait ekitalditan parte hartzea

2015eko ekainean genero indarkeriari buruzko jardunaldi bat antolatu izana nabarmendu behar da, FIOko Emakumeen Sarearen Topaketaren (Europa) testuinguruan. Landutako

gaiak sakonago aztertzeko, [jardunaldi horren ondorioak](#) kontsulta daitezke, Portugaletik eta autonomia erkidegoetatik iritsitako parte hartzaile guztien adostasunez jasotakoak.

Horrez gain, 2015eko azaroan, Arartekoa erakundeak, Eusko Legebiltzararekin batera, [“Emakumeak espetxean, zailtasun gehiago”](#) izeneko jardunaldia antolatu zuen; askotan ezkutatzen den errealitate bati erantzuteko beharrezana agerian jarri zen bertan.

4. Herritarren eskubideen egoeraren balorazioa

Beste urte batzuetan bezala, herritarrek ez dute arraza edo sexua dela-eta bereizkeria arazoak azaltzen dituzten kexa ugari aurkeztu, ezta herritarrek euskal administrazio publikoekin dituzten harremanetan berdintasunaren alorreko arazoei buruzkoak ere; horrenbestez, horrek argi uzten du, alde batetik, berdintasun formalarik dagokionez administrazio jarduna egokia dela, baina, hala ere, ezin da ondorioztatu administrazio publikoek eskuragarri dituzten baliabide guztiak jartzen ari direnik, berdintasun hori, hain zuzen ere, erreal eta eraginkorra izan dadin.

Desberdintasunak antzemateko eta ekintza positiboak abiarazteko neurrien beharrezana, esparru guztietan berdintasun errealerako oztipoak desagerrarazteko

Emakumeen errealitatean hainbat gai esanguratsu ageri dira, errealitatea markatzen, esaterako, gizonen eta emakumeen **soldaten arteko aldea**, emakumeak zuzendaritza eta erabakitze karguetara iristeko kristalezko sabaia deritzona, baita administrazio publikoetan ere; emakume batzuek zenbait lanpostutara edo kasuan kasuko lanbideetan gora egiteko aurkitzen dituzten zailtasunak; **uztartzeko zailtasuna eta bereziki emakumeengan daukan eragina**; emakumeen **langabezia tasa altuagoa** izatea, **emakumeen aurkako indarkeriaren gaitzak** irauten duelako; krisialdiaren testuinguruan pobrezia feminizatzea; zenbait esparrutan emakumeek kalte egiten dien estereotipoek betiketzea; **emakumeek justiziara sarbidea** izatea oztopatzea. Horrek guztiak erruz justifikatzen du **botere publikoek berdintasunaren eskubidean lan egin beharra, ekintza positiboak bultzatzea** eta egitura ekonomiko eta sozial osoan **genero ikuspegia** daukan munduaren kontzeptua txertatzea, azken finean haien gain hartuz benetako asmoz eta tinkotasunez **desberdintasunak antzemateko** esfortzua, adierazpen formaletatik haratago, eta horiek desagerrarazteko ahalegina egin behar dute, oztipo horiek **desagerrarazteko ekintza positiboak martxan jarri**, oztipo horiek askotan ezkutuan daudelako eta ikusezina direlako baina emakumeen eta gizonen berdintasuna oraindik ere benetako errealitate izatea eragozten dutelako.

Emakumeen preterizioa lanean

Lan merkatuan eta lanaren esparruan emakumeen kasuan bereizkeria izugarria existitzen dela bereziki antzeman dugu. Euskal botere publikoek hainbat neurri aktibatu behar dituzte, hain zuzen ere aipatutako bereizkeriak modu zehatzean zenbatzeko (soldaten arteko aldea, pentsioen arteko aldea, laneratzeko zailtasunak edo lanpostuari eusteko zailtasunak familia eta zaintza lanak direla medio, erabakitze eta zuzendaritza karguetan emakumeen ordezkaritza txikiagia izatea, etab.), eta ondoren, horiek desagerraraztea bultzatu behar dute, neurri zehatzen bitartez, ez soilik euskal administrazio publikoko enpleguei dagokienez, baita lan esparru pribatuan eragina izango duten neurriekin ere.

Emakumeen aurkako indarkeria: kasuak antzematea eta emakume biktimak ahaldundzea

Esparru honetan bi gai bereziki nabarmendu behar ditugu: Alde batetik, **existitzen diren kasu guztiak ez dira antzematen**. Gure arreta sistemak emakume horiei laguntzeko baliabide eta prestazioak orientatzeko gai izan behar du, indarkeria matxistaren edozein adierazpen modu goiztiarrean antzemateko (osasun aldetik, gizarte zerbitzuetatik, eskolan, hezkuntza, sare komunitarioen esperientziak, etab.). Beste alde batetik, badakigu **biktima diren emakumeek nolabaitko babesgabetasun sentazioa** daukatela, denboran luzatzen dena eta salatze beldurra edota zerbitzu eta baliabideekiko mendekotasuna eragiten duena: kasu horiei arreta eman behar zaie hala sentitzen diren emakumeak ahaldunduz, baliabide eraginkor eta denboran luzatuko den baliabide gisa, eraso kontrako babes modura.

Horrez gain, lan esparru batzuetan oraindik ere aurrera egin behar dugu (nahiz eta badiren hasitako neurri batzuk), besteak beste, hezkuntza sisteman esku hartzea, eta indarkeria egoeretan dauden emakumei arreta ematen dieten pertsonen prestakuntza, bereziki justizia sistemako langileei dagokienez.

Emakumeak aisialdi, kultura eta arte espazioetatik baztertzea

Euskadin oraindik ere zailtasunak daude emakumeek aisialdiaren esparruan (sozietate gastronomikoak), kulturean, jaietan, artean eta kirolean parte hartzeko eta ikusarazteko. Esparru horietan emakumeen ikusgarritasuna eta presentzia nabarmenki falta da oraindik, artean, adibidez, edo parte hartze eta aintzatespen maila jakin batzuetara iristea mugatuta dago emakumeentzat, baita zenbait kirol praktikatzeko ere.

Ekintza positiboek neurriek emakumeek parte hartzeko eta ikusarazteko bideak zabalduko dituzte historikoki presentzia gutxiago edo ezkutuago izan dituzten esparruetan, eta administrazio publikoetarako erronka handia da. Horrek esan nahi du, nahitaez, erakundeen arteko esfortzua egin behar dela genero ikuspegiarekin jarduteko, borondatea izateko gutxiagizko ordezkaritza hori antzemateko, eta modu kontzientean aurre egiteko emakumeentzat bereizkeria egoerak betiketzeraren garrantzia inertzia sozialari, ez

baitira onargarriak sexuen artean erabateko berdintasuna aldarrikatzen duen sistema batean.

Alardeak eta emakumeak

Irun eta Hondarribiko alardeen kasuan, oraindik ere, emakumeentzat bereizkeriak nolabaiteko babes sozialarekin irauten du, eta inplikaturako erakunde publikoek ez dute beharrezko tinkotasunez jokatzeko aipaturako egoerak bukarazteko, jarduera horien pribatutasunaren babespean. Erakunde gisa, gure betebeharra berriz ere errepikatzea da, botere publikoek bultzatu egin behar dituztela esparru horietan emakumeen berdintasunerako eskubidea defendatzeko ekimenak, ekintza positiboki neurriekin. Bidean, edozein espaziotan emakumeak baztertzeko jarrerak babesten dituzten estereotipoekin bukatzeko ezinbestekoa da euskal erakunde guztiek herritarren kontzientziario eta sentsibilizazioaren bitartez ere ekarpena egitea.

Emakumeen posizio ekonomiko ahuldua

Emakumeak gizarte eragile estrategikoak izan behar dira, gizarte bazterketa eta pobrezia egoerei aurre egiteko. Zaurkotasun bereziko egoeran dauden emakumeek, esaterako emakume etorkinak edo ezgaitasunen bat daukaten emakumeek, ekintza positibo bereziak martxan jartzea eskatzen dute, bereziki indartuak berdintasun materialeko maila handiagoetara iristeko eta gizarte bazterketa prebenitzeko.

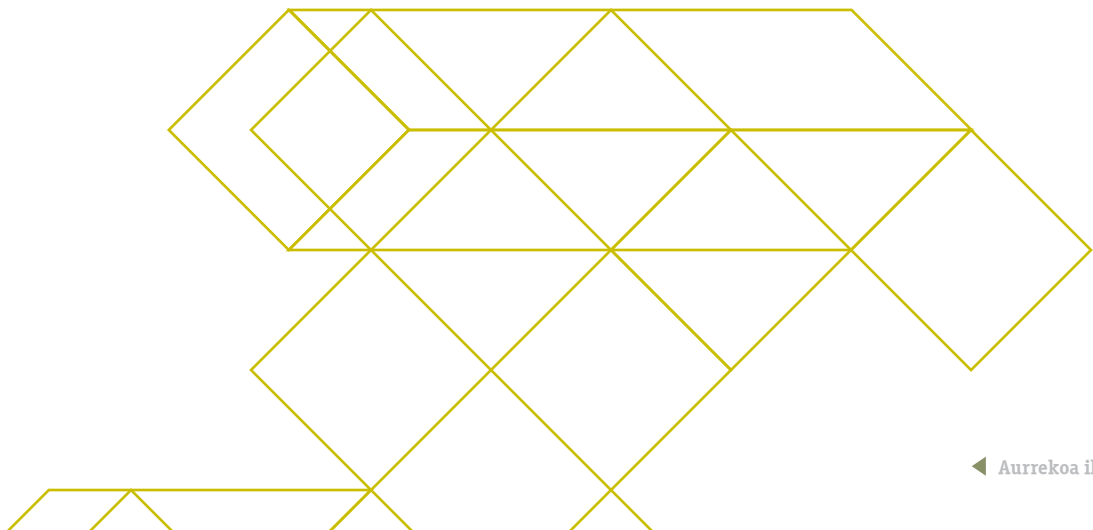
Salerosketaren biktima diren emakumeen eskubideak babesteko lan egiteko premia Euskadin

Emakume eta neskatoen salerosketaren errealitatea ezkutu eta isilpean dago, baina Euskadin ere existitzen da. Irismen zehatzaren kontzientzia hartu behar dugu, eta emakume horiei arreta emateko eta eskubideak defendatzeko neurriak hartzen hasi beharra dago.

III. ATALA

3

EZINTASUNEN BAT DUTEN PERTSONAK



Aurrekariak



Aurreko urteetan bezalaxe, atal honetan saiatuko gara desgaitasuna duten pertsonen eskubideak aldeztuko 2015ean azaldu dizkiguten gai guztiak aztertzen, erakunde honen jarduera esparruei buruzko zeharkako ikuspegi batetik.

Arartekoaren erakundeak, pertsona ororen eskubideak defendatzeko duen lehenetasunezko eginkizuna betetz, 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](#) honakoa dio: *“Legebiltzarrak Konstituzioaren I Idazpuruak dakartzan eskubideak Legeak dionez bermatuz aldeztu, eta Autonomia-Estatutuaren 9. Atalak dakartzan demokraziako oinarri irizpide orokorrak bete daitezenez arduratzeko jarritako goi-karguduna da Arartekoa”*. Horretarako, erakunde honen egitekoa da, herritarrek eskatuta edo bere ekimenez, administrazio publikoen jarduera kexa espedienteen bitartez ikertzea, baina, baita ere, politika publikoak eta pertsonen eskubideen babes-sistema ebaluatzea, botere publikoei gomendioak eginez nahiz pertsonen eskubideak betetzeko eta babesteko kultura indartzea xede duten txosten, analisi edo ekimenen prestakuntza sustatuz.

1. Kexarik aipagarrienak

Atal honetan zehatzago aztertuko ditugu, gure iritziz, arlo honetan interesgarriak izan daitezkeen eta ekitaldi honetan bideratu diren jarduerak eta zenbait kexaren izapidea.

1.1. Hirigintza irisgarritasuna eta mugikortasuna garraioan

1.1.1. Harrigarria dirudi, gure autonomia erkidegoak 1997tik indarrean irisgarritasun unibertsalaren esparruan araudi progresista duela kontuan hartuta (irisgarritasuna sustatzeko [abenduaren 20ko 20/1997 Legea](#); baita 2000. eta 2001. urteetan onartutako garapen araudiak; hiri-inguruneen, espazio publikoen, eraikinen eta informazio eta komunikazio-sistemen irisgarritasun baldintzei buruzko arau teknikoak

onartzen dituen [apirilaren 11ko 68/2000 Dekretua](#); eta garraibideen irisgarritasun baldintzei buruzko arauak teknikoak onartzen dituen [uztailaren 10eko 126/2001 Dekretua](#) ere), 2016an irekiko den azpiegitura berri bat ezin izango dutela herritar guztiak berdintasun baldintza beretan erabili.

lido horretan, gainera, esan behar dugu udalak antzemanda-ko irregulartasunak zuzentzeko aukera izan duela, posible zen eta den bitartean baina ez dituela akats horiek konpondu.

Elkartu elkarteak gure esku-hartzea eskatu zuen Donostian eraikitzen ari den autobus geltoki berri mugikortasun urri-ko pertsonentzat ustez dagoen irisgarritasun falta dela-eta.

Aipatutako elkarteak haren idazkian esan zuen Donostiako autobus geltoki berriaren irisgarritasunari buruz indarrean dagoen araudia betetzen dela bermatzeko haren proposamenak aurkeztu zituela, bai agiriak aurkeztuz, bai bertarata ere, udaleko ordezkariekin egindako hainbat bileratan. Elkartuk azaldu zuen ez zegoela ados geltokiko nasentzat aurreikusita dagoen dimentsioarekin. Izan ere, ez zituzten indarreko araudian xedatutako aurreikuspenak betetzen, mugikortasun urriko pertsonak ibilgailutik irisgarritasun eta segurtasun baldintzetan eta modu autonomoan igo eta jaisteko duten aukera galaraziz.

Labur esanda, hizpide dugun kasuko aurrekariak dagokienez, aipatu behar dugu [Donostiako Udalak](#), autobus geltoki berriaren nasak irisgarritasuna behar bezala bermatu gabe banatuko zirela adierazi ostean, zenbait proposamen egin zituela egoera hori konpondu nahian. Lehenbizi irisgarriak izango ziren bi nasa nagusi eta hirugarren laguntzaile bat erreserbatzeko aukera ezarri zuen, ezgaitasunen bat duten pertsonak aukera izan zezaten. Bigarren aldirian, bost nasari buruz ari ziren (guztira 23); dagoeneko aipatutakoak eta autobusak atzera-martxa eginez sartuko lirakeen beste bi gehiago. Eta azken behin betiko proposamenean (*“enpresa emakidunarekin azken orduan hitzartutako mugimendu batean”*), udaleko arduradunek esan zutenaren arabera, **bederatz**i nasa irisgarri aurreikusi ziren (guztira 21), horietako bostek araudiak ezarritako dimentsioa eta beste lauetan autobusak atzera-martxa eginez sartuko lirakeen.

Aplikagarria den araudiak geltokian instalatuko diren nasa guztiak irisgarriak izan daitezkeen behartzen du. Izan ere, pertsonak ibilgailutik igo eta jaisteko guraldu-eremua dira.

Autobus geltoki berriko elementu guztiak osatzen duten erakuntza, baita barrura sartu eta kanpora ateratzeko aukera ematen duten hiri espazioek ere, eta erreferentziarako araudiak xedatutako baldintza tekniko guztiak behar ditu. Horrek esan nahi du irisgarritasun unibertsala bermatu behar dutela pertsona guztiak berdintasun baldintzetan baliabide guztiak erabiltzeko aukera emango duten oinezko ibilbideak jarri.

Donostiako Udalak adierazi zigun, bere ustez, *“irisgarritasun unibertsalari buruzko araudiak interpretazio anitz izan ditza-keela”*, eta jakin nahi zuen *“eraikuntzako ze elementu zehatz eta araudiaren ze puntu zehatz diren, Arartekoaren iritziz, in-terpretazio desberdina jaso beharko luketenak”*.

Egindako kudeaketak ikusirik, Arartekoak [2015eko azaroaren 25eko ebazpenaren](#) bidez gomendatu dio Donostiako Udalari izapide bidean den autobus geltoki berriaren jarduera eta arkitektura proiektua berrikus dezan, nasentzat aurreikusitako diseinuak irisgarritasun unibertsalaren printzipioa berma dezan lortuz.

Ebazpenaren gogoeten atalean egin eta jasotako azterlan juridiko zehatzaren ostean, ondorioztatu genuen xedatu beharrekoa dela udal proiektu horrentzat aplikagarria den araudia betetzen den edo ez.

Hortaz, ez gaude gure ordenamenduak exijitutako aurreikuspenak xedatu edo hitzartzeko aukera ematen duen egoera baten aurrean. Legezketasunaren printzipio konstituzionala oinarri hartuta, horrek exijitutako aurreikuspenak betetzean datza. Horregatik, behin betikotzat jotako udal proposamena ez da bateragarria inolaz ere ezein interpretazio irizpiderekin.

Txosten hau ixteko datan Donostiako Udalak ez zion erantzunik eman egindako ebazpenari.

1.1.2. Horrez gain, [Abadiñoko Udalari](#) zuzendutako kexa bat ere izapidetu dugu. Horren bidez, udalaren jabari publikoa okupatzen duten **terrazak eta mahaitxoak** jarri izana salatzen. Kasu horretan, ordenantzen orokortutako ez-betetzea salatzeaz gain, salaketa egin zuen pertsonak terrazak jartzerakoan **oinetako ibilbide** irisgarriak xedatzeko eska daitezkeen baldintzen udal interpretazioa eta hiri-inguruneen, espazio publikoen, eraikinen eta informazio eta komunikazioko sistemen **irisgarritasun** baldintzei buruzko arau teknikoak onartzen dituen [apirilaren 11ko 68/2000 Dekretuaren](#) aplikazioa zalantzan jarri zituen. Horri dagokionez, [Arartekoaren 2015eko irailaren 4ko ebazpenean](#) ondorioztatu zen ibilbideek jarraituak izan behar dutela eta ahalik eta ibilbide laburrenietan joan. Gauzak horrela, arauak aurreikusi du honako ibilbideak betetzen dituztela hobekien baldintza horiek espaloietan: fatxadako lerroarekin mugakidea den espazioa libre uzten duten ibilbideak, ahaztu gabe, eta garrantzitsua da adieraztea, marraketak, bere osotasunean, koherentzia eta beharrezko jarraitutasuna eduki behar dituela zebrabideekin, bidegurutzekin eta abarrekin. Abadiñoko Udalak ez du gomendio hori onartu.

1.1.3. Azkenik, ezgaitasunen bat duen pertsona batek bidali digun kexa bat aipatu behar dugu, gorabehera bat izan baitzuen Sopolako metro geltokian haren laguntzaile pertsonalarekin zihoanean. Interesdunak adierazi zuen, Bilboko Metroaren kontratazioko baldintza orokorren 22. artikulua arabera, gurpildun aulkian mugitzeko beste pertsona baten laguntza behar duten mugikortasun urriko pertsonen joan-etorriak doakoak izango direla eta ez dutela garrario-titulurik beharko. Ildo horretan, adierazi zuen doako joan-etorriak izan beharko lituzkeen pertsona laguntzailea dela, beste garrario bide batzuetako araudian jasotzen den moduan, bidaiatzeko premia hori duena ezgaitasunen bat duen pertsona baita.

Hori ikusita, Metro Bilbaora zuzendu ginen jakinaraziz Eusko Trenbideak-Ferrocarriles Vascos, S.A.ren Kontratazioko Baldintza Orokorren 7.1 artikulua -tren, tranbia eta funi-

kularren garrario zerbitzuetan ezarri daitezkeenak- neurri hori jada aurreikusten zuela honako terminoetan: *“Euskotreneko zerbitzuak erabili ahal izateko, bidaiariek, zerbitzuetara sartu aurretik, egin nahi duten zerbitzuari dagokion garrario titulua baliaduna eduki beharko dute. Garrario titulua edukitzetik salbuetsita egongo dira 5 urte baino gutxiago dituztenak, betiere, titulua duen adinez nagusia den norbaiten badaude, baita itsuekin doazenak edo gorpil aulkia behar duen mugikortasun urriko pertsonekin doazenak ere...”*

Eskaera horri erantzunez Metro Bilbaok eskerrak eman zizkigun egin genion gomendioagatik eta azaldu zigun dagoen araudia aldatzeko eta egindako eskaerara egokitzeko beharrezko urratsak ematen ari zirela.

1.2. Hezkuntza

Ekitaldi honetan, ikasleen onarpenari lotutako atalean, ezgaitasunen bat duten edo eskolatzean zehar berariazko laguntza behar izan duten ikasleen izenean sustatutako ekimenak hizpide dituzten kexak gailendu behar ditugu.

Kexa horietako batzuk txosten honen Hezkuntza atalean aipatuko ditugu. Kexa batean, hezkuntzako arduradunek agertu duten prestasuna egiaztatu ahal izan dugu, goi-mailako diseinu irakaskuntza artistikoetarako sarbidean ezgaitasunen bat duten ikasleei plaza kopuru jakin bat gordetzea ahalbidetzeko beharrezko aldaketak sustatzeari dagokionez, lanbide heziketan eta unibertsitateko graduako irakaskuntza ofizialean gertatzen den bezala.

Hain zuzen ere, aipatu ditugun azken irakaskuntza ofizial horietan onarpenari buruzko erregularizazioa onartu da, eta hor ikusi ahal izan dugu lekuen erreserba ez dela % 33ko edo hortik gorako ezgaitasuna aitortuta duten ikasleentzat bakarrik aurreikusi, izan ere, ezintasunezko zirkunstantzia pertsonalei lotutako hezkuntza-premia bereziak dituzten ikasleentzat ere aurreikusi baitira, heziketaren erabateko normalizazioa lortze aldera eskolatzeko prozesuan baliabideak eta laguntzak behar izan dituztenentzat, alegia. Beste heziketa maila batzuetara ere tratamendu hori bera zabaltzeko aukera planteatzea eragin digu horrek, lanbide heziketaren alorrera, adibidez; erakunde honetan ildo horretako kexak jaso baititugu. Kasu horietan, ezgaitasun maila hori aitortuta ez edukita ere, aurreko etapetan laguntzak jaso dituzten ikasleek, ikasketak lanbide heziketan jarraitu nahi dituzte-eta.

Ez dugu albo batera utzi nahi jaso dugun eta oraindik ere izapidetze fasean dagoen kexa baten gaineko kezka. Kexa horretan, ezgaitasuna duten eta lanbide heziketa egiten ari diren bi gazteren familiek jakinarazi digute euren seme-alabek zailtasun handiak dauzkatela heziketa programa osatzeko, praktikak enpresa batean egin behar baitituzte, laguntzeko langilerik eduki gabe.

Beste kontu batzuei helduz, nabarmendu behar da 2015ean azkenik onartu egin dela [maiatzaren 19ko 69/2015 Dekretua](#). Euskal Autonomia Erkidegoko herri ikastetxe ez-unibertsitarioetako ikasleen eta hezkuntza gaietan dagokion sailak finantzatzen duen eskola-garrarioari buruzkoa da aipatu dekretua.

Dekretu horrek, hezkuntza-premia bereziak dituzten ikasleen kasuan, garraio zerbitzu guztiz desberdinaren kudeaketa ezartzen du. Hala, dekretuaren zioen azalpenean honako hau xedatzea eskatzen da: *“Bai Sailak kontratatutako garraioari dagokionez, eta bai hezkuntza-premia bereziak dituzten ikasleentzako esleipen indibidualizatuen erregimenari dagokionez ere, eskudun zerbitzuak modu diferentziatuan emango du erantzuna, betiere kasu bakoitzeko espezifikotasunak kontuan izanik.”*

Gure ustez, aurreikuspen horrek ezgaitasun fisikoari, psikoari zein zentzumenezkoari lotutako premia bereziak dituzten ikasleak gizarteratzeko oztupoarekin amaitzeko balio dezake. 2016ko ekitaldian kontu hori Eusko Jaurlaritzako Hezkuntza Sailarekin jorratu nahi dugu.

1.3. Funtzio Publikoa

Ekitaldi honetan nabarmendu nahi dugu kezkatzen gaituen beste arazo bat dela [Osakidetzak](#) dislexia eta arreta galeragatik eta hiperaktibitateagatik asaldua duten izangaiei ematen dien tratua. Beste sektore batzuetan –adibidez, irakaskuntza publikoan– ez bezala, Osakidetzan, pertsona horiek ezezkua jasotzen dute, probak egiteko orduan egokitzapenak eskatzen dituztenean.

Gure iritziz, irakaskuntza-sektoreko esperientziak erakusten du administrazioak gero eta ohartuago daudela aukeren berdintasuna bermatzeko eta dislexia eta arreta galeragatik eta hiperaktibitateagatik asaldua bezalako gaixotasunen ondorioz premia bereziak dituzten pertsonak diskriminatzea saihesteko neurriak abian jartzeko beharraz, iraganeko mugak gaindituz.

Izan ere, [IVAP](#)ekin harremanetan jarri garenean, arduradunak ados zeuden egokitzapenak izateko eskaera horiek onartu behar direla. Beraien ustez, egokitzapen horiek enplegu publikora sartzeko interesa duten herritar guztien aukeren berdintasuna bermatzeko balio dute, ez bakarrik % 33ko ezgaitasuna duten pertsonen kasuetan, edozein zailtasun –behin-behinekoa ere izan daiteke– dituzten kasuetan ere bai (bular-emaileak, hausturak dituzten eta horregatik probak normaltasunez egin ezin dituzten izangaia, etab.).

1.4. Ogasuna

Ezgaitasunen bat duten pertsonekin bizi eta horiek zaintzen dituzten pertsonen eta familien zerga-ordainketak kekek hizpide duten gaia izaten jarraitzen du. Izan ere, batzuetan, administrazioek baldintzak gehitutako formalismoekin lotzen dituzte, jada zorrotzak, ordenamendu juridikoak onuraren gozamenarekin lotzen dituenak edo aurreikusitakoak nahikoak ez direlakoan, familia horien zerga-karga gutxitzeko. Beste batzuetan, berriz, arazoa sortzen da onura horiek berariaz ezarri ez izanagatik. Azken hori, tokiko zerga-ordainketaren arloan behin eta berriz ikusten den arazoa da. Kontuan hartu behar da erregulazioaren esparru-arauek, foru arauak, askotan tokiko erakundeei ahalmena eman baino ez diela egiten, aurretik hitzartuta, haien zerga-orde-

nantzetan ezgaitasunen bat duten pertsonen aldeko onura jakin batzuk berariaz gehi ditzaten, foru arauak definitzen dituen esparruaren barruan.

Ezgaitasunen bat duen pertsona batek adierazi zigun ez zegoela ados [Bermeoko Udalaren](#) jardura batekin. Izan ere, Bizkaiko Foru Ogasuneko Diruzaintza Zerbitzuaren bidez, toki erakunde horrek zenbateko bat bahitu zion Trakzio Mekanikoko Ibilgailuen gaineko Zerga zela-eta 5 ekitalditan, udal horrek lehenagotik aipatu zergatik salbuetsita zegoela adierazi bazion ere.

Udalak eskatutako zenbatekoen ordainketa eskatzeko arrazoa zen, salbuespena onartu eta gero, ordenantzaren testua aldatu egin zela.

Horregatik, salbuespena baliatzeko beharrezkoa zen udalak egiten zuen bereizgarri bat eta txartel bat erakustea. Bereizgarria ibilgailuaren aurreko kristalaren ezker aldean jarri behar zen, itsatsita, eta txartela, berriz, une oro ibilgailuan eraman behar zen, bertan salbuetsitako ibilgailu zehatza jasota baitzegoen.

Erakunde honek bidalitako likidazioak baliogabetzeko eskatu zuen eta, ondorioz, interesdunari bahitutako zenbatekoak itzultzeko. Izan ere, kexagileari ezgaitasuna zela-eta salbuespena onartzeko jarraitutako espediente administratiboak jada barne hartzen zituen eragindakoak aipatu zergaren salbuespenaren onuradun izaten jarraitzeko foru araudiak ezarritako baldintzak bete zituela eta betetzen zituela egiaztatzeko bidea ematen zuten beharrezko agiriak.

Alegia, toki erakunde horrek, ondorio guztietarako, eragindakoak salbuespena eskatu zuenetik bazuen kexagilearen ezgaitasun gradu zehatzaren eta ibilgailuaren zerga-potentzia-aren berri. Horrez gain, jakin bazekien ibilgailua haren izenean zegoela eta ezgaitasuna zuen pertsonak gidatzen zuela. Datu horiek ziren udalarentzat garrantzitsuak ziren bakarrak kexagileari zerga horren gaineko salbuespena mantentzen jarraitzeko. Kexagileak, ez zuen inolaz ere berriro egin behar salbuespen eskaera, ezta tokiko erakundeak jada bazituen agiriak aurkeztu ere.

Ondorioz, ezin genuen onartu foru arauan bideratutako arauko aldatetarako eragina izatea kexagileari zerga horretarako eta gidatzen jarraitzen zuen ibilgailuarentzako emandako salbuespen zehatzean.

Azkenik, Bermeoko Udalak jakinarazi zigun ondorioz gabe utzi zituela bidalitako bost likidazioak eta, ondorioz, eragindakoari ordaindutako zenbatekoak itzuliko zizkiola.

Zerga-ordenantzan onuraren aurreikuspenik eza, foru arauan badagoen arren, herritarrek egindako zenbait eskaera oso bidezkoen kausa da. Hala, jabeekideen komunitate bateko administrariak esan zigun ez zegoela ados Mendaroko Udalak Eraikuntza Instalazioen eta Obren gaineko Zerga zela-eta bidali zion likidazioarekin, hain zuzen, komunitate horretan igogailua jartzeko egindako obren egikaritzearen ondorioz.

Kexagileari jakinarazi genion ezin genuela zalantzan jarri bidalitako likidazioa, udalak zerga haren zerga-ordenantzari jarraiki likidatu baitzuen. Alegia, proiektuaren egikaritze materialaren inguruan aurkeztutako aurrekontuari % 5eko tasa aplikatu zion.

Hala ere, toki erakunde horren aurrean borondate egokiaren kudeaketa bideratu genuen eta jabekideen komunitatearen eskaera azter zezan proposatu genion, Eraikuntza Instalazioen eta Obren gaineko Zerga arautzen duen zerga-ordenantzak ezartzen zuen hobariaren esparruan. Bertan, gainera, honako hobaria onar zitekeen: “%95arteko hobaria ezartzen da, interes berezi edota udal erabilera duten eraikuntza, instalazio eta obren aldekoa, gizarte, kultur egoerak, artistikohistorikoak edota lana sustatzeko direnak justifikatzen duten deklarazioak. Deklarazio hau Udalbatzari dagokio eta akordioa hartuko da, sujeto pasiboaren eskaera izanik aurrez, kideen gehiengoaren aldeko botuarekin.”

Horri erantzunez, [Mendaroko Udalak](#) adierazi zuen hobariaren aplikazioa alde batera utzi zuela, aipatu jabekideen komunitatean egindako obretan interes berezirik edo udal erabilerarik ez zegoela ulertzeagatik.

Edozelan ere, azpimarratu nahi dugu 2016 ekitaldiko zerga-ordenantzak izapidetzeko esparruan, ezgaitasuna duten pertsonen irisgarritasun eta biziogokitasun baldintzak errazteko helburuz egiten diren eraikuntzei, instalazioei eta obrei mesede egingo dien hobari zehatza ezartzea aztertzeko aukera.

Erakunde honek gailendu behar du egokia dela herri-administrazioek ezgaitasuna duten pertsonen familientzat eta ezgaitasuna duten pertsonentzat ere sustapen neurriak bultzatzen zerga-onuren bidez. Adina pertsonen mugikortasunean eragina duen faktore bat da.

Espainiako Konstituzioko 9.2 artikulua herri-administrazioei trabak kentzeko eta ahulezia handiagoko egoeran dauden pertsonen laguntzeko jarduera positiboko neurriak hartzeko betebeharrak helarazten die, pertsona eta talde horien eskubideak benetakoak eta eraginkorrak izan daitezken. Ezgaitasuna duten pertsonen gizartratzean saihestu ezina den alderdi bat da hiri-inguruetarako irisgarritasuna erraztea exijitzea. Horrek, euren etxeetatik ateratzea zailtzen dieten oztupoak ezabatzea eta espazio publikoetan sartu ahal izatea dakar.

Hala, agerian jarri behar da ezgaitasunak ezgaitasuna duenaren ahalmen ekonomikoa ez ezik haren familia-inguru-nearena (aurreko ahaideak, ezkontideak eta ondorengoak) ere murrizten duela, benetan eskuragarri daukaten errenta mugatzen duten gastu gehigarri batzuk gain hartu behar dutenena. Zentzu horretan, ezgaitasunen bat duten pertsonen gizartratzean sartzeko eta bertan normaltasunez parte hartzeko ahalegin ekonomikoa handiagoa egin behar dute egunerokotasunean, beraz, desiragarria da neurriek ahalegin hori kontuan hartzea.

2. Araudi- eta gizarte-testuingurua

2.1. 2015eko urriaren 7an, Gobernu Kontseiluak, hiru foru aldundiekin eta EUDELekin lortutako akordioaren ostean, [urriaren 6ko 185/2015 Dekretua](#) onartu du, Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistemako prestazio eta zerbitzu zorroari buruzkoa. Dekretu hori beharrezkoa da gizarte zerbitzuei buruzko [urriaren 5eko 12/2008 Legea](#) modu eraginkorrean garatzeko eta legean jasotako eskubide subjektiboaren edukia eman eta mugatzeko. Horrek esan nahi du bertan jasotako prestazio eta zerbitzuak ez daudela aurrekontu-egoeretara lotuta, herritarrek legez eska baititzakete.

Egia bada ere jasotako prestazio gehienak dagoeneko egon badaudela –adibidez, mendetasunerako laguntzak, egoitzak edo telelaguntza-, zorro berriaren bidez autonomia erkidegoa osoan maila homogenea bermatu nahi da, prestazioen eskaintzan tartean zenbait erakunde egon arren.

Dekretuak, “egiazki” 2016ko abenduaren 25ean abian jarriko denak, hala, zerbitzu horien banaketa definitzen du geografia eta biztanleria irizpideen arabera eta, horrez gain, prestazioen benetako kostua barne hartuko duen memoria ekonomikoa barne hartuko du (bertan jasoko da 2017an euskal herri-administrazioek 1.101 milioi euro erabiliko dituela xede horretarako, 2011n inbertitutakoa baino 142 gehiago, testu hau egin den datan).

Dekretuaren egitura eta deskribapena gizarte zerbitzuei buruzko legearen 23. artikuluan jasotako xedapenetara egokitu dira, honen bidez:

- a) Prestazio ekonomikoa eta nahitaez eman beharreko zerbitzu ororen definizioa –eta egonez gero, modalitateak-, zerbitzuen kasuan barne hartutako prestazioak zehaztuz.
- b) Biztanleria hartzailea mugatzea eta zerbitzu eta prestazio ekonomikoa eskuratzeko gainontzeko baldintzak zehaztea, kasu honetan preskripzio teknikoa barne hartuta; eta, zerbitzuen kasuan, prezio edo tasa publikoaren ordainketa, noiz ordaindu behar den ezarri.
- c) Prestazioak eta zerbitzuak eskuratzeko prozedura xedapenak zehaztea, eskaera eta ebazpena, atzera egitea, ukatzea, eskubidea etetea edo iraungitzea barne; eta emate, uko, aldaketa, etete edo iraungitze prozeduretan emandako ebazpenen aurka errekurtsioa jartzea.

Hala, prestazio eta zerbitzu zorroak zehazten du euskal herri-administrazio bakoitzak duen betebeharrak nahitaez eman beharreko zerbitzu eta prestazio ekonomikoei dagokienez.

Bai gizarte zerbitzuei buruzko legean, bai aipatu zorroan, arretarako eredu gisa eredu komunitarioa zehaztu da, erkidegoan arreta bermatu nahian, pertsona bizi den lekuan, horien berriazko premiak eta haien borondatea kontuan hartuz.

Zorroak erakundeen egungo arkitektura errespetatzen du baina, aldi berean, gizarte zerbitzuen plangintzan lurraldeak, mankomunitateak eta udalerriak egoki daitezen ere nahi du. Hala, premia berei erantzun bera eman dakion, betiere erakunde bakoitzaren kudeaketa autonomia errespetatuz. Lan egiteko eta arretarako eredu unibertsal bat zabaltzeko aukera emango duen esparru bakar bat ezartzea da xedea, aurreko ereduarekin amaituz, bana lurralde historiko bakoitzeko.

Azkenik, adierazi nahi dugu aipatu baliabidea dinamiko delako, hirugarren xedapen iragankorrean ezarritakoarekin bat etorritik, prestazio eta zerbitzu zorroen aplikazioaren eta garapenaren ebaluazio orokorra egin behar baita, Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistemaren unibertsalizazioarako aurreikusita dagoen epetik (2016aren amaiera) bi urte igarota.

2.2. Bi hilabete beranduago, 2015eko abenduaren 1ean, Eusko Jaurlaritzak, gizarte zerbitzuen legean jasotako estaldurapean, [Gizarte zerbitzuei buruzko plan estrategikoa 2016-2019](#) onartu du, Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistema bateratzeko funtsezko tresna bihurtu dena 2020an unibertsalizazioarentz aurrera egiteko, eta euskal herri-administrazioentzat plangintza-tresna gisa.

Hala, esan dezakegu planaren oinarritzko bi elementuak, gizarte zerbitzuei buruzko legearen 35.3 artikuluan jasotakoarekin bat etorritik, hauek direla:

- Gizarte premien diagnostikoa, bilakaeraren pronostikoa barne hartuko duena (katalogoko prestazioen eta zerbitzuen premian eta demandan eragina izan dezaketen funtsezko faktoreen analisisa eta mapan egindako proiektzioak) eta
- ildo estrategikoa, helburu estrategikoa eta lorpenerako ekintza egokiak.

Halaber, gizarte zerbitzuei buruzko legearen 35.2 eta 35.4 artikuluetan xedatutakoari jarraiki, planak honako hau dauka:

- EAEko gizarte zerbitzuen mapak, besteak beste, estaldurak eta, hala dagokionean, eman beharreko arreta orduak ezartzen ditu, baita 2017ko urtarrilaren 1ean beharrezko plazak edo jorratu beharreko prestazio ekonomikoen jasotzaile edo erabiltzaile kopurua zein den ere (lurralde historiko bakoitzean edo EAE osoan Eusko Jaurlaritzaren eskumenekoak diren zerbitzu eta prestazio ekonomikoak). Halaber, zerbitzu horiek ezartzeko egokientzat jotako biztanleria irizpideak definitzen ditu.
- Memoria ekonomikoak, zenbait alderdiren artean, euskal herri-administrazioek egin beharreko ohiko gastuaren estimazioa gehitzen du, legeak ezartzen duen eskumen-erregimenaren arabera, aipatu estaldurak eta arreta orduak bermatzeko. Horrez gain, diru-sarreraren estimazioa ere barne hartzen du.

Baliabide horiekin sistema bakarrerako bidean aurrera egin nahi da, lurralde bakoitzeko egoera oinarri hartuta, administrazio arduradun bakoitzaren kudeaketa aukerak errespetatuz, gizarte segurantzari buruzko legeak, zorroari buruzko

185/2015 Dekretuak eta gizarte segurantzaren garapenerako eta zorroari buruzko dekretuak eta plan estrategikoa eta gizarte zerbitzuei buruzko mapak ezarritako mugak baldintzatuz.

2.3. Joan den ekitaldian [abenduaren 12ko 1056/2014 Errege Dekretua](#) BOEn, 2014ko abenduaren 23an, onartu eta argitaratu zela aipatu genuen. Errege dekretu horren bidez ezgaitasunen bat duten pertsonentzako aparkaleku txartela eman eta erabiltzeko oinarritzko baldintzak eta aurreikusitako ziren nobedade interesgarriak arautzen dira. Nolabaiteko ikusmen ezgaitasuna duten pertsonen aparkaleku txartela lortzeko duten eskubidea onartzea; ezgaitasunen bat duten pertsonen garraio kolektiboan diharduten eta autonomia pertsonala eta arreta sustatzeko gizarte zerbitzuak ematen dituzten pertsona fisiko edo juridikoentzat eskubide bera konfiguratzeko, baita behin-behineko aparkaleku txartela usatez sartzeko ere.

Aipatu araua argitaratu eta hurrengo egunean indarrean jarri zen eta bertan jasotako lehen xedapen iragankorrak urtebeteko epea xedatzen du herri-administrazio eskudunek haien arauak estatuko errege dekretuan jasotako aurreikuspenetara egoki ditzaten, gehitzen dituen nobedade garrantzitsuak jasoz (aipatu epea 2015eko abenduaren 24ean betea).

Eusko Jaurlaritzak Konstituzio Auzitegiaren aurrean aipatu arauaren aurka eskumenen inguruko gatazka positiboa mahaigaineratu badu ere, gizarte laguntzaren arloan Euskadiren eskumen eksklusiboa urratzen duela ulertzeagatik -Autonomia Estatutuaren 10.12 artikuluan jasotakoa-, bistakoa da inpugnatutako errege dekretuak indarrean jarraitzea Konstituzio Auzitegiak pronuntziatzen eman arte, eta Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazioak [256/2000 Dekretuaren](#) aldaketa izapidetu behar du estatuko errege dekretuaren funtsezko alderdiak araudi autonomikoan txertatzeko.

Horri dagokionez, joan den urteko abenduan [Eusko Jaurlaritzako Enplegu eta Gizarte Politika Sailak](#) emandako informazioaren arabera, kontsulta organo eskudunak ari dira une honetan dekretuaren aldaketarako proiektua aztertzen.

Sailak dio erabilerarako baldintzak eta betekizunak gehituz, baita 1056/2014 Errege Dekretuan jasotako aparkaleku txartelaren titularren eskubideak eta betebeharrak ere, aparkaleku txartelari aplikatu dakion araubide juridikoa egokitzeaz gain, izapide bidean den dekretu proiektuak gai horri dagokionez aldaketa berriak gehitu dituela, titularren eremu subjektiboa zabalduz eta txartela emateko prozedura arautuz eskubidea titularren arabera, eskaera eredu desberdinak onartuz.

Horrez gain, beharrezkoa da adieraztea, trafikoari buruzko estatuko legeekin bat etorritik, ezgaitasunen bat duten pertsonen aparkaleku txartela emateko eskumena eta betebeharrak udalei dagokiela, baita hiri bideetan aparkalekuen banaketa ekitatiboa arautzeko eskumena ere, zirkulaziorako udal ordenantzaren bidez. Horregatik, udalek 2014ko abenduaren 24tik estatuko errege dekretua zuzenean aplikatu ahal izan dute eta ezarritako egoera berrietan aparkaleku txartelak eman zitzaizketen, hala bazegokion trafikoko udal ordenantzak egokituz. Hori guztia Administrazioarekiko Auzien Ju-

risdikzioaren aurrean araudia inpugnatzeko eta, trafikoko araudia urratzen duela uste izanez gero baliogabe dadin eskatzeko duten aukeraren kaltetan izan gabe. Hala ere, Eusko Jaurlearitzako Enplegu eta Gizarte Politika Sailak dioenaren arabera, uste du ez dela gomendagarria egoera berrietan txartelaren eskaerak izapidetzea dekretu berria behin betiko onartu arte, behin antolamendu- eta prozedura-alderdiak egokituta, EAEko lurraldean gizarte zerbitzuetako erregela-mendu- eta koordinazio-ahalmena oinarri hartuta, gizarte zerbitzuei buruzko abenduaren 5eko 12/2008 Legearen 40. artikulua Eusko Jaurlearitzari emandakoa, eskubideak bertan baliatzeko homogeneotasuna bermatzeko, hala EAEko udal guztientzat segurtasun eta uniformetasun juridiko handiena lortu nahian.

2.4. Atal honetan egokia iruditzen zaigu Eusko Jaurlearitzako Enplegu eta Gizarte Politika sailburuaren **2015eko abenduaren 23ko agindua** onartu izana. Horren bidez honakoak iragartzen dira: 2016rako Renove programa etxebizitzaren eta eraikuntzen birgaitze eraginkorrerako laguntzak, Renove proiektuak etxebizitzaren eta eraikuntzen birgaitze eraginkorra gauzatzeko, EAEko eraikitako ondarean esku hartzeko proiektuak bideratzeko eta horren ondotik egin beharreko obrak egikartzeko. Esparru horretan, diruz lagun daitezkeen jardueren artean honako hauek aurreikusten dira: *“eraikinen irisgarritasuna hobetzea, bide publikotik etxebizitza bakoitzera sartzeko aukera bermatuz, garaierak mailekin gainditu behar izan gabe.*

2.5. Azkenik, **Lanbide-Euskal Enplegu Zerbitzuko zuzendari nagusiaren 2015eko abenduaren 30eko ebazpena** nabarmendu nahi dugu. Horren bidez, 2016. ekitaldirako laguntza eman ez enpleguari lotutako jarduerak garatzeko laguntzak iragartzen dira, lanaren ohiko merkatuan ezgaitasunen bat duten pertsonak integartzeko neurri gisa.

Arauan ezarri diren ekintza positiboko neurriak pertsona hauentzat dira: *desgaitasunen bat izan eta Lanbide-Euskal Enplegu Zerbitzuan enplegu-eskatzaila langabe gisa erregistratuta dauden pertsonak, bai eta desgaitasunen bat izan eta enplegu-zentro bereziek kontratatu dituzten langileak ere; betiere, ondoren deskribatuko diren kasuetakoren batean badaude:*

Desgaitasun intelektuala, buru-gaixotasuna edo garuneko paralisia duten pertsonak, % 33ko edo hortik gorako gutxitasun-gradua aitortua zaienak.

Desgaitasun fisikoa edo zentzumenezkoa duten pertsonak, % 65eko edo hortik gorako desgaitasun-gradua onartua dutenak; edo gorrak edo entzuteko desgaitasuna duten pertsonak, % 33ko edo hortik gorako gutxitasun-gradua onartua dutenak”.

3. Jarduera-planaren esparruko bestelako esku-hartzeak

3.1. 2012ko abenduan Arartekoak herritarrentzako web gunea eskuragarria jarri zuen, **Mapak** izenekoa eta horren funtzioa EAEko zenbait turismo, garraio publiko eta liburutegiren irisgarritasunari buruzko informazioa ematea da. Igarotako denboran zehar, tresna hori hobetu egin da eta egokitzat jo da garapen berriak gehitzea edozein lekutatik, baita kaletik oinez joatean ere, erabilgarritasuna eta informazio hori eskuratzeko aukera errazteko.

Hala, 2014ko ekitaldian telefono eta beste baliabide mugikor batzuetarako aplikazioa abian jarri zuen, gure geografiako edozein lekutatik herritarri irisgarritasun mapetan jasotako informazioa eskuratzeko aukera ematen diona. Aplikazio horren xedea ez da hainbat baliabideren irisgarritasunari buruzko informazio erabilgarria ematea bakarrik, herritarrek Euskadiko irisgarritasunaren informazioa eraikitzerakoan parte har dezaten ere faboratu nahi da, argazkiak bidaliz, oharrak eginez eta ezgaitasunen bat duten pertsonak berme handiarekin joan-etorrian ibiltzeko informazioa izan dezaten lagunduko duen beste edozein datu emanez.

2014an ezgaitasunak dituzten EAEko zenbait elkarterekin bildu ginen baliabidearen funtzionamenduaren berri lehen eskutik izan zezaten. Ekitaldi honetan proiektuarekin lankidetzan ari diren Eusko Jaurlearitzako sailetara jo dugu, aplikazio berria ezagut dezaten eta **Merkataritza eta Turismo Sailburuordetzarekin, Eusko Jaurlearitzako Hezkuntza, Hizkuntza Politika eta Kultura Saileko** liburutegi zerbitzuekin egungo baliabideetako informazioa eguneratzea lortzeko premia egiazta dezaten, baita **Eusko Jaurlearitzako Enplegu eta Gizarte Politiketako Sailekin** eta horren mendeko irisgarritasunaren sustapenerako Euskal Kontseiluarekin ere.

Baliabide horren finkapenak eta etorkizunak bi gako ditu euskarri: datuen eguneratzea eta mugikortasun arazoak dituzten pertsona guztien bizitza autonomoa bermatzeko informazioa edukitzeko aukera emango duten baliabide berriak une oro gehitzea. Horretarako, gure helburuak bera izaten jarraituko du, alegia, Eusko Jaurlearitzako beste sail batzuekin koordinatutako jarduerak bultzatzen jarraitzea, eraikuntza publiko, ikasketxe, osasun zentro, eta abarretako irisgarritasun baldintzei buruzko informazio oso baliotsua duten horiekin hain zuzen.

3.2. **Diru-sarrerak bermatzeko eta gizarteratzeko 18/2008 Legearen** ondorioetarako Gizarte Segurantzaren familia prestazioaren “seme-alaba ardurapean izateagatik esleipena” kausatzaileak diren pertsonak pentsioduntzat jotzeko ofiziozko jarduera amaitu dugu.

Arartekoak kexa eta kontsulta ugari jaso zituen partikularrengandik zein erakundeetatik. Horien bidez kexagileek desadostasuna adierazi zuten Lanbide 18 urte bete dituzten eta % 65eko edo hortik gorako urritasuna duten pertsonen

ematen dien tratua erekin; pertsona horiek kausatzaileak dira, Gizarte Segurantzako prestazio ekonomikoaren titularrak ez badira ere (seme-alaba ardurapean izateari lotutakoa).

Lanbidek seme-alabaren baten arduraren izateagatik prestazioa jasotzen dutenak umezurtzak diren kasuetan soilik jotzen ditu pentsiodunen bizikidetzaren unitateak, bai prestazioaren titularrak direnean, bai titularrak ez direnean, legez ezgaituak daudelako.

Aipatu zenbatekoak eskatzen dira Lanbidek kexagileak pentsioduntzat jotzeko hasiera baten onartu zuen irizpide aldaketagatik. Gainera, diru-sarrerak bermatzeko eta gizarteratzeko 18/2008 Legean eta diru-sarrerak bermatzeko errentaren prestazioa arautzen duen 147/2010 Dekretuan jasotako pentsiodunaren bizikidetzaren unitaterako bermatutako zenbatekoa ordaindu zien.

Behin Lanbidek emandako informazioa egiaztatuta, abenduaren 23ko 18/2008 Legeko 9.2.a) artikularen ondorioetarako Lanbideri "seme-alaba ardurapean izateagatik esleipenaren" kausatzaile jakin batzuei pentsioduntzat jo zitzaion eta, pentsioen osagarri modalitatean, diru-sarrerak bermatzeko errentaren prestazioak eten eta iraungitzeko zenbait prozedura berriak ditzaion gomendatzen dion [ebazpen](#) bat eman zuen erakunde honek.

Aipatu ebazpenean Eusko Jaurlaritzari gomendatu genion, aipatu legearen ondorioetarako, abenduaren 23ko 18/2008 Legearen 9.2. a) artikuluan jasotako bizikidetzaren unitatearen antzekoak diren unitateak jotzeko 18 urte beteta dituzten eta % 65eko ezgaitasun maila edo handiagoa duten pertsonak eta, horregatik, "seme-alaba ardurapean izateagatik esleipena" izena duen Gizarte Segurantzako familia-prestazio ekonomikoaren kausatzaile direnak, bai horren titularrak onuradunak direnean, bai gurasoak edo tutoreak direnean legez ezgaituta egoteagatik.

Halaber, gomendatu genuen diru-sarrerak bermatzeko errentaren prestazioak, pentsioen osagarri modalitatean, eten eta iraungitzeko prozedurak berriak ditzaion onartu zirenetik ez baita inguruabarren gaineko aldaketarik izan eta eskubideak aitortzen dituzten administrazio egintzentzat ezarritako xedapenak ez betetzeagatik -Herri Administrazioen Araubide Juridikoari eta Administrazio Prozedura Erkideari buruzko Legearen 102. artikulutik 106. artikulura-.

Erakunde honen ustez seme-alabagatik prestazioak beste izaera bat dauka. Hala, azpimarratu dugu legegileak familia izaerako prestazioen artean jaso badu ere, kasu askotan lan-merkatuan sartzeko aukera edukitzea eragotzi dien ezgaitasunen bat duten pertsonen laguntza ematea duela xede. Ezgaitasuna duen pertsona batek jaso dezake prestazio hori, bere izenean eskatzen bada; eskatzailea gurasoekin bizi denean, guraso baten oniritzia behar da.

Egia da prestazioa jasotzen duten pertsona ezgaituek gurasoen laguntza izaten dutela kasu gehienetan, eta gurasoek laguntzen ez badiete, oro har, ordaindutakoaren arabera kasu ezberdinetan. Alabaina, egia ere bada 18/2008 Legearen ondorioetarako pentsiodunak diren

eta gurasoen laguntza ere jasotzen duten pertsonak daudela, elbarritasun erabatekoa duten pentsiodunak, adibidez.

Gogoratu behar da pertsona batzuk ezin izan direla sartu lan-merkatuan, eta beraiekin izenean eskatzen diogu laguntza Eusko Jaurlaritzari. Ez da gauza bera gertatzen bat-bateko elbarritasunagatik pentsioa jasotzen duten pertsonen kasuetan. Beraz, pertsona horiek egoera okerragoan daude, beste pentsiodunen aldean.

18/2008 Legearen 9.2 artikularen arabera, pentsioduntzat hartzea familian beste diru-sarrera batzuk daudenean ere posible da, beraz, kontuan hartu behar da beste ahultasun-egoera hori ere. Azpimarratu nahi dugu pertsona horiek familiak lagunduta daudela argudiatzeak ez duela balio kolektibo horri laguntza ukatzeko, antzeko familia-egoeran dauden beste pertsona batzuek laguntza jasotzen dutelako.

Hortaz, esan daiteke Eusko Jaurlaritzaren esku dagoela erabakitzea kolektibo hori ere babestu edo ez, eta antzeko egoeran dauden pertsonen ematen zaien osagarria eman edo ez.

Legearen ikuspuntutik zein diru-sarrerak bermatzeko gaur egungo sistemaren logika abiapuntu hartuta, ahultasun-egoera horiei erantzun behar zaie. Hori, gainera, bidezkoa eta egokia da, elbarrituen inguruko lege-esparrua, eta bizitza autonomoa eta independentea izateko pertsona horien esku-bidea kontuan hartzen baditugu.

Lanbideren ustez, ez da egokia Arartekoaren gomendio hori kontuan hartzea. Izan ere, zenbait arazoaren artean, uste du laguntza hori ezgaitasun jakin baten zama eramateko baliatzen dela, tradizionaliki "familia-nukleoa" izenekoarentzat dena -gurasoek eta seme-alabek osatutakoa-, lotzen dieten guraso eta seme-alaben arteko harreman estuaren arabera, diru-sarrerak eta gastuak partekatzen dituzten bizikidetzaren unitateak jotzeko behar dira. Horregatik, bizikidetzaren unitate horretako kide guztien ondarea eta diru-sarrerak zenbatu behar dira.

Horrez gain, bigarren kontuari dagokionez, gure gomendioan honakoa aipatu genuen: "*Lanbidek diru-sarrerak bermatzeko errentaren prestazioak aurretik eskubidea aitortuta zuten pertsonen eteteak eta iraungitzeak, egoera aldaketarik egon gabe, ez du bat egiten administrazio jarduerak ikuskatzeko ezarritako administrazio prozedurarekin*".

Ildo horretan, Justizia Auzitegi Nagusiaren ebazpena aipatu genuen (2014ko martxoaren 31ko 157/2014 FJ 2.2 Ebazpena), besteak beste, hauxe dio: "*el cambio de criterio no puede por ello tener lugar, en su caso, más que a través de los procedimientos regulados en la Ley 30/1992 a que hemos aludido, esto es, los de revisión de actos administrativos que reconocen derechos*".

Diru-sarrerak bermatzeko errenta eten edo iraungitzeko prozedurari dagokionez -aurretik prestazioa onartua zuten pertsonen hain zuzen-, Lanbidek honakoa dio: "*irizpide-aldaketaren kasu horietan oker jasotako prestazioak direla-eta itzultzeko prozedurarik ez dela hasi, eta espediente jakinen batean egin bada, betekizunen edo beharren bat bete ez delako izango dela*".

Azken batean, Lanbidek Arartekoaren gomendioak onartu ez baditu ere, erakunde honek gai horren inguruko jarraipena bideratzen jarraitzen du.

4. Herritarren eskubideen egoeraren balorazioa

4.1. Aurreko txostenetan, [Ezgaitasunen bat duten pertsonen eskubideei buruzko konbentzioa](#) indarrean jarri zenetik, adierazi dugu hori onartu izanak ezgaitasunaren tratamenduan inflexio-puntu bat eragin duela. Konbentzio hori onartu zenetik, ezgaitasuna giza eskubideen ikuspuntutik tratatu behar da, eta horrek esan nahi du ezgaitasunen bat duten pertsonak eskubideak dituzten gizabanakotzat jo behar direla erabat, hau da, ez direla laguntza-politiken xede huts gisa ikusi behar.

Testuinguru horretan, gure ustez egokia da, era berean, ezgaitasunak dituzten pertsonen eskubideen arloko araudi autonomikoaren eguneratzean sakontzea, egokitzapen eta aldaketa batzuk egiteko, araudi horien aplikazioarekin lotutako kontraesanak ekiditeko eta konbentzioak jasotzen dituen eskubideak benetan gauzatzen direla bermatu ahal izateko.

Zenbait ikuspegitik ezgaitasunaren alorrean lan egiten duten elkarteekin izandako bileretan, irisgarritasunaren sustapenerako [abenduaren 4ko 20/1997 Legea](#) eta garapen dekretuak (bai hiri-inguruneen, espazio publikoen, eraikinen eta informazio eta komunikazioko sistemen irisgarritasun baldintzei buruzko arau teknikoak onartzen dituen [apirilaren 11ko 68/2000 Dekretua](#), bai garraibideen irisgarritasun baldintzei buruzko arau teknikoak onartzen dituen uztailaren 10ek 126/2001 Dekretua) berrikusi eta eguneratzeko beharra mahaigaineratu digute.

Ekitaldi honetan egiaztatu dugu EAEko zenbait herri-administrazioek oraindik modu murriztailean interpretatzen dutela eta aipatu konbentzioan ezarritako oinarritzko eta funtsezko printzipioetatik urruntzen diren ekintzak bideratzen dituztela. Autobus geltoki berriko naseen irisgarritasunik ezaren inguruan Donostiako Udalarekin izandako arazoa gogora ekarri baino ez daukagu, ezgaitasunen bat duten pertsonak nasa horiek baldintza beretan erabiltzetik bazterten dituzte-eta. Horregatik, [Arartekoaren 2015eko azaroaren 25eko ebazpenak](#) Donostiako Udalarari gomendatzen dio izapide bidean den autobus geltoki berriaren jarduera eta arkitektura proiektua berrikusi dezan, nasentzat aurreikusitako diseinuak iris-

garritasun unibertsalaren printzipioa berma dezan lortuz. Edozelan ere, uste dugu premia duela botere publiko guztiek haien jardueren premisa gisa irisgarritasun unibertsalaren kontzeptua gain har dezaten eta herritar guztien beharren aniztasunari erantzuten dion ingurunea sortu dezaten. Horretarako, jendea biltzen den eraikin, establezimendu eta instalazioetan irisgarritasuna bermatzen duten ezinbesteko neurriak, lurraldea antolatzeke tresnak, hirigintzako planak eta urbanizazio-proiektuak abian jarri behar dituzte.

4.2. Hala, adierazi behar dugu ezgaitasunak ezgaitasuna duenaren ahalmen ekonomikoa ez ezik haren familia-ingurunearena (aurreko ahaideak, ezkontideak eta ondorengoak) ere murrizten duela, benetan eskuragarri daukaten errenta mugatzen duten gastu gehigarri batzuk gain hartu behar dutenena. Zentzu horretan, ezgaitasunen bat duten pertsonak gizartean sartzeko eta bertan normaltasunez parte hartzeko ahalegin ekonomikoa handiagoa egin behar dute egunerokotasunean, beraz, desiragarria da zerga-neurriek ahalegin hori kontuan hartzea. Ezin dugu alde batera utzi botere publikoei dagokiela beharrezkoak diren neurriak hartzea eta baldintzak sustatzea gizabanakoen eta taldeen berdintasuna erreala eta eraginokorra izan dadin.

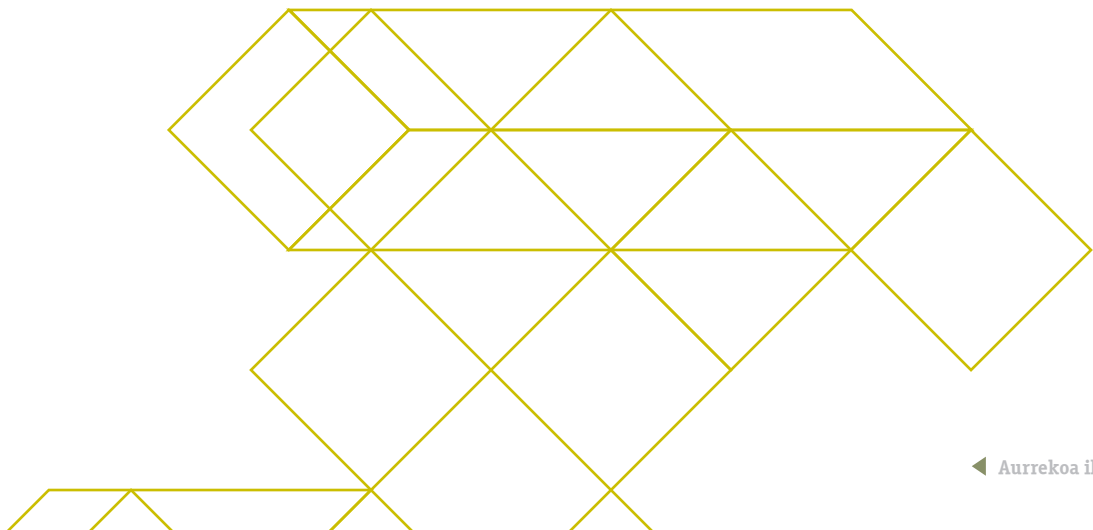
4.3. Beharrezkoa da ezgaitasunen bat duten pertsonak haien eskubide guztiak baliatzeko eta gizartean guztiz parte hartzeko aukera emango dien ekintza positiboaren neurriak hartzen sakontzea. Horretarako, gizarte politikak ezgaitasunen bat duten pertsonen autonomia erraztu ere egin behar dute, ez konpentsazio gisa, parekatzea lortzeko baizik. Ezgaitasunen bat duten pertsonak modu indibidualean haien bizitza-eredua eraiki eta ezarri ahal izateko beharrezkoak diren baliabideak eta bitartekoak behar dituzte. Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistemako prestazio eta zerbitzu zorroaren dekretuaren Euskal Autonomia Erkidegoko gizarte zerbitzuei buruzko plan estrategikoaren onarpena EAEko gizarte politikaren aldaketa eragingo duen ekintzatzat jo behar da.

4.4. Amaitzeko, adierazi nahi dugu ezgaitasunen bat duten pertsonak gizartean baldintza berberetan parte har dezaten era askotako trabak gainditzeko, erabakigarria dela herri-administrazioek gizartearen kultura-arloko eraldatzeari zuzendutako sentsibilizazio-, sustapen- eta prestakuntza-jarduerak gara ditzaten, aukera berdintasuna eta bereizkeriarik eza kontuan hartuta, baita egoera horren, arazoien eta ondorioen ezagutza handiagorako aukera eman dezaten ere.

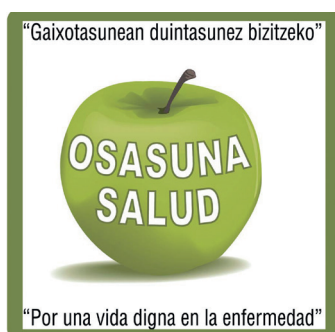
III. ATALA

4

GAIXO KRONIKOAK



Aurrekariak



Gaixotasun kronikoak dituzten pertsonen euskal herri-administrazioen arreta berezia behar duten behar zehatzak erakusten dituzte.

Gaixotasun kronikoak, iraupen luzeko eta askotan garapen moteleko gaixotasunak direnez, sendatzeko bereziki ez diren tratamendu edo zaintzetan oinarritutako arreta behar dute batez ere. Gaixo kronikoek behar dituzten zaintzak pertsona horien bizi-kalitatea bermatzen duen ikuspegi soziosanitarioen zentratzen dira batez ere, euren autonomia eta zaintza sustatuz, nariadura aurreikusiz eta tratu eta aukeren berdintasuna.

Txosten ezberdinetan jaso dugu etiologia ezezaguneko gaixotasunak pairatzen dituzten eta tratamendu zehatza ez duten pertsonen arazoa, horien artean inguruarekin erlazionatutakoak, sentsibilitate kimiko anizkoitza dutenena bezala, gastu handiei aurre egin behar izatearen arazoa ere gehitzen zaie.

Tratamenduetan ebidentzia nahikoa falta denaren datu objektiboa tratamendu egokia emateko oztopoa dela onartuz, horrek ez lioke Osasun Sailaren baimenari ateak itxi behar. Gaur egun gaixotasun hauetako bat duen paziente bati proposatutako tratamenduaren eraginkortasunarekin lotutako alderdien gaineko espediente bat izapidetzen ari gara, osasun administrazioak egin beharreko ebaluazioari irekita oraindik, berariaz onartutako bigarren iritzi baten ostean.

Inguruan sustantzia kimiko zehatz batzuk egotearekin lotutako gaixotasun hauei erantzuna emateak suposatzen duen zailtasuna ezagutzen dugun arren, iruditzen zaigu tratamendu proposamenen ebaluazioek 2013ko urtarrilaren 20ko Europar Kontseiluaren “*Environment health: better prevention of environment-related health hazards*” jakinarazpenean islatutako ideien menpe aztertu beharko lirakeela. Horren ondorioetako bat, 14.13 puntuak, honakoa proposatzen du: *hor-*

nidura hobetzea, diagnosi eta terapien gastuen itzulerarekin, inguruarekin erlazionatutako gaixotasunak pairatzen dituzten pertsonentzat, askotan kostu pertsonal altuak suposatzen duten sufrimendu luze eta handiei aurre egin behar dietelarik.

Bestalde, Arartekoak Hiru Hamabi 3/12 elkartearekin, hartutako kalte zerebralaren gaitzak kaltetutako adingabeen familiak elkartzen saiatzeko eta adingabe hauek eta euren familiak pairatzen dituzten gabeziak murrizteko jaiotako elkarteak, egindako bileran, euren iritziz alderdi honetan gabeziak direnak azaldu dizkigute.

Errehabilitazio tratamendua jasotzeko gai diren neurologia-nahasmendua pairatzen duten pertsonen gaineko arretari dagokionez egiten ari garen jarraipena dela eta, bai Osakidetza baita itunpekoetan ere, eurei arreta emateko zehazten joan diren neurriak ezagutu ditugu.

Neurologia-nahasmenduen arretaren eremu honetan kokatu ondoren, erakunde honek adierazitako gabeziak zerikusia dute, beraien ustez, haurrak direneko adinak dakarren ondorioen heterogeneotasuna ez dela kontuan hartzen adingabekoei ematen zaion arretan, adin nagusikoei edo agureei zuzendutako orientazio integratzailearekin zerikusia ez daukan eskola hezkuntza motako laguntzak behar dituen.

Momentu honetan Eusko Legebiltzarrean gai honen gaineko galdera bat izapidetzen ari bagara ere, egokia iruditu zitzaigun elkarte horrekin izandako bilera dela eta abiarazi genuen espedientearen izapidetzearekin jarraitzea.

Gure eskariari erantzunez, legebiltzarraren erantzuna hedatzen duena uste duguna, Osakidetza gaur egun behar hauei eskaintzen dizkien neurriak jasotzen ditu. Lesio hau, haurren garuneko erasanarena, Osakidetzaren txostenean “garuneko zelulen osotasun fisikoan, metabolikoan edo gaitasun funtzionalean eragina duen garuneko bat-bateko lesioa, jaiotze ondoren ematen dena eta beraz jatorria ez da berezkoa, herentziakoa edo degeneratiboa”.

Literatura zientifikoa urria da prebalentzia/gorabehera datuei dagokienean eta ez dago ikerketa fidagarri eta zehatzik. Beraz, USAn edota Europa mailan jasotako ikerketen datuak estrapolatu ohi dira. Gure eskariari emandako erantzun zehatza jaso dugu, elkarteari helarazi dioguna.

“El daño cerebral adquirido (DCA) no es un diagnóstico, sino una secuela de la causa que lo ha provocado, y por tanto no existe un código para su identificación en la Clasificación Internacional de Enfermedades (CIE), por lo que con los sistemas de información sanitaria disponibles en la actualidad no es posible

conocer con exactitud el número de niños/niñas afectados. La etiología en general se encuentra dentro de estos eventos adversos:

- Traumática 90% (Accidentes de tráfico. Caídas accidentales...). En estos casos, aproximadamente el 90 % son leves y un 10% dejan secuelas.
- No traumática 10% (Anoxia, ACV; Infección, Neoplasias, Alteraciones Metabólicas, Tóxicos).

Las secuelas pueden presentarse con la afectación neurológica: afectación motora (paresias, ataxias, temblor, incoordinación, alteración del tono), afectación de nervios craneales, de la sensibilidad, del lenguaje, de la deglución. Puede haber complicaciones como la hidrocefalia o la epilepsia. También pueden existir secuelas cognitivas, problemas académicos, emocionales, de la conducta, sociales, etc.

Al tratarse de pacientes en edad pediátrica hay que considerar el neurodesarrollo y las intervenciones a programar siempre han de ser individualizadas. Es decir, no existe un programa "prefijado" de Rehabilitación, sino que el programa de rehabilitación se adaptará a la edad, patología, fase de la misma (aguda/subaguda/crónica), necesidades, lesiones/secuelas y otros factores (sociales, familiares,...etc.).

En la red asistencial de Osakidetza se cuenta con todos los profesionales que se incluyen en el manejo de este tipo de patología en la edad pediátrica: cuidados intensivos de pediatría, neonatología, neuropediatría, rehabilitación infantil, distintos terapeutas, enfermería, auxiliares,... Todos los niños y niñas afectados por DCI reciben o han recibido (se ofrece sistemáticamente) un tratamiento de rehabilitación. Si es necesario en relación a la patología/clínica, se realiza valoración neuropsicológica, terapia ocupacional y/o logopedia.

El lugar (hospital o forma ambulatoria) puede variar en función de: la edad (cualquier tramo de edad entre los 0 y 14 ó 16 años), fase de la patología (aguda, subaguda o crónica) y tipo de lesiones o secuelas...

Los niños/niñas con DCA son tratados en los servicios de pediatría, especialmente por las secciones de neuropediatría de los hospitales generales: H.U.Cruces, H.U.Donostia, H.U.Araba, H.U. Basurto, en colaboración con los Servicios de Rehabilitación de los mismos centros.

La finalidad de la atención es enfocar el tratamiento de manera coordinada entre especialistas (incluida la coordinación entre diferentes centros) y consensuada con padres y/o pacientes. En cuanto la vertiente escolar y de atención temprana, varios especialistas participan en las reuniones de los Equipos de Valoración de Atención Temprana (EVAT) que funcionan en los 3 Territorios.

Siempre que la situación del niño o adolescente lo requiera, se realiza una comunicación directa con el centro escolar pertinente de manera individualizada.

Fases de la Rehabilitación. Esquema general

Fases	Objetivos	Medio
Aguda	Mantener funciones básicas	Estimulación sensorial No sobreestimar
Ingreso	Facilitar recuperación Compensar déficits	Intervención intensiva Fisioterapia, TO, logopedia Asistencia a familia, entrenamiento y educación
Ambulatoria	Adquirir independencia Reintegrar en comunidad	Vuelta a la escuela Restablecer redes sociales Etapas de desarrollo Revisiones y terapia de mantenimiento

Por el tipo de causas que se relacionan con el DCI, la atención de estos pacientes se centra principalmente en el HU Cruces y en menor medida HU Donostia, en ambos casos con Sección de Rehabilitación Infantil.

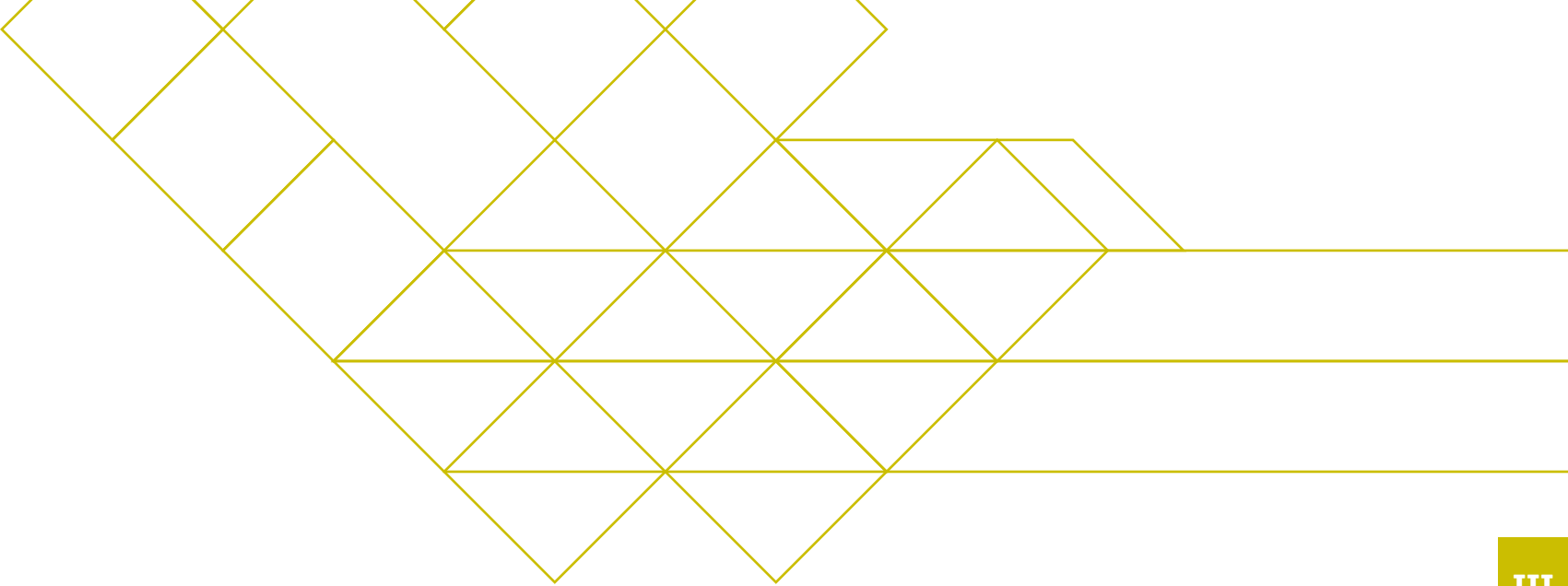
En concreto el HU Cruces, de referencia para varias subespecialidades de pediatría, existe una sección específica de Daño Cerebral Adquirido que valora, trata y sigue a los pacientes afectados desde su ingreso hasta el alta definitiva, tanto a nivel hospitalario como ambulatorio. El Servicio de Rehabilitación cuenta así mismo con fisioterapeutas infantiles, logopeda infantil y espacios específicos para gimnasio infantil. Los pacientes ingresados se valoran mediante hoja de interconsulta en menos de 24h (salvo festivos), realizando una valoración global del paciente y su entorno. Se realiza un programa de rehabilitación individualizado (valorando la necesidad de los distintos aspectos de tratamiento rehabilitador), así como su planificación al alta. Los pacientes valorados en la consulta externa, realizan tratamiento rehabilitador según lo precise, ambulatorio o domiciliario no supervisado, instruyendo a los cuidadores y/o familiares desde el primer momento.

Se dispone así mismo una relación estrecha y coordinada con el resto de profesionales implicados en el proceso: rehabilitación respiratoria, neuropediatras, oncopediatras, neonatólogos, ortopedas infantiles, nutricionistas, otorrinolaringólogos, fisioterapeutas, terapeutas ocupacionales, logopedas.... Psicólogo infantil y psiquiatría infantil. Existe una consulta de Neuroortopedia 1 día por semana, conjunta entre rehabilitación y ortopedia infantil, y una consulta de espasticidad 2 días por semana, conjunta con neuropediatría.

Recientemente se ha creado un grupo de consenso de todos los especialistas relacionados con esta patología, liderado por el Servicio de Rehabilitación, con la finalidad de abordar este cuadro con un enfoque holístico."

Adierazitakoaren harira, ikusi dugu Osakidetzak uste duela adingabe hauek erreferentziazko zentroetan jasotzen dutela tratamendua, pediatriako azpi-espezialitate ezberdinen eta haurren errehabilitazioaren eraginarekin, diziplina anitzeko moduan patologia mota hau jorratzen duten profesional guztien artean.

Ulertzen dugu Herriaren Defendatzaileak osasun eta hezkuntza administrazioek hartutako kalte zerebrala duten 16 urtetik beherakoek jasotzen duten arretaren gainean egingo duen ikerketa monografikoan gai hauek jorratuko direla.



III. ATALA

III

5

BURUKO GAIKOTASUNAK EDO NAHASMENDUAK DITUZTEN PERTSONAK

Aurrekariak



Buruko gaixotasunak edo nahasmenduak dituzten pertsonak, ahulgarrtasun berezia dutenez Arartekoak arreta berezia eskaintzen dion kolektiboa da. Uste dugu autonomia pertsonala sustatzea eta gaixotasun hauei lotutako estigma-ekin amaitzea, zaintzekin jarraitzea, zuzentasuna, ardura, koordinazioa, integrazioa, eraginkortasuna eta parte-hartze foroen eta senideen eta gaixoen asoziazio sustapenak gure herri-administrazioen jarduna inspiratzen duten printzipioak izan behar dutela, batez ere osasun, gizarte, hezkuntza, enplegu, justizia eta etxebizitza eremukoak.

Gure funtzioen artean administrazioen jardunak printzipio horien isla izaten laguntzea dago.

1. Kexarik aipagarrienak

Pasa den urteko txostenean [2015eko urtarrilaren 7ko Arartekoaren ebazpena](#) jaso genuen. Horren bidez, gizarte erakunde batek nortasun antisozialaren nahasmendua duen gazte bati emandako arreta psikiatrikoari lotuta.

Nortasunaren nahasmenduen alderdi zehatz hau legebiltzarrean idatzitako galdera batean jorratu da dagoeneko. [Eusko Jaurlaritzako Osasun Sailaren](#) erantzuna ikusita, askatasunik gabeko pertsonen asistentzia eremuan kokatzen dena, ikusi dugu esku-hartze eremuan zehaztu gabe dagoela oraindik, kontuan izanda beharrezko esku-hartzeak garatuko liratekeen egoera zehatzak kontuan hartuz.

Buruko gaixotasuna duen seme heldu bat duten gurasoen kexak diagnostiko eta tratamendu konplexu baterako buruko osasun zentroak egindako proposamenen akordio falta suposatzen duenaren gehitutako zailtasuna adierazi digu. Psikosi Immunearen Unitatean alta eman ondoren pertsona honen egoera onak gurasoek erantzuna ospitaleratze berri bat izango zela pentsatzea eragin zuen. Espezialisten ustez, hala ere, ez zen egokia, talde terapia zehatz batean arreta

emateko bere nahia bezala, nortasun nahasmendu bezala identifikatzen denarekin lotutakoa. Proposatutako familia terapia gauzatzeko arazoak zeuden hala ere, pazienteak berak eta familiak bertan parte-hartzeko zuten arazoengatik.

Buruko gaixotasunak pairatzen dituzten eta eguneko zentrotan arreta jasotzen duten pertsonen komunitate arretari dagokionean, erabiltzaile batzuen kexak jaso ditugu adieraziz euren ustez euren eremuan tutoretzapeko pisuen urritasuna dena. Momentu honetan kexa honen arrazoia aztertze eta alderatzeko espediente bat izapidetzen ari da.

Esleitutako errekurso motaren desadostasunari dagokion erreklamazio batean, udal harrera zentro batean egonaldia eta buruko gaixotasuna duen pertsona baten egoera gatazkatsua planteatu zuen. Zehazki, kexa honen helburua Gizarte Ongizatearen Foru Erakundeak bere egoerentzako egokia den errekurso bat esleitzeko duen zailtasunarekin lotuta dago. Aztertutako aurrekariak ulertarazten digute espedienteak gelditzeko arrazoia, aipatutako egiaztatze dokumentazio faltan zehaztutakoa, adierazitako terminoetan konpondu daitekeela, hau da, goian aipatutako ordezko dokumentazioaren arabera osasun asistentziari dagokiona, eta Europar Batasuneko herritarren erregistro ziurtagiria eta atzerriar identifikazio zenbakia, dagokion berritzearekin. Edozein kasutan, patologia mota hauei erantzuna emateko zerbitzu egokien gabezia adierazi da.

Borondatezkoa ez den barneratzearekin duen desadostasuna ez ohiko moduan ingratutako pertsonak kexa jartzeko arrazoia izan da. Ohikoa den bezala, barneratze prozesuaren gaineko informazioa eskatu genuen. Horrek, aurreikusitako prozedura bete zela jakiteko aukera eman zigun, epaiketa auto baten bidez neurria berretsiz.

Jakina da erabaki mediku baten bidez barneratze aukera baloratzean kontuan izan behar dela borondatezkoa ez den barneratzea, askatasunaren eta pertsonen borondatearen aurkako neurria denez, helburu terapeutikoa izan behar duela eta epaile baimena izan behar duela. Larrialdi kasuetan bakarrik baimentzen du legeak barneratzea oinarritzko izapide hori gabe, lekuagatik dagokion epaileari ahalik eta lasterren jakinarazteko betebeharrarekin. Epaileak, muturreko neurri hori justifikatzen duen mediku txostena aztertu eta pertsonari entzun ondoren, neurria baliozkotu dezake.

Duela urte batzuetako ingroa aipatu zuen pertsona batek argudiatu zuen epailea ez zela heldu ingratuta bi aste zerman arte. Hau beste ingroei esker aztertu ahal izan dugun gaia da, non neurriak hartu diren eskumena duen epailearen bisita legeak ezarritako denboran emateko, ez duela urte batzuk bere kasuan emandako atzerapen horrekin.

Honi dagokionez 2015eko irailaren 7ko [Konstituzio Epaitegiaren 182/2015](#) Epaia aipatu beharra dugu, askotan

antzeman ahal izan dugun interpretazio akastunari buruz, borondatezkoa ez den barneratze psikiatrikoa epaitegietan erregularizatzeko epearen kontaktari buruz. PZLren 763.1 artikuluko bigarren paragrafoaren konstituzioari egokitutako interpretazioak ez du baimentzen neurri horren epaile berrespenerako aurreikusitako 72 orduetan epeak sartzea.

Ezin da onartu banaketa dela eta ezagutu beharreko organo judizialera heltzea kostatzen zaion denboraren berdina den erdibideko aldi bateko denboraren aitorpenarekin lotutako harmonizazioa. Aukera hori onartuko balitz, askatasunerako eskubidearen mugak jorratzeko baliatu beharreko zorroztasun hermeneutikoa funtsean arinduko litzateke, Espainiako Konstituzioaren 17.1 artikuluan ezarritako bermeen kaltea eraginez. Barneratzearen berrespen judizialerako epea zenbatzen hasteko eguna zehaztea aldakorra eta zehaztugabea den faktore baten menpe dago. Hori ez dago askatasuna kendu dezakeen edozein neurri lotuta egotearen zalantza-rekin bateragarria.

Konstituzio Epaitegiak ondorioztatu du askatasun pertsonalaren oinarrizko eskubidearen eraginkortasun handiak eta haren mugen interpretazio murriztaile korrelatiboak ematen duen derrigorrezko interpretazio pautatik, PZLren 763.1 artikulua

bigarren paragrafoaren konstituzioari egokitutako interpretazioak ez duela borondatezko barneratzearen jakinarazpenaren eta neurri hori judizialki berresteko ezarritako 72 orduko epearen hasieraren arteko jarraipen konponbidea onartzen mediku aginteen partetik, eta ez du bi prozesu gertakari horien arteko epe inplizituak sartzea baimentzen.

Epaitegiak nahasmendu psikikoa dela eta larrialdiko barneratzearen helburua ezagutzen du, eta zigor prozesuan behin-behineko neurriak hartzea inspiratzen duenaren ezberdina da; dena den, ematen du neurri horretan benetan garrantzia duena askatasuna murrizten duela eta beraz, epaiketa ikuspuntu horri lotuta dago.

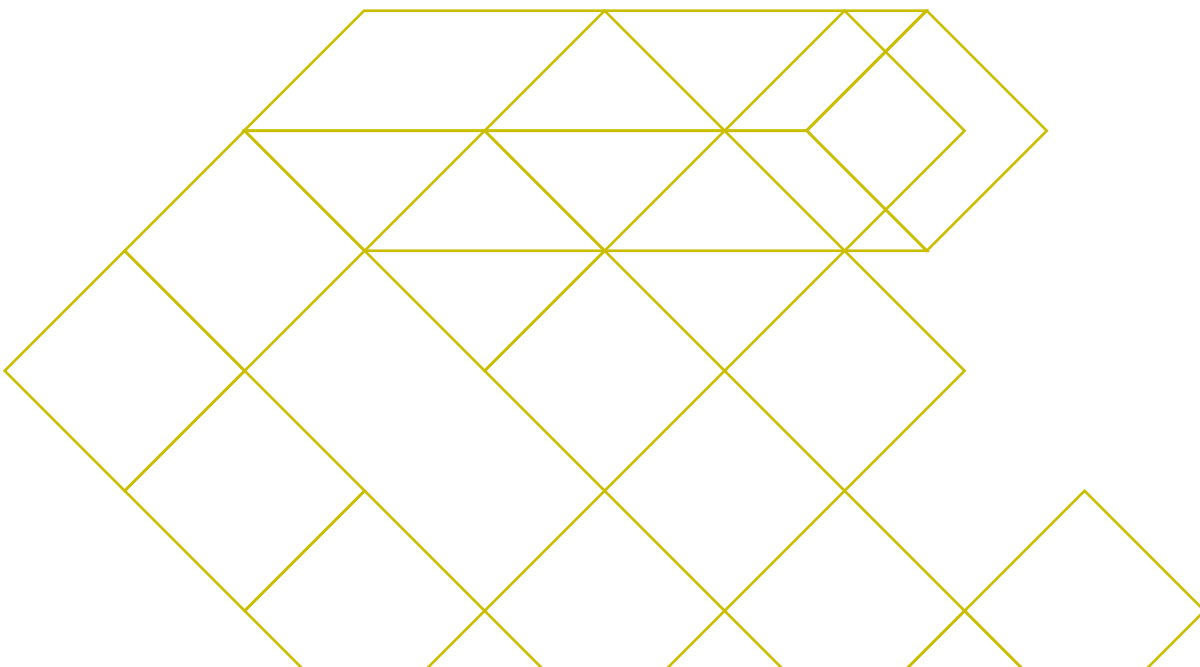
Bestalde, asistentziarekin jarraitzea ospitaleko asistentziaren eta ospitaletik kanpokoaren arteko koordinazioa beharrezkoa denean, kaltetua izan daiteke koordinazio horrek ez badio arreta beharri erantzuten. Kexa baten harira galdera hau planteatu denez, ulertzen dugu profesionalen analisi zehatza eskatzen duela, koordinazio arazoak ematen diren edo asistentziarekin jarraitzea bermatzeko dispositibo gehiago behar diren zehazteko. Osasun arduradunei helarazi diegun gai bat da, hura ikertzeko.



III. ATALA

6

ESPETXERATUAK



Aurrekariak



Espetxean dauden pertsonak dira gure gizarteko talderik zaurgarriena. Errealitate honen aurrean Arartekoak jarduerak egiteko beharra dauka, baina bada muga bat, espetxeen arloko eskumenak euskal administrazioari ez baitzaizkio eskualdatu, osasun eta hezkuntza arloko arreta izan ezik. Zentzu honetan, betebeharrak bikoitza dugu:

- Batetik autonomiako gobernuak behin eta berriro eskatutako transferentzia horren ikuspegia eta espetxeetako errealitatea gizartean hobeto sartzeko beharra lotu, Arartekoak lantzen dituen hiru arloetan izango lukeen eraginaren bidez:
 - Autonomiako, foru aldundi mailako eta tokiko erakundeetan, zigorraren mugen barruan espetxean daudenek gizarte-zerbitzu sare normalizatuan, hezkuntzakoan, osasunekoan eta erakunde horiek antolatzen eta kudeatzen dituzten lan-sustapenekoetan sartzeari ahalik eta gehien sustatzeko.
 - Gizarte ekimeneko gobernu kanpoko erakundearen parte hartze aktiboan, espetxe-erregimeneko beharrek oztoporik jar ez dezaten laguntza jasotzen dutenekin batera diseinatutako gizarte eta lan arloko sarrera-ibilbideetan.
 - Gizartean oro har, espetxea erakunde urrun eta besteren bat ez dela ohartaraziaz, baizik eta espetxeetako errealitateaz gu ere arduradun eginaz. Behar honen pertzepzioa hazi egiten da bere kudeaketaren gertutasun geografikoagatik ez ezik, komunitateak bere bezala (dela identitate kontuengatik, dela bere bizitzako alderdietan egunero esku hartzen duten erakunde berdinak direlako) sentitzen dituen erakundeak baldin badaude.

- Bestalde, ahal dugun neurrian saiatzen gara arazoak konpontzen, hain zuzen ere, espetxeen errealitatearen eta legeak ezartzen dien errehabilitazio zereginaren arteko arazoak izaten dira, askatasunik gabekoaldi horretan. Informatzen ari garen urtean, arlo honetan egondako hiru esku-hartze maila aipatu behar dira:

- Administrazio autonomikoaren maila, gure espetxeetako pertsonen osasuna zaintzeko erantzukizuna du, gainerako biztanleak artatzen dituen osasun-sare berak artatzen baititu. Argi dago horrek hobekuntzak ekarri dituela, dela prebentzio arloan dela diagnostiko eta tratamendu arloan.
- Euskal agintariekin aritu gara, trebakuntza edo lanerako sustapen jarduerak direla eta; jarduera horietan [Espetxeetako Idazkaritza Nagusiaren](#) lankidetzan izan dugu, Barne Ministerioaren mendekoa. Era berean, horiek gartzen dituen elkarte-sarearen lana babestu dugu, gaur egun zigorra betetzeko alternatiba gehienak eta hirugarren maila eskaintzen dituen espazioa denez gero. Bere lana ikusgarri bihurtzen saiatzen gara gure espetxeetako zuzendaritzetan eta justizia administrazioan, [Eusko Jaurlaritzako Herri Administrazio eta Justizia Saileko Zigorrek Betearazteko eta Gizarteratzeko Laguntza Zerbitzuarekin](#) lankidetzan.
- Borondate oneko kudeaketaren bidez kexak artatzen saiatu gara arlo hauetan: adingabeekiko emakumeen modulu-tako bizi-baldintzak, espetxe-sailkapena, baimenak ematea, leku-aldatzeak eta destinoak eta zigor-erregimena. Hori guztia [Herriaren Defendatzailarekin](#) koordinazioan, bere eskumena baita Estatuko Gobernuaren mendeko administrazio-jarduerak direlako.

Eskerrak eman beharra daukagu, oro har, kudeaketa hauei harreraren egiten baitzaie eta lankidetzarako prest agertzen baitira Araba, Basauri eta Martuteneko espetxeetako zuzendaritzak.

Gizarte zibiletik espetxeratuak bergizarteratzeko lanean ari diren erakundearen babesa ere izan dugu zeregin honetan, elkar babestu dugu. Beraien helburu berdina dugu guk ere, hau da, botere publikoak ez ezik euskal gizartea ere izan dadila bere izenean egiten den esku-hartze penalaren erabilerekin arduradun, horren ondorioak ezagutu ditzan eta gizarte justiziaren ikuspegitik hartu ezin direla uste duen neurrian, **bere espetxe eredu** diseinatu eta kudeatu dezan, zigorrak burutzeko sistemak marjinazioa areagotu ez dezan eta gure espetxeetako pertsonarik gehienak delinkuentziara eramaten dituen faktoreak kronifikatu ez daitezten.

1. Kexarik aipagarrienak

Jarraian dauden kasu hauek maila guztietan izandako gure esku-hartzeen eredu izan daitezela:

1.1. Espetxean dagoen ama baten eta bere seme-alaba adingabeen arteko komunikazioa

Jasotako kexa

Arartekoarengana jo zuen adingabe batek, bere amaren eskutitz batekin. Bere ama Arabako espetxean zegoen eta Zentroak berarekin eta bere arreba txikiarekin komunikazio oro galarazi zion. Hala xedatu zen, kexagileak egindako delitu baten biktima zirelako biak; hau da, Arabako Foru Aldundiaren zentro batetik atera zituen, nahiz eta Adingabeen Kontseiluaren bidez egon zentro horren zaintzapean. Are gehiago, aita ere espetxean zegoen arrazoi berdinagatik.

Arartekoaren esku-hartzea

Adingabearen Kontseiluaren lankidetzak eskatu genuen, eta bere iritziz ez zen kaltegarria adingabeak beren gurasoak ikustera joatea. Are gehiago, bere goi-interesaren arabera, komenigarria zen komunikazio hori berreskuratzea, eta hala jakinarazi zien espetxeetako agintariei. Era berean, beren ama ezin ikusi izanak zaintzapeko adingabeetan ezinegon handia sortzen zuela adierazi zuen.

Horrek guztiak zalantzan jartzen zuen, Arartekoaren iritziz, espetxean zegoen kexagilearen eta bere seme-alaben arteko komunikazioa etetea Zuzenbideari egokituta ote zegoen, eta hala adierazi zion espetxeko zuzendaritzari. Espetxe-zaintzako epaitegiari ere eman genion gure iritzia berri, eskumenen arloan mugak genituen arren adingabeen esku-bideak baitzeuden tartean. Kexa honen ondorioz irekitako espediente ahalik eta lasterren ebazteko beharra adierazi genion, eta Espetxeetako Araudiaren aurreikuspenak aipatu genituen, Zioen Azalpeneko II a) atalean hau baitio "espetxe arloan familia babesteko printzipio konstituzionala, ahal dela familiako kide bat baino gehiago espetxean dituzten familien desegituraketa arindu ahal izateko...".

Bestalde, Adingabearen Kontseiluak, bere zaintzako funtzioak beteaz, gauza bera egin behar izan zuela uste dugu espetxe-zaintzako epaitegian. Hori dela eta, **Arartekoaren Ebazpena, 2015eko abenduaren 15koa** eman genuen, eta Arabako Foru Aldundiari gomendatu genion, espetxe-zaintzako epaitegian defenda zitzala bere zaintzapeko adingabeen eskubideak, beraien gurasoak espetxean dituztela.

Emaitza

Espetxe-zaintzako epaitegiak komunikazioak hasteko baimena eman zuen eta Adingabeen Kontseiluaren arabera adingabeentzako egokiena zen bisita-erregimena ezarri zuen. Gizarte Zerbitzuetako foru diputatuak ere erantzun

zion Arartekoari, bere gomendioa onartu zuen eta adierazi zuen aurrerantzean kontuan izateko behar ziren jarraibideak eman zituela.

1.2. Espetxeratutako baten bikotea "ahaide intimo" bezala hartu, komunikazioetarako

Jasotako kexa

Arabako espetxean dagoen baten bikoteak Arartekoaren laguntza eskatu zuen, berarekin *vis a vis* komunikazioa izateko eskaria atzera bota ziotelako, Zentroaren iritziz ez zegoen kreditatuta kexagilea ahaide intimoa zenik eta hala izatea beharrezkoa zen, komunikazio mota hori baimentzeko.

Arartekoaren esku-hartzea

Gure eskumenetatik kanpo dagoen administrazio-jarduera batekoa zen kexa, Barne Ministerioaren mendekoa. Baina estatuko Herriaren Defendatzaileari kexa bidali aurretik, espetxeko zuzendariarengana jo genuen, bikote honek harreman finkoa zuela kreditatzeko aukeren berri izateko, **Espetxeen Lege Organiko Orokorreko 53. artikulua** eta **Espetxeetako araudiaren 45. artikulua** eta horiek ezarri dituen jurisprudenziak eskatutako terminoetan.

Komunikazio bereziak eduki ahal izateko, espetxeratuek eta beren familiako edo ahaide intimoek erlazio hori badela kreditatzeko agiriak aurkeztu behar izaten dituzte (familia-liburua, izateko bikote ziurtagiria, etxe berean erroldatuta dauden ziurtagiria...). Baldintza hau bete ezin bada, espetxeetako praktikak "sei hilabeteko harreman finkoa" eskatzen du, eta Arabako espetxearen kasuan bi hilabetekoa da. Erlazio hau badela ziurtatzeko, beste komunikazio batzuk (lagunen arteko ohikoak, telefono bidezkoak...) erregulariki mantendu dituztela ziurtatu behar dute, aipatutako epe horretan.

Zentzu horretan, espetxeko agintariei adierazi genien pertsona hauek elkarbizitzako agiririk ezin zutela aurkeztu bakoitza bere gurasoen etxean bizi zelako, baina aldiro hitz egiten zutela telefonoz, ia egunero idazten ziotela elkarri eta kexagilea bere senargaiarekin ikustera joaten zela astero espetxera senargaiaren amarekin batera eta bere familiak laguntza eskaini zuela espetxeratua bergizarteratzeko eta lan munduan sartzeko.

Emaitza

Azaldutako gorabehera kontuan izan eta Zentroak erabaki zuen kexagileari ahaide intimo maila ematea, eskatutakoa betetzeko.

Bestalde, Tratamendu Batzordeak espetxeratua 3. mailara igarotzeko proposamena eraman zuen, Gasteizko COTARA (orientatzeko eta adikzioei aurre egiteko zentroa) joan ahal zedin eta kexagilearen familiaren babesarekin jasotako lan-eskaintza artatzeko. Horri esker, espetxeratutak egunero utziko luke espetxea egunean zehar eta normaltasunez hasiko lituzke berriro bere familiako eta gizarteko harremanak.

2. Araudi- eta gizarte-testuingurua

Txosten hau itxi denean argitaratutako azken estatistiken arabera, azken urteetan arlo honetan izaten dugu esku-hartzea markatzen ari diren bi joera baieztatu dira: Espainian gero eta espexteratu gutxiago dagoela eta delitu kopuruak ere behera egin duela.

Lehenengo alderdiari dagokionez, 2015ean [Kode Penala erreformatu zuen 5/2010 Lege Organikoaren](#) erreformen ondorioak nabarmendu ziren; osasun-publikoaren aurkako delitu batzuen zigorak murriztu egin baitzituen, jatorrizko kaltea proportzionaltasun printzipioaren aurkakoa bazen. Horrela, 20 urtez etengabe hazi ondoren, espexteratuak %13 murriztu dira bost urtean, eta atzerritarrek %30ean gutxitu dira. Urtean, batez beste, 1.500 espexteratu gutxiago daude.

Espexxean dauden profila mota dela eta, Barne Ministerioaren memoriak honela deskribatu du: gizonezkoa (%92an), espainiarra eta «ondarearen eta ordena sozioekonomikoaren aurkako delituengatik» kondenatua. Delitu-tipologia hau da nagusi (%37,7) baina gero eta pisu txikiagoa du; gauza bera gertatzen da bigarren talderik handienean ere, droga trafikoa (espexteratutako %23,8). Bi tipologia horiek dira, gaur egun, kondenen %61,5n zergatiak, baina duela hamar urte espexxeratuak %80 zegoen horregatik.

Espexxeratuak %30 atzerritarrek dira, eta %13 prebentzioagatik daude espexxean. Zigortutako laurik hiru (%71,2) 31 eta 60 urte artekoak dira, eta zigortutako batez besteko adina 39,7 da; aldiz, prebentzioaren kasuan, batez besteko adina 37,8 urte da.

Delinkuentziaren beherakada dela eta, eta Euskadiri dagokionez, azken hiru hilabeteko daturik ez dugu, baina Ertzaintza-ko estatistikek %3,91ko beherakada kuantifikatu dute aurreko urtearekiko, eta zigor mota ia guztietarako balio du datu horrek. Arau-hausteen tasa 1.000 biztanleko jaitsi egin da EAEn 29,95etik 28,78ra; 2012an hasitako joera finkatu da eta azken hamar urteetako delinkuentzia-errealitate baxuena da.

Datu hauek oinarri hartuta, **Fiskaltzak** berriro ere [2015eko Memorian](#) ohartarazi du **Espainian espexxeratuak zigorra "gainerabili"** egiten dela. Fiskaltza zentzu honetan azpimarratu egiten du "paradoxa" bat, hau da, Espainian kriminaltasun mailak EBko batez bestekotik oso urrun daude (mila biztanleko 44 delitu Espainian eta 62 EBn), baina espexxeratuak tasa (140 lagun 100.000 biztanleko) Mendebaldeko Europako altuenetakoa da, Portugal, Italia, Frantzia, Holanda edo Alemanian baino handiagoa.

Uztailean sartu zen indarrean [Zigor Kodearen erreforma](#) (ZK) polemikoa, eta erakunde honek ohartarazi zuen, besteak beste, gure espexxe-sisteman eragin dezakeen presioaz, zigorak burutzeko aldaketa batzuen ondorioz; lau alderditan dute, batez ere, eragina:

- ZPko 36.3 artikuluan aurreikusitako hirugarren mailaren zuzeneko sailkapena.
 - Baldintzapeko askatasunaren araupetze berria, "gainerako zigorra burutzearen etena" da ZPko 90.,91. eta 92. artikuluen arabera eta 1995eko ZPko 88. artikuluko zigorak ordezkatzeko erregimena kendu. Horren bidez burutzape-nean atzerapenak egotea saihestu nahi da (ordezkatzeko eskaria, etetea ukatu edo atzera botaz gero, edo alderantziz), etete erregimen bakarra ezarri eta hor, beste arau eta baldintza batzuen artean, erkidegoaren mesederako lanak edo isuna ezartzea planteatu daiteke.
 - Atzerritarrek espexxera zigortu ordez, kanporatzea, ZK-ko 89. artikuluan aurreikusi bezala. Espexxean dagoen atzerritar biztanleriaren ehuneko altuetan eragina izateko, hirugarren mailara iristen diren edota baldintzapeko askatasuna duten atzerritarrek kanporatzea dago, salbuespen bakar batzuk dauden arren. Salbuespenetako bat familiaren sustraiak dira, eta pertsona bat baino gehiago etorri dira Arartekoarengana arrazoi horregatik, ez kanporatze-ko galarazpentzat alegatuaz. Hori kreditatzeko baldintzak, eta neurri hau ezartzeko beste irizpide batzuk Estatutako Fiskaltza Orokorrek garatu zituen [7/2015 Zirkularrean](#).
 - Espexxeldi iraunkor berrikusgarria sartu da. Arartekoaren arreta berezia izan du azkeneko alderdi honek, oposizio taldeek bere konstituzionaltasuna zalantzan jarri baitzuten EKn eta Oinarrizko Legeko lau artikulua aipatu zituzten horretarako: 15.1 artikulua zigor krudel eta jasangaitzak galarazten ditu, "berrikusgarria" izatean ia bizitzaren amaierara arte mantendu daiteke; 17. artikulua proportzionaltasun printzipioa arautzen du; 25.1, ez da zigor jakin bat, baizik eta denboran luzatu egiten da, espexxeratu hil arte ere luzatu daiteke; eta 25.2, birgizarteratzeko aukera murrizten du.
- Dena dela, 2014-2015 biurtekoan gai honetan egon diren erreformen eragina dela eta, harmonizatu beharra dago eta harmonizazio hori faltan botatzen zen bi alorretan 2015an egin ziren [Espexxe Zaintzako Fiskalen Jardunaldian](#) :
- Batetik arauzkoan, Lege hauen erreformak indarrean sartuta, [23/2014 Legea](#), Europar Batasunean zigor arloko ebazpen judizialak elkarri aitortzeari buruzkoa [1/2015 Lege Organikoa](#), ZP erreformatu duena eta [4/2015 Lege Organikoa](#), herritarren segurtasuna babesteari buruzkoa, nahitaez eta premiaz aldatu beharra dago [Espexxeei buruzko Lege Organiko Orokorra](#), [Zigor Araudia](#) eta [Bortere Judizialari buruzko Lege Organikoaren](#) 5. xedapen gehigarria. Hala ikusi dugu, adibidez, etete-ordezkatze espedituetan; "prestazioaren edo neurriaren" izaera berriaren ondorioz (84. art. ZK) etetea ZK-ko 49. artikuluen ezarpen-eremutik kanpo jarri du, beraz, hori betetzen dela kontrolatuko duena ez da espexxe-zaintzako epaitegia izango, baizik eta zigorra jarri zuen epaitegira itzuliko da.
 - Bestalde, xedapen berriak ezartzeko irizpideetan, batzuek eztabaidak eragin dituzte urtean zehar. Besteak beste, [7/2014 Lege Organikoa](#) sortutakoak, atzerapen handi

baten ondoren [Europako Kontseiluaren 2008ko uztailaren 24ko 2008/675/JAI Erabaki Markoa](#), lekuz aldatu zuena, nahiz eta bere irismena mugatu eta 2010eko abuztuaren 15a adierazi Europar Batasuneko beste estatu kide bateko epaimahai batek agindutako kondenak kontuan hartzeko epea. Horrek operatzaile juridiko kualifikatuen kritikak sortu zituen, urtean zehar behin eta berriro esan dute Espainiak lekualdaketa egiteko erabili zuen moduak Batzordearen agindua ez zuela betetzen eta egoera zuzentzeko hiru bide planteatu dituzte publikoki: [Europar Batasuneko Justizia Epaitegian](#) errekurtsio bat planteatu ez betetzeagatik, erkidegoko arau bat behar bezala lekualdatu ez delako; Auzitegi Konstituzionalean babes-errekurtsioa jarri, eta horren ondorioz dagokion gaia planteatu EBJEn; eta amaitzeko, errekurtsio bat planteatu Estrasburgoko Epaitegian Giza Eskubideen Europar Konbentzioko 5. eta 6. artikuluetan oinarrituta. Testuinguru horretan gaiari buruz idatziz egindako galderari erantzunez Europar Batzordeak emandako [E-004375/2015 erantzunean](#) esan zuen “espainiar epaitegien eta boto partikularren erabakien berri bazuela”, eta egoera aztertuko zela behar bezala ezarri zedin, praktikan, estatu kide guztiek Europar Batasuneko Zuzenbidearen altxorra.

Jurisprudenziaren atalean aipatu beharra dago, erakunde honetan jasotako kexa batzuekin duen harremanaren ondorioz garrantzitsua delako [EAEko Auzitegi Nagusiko administrazioarekiko auzien Salako 2015eko irailaren 14ko epaia](#). Bertan Eusko Jaurlaritzaren Ebazpen bat baieztatzen da; Ebazpen horrek bake, elkarbizitza eta giza-eskubide arloko proiektuak egiten dituzten erakunde eta gizarte-mugimenduei emateko diru-laguntzak ebatzi zituen, bereziki, “espetxeetako hezkuntza eskubidea bermatzeko proiektuari” emandakoak. Honi buruz Salak dio diru laguntzaren xede nagusia terrorismoarekin zerikusia duten delituengatik akusatutakoak edo kondenatutakoak diren arren, ez dela bake, elkarbizitza eta askatasun eskubideen aurka egiten, eta ez dela terrorismoaren deslegitimazio sozial, etiko eta politikoa bete gabe uzten.

3. Jarduera-planaren esparruko bestelako esku-hartzeak

3.1. Elkarteekin bilerak

Hiru lurraldeetan bilerak egin ditugu presoak gizarteratzeko lanean aritzen diren gizarte-ekimeneko erakundeekin; baita hiru abokatu elkargoetako presoentzako laguntza txandako legelari arduradunekin ere.

Urtero egiten ditugun bilera horien bitartez, batzuen eta beste jardueri buruzko informazioa elkarri emateko aukera egonkorra nahi izaten dugu, urtean zehar gure esku-hartzea eskatzen den berariazko kasuetan izaten dugun harremana alde batera utzita. Bestalde, jakinarazten dizkiguten kezka-

iturriek gure espetxeetako egoeraren bilakaeraren berri zuzena ematen digute.

3.2. Bilerak administrazioarekin

Urtean zehar etengabeko harremana izan dugu justizia sailburuordearekin, gizarteratzeko eta laneratzeko ibilbideekin zerikusia duten gaien inguruan, sailburuordetza horren mende baitago [zigor-betearazpeneko euskal zerbitzua](#).

Osakidetzako arduradunekin lan egiteko aukera ere izan dugu, eta horien laguntza erabakigarria izan da espetxe-osaunaren arloan planteatu diren espediente guztiak ebazteko.

3.3. Ekitaldi, ikastaro eta hitzaldietan parte hartzea

Urtean zehar erakunde honek parte hartu du hizlari gisa preso-egoerari buruzko mintegi espezializatuetan, hiru 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.
- Elkarte sarean, berriz, parte hartu dugu espetxeetan lan egiten duten gizarte ekimeneko erakundeek antolatutako bileretan, gizarteratzeko eta laneratzeko ibilbideen arlo anitzeko tratamendua aztergai genuela. Arlo honetan bertan, parte hartze aktiboa izan dugu Kataluniak espetxe eskumenak beregain hartu ondoren bere esperientziari buruz egindako lan-jardunaldi batean.
- Erakundearen arloari dagokionez, Arartekoak espetxeetako errealitateari buruzko azterketa bi talde berezirekin harremanetan azaldu du:
 - Emakumeak: Emakumeen aurkako Indarkeriaren Nazioarteko Eguna zela eta, Arartekoak nazioarteko hitzaldi bat antolatu zuen Legebiltzarrean, eta arlo honetan lana egiten duten judikatuarren, unibertsitate-ikerketaren eta gizarte ekimeneko erakundeen ekarpenak egon ziren.
 - Terrorismoarekin zerikusia duten delituengatik kondenatutakoak edo espetxeratutakoak: Hausnarketarako mintegi eta foroak, Eusko Jaurlaritzako Bake eta Elkarbizitza Idazkaritzak antolatuta.

Era berean, Martuteneko espetxean egin zen ekitaldian hartu zuen parte erakunde honek; ekitaldi horretan zentro horretan lana egin eta terrorismoaren biktima izandakoak gogoratu ziren.

4. Herritarren eskubideen egoeraren balorazioa

4.1. Espetxeetako osasun arloa Osakidetzan sartu dela esan beharra daukagu ezer baino lehen, eta gorabehera puntual batzuk egon diren arren, oro har, arreta hobetzen duen faktorea da denen iritziz. Horren ondorioa da **osasun arloko espetxeetako laguntza ereduak** duen arrakasta; bere definizioaren arabera, espetxeetako osasun laguntza, osasun laguntza publikoko egitura globalaren zati bat gehiago da. Urtean zehar jasotako keak behar bezala artatu ditu **Osakidetzak**, eta txostena itxi denean bi arlo lantzen ari gara, zuzendu ahal izateko: batetik, medikuntzako espezialitate batzuetan dauden atzerapenak, espetxeratutako pazienteak kontsultara eramateko bitarteko gutxi daudelako; eta bestetik, botikak emateko kontrola.

Eboluzio positibo hau hedatu egin da buruko patologiarenekin bat duten presoen arretara ere, zaurgarriagoak direnez horiei buruz berriaz aritu beharra daukagun arren. Dena dela, gabeziak ere badaude eta Arartekoak horien berri eman zuen azaroan **Eusko Legebiltzarreko** Giza Eskubide, Berdintasun eta Herritarren parte-hartze Batzordean. Horretarako, **Askatasunik gabe dauden pertsonen buruko osasunari EAEn emandako arreta soziosanitarioa** txosten bereziko ondorioetan oinarri zen; txosten hori hilabete lehenago berretsi zuten, Buruko Osasunaren Mundu Eguna zela eta, erasanik zuzenena duten politika publikoetako bi arloetan lana egiten duten gizarte ekimeneko erakundeek: batetik, espetxeetakoek, ESEN (Espetxe Sarea Euskadi-Nafarroa) sarearen bidez; bestetik, buruko osasunekoek, Buru gaixotasuna duten pertsonen eta haien senideen elkarrean Euskadiko Federazioaren bidez (**FEDEAFES**); federazio horrek urtean zehar espetxean egindako lana azpimarratu behar dela uste dugu, profesionala eta fidagarria izan delako.

Bestalde, erakunde honek kudeaketak egiten jarraitu du buru-osasuneko euskal sareak EAEko pertsonak artatu ditzan, patologia psikiatriko kronikoak izan eta zigor prozedura judizialean sartuta badaude edo horien ondorioz zigorra edo neurriak betetzen ari badira. Arreta hori eskaini behar zaie Euskadineko den zigor edo neurriren bat ezarri zaien guztiei, hori adostu duen organo judizialaren kokapena eta jurisdikzioa dena delakoa izan arren. Horregatik guztiagatik, euskal administrazioen eta dagokion agintari judizialen artean erakunde arteko lankidetzak sustatzeko lanean jardun gara, agintari judizial horiei baitagokie ospitaleko baliabide bat neurria ezarri zaion pertsonaren errealitateari egokitu behar den baloratzea, dela tratamenduaren dela segurtasunaren ikuspegitik

4.2. Gure erkidegoko espetxe bakoitzean kearen bat jarritako gainerako alderdiei dagokienez, txostena itxi denean ebatzi gabe zeudenak daude jarraian:

- **Arabako** espetxean elkarrizketatu ditugun gobernuz kanpoko erakundeek gabezia hauek salatuta dituzte:
- **Hirugarren mailan egon eta Langraizeko instalazio zaharretan jarraitzen dutenen arreta gabezia**, osa-

sungarritasun-baldintza txarrak, hotza eta hezetasuna baitituzte. Espetxeratuak ez dute arreta medikorik eta espetxe batek eskaini beharreko gainerako zerbitzurik ere ez. Egoera bereziki txarra da, instalazio horietan asteburu osoa egin behar dutenentzat. Atal irekira irteerakoan, aldiz, errolatuta ez daudenez ezin dute osasun-txartelirik izan eta espezialisten arretarik ere ez.

- **Espetxeratuak eta erakundeek funtzionarioekin duten harremana: harremana urrunekoa eta inpersonala da.** Sozibilitateak despatologizatu egiten badu, espetxeko egitura materialak despertsonalizatu egiten du. Aurrekoari lotuta, tailerretara joaten ez diren presoek isolamendu arazoak jarraitu egiten du. Ez dira egun osoan modulutik irteeratu; modulu bakoitzak bere patioa du eta patio hori txikiagoa da gaixotegiaren eta emakumeen moduluan.
- **Garraioa eta irisgarritasuna:** Zentroak ez du autobus geralekurik, nahiz eta erregimen irekian dauden espetxeratuak sarrera eta irteerak, familiakoekin, profesionalen eta erakunde laguntzaileekin... ikustaldien ondorioz, Zentroak egunero mugimendu gehiago eragin garraio publikoa duten inguruko udalerrira batzuek baino.
- **Errolatzea**, ez da behar bezala egiten beti. Horrek hainbat arazo eragiten dizkie espetxeratuei, batez ere osasunera eta gizarte zerbitzu eta onuretara sarbidea izateko, paradoxikoki gehien behar dutenengan, hau da, erregimen irekira igarotzerakoan.
- **Martuteneko** punturik arazotsuenak hauek dira:
 - **Eraikinaren baldintza materialengatik** keak errepikatu dira, hasi bere hezetasun eta iluntasunarekin eta lokutorietako komunikazio gabeziarekin arte.
 - **Atal irekia hirugarren gradu sailkatutakoak edukitzeko da soilik**, eta horiek goizeko 7etan irten eta gaueko 23etan itzultzen dira, eta egokitzen gabezia hori bereziki jasaten dute gainpopulazioaren ondorioz. Izan ere, espetxeratutako askok, beren sailkapenaren ondorioz bizitza erdi-askatasunean egin ahal izango luketen arren, bertan egon behar dute zigorreratik edo kanpoan lanik, trebakuntzarako jarduerarik edo gizarteratzerik ez dutelako. Horrek guztiak argi uzten du **Donostian Gizarteratze Zentroa behar dela**.
 - **Abokatuak oro har kekatzen dira "segurtasun" eta "datuen babes" arazoien ondorioz** beren bezeroen datuetarako sarbidea mugatzen delako, datu horiek bezero horien espedientearen egon eta defendatzeko eta ordezkatzeko behar izaten dituzten arren.
 - **Basaurin** txosten honetako beste atal batzuetan aipatutako arazoez gain, berriazko bi arlotan dauden keak eta urtero errepikatzen dira gainera:
 - **Gizarteratze banako prozesuak eten egiten dira Euskaditik kanpoko espetxeetara lekualdatuz gero** (batez ere, Dueñas, Villabona, Burgos eta Teixeirora), horietan ez baitago hemengo baliabiderik. Zentzu horretan, destinoak tratamen-

du prozesuekin gehiago lotzea faltan botatzen da, eta prozesu hauek izan behar lirateke baimen, irteera eta trebakuntza jardueretako parte hartze arloan hartzen diren erabakien oinarriak. Bizkaian ere Gizarteratzeko Zentroa behar da.

- **Tratamendu-langileen arloko gabeziak, betetzen ez diren baje onorioz.** Jurista plazari dagokionez, estalita agertzen zen arren, praktikan irailetik txosten hau itxi arte estali gabe egon da, horrek espetxeratuengan dituen ondorio negatibo guztiekin; txostenak atzeratu egiten dira, batez ere kondenak berraztertze, moldaketetarako eta erantzukizun zibiletarako.

4.3. Kontraesan dago eta berdintasunaren printzipioaren aurka ere bai, behar terapeutikoen ondorioz (Eako 182. art.) espetxetik kanpo bizitza egin behar duten zigortuek **diru-sarrerak bermatzeko errenta** (DSBE) ezin jasotzea. Beren mantenu gastuek ez dute erakunde inolako estaldurarik, eta horren ondorioz beren egoeran hirugarren mailan dauden gainerako pertsonen DSBE emateko egoten diren arrazoi guztiak daude, gainerako baldintza guztiak betetzen badituzte, hirugarren mailan daudenek jasotzen baitute Errenta hori. Espetxeratuta egoteak ez du horietako inoren birtualitatea ezeztatzen, ezta laguntzaren oinarria ere.

Hirugarren maila murriztuan, ohikoan edo telematikoa dauden esku-hartze terapeutikoak izaten dituzte beren adikzioengatik eta hala ere ez zaie DSBE izateko aukera kentzen. Era berean, Errenta hori ematen zaie toxikomanien tratamenduak edo tratamendu psikiatrikoak egin baina zigorraren bat betetzen ari ez direnei, baina ez zaie ematen Espetxeetako Araudiaren xedapenez egiten dutenei, batzuen eta besteen oinarritzko gizarte egoerak berdinak izan arren.

Azken finean, Eako 182. artikulua bidez hirugarren graduan egoteagatik ezin dira DSBE eskuratzeko aukera guztiak kendu, eta egoera horretan dauden pertsonen berdintasun-printzipioa kentzeaz gain, bereziki zaugarria den talde bat gizarteratzeko aukerak murriztu egiten dira.

4.4. Espetxeratu langabetuek jasotzen duten babesari dagokionez, erakunde arteko beharrezko koordinazioan hobetu daitezkeen gauzak ikusi ditugu, eta bi mailatan sailkatu behar dira.

Batetik, **Lanbideren** (enplegua bilatzeko laguntzaren ardura-duna) eta **Estatuko Enplegu Publiko Zerbitzuaren** (laguntza hauek kudeatzen dituena) artekoa, dela espetxeratzean dela bertatik irtetea. Zentzu honetan egokiena litzateke bi laguntzak osoan hartzea, pertsonaren beharrak aztertzea eta laguntzarekin estaltzea behar horiek, eta behar denean DSBEekin osatzea. Horretarako, ordea, erakunde arteko koordinazio maila jakin bat behar litzateke eta horren alde ari da lanean erakunde hau.

Bestalde, **oinarrizko gizarte-zerbitzuek** disfuntzioak izan dituzte Foru Aldundiek eskaintzen dituzten laguntzen eskarrietan, baita espetxeratuek beren errotzea kreditatzeko behar duten errolda eskarrietan ere. Izan ere, eskari horiek espetxeko gizarte zerbitzuek bidaliz gero, Udal batzuek espetxeratu horren borondatea kreditatzeko bitarteko des-

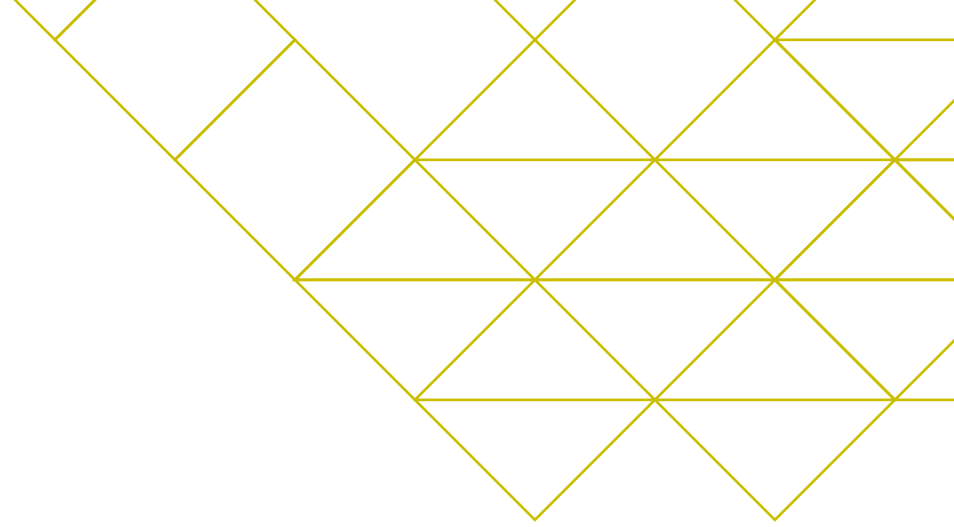
berdinak eskatzen dituzte eta badirudi ahaztu egiten dutela espetxean dagoela eta praktikan zaildu edo atzeratu egiten dutela eskari hori, gizarte laneko espetxe-zerbitzuak izateko arrazoi ahaztuaz. Praktika onak ere identifikatu ditugu, adibidez, Donostiako udalekoak; Udal horren erredua oinarri hartuta oinarritzko eta espetxeko gizarte zerbitzuen arteko harremanen protokolo bat landuko dugu.

4.5. Informatzen ari garen urte honetan Arartekoak behin eta berriro adierazi du mintegi espezializatuetan eta adierazpen publikoetan **terrorismo-delituen zigor eta espetxe-tratamendua aldatzearen** alde dagoela, duela urte batzuetatik hona parte hartzen duen foro juridiko guztietan adierazi izan dituen pertsona guztien giza-eskubideen defentsa-terminoetan.

Kontuan izanda gai honen inguruan aurrerapen handirik ez dela egon, erakunde honek uste du berriro ere egin beharra daukala espetxeratu guztiek beren jatorritzko tokitik gertuen dauden espetxeetan kondena betetzeko eskaria, helburu hirukoitza betetzeko: birgizarteratzea sustatu, antolamendu juridikoak eskatzen duen bezala; zigortuak gizartetik deserrortzea saihestu eta beren gizarte-loturak sustatu; eta urrun egoteak familiako eta laguntzat dituen ondorio ezkorrak, gastuak eta arriskuak amaitu, ez baitira justifikagarriak eta egungo egoeran saihestu baitaitezke. Aurten horren inguruan jaso ditugun kekek berariaz aipatzen zuten adingabeei horrek eragiten dien kaltea. Bestalde, espetxe-administrazioari behin eta berriro eskatu diogu gaixotasun larriak edo sendatu ezin direnak dituztenak espetxetik irtetea aurreikus-tzen duten legezko arauak ezartzea errazteko, beharrezko kautela guztiekin.

4.6. Erabat biluztu eta miatu eta erregistratu edo intimitatea inbaditzen duten metodoak erabiltzeari dagokionez, estatuko espetxe batzuetan ezarritako praktikengatik jasotako kexen ondorioz gure iritzia emateko aukera izan dugu; izan ere, terrorismoagatik kondenatutako espetxeratuen familiakoei biluz zitezela eskatzen hasi baitziren sistematikoki, vis a vis komunikazioa izan aurretik. Espetxe-zaintzako fiskalek 2015eko topaketan adierazitako irizpideen arabera, ez da nahikoa drogak edo galarazitako bestelako objektuak sartzeko susmoa aipatzea, horrelako kontrolak egin ahal izateko. Bisitarien beren eskubide guztiak dituzten heinean, besteak beste, intimitaterakoa eta osotasun moralerakoa, ez dago horiek oro har erasaterik espetxeetako segurtasuna mantentzeko, baizik eta behar hori kasu bakoitza banaka aztertuta artatu beharko litzateke.

4.7. Amaitzeko, EAEko Auzitegi Nagusiko Gobernu Salak adierazitako behar berri eman nahi dugu eta geure egiten dugu, 2016-2020 aldirako beharren artean **Gasteizen espetxe-zaintzarako epaitegia sortzea**, gaur egun dagoen bakarrak lan karga handia duelako eta lan horren zatirik handiena, bere dimentsioagatik logikoa denez, Arabako espetxetik datorrelako.



III. ATALA

III

7

IJITOAK ETA BESTE GUTXIENGO KULTURAL BATZUK

Aurrekariak



Arartekoak arreta berezia jartzen die ijito herriaren zailtasun eta beharizanei. Gutxiengo kultural horrek bazterkeria sozial eta politikoa jasan du, eta berdintasuna sustatzeko, berizkeriaren 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, oro har, Arartekoaren arlo ezberdinetan aztertzen dira, gainerako herritarrek helarazten dizkigutenean antzeko kontuak jorratzen baitituzte. Zentzu horretan, zaila da kopuru zehatza aipatzea.

Ijitoek zailtasunak izaten dituzte etxebizitza bat eduki eta mantentzeko, prestazio ekonomikoak eta gizarte zerbitzuak jasotzeko, udal erroldan inskribatzeko eta herri bateko bizi-laguntzat hartuak izateko. Batez ere horrexegatik jotzen dute erakunde honetara. Kexak jartzeko beste arrazoi bat izaten dira, zenbaitetan, hirigintza hondamena jasan duten eta hirigintzako birgaitze prozedura behar duten auzoetan bizi zirekin lotutako kontuak. Era berean, kexak sorrarazten dituzte auzotarrekiko harremanetan dituzten arazoek.

Aurten, baloratzeko elementutzat nabarmenduko dugu ijitoek berariaz aurkeztutako kexa kopurua murriztu egin dela, ijito izateak berak administrazioaren erabakiarri eragin dion kasuei dagokienez.

2. Kexarik aipagarrienak

2.1. Prestazio ekonomikoak etetea eta ukatzea

Laneko diru-sarrerak osatzeko errenta modalitateari eragin dioten kexak jaso ditugu. Diru-sarrerak bermatzeko errentaren modalitate horrek laneko diru-sarrerak laguntza batekin osatzea ahalbidetzen du, familia-unitateek hilean jasotzen duten kopurua duina izatea bermatzeko, eta baldintza eskasak lan egiteak batzuetan ekar dezakeen efektu adoregabetzailea saihesteko. [Diru-sarrerak bermatzeko eta gizarteratzeko 18/2008 Legeak](#) diru-sarrerak bermatzeko errenta abonatzea aurreikusitako laneko diru-sarrera mugatuak dauden kasuetarako. Horretarako, norberaren konturako zein besteren konturako lan jardueratik datozen diru-sarreraren ehuneko batzertu egiten da zehaztutako zenbaketatik. Ijitoek kalez kaleko salmenta bezalako jardueretan egiten dute lan, eta zenbait berezitasun dituzten kooperatibetan antolatzen dira. Burutzen dituzten jarduerak ez dituzte diru-sarrera altuak ekartzen, eta, ondorioz, askotan bateragarriak izaten dira diru-sarrerak bermatzeko errentarekin, laneko diru-sarrerak osatzeko modalitatean. Berezia da diru-sarrera horiek kontabilitate-agirietan edo zerga-arauetan islatzeko modua. Zentzu horretan, araudia berbera izan behar bada ere, interesgarri deritzogu ijitoek lan jarduerak garatzeko duten moduaren gaineko ezagutzan sakontzeari, zenbait jarrera edo jardura diru-sarrerak bermatzeko errentari eta gizarteratzeari buruzko legearen estalduraren pean sartzen diren balioztatu ahal izateko. Elkar hobeto ezagutzeak, era berean, ijitoen enplegua ahalbidetzeko jarduerak erraztu ditzake.

Illo berari eutsiz, ijitoei eragiten dieten kexek, batzuetan, araudian ezarritako betekizunei egokitze zailtasuna islatzen dute, baliabide ekonomiko gabezia eta gizarte bazterketako egoera egiaztatzen dutenean. Ijitoek familia-loturak ulertzeko duten moduak ere eragin nabarmena edukitzen du. Kultura jokaera batzuk (ijitoen arteko familia-loturak) ulertzeko moduak ere eragin handia izaten du. Kexa-espeditze batean, Jabetzaren Erregistroan inskribatuta ez dagoen etxebizitza baten gaineko jabetza-eskiritura aurkezteko eskatzen zuen Lanbidek; beste batean, dibortzioa egiaztatzea eskatzen zuen, denbora luzean harremanik egon ez arren, eta, gainera, dibortzio eskaera aurkezteak ijitoen familien arteko zailtasunak ekar ditzakeenean. Adibide horiek argi erakusten dute diru-sarrerak bermatzeko politikaren diseinuan eta ezarpenean garrantzitsua dela kultur gakoak eta gizarte bazterketa larria kontuan hartzea. Batez ere, [Enplegu eta Gizarte Politiketako Sailak](#) berak aitortu duenean ez dela gizarte bazterketa larriko egoeren % 100 estaltzen. Zentzu horretan, ijitoen eskubideen defentsan eta kultur aitortzean lan egiten duten elkarteekin elkarreraginean aritzeak eta hitz egiteak araudiaren ezarpena hobetzen lagun dezake, bai eta ijitoak gizarteratzera eta lanean txertatzera bideratutako ekintzak eraginkorragoak egiten ere.

Prestazio ekonomikoari dagokionez, nabarmendu beharreko beste kexa bat da ijitoen eskubideen defentsarako elkarte batek aurkeztu duena, izan ere, Lanbideren irizpideei buruzko dokumenturako sarbidea ukatu izanarekiko desadostasuna baitu arrazoitzat.

Zehazki, kexagileak bere kexa-idazkian adierazi zuen hainbat aldiz jo zuela Lanbideren bulego bateko zuzendaritzara, eta, hala ere, ezezkoa eman ziotela Lanbidek erabiltzen duen irizpideei buruzko idazkiaren kopia emateari. Txosten honeko II. kapituluak, gizarteratzeari buruzko atalean, ofiziozko jardunbide bat aipatu dugu. Bertan, pertsona batzuek norbanako gisa, udaleko gizarte zerbitzuek eta erakunde sozialek agertu duten kezka helarazi dugu, hots, DBEa kudeatzeko orduan Lanbidek erabiltzen dituen irizpideen agiria ez argitaratzeak dakarren gardentasun gabeziaren gaineko kezka.

Era berean, dokumentuaren edukia iragarri beharko litzatekeela uste dugu, Enplegu eta Gizarte Politika Saileko sailburuak horretarako agindua emanaz.

Azkenik, gure kezka adierazi dugu gai honi buruz: hausnartu beharra dago zer arazo dakartzan Lanbidek gizarte-prestazioak kudeatzeko erabiltzen dituen irizpideen agiria ez argitaratzeak, agiri hori funtsezkoa baita erakunde autonomo horren erabakietan.

Lanbide bat dator Arartekoaren iritziz honekin: irizpideen dokumentua gaur egungoaren bestelako eduki batzuk izango ditu, adierazitako arau-aldaketen arabera Enplegu eta Gizarte Politiketako Sailburuaren agindu bidez edo Lanbideko zuzendari nagusiaren ebazpen bidez onartu beharko litzateke, eta Euskal Herriko Agintaritzaren Aldizkarian argitaratu, Gizarteratzeko Euskal Sistemaren erabiltzaile izan daitezkeenak edo horien prestazioen onuradun izan daitezkeenak, edo aipatu sistemako operadoreek edo horretan interesa izan dezakeen edonork ezagutu dezaten. Lanbide, bada, bat dator iritziz horrekin.

Aipatu espedientea ixtea erabaki dugu, Lanbidek irizpide horiek legeztatze eta ondoren argitaratzeko konpromisoa hartu duela ulertu baitugu. Arartekoak aipatu konpromisoaren segimendua egingo du, Lanbidek hobekuntza horiek sartuko dituelako itxaropenez zain.

2.2. Beste zailtasun batzuk

Aurten ez dugu izapidetu ijitoak erroldan inskribatzeko zailtasuna aipatu duen kexarik; are gehiago, arazo horren harira erakunde honetara helarazitako kexak edo zailtasunak bideratu egin dira.

Hautemandako kexen artean, ijitoen taldeari eskaintzen zaizkion etxebizitzak alokatze orduan dagoen zailtasunak hor egoten jarraitzen du; batzuetan, jabeak alokatze orduan erakusten duen mesfidantzagatik, edo jabeakideen komunitateak etxebizitza ijitoei alokatzea erabaki duen jabeak helarazten dizkieten aurreiritziengatik. Merkatu pribatuan etxebizitzaren alokairuaren prezioa altua dela gaineratu behar zaio horri, eta etxebizitzarako sarbidea zailtzen duela horrek.

Etxebizitza publikoari dagokionez, etxebizitza sozialak eta babes ofizialekoak funtsezko bermea izan dira, etxebizitzarako eskubideaz goza ahal izan dezaten. Jaso ditugun kexak beste talde edo pertsona batzuek aurkeztutako kexen antzekoak izan dira, hortaz, txosteneko etxebizitza arloan kokatu ditugu.

2.3. Jarduerak narriatutako auzoetan

luz, 2015. urte hasieran bukatu genuen jarduera bat aipatu genuen, [Arartekoaren 2015eko urtarrilaren 13ko Ebazpena](#), hain zuzen ere. Horren bidez, Sestaoko Udalak burututako jarduera batzuei buruzko ofiziozko jardunbidea amaitu genuen; hala nola, udaleko erroldaren eta birgaikuntza prozesuaren kudeaketaren inguruan eta herritarren segurtasunarekin zerikusia duten kontu batzuen inguruan aritu ginen. Sestaoko birgaikuntza prozesuari dagokionez, zera ondorioztatu genuen: *“Sestaoko biziberritze-prozesua oraindik ez da amaitu, eta horrenbestez, Arartekoaren 2006ko azaroaren 6ko ebazpenak jasotzen zituen gomendioak oraindik indarrean daude. Sestaok dituen beharrek hainbat esparruri eragiten diete. Hirigintzako eta etxebizitza eskuratzeko esparruez gain, biztanleriaren ehuneko handi bat gizarte-desabantailan dago (hainbat arrazoi direla eta, besteak beste, iraupen luzeak langabeak izatea edo enplegua eskuratzeko zailtasunak dituzten gutxiengo etnikoak izatea), eta horrek gizarte-politika inklusiboak eskatzen ditu. Azken urteetan, Sestaon hirigintza-hobekuntzak egin dira, eraikinak eta errepideak berritu dira, eta lursailak urbanizatu. Hala ere, egindako jarduketak ez dira nahikoak Sestaoko gizarte-, hirigintza- eta ekonomia-egoerari aurre egiteko. Beharrezkoa da erakunde arteko hitzarmenari berriz ekitea, dagokien zuzkidura ekonomikoa duten politika publikoak proposatzeko, Sestaoko gizarte- eta ekonomia-eraldaketan eragina izan dezaten, eta Nerbioiren Ezkerraldeko gizarte-, lan- eta ekonomia-garapenean inplikatutako eragile publiko eta pribatu guztiek parte hartzeko”*.

Aurten, Sestaoko Txabarri auzoko etxebizitza baten gaineko jardunbidea aipatuko dugu. Kexak gure ardurapean utzi zituen aipatu higiezinaren birgaikuntza betebeharre aurre egiteko zailtasunak. Esku-hartze pribatuaren bidez birgaitu beharreko eraikin gisa kalifikatu da eraikin hori –Txabarri-El Sol auzoko birgaitze integralerako plan bereziaren barruan–.

Bere erreklamazioan azaldu duenez, hainbat esku-hartze egin dira higiezina birgaitzeko, udalaren diru-laguntzen eta Sestaoko Berri elkartearen diru-laguntzen laguntzarekin.

Kexa aurkeztu zuen pertsonaren ustez, birgaitzeko laguntza publikoetarako betekizunek arazoak ekartzen dituzte premiazko jardunbideen (termitak) edo bat-batean hautemandako esku-hartzeen (kaltetutako egiturazko habea) kasuan. Era berean azaldu du zailtasunak daudela beste jabe batzuek ordaindu ezin dituzten derrameei aurre egiteko.

Sestaoko Udalak eraikin horren birgaikuntza prozesuari buruzko eta Txabarri-El Sol eremua eraberritzearekin zerikusia duten beste alderdi batzuei buruzko informazioa bidali digu.

Igorritako gogoetetan gogorarazi dugu, jabetzarako esku-bidearen edukiaren eta hirigintza legediaren markoan, lur-

sailletako jabeek segurtasun eta osasungarritasun baldintzetan eduki behar dituztela horiek, beharrezko lanen eta obren bidez. Dagokion udalak eta etxebizitza gaietan eskumena duen Eusko Jaurlaritzako organoak subsidiarioki ikuskatuko dute aipatu baldintzak betetzen ote diren, hirigintzari buruzko legedian aurreikusitakoaren arabera.

Jabekideen komunitateak eskatuta, higiezina birgaitzeko bultzatu dituen jardunbideen berri eman du Sestaoko Udalak. Jardunbide horiek eraikinaren ikuskapen tekniko ahalbidetu dute, bai eta Eusko Jaurlaritzak eta udalak onartutako birgaitze-neurriekin jabeek exekutatu beharreko obren programa zehaztea ere.

Bestalde, jabekideen artean ados jartzeko zailtasunen edo betebeharrak ekonomikoei aurre egiteko zailtasunen afera ebazteko kontu konplexua dela helarazi dugu, izan ere, izaera juridiko pribatua dute. Jabekideen komunitateetako alderdi partikularrak kontu pribatuak dira, eta administrazioen esku-hartzea gainditzen dute, laguntza teknikoko kontuetan izan ezik.

Nolanahi ere, jabekideen artean ados jartzeko zailtasunak ez dute higiezinaren kontserbazio betebeharrak behar bezala betetzea eragotzi edo atzeratu behar. Udalak hirigintza betebeharrak bete ez direla jakiten badu, aurreikusitako kontrol-mekanismoen bidez hartu behar du esku.

Erakunde honek burutu dituen hainbat jardunbidetan, Sestaori eragin diotenez ari garelarik, hirigintza jarduerekin batera gizartearen segimendua egiteko beharra eta aukera daukela egiaztatu da, pertsonak titular diren eskubide sozialei buruzko informazio egokia eduki ahal izan dezaten, eta familien beharrei eta haurrak egoteari arreta egokitua eman ahal izateko. Jabekideen komunitate horretan, bizilagun batzuk gizarte bazterketako egoeran daude; beraz, komenigarria izango litzateke aipatu segimendurako beharrari behar bezalako arreta ematea.

Sestaoko Udalak ikuskatzaile jarduerarekin jarraitu behar duela ondorioztatu dugu, eta higiezin horien kontserbazio eta birgaitze betebeharrak behar bezala betetzen direla egiaztatu behar duela, eraikinen ikuskapen teknikoari dagokionez, eta, beharko balitz, jabetzaren funtzio soziala bermatuko luketen exekuzio-aginduak eman behar dituela, kontserbazio, mantentze-lana eta birgaitze-lana eskatzen baitu funtzio horrek.

2.4. Beste kexa batzuk

Udal batek jardunbiderik abiarazi ez izanari buruzko kexak jaso ditugu. Udalak salaketak zituen bizikidetzak, osasungarritasun, garbitasun eta kutsadura akustikoko arazoengatik, eta ez zen inolako jarduera irregularrik atzematen. Ondorioztatu dugunez, herri-administrazioek kultur aniztasuna eta gutxiengoaren eskubideak errespetatu behar dituzte, hala nola, pluraltasunaren babesa eta parte-hartzea bizitza publikoan, arrazoi etnikoengatik bereizkeriarik egin gabe. Kasu horretan, bizikidetzak arazoaren oinarria auzotarren arteko harremanen gaineko ulerkeria ezberdinean zegoela ikusi genuen,

eta aipatu arazoei arreta eman zitzaiela, ijitoen eskubideen defentsan lan egiten duen elkarte batekin koordinatuta kulturarteko integrazioarako programa bat babesten zuen udalerraren aldetik. Arartekoaren ustean, aipatu programaren markoan eta herri-administrazioen, erakunde sozialen, elkarrean eta herritarren arteko elkarlanetzko lan koordinatuan ezarri ahal izango dira kulturarteko komunikazioa hobetzeko zubiak.

3. Araudi- eta gizarte-testuingurua

Europar Batasuna

Europako Parlamentuaren zenbait ebazpen aipatuko ditugu:

- **Europako Parlamentuaren 2015eko azaroaren 24ko Ebazpena, kohesio politikari eta baztertutako komunitateei buruzkoa (2014/2247(INI))**

Europako Parlamentuak agerian utzi du baztertutako komunitateen egoera soziala jorrazteko dagoen premiazko beharra, kohesio politikaren zeregin garrantzitsua azpimarratuz, komunitate horiek gizarteratu eta ekonomian sar daitezela.

Gainera, baztertutako komunitateak, ijitoena kasu, kohesio politikaren xede-talde gisa sartu zirela gogorarazi du, gizarte bazterketaren gaineko eta horren aurkako kezka eta konpromisoa hazi egin dira-eta, bereziki nabarmenduz ijitoen egoera larria. Era berean, bereizkeria sistematikoa kontuan hartzeko eskatu du txostenak, eta ijitoen aurkako pentsamoldearen eginkizuna nabarmendu du bazterketarako arrazoiak aztertzean.

Aurreko programazioaldian (2007-2013) egiturazko funtsak nola erabili diren aztertu du txostenak, eta gomendioak luzatu zaizkie Europar Batzordeari eta estatu kideei, hurrengo programazioaldirako (2014-2020) europar baliabide horiek erabiltzea susta dezaten. Era berean, baztertutako komunitateentzako kohesio politika gizarte zibilarekiko elkarrizketa egituratuan jorraztera gonbidatu da aipatu batzordea, baztertutako komunitateetako ordezkariak azterketa kuantitatiboan eta kualitatiboan oinarritutako debatean parte hartuko dutela eta berau bultzatuko dutela ziurtatzearekin batera.

- **Europar Parlamentuaren 2015eko apirilaren 15eko Ebazpena** ere aipatuko dugu, **Europar dagoen ijitoen aurkako pentsamoldearen arazoa gainditzeko beharrari buruzkoa**. Bertan, Bigarren Mundu Gerran ijitoen genozidioa egin zela oroitzeko eguna adieraz dadila eskatu da. Ebazpen horrek interes berezia dauka, arazoaren eta beroni aurre egiten lagun dezaketen neurrien ibilbide xehea egiten baitu. Bertan, "ijitoen aurkako pentsamoldearen goraldiarenganako kezka sakona" aitortu du parla-

mentuak, “eta, besteren artean, ijitoen aurkako erretorikan eta Europar ijitoen aurka egindako indarkeriazko ekintzetan —eraiketak barne— agertzen dela aipatu pentsamoldea. Bateriaezinak dira horiek Europar Batasuneko arau eta balioekin; bestetik, gainera, ijitoak gizarteratzea lortzeko oztopo nagusiak dira, bai eta euren giza eskubideengana erabateko errespetua bermatzeko oztopo nagusiak izan ere”.

- Aurten, **ijitoak gizarteratzeko Europako Plataforma** ere elkartu da. Ijitoak gizarteratzeko konpromiso politikoari eusteko xedea du plataforma horrek, estatu kideen agenda politiko nazionalen barruan helburu garrantzitsuenetakotzat jo dadin. Gobernu nazionalak, Europar Batasuneko erakundeetako ordezkariak, nazioarteko erakundeak eta gizarte zibilaren erakundeak biltzen ditu plataformak.

Euskal Autonomia Erkidegoa

Bereizkeriaren aurkako borrokarako jardunbideen artean, **Era Berean** sarea aipatuko dugu. **Eusko Jaurlaritzako Enplegu eta Gizarte Politika Sailak** bultzatu du sare hori, arrazagatiko, etniagatiko edo nazioagatiko bereizkeriaren aurka borrokatzeko, bai eta sexu orientazioagatiko eta identitateagatiko eta genero identitateagatiko bereizkeriaren aurka borrokatzeko ere. Hainbat elkarte sozialek eratu dute aipatu sarea, immigrazioaren, ijitoen sustapenaren eta LGTB taldeen eremuan. Autonomia lurralde osoan eragiten duen sarea da, eta eremu pribatuari eragiten dioten bereizkeriazko egoerei hainbat ikuspegitatik aurre egiteko helburua dauka.

Estatu mailan, **biktimei laguntzeko zerbitzua** dago, eta Osasun, Gizarte Zerbitzu eta Berdintasun Ministerioari atxikitako batzorde baten mende dago, Arrazagatiko edo Etniagatiko Bereizkeria Ezabatze Kontseiluaren mende, alegia.

Txostenak

Arrazakeriaren aurkako Europako Sareak (ENAR) **txosten** bat argitaratu du. Horren bidez, krimen arrazistek gehien kolpatzen duten taldeetako bat ijitoena dela ondorioztatu da. Txostenak krimen arrazista horien patroiak aztertu ditu, bai eta eraso horien xede-taldeak, krimen horien ezaugarriak eta biktimengan eragiten dituzten ondorioak ere. Era berean, Europar Batasuneko estatu kideek delitu arrazistei ematen dieten erantzuna ere aztertu du. Espainiari dagokionez, ekonomia krisiak egoera okertu du, izan ere, langabezia tasa inoiz ez bezalako mailara iritsi da (% 27,16), ijitoen kasuan % 42ra iristen bada ere.

Beste **txosten** batek, oraingo honetan, diskriminazioaren aurkako gaietan lege-adituak diren pertsonen sare europarrarenak, haur ijitoek hezkuntza eremuan jasaten duten bereizkeria aztertu du. Txostena Europar Batasuneko hamar herrialdetara bildu da. Bulgaria, Kroazia, Eslovakia, Espainia, Frantzia, Grezia, Italia, Erresuma Batua, Txekiar Errepublika eta Errumania hartu ditu txostenak aztergaitzat; bai biztanle ijitoen kopuru handia dutelako, bai Giza Eskubideen Agentziak 2012an egindako ikerketan berariazko arazoak dituzten herrialde gisa

identifikatu zirelako, hezkuntza eremuari eta ijito biztanleei dagokienean, bai Giza Eskubideen Europar Auzitegiaren aurrean salatu dituztelako (izan ere, zigor-epaiak daude Kroaziaren, Hungariaren eta Txekiar Errepublikaren aurka, ikasleak jatorri etnikoaren arabera bereizteagatik).

Aipatu herrialde bakoitzeko heziketa zentroetan ikasle ijitoak bereizteari dagokionean, azken bilakaerak eta informazioak aztertu ditu txostenak, jurisprudentzia, dokumentu politikoak eta beste baliabide adierazgarri batzuk barne hartuta. Modu berean, Europa mailako legezko markoa aztertu du, Arraza Berdintasunerako Zuzentarauak eta Giza Eskubideen Europar Auzitegiaren epaiak ezarritako markoan zentratuz. Bada, ijitoak hezkuntza eremuan bereizi izan diren kasuei begiratu die, bai ikastetxe berezietan, bai ikastetxe barruan, bai ikastetxeen artean.

Europar Batzordeak Europar Batasuneko bereizkeriari buruzko **Euro barometro** berezia argitaratu du, hiru urterik behin egiten den iritzi-ikerketak. 28 estatu kideetan egindako 28.000 inkestetan oinarritu da, eta aurtengo emaitzek datu kezagarriak azalarazi dituzte, europarrek zenbait gutxiengo etniko, erlijioso eta sexualen aurrean dituzten jarrera diskriminatzailei buruzkoak.

Makroinkesta horrek egiaztatu du europar biztanleen zati handi batek gogoz bazterten duela ijitoen komunitatea. Musulmanen komunitatearekin batera, talde sozial diskriminatua da ijitoena.

Herrialdeen araberako xehetasunak eman behar dira datu horien gainean; adibidez, Espainiaren kasuan, ijitoenganako arbuioa askoz ere txikiagoa da Europako batez bestekoan baino. Honakoak dira lan eremuan ijitoenganako arbuio handiena erakusten duten herrialdeak: Txekiar Errepublika (% 29 bakarrik sentitzen da eroso edo ezaxola), Italia (% 37), Eslovakia (% 41) eta Bulgaria (% 43).

Gorrotoko delituei dagokienez, Barne Ministerioaren 2014ko txostena aipatuko dugu, jarrera larri horren inguruko datu interesgarriak jaso ditu-eta.

Europar Batzordeak oinarrizko **gida** bat argitaratu du, “Ezagutu zure eskubideak!” izenburupean. Horren bidez, diskriminazio kasuen aurrean jokatzeko behar besteko informazioa eman zaie herritarrei. Era berean, bereizkeria pairatzen duten pertsonak babesten dituen europar legedira sartzeko jarraibideak eman dira dokumentu horretan, 2000/43 Zuzentaraua begiratzeko argibideak emanez batez ere, arrazagatiko edo etniagatiko bereizkeriari buruzkoa baita.

Europar Kontseiluak **eskuliburu** bat argitaratu du: “Ispiluak - Giza eskubideetan oinarritutako heziketaren bidez ijitoen aurkako pentsamoldearen kontra borrokatzeko eskuliburua”.

Beste informazio interesgarri batzuk

Aurten, interes izugarriko bi epai argitaratu dira. Batetik, Europar Batasuneko Auzitegiaren **epaia**, C-83/14 kontuari buruzkoa, zera ondorioztatu duena: batez ere ijitoen etniako

pertsonak dituen auzo batean kontagailu elektrikoak ezin iritsizko altueran egotea etniagatiko bereizkeria da, beste auzo batzuetan altuera normalean baitaude jarrita. Auzitegiaren arabera, nahiz eta eraginkortasun bereko beste neurririk ez egon, aipatu praktika gehiegizkoa da, xede horiei eta eragindako auzoko biztanleen bidezko interesei dagokienez.

Giza Eskubideen Europar Auzitegiak ere, aurten, [epai](#) bat idatzi du, CASE OF BALÁZS v. HUNGARY delakoa. Horren bidez, bereizkeriagatik kondenatu du Hungaria, ijitoen etniko gizon baten aurkako eraso arrazista ikertu ez duelako. Auzitegiak epai horretan nabarmendu zuen beharrezkoa dela ijitoen aurkako indarkeria arrazistaren inguruko salaketak “gogoz ikertzea”. Hungariako agintaritzak ez du halakorik egin, eta horregatik da diskriminazioaren erantzule.

Aurten, Real Academia Española azkenean edizioan sartu du “trapacero” [maltzur, engainatzaile] hitzaren adiera iraingarria eta bereizkeriazkoa dela, eta Herriaren Defendatzaileari adierazi dio hurrengo hiztegiari erabilerarako oharra erantsiko diola, “ijito” eta “ijitokeria” hitzak definitzeko “trapacero” eta “trapacería” hitzak erabiltzea “iraingarria eta bereizkeriazkoa” dela ohartaraziz. Euskadiko Ijitoen Kontseiluak RAEn eskatu zion ezabatu zezala aipatu adiera. Ijito Herriaren Estatu Kontseiluak eta Ijito Kulturaren Institutuak ere eskaera bera egin zioten.

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: Jatorriz Europar Batasunekoak diren eta Euskal Autonomia Erkidegoan bizi diren ijitoen egonlekuetan esku hartzeko jardute-protokoloak garatzeko beharra](#). Bertan, ijitoek EAEn dituzten asentamenduen egoera eta haien premiarik oinarritzeko erantzuna emateko gabezia aztertzen dira.

Guk dakigula, Euskadin dagoen ijitoen egonleku bakarra “Urumeakoa” da, eta Astigarraga eta Hernani inguruko herrietan dago. [Astigarragako](#) eta [Hernaniko](#) Udalen, [Gipuzkoako Foru Aldundiaren](#), [Eusko Jaurlaritzako Enplegu eta Gizarte Politika Sailaren](#) eta [Romi Bidean elkartearen](#) elkarlanarekin eta koordinazioarekin burutu da proiektu hori. Eragile pribatu eta publiko batzuek ere parte hartu dute. Elkarlanean lan koordinatu horri esker, dokumentazioa erregularizatzeko, heziketarako, lanean aktibatzeke, etxebizitza bilatzeko, osasun arretarako, prestazio ekonomikoak eskatzeko eta gizarteratzeko eta komunitateko lana egiteko beharrei aurre egin ahal izan zaie. Xedea, gizarteratzeko helburuak beteta, egonlekua 2017rako desagitea da. Gaurko aurreikuspenen arabera, baliteke 2016an jada familiarik ez geratzea bertan. Arartekoak oso ondo balora-

tu ditu burututako programa eta egon diren lankidetzak eta koordinazioa, eta, zentzu horretan, gure gomendio orokorra bete dela nabarmendu behar dugu.

5. Herritarren eskubideen egoeraren balorazioa

1. Ijitoak desberdintasun eta gizarte bazterketako egoeran daude, eta kontuan hartu beharrekoa da hori, baita sustapenerako politika publikoen xede izan ere, ijitoek sozialki, politikoki eta ekonomikoki aurrera egin ahal izan dezaten.

Eskubide sozialen aitortzan, hezkuntzarako eskubidean, osasun arretarako eskubidean eta etxebizitzarako eskubidean aurrera egin bada ere, eta gutxiengo kultural gisa aitortzeko orduan eta pairatu duten jarraipen politikoaren salaketan eta aitortzan ere urratsak eman badira ere, oraindik ere egiteko daude pisuzko hainbat kontu. Honakoak dira gainditu beharrekotako erronka handiak: eraginkortasun handiagoa lortzea bereizkeriaren aurkako borrokan, eremu pribatuetan eta enpleguan batez ere, eta parte-hartze sozial, politiko eta ekonomikoko handiagoa lortzea.

Bereizkeriaren aurkako borrokan aurrera egiteko, garrantzitsua da politika publikoen diseinuan eta eragile publikoen trebakuntzan aintzat hartzea kulturartekotasuna eta aniztasunaren kudeaketa. Ondo baloratu ditugu [Biltzen](#) integrazioarako eta kulturarteko bizikidetzarako euskal zerbitzua burutzen ari den trebakuntza programak, bai eta abiarazitako neurriak ere; hala nola, [Eusko Jaurlaritzako Enplegu eta Gizarte Politikak](#) arrazagatiko, etniagatiko edo nazioagatiko, edota sexu orientazioagatiko eta identitateagatiko eta genero identitateagatiko bereizkeriaren aurka borrokatzeko gizarte erakunde jakin batzuen lankidetzarekin bultzatu duen [Era Berean sarea](#).

Ijitoen berdintasunean aurrera egiteko, ezinbestekoa da elementu kulturalak eta bereizkeriaren aurkako elementuak sartzeko, bai eta giza eskubideak zein pertsonen duintasuna urratzen dituen edozein ekintza edo diskurtsoren aurreko salaketa irmoa txertatzea ere.

2. Berriazko neurriak behar dira, ijitoen behar bereziak eta horiek gizarteratzeko eta lanean txertatzeko ibilbideak kontuan hartuko dituztenak. [Lanbide](#) euskal enplegu zerbitzua eta gizarte zerbitzuen kudeaketak aintzat hartu behar ditu ijitoen beharrak eta bereizitasunak. Enplegua, gizarteratzea edo bazterketaren aurkako borroka sustatzeko neurriek kontuan hartu behar dituzte bai ijitoen bereizitasunak, bai kulturartekotasuna, eraginkorrak izan ahal izan daitezkeen. Era berean, aintzakotzat hartu behar da emakume ijitoen egoera espezifikoak. Beraz, euren bereizitasunei eta beharrei egokitu-ko zaizkien politika publikoak -lana eta ekonomia sustatzeko- diseinatu behar dira.

3. Bizitegien edo eskolen arabera bereizteak ez dio mesederik egiten gizarteratzeari. Zentzu horretan, zailtasun egoerak espazio berean biltzea saihesteko ahaleginek ijitoak gizarteratzea eta lanean zein ekonomian txertatzea ahalbidetuko dute. Narriatutako auzoen hirigintza-birgaikuntza egitea horretarako aukera da.

4. Euskal Autonomia Erkidegoan etxebizitzarako eskubide subjektiboa aitortzea aurrerapena izan da, eta garrantzi berezia du ijitoen kolektiboan, izan ere, historikoki zailtasunak eduki ditu etxe egokia edukitzeko unean. Arartekoak horren garapenaren eta eraginkortasunaren gaineko segimendua egingo du, eta [Arartekoaren urriaren 5eko 3/2011 Gomendio Orokorra](#) betetzen den ere begiratuko du: *Jatorriz Europar Batasunekoak diren eta Euskal Autonomia Erkidegoan bizi diren ijitoen egonlekuetan esku hartzeko jardute-protokoloak garatzeko beharra.*

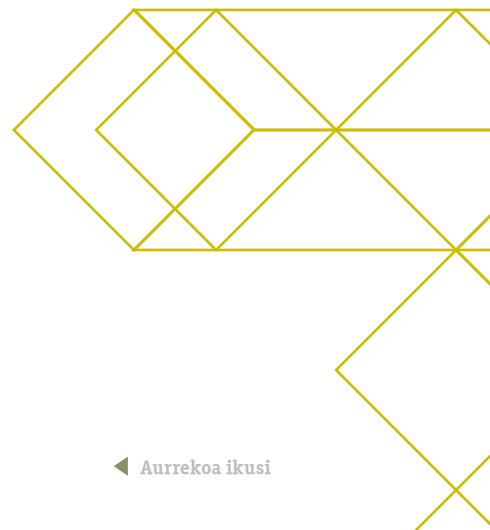
5. Funtsezkoa da ijitoen eskubideen defentsan lan egiten duten elkarteei laguntzea. Gizarte erakunde horiek ahalbidetzen dute ijitoek sozialki eta politikoki parte hartzea, eta ijitoei zuzendutako politika publikoak eraginkorrak izatea errazten dute; hortaz, ezinbestekoak dira gizarte demokratiko batean.

III. ATALA

III

8

ETORKINAK ETA KULTURA ANIZTASUNA



Aurrekariak



Atal honetan Arartekoaren jarduketetako batzuk jaso ditugu, etorkinen eskubideei eragiten dietenak, etorkinak euskal administrazio publikoen politiken xede diren aldetik. Halaber, immigrazioaren eta atzerritarren eskubideen inguruko berrietasun adierazgarrienak aipatuko ditugu. Azkenik, arlo honetan herritarrei dagozkien eskubideen egoeraren balorazioa aurkeztuko dugu.

Ikuspegi-Immigrazioaren Euskal Behatokiaren **datuen** arabera, 2015ean, 116 herrialdeetatik etorritako 137.397 atzerritar daude. Atzerritarrek euskal biztanle guztien % 6,3 dira; Estatu mailan, biztanle atzerritarren batez bestekoa altuagoa da, % 15eraino iristen baita. Etorkinen % 50,7 gizonak dira, eta % 49,3 – emakumeak. Nazionalitateei dagokienez, jatorrizko herrialdeak, nagusiki, Maroko, Errumania, Bolivia, Portugal eta Kolonbia dira. Iaz, 141.316 atzerritar egon dira EAEn, hortaz, berretsi egin da beheranzko joera. Izan ere, 14.497 pertsona gutxiago daude eroldatuta, 2012ko datuekin (151.894 atzerritar) alderatuta. Horretan, ez dira kontuan hartu nazionalizatu direnak. European errefuxiatutako pertsonen kopurua handitzeak oraingoz ez du eraginik izan errol-dan inskribatzen direnen kopuruan.

Enplegu Ministerioaren arabera, hain zuzen, 2015eko apirileko datuak aztertuta, EAEn atzerriko 48.059 herritar zeuden Gizarte Segurantzaren afiliatuta, hau da, 3.100 gutxiago, 2008ko apirileko datuekin alderatuta. Urtean zehar, gora egin du afiliatuen kopurua. Gutxi gorabehera, etorkinen herena Europar Batasunetik etorri da, batez ere, Errumania, Portugal, Frantzia eta Italiatik; beste bi herenak, berriz, Europar Batasunetik kanpokoak dira, kasu gehienetan, Bolivia, Maroko, Txina eta Kolonbiakoak. Emakumeen afiliazioak hobeto egin dio aurre krisiari, atzerriko emakume langileak 2008ko apirilean 18.684 izatetik 2015eko apirilean 23.274 izatera pasatu baitira. Atzerritarren presentzia altua duten sektoreen artean, etxeko zerbitzua bezalako jarduerak, krisiak gogorrago dituen beste sektore batzuek –adibidez, eraikuntzak–

baino egonkortasun handiagoa erakutsi du, eta horixe da emakumeen afiliazioa handitzeko arrazoietakoa bat.

Ikuspegi erakundeak 2015ean egindako **barometro**aren arabera, euskal biztanleek dagoeneko ez dute immigrazioa benetako arazotzat jotzen. % 12,4raino jaitsi dira fenomeno horren aurkako iritziak; ez zen 2008tik halako portzentajerik ikusten. Halaber, hobetu egin da tolerantzia-indizea: % 58,04 (datu hori kontabilizatzen hasi zenetik bigarren puntuazio altuena). Gora egin du etorkinak osasun- nahiz hezkuntza-sisteman sartzearen aldeko iritzien portzentajeak ere. Azken urteetan nabariki beheratutako datua izan da.

II. Mundu Gerratik ezagututako errefuxiatuen krisirik handiena bizi du Europak aurten eta inoiz ez bezala igo da asiloa eskatzen dutenen kopurua. Halaber, nabarmen handitu dira migratzaileen jarioak. ELGEren (Ekonomiako Lankidetzeta eta Garapenerako Erakunde) **urteko txostenaren** arabera, aurten milioi bat pertsona iritsi dira Europara. 2014an, berriz, 630.000 heldu ziren. 2015ean, 350.000-450.000 pertsonari aitortu zaie errefuxiatuaren estatutua. ELGEk azpimarratu duenez, larritasun handiko fenomeno bat bada ere, “*Europak inoiz ez bezalako krisi tragiko horri erantzun behar dio, eta badu horretarako gaitasuna*”. Iheslarietako Nazio Batuen Goi Komisarioak (ingelesezko UNHCR) zenbatetsi duenez, milioi bat baino gehiago dira 2015ean Europara itsasotik heldu diren migratzaile eta errefuxiatuak. Guztira 1.000.573 pertsona izan dira, eta horietatik 844.176 –%80 baino gehiago– Greziara, kasu gehienetan, Lesbos uhartera iritsi dira. Bestalde, 152.000 pertsona Italiara heldu dira, 3.592 Espainiara, eta beste 105 – Maltara. Europara heldu diren pertsonen %49 Siriatic etorri da, %21 Afganistanetik eta %8 Iraketik. Kopuru horri gehitu behar zaio %4 Eritreatik heldutakoa, beste %2 Pakistan, Nigeria eta Somalialatik etorritakoa, eta %1 Sudan, Gambia eta Malitikat datorrena. Etorkinen % 90 baino gehiago hamar herrialde horietako batetik etorri dira. Iheslarietako Nazio Batuen Goi Komisarioak esan du, gainera, migratzaile eta errefuxiatuen %25 haurrak direla, %17 – emakume helduak, eta gainerako %58 – gizon helduak. Mugarik Gabeko Medikuek bildutako datuen arabera, aurten ere, zoritxarrez, 3.771 pertsona hil dira Mediterraneo itsasoan, Europarako bidean.

1. Arloa kopurutan

Etorkinek, gainerako herritarrek bezalaxe, erakundearen lan arlo guztiei eragiten dieten kexak aurkeztzen dituzte. Azpimarrara daiteke kexa asko gizarte-eskubideei dagozkiela, hortaz, batez ere, gizartratze, hezkuntza, etxebizitza eta osasun arloei eragiten dietela. Eragindako beste arlo bat segurtasuna da. Adingabe atzerritarrei dagozkien kexak Haur eta Nerabeen Bulegoko txostenean aztertu dira. Haren txostena geure

egiten dugu. Estatuko Administrazio Orokorrarekin zerikusia duten kexak Herriaren Defendatzailearen Bulegora bideratzen dira. Hori guztia dela eta, zaila da kolektibo horrek aurkezten dituen kexen kopurua zehaztea.

2. Kexarik aipagarrienak

2.1. Erroldatzea

Aurten ere erroldan inskribatzearekin zerikusia duten kexak izapidetu ditugu. Kasu gehienetan, kexa horiek Arartekoak esku hartu ondoren bideratu egiten dira, eta gure iritziz, udalak, oro har, betetzen dute arlo hori arautzen duen legedia.

Aurtengo jardueren artean, nabarmendu behar dugu Bilboko Udalak gure iradokizuna onartzea ondorioz ekarri duen esku-hartzea.

Gaiarekin lotutako elkarte batek aurkeztutako kexa izapidetu dugu; izan ere, kexagilearen arabera, Bilboko Udalak etxebizitza-zerrenda bat du, eta pisu horien kasuetan, erroldan izena emateko eskaerak ez dira berehala onartzen, baizik eta benetan bertan bizi izatea egiaztatzeko eskatzen da aurretik, eta horrek hainbat hilabetetako atzerapena eragiten du.

Kexan azaldu zuten, atzerapen horretan ez zegoen salbuespenik, hau da, bai helduei bai adingabeei eragiten zien. Gainera, helbide berri batean erroldatzeko zailtasunak egoten ziren, aurreko alta (beste helbide batean) egin zenetik hilabete baino gutxiago igaro bazen. Elkarteak jasotako informazioaren arabera, aplikazio informatikoak ez zuen uzten erroldan izena ematen, inskripzioa emateko aldia gutxienez hilabetekoa ez bazen. Bestalde, helbide batean erroldatutako pertsonen kopurua handia zenean, orduan ere, zailtasunak egoten ziren erroldan izena emateko.

Arartekoak, [2015eko ekainaren 16ko ebazpenaren](#) bidez, iradoki dio Bilboko Udalar, udal erroldan izen-ematea berehala izapidetzen ez denean, arrazoitu dezala benetako bizilekua egiaztatzen duten agiriak eskatzeko beharra, eta justifikazio horretan kontuan har ditzala proportzionaltasun eta berdintasun printzipioak, baita adingabearen interes gorena ere. Halaber, iradoki diogu argitara eman ditzala helbidean benetan bizi izatea egiaztatzeko agiriak egitea justifikatzen duten irizpideak. Udalak erantzun du dagozkion jarraibideak emango direla gomendioan jasotakoarekin bat jarduteko, eta aztertuko dela formalitasun juridikoa, helbidean benetan bizi izatea egiaztatzeko agiriak edo beste ikerketa batzuk egitea justifikatzen duten irizpide orokorrak –edo hobeto esanda, generikoak– jakitera emateko. Azkenik, udalak jakinarazi digu erakunde honi emango diola emaitzaren berri.

2.2. Diru-sarrerak bermatzeko errenta (DBE) eta etxebizitzarako prestazio osagarria (EPO) ukatzea, etetea eta azkentzea

Jarraitu dugu jasotzen ezkontidea beste herrialde batean –normalean, bere jatorrizko herrialdean– duten etorkinei laguntzak ukatu eta azkentzeari buruzko kexak. Araudiak ezartzen duenez, ezkontza bidez edo ezkontzakoaren antzeko beste harreman iraunkorren baten bidez lotuta dauden pertsonak elkarrekin bizi behar dute bizikidetzaren unitatea osatzeko ([Diru-sarrerak bermatzeko errenta arautzen duen 147/2010 Dekretuaren](#) 5.1 a) artikulua). Salbuespen gisa, etorkinek eska dezakete laguntza, elkarrekin bizi ez badira ere, baina egoera horrek ezin du bi urte baino gehiago iraun. Lege-aurreikuspen horren ondorioz, **laguntzak azkendu egiten zaizkie epea bukatu baino lehen bikotearekin berriz elkartzea lortu ez duten edota banantzea formalizatu edo dibortziatu ez diren atzerritarrei**. Erakunde honek helarazi du bere iritzia ezkontide atzerritarrek izaten dituzten familia berriz elkartzeko zailtasunen inguruan. Izan ere, askotan, banantze-aldi luzea egiaztatzen da. Kontua da bikotea atzerritarra denean, araudiak ezarritako zenbait baldintza bete behar dituela, hau da, familia berriz elkartzea ez dago familiaren esku, hemengo bikoteen kasuan bezala. Europako Esparru Ekonomikoaren gaineko akordioan jasotako estatuetak nazionalitatekin ez duten pertsonen Espainian sartu eta bertan bizi ahal izateko baldintzak ezartzen dizkiete bai atzerritarrek Espainian dituzten eskubide eta askatasun, eta horiek gizartertzeari buruzko urtarilaren 11ko 4/2000 Lege Organikoak (aldaketekin), baita Europar Batasuneko eta Europako Esparru Ekonomikoaren gaineko Akordioa sinatu duten estatuetak herritarrak Espainian sartu, aske ibili eta bizitzeari buruzko otsailaren 16ko 240/2007 Errege Dekretuak ere. Ondorioz, zailago bihurtzen da bizikidetzaren egiaztatzeari buruzko baldintza betetzea.

Arartekoak Lanbideri adierazi dion moduan, etorkinek (edo nazioarteko babes edo aterpea ukatu zaien eskatzaileek) osatutako bizikidetzaren unitateen kasuetan, ezkontideak ezin badira elkartu (ez dituztelako betetzen araudian ezarritako baldintzak, edo Estatuko Administrazio Orokorrak ez duelako onartu berriz elkartzeko eskaera), edukirik gabe utziko litzateke diru-sarrerak bermatzeko errentarako 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 pertsonak 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 dibortziatzeko.

Aipatu nahi dugun espedienteetan, lege-aurreikuspen hori aplikatuta, bi urteko salbuespena ere ez da kontuan hartu. Ondorioz, diru-sarrerak bermatzeko errenta eta etxebizitzarako prestazio osagarriaren prestazioak ukatu zaizkio eskatzaileari, bizikidetzaren unitaterik osatu ez duelako. Izan ere,

kexagilea ezkondu bada ere, ez da bere ezkontidearekin bizi, hura Aljerian bizi baita. Kexagileak 2013. urtean eskuratu zuen Espainiako nazionalitatea. Gainera, % 44ko desgaitasun-gradua zuen.

Lanbideren esanetan, salbuespen hori ez zitzaien aplikatzen jatorrizko edo eskuraturiko Espainiako nazionalitatea duten pertsoneri. Erakunde autonomo horrek ulertzen duenez, nazionalitatea eskuratzeko prozesua interesatuaren borondatez hasten da, horrek eskaera aurkezten duenean. Etorquina herrialdearekiko lotura izateko denbora nahikoa igaro denean ematen da, eta horrekin immigrante izaera izateari uzten dio. Bere ustez, ez dago tratu ezberdintasun diskriminatzailek, ezberdintasuna nahikoa oinarritua dagoen arrazoi batean oinarritzen da baizik. Izan ere, ez zegoen jasota atzeritarra den ezkontidearentzat Espainian egoitza eskatu zenik. Arartekoak berdintasun-printzipioaren ikuspuntutik aztertu zuen Lanbideren jarduerari eta **2015eko maiatzaren 5eko ebazpena** igorri zuen.

Ebazpenean ondorioztatu zenez, ezkontideek bizikidetzaren unitate bat osatzeko elkarrekin bizitzeko exijentziak, 147/2010 Dekretuaren 5.1 a) artikuluan aurreikusitakoa, bertokoak atzerriko ezkontidea duen kasuetan, berdintasun eskubidearen (Espainiako Konstituzioaren 14. artikulua) aurka doa, eta diru-sarrerak bermatzeko errentaren eskubide subjektiboa edukirik gabe uzten du (18/2008 Legearen 12. artikulua). Lege-aurreikuspen hori aplikatuz, jaiotzez beste estatu batekoa den baina espainiar nazionalitatea eta desgaitasuna duen pertsona bati tratu ezberdin bat ematen ari zaio beste espainiar batzuen aldean.

Errazagoa da pertsona hauek Schengen Akordioaren parte ez den estatu batekoa den ezkontidea izatea. Hori dela eta, Euskadin elkarrekin bizitzeko irizpide legal zehatz batzuk bete behar dituzte. Era berean, bere ezkontidearekin bizitzeko ezintasunagatik diru-sarrerak bermatzeko errenta prestazioa ukatzeak tratu ezberdin bat ematea dakar, ezkontide edo bikoterik ez duten, baina gizarte bazterketa egoera berdinean diru-sarrerak bermatzeko errenta lor dezaketenean beste pertsonen aldean.

Ustez neutroa den lege-aurreikuspen hori ezartzean lortutako emaitza neurrigabekoa da, subjektiboa den eskubide bat lortzea galarazten duelako, diru-sarrerak bermatzeko errenta lortzeko bezala, oinarritzko beharrei eta gizarteratzeko edo lan prozesutik sortutako gastuei aurre egitea helburu duena. Bukatzeko, adierazi genuen migrazio mugimenduek bizikidetzaren kasu berriak sortzen ari dituztela, kexan aipatutako kasuan bezala, non etorkin batek Espainiako nazionalitatea lortu duen, beste nazionalitate bat duen bere ezkontidearekin berriz elkartu aurretik. Hortaz, gure iritziz, Eusko Jaurritzak, 147/2010 Dekretuaren 5.4 artikuluan ezarritako aurreikuspena aplikatuz, berak hala erabakita edo beste herri-administrazioek hala proposatuta, bizikidetzaren unitate kasu berriak ezarri beharko lituzke gizarte garapenera erantzuna emanez, eta zehazki, familia egitura ereduaren garapenera.

Beste espediente batean, Lanbideek pertsona bati diru-sarrerak bermatzeko errenta eta etxebizitzarako prestazio osagarria ukatu zizkion, **bere lan- eta egoitza-baimena**

iraungi zenez, lanetik bota zutelako. Lanbideek ulertu zuen 147/2010 Dekretuaren 9. artikulua aplikatu behar zuela, eta artikulua horren arabera, eskubidearen titularra izateko baldintzetako batek dio, espedientearen izapidetzea amaitu aurretik, eskatzaileari legokiokeen eskubide edo prestazio ekonomiko oro baliatu behar duela, eta laneko diru-sarrerak izanez gero, ezin izango duela lanaldi-murrizketarik izan edo antzeko egoera batean egon”.

Arartekoaren ustez, egoera administratibo irregularra izateagatik lanik gabe geratu izana borondatezko hartzea ulertezina da. Halaber, ezin da ulertu zergatik esan nahi duen jarduketa horrek kexagileak eskubide ekonomikoa baliatu ez duela. Bestalde, Justizia Auzitegi Nagusiaren arabera, bizileku iraunkorra izateko baimena ukatzea ez da zuzenbidezkoa. Horretan guztietan oinarrituta, prestazioak ukatzeko erabakia berrius zezala gomendatu genion Lanbideri. Jakinarazi digunez, dagoeneko egon du.

Prestazioetarako eskubidea aitortzeko atzerriko dokumentazio publikoa aurkeztu behar izatea da kolektibo horrek topatzen duen beste zailtasun bat. Arazo horiek agertzen dira bai agiriak eskuratzeko –batzuetan, jatorrizko herrialdean oso garestia baita–, baita horien edukia egiaztatzeko orduan ere. Dokumentuen artean, jatorrizko herrialdean ondasunak izateari edo egoera zibilar buruzko agiriak daude. Lanbideri adierazi diogun moduan, agiri publikoaren kontzeptua arlo zibileko nazioarteko lankidetzaren juridikoari buruzko uztailaren 31ko 29/2015 Legearen ezarri da (43. artikuluko e) idatz-zatian). Zentzu honetan, *atzerriko agintariak igorritako edo zilegitutako agiri publikoak egikarigarriak izango dira Espainian, jatorrizko herrialdean egikarigarriak baldin badira eta ordena publikoaren aurkakoak ez badira* (56. artikulua). Ondorioz, araudi berria aplikatuz, atzerriko agintariak igorritako edo zilegitutako agiri publikoak erabil daitezke prestazio ekonomikoak aitortzeko buruzko espedienteak izapidetzean.

Lanbideek jakinarazi digu ahaleginak egiten ari direla aurkezten diren dokumentuen egiazkotasuna baieztatzeko. Alde batetik, sei hilabeteko epea ematen dute dokumentuak aurkezteko, eta herritarrei ematen zaien informazioa hobetzeko asmotan dabilta (zer agiri eta non eskatu jatorrizko herrialdeetan). Era berean, nortasun-agiriaren baliotasunari buruzko informazioa biltzen ari dira, eta kontu horien inguruko prestakuntza ematen ari zaie teknikariei. Herritarrei ematen zaien informazioa hobetzea eta aurkezten diren dokumentuak kontrolatu behar dituzten teknikariei prestakuntza ematea funtsezkoa da, alde batetik, oinarritzko beharrezanean aurre egiteko prestazio ekonomikoetarako eskubidea aitortzean akatsak saihesteko, eta bestalde, espedientearen jasotako dokumentazioa errealitatearekin bat datorren kontrolatzeko.

Beste arazo bat ere aipatu dugu: **jatorrizko herrialdean dagoen ondasun higiezin baten titulartasuna edukitzea.** Atzeritarrek bakarrik egiaztatutako behar dute baldintza hori betetzen dutela. Maiatzaren 25eko 147/2010 Dekretuaren 9.3 artikuluko b) idatz-zatiaren arabera, prestaziorako eskubidearen titularra izateko baldintzetako bat ohiko etxebizitzaz gain ondasun higiezinik ez edukitzea da. Etorकिन batek jatorrizko herrialdean dagoen ondasun higiezin baten jabea dela egiaztatzen duen agiri bat aurkezten badu, prestazioak uka-

tzen zaizkio, aipatutako lege-aurreikuspena aplikatuz. Lanbideri esan diogun moduan, ondasun horiek balio gutxikoak izaten dira. Gurea ez bezalako errealitate administratiboe-tatik eta testuinguru sozial eta ekonomiko desberdinetatik datozen beste jatorrietako pertsonekin elkarrekin bizitzeak eta harremanak izateak ikuspegi irekia eta kulturartekoa eskatzen du espedienteak aztertzeke eta araudia interpretatzeko orduan. Migrazio-prozesu bat hasi duten pertsonak dira, gizarte-bazterketaren arriskuan daudenak, beraz, ez da espero izaten kaudimen ekonomikoa izango dutela. Halaber, ekonomia-egitura oso ahula duten herrialde horien errealitate aintzat hartuta, ondasun horien balioa nekez izango da nahikoa pertsona horiek baliabide ekonomiko aski izatea egiaztatu ahal izateko. Aitzitik, kasu gehienetan, egoera materiala aintzat hartuta, betetzen dituzte prestazio ekonomi-koetarako eskubidearen titularrak izateko baldintzak.

Atal honetan, atzerritarrek atzerritartasunaren ondorioa den arrazoi batengatik aurkeztutako kexak baino ez ditugu aipatu. Txosten honen II. kapituluko gizartertzeari buruzko atalean, prestazioak ukatu, eten edo azkentzearekin zerikusia duten kexa generikoak aipatu ditugu.

2.3. Txostenaren beste atal batzuetan aipatu ditugun kexak

Arestian aipatutako kapituluko Segurtasunari buruzko atalean, **mezu xenofobo eta sinbolo naziak** agertzeari dago-kionez egin dugun esku-hartzea azaldu dugu. Mezu eta sin-bolo horiek immigrazio arloan lan egiten duen elkarte baten Gasteizko egoitzan agertu ziren, urtearen hasieran. Azaroan, gertatutakoa errepikatu egin da, eta horregatik, berriz ere, gaia mahai gainean jarri behar izan dugu.

Halaber, Osasun arloan azaltzen dugunez, izapidetu ditugun kexek erakusten dute oraindik ere gertatzen direla nahi ez diren egoerak. Izan ere, atzerritarrek zailtasunak izaten dituzte Euskal Autonomia Erkidegoaren eremuan Osasun Sistema Nazionalaren osasun-prestazioak emateko arau-bideari buruzko **ekainaren 26ko 114/2012** Dekretuan edo Aseguramendu eta Kontratazioko Zuzendaritzaren jarraibideetan aurreikusitako egiaztagiria eskatzen dutenean edo osasun-zentrora jotzen dutenean, hau da, Osasun Sailaren zein Osakidetzaren eremuan. Era berean, larrialdiko osasun laguntzagatik faktura bidaltzeko ohitura aipatu dugu.

Dirudienez, kexa horiek erakusten dute araudia desberdin interpretatzen dela. Desberdintasun horiek zuzendu behar dira. Ildo horretan, gogoratzen dugu euskal 114/2012 Dekretuaren 2.3 artikulua aplikatu behar dela, Konstituzio Auzitegiaren abenduaren 12ko 239/2012 Autoaren bidez horren etendura kendu denez. Konstituzio Auzitegiak kontuan izan zituen inpugnatutako neurrien ondorioak jasan behar dituzten pertsonen osasunerako eskubidea eta osotasun fisikorako eskubidea. Halaber, aintzat hartu zuen osasun publikoa eta komenigarritzat jo zuen gizarte osoaren osasunaren kontrako arriskuak ezabatzea. Auzitegiaren esanetan, arrisku horiek ezin dira jasan, zehaztu ezin izan den aurrezpen ekonomiko baten aitzakia erabiliz. Hori dela eta, indarrean man-

tendu zuen aurretik aipatutako euskal Dekretuak ezarri duen doako osasun-arreta publikorako eskubidearen eremu subjektiboa zabaltzea. Hori dela eta, ondorioztatu genuen, berriz ere, garrantzitsua zela esparru juridiko egokia ezartzea, osasun-arretarako sarbideari segurtasun juridikoa emateko. Halaber, azpimarratu genuen, **Arartekoaren irailaren 24ko 8/2013 Gomendio Orokorrean** jaso genuen bezala, urtebe-tez errolatuta egoteko baldintza alde batera utzi behar dela, Osasun Sistema Nazionalako aseguratutak eta onuradunak ez diren pertsonen osasun-arretara jasotzea ahalbidetzeko.

Hirigintza eta lurraldearen antolamendu arloan, **hirigintza antolamenduan erlijio-aniztasuna kudeatzearekin** zerikusia duten jarduerak aipatu ditugu.

Gurtza-leku berriak irekitzeko hirigintzako araudian jasotako baldintzak direla eta, hainbat erreklamazio izapidetu ditugu. Gure ustez hirigintzako antolaketa bitartez erlijio-aniztasuna egoki kudeatzearen inguruan hausnartzeko orduan oinarritat hartzeko moduko ikuspegiak jaso ditugu aipatutako atalean. Bilboko Hiri Antolamenduaren Plan Orokorra aldatzearekin zerikusia duen kexa aipatu dugu. Izan ere, aldaketa horrek zenbait baldintza tekniko ezarri ditu, sinesbideei loturiko gurtza-lekuak irekitzeko. Baldintzetako bat aipatzeko, leku horiek ezin dira ireki bizitegi-erabilera duten eraikinetan; hirugarren sektoreko erabilerak dituzten eraikinetan baino ezin dira ireki. Antolamendu-proposamen horiek zalantzan jarri dira, erlijio askatasunerako oinarritzko eskubidea mugatzen dutelako. Hiri Antolamenduko Plan Orokorren aldaketa horren aurka errekurso bat aurkeztu da Euskal Autonomia Erkidegoko Justizia Auzitegi Nagusiko Administrazioarekiko Auzien Salan, eta ondorioz, bi ebazpen eman dira. Azken epaiaren bidez, Euskal Autonomia Erkidegoko Justizia Auzitegi Nagusiak baliogabetu du antolamendu eztabaidagarria, lurzoruari eta hirigintzari buruzko 2/2006 Legearen 108. artikuluan jasotako eskubidea errespetatu ez duelako. Hain zuzen, herritarrek plan orokorrean parte hartzeko eskubideari uko egin dio.

Erakunde honen irizpidea, hirigintzan gurtza-lekuak antolatzeari dagokionez, aurretik ere azaldu da, besteak beste, **Bilboko Udalari zuzendutako Arartekoaren 2012ko urtarrilaren 9ko ebazpenean**, Basurtu auzoan gurtza-leku musulman berria irekitzeari buruz.

Elkarte soziokultural batek aurkeztutako kexa bat ere aipatu dugu. Horren bidez, elkartearen egoitza izango den lokal bat egokitzeko baimena izapidetzean atzerapena egon dela salatu da.

Elkarteak obrak egiteko baimena eskatu zuen eta jarduera garatzeko eta lokala egokitzeko proiektua aurkeztu zuen Gasteizko Udaleko erregistroan. 7 hilabete igarota erantzunik jaso ez zuenez, Arartekoaren esku-hartzea eskatu du. Gasteizko Udalak eraikuntzen zerbitzuak egindako txosten bat helarazi digu, eta horretan azaldu du eskaera onartu dela eta baimendu direla kultur elkarte arabiarra jartzeko lokala egokitzeko obrak. Igorritako txostenak ez ditu azaltzen prozedura horrek zortzi hilabete baino gehiago irauteko arrazoiak. Gure ebazpena bidali diogu udalari eta horren bidez adierazi dugu administrazio-espedientea izapidetzean bost hilabete baino gehiagoko atzerapena egon dela, lurzoruari

eta hirigintzari buruzko ekainaren 30eko 2/2006 Legean aurreikusitako epeekin alderatuta. Halaber, gogorarazi diogu herri-administrazioek prozedura bidegabeko atzerapenik gabe izapidetu behar dutela, eta herritarrek prozeduraren inguruan esanbidezko erantzuna ebazpena emateko epea bukatu baino lehen jasotzeko eskubidea dutela.

Txosten honi erantsita doan Haur eta Nerabeentzako Bulegoaren txostenean jaso da ofizioz hasi dugun jarduera, aukera gero eta gutxiago baitago Administrazioaren mendeko zentroetan bizi diren tutoretzapeko adingabeak eskolaratzeko eta prestatzeko. Euskal hezkuntza-sistemak 16 urtetik beherako adingabeei, hau da, derrigorrezko eskolatzeko adinean daudenei ematen die sisteman sartzeko aukera, eta horrela, nahiko erraz jaso dezakete lanbide-prestakuntza; hala ere, ez da gauza bera gertatzen tutoretzapean dauden 16 urtetik gorako neska-mutilen kasuan. Izan ere, lanbide-prestakuntza antolatzen duten sistema bi horietako batek ere ez du baimentzen neska-mutil horien sarbidea. Hezkuntza-sisteman, eta, zehatzago, lanbide-prestakuntzan aldaketa garrantzitsua egon da, eta horrek eragina izan du, hain zuzen, neska-mutil horientzat onuragarri izan diren programetan. Titulu akademikorik gabeko 18 urtetik gorako gazteek ere zailtasun berberak izaten dituzte. Izan ere, egoera horretan daude gizarteratzeko programen barruan artatzen diren gazte atzeritar gehienak.

Azkenik, aurten ere, hainbat kexa izapidetu ditugu, beste herrialde batzuetan jaiotako adingabeak federazioetan sartzeko arazoak direla eta. Adingabeek FIFaren arauko baimenik ez dutelako sortzen dira zailtasunak. II: kapitulu-ko Kirola, Kultura eta Hizkuntz eskubideei buruzko atalean aipatu ditugu jarduera horiek. Horietan, berriz ere, berdintasun-printzipioa eta hezkuntzarako eskubideari buruzko argudioak erabili ditugu. Eusko Jaurlaritzako Gazteria eta Kirol Zuzendaritzak jakinarazi zigun zalantzarik gabe federazioan egoteko eskubidearen alde zegoela, eta adingabeak kirolean aritzeak sortzen dituen onurak ere aipatu zituen.

2.4. Estatuko Administrazio Orokorri dagozkion kexak

Administrazio-egoera erregularizatzeko eta familia berriz elkartzeko zailtasunak direla eta, kontsulta ugari jasotzen ari gara, eta horiek Aholku Sarea izeneko Euskal Jaurlaritzako zerbitzura bideratzen ditugu.

Kexak Herriaren Defendatzaileari bidaltzen dizkiogu, bera baita horretan eskumena duen erakundea. Kexa horietako askok nazionalitatearen eskaera ukatzearekin edo izapidetzean egon den atzerapenarekin dute zerikusia. Aurten, [azaroaren 6ko 1004/2015 Errege Dekretuaren](#) bidez araututako Espainiako nazionalitatea eskuratzeko prozedura berriari buruzko kexak nabarmendu nahi ditugu. Dekretu horrek alde aurretik eta nahitaez bete beharreko baldintzak ezartzen ditu, eskatzaileak gizartean duen integrazio maila eta Espainiako kultura eta ohituretara egokitzea ebaluatzeko. Hain zuzen, azterketa batzuk gaintitu beharko dira: alde batetik, Espainiako konstituzioaren eta alderdi soziokulturalen gaine-

ko ezagutzari buruzko azterketa, eta bestaldetik, hizkuntza azterketa, eskatzailearen jatorrizko herrialdean gaztelera hizkuntza ofiziala ez bada. Halaber, tasak ordaindu beharko dira azterketak egiteagatik eta espediente irekitzeagatik. Jasotako kexetan salatzen da izapidetaren kostu ekonomikoa, eta eskatzailea herrialdean errotuta dagoela egiazta dezaketen beste elementu batzuk, hala nola, lan-bizitza, espediente irekitzeko orduan kontuan ez hartzea. Halaber, beste arrazoi batzuen artean, prestakuntza gutxiko pertsonen azterketa hori gaintzeko izaten dituzten zailtasuna, edo Espainiako irakaskuntza-zentroetan ikasketak egin arren azterketa egiteko beharra aipatzen da.

Era berean, bideratu ditugu Barne Arazoetako Ministerioak aberrigabezia-egoeran dauden pertsonen eskaeren izapidea luzatzeari buruzko kexak. Herriaren Defendatzaileak gai horren inguruko gomendioa igorri du, eta horretan esan du neurriak hartu behar direla aberrigabezia-egoeran dauden pertsonen eskaerak izapidetzeko denbora gero eta luzeagoa izatea saihesteko.

Beste kexa batzuk lan egiteko eta bizitzeko baimen administratiboa ukatzeari buruzkoak dira. Kasu horietan, kexagileek hainbat urte daramatzate gure erkidegoan, euskal ikasketxeetan ikasi dute, eta batzuetan, oinarriko beharrezan aurre egiteko, diru-laguntzak eta prestazio ekonomikoak jasotzen dituzte, baina ez dute hemen bizitzeko eta lan egiteko baimen administratiborik, lan-kontraturik aurkeztu ezin dutelako. Kexatzeko beste arrazoi bat izan da familiako kide bakar bati baimen administratiboa berritzea eta gainerakoei ukatzea, nahikoa baliabide ekonomikorik ez dutelako.

3. Araudi- eta gizarte-testuingurua

Aurten, zera nabarmendu nahi dugu: Afrikako iparralde, Siria eta Irakeko gerren ondorioz, pertsona askok eta askok indarkeriatik eta miseriatik ihes egin nahi dute, eta euskal gizarteak eta herri-administrazioek erantzun egin diete, sufrimendua eta zailtasunak jasan behar dituzten pertsona horiekiko elkartasuna adieraziz.

Interesgarriak izan daitezkeelakoan, jarraian jasotzen ditugu Europar Batasunaren migrazio-politikari buruzko txosten batzuk; Euskal Herrian garatzen ari diren programa eta jarduerak; 2015ean argitaratu diren txostenak, honako gai hauei buruz: etorkinek jasaten duten diskriminazio eta arrazakeria, atzeritartasun-politikak, etorkinen egoera sozial eta lan-egoera. Halaber, gaiarekin zerikusia duten araudi berrikuntzak eta protokoloak ere jasotzen ditugu.

3.1. Europar Batasuna

Europako Batzordeak 2015eko maiatzean aurkeztutako [Migrazioari buruzko Europako Agendan](#) onartu da migrazioa kudeatzeko ikuspegi globala izateko beharra. Agendak

erronka batzuk planteatzen ditu, besteak beste: immigrazio irregularrari sustagarria kentzea, pertsona-trafikoaren aurka borrokatzea, kanpoko mugak sendotzea eta bizitzak salbatzea, estatu kideen arteko elkartasuna aintzat hartuko duen asiloari buruzko politika komun bateranzko bidean aurrera egitea, edo immigrazio irregularraren gaineko politika bat garatzea, Europako ekonomiak behar dituen langileak erakartzeko. Besteak beste, honako gau hauek aipatzen dira: bilaketa eta salbamenduko lanak; errefuxiatuei larrialdiko laguntza; asiloa eskatzen dutenak automatikoki aktibatuko den sistema egonkor baten bidez lekuz aldatzea; identifikatzea errazte aldera, Italian eta Grezian dauden postuak giza-baliabideez hornitzea; Nazio Batuen Erakundeak Europatik kanpo burutzen dituen lanen ondoriozko errefuxiatuen berrasentamendua; eta arrazoi ekonomikoengatik asiloa eskatzen duten immigranteak itzultzea. Halaber, garapena laguntzeko helburu duen aurrekontu bat aurreikusita dago, pobrezia murrizteko eta gobernuekin elkarlanean jarduteko pertsona-trafikoan aritzen diren talde antolatutak jazartzean eta estatu “seguruen” zerrenda egitean. Estatu horietatik datozen etorkinei ez zaie asilorik emango.

Era berean, aurkeztu dira, alde batetik, Europar Batasunaren **Ekintza Plana** (2015-2020), migratzaileen legez kontrako trafikoaren aurkakoa; eta bestalde, Europako Parlamentuari eta Kontseiluari egin zaien **KOMUNIKAZIOA**: Europan errefuxiatuen krisiari ekitea: EBren kanpo-ekintzaren eginkizuna (Brusela). Horretan bertan, Europar Batasuna errefuxiatuen krisiari aurre egiteko burutzen ari den eta **2011ko Migrazio eta Mugikortasunaren gaineko Ikuspegi Orokorra (Enfoque Global de la Migración y la Movilidad)** izeneko dokumentuan oinarrituta dagoen kanpo-ekintza azaldu da.

Bestalde, Errefuxiatuentzako Nazio Batuen Goi Komisarioaren (UNHCR/ACNUR) **txostenak** (“*Tendencias del Asilo*”) jasotako datuen arabera, asiloa eskatu dutenen kopuruak igo egin du 2014an, Siria eta Irakeko gerran ondorioz, eta hainbat herrialdetako segurtasun-maila jaitxi delako.

3.2. Euskal Herria

Kulturaartekotasunaren aldeko programa eta jardura batzuk nabarmendu nahi ditugu, hala nola, “Bizilagunak” programan antolatutako familien topaketak; erroldatu berriei harrera emateko udal batzuek antolatzen dituzten ekitaldiak; udaleko osoko bilkuretan babes hiri edo asilo-hiri bihurtzeko adierazpenak; eta, Alemaniako Flüchtlinge-willkommen [ongi etorri, errefuxiatuak] herri mugimendua bezalako Europako ekimenei jarraiki, errefuxiatuak hartzeko prestutasuna erakustea. Era berean, aipatzekoak dira hainbat hiritan burutu diren zurrumurruren aurkako programak, “Intercultural Cities” Sarea osatzen duten udaletan antolatutako ekitaldiak, baita Europako Kontseiluak sustatutako DELI programa ere.

Herri ekimenen artean, Gora Gasteiz plataforma nabarmendu nahi dugu, aniztasun eta tolerantziaren aldeko herritarren dinamika demokratikoa, parte-hartzailea, irekia eta konstruktiboa sortu duena.

Bere garrantziagatik aipatzekoa da gure ustez, ekainaren 4an, Eusko Legebiltzarraren Osoko Bilkuran eztabaidatu zen legez besteko proposamena [10\11\02\01\0743], eraso xenofoboak salatzeari eta ekintza horien jatorrian egon daitezkeen hitzaldiak eztabaida politikotik kanpo uzteari buruz.

3.3. Diskriminazioa eta arrazismoa

Arazakeria eta Intolerantziaren aurkako Europako Batzordeak (ECRI) 2015ean argitaratutako urteko txostenaren arabera (**Annual report on ECRI's activities**), ugaritu egin dira antisemitismo eta islamofobiarekin zerikusia duten egintzak, baita politika xenofoboak aipatzen dituzten edo migrazio-mugimenduen aurkakoak diren eztabaida politikoak ere, gorroto-diskurtso delakoari bidea ematen dutenak.

Halaber, aipatzeko modukoa da SOS Arazakeriaren **Txostena** “*Diskriminatze eskubidea erreserbatuta: aisialdi-lokaltara etorkinen sartzeko diskriminazioaren inguruko testing-a eta auzi estrategikoa*”.

Bestalde, Ikuspegi-Immigrazioaren Euskal Behatokiak egin dako **txostena** “*Atzerritik iritsitako etorkinen eragina euskal ekonomian eta demografian*” aipatu dugu. Txostenak, alderdi demografikoa aztertzeaz gain, honako ondorio hau ateratzen du: Euskal Herrian bizi diren atzerritarrek Ongizate Estatuari eusteko egiten dioten ekarpen ekonomikoa, oro har, eragiten duten gastua baino handiagoa da. Gainera, txostenaren arabera, per capita gastu soziala txikiagoa da atzerritarren kasuan, bertokoen kasuan baino.

3.4. Atzerritartasun politikak eta immigrazio fenomenoari buruzko beste txosten eta azterlan batzuk

- **Tortura eta tratu anker eta iraingarriak saihesteko Europako Batzordearen txostena:** besteak beste, eskatzen dizkio Espainiako agintariei beharrezko neurriak har ditzatela, Marokoko Indar Armatuak funtzionarioak Espainiako lurraldean sartzeko ez uzteko, eta indar horien eskuetan atzerritarrak ez uzteko, tratu txarrak jasotzeko arriskua dela eta. Txostena bereziki ziztatzailea da itzulketei dagokienez. Batzordeak behin eta berriro gogorarazi du estatuak ezin duela pertsona bat bere herrialdera bidali, bertan tortura edo bestelako tratu txarrak jasateko arriskuan egongo dela pentsatzeko arrazoi oinarritudunak baldin badaude.
- **Espainian dauden atzerritarrak barneratzeko zentroen egungo egoerari eta indarrean dagoen lege eremura egokitzeari buruzko txostena,** honako erakunde hauek “Pueblos Unidos”-Jesuiten Migratzaileentzako Zerbitzua izeneko Gobernu Kanpoko Erakundearentzat egindakoa: ICADÉ-ko Klinika Juridikoak (Comillasko Eliz Unibertsitatea), Per la Justicia Social (Valentziako Unibertsitatea), Dret al Dret (Bartzelonako Unibertsitatea) eta Giza-eskubideen Behatokia (Valladolideko Unibertsitatea). Txostenaren xedea Espainiako atzerritarrak barneratzeko zentroen egungo egoera berrikustea da, aplikagarria den araudia

betetzen ote den egiaztatzeko, eta legean eta errealitatean hobetu edota abiarazi beharreko alderdiak identifikatzeko.

- **Azterlana: Krisia, enplegua eta immigrazioa Espainian.** **Lan-ibilbideen azterketa**, Eguneroko Bizitzari eta Lanari buruzko Ikerketa Soziologikoen Zentroak (QUIT) eta 'La Caixa' Obra Sozialak egindakoa. Azterketaren egileak azpimarratzen dutenez, langile atzerritarren % 51 iraupen luzeko langabeziaren egoeran dago jada, egoera berean dauden bertakoen portzentajea % 35 izanik. Emakumeek hobeto eutsi diote egoerari, izan ere, langabezia-tasa txikiagoa da emakumeen artean, baina soldata-murrizketak izaten dituzte. Espainian bizi diren etorkinen zailtasun handienak zenbaki batean ikusten dira: ELGE (Ekonomiako Lankidetzeta eta Garapenerako Erakundearen) batez besteko enplegu-tasa ia-ia bi herenekoaren denean, Espainian, % 50 baino zertxobait gehiagokoa da.
- **Txostena:** Ekonomiako Lankidetzeta eta Garapenerako Erakundearen (ELGE) eta Europako Batzordearen **Etorkinen Integrazioa neurtzeko Adierazleak 2015: "Bizitzen jartzea"** aztertuta, langabezia, pobrezia-tasa edo hezkuntza-mailak aintzat hartuz gero, Espainiako etorkinak egoera txarrean daudela ikus daiteke.
- Europar Batasuneko Oinarrizko Eskubideen Agentziak egindako **txostenean**, berriz, Europar Batasunean zehar bidaiatzen diren edo bertara etortzen diren langileei eragiten dieten lan-esplotazioaren modu guztiak aztertzen dira. Ondorioen arabera, delituzko lan-esplotazioa edota esplotazio kriminala hedatua dago hainbat sektoretan, hain zuzen, nekazaritzan, eraikuntzan, ostalaritzan, etxeko lanean eta enplegatuaren industrian. Gainera, esplotatzaileek prozesu penalei aurre egiteko edo biktimei ordaindu behar izateko probabilitatea oso txikia da. Hirugarren herrialde batzuetatik etorritako atzerritarrek esplotazio-modu gogorrenak jasaten dituztenez, morroi-lanak edo esklabotasunak goranzko joera du Portugalen eta Espainian.
- Azkenik, Migration Policy Group izeneko taldeak eta Nazioarteko Ikerlanetarako Bartzelonako Zentroak (CIDOB) Europako Batzordearen laguntzarekin lau urtean behin egiten duten **Mipex**-integrazioaren nazioarteko sailkapenaren arabera, Espainiak huts egiten du hezkuntzan, diskriminazioaren aurkako borrokan eta etorkinek politikan parte hartzean, izan ere, *"krisialdian ekintzarik ezaren eta atzerapausoen ondorioz, agian galdu egin dira Espainiako gizarteko talde ahulen babesean berdintasuna bermatzeko oinarrizko lorpen batzuk"*. 2015. urteko sailkapenean, Espainia hiru postu jaitsi da 2011tik, eta 38 posturen artean, hamaikagarrenean kokatu da, hortaz, integrazio-arloari dagokionez, dagoeneko ez dago sailkapeneko lehen hamar postuetako batean. Euskadin lortutako emaitzak arlo batzuetan desberdinak izan arren, interesgarria iruditu zaigu adierazle horiek Espainian izan duten bilakaera ezagutzea.

3.5. Araudi berrikuntzak eta protokoloak

- Herritarren segurtasuna babesteari buruzko **4/2015 Lege Organikoa**, azken xedapenetako lehenengoa barne hartzen

duena; horren bidez, aldatzen da atzerritartasunaren legea, eta ondorioz, errazten dira kanporaketa sumarioak eta taldekako kanporaketak. Kanporaketa horiek oso eztabaidagarriak dira, jatorrizko herrialdera ez bidaltzeko printzipioa urratu ahal duen erabakiaren aurka oso eraginkorra den baliabide bat erabiltzea zailtzen dutelako. Halaber, zailago bihurtzen da pertsona bakoitzaren egoera aztertzea eta herrialdera itzuli ondoren, egon daitezkeen arriskua areagotzen da.

- **Urriaren 30eko 987/2015 Errege Dekretua**, otsailaren 16ko 240/2007 Errege Dekretua aldatzen duena. Aldaketa horri esker, Zuzendarauaren 2. artikuluko definizioan jasota ez dauden familiakoei esku-bideak aitortzeko aukera sortzen da; horrela gerta daiteke bi kasu hauetan: familia-kideek, jatorrizko herrialdean, egoitza-esku-bidearen onuraduna den Batasuneko herritarren kargura egon edo berarekin bizi behar dute; edo bestela, osasun-arazo larriak direla medio, Batasuneko herritarrek familia-kide baten zaintza bere gain hartu behar du. Gainera, familia-kidetzat joko da Batasuneko herritarren bikotekidea, baldin eta elkarrekin harreman egonkorra dutela behar bezala frogatzen bada.
- Aurten ere, Etorkinak Integratzeko Zuzendariorde Nagusiak **protokolo berezia** onartu du, sexu-esplotazioa helburu duen gizaki-salerosketaren uesteko kasuak detektatzeko eta horietan jarduteko. Horren helburu orokorra zera da: jarduketa jarraibideak ezartzea, egon daitezkeen sexu-esplotazioarako gizakien salerosketaren uesteko kasuak detektatzeko eta horietan esku hartzeko.

4. Jarduera-planaren esparruko bestelako esku-hartzeak

4.1. Ofiziozko jarduerak

Herriaren Defendatzaileari bideratu diogun jarduera jaso dugu atal honetan. Izan ere, esku-hartze horrek Poliziaren Zuzendaritza Nagusiak informazioa tratatzeko moduarekin, eta zehazki, Gipuzkoako zuzendaritzak argitaratutako prentsa oharrarekin izan du zerikusia. Ekainaren 10ean argitaratutako prentsa-oharrean, immigrazioak, eta zehazki, bakarrik dauden adingabe atzerritarren kolektibo ahulak gizartean duen irudiarri eragiten dieten adierazpenak egin dira. Aipatutako prentsa-oharrak komunikabideetan eragina izan du (Diario Vasco, 2015-06-11). Arartekoaren iritziz, prentsa-oharrak, poliziaren jarduerari buruzko datuak jasotzeaz gain, errugabetasun-presuntzioa izateko esku-bidea urra dezaketen balorazioak ere jasotzen ditu. Prentsa-oharrean aipatu da frogatu ez diren delituak egitea eta dei efektua egotea. Informazioa tratatzeko orduan aintzat hartu beharko litzateke agian adingabeei buruz hitz egiten ari dela, eta beraz, adingabearen interes gorenaren printzipioa erabili eta kontuz ibili behar da. Halaber, Arartekoaren **gomendio orokorra** aipatu dugu, immigrazioari buruzko informazioa tratatzeko modua-

ri dagokionez: “*Euskal herri-administrazioen menpe dauden polizia-zerbitzuek, immigrazioaren inguruan zabaltzen duten informazioa tratatzeko, jokabide-kodeak ezarri behar dituzte*”.

Arartekoaren iritzia Herriaren Defendatzaileari helarazi diogu. Izan ere, esan diogu jokabideak auzipetzea auzitegien ardurara dela eta, poliziak etorkinen jardueri buruzko informazioei dagokienez, komenigarria dela irizpide arduratsua eta zuhurra izatea, informazioa diskriminazioa eragiteko, errepikatze-ko eta indartzeko tresna bihurtzea saiheste aldera.

4.2. Bilerak

Aurten, hainbat bilera egin ditugu **Biltzen**-Integrazioarako eta kulturen arteko bizikidetzarako euskal zerbitzuarekin, Era Berean sarea abiaraztea dela eta. Enplegu eta Gizarte Politiketako Sailak bultzatutako sarea da, arraza, etnia edo nazioa, sexu joera eta identitatea eta genero-identitatea di-rela-eta egiten diren bereizkerien aurka borrokatzea helburu duena. Honako elkarte hauek osatzen dute sare hori: CEAR Euskadi, Gurutze Gorria, Gao Lacho Drom, Kale Dor Kayiko, Nevipen, Errespetuz, CITE-CC.OO, Ehgam, Gehitu, Agifugi eta SOS Arrazakeria Gipuzkoa.

Horretaz gain, Eusko Jaurlaritzako Enplegu eta Gizarte Politiketako Sailari atxikitako euskal zerbitzu juridikoarekin (Aholku Sarea) elkartu gara. Atzerritartasun arloko zerbitzu horrek atzerritarren dokumentazioaren inguruko orientabideak ematen ditu, bat-bateko irregulartasun-egoerak saihesteko eta familian bizitzeko eskubidea gauzatzen laguntzeko. Atzerritarrei zein Administrazio Publikoetako eta Hirugarren Sektorako Erakundeetako langileei zuzenduta dago, azken horiek laguntzaile gisa parte hartzen baitute gizarteratzeko ibilbide desberdinetan. Arartekoak zerbitzu bietara bideratzen ditu herritarrengandik jasotako kontsultak.

Gurutze Gorria Elkartearekin ere bildu gara, eta gizakien salerosketaren biktimekin lotutako jardueren berri jaso dugu. Bilera horretan, esku hartzeko lerroei buruzko kezak eta hausnarketak partekatu ditugu. Horien artean, zenbait behar nabarmendu nahi ditugu, hala nola, informazioa emateko eta sentsibilizazio handiagoa lortzeko, eta biktimak detektatzeko eta sarean lan egiteko. Jakinarazi diguten zailtasunen artean, pasaportearen ez izateagatik erroldan inskribatu ezin izatea aipatu da.

4.3. Jardunaldi eta mintegietan parte hartzea

Horren garrantzia dela eta, “*Atxiloketa eta Gizakien salerosketaren biktimekin esku-hartzea*” izenburuko mintegian parte hartzea aipatu dugu. Horretan, gertutik ezagutu dugu ikusteko oso zaila den errealitate dramatiko hori, eta Bilbo, zantzu batzuen arabera, salerosketa-sareen helburu edo jardueraguneetako bat dela jakin dugu.

Halaber, aurten, diskriminazio-egoerak lantzeko ikuspegi intersektionalaren inguruko jardunaldiaren barruan Biltzen zerbitzuak antolatutako mahai-inguruan, eta beste foro eta jardunaldi batzuetan parte hartu dugu. Guztietan, etorkinek

izaten dituzten zailtasunak eta jasan behar dituzten bereizkeriak landu dira, eta bide batez, Arartekoak giza-eskubideak errespetatzen dituen kulturaren aldeko iritzia adierazteko aukera izan du.

Azkenik, aipatu nahi ditugu erakundeak egin dituen adierazpenak, honako egun hauetan: **Arraza-diskriminazioa desagerrarazteko Nazioarteko Egunean** (martxoaren 21a), **Errefuxiatuaren Nazioarteko egunean** (ekainaren 20a), **Pertsona salerosketaren aurkako munduko egunean** (uztailaren 30a) eta **Etorkinaren nazioarteko egunean** (abenduaren 18a).

Horretaz gain, herriaren defendatzaile guztiek batera **adierazpena** egin dute, European bizi ari garen errefuxiatuen krisia dela eta. Xehetasunak txosten honen V. kapituluaren jasota daude.

5. Herritarren eskubideen egoeraren balorazioa

1. Etorkinen egoera zaurgarriagoa da hemengo familiekin alderatuta, gehienetan, lan-egoera ezegonkorra izateagatik eta, oro har, hemengoek baino gizarte- eta familia-sare ahulagoak izateagatik. Krisia egonda ere, atzerritar askok hemen geratzeko erabakia hartu dute, eta orain, bigarren belaunaldia, lehenengoak ez bezalako beharrak dituen, bizi da gure artean. Zenbait erroka dauzkagu esku artean, ez bakarrik harrerari dagokionez. Aurten, Europa osoan asiloa eskatzen duten pertsonen kopuruak gora egin duenez, Euskadin ere eragina izan dezake. Hala ere, gure errokek honako hauek dira, batez ere: **diskriminazioaren aurka borrokatzea; tratu berdina sustatzea; eskubide sozial eta politikoak gauzatzea; gizartean, ekonomian eta politikan parte hartzea; balioen arabera hezkuntza, kultura- eta erlijio-aniztasuna errespetatzen duen politika aktiboa.**

Aurten ere, azpimarratzeko moduko datu positibo gisa, nabarmendu nahi dugu, alde batetik, Osasun Ministerioaren konpromisoa: administrazio-egoera dena dela, oinarriko laguntzarako eskubidea aitortzen da; eta bestaldekik, enplegu arloa hobetzea, eta ondorioz, lehen baino atzerritar gutxiagok jasotzen ditu diru-sarrerak bermatzeko errenta eta etxebizitzarako prestazio osagarria. Halaber, azpimarratu behar da euskal herri-administrazioen konpromisoa, etorkin eta errefuxiatuen eskubideak defendatzeko lan egiten duten elkartei diru-laguntzak emateko, immigrazio arloko tokiko teknikariei laguntzeko, edo kulturen arteko hiriak edo Europako Batzordearen DELI programa bezalako ekimenetan parte hartzeko.

2. Kezken artean, azpimarratu nahi dugu hirigintza-antolamenduari buruzko politikak bultzatzeko beharra. Izan ere, gurtza-lekuak hiri eremu jakin batzuetan jartzea saihestu behar da, “hiria izateko eskubidea” delakoa aplikatuz. Horren arabera, pertsona guztiek eskubidea dute baldintza berdinetan hirira hurbiltzeko, baita **beste eskubide batzuk**

–adibidez, erlijio-eskubidea– bermatzeko beharrezkoak diren ekipamendu eta hornidurak erabiltzeko ere. Halaber, azpimarratzen dugu oso garrantzitsua dela prestakuntza-eskaintza, atzerriar adingabeen egoera akademikoa eta dokumentuak erregularizatzeko orduan sortzen diren zailtasunak kontuan hartzen dituen.

Kezkatzeko beste arrazoi bat zera da: pertsona batzuek –eta bereziki, gazteek– ezin dute lan egiteko eta bizitzeko baimena lortu, lan-eskaintzarik ez dutelako. Euskal herri-administrazioen ardurak da pertsona horiek erabiltzen dituzten zerbitzu publikoak, hala nola, hezkuntza, lanbidearen inguruko orientazioa eta lanerako prestakuntza kudeatzea. Halaber, batzuetan, gure hirietan aspalditik bizi diren atzerriko familiei diru-laguntzak ematen dizkiete, oinarriko beharrezaneri aurre egiteko eta lan-munduan txertatzeko. Hala ere, pertsona horietako askok ez dute lan egiteko baimenik, edo zaila da lana lortzea, beraz, agerian jartzen da **euskal herri-administrazioek egiten dituzten ahaleginen eta lan-munduan sartzeko oztipoen arteko inkoherentzia**, lan egiteko baimen administratiboa izan behar baita, eta hori Estatuko Administrazio Orokorrek ematen du.

3. Gaitzespena erakutsi dugu **diskurtso eta jarduera xenofoboaren aurrean**. Hori, elkarte baten egoitzan gertatu da aurretan. Jarduera horiek urratzen dituzte giza-eskubideak, eta irimotasunez aurre egin behar zaie, zabalitzea saihesteko.

Immigrazioari eta aniztasunaren kudeaketari buruzko planek zein herri-administrazioek immigrazioa gizarte-fenomeno gisa kudeatzeko onartu dituzten neurriek gogorarazi dute **hizkuntza eta diskurtso politiko egokia erabiltzearen garrantzia, gizarte-estereotipoak sortzeko**. Hori dela eta, berriz ere, azpimarratu nahi dugu garrantzitsua dela immigrazioari buruzko informazioa tratatzeko modua, estereotipo eta aurreiritzi sozialak sortzea edo indartzea saihesteko. Immigrazioari buruzko diskurtso egokia sortzea immigrazio-politikak bezain garrantzitsua da.

Diskurtso eta iritzi xenofobo eta arrazistei dagokienez, azken urteotan, zabal aztertu da komunikabideen zeregina irudiak, iritziak eta jokabideak sortzean. Ondorioztatu denez, komunikabideek gizarte-erantzukizuna dute iritziak sortzean, eta elkarbizitza eta elkarrekiko errespetuaren aldeko jarrerak bultzatzean.

Erantzukizun hori diskurtsoa sortzen duten beste sektore batzuetara hedatzen da, hala nola, erakunde publikoetara, horiek **jarrera hartzen dutenean, adierazpen publikoak egiten dituztenean edo albiste baten informazio-iturria bezala aritzen denean**.

4. Gizonezkoek aukeratzen dituzten migrazio-estrategiak, ez dira emakumeek erabiltzen dituztenak, baina guztiak aintzat hartu beharrekoak dira. **Mugetan** oso egoera larriak gertatzen dira, bertan elkartzen baitira: adingabeak, jaioberriak duten edo laster izango duten emakumeak, gizakien salerosketaren biktimak, bizitzaren istorioa dela eta trauma duten pertsonak, gerra-gatazkak direla medio, politikak eta gizar-

teak lur jo dutenez, egoera horretatik ihes egin nahi duten pertsonak, izugarriko bortizkeria jasan behar izan dutenak... Pertsona horiei arreta emateko beharra dela eta, ikuspegi humanitario batetik erantzun behar zaie, eta ezinbestekoa da konpromisoa hartzea, gizartearen kontzientziazioa aragotzea eta ordenamendu juridikoa, baita bertan jasotako eskubideak eta bermeak ere, betetzea ziurtatzeko neurriak abiaraztea. Ildo horretan, berme nahikorik gabe mugan bertan pertsona bat botatzeak edo ez onartzeak, alegazioak aurkezteko epe egokirik gabe, arriskuan jartzen ditu Nazioarteko Zuzenbidean ezarritako eskubideak, besteak beste, asilo-eskubidea, defentsarako eskubidea, familia-bizitzarako eskubidea. Gizakien salerosketaren aurka borrokatzeak ere ikuspegi humanitarioa eskatzen du, biktimak aurkitu eta babestu ahal izateko.

5. Asiloa eskatzen duten pertsonen kopuruak gora egin arren, asilo-prozedurak burutzeko finantzazio nahikorik eza eta asiloari buruzko erregelamendua onartzean atzerapeña oso kezagarriak dira. Beste datu garrantzitsu bat ere badago: jatorriz Saharaz hegoaldekoa den pertsona bakar batek ere ez du lortu Ceuta eta Melillako muga-pasabideetan nazioarteko babesa eskatzerik. Gogoan izan behar da herrialdeak eskatzaile guztiei babesa ematera behartuta ez badaude ere, **eskaera guztiak banan-banan aztertu behar dituztela**. Taldekako kanporaketak ere ezin dira egin, bereziki, helmugan pertsonak tratatu txarrak jasoko dituztela jakinda.

6. Mediterraneo itsasoan, eta zehazki, Siziliako kanalean, hondoratze larriak gertatu dira. Adibidez, apirillean, 700 pertsona ito ziren, Italiako kostara iristen saiatzen zirenean. Mediterraneoan azken bi hamarkadetan gertatu den tragediarik handiena izan da, eta ondorioz, Europar Batasunak eta Estatu kideek itsas-salbamendu operazioak lehen bezala egingo direla erabaki dute. Azpimarratu behar da, migrazioei eta Mediterraneoan itsasoan egiten diren operazioei buruz ari garenean, bizitzak salbatzeari, hondoratzeak saihesteari eta arriskuan dagoen edozein pertsona laguntzeari **lehentasuna eman behar zaie**, pertsonak eta familiak lekualdatzeko beharra saihesten duten neurriak hartzea eragotzi gabe.

Gizakiaren historian zehar, merkataritza- eta kultura kontuak direla-eta zeharkatu da Mediterraneo itsasoa. Azken hamarkada horietan hainbat tragedia ikusi dira, hortaz, gaiaren inguruan, giza-eskubideen ikuspegitik hausnarketa egin behar da.

Europa eta Afrikaren arteko distantzia laburra badago ere, kontinente horien artean alde handia dago. Hain txikia den eremuan munduko desberdintasun ekonomiko handienak agertzeak Europak Afrikan duen zereginei buruzko hausnarketa sakona egitera behartzen du.

7. Errefuxiatuen krisiari ematen zaion erantzuna ere ez da berdina. izan ere, Libano, Irak, Egipto eta Turkia bezalako herrialdeek, baita Europako zenbait herrialdek ere (batez ere, Suedia eta Alemania – era mugatuan), hartu dituzte errefuxiatuak. Suedia eta Alemania hasieratik prest zeuden pertso-

na horiek hartzeko. Hala ere, beste estatu batzuek, adibidez, golkoan dauden herrialdeek ez dute errefuxiatu hartu, Europak ere, behin baino gehiagotan egin ditu proposamenak, baina mugak babesteko, eta ez pertsonak hartzeko.

Europar Batasunak eutsi beharko lieke babesa eta asilo bila etortzen diren pertsonen konpromisoari, eta komenigarria izango litzateke estatuen arteko elkartasuna, babesa eskatu duten pertsonak berriz kokatzeko eta lekuz aldatzeko. Ikuspegi humanitarioa kontuan hartuta, onartzeko prozedurak sendotu beharko lirateke, eta Dublineko sistema aztertu beharko litzateke, asiloa eskatzen dutenak modu orekatuagoan banatzea lortzeko.

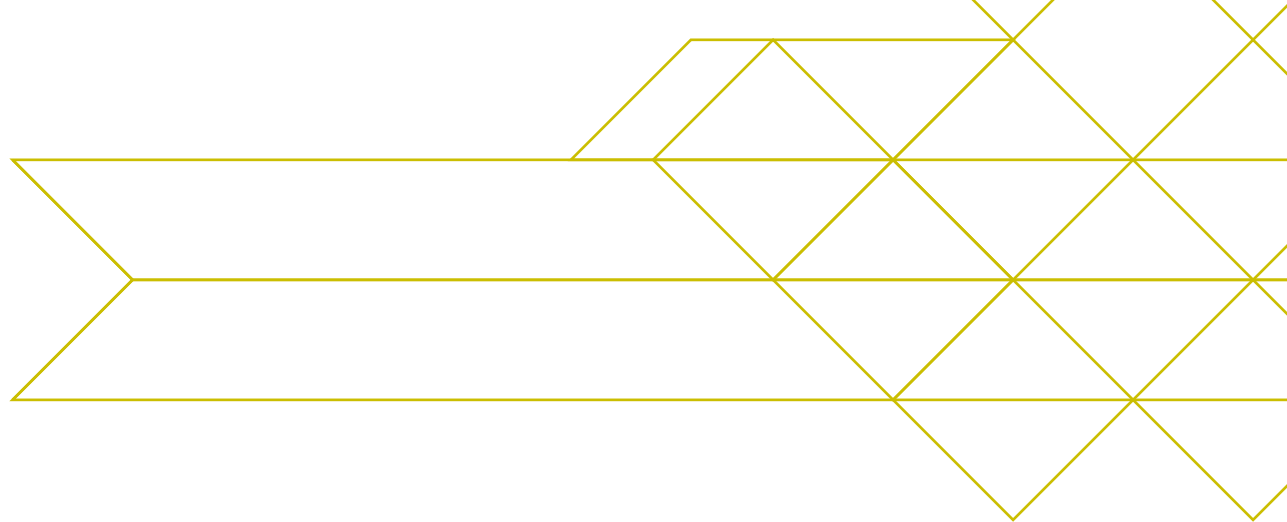
Esparru juridikoak aukera ematen dio Europar Batasunari politika komunak definitzeko eta gauzatzeko, eta horrela, bakeari eusteko, gatazkak saihesteko eta nazioarteko segurtasuna sendotzeko; kooperazio aldean zuzen eta irmoan oinarritutako nazioarteko sistema bat bultzatzeko; eta hondamendi natural edo gizakiak eragindako katastrofeei aurre egin behar dieten biztanle, herrialde eta eskualdeei laguntzeko (3.5 eta 21. artikulua, [Europar Batasunaren Tratatua](#)). Gai garrantzitsuen artean, aipatu behar da, alde batetik, kooperazioa hirugarren estatuarekin –jatorrizko eta igaro beharrekoekin– berrikusteko beharra, oinarritzeko askatasun eta eskubideak errespetatzen ez badira; edo bestalde, Garapenerako Laguntza Ofizialeko 0,7ri dagokion konpromisoak betetzea ([Batzar Orokorraren 34. saioa, 1980](#)), segurtasun arloko inbertsioei edo migrazioa kontrolatzeari buruzko baldintzak ezarri gabe.

Trafikatzaileen aurka borrokatzeaz gain, beharrezkoa da **Europara sartzeko bide legal eta seguru** gehiago irekitzea, bereziki, migratzaile eta errefuxiatuentzat. Horrela, bizitza arriskuan jarri gabe eta mafia aberastu gabe, hirugarren herrialdeetan asiloa eskatu ahal izango dute.

Hainbeste errefuxiatu hartzeko beharrak erakusten duenez, immigrazio eta asiloaren kontuak ezin dira nazio baten ikuspegitik soilik landu, horrek zalantzan jartzen baitu Europar Batasuna, eta kasu honetan, Europa osoaren ikuspuntutik baino ezin da hitz egin, kontuak estatu kide guztiei eragiten baitie; araudi aplikagarria: [Europar Batasunaren Funtzionamenduari buruzko Tratuaren](#) 67.2 eta 78. artikulua eta Kontseiluaren [2001eko uztailaren 20ko 2001/55/EE Zuzentaraua](#), erbestera ugari etorri gero haiei aldi baterako babesa emateko gutxienezko arauak zehazten dituenak, eta halaber halako pertsonentzat bideratutako sustapen neurriak, Europar Erkidegoko estatuak bidez bana ditzaten erbestera ugari hartzearen ondorioak.

8. Oso balorazio positiboa eman behar diogu Eusko Jaur-laritzaren eta gainerako euskal herri-administrazioen ekimenari, hain zuzen, Espainiara etortzeko bidea kontuan hartu gabe eskainitako baliabideak erabiliz **errefuxiatuak hartzeko nahiriari**. Halaber, positibotzat jo dugu koordinazioa eta pertsona horiek lurraldeetan eta udaletan banatzeko aurreikuspena, arreta emateko orduan desorekarik ez sortzeko. Oso egokiak dira udaleko osoko bilkura, junta eta batzordeen adierazpenak, errefuxiatuekiko elkartasuna azaltzen dutenak. Arartekoak euskal herri-administrazioek hartutako konpromisoaren jarraipena egingo du 2016. urtean zehar.

9. Aurten ere, atentatu terroristak egon dira Europan. Ondorioz, pertsona askok bizitza galdu dute, eta Europako herritarrak eta agente publikoak hunkituta geratu dira. Horrek **segurtasun neurriak indartzea** ekarri behar izan du, baina oinarritzeko eskubideak urratu gabe; halaber, neurri horiek bateragarriak izan behar dute kohesio soziala bermatzeko eta bakean oinarritutako kultura bat sustatzeko beste neurri batzuekin. Kulturen eta erlijioen arteko elkarrizketa oso tresna baliagarria da intolerantzia eta estremismoaren aurka borrokatzeko.



III. ATALA

III

9

LESBIANAK, GAYAK, BISEXUALAK, TRANSEXUALAK ETA INTERSEXUALAK

Aurrekariak



Arartekoak arlo honetan egiten duen lanak honako hauek ditu oinarri: alde batetik, Konstituzioaren 14. artikulua, pertsona guztiak berdinak direla dioen printzipioa ezarri duena eta bereizkeria debekatu duena; eta bestaldetik, lesbiana, gay, pertsona bisexual, transexual eta intersexualen eskubide berdintasuna aldarrikatzen duten nazioarteko beste tresna batzuk. Sexu-orientazioa edo genero-identitatea ezin da diskriminatzeko arrazoi bihurtu, eta euskal botere publikoei dagokie pertsona guztien berdintasuna benetako eta eraginkorra izan dadin eragozten duten oztopoak kentzeko betebeharra.

Arlo horretan, gure lanaren xedea hau da: pertsona ororen duintasuna eta sexu-orientazioa zein genero-identitatea askatasunez garatzeko eskubidearen alde egitea, eta lesbiana, gay, bisexual eta transexualak herritar gisa dituzten eskubide guztiak erabat eta berdintasunez gauzatzen direla ziurtatzea. Zentzu horretan, euskal herri-administrazioek beharrezkoak diren neurriak eta jarduerak garatzea bultzatu nahi dugu, pertsona horiek baztertzeko edozein kausa kentzearen eta haien eskubideak berdintasun osoz gauzatzea lortzearen. Gai horrekin zerikusia duten kexak izapidetzeaz gain, hainbat jarduera egin ditugu, euskal administrazioetan, talde horren eskubideak erabat integratzearekin loturiko funtzionamendua hobetu eta hobekuntzak bultzatu eta sustatzeko.

Auzi horri lotutako gure jarduketa guztien xedea hiru helburu hauen bitartez laburbiltzen da:

- Euskal herri-administrazioek euren jarduera guztietan berdintasuna erabat errespetatu dezaten eta sexu-orientazio eta genero-identitatearen ondoriozko bereizkeriarik egin ez dezaten lortzea, eskubide horien gauzatzea benetako eta eraginkorra izateko beharrezkoak diren neurriak abian jarri.

- Euskal gizarte osoan, bazterkeriarik ezan eta aniztasun afektibo-sexualari eta genero-aniztasunari lotutako eskubideen errespetuan oinarritutako kultura zabaltzea.
- Homofobia edo transfobiaren aurka borrokatzea (edo zein formatan agertzen bada ere), Euskadin LGBTIQ+ pertsonen egoeraren gaineko ezagutza eta sentsibilizazioa zabalduz.

1. Kexarik aipagarrienak

Haur transexualei ematen zaien osasun-arreta¹

Arlo honetan jasotako kexen artean, [Osakidetza](#)-Euskal Osasun Zerbitzuak [Gurutzetako Ospitaleko](#) Generoaren Unitatean haur transexualei ematen dizkien zerbitzuen esparruko jarduerari buruzkoa nabarmendu nahi dugu. Guraso batzuek esku-hartzea eskatu digute, Gurutzetako Ospitaleko Generoaren Unitatean haien seme adingabearen egoerari heltzeko modua dela eta. Izan ere, haurrak mutila dela uste du eta mutil jarrera du, jaiotakoan sexu femeninoa esleitu zioten arren; legearekin bat, neska bezala erregistratuta dago. Guraso horiek ez daude ados Osakidetza unitate horretan haien kasua tratatzeko moduarekin. Espedientea aztertu bitartean, aukera izan dugu euskal osasun-sistemaren ardura-dunek gai horri buruz duten iritzia ezagutzeko, eta horrela, pertsona transexualen eta bereziki haur transexualen eskubideekin zerikusia duten nazioarteko eta bertako tresnetan jasotako eskubideei buruzko parametroa egiaztatzeko. Gure iritzia gai konplexu horren inguruan 2016. urtearen hasieran argitaratuko den ebazpenean jaso da; horren bidez, gomendatu diogu Osakidetza elkarrizketa-bideak ireki ditzala eta behar bezala erantzun diezaiela genero-identitate edo adierazpen desberdina duten adingabeen familien kezka, kritika eta informazio-eskaerei. Halaber, gomendatu diogu kontuan izan ditzala hainbat jarraibide eta printzipio, pertsona horiek artatzeko orduan, baita *transexualak genero-identitateagatik ez baztertzeari eta haien eskubideak aitortzeari buruzko [ekainaren 28ko 14/2012 Legearen](#) 9. artikuluan aurreikusitako gida klinikoa ezartzean ere.*

¹ Termino horren bitartez ikuspegi zabala eman nahi zaie genero-identitatea bizitzeko modu desberdinei, genero hori jaiotakoan esleitutako sexuarekin bat ez datorrenean. Barne hartzen ditu bai sexua berriz esleitzeko medikuntza-prozesua burutu eta/edo hormona bidezko terapia egin nahi dituzten pertsonak, baita halako prozesurik gabe genero-identitatea beste modu batera bizitzea erabaki duten pertsonak ere. Gure ustez, haurrei edo adingabeei buruz hitz egiten dugunean, kontzeptu horrek hobeto deskribatzen du haurtzaroan eta nerabeztarokoan bizitzen den identitate-erakuntzaren errealitate dinamikoa.

Lesbiana-bikoteen seme edo alabaren seme-alabatasuna erregistroan inskribatzeko oztupoak

Aurten zenbait kexa jaso ditugu gai horren inguruan, eta guztietan lesbianen bikoteek seme edo alabaren ama ez biologikoaren aldeko seme-alabatasuna erregistratzeko orduan izaten dituzten zailtasunak aipatu dira. Kontu horrek [Erregistro Zibilar](#)aren funtzionamenduari eta, azken batean, arloarekin loturiko estatuko araudia aplikatzeari dagozkion arazo juridiko batzuk sortzen ditu, eta ondorioz, zailtasunak agertzen dira bi emakumek osatutako familietan jaiotako haurrak erregistroan inskribatzeko orduan. Legeak ezartzen dituen mugak gorabehera –botere judizialaren kontrola ez baita gure erakundearen eginkizuna–, bere garaian, erakunde honek heldu dio kontu horri, gure eskuduntzen araberrako hainbat jardueraren bidez. Alde batetik, txosten bat bidali diogu [Espainiako Herri Defendatzaileari](#), eta horren bidez, *lagundutako giza ugalketako teknikei buruzko maiatzaren 26ko 14/2006 Legearen* 7.3 artikulua interpretatzeko orduan sortzen den arazoaren berri eman diogu. Zehazki, 2011. urtean, eskatu genion erakunde horri artikulua interpretazioa argitu ahal izateko egoki zeritzon jarduketa has zezan, erregistroko praktika homogenea lortzeko eta erregistro zibil guztien jarduerak konstituzioko berdintasun printzipioarekin guztiz bat etortzea bermatzeko. Bestalde, 2010eko abenduan, [4/2010 gomendio orokorra](#) ematea erabaki genuen, eta horren bidez, eskatu genion Eusko Jaurlaritzari laguntza bidezko ugalketako teknikak burutzen dituzten euskal osasun-zentro guztiei lege-anbibalentzia horren berri eman diezaiela, egoera horretan dauden emakume-bikoteek laguntza bidezko ugalketako tratamendua hasten dutenean, etorkizunean izango dituzten seme-alabaren seme-alabatasuna erregistroan inskribatzeari dagozkion egoeraren berri izan zezaten. Hala eta guztiz ere, ezin dugu alboratu egun indarrean dagoen araudiak –ama bien aldeko seme-alabatasuna legeak onartzekoa– ezartzen duena: hain zuzen, emakume horiek ezkondu egon behar dute eta seme-alabek laguntza bidezko ugalketako teknikak erabiltzearen ondorioz jaiotak izan behar dute. Bi baldintza horiek biltzen ez badira, ama biologikoaren bikotekidearen aldeko seme-alabatasuna ezartzea adopzio prozesuaren bidez baino ezin da egin, ezkontza zibilararen esparruan edo izateko bikoteei buruzko erkidego mailako legeriari jarraiki. Ildo honetan, aipatu behar dugu, Estatuko legegilearen aukera denez, Arartekoaren erakundeak ez du eskumenik estatutu juridiko hura zalantzan jartzeko. Hala ere, jakin badakigu araudi horrek pertsonen arteko berdintasunaren printzipioa kaltetzen duten disfuntzioak sor ditzakeela, nekez justifika daitezkeen desberdintasuna eragiten baitu bikote heterosexualak eta sexu bereko bikoteak tratatzeko moduan. Kontu horrekin zerikusia duten kexa eta kontsulten kopurua igotzeak konpondu gabeko eta etorkizunean berriro aztertu beharreko arazoa dela erakusten du.

2. Araudi- eta gizarte-testuingurua

Esparru juridiko orokorra

Arlo horri dagokion **esparru juridikoa** erreformatu egin da azken urteotan, LGBTI pertsonen eskubide zibilen erabateko parekotasuna ezartzeko, bai sexu bereko pertsonak ezkontzeko aukerari, bai pertsona transexual edo transgeneroek euren genero-identitatea sentitzen duten sexura legez egokitzeko gaitasunari dagokionez. Hala, Euskal Herrian, izateko bikoteak arautzeko [maiatzaren 7ko 2/2003 Legea](#) onartu zen lehendabizi; ondoren, [Kode Zibilar](#)en erreforma, [uztailaren 1eko 13/2005 Legearen](#) bidez egina, zeinek Kode Zibila aldatzen baitu ezkontzeko eskubideari dagokionez; eta azkenik, [martxoaren 15eko 3/2007 Legea](#), pertsonen sexuari buruzko erregistroko aipamena zuzentzea arautzen duena. Arau horiek LGBTI kolektiboaren eskubide eredu berria ezartzeko lege oinarria bihurtu dira. Hala ere, errealitateak erakusten digutenez, oraindik ere ugari dira **eremuak, non praktikan urratzen baitira LGBTI pertsonen eskubideak**. Horietako bat, hain zuzen, pertsona transexual eta transgeneroen genero-identitatearekin du zerikusia.

Pertsona transexualen administrazioko dokumentazioa Euskadin

Euskal Herrian gai horri heltzeko nahian, 2015eko abenduan, [Eusko Jaurlaritzak transexualen dokumentazio administratiboari buruzko abenduaren 22ko 234/2015 Dekretua](#) onartu du, **Euskadin transexualek eta transgeneroek Erregistro Zibilean sexua berriz esleitu arte erabili ahal izango duten administrazioko dokumentazioa arautzen duena**, pertsona horiek askatasunez aukeratutako genero-identitatearekin bat tratatzea ahalbidetzeko. Etorkin transexualek jatorrizko herrialdean erregistro-aldaketa egin arte, erabili ahal izango dute dokumentazio hori.

Pertsonen sexuaren aipamena erregistro zibilean zuzentzea arautzen duen [martxoaren 15eko 3/2007 Legeak](#) ahalbidetu du, baldintza batzuk betez gero, erregistro zibilean sexuaren eta izen propioaren erregistro-izendapena aldatzea. Horri esker, erraztu egiten da dokumentazio administratibo guztia pertsona baten benetako genero-nortasunera egokitzeko prozesua, arau horrek transexualitatearen tratamendu integratuean oso garrantzitsuak diren hainbat alderdi arautzen ez baditu ere. Dena dela, pertsona horien egoera konplexua da eta, ondorioz, arreta integrala eman behar zaie, erregistro-esparrutik haratago. Hori dela eta, Eusko Legebiltzarrak transexualak genero-identitateagatik ez baztertzeari eta haien eskubideak aitortzeari buruzko [ekainaren 28ko 14/2012 Legea](#) onetsi zuen. Lege horren helburua da transexualen arreta integrala ematea eta transexualen izaera edo egoera pertsonal edo sozialagatik legedian dauden diskriminazio guztiak gaitortzeko bidean aurrera egitea. Eusko Jaurlaritzak duela gutxi onetsitako dekretuaren bidez aipatutako legearen 7. artikuluan jasotako aurreikuspenak garatzea lortu nahi da.

Euskal dekretu berriak hemendik aurrera ezartzen duen dokumentazioa (identifikazio-txartela) jaulkitzeko prozedura interesdunak, bere kabuz edo behar den bezala ordezkaturatuta, eskatzen duenean hasiko da. Eskatzailea adingabea baldin bada, haren legezko ordezkariak egingo dute eskaera, baina adingabeak beti entzuna izateko eta iritzia emateko eskubidea izango du, Haurrak eta Nerabeak Zaintzeko eta Babes-teko [otsailaren 18ko 3/2005 Legearen](#) 16. artikuluan xedatutakoaren arabera.

Dekretu honen bidez araututako dokumentazioa daukaten pertsonak honako eskubide hauek izango dituzte, osasun eta hezkuntza arloan:

- Libreki aukeratutako genero-nortasunaren arabera tratatuak izateko eskubidea.
- Libreki aukeratutako genero-nortasunari dagokion izenarekin identifikatuak izateko eskubidea.
- Dokumentazio administratiboak egokitzeko eskubidea; salbuespen gisa, Osakidetza-Euskal Osasun Zerbitzua-ren ardurapean dagoen osasun-historial konfidentzian, dagokion pertsonaren inguruko beharrezko erreferentziak egingo dira; ikastetxeko dokumentu administratiboak egokitzeko eskubidea, adibidez: ikasgelako zerrendak, kalifikazioen informazio-buletina, ikasle-txartela, hauteskunde sindikal edo administratiboetarako hautesle-errola eta bestelakoak. Helburua hau da: dekretu honetan xedatutakoaren arabera jaulkitako dokumentazio administratiboan adierazitakoari jarraikiz, ikasle, langile eta irakasle transexualen genero-nortasuna kontuan hartzea. Aurretik adierazitakoa gorabehera, ikaslearen espediente ofizialean ondorio ofizialeetarako erregistratutako nortasun-datuei eutsiko zaie.

LGBTIen eskubideak Europan bermatzeko lehentasunezko ekintzak

Bestetik, eta **Europa mailari** dagokionez, ezin dugu aipatu gabe utzi [Europar Batasuneko Oinarrizko Eskubideen Agintziak \(FRA\)](#) Europa osoan zehar egin zuen [inkesta](#). 2014. urtearen amaieran argitaratutako emaitzek, oro har, **egoera txarra** erakutsi dute, **LGBTI pertsonen eskubideei** dagokienez. Dударik gabe, inkesta hori erreferentzia bihurtu da eskubide horiek bermatzeko sistemaren ahulguneak zehazteko orduan, eta erakunde honen jardueretan aintzat hartuko ditugu horren emaitzak. Halaber, [2015eko Eurobarometroak](#) erakusten duenez, Europako herritarren % 60k uste du sexu-orientazio edo genero-identitatearen ondoriozko diskriminazioa oso zabaldua dago gure gizartean. Horretaz gain, agerian jartzen da Europako herritar gehienak (% 71) L pertsonen eskubideen alde daude. LGBTI pertsonen diskriminazioari aurre egiteko, [Europako Batzordeak ekintzen zerrenda](#) (*List of actions by the Commission to advance LGBTI equality*) argitaratu du 2015ean, **datozen urteotan** burutzeko, eta **arloan honetan lehentasuna duten jardun-esparruen** inguruko orientabide gisa erabiltzeko: eskubideak eta horiek babesteko legezko bermeak zabaltzea; dagoe-

neko aitortuta dauden LGBTI pertsonen eta euren familien eskubideen eraginkortasunaren monitorizazioa eta jarraipena; herritarrengan duten eragina lortzeko neurriak, hala nola, aniztasuna eta bereizkeriarik eza sustatzea; Europa mailan LGBTI pertsonen eskubideen berdintasuna bultzatzeaz eta horretan aurrera egiteaz arduratzen diren funtsezko eragileei laguntzea; tokian tokiko botere publikoek datuak biltzea eta ikerketa-lanak egitea; herrialdearen barruko kontuak, mugakideen artekoak, eta kanpo-ekintza hirugarren herrialdeekin batera. Hala ere, **tokiko botereak** dira, batez ere, **ekintza horien zati handi bat lurralde mailan abian jartzeko erronkari** aurre egin behar diotenak. Zalantzarik gabe, ardua hori euskal botere publikoena ere bada. Horretarako, esparru juridikoa eta eskubide horien defentsaren aldeko jazarre-borontzea dute.

Pertsona intersexualen eskubideak

Epigrafe hau bukatzeko, labur-labur aipatu nahi dugu duela gutxi, 2015eko apirilean, [Europako Kontseiluak](#) igorritako txostena, [Giza eskubideak eta pertsona intersexualak \(Human rights and intersex people\)](#) izenburua duena. Horren bidez, pertsona horien egoerara erakartzen da arreta: gizon-emakume sexu-binarismoarekin parekagarria den definizio biologikorik gabe jaiotzeko eta **jaiotzeko unetik bertatik hamaika oztopo** topatzen dituzte **eta giza duintasunaren kontrako erasoak** jasan behar dituzte. Horrek guztiak **mugatu egiten du euren genero-identitatea eta, azken batean, euren nortasuna libreki eta erabat garatzeko aukera**. 2014an, [Intersexualen Nazioarteko Erakundeak \(OIL Europe ingelesezko siglen arabera\)](#), Rigan bilera bat antolatu zuen, gizona eta emakumea bakarrik aintzan hartzen dituen sexuaren definizioa eztabaidan jarri behar dela esateko. Izan ere, intersexualak bereizkeriaren aurrean ondo babestuta egotea bermatu behar da, eta horretarako, diskriminazioaren aurkako legeak errealitate horretara egokitu beharko lirateke. Halaber, azpimarratu dute pertsona horiek artatzeaz arduratzen direnek, bereziki, gaiari buruzko prestakuntza eta informazioa –giza eskubideen ikuspuntua aintzat hartuta– jaso beharko luketela. Arartekoaren erakundearen ustez, ezinbestekoa da Euskadin ere intersexualen egoerari buruz sensibilizatzen hastea eta eskubideen defentsaren aldeko lanari ekitea.

3. Jarduera-planaren esparruko bestelako esku-hartzeak

Jarraian, arloan honetan 2015ean burutu ditugun jarduketak garrantzitsuenak azalduko ditugu. Hain zuzen, agerian jarriko dugu zeintzuk izan diren Ararteko erakundearentzat arretagune nagusiak LGBTI pertsonen eskubideen defentsaren arloan:

3.1. Bilerak elkarteekin

*Bilera **Chrysalis** adingabe transexualen familien elkartearekin*

Bileran, elkarteak Euskal Herrian sortzearen, eta euskal administrazioen aurka aurkezten diren salaketen berri eman zigun. Izan ere, salaketa horien bidez lortu nahi da euskal gizarte osoak eta administrazioek jakitea haur transexualak existitzen direla. Haien egoera onartu behar da eta arreta eman behar zaie, erabateko garapena lor dezaten eta normaltasunez bizi daitezten. Jarrera kritikoa agertu zuten administrazio-zerbitzu batzuekiko, hain zuzen, Berdinu Familiak eta Osakidetzako Generoaren Unitatea kritikatu dituzte. Kasuak aztertzeke konpromisoa hartu dugu eta horien berri Eusko Jaurlaritzari eman diogu, atal honetan aipatutako jardueren bitartez.

3.2. Bilerak administrazio eta erakundeekin

2015. urtean zenbait bilera egin ditugu eta etengabe izan ditugu harremanak Eusko Jaurlaritzako Familia eta Komunitate Politikaren Zuzendaritzarekin, baita Ararteko erakundeke langile teknikoekin eta aipatutako zuzendaritzako langileen artean ere. Urte osoan zehar, bilera horietan Eusko Jaurlaritzaren zein Ararteko erakundearen interesa piztu duten gaiak jorratu dira. Bereziki, honako hauek azpimarratu nahi ditugu:

Pertsona transexualentzako dokumentazio administratiboa eta gida klinikoa ezartzea (transexualak genero-identitateagatik ez baztertzeari eta haien eskubideak aitortzeari buruzko ekainaren 28ko 14/2012 Legearen 7. eta 9. artikulua)

Lege horren garapenari buruzko kontua da; adierazitako norabidetik bultzatu egin da, gida klinikoa modu parte-hartzailean ezartzeari, baita administrazio dokumentazioaren arloan erregelamendu-garapenari ere lehentasuna emanaz; azkenik, urtearen amaieran, *transexualen dokumentazio administratiboari buruzko abenduaren 22ko 234/2015 Dekretua* onetsi da. Horretarako, *Eusko Jaurlaritzako Osasun Sailarekin* lankidetzan ari gara, baita Gurutzetako Ospitaleko Generoaren Unitatearekin ere, arlo honi dagozkion lege-xedapenen garapen ahalik eta hobea lortzeko. Halaber, abian jarri da legearen garapena, eta horretan, interesa duten sektore guztiek parte hartzen ari dira eta guztiei entzuten zaie, beraien genero-identitatea erregistroan zuzentzeko prozesua oraindik bukatu ez duten pertsona transexualen aldi baterako dokumentazio administratiboari dagokionez, Estatuko Administrazio Orokorrak bere garaian Konstituzio Auzitegian lege-xedapen horren aurkako errekurtsorik ez aurkeztea erabaki zuela kontuan hartuta, artxibo eta erregistroak zuzentzeari loturiko xedapenak euskal eskumen-eremuan bakarrik aplikatu ahal izan arren, Estatuko artxibo eta erregistroei dagokiena Estatuarentzat erreserbatzen da.

LGBTI pertsonen arreta emateko Berdinu zerbitzua berriro antolatzeke beharra, batez ere, adingabeak eta euren familiak artatzeko moduari dagokionez

LGBTI haurrak dituzten familiekiko harremanei esker, zenbait kexa aurkeztu direla egiaztatu dugu. Izan ere, Eusko Jaurlaritzako *Berdinu Zerbitzua* familia horiei arreta emateko gai ez zegoela salatu da. Horiek horrela, zerbitzuaren funtsezko zutabeaz ari garela ulertzen dugu (eta horrek, gainera, beste bi zutabe ditu oinarri: *Berdinu Pertsonak* eta *Berdinu Ikastetxea*), adingabe horien familiek haien seme-alaben premiei erantzuteko laguntza behar baitute.

3.3. Hainbat forotan, jardunalditan eta zabaltzeko beste jarduera batzuetan parte hartzea

2015. urtean zehar, LGBTIen eskubideekin zerikusia duten jarduerak edo jardunaldiak antolatu dituzten hainbat forotan parte hartu dugu. Aipagarriena honako hau izan da:

Eskola segurua izeneko esparruan parte hartzea

Jarraitu dugu *Eusko Jaurlaritzako Familia eta Komunitate Politikaren Zuzendaritzak* eta *Berdinu zerbitzua* babesten duten *“Eskola seguruaren aldeko talde egonkorra”* izeneko programan, hau da, osadera mistoa (soziala-instituzionala) duen lan egiteko foroan, eskolan haurren eta nerabeen aniztasun afektibo-sexualerako eskubideen errespetua eta sustapena bultzatzeko. Izan ere, Ararteko erakundeak –Haurren eta Nerabeen Bulegoaren bitartez eta LGBTI pertsonen eskubideen arloaren bitartez– erregulariki parte hartzen du programa horretan, beste erakunde batzuekin batera (besteak beste, azpimarratu nahi dugu *Eusko Jaurlaritzako Hezkuntza Saila*, zeinen funtzio nagusia baita ikastetxeetan eta adingabeak tartean daudenean identitateari eta genero-rolen lotutako egoera eta jokabideen eremuan adingabeei, familiei eta irakasleei laguntzeko jarduerak eta protokoloak koordinatzea. Taldearen lanari dagokionez, *ikastetxeentzako gidalerro eta gomendioen proposamena* eztabaidatzen eta aztertzen ari da orain, euskal hezkuntza-sisteman aniztasun sexualari eskaini behar zaion arretarekin eta ikastetxean homofobia eta transfobia saihestearekin lotutakoa.

Ekitaldia UPV/EHUko Erizaintza Fakultatean, haurtzaroan eta nerabezaroan aniztasun afektibo-sexualaren inguruan

2015eko maiatzean, UPV/EHUko Medikuntza eta Erizaintza ikasten dutenei haurtzaroan eta nerabezaroan aniztasuna afektibo-sexuala izateko eskubideari eta genero-identitate-rako eskubideari buruzko ekitaldi bat emateko aukera izan dugu.

3.4. LGBTIen eskubideak sustatzeko beste jarduera batzuk

Europako Batzordeak LGBTI adingabeen eskubideen aldeko Rainbow Has Europako proiektua ebaluatzea

Aurreko txostenetan (2012, 2013, 2014) xehetasunez azaldu genuen **Rainbow Has** proiektuaren emaitzak ebaluatuta, esker onez egiazta dezakegu Europako Batzordeak oso ondo baloratu duela egitasmoa, eta ondorioz, eskatutako finantzaketa osoa lortu dugula, azken hori, proiektuan azken urteotan garatutako lanaren ebaluaketan lortutako emaitzen arabera izanik. Horrek esan nahi du antzeman dela erakunde honen konpromiso sendoa.

4. Herritarren eskubideen egoeraren balorazioa

Oso gutxi izan dira euskal herri-administrazioei LGBTI eskubideak urratu izana leporatzen dien keak. Horrek esan nahi du arlo horretan berdintasun formala bermatuta dagoela gure sistema publiko ia osoan. Hala ere, horrek ez du esan nahi, benetako berdintasunaren ikuspuntutik, pertsona horien arretarako administrazio-zerbitzuak hobetzeko beharrik ez dagoenik. Gainera, gizarteari dagokionez, ibilbide luzea geratzen da oraindik, aniztasun afektibo-sexual eta genero-aniztasunarekiko errespetua eta horiek burutzea eremu guztietan erabat integratzeko. Euskal herri-administrazioen buruzagitzak ezinbestekoa da horretarako. Jarraian zerrendatuko ditugu hobetzekoak diren eremu batzuk, aurrean, Euskadin antzeman ditugunak:

Neska-mutil transexualak behar bezala artatzea eta haien eskubideak

Adingabe transexualen edo genero-jokabide ez arautuak dituztenen familiek aurkeztutako salaketak jaso ditugu. Hain zuzen, adingabe zein haien familientzako arreta publikoaren eremua –batez ere, osasun-arretari eta arreta psikologikoari dagokionez, baita hezkuntza-arloari dagokionez ere– hobeto egokitzeko behar berri eman da. Arartekoaren erakundeak kezkak gaudela laguntza publikoak hobeto zehatzeaz, haurren eskubideei hobeto egokituak izan daitezten. Laguntza horiek, oro har, 14/2012 Legearen babesean ezarri dira, pertsona heldu transexualentzat. Era berean, kezkak gaitu genero-jokabide ez arautuak dituzten adingabeen eskubideak –euren sexu-joera eta genero-nortasuna askatasunez eta erabat garatzeko– kaltetzeak, helduak ados jartzen ez direlako edo behar bezalako orientabiderik ez dutelako (familiarrak, ikastetxea edota herri-administrazioak). Horregatik, uste dugu funtsezkoa dela arlo honetan esku hartzeko eskumena duten erakundeen arteko estrategiak adostu eta irizpide argiak ezartzea, euren jardueren oinarri haur eta nerabeen interesa eta eskubideak hartuz, hori guztia, legeriak eta haurrak babesteko araudiak ezarritakoari jarraiki (adingabearen interes gorena, bere iritzia emateko eskubidea, etab.)

eta LGBTIen eskubideak babesteko nazioarteko eta hemengo tresnetan jasotako printzipioekin bat.

Transexualei arreta emateko gida klinikoa

Esan behar dugu kezkak gaudela, legeak aurreikusitako gida klinikoa behar bezala garatzeko eta burutzeko premia dela eta. Prozesua irekita badago ere, eta **transexualak genero-identitateagatik ez baztertzeari eta haien eskubideak aitortzeari buruzko ekainaren 28ko 14/2012 Legearen 9.** artikuluan aurreikusitako gida klinikoa egun modu parte-hartzailean eta irekian lantzen ari bada ere, bukatu gabe dago oraindik. **Aipatutako legean jasotako aurreikuspen eta printzipioak benetan euskal osasun-sistema osoan ezartzea** premia osoa da pertsona horiei ematen zaien osasun-arretaren kalitate ona bermatzeko, batez ere, lehen mailako arretako zerbitzuetan, hala nola, pediatrian, endokrinologian eta buruko osasunean. Halaber, garrantzitsua da osasun-zerbitzu horietan **ezagutza espezializatua** eta nazioarteko mailan aitortutako **giza eskubidearekiko errespetua** erabat integratzea, eragindako osasun-langile guztiei arlo horretako **berriarazo prestakuntza** ematea ziurtatuz.

Aniztasun afektibo-sexualaren eta generoaren aniztasunaren inguruko arreta, hezkuntza-arloan

LGBTI pertsonen eskubideen arloko aurrerapena erakunde publikoek bultzatu behar dute **gure adingabeen hezkuntza** bereziki azpimarratuz, hau da, **haurtzarotik berdin errespetua eta aniztasun afektibo-sexualerako eta genero-aniztasunerako eskubideen erabateko gauzatzea lortzera zuzendutako ekintzak sustatuz**. Egiaztatu ahal izan dugu LGBTI haurren eta nerabeei dagokienez, hezkuntzaren eremuan gabezia nabarmena dagoela aniztasun afektibo-sexualerako eta genero-aniztasunerako eskubideen erabateko errespetua integratzeko, azaleratzeko eta sustatzeko. Irakasleak prestatzeko eta sentsibilizatzeko plan edo programa nahikorik ez egotea, gai horiek ikasgelan modu sistematikoa eta antolatua jorratu ez izana, sexu-joera eta genero-identitateari buruzko material zehatza modu antolatuan erabili ez izana edo egun dauden tresna didaktikoetan bizikidetzak eredu berriak islatu ez izana horren adibide argiak dira. Ondorioz, bereziki kontzientziatuak dauden irakasleek ez dute laguntza nahikoa jasotzen hezkuntza sistemaren eskutik, gai horiek behar bezala jorratu ahal izateko.

Euskal hezkuntza erakundeekin lanean aritu behar da, betiere, eskola haurrentzat toki segurua dela bermatzen duten tresnak ezartzeko asmoz, euren sexu-joera edo genero-identitatea alde batera utzita, bertan pertsona bezala erabat garatzeko aukera eduki dezaten. Lan horrek honako helburu hau izan behar du: hezkuntza-erakundeek, familiek eta irakasleek aliantza osatzea eta guztien arteko estrategiak lantzea, Euskal Herrian gazte-gaztetik errespetuan, berdintasunean eta askatasunean oinarritutako balioak irakastea, aniztasun afektibo-sexualaren aurkako aurreiritziak eta genero-rol zein identitateak zalantzan jartzen dituzten ideiak behin betiko gainditu ahal izateko; bereizkeria, edo sexu-orientazio

edo genero-identitate desberdinak sortutako zailtasunak edo bazterkeria jasan behar dituzten haurrei, nerabeei eta gazteei laguntzea, erabat gizarteratzeko; haur eta nerabeen segurtasuna ikastetxean ezinbesteko testuingurua da, garapen pertsonal zorionsua eta erabatekoa, bere aniztasun osoan lortzeko. Hala eta guztiz ere, egiazta dezakegu euskal herri-administrazioak **hezkuntza sisteman ikuspegi hori gaineratzeko esanbidezko nahia erakutsi duela dagoeneko, 2013an, Hezkuntza Sisteman Hezkidetzarako eta Genero Indarkeria Prebenitzeko Plan Estrategikoa** onetsiz. Hori bai, enfasi handiagoa jarri behar da plan horren zuzeneko inplementazioan, LGBTI ikasleei dagokienez.

Lesbianen bikoteen berdintasuna seme-alabatasuna aitortzean

Bestetik, ohartu gara jorratu gabe geratu direla aurreko urteotan dagoeneko azaldu ditugun kontu batzuk, adibidez, **ama lesbianen egoera behin betiko argitzeko beharra, seme-alaben eta ama ez biologikoaren arteko seme-alabatasuna aitortzeari dagokionez**; eta hori, alde batetik, erregistro zibiletako praktikak bateratuz lortuko da, seme-alabatasun ez biologikoaren aitopenari dagokionez, emakumez osatutako bikoteen kaltetan izan gabe eta bikote hete-

rosexualei abantailarik eman gabe, eta bestalde, indarrean dagoen estatuko legeriaren inguruan hausnarketa kritikoa egin behar da, lesbianen bikoteak ezkontzera eta laguntza bidezko ugalketa erabiltzera bultzatzen baitu, ama ez biologikoaren aldeko seme-alabatasuna, adopzioz gabe aitortzeko baldintzak gisa.

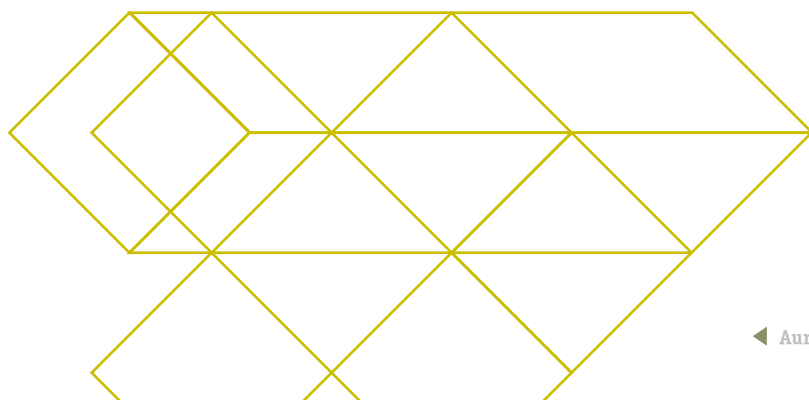
Pertsona intersexualen eskubideak

Pertsona intersexualak gizon-emakume sexu-binarismoarekin parekagarria den definizio biologikorik gabe jaio dira eta **jaiotzeko unetik bertatik hamaika oztopo** topatzen dituzte **eta giza duintasunaren kontrako erasoak** jasan behar dituzte. Horrek guztiak **asko mugatzen du euren genero-identitatea eta, azken batean, euren nortasuna libreki eta erabat garatzeko aukera**. Arartekoaren erakundearen ustez, ezinbestekoa da Euskadin ere intersexualen egoerari buruz sentsibilizatzen hastea eta eskubideen defentsaren aldeko lanari ekitea. Izan ere, pertsona horiek euren egoera eta nazioarteko mailako printzipioak –gizon edo emakume bezala inskribatzera behartzen duten egitura bitarretatik harago doan genero-identitatea giza eskubide gisa aldarrikatzen dutenak– hobeto ezagutzea nahi dute.

III. ATALA

10

ADINEKOAK ETA MENPEKOTASUN EGOERAN DAUDEN PERTSONAK



Aurrekariak



Atal honetan Arartekoaren jarduketetako batzuk jaso ditugu, adinekoei, eta heterogeneotasun handia ezaugarri duten mendetasun-egoera ezberdinetan dauden pertsonen eragiten dietenak.

Eurostat-ek jasotako datuen arabera, 2030ean, 65 urtetik gorako adinekoen proportzioa % 30 inguruan ibiliko da Europako hegoaldeko herrialdetan. Euskal Herrian, 65 urtetik gorako adinekoak (458.396) 20 urtetik beherakoak (202.082) baino bi aldiz gehiago dira, eta biztanle guztien % 20 dira dagoeneko. Kalkulatu denez, 2029. urterako, 80 urtetik goragoko adinekoak 200.000 baino gehiago izango dira Euskadin, biztanle guztien % 9,9, alegia. Halaber, biztanleen % 34,1 65 urte baino gehiagokoak izango dira. Talde horren % 80 inguruk bizitza modu autonomoan gara dezakete (gehienak 80 urtetik beherakoak dira). Gainerako % 20k eguneroko bizitzako oinarrizko jarduerak egiteko laguntza behar dute (gehienetan emakumeak eta 80 urtetik gorakoak izaten dira).

Adineko gehiago egotea bizi-itxaropena luzatzea, bizitza-baldintzak hobetzea eta jaiotza-tasak jaistearen bezalako faktoreen baturaren ondorioa da. Hori dela eta, ezinbestekoa da biztanle horien premiei erantzuna ematea. Premia horiek **zahartze aktiboarekin zein mendekotasun-egoerekin** zerikusia dute, eta azken horiek eguneroko bizitzako oinarrizko jarduerarekin (EBOJ) edo eguneroko bizitzako jardueraren instrumentalekin (EBJI) lotuta daude. Jarduerak, berriz, pertsona eta bere ingurunearen arteko loturaren ondorio dira. Zailtasun horiek zaintza pertsonalak izateko premia –informala, formala edo mistoa– sortzen dute. Pertsona horien premiak batik bat beraien osasun-egoeraren (zentzu zabalean hartuta), mendekotasun-mailaren eta gaitasun ekonomikoaren araberakoak izaten dira. Familiarengandik zein gizartearengandik jasotzen duten laguntzak eta bizi diren inguruko ezaugarriek (irisgarritasuna, eta abar) eragin zuzena izango dute beren bizi-kalitatean.

1. Arloa kopurutan

Atal honetan, adinekoen egoerari buruzko kekek aipatzen dira. Gehienek mendetasun-egoera aitortzeko prozedurarekin dute zerikusia, edota egoera horren ondorioz jaso daitezkeen zerbitzu eta prestazioekin lotuta daude. Kexa horiek adinekoei zein mendetasun-egoera aitortua duten 65 urtetik beherako pertsonen buruzkoak dira. Kontuan izan behar da desgaitasuna duten pertsonekin zerikusia duten kekek Kapitulu honetan bertan aztertu direla, hain zuzen, desgaitasunen bat duten pertsonen buruzko atalean. Adingabeen egoerari buruzko kekek, berriz, txosten honi erantsita doan Haur eta Nerabeentzako Bulegoaren txostenean aztertu dira.

2015ean, guztira 31 kexa berri erregistratu dira adineko pertsonen arloan. Kexa horiek askotariko arrazoiak izan dituzte: prestazioak jasotzeko baldintzak –adibidez, erroldan inskribatuta egotea– ez betetzeagatik laguntzak ukatzea; ordaindu beharreko prezio publikoaren zenbatekoarekin desadostasuna, kexagileak altuegia dela uste duelako, baliabide ekonomiko edo ondasunen bat modu desegokian kontuan hartu delako, edo bestela, etxeko laguntza zerbitzuen edo egoitza-zentroen prezio publikoa zehazteko prozedura nolako den jakiteko trabak jarri direlako. Foru aldundietako Ikuskapen eta Kontrol Zerbitzuak egoitza batean antzemandako arazoren bat ere izan da kexaren arrazoiak. Ildo honetan, egin ditugun jardueretatik ondorioztatu ahal izan dugu badagoela administrazio-tresna arin bat, arlo honetan agertzen diren gorabeheren berri azkar izateko. Ondorioz, erabiltzaileen eta euren familiakoen lasaitasuna gero eta handiagoa da.

Beste kexa batzuen bidez zerbitzu eta prestazioak pertsonen premietara egokituta ez egotea salatu da. Bizkaiko Lurralde Historikoak jarraitzen du zerbitzu eta prestazioen arteko bateraezintasunen araubiderik gabe. Beharrezkotzat jotzen dugu, oraindik ere, etxeko laguntza zerbitzua indartzea, honako hauen bidez: estaldura-tasaren igoera, horiek arinago abian jartzea eta zerbitzuaren intentsitateak adinekoaren beharretara egokitzea.

Bestalde, [Gizarte Zerbitzuei buruzko irailaren 5eko 12/2008 Legearen 8. artikuluan](#) jasotako **zerbitzu eta prestazioen hurbiltasunaren ikuspegi komunitarioak** pertsonak euren ohiko ingurunean arreta emateko aukerak areagotzea dakar berarekin. Ildo honetan, Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistemaren prestazio eta zerbitzuen zorroari buruzko [urriaren 6ko 185/2015 Dekretu](#) berriak malgutasun handiagoa aurreikusten du, familia-inguruneko zainkietarako prestazio ekonomikoak lortzeko baldintzei dagokienez. Lehen bezala, egiaztatu behar dira ahaidetasunari eta bizikidetzari buruzko baldintzak, baina salbuets daitezke zenbait egoera berezi, hala nola, erlijio-ordenan egotea, familiakoen antzeko bizikidetzaren harremana izatea, edota, mendekotasun-egoeran

dagoen pertsona honako ezaugarri hauek dituen ingurune batean bizi izatea: ez dago egiazaturiko baliabide publiko edo pribatu nahikorik; biztanlerik gabeko gunea da; geografia-egoera edo beste izaera bateko oztopoak daude beste modalitate bateko arreta –loturiko prestazioaren bitartez, zerbitzuen bidezko arreta barne– emateko. Salbuespeneko neurria bada ere, biztanle-talde jakin baten beharrezanetara egokitzea jasotzen du eta bat dator arretaren ikuspegi komunitarioarekin. Ildo honetan, adinekoak beren gizarte- eta familia-ingurunean geratzeko beste aukera batzuk aztertzen eta horiei buruz hausnartzen jarraitu beharra dago.

Halaber, desgaitasuna berriro aztertzearekin zerikusia duten kexak jaso ditugu. Izan ere, kasu batzuetan, lehen aitortua izan duten gradua baino portzentaje txikiagoa esleitu zaie eta horrek ondorio larriak ekarri ditu prestazioei dagokionez.

Azkenik, mendekotasun-egoeran dauden pertsonen arreta emateko eta haiek zaintzeko kontratatu den pertsonak titulu gaitzaileak egiaztatzeko beharrezanekin lotutako kexak aipatu nahi ditugu. Bestela, ez dute betetzen laguntza pertsonalerako prestazioaren onuradun izan ahal izateko eskatzen den baldintza.

2. Kexarik aipagarrienak

2.1. Aurten ere, jarraitu dugu nabarmentzen **babes-maila osagarri batzuk ezartzeko beharra**, Autonomia pertsonala sustatzeari eta mendekotasun-egoeran dauden pertsonak zaintzeari buruzko [abenduaren 14ko 39/2006 Legearen 7.](#) eta 11.2 artikuluekin bat.

Aurten, bukatu ditugu [Arabako Foru Aldundian](#) pasa den urteetan hasitako zenbait jarduketara, mendekotasun-gradu txikiagoa esleitu izanaren ondorioei dagokienez.

Izan ere, erregistratutako gradua txikiagotzeak egoitza arretako zerbitzuari lotutako prestazioa azkentzea ekar dezake, baita zerbitzua bera erabiltzeko aukera kentzea ere.

Gure ebazpenean adierazi dugunez, foru administrazioek teknikari-taldeen jardueretan, mendekotasuna baloratzeko baremoa (MBB) –estatu mailan erabiltzen dena– aplikatu beharra zuten. Gainera, administrazio horiek ez dute inolako ahalmenik baremoa aldatzeko. Hala ere, sare publikoko osasun- edo gizarte-lanaren arloko profesionalek Araban erabiltzen den mailaketaren inguruan daukaten iritzia kontuan izanda, egokia iruditu zaigu foru-erakundeari mendekotasuna baloratzeko baremoa erabiltzeak sor dezakeen babes-gabeziaren berri ematea. Izan ere, hango mailaketa-sistema nekez ulertzen da, baloratzen diren pertsonak dituzten laguntzako eta gainbegiratzeko beharrak ikusita. Halaber, gogorarazi diogu erakunde horri baduela ahalmena, babes-maila osagarriak ezartzeko.

Arabako Foru Aldundiak, helarazi genizkion gogoetak ikusita eta mendekotasuna baloratzeko baremoa erabiltzeak

sor zezakeen babes-gabeziak ohartuta, babes-maila altuagoa ezarri zuen [uztailaren 23ko Diputatuen Kontseiluaren 24/2013 Foru Dekretuan](#), mendekotasun egoera aitortzeko, ezintasuna kalifikatzeko eta garapenaren arazoak edo horiek jasateko arriskua aitortzeko prozedura arautzen duena, baita ere, horrelako kasuetan, Arabako gizarte zerbitzuak eta diru prestazioak jasotzeko eskubidea eta prozedura. Zentzu honetan, eutsi egin zion prestazioak eta zerbitzuak jasotzeko eskubideari, hain zuzen, honako kasu hauetan: I. gradua (40tik gorako puntuazioa), II. gradua edo III. gradua esleitura izanda, beren mendetasun-egoera berrikustearen ondorioz, pertsona bati I. gradua esleitzen zaionean, 40 puntu baino gutxiagorekin.

Gainera, Dekretu horren bidez, Foru Aldundiak ezarri zuen zerbitzuak erabiltzeko baimen berezia, zerbitzuari loturiko prestazio ekonomikoa eta laguntza pertsonaleko prestazio ekonomikoa (baina ez familia-giroan zaintzeko prestazio ekonomikoa) jasotzeko aukera, aipatutako Dekretuaren I. Tituluan araututako egoera batean dauden, baina laguntzen onuradun izateko baldintzak betetzen ez dituzten pertsonentzat.

Bestela esanda, hasiera batean zerbitzuari lotutako prestazioa mendekotasunaren I. gradua duten pertsonen zuzenduta egon ez arren, eman ahal zaie, Diputatuen Kontseiluak emandako Arabako Lurralde Historikoan mendekotasun egoera onartzeko prozedura, beregain izaten laguntzen duen sistemaren zerbitzuak jasotzeko eskubidea eta era, eta mendekoei eskaini beharreko laguntzak arautzen dituen apirilaren 24ko [39/2007 Foru Dekretuaren](#) lehenengo xedapen iragankorrarekin bat. Ondoren, I. graduako mendekotasuna duten pertsonen prestazio hori jasotzeko aukera izan dute.

Bidegabe jasotako zenbatekoak erreklamatzeari dagokionez, Diputatuen Kontseiluak apirilaren 8an emandako 24/2008 Foru Dekretuaren 14. artikuluekin bat, Foru Erakundea legitimaturik zegoen edozein unetan prestaziorako eskubidea sortu duen egoerak aldatu gabe jarraitzen ote zuten egiaztatzeko, eta horrela ez bazen, zenbatekoa aldatu, prestazioa eten edo azkendu ahal izan zuen. Halaber, kasu horretan gertatu zen bezala, zenbatekoa itzultzeko eskatzea zuten, prestazioa bidegabe jaso zela ondorioztatuz gero.

Erakunde honek zera jakinarazi zion Arabako Foru Aldundiari: gure ustez, administrazio prozedura orokorrari buruzko legearen (hain zuzen, egintzei atzeraeragina emateko aukerari buruz, interesdunari ondorio mesedegarriak dakartzkionean, beti ere, egintzak eraginkortasuna izateko jarri den data berriaren egitateko baldintzak jadanik existitzen baziren) interpretazio zuzenak, prestazio desegoki horiek eskatze-ko aintzat hartutako eragin data mendetasun gradu berria onartzeko datan jarriko luke, eta ez aurreko onarpena iraungi zenekoan. Ildo horretan, adierazi genuen ezinezkoa litzatekeela frogatzea eskatutako betekizuna berrazterketa izatez egin den unea baino lehen gertatu zela. Halaber, egokia iritzi genion behar gabe jasotako prestazioak itzultzeko eskatzen duten ekintza administrazio horiek ofizios berrikusteari.

Era berean, zera adierazi genion Arabako Foru Aldundiari: pertsona horiei –gehienak diru-sarrera urriak dituzten eta jasotako prestazioak gastatu dituzten adinekoak, gaixotasun

mentala duten pertsonak eta adingabeak– eragiten ari zitzairen kaltea ikusita, berrazterketa egiteko data iraungitzea gertatzen den hil berean finka zezala eta, edonola ere, argi eta zehatz azal zitzatela balio-eparearen preklusiotik eratorritako balizko ondorioak. Hori guztia, administrazio baten jarduerarik ezak pertsona interesatuak kalte ez zitzen.

Foru Aldundiak aintzat hartu zuen gure gomendioa eta hainbat neurri hartu zituen, aurreko balorazioaren iraungitze-data eta mendekotasun-egoerari buruzko aitortpen berria emateko eguna bat etorrarazteko, prestazioa behar gabe jasotzea saiheste aldera. Jakinarazi zigunez, balorazioak iraungi aurretik komunikazioa bidaliko zuten. Ondorioz, pixkanaka-pixkanaka jaitsi egin zen gai horri buruzko kexen kopurua, eta nabarmen txikiagoa da sortzen ziren behar gabe jasotako prestazioen kopurua.

Espediente hori amaitu genuen, mendekotasun-gradua txikiagoa duten pertsonen prestazio ekonomikoak jasotzeko aukera eman dituzten **araudi aldaketak ontzat emanez**. Gradua mendekotasuna baloratzeko baremo berria aplikatzearen ondorioz txikiagotu zitzairen. Halaber, ontzat eman genituen **prestazioak behar gabe jasotzea saihesteko hartutako neurriak**.

Gainera, azpimarratu genuen oso garrantzitsua zela Foru Aldundiak eskatzen duen orori **mendekotasuna baloratzeari buruzko espediente osoaren kopia bat** ematea, eragindako pertsonen defentsa antolatzeako orduan izaten dituzten zailtasunak ikusita. Halaber, nabarmendu genuen komenigarria zela **balorazioari buruzko irizpena mendekotasunaren aitortpenari eransteko aukera aztertzea**. Gure ustez, konpondu behar den gaia da, eta aztertu beharko litzateke mendekotasunari buruzko aitortpenetan oro har aplikatzea.

2.2. Beste kexa baten arrazoa **egoitza publiko batean jasotako arretarekin desadostasuna** izan da. Ondorioz, interesatuak uko egin zion esleitutako leku publikoari. Kexa aztertzean, egiaztatu genuen [Bizkaiko Foru Aldundiak](#) behar bezala erantzun ziela familiak aurkeztutako kexei. Arartekoa-aren iritzian, Foru Aldundiak arrazoizko epean jardun zuen, gehiegi luzatu gabe zentroan elkarrizketa egin zen eta idatzizko erantzuna eman zen salatutako arazoaren gainean. Era berean, egoitzaz aldatzeko prozeduraren nondik norakoei buruzko azalpenak eman ziren.

Ama ondo egoteak familia kezkatzea ulergarria bada ere, gure iritziz, Foru Aldundiak erantzun zien familiako en zalan-tza eta zailtasunei, eta administrazio eskudunak egindako jarduerak erakusten dute familia horren amak zituen beharrei zein familiaren zalan-tza eta kezkei behar bezala erantzun zitzaiela. Hori dela eta, ez zegoen elementu sendorik eginkizunak bete ez zituela ulertzeko.

2.3. Izapidetu ditugun beste kexa batzuen arrazoa behar gabe jasotako prestazio ekonomikoak itzultzeko beharra izan da. Interesatuak prestazio bat (adibidez, baliaezintasun handiarena) aintzat hartu behar zenik ez zekielako, edota inguruabarrak aldatu ziren, eta hartzaileak halako aldaketa ja-

kinarazi behar zuenik ez zekielako jaso da prestazioa. Legea ez ezagutzea legea ez betetzeko aitzakia ez dela alde batera utzita, kasu bakar batzuetan baino ez genuen herritarren fede gaiztoaren susmoa. Oro har, fede ona eta aldaketak komunikatzeko oinarriko betebeharrak horiek daudela ez jakitea antzeman dugu.

Bete beharreko baldintzei buruzko informazio xeheagoa ematearen garrantzia helarazi diogu foru erakundeari. Era berean, esan genion espedienteak atzerapenik gabe berrikusi behar direla, haien egokitasuna aztertzeko, eta horrela, denbora pasa ahala, zorra pilotzea saihesteko. Halaber, interesatuaren oinarriko bermea izateagatik, erreklamazio-prozedura izapidetzeko, dagokion araudia betetzeko beharra helarazi diogu. Kontuan izan behar da zenbatekoaren aldaketa (berariazko araudia duena) ez bezalako ekintza administratiboa dela. Gainera, erreklamazioa preskribatzeko aurreikusitako araubidea hartu behar da kontuan. Azkenik, gure ustez, kasu horietan, zorra itzultzeko erraztasunak eman behar dira, horren zenbatekoa zordunaren egoeraren arabera zatikatu ondoren.

2.4. Beste kexa batek mahai gainean jarri du adostasunik eza, udal batek ezezkua eman baitio familiako bati, espediente baten inguruko informazioa eskatu duenean. Hain zuzen, mendetasun-egoera aitortzetik eratorritako prestazio ekonomikoekin loturiko espedienteak izan da. Kexa aztertu ondoren, ondorioztatu genuen herri-administrazioetako erregistro eta artxiboetan sarbidea izateko eskubidea interesatu izaera duen pertsonari ez beste inori dagokiola, kasu horretan, familiakoa ez zela interesatua. Laburbilduz, gure ustez, eskatutako informazioak ez zuten eraginik kexagilearen eremu juridikoan eta ez zuten ondorioz bere eskubideetan; halaber, ez zen nahikoa, jurisprudentziaren arabera, ondorio hipotetikoak ekarri ahal izatea. Hortaz, eskatutako informazioa bideratzeko eskaerari ezezkua ematea Zuzenbidearekin bat zetorrela ulertu genuen.

3. Araudi- eta gizarte-testuingurua

Lehendabizi, urriaren 6ko Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistemaren prestazio eta zerbitzuen zorroari buruzko [185/2015 Dekretua](#) onartzea aipatu nahi dugu. Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistemaren prestazio eta zerbitzuen zorroa ezartzeak gizarte-zerbitzu eta -prestazioetarako eskubide subjektiboaren edukia zehaztea dakar ondorioz. Zerbitzu eta prestazio horiek [Gizarte Zerbitzuei buruzko abenduaren 5eko 12/2008 Legean](#) aurreikusita daude, eta 2016ko abenduaren 26tik aurrera eskatu ahal izango da lege hori betetzea. Legean zehaztu da, besteak beste, prestazio edo zerbitzuaren izaera, xedea, hartzaileak, laguntzetako bakoitza lortzeko baldintzak, eta hura erabiltzeagatik tasa ordaindu behar den edo ez.

Lurraldean oreka handiagoa lortzeko, erakunde honek askotan eskatu duen bezala, Zorroaren xedea da administrazio

bakoitzak dituen eskumenak eta pertsonen beharrak bateratzea, berdintasun-printzipioa bete dadin, eta, era berean, Erkidego osoan behar berdinei erantzun homogeenok eman dai-tezen. Helburua Euskadiko gizarte-arreta homologatzea da, gaur egun, desberdina baita Araban, Bizkaian eta Gipuzkoan.

Halaber, Eusko Jaurlaritzak onartutako [Gizarte Zerbitzuen Plan Estrategikoa 2016-2019](#) aipatu dugu. Helburua gizarte-zerbitzuen euskal sistema prestazio, zerbitzu eta ekipamenduek (titulartasun publikoko zein pribatu itunpekoek) osatutako erantzukizun publikoko sistema edo sare uni-bertsal gisa finkatzea da. Sare horretan, ekimen publikoa eta soziala nagusituko litzateke, eta horri esker, Zorroan zehaztutako Euskadi osoan zerbitzu eta prestazio ekonomiko berdinak lortzeko aukera bermatzeko nahikoa leku eta profesional egongo lirateke. Horretarako, zerbitzu edo prestazio ekonomiko bakoitza emateko eskumen zuzena duen administrazioak nahikoa baliabide ekonomiko, leku eta profesional izan behar ditu beharizanen bilakaerari aurre egiteko, eta zehazki, sistemako zerbitzu eta prestazio ekonomikoen eskaerari erantzuteko, bai eskaera hori erakundeetara eraman bada, bai horiek identifikatua izan bada.

Plan estrategikoak jasotzen dituen mapan eta txosten ekonomikoan zenbatetsi dira, alde batetik, 2017an eskainiko diren lekuak, eta hala badagokio, zerbitzu eta prestazio ekonomiko bakoitzeko arreta-orduak, eta bestalde, horretarako behar den gastu publiko arrunta. Halaber, ezartzen ditu gizartearen beharizanak neurtzeko diagnostikoa, horien bilakaerari buruzko pronostikoa, baita ildo estrategikoak, helburuak eta plana burutzeko egokienak diren jarduerak ere.

2015. urtean ere, [Gipuzkoako Foru Aldundiak gizarte-zerbitzuen mapa](#) egin du. Bertan azaltzen den zerbitzu eta prestazioen ibilbide-orria osatu behar izango da, adinekoen (besteak beste) eskaera soziala asebetetzeko. Mapak erakutsitako gabezieta bat, desoreka izan da, hain zuzen, zerbitzu batzuen eskaintzari dagokionez, eskualde batetik bestera alde handia nabaritu da. Gainera, mapa horrek EAEko eremuan ezarritako planifikazioa zehaztu eta Gipuzkoako errealitatera egokitu egiten du. Lortu nahi diren estaldurak zehazten dituzenez, EAEko Gizarte Zerbitzuen Plan Estrategikoan eranskin gisa jaso da, EAEko esparruan ezarritako irizpide orokorrekin bat.

Beste araudi-berrikuntza bat [Diputatuaren Kontseiluak ekainaren 2an onartutako 32/2015 Foru Dekretua](#) izan da, Arabako Lurralde Historikoko osasun eta gizarte arloko egoitza-unitaterako sarbidea arautzen duena. Sarbidea arautzeaz gain, zerbitzua eskaintzeko baldintzak ere jasotzen ditu. Baliabide hori aldi baterakoa da eta egonaldia gehienez ere 12 hilabetekoa izan daiteke. Alta klinikoa jaso ondoren osasun eta gizarte arloko laguntza jasotzeko beharizan handia duten pertsonen zuzenduta dago.

Halaber, Gizarte Zerbitzu eta Berdintasunerako Estatuko idazkariaren [2015eko azaroaren 3ko ebazpena](#) aipatzen dugu. Horren bidez, argitaratu da Gizarte Zerbitzuen Lurralde Kontseiluaren eta Autonomiaren Aldeko eta Men-

dekotasunaren Arretarako Sistemaren arteko Akordioa, Autonomiaren Aldeko eta Mendekotasunaren Arretarako Sistemaren barnean dauden zentroak eta zerbitzuak egiaztatzeari buruzko 2008ko azaroaren 27ko Akordioaren zati bat aldatzen duena. Ebazpen berean, giza baliabideei buruzko eskakizun eta estandarrak ezarri dira, zerbitzua behar bezala ematea bermatzeko. Izan ere, kontuan hartu da profesionalen kopurua eta lanpostua betetzeko prestakuntza eguneratua izatea.

Eusko Jaurlaritzako Gizarte Zerbitzuen Zuzendaritzak erregistro bat sortu du, pertsona guztiek izena ematea errazteko. 2015. urtean izena eman duten pertsonak jarraitu ahal izango dute lanean 2016eko urtarrilaren 1etik aurrera. Data horretaz geroztik, 2017. urtea amaitu arte izango dute epea, beren prestakuntza egiaztatzeko. Baliteke epe hori aipatutako bi egunen artean hasi diren prozesuak (lan-esperientzia egiaztatzeko) bukatu arte luzatzea. Epeak amaitu ondoren, lan egiten duten pertsona guztiei prestakuntzarekin loturiko baldintzak betetzea eskatuko zaie, hain zuzen, gizarte-erakundeetan mendekotasuna duten pertsonen osasun eta gizarte arloko laguntzaren inguruan, eta etxeetan daudenen osasun eta gizarte arloko laguntzaren inguruan.

Gizarte-zerbitzuen zuzendari eta gerenteen Estatuko Elkartek 30 adierazle kontuan hartzen dituen [DEC indizea 2015](#) (Gizarte Zerbitzuen Garapenaren indizea) argitaratu du. Adierazleen artean, besteak beste, honako hauek daude: zerbitzuen estaldura, gastua biztanleko eta Gizarte Zerbitzuen Sistema Publikoaren barneko autonomia erkidego bakoitzak aitortzen dituen eskubideak. Dokumentu horretan jasotako ondorioa zera da: Espainiaren parte handi batean, ahula da Gizarte Zerbitzuen Sistema. Emaitzek berriz ere egiaztatzen dutenez, eskualdeen arteko ezberdintasunak ez dira gutxitu eta muturrekoak izaten jarraitzen dute, prestazio eta zerbitzuen estaldurari buruzko adierazle gehienetan. Euskal Herriari dagokionez, salbuespenak salbuespen, adierazleak hobekia dira Estatuko beste toki batzuetan baino, eta nabaritzen da inbertsioa eta arlo horretarako bideratzen den aurrekontuaren portzentajea, beste erkidego batzuekin alderatuta.

[Eusko Jaurlaritzako Enplegu eta Gizarte Politiketako Sailak Euskadiko 2015-2020rako Zahartze Aktiboaren Estrategia](#) landu du. Bertan jaso da estrategiaren kontzeptu-esparrua eta oinarri hartu dituen printzipioak: duintasuna, autonomia, parte-hartzea eta erantzukidetasuna. Estrategia hiru arlo handitan egituratzen da: gizartea zahartzera egokitzea eta gobernantza-eredu berri bat; aurrerapena eta prebentzioa hobeto zahartzeko; adiskidetasunezko jarrera eta parte-hartzea ongizatearen gizartea eraikitzeke garaietan. Estrategia prestatzeko aintzat hartu da [55 urte eta hortik gorako pertsonen bizi-baldintzei buruzko azterlana](#), adinekoen eguneroko bizitzaren alderdiak identifikatzeko eta beren beharizanak ezagutzeko helburuz Estrategiaren oinarri hartu dena. Hori guztia, etorkizuneko belaunaldien beharrik eta jarrerak aurreikusi ahal izateko.

Nazioarteko mailan, [Europar Batasunak \(EB\)](#) eta [Nazio Batuen Europarako Batzorde Ekonomikoak](#) (United Nations Economic Commission for Europe/UNECE) zahartze aktibo-

ren ranking-a, [Active Ageing Index \(AAI\)](#) argitaratu dute. Horren bitartez, besteak beste, honako alderdi hauek neurtzen dira: enpleguari eustea, gizartean parte hartzea eta Europar Batasuneko adinekoen autonomia sexuaren arabera. Estatu batetik bestera alde handiak erakusten dituzte jasotako datuek. Era berean, gauzatzen ari diren eta gauzatuko diren aurrerapenak ezagutzeko balio dute. Euskadi, sailkapen orokorrean, zazpigarren postuan dago, Europar Batasuneko 28 herrialdeen artean. Espainia (Euskadi kontuan hartu gabe) 17. postuan kokatu da.

4. Herritarren eskubideen egoeraren balorazioa

4.1. Aurten, zenbait aurrerapauso egin dira **lurraldean artekoko desoreka** saihesteko, eta horrela, EAE osoan prestazio eta zerbitzu berdinak eta antzeko arreta-maila eta estaldura eskaintzea bermatzeko, erakunde honek aspalditik eskatu duen bezalaxe. Modu oso positiboan balioetsi dugu **Presazio eta zerbitzuen zorroari buruzko dekretua eta gizarte-zerbitzuen mapa** zein **Gizarte Zerbitzuen Plan Estrategikoa** onartzea, alde batetik, administrazioaren hiru mailen artean ados jartzea oso zaila izaten delako, eta bestaldetik, gizarte-zerbitzuen sistema homologatzeranzko bidean aurrera egitea onuragarria delako, eta onura horiek funtsezkoak dira, berdintasunerako eskubideari begira.

4.2. 2015. urtean bukatu da aurrekontu-oreka eta lehia-kortasunaren sustapen neurriak bermatzeko **uztailaren 13ko 20/2012 Errege Dekretu Legearen** bidez onartutako etenaldia – I. graduako mendekotasuna duten pertsonak lanean hastearekin lotutakoa. Espainian, mendekotasun-graduaren bat duten pertsona guztiak Autonomiaren Aldeko eta Mendekotasunaren Arretarako Sistemari daude eta mendekotasun-graduaren arabera pertsonari aitortzen zaizkien zerbitzu eta prestazioak jasotzeko eskubidea dute. Praktikan, etenaldi horrek ez zuen eraginik izan Euskadin, euskal herri-administrazioak, azkenik, babes-maila osagarriak ezartzeko aukeraz baliatu zirelako. Neurri hori mesedegarritzat jo dugu. **Babes-maila osagarriak sustatzeko** aukera horrek Sistemako osagai garrantzitsua izaten jarraitu behar du.

4.3. Nabarmendu nahi genukeen hobekuntzetako bat hau da: komenigarria izango litzateke **balorazioari buruzko irizpena** mendekotasunaren aitortzearen eransteko aukera aztertzea. Gure ustez, konpondu behar den gaia da, eta aztertu beharko litzateke mendekotasunari buruzko aitortpenetan oro har aplikatzea.

4.4. Adinekoen kopuruak gora egiteak hurrengo urteetarako planifikazio egokia eskatzen du, prestazio eta baliabideei dagokienez. Planifikazio horretan kontuan hartu behar da zentroa ohiko ingurunetik hurbil egotea, hurbiltasuna baita erabakigarria zainketa mistoak jasotzeko aukera izateko, eta

gainera, gure Gizarte Zerbitzuen Sistemako funtsezko printzipioaren –ikuspegi komunitarioaren– oinarri ere bada.

4.5. Mendekotasun-egoeran dauden pertsonen autonomia eta laguntza emateari buruzko **abenduaren 14ko 39/2006 Legea** eta Gizarte Zerbitzuei buruzko **abenduaren 5eko eusko 12/2008 Legea** garatzeak eta aplikatzeak izan duten garrantziaz gain, aurrera egin behar da beste politika batzuetan ere, hala nola, bultzatu behar da **arretaren kalitatea eta tratua ona, baita zahartze aktiboarekin loturiko jardueren kalitatea ere**. Adinekoek gizarteari hainbat alorretan egindako ekarpena funtsezkoa da ezagutza eta esperientziaren igorpena, trebakuntza, sormena, etab. direla eta, baita senideak zaintzen eta laguntzen burutzen duten egiteko ukazina ere. Politika publikoen bidez sustatu behar da adineko horien parte-hartzea, eta onartu behar da beren ekarpena gizartearen aldatzeko. Halaber, merezi duten gizarte esku-hartzerako eta solaserako protagonismoa eta gaitasuna eman behar zaie. **Euskadiko 2015-2020rako Zahartze Aktiboaren Estrategiak** helburu horiek jasotzen ditu eta funtsezko tresna da gure adinekoen bizi-kalitatea hobetzeko eta gizartearen ongizatean izaten dezaketen ekarpena sustatzeko. Hori dela eta, **beharrezkoa da baliabideak jartzea, estrategia hori gauzatzeko**.

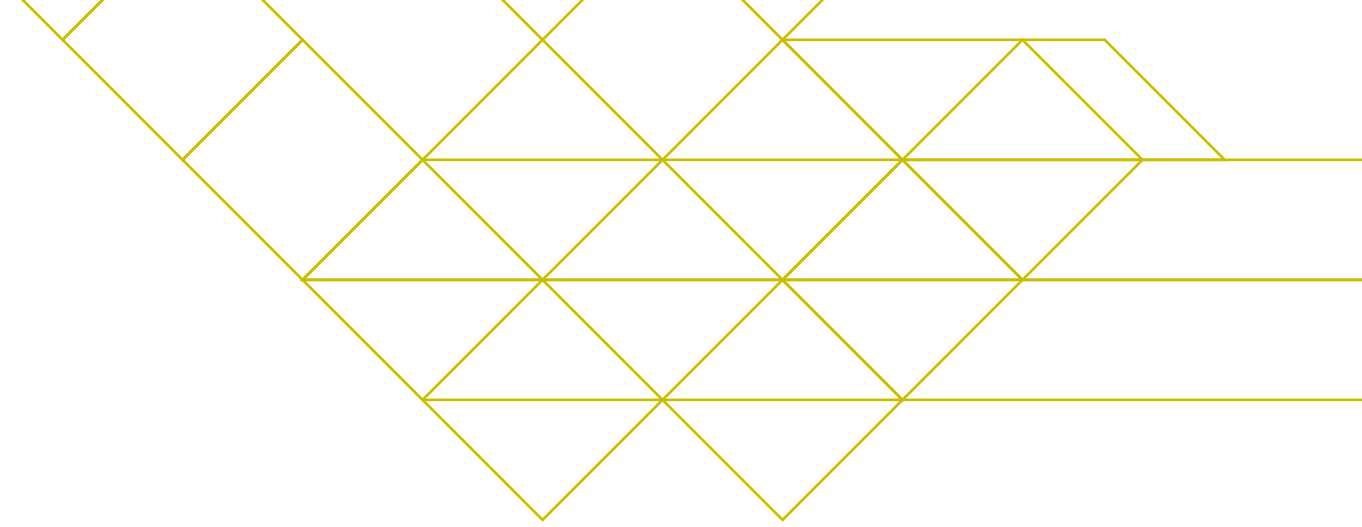
4.6. Kezka moduan azpimarratu nahi dugu **bakarrik bizi diren adinekoen egoera** –persona horiek ez dute gizarte-eta familia-sare nahikorik edo egokirik, eta batzuek ezgaitzen ez duen buruko arazoren bat dute. Pertsona horien ahultasunak gizarte eta osasun arloan esku hartzeko programak abian jartzea eskatzen du, kolektibo horren beharrezkoak dektatzeko eta haiei aurre egiteko.

4.7. Konpondu beharreko gaiak dagokienez, lehenastu-nezkoak dira, gure ustez, **esku-hartzea hobetzea** (Arreta Pertsonalizatuko Plana edo Arreta eskaintzeko Banakako Programa), baita lehen mailako eta bigarren mailako arretako gizarte-zerbitzuei dagozkien **eskumenak zeintzuk diren argitzea** ere, alde batetik, arreta-ibilbidearen jarraitutasunaren, eta bestetik, erabiltzailearen, familiaren edo bere izenean diharduen tutoretza erakundearen parte-hartzearen arteko koherentzia bermatzeko. Horretaz gain, beharrezkoak izango dira **aldizkako ebaluaketa eta berrikusketa egiteko mekanismoak**, pertsonaren beharrak aldatu ahala, plan edo programaren egokitasuna egiaztatzeko. Horrekin batera, aukera eman beharko da programa aldatzeko, interesatuak berak edo bere legezko ordezkariak eskatuta. Arreta pertsonarengan jarrita duen planifikazioa, ikuspegi prebentiboa eta komunitarioa, eta arauditik eta nazioarteko akordioetatik eratorritako **eskubideak aitortzea** (desgaitasunen bat duten pertsonen eskubideak bezala), horrek guztiak esku-hartzea aurreko paradigma horien ikuspuntutik diseinatzea behar-tzen du.

4.8. Azterketa batzuen arabera, gizarte-zerbitzuetan inbertituz gero, % 40 itzultzen da aurrekontu ekitaldi berean. Gainera, helburua ez da bakarrik pertsonen eta familien oina-

rrizko betebeharrak asetzea, **enplegua sortzeko ahalmen handia** ere badu. Mendekotasun-egoeran dauden pertsonen eta zaintza eta gizartearen laguntza behar duten beste kolektiboetarako arreta emateko, ezinbestekoak dira langile egokiak, eginkizunak beharrezko arretaz eta giza kalitatez betetzeko. Gizarte teknologikoaren garapenaren ondorioz, gero eta langile gutxiago behar dira hainbat produkzio-sektoretan, baina gizarte-arretaren sektorean eta hezkuntzan, prestakuntza eta prestakuntza egokia duten langile gehiago behar dira, gure gizartearen baliotsuena den hori, hau da, pertsonak –eta horien artean, adinekoak– zaintzeko.

4.9. Lehenetsunaren artean, berriz ere azpimarratu nahi dugu herri-administrazioek konpromisoa hartu behar dutela arlo horretan lan egiten duten **langile profesionalak prestatzeko eta beren prestakuntza egiaztatzeko**, bereziki, aurretik aipatu ditugun lege-eskakizunak –prestakuntzari buruz– kontuan hartuta.



III. ATALA

III

11

TALDE TERRORISTEN BIKTIMAK

1. Arloa zenbakitan



2015ean ez da jaso talde terroristen biktimen arloarekin lotutako kezarik.

2. Araudi- eta gizarte-ingurunea

2.1. Bake eta askatasunezko bizikidetzarako eskubidea. Parte hartzeko eskubidea

Uztailaren 29an onetsi zen [157/2014 Dekretua](#), Bake eta Bizikidetzaren Planaren Aholku Batzordea arautzen duena.

2013-2016 aldirako [Bake eta Bizikidetzaren Planak](#) batzorde horren sorrera aurreikusten du eta “erakundeen eta gizarte zibilaren arteko elkarrekintza sustatzeko” eginkizuna egotzen dio.

Batzordearen osaketan, Eusko Jaurlaritzako, foru-aldundietako, euskal udaletako, Euskadiko Eskola Kontseiluko, UPV/EHUko, EITBko, Emakundeko eta Ararteko erakundeko zenbait 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.

Arartekoaren ordezkari batek parte hartu du Bake eta Bizikidetzaren Planaren Aholku Batzordeak 2015ean egin dituen bileretan.

2.2. Memoriarako eta egitarako eskubidea

Terrorismoaren Biktimei Aitorpena eta Erreparazioa egiteko [4/2008 Legeak](#) 7. eta 8. artikuluetan egitarako eta memoriarako eskubideak aitortzen dizkie terrorismoaren biktimei.

Manu horietan egia aitortzen publikorako eskubidea aitortzen da, eta EAEko botere publikoei berariaraz agintzen zaie “bakean eta askatasunean oinarritutako elkarbizitza lortzen eta biolentzia erabat eta errotik deslegitimatzen lagunduko duen memoria kolektiboa finka dadin” sustatzeko.

Biktimek eurek zein biktimen elkarteek adierazi dutenez, biktimen lekukotasunen bidezko memoria giltzarri da terrorismoaren amaieran biktimen eskubideak errespetatu daitezen.

Hona hemen Memoriaren tratamendurako funtsezko tresnetariko bi, legez sortuak eta 2013-2016 aldirako [Bake eta Bizikidetzaren Planaren](#) iraganaren kudeaketarekin lotutako ekimen gisa aurreikusitako: [Memoriaren, Bizikidetzaren eta Giza Eskubideen Institutua –Gogora–](#) eta Terrorismoaren Biktimen Memoriala. Biak ere 2015. urtean gauzatu dira.

Memoriaren, Bizikidetzaren eta Giza Eskubideen Institutua, [Gogora, 4/2014 Legeak](#) sortu zuen, eta Memoriaren egunean, azaroaren 10ean, inauguratu zen ofizialki. Bilbon du egoitza eta memoriaren arloko politika publikoak koordinatzeko ardura du. Oroitzapen, kontserbazio, ikerketa, presakuntza, parte-hartze, hedapen, integrazio, kontsulta eta zabalakunde jarduerak sustatzen ditu.

Institutu hori hortxe egotea eta helburuak eta edukiak zehazteko garaian haren jarduketak adostasun soziopolitiko zabalean oinarrituta egotea funtsezko inguruabarrak dira memoriari buruzko politika publikoak biktimen eskubideak errespetatu ditzan.

Pozgarria da, halaber, ikustea nola azkenean ere abian jarri den Terrorismoaren Biktimen Memoriala, Terrorismoaren biktimak aintzat hartzeko eta haien babes osoa emateko [irailaren 22ko 29/2011 Legeak](#) sortua, Terrorismoaren Biktimak Oroitzeko Zentro Nazional gisa. Lege horrek berorrek helburu hau esleitzen dio: “terrorismoari aurre hartzea, terrorismoaren biktimek islatzen dituzten balio demokratiko eta etikoak zabaltea, biktimen memoria kolektiboa erakitzea, eta herritar guztiei kontzientzia harraraztea askatasuna eta giza eskubideak defendatzeko eta terrorismoari aurka egiteko”.

Memorial horrek Gasteizen du egoitza. Dagoeneko inauguratu dute, eraikina egokitzeko obrak hasi dira, eta “Terrorismoaren Biktimen Oroimenezko Zentroa” fundazioa eratu da. Fundazio horren patronatuan egongo dira, besteak beste, Estatuko Administrazio Orokorraren ordezkariak,

Eusko Jaurlaritzaren ordezkariak, Nafarroako Foru Komunitatearen ordezkariak, beste erakunde batzuen ordezkariak eta terrorismoaren biktimen ordezkariak.

Hainbeste atzeratu den memorial hori abian jartzea oso garrantzitsua izango da, arestian aipatutako *Gogora* - Memoriaren, Bizikidetzaren eta Giza Eskubideen Institutuaren sorrerarekin batera, memoriaren arloko politika publikoak garatzeko.

Arartekoak azpimarratu egin du, bai terrorismoaren biktimenzako erakunde-arretari buruzko txostenean bai urteko txostenetan, EAEko udal askok oraindik ez dutela biktimen omenezko ekitaldirik antolatu, euren udalerrietan atentatu hilgarriak jasan dituzten arren.

“1960tik 2010era bitartean, euskal kasuan, bizitzeko eskubidearen aurka egindako urratzeen udal erretratuak, herriz herri” izeneko dokumentua prestatu du [Eusko Jaurlaritzako Bakegintza eta Bizikidetzarako Idazkaritzak](#). Oso tresna garrantzitsua da terrorismoaren biktimak oroitzeko.

Dokumentu hori Memoriaren Mapa deituaren osagarri da. Memoriaren Mapa 2014an amaitu da, eta udalek bera erabili behar dute oroimenezko ekitaldiak antolatzeko, biktimak aintzat hartuta sentitu daitezten.

Abian jarritako tresnen arteko adostasun- eta koordinazio-irizpideetan oinarritutako memoria etiko baten bila egin beharreko urratsek terrorismoaren biktimak aintzat hartzeko balio beharko lukete; ez terrorismoaren biktimak bakarrik, baita beste indarkeria mota batzuen biktimak ere.

Aipagarria da, halaber, terrorismoaren biktimenzako ordaina adierazten duen eduki sinbolikoa edukitzeagatik, Iñigo Urkullu lehendakariak 2015eko ekainaren 5ean, Donostian, “Terrorismoaren biktimak eta gizartea” jardunaldian egindako hitzaldia. Bertan autokritikoa egin zuen “erakundearen arreta falta” dela eta, eta terrorismoaren biktimei barkamena eskatu zien arreta falta horrengatik.

“Okerrren zuzenketak eta bakarkako zein taldeko barkamen eskeak bakezko eta bidezko elkarbizitza baterako duten esanahiaz jabetuta, konpromisoa hartzen dugu biktimen memoria eta ohorea alboratu ez uzteko, etorkizunari begira jarrita iragana ez ahazteko”, esan zuen lehendakariak.

Hauxe gehitu zuen: “Indarkeriaren amaierak ezin du berekin ekarri orria pasatzea gertatutakoaren gaineko argitasunik, aitortpenik eta berariazko kritikarik gabe. Gobernua indarkeriari edo giza eskubideen urratzei buruzko edozein historia justifikaturen aurka dago eta beti egongo da aurka”.

Jardunaldietan parte hartu zuten 120 biktimek txalotutako hitz horiek gida moduan erabili behar dira EAEko erakundeek terrorismoaren biktimen memoriari buruz darabiltzaten politketan.

2.3. Justiziarako eskubidea

Justiziarako eskubidearena terrorismoaren biktimen eta euren elkarten aldarrikapen sakonenetarikoa izan da.

Erakundeek terrorismoaren biktimei ematen dieten arretari buruzko txostenean terrorismoaren biktimen hainbat lekukotasun jaso dira. Lekukotasun horietan “justiziaren beharrezana eta Zuzenbidezko Estatuak ondo funtzionatuko duen konfiantza” aldarrikatzen dira.

Eskubide hori aitortzen da Terrorismoaren Biktimei Aitorpena eta Erreparazioa Egiteko [ekainaren 19ko 4/2008 Legearen](#) 3. artikuluan. Lege horren zioen azalpenean bertan aitortzen denez, “eskumen-arrazoia direla-eta, artikuluko horrek bere edukia mugatzen du justizia-eskubidearen osagarrizko alderdiak arautzera, Autonomia Estatutuari baitagokio funtsezko hori arautzea”.

Horren haritik azpimarratu beharra dago Gorte Nagusiek Delituen Biktimen Estatutuari buruzko [apirilaren 27ko 4/2015 Legea](#) onetsi dutela. Horrela lege-testu bakar batean batu nahi izan da “biktimen eskubideen katalogoa, batetik Europar Batasunak gaiari buruz eman dituen zuzentarauen transposizioa eginez eta bestetik Espainiako gizartearen eskari berezia jasoz”. Lege hori terrorismoaren biktimei aplikatuko zaie, besteak beste. Arau horrek zigor prozesuan eta zigorren beartarazpenean parte hartzeko eskubidea aitortzen die biktimei.

[Abenduaren 11ko 1109/2015 Errege Dekretuaren](#) bidez lege hori garatu egin da.

Terrorismoaren biktimek justiziarako duten eskubideari dagokionez, elkarteek salatu egin dute, terrorismoaren biktimen zenbait elkarte sortutako *Inpunitatearen Aurkako Behatokiak* 2011n emandako txosten baten bitartez, hilketa terroristekin lotutako hirurehun kasu baino gehiago daudela ebatzi gabe, eta horietariko batzuk honezkerok preskribatuta daudela.

Aldarrikapen hori planteatzen jarraitzen dute COVITE bezalako erakundeek. Hain zuzen ere elkarte horrek 2015ean aurkeztu du *Agujeros del sistema. Más de 300 asesinatos de ETA sin resolver* izeneko liburua.

3. Jarduera-planaren esparruko bestelako esku-hartzeak

3.1. Elkarte eta fundazioekiko harremanak

Arartekoak betiere oso balorazio positiboa egin dio terrorismoaren biktimen elkarte eta fundazioek betetzen duten funtsezko eginkizunari, eta aitortu egiten du erakunde horiek ezinbesteko jarduletzat hartu behar direla biktimen eskubideen aldarrikapenean.

Funtsezkoa da, halaber, bizikidetzaren eta bakearen balioen alde lan egiten duten elkarte eta erakundeen jarduna.

Ararteko erakundearen ordezkariak terrorismoaren biktimen eskubideei buruz eztabaidatzeko edo pertsona horiei dago-kienez politika publikoak gidatu behar dituzten printzipioak aldarrikatzeko egindako hainbat ekitaldi, foro eta mintegitara joan dira 2015ean.

Ararteko berriak, Manuel Lezertuak, terrorismoaren biktimengandik hurbil agertu da jendaurrean, eta kargua hartu eta gero biktimen aitormenez egin ditu bere lehenengo egin-tzetariko batzuk.

Ildo horretan bilera egin du María del Mar Blanco Terrorismoaren Biktimen Fundazioko lehendakariarekin. Elkarrizketa horretan biktimen intereseko gaiak jorratu ziren eta Arartekoak konpromisoa hartu zuen biktimen eskubideen defentsan lanean jarraitzeko. Fernando Buesa Fundazioko lehendakari Natividad Rodriguezekin ere bildu da Arartekoa, biktimen egoerarekin zerikusia duten gaiei buruz hitz egiteko.

Beste alde batetik, Arartekoa [Fernando Buesa Fundazioaren XIII. Mintegian](#) izan zen. “Hauxe zen bakea. Gizarteak trauma kolektiboaren ondoren” izenburuaren pean, urriaren 29an eta 30ean egin zen.

COVITEk antolatutako “Indarkeriazko erradikalizazioa, ETA-ren aurkako borrokatik terrorismo yihadistaren prebentziora” izeneko jardunaldietan ere izan zen, Donostian, azaroaren 26an eta 27an.

3.2. Lankidetzaren Herriaren Defendatzailearekin

Herriaren Defendatzailea terrorismoaren biktimen egoerari buruzko txosten bat egiten hasi da.

Ararteko erakundeak laguntza eskaini dio txosten hori egiteko. Gaiari adituek ere parte hartuko dute txostenean.

4. Herritarren eskubideen egoeraren balorazioa

Poztu egin behar gara, 2011n ETAk indarkeriaren “behin betiko etena” iragarri zuenez geroztik jarduera terroristarik ez izateak berekin ekarri duelako 2015ean Euskadin herritarren bizitzarako, askatasunerako eta segurtasun pertsonalerako eskubidearen urratze bakar bat ere gertatu ez izana talde terroristen ekintzen ondorioz.

Terrorismoaren Biktimen Memoriala eta Memoriaren, Bizikidetzaren eta Giza Eskubideen Institutua –Gogora– martxan jartzeak lagundu egingo du terrorismoaren biktimen memoriarako eta egitarako eskubideak eraginkorrak izan daitezen.

Halaber, Biktimen Estatutuaren onespenu bide emango du terrorismoaren biktimen justiziarako eskubidea nola gauzatu sakonago aztertzeko.



IV

ATALA

Arartekoaren
beste tresna batzuk
administrazio ona
izateko eskubidea
sustatzeko

IV. Atala

ARARTEKOAREN BESTE TRESNA BATZUK ADMINISTRATIO ONA IZATEKO ESKUBIDEA SUSTATZEKO

IV

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 2015. 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
- Beste jarduera batzuk

1. Gomendio orokorrak

Banakako kexen ebazpena, zalantzarik gabe, garrantzi handikoa da azaltzen diren kasu konkretuak argitzeko. Hala ere, batzuetan ikusten da auzia kasu partikularrez harago doa eta modu orokorrean hel dakiokela, herritar ugari edo, modu estrukturalan, administrazioen jardunari eragin diezaiokeelako.

Zenbaitetan, arau aldetik hutsuneak daudela sumatzen da, edo aldatu egin behar direla lehendik dauden arauak, bidegabekeriaren egoerarik ez gertatzeko edo eskubideak hobeto bermatuko dituzten arauak lortzeko.

Halako kasuetan, Arartekoak gomendio orokorrak egiten ditu, administrazio bati edo hainbati begira.

2015. urtean, 3 gomendio orokor egin dira, beste hainbeste gairen inguruan. Gomendio horiek osorik gure web gunean aurki daitezke (<http://www.ararteko.eus>).

1.1. Arartekoaren 1/2015 Gomendio orokorra, urtarrilaren 20koa.

Euskadin harrera egin zaien haurren eta nerabeen arreta.

Gomendioan hauxe gogorarazi dugu: familia-harrera baliabiderik egokiena da beraien familiekin hazterik ez daukaten haur eta nerabeentzat, eta lehentasunezkoa dela aitortzen da bai Haurren Eskubideei buruzko Hitzarmenean, bai ezarri beharreko euskal araudian ere. Hala ere, ikus daitezkeen errealitatea ez dator bat lehentasunezko izaera horrekin; horregatik, erabakitazunez eta atzerapenik gabe familia-harreraren alde apustu egin dadila eskatu beharko litzateke, haurrak babesteari dagokionez Europan erreferente diren herrialdeekin bat etorritz.

Familia-harreraren dauden haur eta nerabeen eskubideak, familia biologikoen eta hartzaileen eskubideak bezalaxe, hobeto bermatuko lirateke familia-harrera zehazki arautuko balitz. Entzuna izateko eta bere iritzia kontuan hartua izateko eskubideak garrantzi berezia du harreraren bilakaera aztertzean eta haurren beharrak eta eskubideak modu egokian betetzen direla bermatzeko orduan.

Harrera-familia, gehienak boluntarioak orain, zaindu egin behar dira. Izan ere, funtsezkoak dira babesik gabeko neska-mutuei inguru egonkor eta seguruak emateko. Ume horiek inguru horietan senda ditzakete jasandako kalte emozionalak eta egin dezakete aurrera beraien garapen fisiko, intelektual eta emozionalean.

1.2. Arartekoaren 2/2015 gomendio orokorra, apirilaren 8koa.

Politika publikoetan adingabearen interes nagusia kontuan hartzeko betebeharrak; bereziki, diru-sarrerak bermatzeko sisteman.

Gomendio orokor honetan, haurren egoeraren azterketa egingo dugu, eta Euskadin haurrek jasaten duten txirotasunari buruzko datuak bilduko ditugu; bai eta bermeen euskal sistemaren transferentzia sozialen eraginak txirotasun taseen murrizketan duen eraginari buruzko datuak ere. Aplikatu beharreko marko juridikoari buruzko zenbait gogoeta luzatuko ditugu, eta zenbait gomendio zuzenduko dizkiogu Enplegu eta Gizarte Politika Sailari:

- Diru-sarrerak bermatzeko errenta eta etxebizitzarako prestazio osagarria eteteari eta iraungitzeari buruzko erabakietan, bizikidetzaren unitatean haurrak daudenean, adingabearen interes nagusia ebaluatu dadila, interes hori lehentasunezkoztat jo dadila, eta neurtu daitezela prestazioen onuradun diren bizikidetzaren unitatearen kideek (haurren gurasoek edo tutoreek nagusiki) betebeharren bat ez bete izanagatiko hausteak.
- Haurrak dauden bizikidetzaren unitateari eragingo dieten ebazpenetan, prestazioak etetea eta iraungitzea erabakitzen denean, haurren eskubideetan eta garapenean edukiko dituen ondorioak azaldu eta justifika daitezela.
- Haurren eskubideei edo garapenari eragin diezaieketen zailtasunak hautematen badira haurren egoeran, udal gizarte zerbitzuak informa daitezela, jarduera sozio-hezitzailearen egokitasunari buruzko balorazioa egin dezaten.

1.3. Arartekoaren 3/2015 gomendio orokorra, apirilaren 20koa.

Euskara ikasteko laguntza publikoak langabeei ere eman diezazkietela, laguntza horiek berdintasun egoeran jaso ahal izango direla bermatuz.

Arartekoa egiaztatzen ari denez, euskarak gure gizartearen duen komunikazio-, kultura- eta identitate-balioaz harago, hizkuntza hori jakitea gaikuntza-faktore osagarria da, gero eta gehiago. Horregatik, euskararen ikaskuntza langabeentzat ere sustatu beharra dago.

Gaikuntza hori ez du Lanbidek ematen, baizik eta EAEko tokian tokiko udalek, horiek kudeatzen baitituzte helburu horretarako bideratutako laguntza publikoak; eta gertatzen da horretarako programarik ez dagoela udal guztietan, eta halakorik badutenetan ere, ez dela homogeneotasunik nabari.

Beraz, eragindako euskal herri-administrazioek, pertsonen enplegarritasuna bultzatzeko neurriak abiarazteaz gain,

hartzan dituzten neurri horietan herritarren berdintasuna errespetatu behar dute, edozein udalerritan bizi direla ere.

Horregatik, Arartekoak hauxe gomendatu dio Eusko Jaur-laritzaren Hezkuntza, Hizkuntza Politika eta Kultura Sailari: elkarlanean aritu dadila tokiko administrazioarekin eta Lanbiderekin, euskara ikasteko laguntza publikoak sustatzeko eta langabeei ere emateko, laguntza horiek berdintasun egoeran jaso ahal izango direla bermatuz.

2. Azterlanak

2015. urtean, azterlan hauek argitaratu dira:

2.1. Ospitaleetako larrialdiak estatuko osasun sisteman: gaixoen eskubideak eta bermeak

Autonomia erkidegoetako defendatzaileek eta Espainiako herriaren defendatzaileak elkarrekin egindako azterlan bat aurkeztu zuten 2015eko urtarrilaren 26an, Madrilan. Aztergaia hauxe zen: [Estatuko ospitaleetako larrialdi-zerbitzuen egoera](#) eta zerbitzu horien jardunak oinarritzko eskubideetan duten eragina.

Azterlan hori hiru helburu lortzeko asmoz proposatu zen:

- Larrialdietako osasun-laguntzaren eskubideak eta bermeak identifikatzea, bai eta haien aplikazio-estandarrak ere.
- Zerbitzu horietan, egoera ahulenean dauden pertsonen nola laguntzen zaien aztertzea.
- Gaixoen erreklamazioak eta iradokizunak aztertzea, zerbitzuaren barometro gisa eta zerbitzua hobetzeko tresna gisa erabiltzeko.

2.2. Arartekoaren azterlana, oinarritzko gizarte-zerbitzuen egoeraz

Gizarte-lanaren munduko eguna martxoaren 17an ospatzen da. Hori dela eta, Arartekoak eta Euskadiko gizarte-laneko elkargo profesionaleetako presidentek [baterako adierazpen bat](#) zabaldu genuen. Horrez gain, beste agiri bat ere hedatu genuen, [gizarte-langileen iritziak](#) eta 2014ko ekainean egin zen baterako lanaldiko parte-hartzaileenak biltzen dituen. Topaketa hartan aztertu ziren Arartekoak txosten berezi honetan ateratako ondorioak eta egindako gomendioak: *Euskal Autonomia Erkidegoko oinarritzko gizarte zerbitzuen egoera*.

Jardunaldiaren ondorioetan berriro nabarmendu genuen baliabide egokiak abiarazi behar direla Arartekoaren txosten berezi horretako gomendioak betetzeko, eta adierazi genuen gaur egun zailtasunak daudela, eredu komunik eta finantza-egonkortasunik ez dagoelako, baita ere udalerririk zati-tuegi daudelako eta tamaina askotakoak direlako. Orobat,

azpimarratu genuen zein garrantzitsua den gizarte-lan komunitarioa indartzea, erakundeen artean erabakiak adostea eta zerbitzuak eta pertsonentzako gizarte-arreta hobetuko dituen araudi bat egitea. Ezinbestekoa da administrazioen arteko lankidetzeta eta koordinazioa, batez ere Lanbiderekin.

3. Txosten bereziak

3.1. 2015ean argitaratutako txostenak

Arartekoak txosten berezi hau argitaratu zuen 2013an: [E-inklusioa eta Euskadin herritarrek IKTen bitartez gizartearen eta eremu publikoan parte hartzea](#).



2014ko amaieran, txosten hori atera eta handik bi urtera, gomendio haiek betetzen ote ziren aztertzeko ekintzak burutzean, [Arartekoak eguneratu egin du txosteneko gomendioen ezarpena](#). Horretarako, informazioa eta agiriak bildu ditu euskal herri administrazioek gai hauetaz onartu dituzten ekimenei buruz:

- Web-orri instituzionaletan zerbitzuak eta edukiak errazago eskuratzeko jarduerak.
- Kanal anitz eskura izateko eskubidea sustatzeko ekimenak.
- Sakelako telefonoetan erabiltzeko aplikazioak egitea, bereziki adinduentzako eta dibertsitate funtzionala duen jendearentzako.
- IKTen bitartez herritarrek parte hartzeko eta gardentasuna sustatzeko ekimenak.

Izan ere, asmoa da, batetik, jakitea euskal administrazio publikoek e-inklusioaren eta herritarren partaidetzaren alorrean azken bi urteetan zenbaterainoko aurrerapausoak eman dituzten; eta bestetik, administrazio horiek Arartekoak lehen aipatu 2013ko txosten berezian egindako gomendioak gauzatzeko zenbaterainoko konpromisoa hartu duten jakitea.

Honatx ondorioetako batzuk:

Bilakaeraren analisiak hainbat gertakari jarri ditu agerian, heritarren zein euskal administrazio publikoen eremuan:

- Eten digitalak murrizten ari dira pixkanaka, batik bat generoarekin eta adinarekin zerikusia dutenak.
- Beste eten digital batzuk, ordea, lan-jarduerarekin eta familia-motarekin zerikusia dutenak, adibidez, berdin jarraitzen dute: interneten erabilera berdintasunik eza da nagusi (landunak/langabeak, seme-alabadun familiak/seme-alabarik gabeko edo kide bakarreko familiak).
- Administrazioek, txosten honetan aipatu gai batzuetan, dagozkien zereginak bete dituzte eta herritarren e-inklusioa eta partaidetza ahal bezainbeste errazteko bitarteko eta moduak jarri dituzte.
- Hala, erregulazio eta estrategia aldetik aurrerapauso handiak eman dituzte: Euskadiko Demokraziaren eta Herritarren Partaidetzaren Liburu Zuria idatzi eta Euskal Administrazio Publikoaren Legearen Proiektua diseinatu dute.
- Hala eta guztiz, txosten honetan ere gomendio-zerrenda bat egin dugu, oraindik betetzeko daudelako eta administrazioek aztertu eta baloratu egin beharko lituzketelako.

3.2. 2015. urtean egiten ari diren txosten bereziak

3.2.1. 2015. urtean dezente aurreratu da txosten berezi berria prestatzen: **EAEko ospitaleek ezgaituentzat duten irisgarritasunaren diagnostikoa.**

Azterlan horretan (oinarrizko agiria bukatzeaz dago), 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 dagokionez.
- Antzemandako akatsetan oinarrituta, lehenetsuneko ekintza-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 daitezen, irisgarritasun-arazo handieneko pertsonen bizi-kalitatea hobetzeko asmoz.

3.2.2. EAEko udaletako gizarte-zerbitzuen egoerari buruzko azterlana

Arartekoak orain arte bi txosten berezi egin ditu EAEko oinarrizko gizarte-zerbitzuen gainean: lehena, 1999an, eta bigarrena, 2009an. Harrezkero, oinarrizko gizarte-zerbitzuetan eragin handia izan duten aldaketak gertatu dira, testuinguru sozioekonomikoan, araudian eta antolaketaren arloan.

Bost urte pasatxo igaro dira administrazio, gizarte-erakunde eta talde profesionaleko arduradunekin partekatutako azterketa eta gogoeta haiek egin zirenetik, eta herritarren kezak kontuan hartuta, beharrezkoa iruditu zaigu hausnarketa-prozesu bat proposatzea, **jakin nahi baitugu udaletako gizarte-zerbitzuak nola erantzuten ari diren biztanleek azaldutako beharrei, indarreko araudiak udalei eman dien eginkizunaren eta erantzukizunaren ikuspegitik**, eta baita ere udaletako gizarte-zerbitzuek zer bilakaera izan duten azken urteotan, ikuspegi hauetatik begiratuta: egindako zerbitzuak, artatutako pertsonak, kontratatu diren langileak edo egindako gastua. Eta datu horiek abiapuntu hartuta, zehaztu nahi da zer ezberdintasun dauden lurraldeen artean edota Euskadin gizarte-ekintza arloan udal eskumenak gauzatzeko orduan egiaz dauden ereduaren artean. Urteko txosten hau ixteko egunean, bukatzeaz dago txosten berezi horren ondoriozko testua.

3.3. Arartekoaren ikerketa-beka

Arartekoak ikerketa-beka bat eman dio, 2015-2016 aldirako, Izaskun Orbegozo ikertzaileak aurkeztu duen proiektu honi: "Pertsonen salerosketak EAEn duen eragina aztergai".

Arartekoko eta Euskal Herriko Unibertsitateko ordezkariak osatu dute Hautaketa Batzordea eta, haien ustez, proiektu horretan zenbait baldintza biltzen dira: adibidez, proiektuaren diseinu egokia eta ikerketa horren erabilgarritasuna, pertsonen –batik bat emakume eta haurren-salerosketaren arazoak kezka eta ardura sortzen baitizkio Ararteko erakundeari.

Ararteko erakundeak hainbat urtez iragarri izan ditu **ikerketa-bekak giza eskubideen arloan**. Horrela, bere eginkizunekin bat etorritik, diziplina arteko ikerlana bultzatu nahi izan du giza eskubideen arloan, gure autonomia erkidegoaren lurralde esparruan. Beka horien helburua da giza eskubideak Euskadin zenbateraino ezartzen diren ikertzea, egoerarik txarrean dauden gizar-te-taldeetako bati dagokionez.

Aurtengo maiatzean egin zen 2015eko deialdia, aurrekontu arrazoiengatik 3 urtez iragarri ezinik egon ondoren, eta 32 proiektu aurkeztu dira deialdi honetara.

4. Arartekoaren udako ikastaroak



EHUko XXXIV. Udako Ikastaroen barruan, ekainaren 19an, Donostiako Miramar Jauregian Ararteko erakundeak antolatutako ikastaro hau egin zen: **“Euskal gazteen zailtasunak beren hiritar eskubideak egiaz baliatzeko, batez ere bizimodu autonomoa egiteko proiektua eraikitzearekin lotutakoak”**.

Manuel Lezertua arartekoak eta Ana Arrieta Gipuzkoako campuseko errektoreordeak eman diote hasiera ikastaro honi. Bertan parte hartuko dute, besteak beste, Juan Pablo Landa Zapirain eta Joan Subirats katedradunek.

Pertsonak osorik garatuko badira, bizimodu duina eraiki eta gozatzeko aukera izan behar dute. Nozitzen ari garen krisi sozial eta ekonomikoak kolokan jarri du Konstituzioak aitor-tutako printzipio eta eskubideen eragingarritasuna, eta lanerako eskubidean larriki eragin duenez gero, izugarri mugatzen ari da denek lortu ahal izan beharko luketen bizimodu autonomorako proiektua.

Egoera hori gure gizarteko maila eta talde guztietan eragiten ari da, baina nabarmenago ageri da gazteen kasuan, izan ere, gazte gehienek eragozpen ugari aurkitzen dituzte lanmerkatuan sartzeko eta, beraz, emantzipatu eta bizimodu autonomoa egiteko beharrezkoak diren baliabide ekonomikoak lortzeko.

Jardunaldi honetan, Espainiako Konstituzioak ezarritako oinarriko eskubideak abiapuntutzat hartuta (besteak beste, gizarte- eta ekonomia- politika zuzentzeko printzipioak, gizartean parte hartzeko eskubidea, lanerako eta soldata nahikoa jasotzeko eskubidea), egungo egoeraren erradiografia egin nahi zen, baita ere Konstituzioko xedapenaren eta Euskadiko gazteen benetako egoeraren artean dagoen desorekarena.

Horretarako, gaiok aztertu ziren: lanak gizarteratzeko eta norberaren autonomia lortzeko duen betekizuna, euskal administrazioaren ekimenak eta, guretzat garrantzitsuena, gure gazteek (zuzenean mintzatuz edo parte hartzen duten elkar-teetako ordezkarien testigantzen bitartez) egingo dituzten bizitzaren deskribapenak.

Ararteko erakundeak nabarmendu zuenez, herrialde bakoitzeko eta unean uneko testuinguru politiko, sozial eta ekonomikoak izugarri baldintzatzen dituzte emantzipazio-prozesuak. Hauexek dira faktorerik erabakigarrienak eta elkarri gehien eragiten diotenak: familiak gizartean duen eginkizuna; familiaren betekizun babeslea (oparotasun ekonomikoko garaian, nahierara aukeratzen zen familia barruan geratu ala ez, baina gaur egun “nahitaez” bete beharrekoa bihurtu da. Hala ere eginkizun hori Estatuak bete beharko luke, dudarik gabe); testuinguru makroekonomikoa (bereziki, enpleguan duen eragina); ongizate Estatu eta etxebizitzaren sistema garatzea. Huts egiteko beldurrik gabe adieraz dezakegu gazteen trantsizioa helburutzat duen edozein politika publikok osoko diagnostikoa izan behar duela abiapuntu. Diagnostiko horretan bildu behar dira egiturazko faktore horiek guztiak eta, horren arabera, neurri egokiak proposatu behar dira.

“Konstituzioa, herritarren eskubideak eta gazteen enplegua” izenburuko ponentzia (esparrua) Juan Pablo Landa Zapirainek eman zuen. Lanaren eta Gizarte Segurantzaren Zuzenbideko katedraduna da bera, EHUko Zuzenbide Fakultatean. Ondoren, Joan Subirats hartu zuen hitza. Zientzia Politikoan katedraduna da Bartzelonako Unibertsitate Autonomoan, eta gai honetaz mintzatu zen: “Gazteak garai aldaketaren aurrean. Arazo berriak, politika zaharrak?”.

Jarraian, mahai-inguru batean, euskal errealitateaz hitz egin zen. Bertan parte hartu zuten Nieves Corcuerak (Gazteriaren Euskal Bulegokoa), Xabier Aierdik (Eusko Jaurlaritzaren Enplegu eta Gizarte Politiketako Sailekoa), Itsaso Anduezak (Euskadiko Gazteriaren Kontseilukoa) eta Teresa Gastónek (ADSIS fundaziokoa).

5. Arartekoaren jardunaldiak

5.1. “Haurrak eta nerabeak babesteko lege berriak: aldaketa nagusiak” jardunaldia



Azaroaren 19an, Haurren Eskubideei buruzko Hitzarmena onartu zen egunaren bezpera dela eta, jardunaldi bat egin zen Bilbon. Jardunaldi hori Arartekoak antolatu du, gai honen gainean hitz egiteko: lege-aldaketa nagusiak haur eta nerabeak babesteko sistemaren arloan.

2015eko uztailaren bukaeran lege-aldaketa bat onartu zen, luzaroan espero izan dena eta sakon landutakoa. Izan ere, uztailaren 28ko 26/2015 Legeak eta uztailaren 22ko 8/2015 Lege Organikoak haur eta nerabeen babes-sistema aldatzekoak dira biak aldaketa garrantzitsuak ekarri dituzte Estatuan haur eta nerabeen babesa arautzeko esparruan.

Nazio Batuek orain 26 urte onartu zuten, azaroaren 20an, Haurren Eskubideei buruzko Hitzarmena. Egun haren urtemuga testuinguru ezin hobea da lege-aldaketa nagusiak aurkezteko, batez ere kontuan hartuta nazioarteko hitzarmen hartan aldarrikatu ziren eskubide batzuek zeharkatzen eta blaitzen dituztela aipaturiko testu horiek: hain zuzen, adingabeen interes gorenak, entzunak izateko eta beraien iritziak aintzat hartuak izateko eskubideak eta, oro har, beraien eskubideak baliatzeko orduan berme handiagoa izateak.

Ararteko erakundeak, jardunaldiaren edukiaren bitartez, Euskadiko haur eta nerabeei ematen zaien arretan zerikusia edota interesa duten pertsona guztiei helarazi nahi izan zizkien arau-aldaketa horiek. Eta horien osagarri, babesik gabeko haur eta nerabeak artatzen dituzten gizarte-zerbitzuak hobetu nahi badira (bai euskal arau-esparruan, bai zerbitzuak eta programak kudeatzean), orain zeri heldu behar zaion hausnartu zen.

Jardunaldia Manuel Lezertua arartekoaren eskutik hasi zen. Ondoren, legean egin diren aldaketarik garrantzitsuenak azaldu zituen Elena Ayarzak, Arartekoko Haur eta Nerabeentzako Bulegoko zuzendaria baita.

Jarraian, mahai-inguruan, araudi berria baloratu zen, baita Euskadin babesik gabe dauden haur eta nerabeak artatzeko sisteman duen eragina ere. Honako hauek parte hartu zuten: Miguel Hurtadok Eusko Jaurlaritzaren Familia eta Komunitate Politikarako Zuzendaritzako aholkulari juridikoa, Consuelo Alonsok Bizkaiko Foru Aldundiaren Haurren Zerbitzuko burua eta Carmen Cotelok Arabako Adingabeen fiskala.

Topaketa horretara joan ziren zenbait administrazioetako haurren zerbitzuetako teknikari batzuek, hainbat gizarte langilek eta, oro har, haur-nerabeak babesteko sistemarekin lotutako arlo ezberdinetan diharduten hainbat pertsonak.

5.2. Kudeaketa aurreratuari buruzko Europako XXI. astea

Euskalitek Kudeaketa aurreratuari buruzko Europako XXI. Astea sustatu zuen. Aste horretako ekitaldien artean, Q-epeak jardunaldi bat egin zuen urriaren 30ean Bilbon, herri-administrazioetako gardentasunaren gainean. Bertan, sei adituk beren ponentziak eta esperientziak azalduko zituzten, ondo ezagutzen dituzten gai hauei buruz: gardentasuna eta informazio publikoaren kudeaketa, informazio horren tratamendua, esku-argarritasuna eta kudeaketako jardunbide egokiak.

Q-epea sare bat da, Euskal Herriko 29 erakunde publikok (administrazio eta enpresa publikok) osatzen dute, besteak beste, Arartekoak. Kudeaketan bikaintasuna lortzeko konpromisoa hartu dute, bi helbururekin: batetik, ikaskuntza

partekatuen bitartez, gure erakundeek kudeaketa hobetzen aurrera egitea, eta, bestetik, euskal sektore publikoan bikaintasuna bultzatzea.

Inmaculada de Miguel andrea Ararteko erakundearen Gizarte Harremanetako, Azterlanetako eta Modernizazioko zuzendaria da, eta Qepeako kidea. Berak azaldu zuen aurten sare horretan zer lan egin duten Qepeako erakundeek, banaka nahiz taldean, gardentasun maila ezin hobea bermatzeko ekintzak garatzeko asmoz.

Lan horren erakusgarri, zerrenda zehatz bat egin da. Zerrenda horretan, administrazioek zer informazio argitaratu behar dituzten adierazten da, eta legegintza testuinguru konplexuan gaudenez gero, zerrenda horri esker zehaztu daiteke erakunde motaren arabera zer informazio argitaratu behar den, zer hedabideren bitartez jakinaraziko den, zenbatero, e.a. Gainera, zerrenda hori erakunde bakoitzak konpromisoa zenbateraino betetzen duen neurtzeko tresna moduan erabil daiteke, jarraipen-lana egiteko adierazleak ezarriz.

Orobat, bere mintzaldian nabarmendu du informazioa bermatu behar dela (bai publizitate aktiboaren modalitatean, bai informazioa lortzeko eskubidea egiaz baliatzean) herritarrek parte hartzeko aurre-baldintza gisa eta administrazio ona izateko eskubidearen euskarrietako bat bezala.

5.3. “Emakumeak espetxean, zailtasun gehiago” jardunaldia



Azaroaren 25ean emakumeen kontrako indarkeria deuseztatzeko nazioarteko eguna da. Hori ospatzeko, Arartekoak, Eusko Legebiltzarrarekin elkarlanean, honako izenburuko jardunaldia egin zuen: “Emakumeak espetxean, zailtasun gehiago”.

Topaketa horren bidez, jendea sentikorrago bihurtzen lagundu nahi da, oso ezaguna ez den errealitate baten aurrean: hain zuzen, emakume presoek egoera eta espetxealdian dituzten zailtasunak, emakume eta ama diren aldetik; izan ere, leku horietan, emakumeek are baliabide gutxiago izaten dituzte beren egoera ikusgarri egiteko eta benetan ahalduntzeko.

Jardunaldia Eusko Legebiltzarrean egin zen eta Bakartxo Tejería euskal Ganberako presidentea eta Manuel Lezertua arartekoak eman zioten hasiera.

Bere mintzaldian, arartekoak hauxe esan zuen emakume bat espetxeraten dutenean hiru zigor nozitzen ditu. Izan ere, gizarteak oro har gogorrago gaitzesten du emakumea gizonezkoa baino, hark delitu bat egiten duenean. Gainera, emakume presoak familia-deserrotze izugarria jasango du, berak askatasuna galtzean familia desegingo baita. Hori ez da beti hala gertatzen espetxeraturakoa gizonezkoa denean. Azkenik, espetxean dagoen emakumeak gizonezkoak baino baldintza gogorragoak izango ditu zigorra betetzeko, emakume izate hutsagatik.

Gero Isabelle Romek hartuko du hitza. Versaillesko Apelazio Gortean magistratua da bera, eta *Dans une prison de femmes* liburuaren egilea. Azterlan horretan atera dituen ondorioen berri eman zuen.

Romek adierazi zuenez, *“espetxeratzeak gorabehera larriak eragiten ditu emakumeen organismoan, eta sufrimendu hori areagotu egiten da, gainera, espetxeratu aurretik zaintzen ez bazen edo gaizki tratatzen bazen; adibidez, alkoholaren edo drogen mende dauden emakumeen kasuetan”*. Espetxeo baldintzak are latzagoak dira amentzat, familiarekiko harremana bereziki zaila baita, batez ere zigorra luzea bada.

Bukatzeko, mahai-inguru batean, Euskadiko emakume presoen egoeraz eztabaidatu zuten Ruth Alonso Bilboko Espetxe Zaintzako magistratu epaileak, Juan Calparsoro Euskadiko fiskal nagusik eta Estibaliz de Miguel ikertzaile eta “Sin rejas” sareko koordinatzaileak.

5.4. Giza eskubideen aldarrikapen unibertsalaren 67. urtemuga ospatu du arartekoak



Giza Eskubideen Aldarrikapen Unibertsalaren urtemuga ospatzeko asmoz, Arartekoak Euskadira etortzera gonbidatu zuen NBERen Giza Eskubideen Batzordeko presidentea, Fabián O. Salvioli jauna.

Salvioli doktoreak honako izenburuko hitzaldia eman zuen Bilbon, abenduaren 11n: “Giza Eskubideen Batzordea: eskubide zibil eta politikoen Nazioarteko Itunaren ezarpena ikuskatzea. Espainiaren kontrako erreklamazioak bereziki aipatzea”. Ekitaldi hori Arartekoak antolatu du, Bizkaia Jaurreriko Abokatuen Bazkun Ohoretsuarekin lankidetzan.

Salvioli profesorea 2009. urteaz geroztik Nazio Batuen Giza Eskubideen Batzordeko partaidea da. Organo hori giza eskubideen arloko mundu osoko hemezortzi adituk osatzen dute eta, gaur egun, bera da batzordeburu.

Batzorde horren zeregina Eskubide Zibil eta Politikoen Nazioarteko Ituna zenbateraino ezartzen den ikuskatzea da. Itun aldeaniztun hori Nazio Batuen Batzar Nagusiak onartu zuen; eskubide zibil eta politikoa aitortzen ditu, eta zenbait mekanismo ezartzen ditu eskubide horiek babestu eta bermatzeko.

Salviolik nabarmendu zuen “ez direla behar bezala ikertu” tortura salaketak, eta ez dagoela “araudi egokirik egintza horiei aurre egiteko”. Orobat, gaitzetsi egin zuen frankismoaren biktimei ematen zaien “tratu ankerra”.

Arartekoak efemeride hori nabarmendu nahi izan du Giza Eskubideen Egun Unibertsalean, Giza Eskubideen Aldarrikapen Unibertsalaren 67. urtemugan. Agiri hori mugarrria da nazioarteko Zuzenbidearen historian.

Lege- eta kultura-tradizio ezberdinak dituzten munduko eskualde guztietako ordezkariak prestatu zuten Aldarrikapena, eta planetako herri eta nazio guztientzako eredu komun izendatu zuten. Aldarrikapenean lehen aldiz aipatu ziren banan-banan, nazioartean, gizaki guztiei datzekien oinarritzko eskubide eta askatasunak

6. Beste jarduera batzuk

6.1. Arartekoaren Informazio-guneak egoitza publikoetan

Arartekoak euskal herritarrei egiten duen lanaren berri emateko zereginarekin jarraitzen du, Euskal Autonomia Erkidegoan bizi diren pertsona guztiek jakin dezaten erakunde honek zein zerbitzu publiko eskaintzen duen, eta nola izan dakiekeen erabilgarri. 2009an, Arartekoak informazio-kanpaina bat hasi zuen, hau da, EAEko udaletxeetan informazio-gune batzuk jarri zituen, eskultura baten antzeko euskarri bat, kartoi-harrizkoa, erakundearen inguruko informazio interesgarriarekin (zer den, zer egiten duen, noiz jo Arartekoarengana, nola aurkeztu kexa bat...).

Lehenengo fasean, informazio-gune horiek EAEko udal baitakoetan 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 gauzatzeko dituen zereginak gehiago eta hobeto ezagutzera emateko, ekimen berri bat jarri da martxan: **dibulgazioko aldizkari bat** bidaltzea informazio-guneetara, hain zuzen. Modu labur eta entretengarrian azaltzen du Arartekoak urtean barrena gauzatu dituen jardura batzuk (txosten bereziak, gomendioak, kekek eta kontsultak...).

6.2. Aldizkari digitala

Arartekoak etengabe egiten du apustu modernizazioaren alde, baita herritarrei egiten dugun lanaren berri emateko bideak hobetzearen alde ere, eta, horri esker, 2015ean “**e-albisteak**” aldizkari digitala sendotu da. Oso tresna erabilgarria da herritarrei erakunde honek gauzatzen dituen jardura guztien berri emateko. Bi hizkuntzatan argitaratzen

da eta erraz irakurtzen da. Aldizkari honen formatua malgua da, eta, bertan, Arartekoaren jarduerarik garrantzitsuenetako batzuk jasotzen dira: gomendioak, artikulua, 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 kolektiboe-tara, 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. 2015ean 25.000 bidalketa inguru egin ditugu.

V

ATALA

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 arazoari begiak eta belarriak dira. Haien informazioari esker, jardunak hasten ditu ofizioz eta politika publikoen ebaluazio egiazkoagoa egiten du Arartekoak.

Arartekoaren erakundeak 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 ekonomikoari 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 daitezten 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 arazoari 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 tratua hobea eta eraginkorragoa emateko.

- Kasuan 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.

2015. urtean erakundearekin bilerak egin dituzten elkarteak eta taldeak

2015. 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, 2015. urtean, Arartekoak lankidetzarako harremanak izan ditu, estuagoak edo ez hain estuak, honako elkarte, erakunde eta gizarte talde hauekin:

- Argilan
- ADAP elkarte
- Afro elkarte
- ARRATS elkarte
- Arabako zeliakoen elkarte
- Euskadiko zeliakoen elkarte
- Sestao Activo auzo elkarte
- Turruntero auzo elkarte
- SARTU elkarte
- Euskal Herriko Lehen Mailako Pedriatria Elkarte
- Berriztu
- Bidesari
- Biltzen
- Chrysallis Euskal Herria
- Sorgin eta anitzak kolektiboa
- Gipuzkoako Abokatuen elkargoa-JPT
- Bizkaiko Gurutze Gorria
- Gipuzkoako Gurutze Gorria
- Elkartu
- Erroak
- ESEN Espetxe Sarea
- Etorkintza
- Etxerat
- FEDEFES. Buru gaixotasuna duten pertsonen eta haien senideen elkarten Euskadiko Federazioa
- FEKOOR. Gutxitasun fisikoa edota organikoa duten Bizkaiko pertsonak
- EDUCO fundazioa (haurren aldeko lankidetzak eta hezkuntza)
- Fernando Buesa fundazioa
- Terrorismoaren biktimen fundazioa
- Gizakia
- Goiener
- Greenpece Euskadi
- Eroski Taldea
- Hizkuntz Eskubideen Behatokia
- Pedro Arrupe Giza Eskubideen Institutua
- IRSE
- Itxarobide
- Kima berdea
- Lur Gizen
- Mugarik gabe
- Mutriku Natur Taldea
- Donostiako Iraunkortasunaren Behatokia
- Bizkaiko Kartzela Pastoralta
- Con A plataforma
- Euskal alderdi sozialistaren hauteskunde plataforma
- SIMI (Stop Impunidad Maltrato Infantil) plataforma
- Muskiz Bairen alde
- Gipuzkoako Gizaki Helburu
- Salhaketa
- Save the Children
- SIDALAVA
- SIIS
- ESK-Independenteak sindikatua
- Bizkaiko SOS arrazakeria
- Zubiko

Txosten honetako III. ataleko arreta publikoko kolektiboen arloetako ataletan, erakunde horiekiko lankidetzari buruzko erreferentzia zabalagoak daude.

2. Giza eskubideak defendatzen dituzten erakundeen inguruko jarduerak

2.1. Herriaren Defendatzaileen Koordinaziorako XXX. Jardunaldiak



Julia Hernández jarduneko arartekoa eta Faustino López de Foronda erakundeko idazkari nagusia irailaren 18an Santanderren izan ziren, *Herriaren Defendatzaileen Koordinaziorako XXX. Jardunaldietan* parte hartzen. Etxebizitza publikoarekin zerikusia duten gaiak jorratu ziren batik bat.

Foro horretan biltzen dira urtero autonomia erkidegoetako herriaren defendatzaile guztiak eta Espainiako herriaren defendatzailea, honako helburu honekin: esperientziak eta ideiak trukatzeko eta defentsa-erakunde guztien funtzionamenduari eta xedeei lotutako alderdiak elkarri adierazteko. Gainera, gai eta arazo komunez hitz egiten da.

Honatx mahai ganean jarri diren gai batzuk: etxebizitza izateko eskubidea Espainiako konstituzio araubidean, etxebizitza hutsak edo etxebizitza egokia izateko eskubidea. Horrez gain, urtean barrena egin diren prestakuntza-lantegietan ateratako ondorioak aztertu dira, azkenean botere publikoari helaraziko zaizkien zenbait hausnarketa eta proposamen egiteko.

Bere mintzaldian, Julia Hernández jarduneko arartekoak etxebizitza izateko eskubideaz hitz egin zuen, gainontzeko eskubideak (osasunerakoa, hezkuntzarakoa, e.a.) garatzeko eskubide objektibo eta oinarritzat hartuta. Era berean, nabarmendu zuen etxebizitza publikoaren gainera politikak egokia egitea oso garrantzitsua dela bizitza duina izateko, eta botere publikoek neurri sendoagoak hartu behar dituztela etxebizitza duina izateko eskubidea bermatu nahi bada.

Herriaren defendatzaileen adierazpena, Espainiako etxebizitza publikoari buruz

Espainiako Herriaren Defendatzailea, Andaluziakoa, Kataluniakoa (Sindic de Greuges), Galiziakoa (Valedor do Pobo), Kanarietako (Diputado del Común), Euskal Herrikoa (Arartekoa), Aragoikoa (Justicia), Valentziako Erkidegokoa (Sindic de Greuges), Gaztela eta Leongoa (Procurador del Común) eta Nafarroakoa (Arartekoa) Santanderren bildu dira, Herriaren Defendatzaileen Koordinaziorako XXX. Jardunaldietan. “Espainiako etxebizitza publikoa” gaia jorratu dute eta honako adierazpen hau zabaldu nahi dute:

ADIERAZPENA

1. Botere publikoek gure herrialdeko biztanleen arazo nagusietako bati erantzun behar diote, hain zuzen, etxebizitza duin eta egokia izan ez dezaketenen egoerari. Arazo hori nabarmenagoa egin da gure herrialdeak bizi duen krisi ekonomikoarekin.

Herriaren defendatzaileok gogorarazten dugu Konstituzioak, I. Idazpuruko (Herritarren eskubideak eta betebeharrak) 47. artikuluan eskubide konstituzionaltzat jotzen duela etxebizitza duin eta egokia eskuratzea, eta, horren arabera, gizarte estatuko botere publikoek dagokiela (1. artikulua) Estatuko nahiz erkidegoetako legegintza positiboaren bitartez eskubide hori bermatzea eta horri eduki zehatz bat ematea, administrazioan eta justizia epaitegietan eskatu daitekeena. Era berean, botere publikoek dagokie herritarren eskubide hori gauzatzeko baliabide nahikoak izatea, haien familia egoera eta egoera pertsonal eta ekonomikoa kontuan hartuta (Konstituzioaren 53. artikulua).

Horregatik, Estatuari eta autonomia erkidegoei eskatzen diegu eskubide konstituzional hori bermatzeko beharrezko legeria bultzatzea eta, nork bere aurrekontuen bitartez, administrazio eskudunei baliabideak eman diezazkietela, eskubide hori behar duten herritarren alde gauzatzeko.

2. Herri administrazioei galdegiten diegu zabaldu eta sendotu dezatela alokatzeko etxebizitza publikoen multzoa.
3. Lurralde bakoitzean, honako gai hauei buruzko informazioa eta datu fidagarriak izan beharko lirake: etxebizitzaren benetako beharra, etxebizitza babestuen prezioek etxebizitza libreekin alderatuta izan duten bilakaera, alokatzeko etxebizitza publikoen multzoa eta, oro har, oinarritzko tresnak, etxebizitzaren inguruko politika publikoak diseinatzeko baliagarria izango den estatistika egin ahal izateko.
4. Etxebizitzaren ehuneko jakin bat gorde beharra dago talde ahulentzat eta etxebizitzaren premiarik handiena dutenentzat.
5. Gure ustez, zuzenagoa da babes publikoko etxebizitzak aurrez ezarritako baremazio-sistema baten arabera es-

leitzea, ez zozketa bidez. Indartu egin behar dira etxebizitzak esleitzeko prozeduren publikitatea, gardentasuna, bizkortasuna eta eragingarritasuna.

6. “Hutsik dagoen etxebizitza” kontzeptua definitu eta arautu behar da, eta halako etxebizitzaren zerrenda zuzen egitea bultzatu, hutsik dauden etxebizitza babes-tuak alokairu-merkatuan eskuragarri jartzea dinamizatu eta, hala gertatzen ez bada, jarduera publikoa burutzeko neurriak hartu.
7. Etxebizitza babestuen erregistroak ezarri behar dira, edo orain daudenak hobetu, etxebizitza guztiak inskribatuta egon daitezten. Erregistro horiek nahikoa datu izan behar dituzte etxebizitzaren kopurua modu fidagarrian kontrolatzeko, eta, gainera, era homogeneoan diseinatuta egon behar dute autonomia erkidegoetan.
8. Etxebizitzarako laguntzei dagokienez, proposatzen dugu laguntza horiek berrazter daitezela eta horien kudeaketa hobetu dadila, iragarritako laguntzak ebatztea eta jada onartutakoak ordaintzean atzerapenik gerta ez dadin.

Alokairua sustatzeko, eraikinak birgaitzeko eta hiria onera ekarri eta berritzatzeko laguntzen sistema gauzatu behar da.

Etxebizitzaren arloko zerga-sistema hobetu behar da, eta pertsona batzuek, beraiei leporatu ezin zaizkien bat-bateko gertakariak direla eta, beren betebeharre aurre egiterik ez badaukate, arindu egin behar zaie beren etxebizitzan bizitzaren jarraitzeko egin behar duten ahalegina.

9. Lurzoruzko ondare publikoak erabili behar dira, eta aztertu behar da ea autonomia erkidegoek lurzoru publikoaren ondareak edo bankuak sor ditzaketen, horietan babes ofizialeko edo sustapen publikoko etxebizitzak eraiki daitezten.
10. Bankuak Berregiturazetik datozen Aktiboak Kudeatzeko Elkarteak (SAREB) eta Etxebizitzaren Gizarte Fondoa (FSV) etxebizitzaren merkatuko aktore gaituak dira. Gure iritziz, etxebizitzaren gaineko politikan kontuan hartu behar dira etxebizitzaren poltsak, besteak beste, SAREB elkartearenak, finantza-erakundeak eta FSVrenak.

Gerta litezkeen kasuen kopurua handitu behar da, eta baldintzak malgutu, beren etxebizitzak galdu dituzten pertsonen eta familiek Etxebizitzaren Gizarte Fondoa elikatzen duten etxebizitzak eskuratu ahal izan ditzaten.

Era berean, topaketa horretan, **herriaren defendatzaileen baterako adierazpen bat egin zuten, Europako errefuxiatuen krisiaren aurrean:**

Espainiako Herriaren defendatzaileak eta autonomia erkidegoetako bederatzi defendatzaileek honako adierazpen hau sinatu dute gaur:

Aspalditxotik, gerrak, goseak, intolerantziak eta elkartasunik ezak dakarren zorigaitzaren zuzeneko lekukoa izaten ari da Europa. Pairamen horiek gure mugak etsi-etsian gainditzen ahalegintzen diren pertsonengan ikusten dira, baita beraien itxaropenak bidean barrena utzi zituztenen gorputean ere.

Egoera hori, gaintitu beharrean, guztiz gaizkitu egin da, zenbait gatazka beliko hasi direlako. Gatazka horiek sortu dute jada II. Mundu Gerratik Europak bizi izan duen errefuxiatuen krisirik handientzat jotzen dena.

Gauzak horrela, azpian sinatu dugun herriaren defendatzaileok ezin gara zirkinik egin gabe geratu ehunka milaka pertsonaren giza eskubideen kontra burutzen ari den atentatu horren aurrean. Horregatik, beharrezkoa eta gure betebeharra iruditzen zaigu:

1. Talde horiei gure elkartasuna eta konpromiso irmoa adieraztea, gure erakundeak beraien zerbitzura jarriz eta eskainiz, bide eragingarriak izan daitezten beraien eskubideak defendatzeko eta harrera egokia egingo dietela bermatzeko, batez ere adingabeei.
2. Oso-osorik berrestea Errefuxiatuentzako Nazio Batuen Goi Mandatariak Europako errefuxiatuen krisiaz egindako adierazpena. Horrela, bat egiten dugu nazioarteko erakunde horrek egindako deiarekin.
3. Europako eta Espainiako agintariei Europar Batasunaren Hitzarmenaren 3.5 eta 21. artikuluetan bildutako xedapenak gogoraraztea, Europar Batasunak munduko gainontzeko herrialdeekin dituen harremanei buruz eta nazioartean burutzen duen jarduerari buruz, horietan definitzen baitira politika eta ekintza komunetan oinarritzat hartu behar diren printzipioak, besteak beste, giza eskubideen eta oinarritzko askatasunen unibertsaltasuna eta zatiezintasuna sustatzea, pertsonaren duintasuna errespetatzea, berdintasun eta elkartasun printzipioak eta Nazio Batuen Gutuneko eta nazioarteko Zuzenbideko printzipioak errespetatzea.

Era berean, Europar Batasunak bere gain hartu dituen konpromisoak gogoraraztea: bakea iraunaraztea, gatazka prebenitzea eta nazioarteko segurtasuna sendotzea helburu duten politika komunak zehaztu eta gauzatzea; lankidetzaren aldean sendoan eta mundu-gobernantza egokian oinarrituriko nazioarteko sistema bat bultzatzea; eta hondamen naturalei edo pertsonak sortutakoei aurre egin behar dieten biztanleriei, herrialdeei eta eskualdeei laguntzea.

Horrek guztiak xede jakin bat du: errefuxiatuek egindako eskaerei erantzutea, nagusiki Giza Eskubideen Aldarrikapen Unibertsalaren 14. artikuluan eta Europar Batasunaren Oinarritzko Eskubideen Gutunaren 18. artikuluan ezarritakoaren babesean egin diren asilo-eskaerei.

4. Espainiako Gobernuari, autonomia erkidegoetako gobernuari eta toki erakundeak eskaera bat egitea, ahalik eta azkarren:

- Konpromisorik eta elkartasunik handienak bere gain har ditzaten, gerratik eta intolerantziatik ihesi datozen pertsonak berme osoz hartzeko
- Beraien artean, nazioarteko eta Europako erakundeekin eta herritarren elkarte eta taldeekin koordinatuz pertsona horien egoera larria arintzeko abiarazi behar diren aparteko ekintzak, jarduera komun guztiz eragingarriak ahalbidetuz
- Nazioarteko eta Europako erakundeei nahiz beste Estatu batzuei eska diezaietela politika komunak gara ditzatela berehala, errefuxiatuen jatorrizko Estatuetan sortzen diren arazoak eragingarritasunez konpontzen laguntzeko, arazo horiek eragin baitute migrazio-krisia.

5. Eskerrik onena erakuts diezaietela gizarteko hainbat sektoretan gauzatzen ari diren elkartasunezko ekimen ugariari, eta, aldi berean, animatu ditzatela gizarte osoa oro har eta enpresa-taldeak eta baliabiderik gehienak dituztenak bereziki, ahal duten neurrian, era koordinatuan lagundu dezaten herritarren talde horiek dituzten behar izugarri eta presakoak asetzen, batik bat ostatu, osasun eta elikadura arloetan.

2.2. Nazioarteko harremanak

2.2.1. Ombudsmanaren Iberoamerikako Federazioaren (FIO) emakumearen defentsa-erakundearen sarearen Europako eskualdeak egindako topaketa



Spainiar estatuko, Andorrako eta Portugaleko herriaren defentsa-erakundeetako zenbait kide Gasteizen elkartu ziren ekainaren 25 eta 26an, genero indarkeriaren egoera eta botere publikoek arlo horretan abiarazi dituzten neurriak aztertzeko.

Lansiaioa 25ean hasi zen. Topaketako parte-hartzaileek arretaz jorratu zituzten lurralde ezberdinei dagozkien estatistika datuak, baita ere botere publikoen erantzunetan antzeman diren gabezia nagusiak eta jarduera egokiak.

Hurrengo egunean, Bakartxo Tejeria Eusko Legebiltzarreko lehendakariak harrera egin zien topaketan parte hartuko duten ordezkari batzuei. Gero, topaketaren egoitzan mahai-inguru bat egin zen, parte-hartzaile hauekin: Ana Alberdi Emakundeko idazkari nagusia; Miren Ortubay EHUko Zigor Zuzenbideko irakaslea eta María de Maeztu Forum Feministako kidea; Eva Silván Save the Childrenen Euskadiko ordezkaria; eta María José Barbarín Urquiaga Gipuzkoako Auzitegiko Lehen Ataleko magistratua (atal hori emakumearen kontrako indarkerian espezializatua dago) eta Botere Judizialaren Kontseilu Nagusiaren Genero Indarkeriaren Behatoki Adituen Batzordeko kidea.

Mahai-ingurua bukatutakoan, Julia Hernándezek arartekoaren ondokoa eta Emakumearen Defentsa-erakundearen Sareko Europar Eskualdeko koordinatzailea baita jardunaldietan ateratako ondorioak eta [defentsa-erakundearen adierazpena](#) aurkeztu zituzten.

2.2.2. Ombudsmanaren Iberoamerikako Federazioaren (FIO) urteko batzarra

Arartekoaren ondokoak **FIOn XX. Batzar Nagusian eta Nazioarteko Biltzarrean parte hartu zuen, Montevideon (Uruguai)**. Aurten informazio publikoa eta gardentasuna lortzeari buruzkoa izan da.

FIO n biltzen dira Iberoamerikako edo Latinoamerikako herrialdeetako herriaren defentsa-erakundeak, baita ere Espainia, Mexiko eta Argentinako autonomia erkidegoetakoak edo estatukoak.

Biltzar horren esparruan, FIOn Emakumeen defentsa-erakundearen Sarea ere bildu zen, eta Julia Hernándezek parte hartu zuen. Emakumeen sexu- eta ugalketa-eskubideak jorratu ziren, batik bat abortu eskubidea, eta [adierazpen bat](#) sinatu zen, hauxe gogorarazteko, besteak beste: eskubide horiek giza eskubideak direla eta, beraz, pertsonak berezko dituzten ahalmenak, eta, horrexegatik bete, babestu eta bermatu behar dituztela estatuek, inolako bereizketarik egin gabe.

Ararteko erakundea sare horren Zuzendaritza Batzordeko kidea da, espainiar estatuko autonomia erkidegoetako herriaren defendatzaileen ordezkari baita, eta 2014an Julia Hernández arartekoaren ondokoa izendatu zuten sare horren koordinatzaile Europarako.

2.2.3. PRADPIren Nazioarteko III. Kongresua

Alcala de Henaresen urriaren 2an ospatu zen PRADPIren (Iberoamerikako Herriaren Defendatzaileen Laguntzarako Eskualdeko Programa) Nazioarteko III. Kongresua. Kongresu horretan, Latinoamerika eta Espainiako herriaren defendatzaileek, unibertsitateko irakasleek, GKEetako eta nazioarteko organismoetako arduradunek eztabaida egin zuten gaur egungo egoeraz eta ahultasun egoeran dauden kolektiboen eskubideen etorkizuneko ikuspegiak eta batez ere gai honetan Ombudsmanak duen zereginaz.

PRADPI Alcalako Unibertsitatearen proiektu bat da, 2001etik Ombudsmana eta FIO (Ombudsmanaren Iberoamerikar Federazioa) indartzeko lan egiten duena, baita mundu osoan Zuzenbideko Estatua, demokrazia eta giza eskubideak egonkortzeko ere.

FIOk, osatzen duten erakundeak bezala, duela urte batzuk ahulgarritasun egoeran dauden kolektiboen babesari arreta berezia eskaintzen die, normalean euren eskubideen berme egoki eta eraginkorra lortzeko zailtasun handiagoak dituztenak ohiko babes bideetan.

Nazioarteko III. Kongresu honekin, PRADPIk gaur egungo egoerari buruzko eta kolektibo hauen eskubideen etorkizunari buruzko eztabaida berrartu nahi zuen, batez ere gai honetan Ombudsmanaren paperari buruz. Guzti hori defendatzaileen titularren eta funtzionarioen, komunitate akademikoaren eta beste organismo publiko eta pribatuaren ordezkarien arteko hizketaldiko ikuspuntu akademiko eta praktikoko batetik, kolektibo hauen eskubideen babes funtzioak ere egiten dituztenak.

3. Beste jarduera batzuk

3.1. 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.

2015. urtea aldi berezia izan da Ararteko erakundearen ordezkari gorenari dagokionez; izan ere, urte berean ardura hori hartu dute beren gain Iñigo Lamarca ararteko kargua utzi zuenak eta Manuel Lezertua ararteko berriak, eta, bi agintaldien artean, Julia Hernández Valles arartekoaren ondokoak bete du jarduneko arartekoaren kargua. Egoera horrek hainbat ondorio izan ditu, besteak beste, ordezkari bitartez egin da erakundea bere hiru ordezkari goren bitartez egin da ikusgarri.

Jarraian labur-labur adieraziko ditugu Ararteko erakundearen hiru ordezkari burututako jardueretako batzuk:

- Martxoaren 14an, **AMPGYL gay, lesbiana, bisexual eta transexualen guraso elkartearen Estatuko XIII. Biltzarrean** parte hartu zuen Iñigo Lamarca arartekoak, hain zuzen, mahai-inguru honetan: “Hezkuntzarako eskubidea eta generoagatiko intolerantzia”. AMPGYLen biltzar horretan eztabaidatu eta aztertuko zen ikasgelak zergatik bihurtzen diren sufrimendua eta tratatu txarren gune haur eta nerabe askorentzat.
- Martxoaren 16an, Iñigo Lamarca arartekoak **UNESCO-ren sorreraren 70. urtemuga (1945-2015) ospatzeko erakunde-ekitaldian** parte hartu zuen, Eusko Legebiltzarrean. Han aurkeztu zen Euskal Herriko UNESCO Sarea.
- Orobat, Iñigo Lamarca Madrilera joan zen martxoaren 26an, **Haurren Eskubideei buruzko Hitzarmena zenbateraino ezartzen den aztertze jardunaldian** parte hartuz. **Jardunaldi hori Haurren Plataformak antolatua zuen.** Lamarcak, Espainiako herriaren defendatzailearekin batera, eztabaida batean parte hartu zuen, eskubide horiek bermatzeko bidean defentsa-erakundeek duten eginkizuna hizpide hartuta. Horrela, ezagutzera eman zituen bere ustez familiek gaur egungo testuinguru sozial eta ekonomikoan dituzten beharrak eta erronkak. Topaketa horren helburua hau da: Espainian Haurren Eskubideei buruzko Hitzarmena zenbateraino ezartzen den aztertze prozesua azaltzea, esparru horretan babestu, sustatu eta defendatzen baitira haur eta nerabeen eskubideak, gizarte-erakundeen baterako lanaren bitartez.
- Maiatzaren 6an, Julia Hernández jarduneko arartekoa **Abokatuen XI. Biltzar Nazionalaren** hasiera ekitaldira joan zen. Biltzarrak “Gizarte zuzenago baten alde. 100 urte Abokatuen Biltzarrak egiten” izan zuen izenburu. Hasiera-ekitaldian Felipe VI.a erregea izan zen buru, eta bertan parte hartu zuten, besteak beste, Carlos Carnicer Espainiako Abokatuen Kontseilu Nagusiko presidentea, Iñigo Urkullu lehendakariak eta Rafael Catalá Justizia ministroak. Estatu osoko 1.200 abokatu inguru bertaratu ziren, eta 70 hizlari baino gehiago. Biltzar horren harira, Ararteko erakundeak abokatutzaren balioa nabarmendu nahi izan zuen, funtsezko osagaia baita Justizia administrazioan eta Zuzenbide estatuan, eta, gainera, bere eginkizunak garrantzi handia baitu pertsonarik eta talderik ahulenak defendatzen.
- Gutxitasun fisikoa edota organikoa duten Bizkaiko pertsonen koordinakundeak (FEKOOR) mintegi tekniko bat egin zuen Bilbon, maiatzaren 6an, gai honen gainean: **Pertsona guztientzako diseinua garapen sozialaren arloan.** Julia Hernández jarduneko arartekoa jardunaldi horren hasiera-ekitaldian izan zen. Ezintasunen bat dutenei laguntzeko ereduak dauden ikuspegi berriak hausnartu ziren bertan, pertsona horiek komunitatearen bizimoduan aktiboki parte hartu ahal izan dezaten, aukera-berdintasuna, erabateko irisgarritasuna eta guztientzako diseinua dituztela.
- Gizakia Helburu-ren 30. urtemuga zela eta, maiatzaren 14an osasun mentalaren gaineko jardunaldi bat egin zen Donostian, eta han izan zen Julia Hernández jarduneko arartekoa. Jardunaldiak izenburu hau zuen: **Buruko gaitortasunaren mitotik patologia abagunetzat hartuz.**

Egunean barrena, gai horretako adituek patologia mental larria tratatzean familiaren laguntza zein garrantzitsua den adierazi zuten, gaixoeekin jardutean izan dituzten hainbat esperientzia azaldu zituzten, eta horien eragingarritasuna balioetsi. Arartekoak arreta berezia eskaintzen die halako pertsonari, oso egoera ahulean daudelako. Horren ondorioz, pertsona horien ahalduntzea, gizarteratzea, osatze psikosoziala eta benetako parte-hartze eragingarria azpimarratzen ditu.

- Ekainaren 10ean, **“ONCE Euskadi” XI. Elkartasun Sariak emateko ekitaldia** burutu zen Donostian. Han izan zen Julia Hernández jarduneko arartekoa, zeinak Gizarte Ekonomiko Enpresa Saria eman zuen. “ONCE Euskadi” XI. Elkartasun Sariaren bitartez, esker ona adierazi eta saria ematen zaie beraien eragin-eremuan elkartasun-lana egiten duten pertsona, elkarte, erakunde edo hedabideei. Horiek denek ahaleginak egiten dituzte herritar guztiak gizarteratzeko, eta normalizazioa, norberaren autonomia, irisgarritasun unibertsala eta bizimodu independentea lortzeko.
- Julia Hernández jarduneko arartekoa Donostian izan zen, **Aita Menni Ospitaleak antolatutako lege psikiatriari buruzko jardunaldian.** Ekimen horren bidez, osasun arloaren eta arlo judizialaren elkarlana sustatzen da justizia-sistemarekin –alderdi zibil nahiz penaletik begiratuta harremanetan jartzen diren eta arazo psikiatrikoak dituzten pertsonak artatzean, eta, bereziki, gazte-justizian eta espeskean eremuan.
- Irailaren 15ean, **ETAk eraildako Martuteneko espeskeko funtzionarioak oroitzeko ekitaldia** burutu zen, eta han izan zen Julia Hernández jarduneko arartekoa.
- Irailaren 25 eta 26an **Parlamentuetako Legelarien Espainiako Elkartearen XXII. Jardunaldiak** izan ziren Santiago de Compostelan. Bertan, zenbait adituk “Legebiltzarra eta herriaren defendatzailea” gaiaz eztabaidatu zuten. Jardunaldi horietan, “Herriaren defendatzailea etorkizuneko erronken aurrean” izenburuko mahai-ingurua egin zen, non Julia Hernández jarduneko arartekoak parte hartu baitzuen, Nafarroako, Galiziako eta Andaluziako herriaren defendatzaileekin batera. Bere mintzaldian, jarduneko arartekoak erakunde horien alde hitz egin zuen, demokraziaren oinarri nagusi direlakoan.
- Urriaren 7an Julia Hernández Gernikara joan zen, **Gernika Batailoiko gudariaren omenez** antolatutako ekitaldietara. Gudari horiek Frantzia naziengandik askatzen lagundu zuten orain 70 urte Medoc-en, Pointe Grave-eko batailan.
- Urriaren 16an **Gurasoen erantzukizun partekatuen gaineko II. Jardunaldiak** egin ziren Donostian, Kidetzak antolatuta. Guraso bananduen Euskadiko Federazioa da hori. Julia Hernández jarduneko arartekoak adingabearen interes gorena eta benetako berdintasun eragingarria aipatu zituen bere mintzaldian, gurasoen erantzukizun partekatuen ardatz nagusi gisa.
- Urriaren 19an, bere eginkizunetara itzuli zen Manuel Lezertua arartekoa. Egun berean, **urte judizialaren hasiera-ekitaldian**

egon zen, Bilbon, Euskal Herriko Auzitegi Nagusiaren egoitzan. Hantxe izan ziren Euskadiko epaitegi eta erakundeetako agintari gorenak.

- Sabino Arana fundazioak **“Europako Zuzenbidea eta oinarrizko eskubideak”** izenburuko debatea antolatu zuen Bilbon, urriaren 20an. Berrogeita hamarren bat epaile, magistratu, fiskal, zigor arloko abokatu, politiko eta akademikok hartu zuten parte debate horretan, besteak beste, Manuel Lezertua arartekoa, gai hauetaz hausnartzeko: zigor Zuzenbidearen zeregina edo nola bideratu beharko litzatekeen zigor- eta espetxe-politika ETaren akaberaren aurrean.
- Fernando Buesa Blanco fundazioak eta Valentín de Foronda Gizarte Historiarako Institutuak **XIII. Fernando Buesa Mintegia** egin zuten azaroaren 29 eta 30ean, Gasteizen. Mintegi horretan izan zen Manu Lezertua arartekoa, eta bertan parte hartu zuten, besteak beste, Álvaro Gil Robles Europako Kontseiluko Giza Eskubideen arloko komisario ohiak, Imanol Zubero soziologo eta EHuko irakasleak, Alberto López Basaguren EHuko Konstituzio Zuzenbideko katedradunak eta María Oianguren Bakearen Aldeko Ikerketa Zentroko zuzendariak.
- Azaroaren 10ean ofizialki aurkeztu zuten *Gogora* Memoriaren Institutua, memoriaren inguruko politika publikoak koordinatzeko sortutakoa. Aurkezpena Bilboko egoitzan egin zen, Memoriaren Egunaren ospakizunarekin batera, hainbat erakunde, alderdi politiko eta terrorismoaren biktimen elkartetako ordezkarien eta zenbait kultura- eta gizarte-eragilearen aurrean. Ekitaldi horrek lehendakaria izan zuen buru, eta Manuel Lezertua arartekoa ere bertan izan zen.
- Azaroaren 18an **Elikagaien pobrezia buruzko topaketa** egin zen Bilbon, Urban Elika taldeak antolatuta. Euskal Herriko Unibertsitatearen diziplina anitzeko ikerketa-taldea da hori, eta gizartearen eta elikaduraren gaineko azterlanaz arduratzen da. Arartekoa hauxe nabarmendu zuen bere mintzaldian: denbora igaro ahala, jendea askoz hobeto ohartu da baliabideak erabiltzeko modua aldatu beharra dagoela, batez ere egunetik egunera argiago ikusi delako zeintzuk diren klima-aldaketaren ondorioak.
- Azaroaren 26an arartekoa **Covitek antolatutako jardunaldi hauetan izan zen:**, “Indarkeriazko erradikalizazioa, ETaren kontrako borrokatik terrorismo yihadista prebenitzera”. Han mahai-inguru bat egin zen, “Poliziak XXI. mendeko terrorismoaren kontra egindako borrokaz”.
- Joan den abenduaren 3an, urtero bezala, Euskararen Eguna ospatu zen Eusko Legebiltzarrean, ‘Euskara Plazan!’ goiburuarekin, euskararen presentzia bizia aldarrikatzeko. Ekitaldi horretan Legebiltzarreko lehendakaria eta Euskaltzainburua izan ziren buru, eta arartekoa ere han izan zen. Omenaldia egin zitzaion Koldo Mitxelena hizkuntzalari eta euskaltzainari, haren jaiotzaren ehungarren urteurrenean.

3.2. Arartekoa Q-EPEA sarean sartu da

Kudeaketa-lanetan bikaintasunarekin konpromisoa hartu duten Euskal Herriko erakunde publikoen (administrazio eta enpresa publikoen) Q-EPEA sarean sartu da Ararteko erakundea, 28. kide bezala.

2002an, EUSKALIT Bikaintasunerako Euskal Fundazioarekin elkarlanean, baterako hainbat jarduera egiten hasi zen, kudeaketako jarduera egokiak partekatu eta zabaltzeko, laneko agiriak modu irekian trukatzeko, beste erakunde publiko eta pribatu batzuei gonbita egiteko, esperientziak partekatu eta elkarrekin hedapen-ekintza publikoak antolatzeko asmoz. Sareko erakunde guztiek lotura bat dute: beraien erakundeetako kudeaketa hobetu nahi dute.

Arartekoa erakutsi du bikaintasunarekin duen konpromisoa agerian jartzen duten zenbait ekintza abiarazi dituela (pertsonek eta bezeroen gogobetetzea neurtzeko inkestak, autobaluzioa EFQM ereduarekin, zuzendaritza-taldea EFQM ereduaren oinarrituta eratzea, EUSKALITen ebaluatzaileen klubean parte hartzea, prozesuen mapa eta horiei dagozkien agiriak zehaztea, e.a.).

Otsailaren 16an egindako osoko bileran, Arartekoa, kide berria denez, gainontzeko kideei jakinarazi die erakunde gisa nola jarduten duen eta azken 5 urteotan zer aurrerapen egin dituen, baita ere zeintzuk diren bere proiekturik berritzaileenetako batzuk (Arartekomapak, adibidez).

3.3. Arartekoa bat egin du euskararen nazioarteko eguneko adierazpen instituzionalarekin

“Festa ederra Euskararen Nazioarteko Eguna Euskal Herriko eta mundu zabaleko euskaldunontzat ez ezik, munduko edozein bazterretan hizkuntza aniztasuna sustatu eta babestu nahi duen ororentzat; azken batean, hiztunak baitira hizkuntza baten benetako protagonistak.”

Horrela hasten da **adierazpena**, hainbat erakundek sinatua; Arartekoa abenduaren 3an ere horrekin bat egin du Euskararen Nazioarteko Eguna honetan.

Adierazpen instituzionalean euskaldunberriei berariak omenaldia egiten zaie, *“eredu direlako guztiontzat, euskaraz dakitenentzat nahiz euskararik ez dakitenentzat, euskararen biziraupenerako bermea direlako, euskara erabiltzeko aukerak nabarmen biderkatzen baitzaizkigu haiei esker”*.

Hizkuntza arloan, Ararteko erakundea eta Eusko Jaurlaritzaren Hizkuntza Politikako Sailburuordetza aspaldidanik elkarrekin lanean ari gara, biak batera, hizkuntzaren egiten diren bereizkeriatik herritarrek babesteko eta gure legerian aitortutako hizkuntza-eskubideak babestea bultzatzeko.



VI

ATALA

Arartekoaren
gomendioak eta
iradokizunak
zenbateraino bete diren

VI. Atala

ARARTEKOAREN GOMENDIOAK ETA IRADOKIZUNAK ZENBATERAINO BETE DIREN

Ararteko erakundea sortzen eta arautzen duen 3/1985 Legeak –otsailaren 27koak– 11.b) artikuluan ezarrirakoaren arabera, Arartekoari dagokio: *“Dagokien ihardutze-sailei, herrilariari edo hoi lanariburuei aholkuak ematea edo legezko egitekoak gogoraraztea, legez kontrako edo bidegabekeriak 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 jardura 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, eskubiak babestearren edo administrazio egokia bermatzearen, beste era bateko jardura 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 legezotasunarekin bat ez zeto-rra egiaztatu ondoren, bere jokaera ez dela zuzena izan aitortzen du, luzamendutan ibili gabe, eta kexagileari urrututako eskubidea berrezartzen dio. Arazoak konpontzeko modu honen bidez, ez da beharrezkoa gomendio edo iradokizun bat beren-beregi egitea; horri esker, irregulartasunak antze-man diren administrazio-jardueretatik %86,2 gomendio edo iradokizunik egin gabe konpondu dira.

Egindako gomendio eta iradokizunak betetzeari dagokionez, azpimarratu beharra dago 2015. urtean egindako 102etatik eta 2014ko txosteneko datuen arabera erabakitzeke zeuden beste 36etatik, 56 onartu egin direla; 65 ez direla onartu eta 17 erantzunaren edo azken erabakiaren zain daudela.

Horrela, bete diren ala ez jakiteko aztertu ditugun gomendioen kopurua antzekoa da, nahiz eta 2015ean egindako gomendioak zertxobait gehitu diren.

Onartutako gomendioen onarpen-maila orokorra ere antzeko ehunekoan mantentzen da. Onartu ez direnak gehitu egin dira, baina gogoan izan behar da aldi berean dezente gutxitu dela datozen ekitaldietarako erabaki gabe dauden gomendioen kopurua.

Azken urteotako joerari jarraiki, gizareratze arloan egindako gomendioak guztien %30 pasatxora iritsi dira 2015ean. Diru-sarrerak Bermatzeko Legearen ondorioz sortu ziren prestazio ekonomikoen gainean espeditente asko bideratu direlako gertatu da hori, aurreko ekitaldietan gertatu zen moduan. Gomendio horiek bereziki Lanbideri eragin diote. Adierazi behar dugu kexa horien artean bereziki esanguratsua dela onartutako gomendioen ehunekoa (%63).

Emaitza 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 egiaztatzen eta gure argudioak errepikatzen, gure gomendioak eta gogorarazteko oharrak betetzeko orduan bidegabeko aitzakiak jartzen direla ikusten dugunean.

Beti onartu dugu Ararteko erakundeak administrazioa jokaera bat aldatzea gomendatu edo iradokitzen duenean, administrazioak ez duela zertan onartu gomendioaren eta/edo iradokizunaren interpretazio juridiko hori, eta ados ez egoteko arazoak zeintzuk diren argudia dezakeela.

Batzuetan, eragindako administrazioak ez du adierazten gomendioa edo iradokizuna onartzen duen ala ez. Kasuok bes-

telako balorazioa merezi dute, eta halakoetan, erantzunik ezak gomendia edo iradokizuna ez betetzeko asmoa esaltzen duela susmatzen da, eta, hortaz, administrazioari adierazten zaio erantzunik ez emateko jarrerari eusten badio, ez onartutzat joko dela gomendia edo iradokizuna, eta zertzelada hori jakinaraziko dela Legebiltzarrari egiten zaion urteko txostenean.

Espedienteak bukatzeko beste modu desegoki bat zera da: eragindako administrazioak gomendia ez onartzea eta bere ezezkoa 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 lege dituzten eskubideak berrezartzea galaraziz.

Ohikoa denez, atal honetan aipatuko dugu zein egoeratan dauden 2015ean egindako gomendio eta iradokizunak, baita 2014ko txostena bukatu genuenean erabakitzeke 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; eta 3) txosten hau amaitutakoan, administrazioaren azken erabakiaren zain daudenak.

Ebazpen guztiak, oso-osorik, gure web orrialdean kontsulta daitezke.

1. Onartutako gomendioak eta iradokizunak

A) EUSKO JAURLARITZA

Hezkuntza, Hizkuntza Politika eta Kultura Saila

Arartekoaren ebazpena, 2015eko apirilaren 29koa. Horren bidez gomendatzen zaio berriz azter ditzan jardun-irizpideak, justifikatu gabeko bertaratze-hutsegite ugari izateagatik etengabeko ebaluazioa izateko eskubidea galtzen denean aplikatzen direnak.
1652/2014/QC espedientea

Arartekoaren ebazpena, 2015eko maiatzaren 14koa. Horren bidez gomendatzen zaio ezgaitasunaren gaineko barmoaren ataleko puntuazioa aitortzearen datoren 2015-2016 ikasturterako ikasleak onartzeko prozesuan parte hartu duen adingabe bati.
406/2015/QC espedientea

Enplegu eta Gizarte Politiketako Saila

Arartekoaren ebazpena, 2013ko urriaren 31koa. 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 abuztuaren 8koa. Horren bidez gomendatzen zaio diru-sarrerak bermatzeko errentaren prestaziorako eskubidearen ukapena berriz aztertzeko.
2464/2013/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-bizitza bateragarri egiteko familientzako diru-laguntzen unibertsaltasuna eta maila ekonomikoa mantentzea, unean uneko beharriari erantzuteko kontziliazio-laguntzen programara bideratutako aurrekontu-partidak egokitzea eta diru-laguntzen banaketa bidezkoagoa ahalbidetzen duten irizpideak txertatzea.
1764/2014/QC espedientea

Arartekoaren ebazpena, 2015eko urtarrilaren 29koa. Horren bidez gomendatzen zaio baimendu gabeko absenzietarako jardun-protokolo komun bat lehenbailehen onar dezan eta gizarte babesik gabeko haurrentzako egoitza harrerako baliabideetan gorputz miaketak egiteko modu orokorra xeda dezan.
2298/2014/QC espedientea

Arartekoaren ebazpena, 2015eko ekainaren 10ekoa. Horren bidez gomendatu zaio gozamen eskubide bat halako eskubidetzat jo dezala eta ez jabetza soiltzat, pertsona batek diru-sarrerak bermatzeko errentarako eskubidea duen zehazteko orduan.

1943/2014/QC espedientea

Arartekoaren ebazpena, 2015eko uztailaren 14koa. Horren bidez gomendatzen zaio efekturik gabe utz dezala 11.160,43€ itzultzeko betebeharra adierazi duen ebazpen bat, ez baitago horretarako arrazoirik.
200/2015/QC espedientea

Arartekoaren ebazpena, 2015eko uztailaren 29koa. Horren bidez, herritar batek bere adingabeko semea zaintzeko eskatutako laguntzaren ukatzea baliogabetzeko aholkatu zion, lana eta familia bizitza bateratzeko laguntzei buruzko ekainaren 29ko 177/2010 Dekretuaren II. kapituluaren babesean.
280/2015/QC espedientea

Ogasun eta Finantza Saila

Arartekoaren ebazpena, 2015eko abuztuaren 14koa. Horren bidez gomendatzen zaio KZguneko erabiltzaile bati ezarritako zigorra indarrik gabe uzteko.
1520/2014/QC espedientea

Ingurumen eta Lurralde Politikako Saila

Arartekoaren ebazpena, 2013ko irailaren 23koa. Horren bidez, Ingurumen Sailak ingurumen-informazioaren eskaera bati emandako erantzuna agerian jartzen da.
1943/2013/QC espedientea

Arartekoaren ebazpena, 2015eko apirilaren 16koa. Horren bidez iradokitzen zaio EAEko airearen kalitatea kontrolatzeko sarean lortzen diren datuak baliozkotzeari buruzko informazioa hobetu dezala.
206/2015/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 errotaren 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 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.
314/2014/QC espedientea

Arartekoaren ebazpena, 2015eko urriaren 19koa. Horren bidez, 1/2007 Zuzentarauaren barruan beste mediku baten iritzia jasotzeko eskubidearen egikaritzea sartzeko gomendatzen zaio.
1147/2015/QC espedientea

Arartekoaren ebazpena, 2015eko azaroaren 26koa. Horren bidez iradokitzen zaio informatzeko jarduerak abian jar ditzan saltoki gune bateko erabiltzaileei tabakoaren kontsumoari lotutako debekuak gogorarazteko, zehazki, ekainaren 25eko 18/1998 Legean jasotakoak.
1727/2015/QC

Osakidetza

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, 2015eko martxoaren 30koa. Ezgaitasun funtzionala duten pertsonen mantentze fisikoa lortzeko errekurso baten kokaguneari lotuta.
2102/2014/QC espedientea

Arartekoaren ebazpena, 2015eko uztailaren 20koa. Horren bidez iradokitzen zaio zentroetan ematen den osasun asistentziarako sarrera irizpideak modu zehatzean gogorarazteko, kexek egoki aplikatu ez dela adierazten dute.
874/2015/QC espedientea

Arartekoaren ebazpena, 2015eko azaroaren 16koa. Horren bidez iradokitzen zaio Baclofeno intratecal tratamendurako aktibitate mailak bidea ematen duenean Donostiako Unibertsitate Ospitalean emateko aukera azter dezan.
1241/2015/QC espedientea

B) FORU ADMINISTRAZIOA

ARABAKO FORU ALDUNDIA

Gizarte Zerbitzuen Saila

Arartekoaren ebazpena, 2015eko irailaren 29koa. Horren bidez gomendatu zaio arreta egokia eman diezaiela Bideberria egoitza harreraren hartutako adin txikiko beharriari, emantzipaziorako eta bizitza autonomorako prestakuntzara argi bideratuta, berma dezala gizarte babesgabetasun egoeran dauden haurrentzako eta nerabeentzako egoitza harrerarako baliabideak arautu dituen uztailaren 8ko 131/2008 Dekretuan aztertutako betekizunak, langileei buruzkoak, betetzen direla, eta zaindu eta babestu ditzala hartutako adin txikikoak, ahal den neurrian, baliabideetako langileen lan gatazketatik.
671/2015/QC espedientea

Arartekoaren ebazpena, 2015eko abenduaren 15koa. Horren bidez gomendatzen zaio Espetxeratuen Zaintzarako Epaitegian defenda ditzala gurasoak espetxean dituzten eta beren tutoretzapean dauden adingabeen eskubideak.
1500/2015/QC espedientea

BIZKAIKO FORU ALDUNDIA

Gizarte Ekintza Saila

Arartekoaren ebazpena, 2014ko otsailaren 24koa. Horren bidez bukatu du bere jardura 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 erabilerrazteko prezio publikoak ezgaitasunen bat duten pertsonen sustapenaren ikuspegi integratzailetik berrikus ditzan.
949/2014/QC espedientea

Gizarte Politikako Departamentua

Arartekoaren ebazpena, 2015eko urriaren 29koa. Horren bidez iradokitzen zaio, familia-abegiko programan parte hartzen duten bikoteen bizikidetzak hausten den kasuetan, zehaztasunez ezar dezala hartutako adingabeekiko bisita, harreman edo komunikazio araubidea eta esku-hartze programetan familiek sinatu behar duten hitzarmenean beraien parte-hartzearekin lortu nahi diren helburu nagusiak sar ditzala.
561/2015/QC espedientea

C) TOKIKO ADMINISTRAZIOA

ARABAKO UDALAK

Artziniegako Udala

Arartekoaren ebazpena, 2015eko uztailaren 15koa. Horren bidez, jabari publikokoa den lursail baten defentsarako espedientea egoki izapidetzeko gomendatu genion.
1875/2014/QC espedientea

Gasteizko Udala

Arartekoaren ebazpena, 2015eko abuztuaren 11koa. Horren bidez, Gizarte Etxeen eta Kirol Instalazioen Araudia bete dezala edo haren artikulua alda ditzala gomendatu zaio.
2640/2014/QC espedientea

Arartekoaren ebazpena, 2015eko urriaren 13koa. Horren bidez gomendatzen zaio erantzun arrazoitua eman diezaiela ke-xagileak aurkeztutako informazio- eta dokumentazio-eskaerei.
447/2015/QC espedientea

Zambranako Udala

Arartekoaren ebazpena, 2015eko urriaren 14koa. Horren bidez gomendatzen zaio hirigintza agindu bat ez betetzeagatik higiezin bateko jabekide bakoitzari ezarritako hertsapen isun batengatik hainbat likidazioren kobrantza berrikusteko.
693/2015/QC espedientea

BIZKAIKO UDALAK

Abanto-Zierbenako Udala

Arartekoaren ebazpena, 2015eko ekainaren 25koa. Horren bidez gomendatzen zaio herritar bati emandako euskara ikasteko diru-laguntzaren zenbatekoa berrikus dezan.
691/2015/QC espedientea

Barakaldoko Udala

Arartekoaren ebazpena, 2015eko abuztuaren 13koa. Horren bidez gomendatzen zaio berrikus dezala erreklamaziogileari Gizarte Larrialdietarako Laguntzak ukatzeko ebazpena, ondare mugari buruzko beharkizuna betetzen baitu.
1638/2014/QC espedientea

Bermeoko Udala

Arartekoaren ebazpena, 2014ko azaroaren 11koa. Horren bidez gomendatzen zaio baliorik gabe utz dezala trafiko isun bat, euskara hutsean seinaleztatuta zegoen aparkatzeko debeku bat ez betetzeagatik jarritakoa.
104/2014/QC espedientea

Arartekoaren ebazpena, 2015eko maiatzaren 8koa. Honen bidez gomendatzen zaio ke-xagileari bere legezko eskubide eta interesak auzitegiaren aurrean defendatzeko beharrezko dokumentazioa horrek erabakitzen duen hizkuntza ofizialean ematea.

231/2015/QC espedientea

Arartekoaren ebazpena, 2015eko irailaren 8koa. Horren bidez obren eta jardueren proiektu baten gaineko dokumentuak eskuratzeko eskariak erantzuteko gomendatu zitzaion.
1114/2015/QC espedientea

Bilboko Udala

Arartekoaren ebazpena, 2015eko otsailaren 26koa. Horren bitartez, zenbait obra hirigintza legezkontasunera egokitzeko aurkeztutako salaketei dagozkien izapideekin jarraitzeko gomendatzen zaio.

1709/2014/QC espedientea

Arartekoaren ebazpena, 2015eko martxoaren 26koa. Horren bidez gomendatu zaio herritar bati bere autoa berreskuratu ahal izateko kobratutako tasa itzultzeko. Izan ere, auzitegi batek autoa itzultzeko agindu zuen, ibilgailuen udal gordailuan xedapen judizialean egon ondoren.

2092/2014/QC espedientea

Arartekoaren ebazpena, 2015eko ekainaren 2koa. Horren bidez gomendatzen zaio (...) jatetxeari eska diezaioren horren jardueraren ondoriozko irregulartasun guztiak zuzentzeko eta zaratak eta usainak sortzen dituzten eragozpenak behin betiko konpontzeko.

2371/2015/QC espedientea

Arartekoaren ebazpena, 2015eko ekainaren 16koa. Horren bidez iradokitzen zaio, erroldan izen-ematea berehala izapidetzen ez denean, benetako bizilekua egiaztatzen duten agiriak eskatzea arrazoitu dezan eta argitara eman ditzan izapidea justifikatzeko irizpideak.

1304/2014/QC espedientea

Arartekoaren ebazpena, 2015eko urriaren 28koa. Horren bidez gomendatzen zaio bete dezala espazio publikoaren gaineko ordenantza terrazan instalazioan.

205/2015/QC espedientea

Arartekoaren ebazpena, 2015eko abenduaren 1koa. Horren bidez gomendatu zaio baliogabetu dezala emandako exekuzio-agindua, gairitu egin baititu jabetzaren kontserbazio eta mantentze betebeharrak.

853/2015/QC espedientea

Erandioko Udala

Arartekoaren ebazpena, 2014ko abuztuaren 18koa. Haren bitartez gomendatzen zaio aurkeztutako salaketei erantzuna eman diezaien eta beharrezko izapideari jarrai diezaioren, betiere lurzoru urbanizaezineko zenbait lursailetan lizentziarik gabe egindako zenbait obra eta erabilera legezkontasun urbanistikora egokitzeko.

513/2014/QC espedientea

Getxoko Udala

Arartekoaren ebazpena, 2014ko apirilaren 15koa. Horren bidez gomendatu zaio Zientoetxe kalean dagoen taberna-jatetxeko jarduerari dagokionez hirigintzako legezkotasuna eta ingurumen-legez-kotasuna betetzeko salaketei erantzuna eman diezaien.

2497/2013/QC espedientea

Mallabiko Udala

Arartekoaren ebazpena, 2015eko abenduaren 17koa. Horren bidez gomendatu zaio berariaz erantzun diezaiola hirigintza lizentzia eskaera bati.

732/2015/QC espedientea

Portugaleteko Udala

Arartekoaren ebazpena, 2015eko urtarrilaren 22koa. Horren bidez iradokitzen zaio herritar batek egindako informazio eskaerari erantzuna ematea, behar bezala arrazoituz, babesgabe dauden adingabe batzuen kasuan.

2215/2014/QC espedientea

Santurtziko Udala

Arartekoaren ebazpena, 2015eko maiatzaren 21koa. Horren bidez gomendatzen zaio Ondasun Higiezinaren gaineko Zergaren (OHZ) ordainagiri indibidualak igorri diezaioten subjektu pasibo bakoitzari, ondasun higiezin baten jabeak direnez, bakoitzari dagokion parte proportzionalaren arabera.

1683/2014/QC espedientea

GIPUZKOAKO UDALAK

Beasaingo Udala

Arartekoaren ebazpena, 2015eko urriaren 16koa. Horren bidez gomendatzen dio zehapen-espediente bat iraungitatzeko jo dezala, ebazpena emateko epea igaro delako.

572/2015/QC espedientea

Donostiako Udala

Arartekoaren ebazpena, 2015eko maiatzaren 19koa. Horren bidez gomendatzen zaio zabor-poltsa bat espaloian uztegiatik jarri zuen zigorra indargabetzeko.

1526/2014/QC espedientea

Arartekoaren ebazpena, 2015eko uztailaren 31koa. Horren bidez gomendatzen zaio zabor-poltsa espaloian uztegiatik jarritako isuna ondoriorik gabe utz dezala.

1747/2014/QC espedientea

Elduaingo Udala

Arartekoaren ebazpena, 2015eko martxoaren 16koa. Horren bidez gomendatzen zaio itxitura baten eraispena agintzeko eman ziren ebazpenak berrikusteko, eta hala badagokio, espediente berri bat hasteko, obrak hirigintzako legezkotasunera egokitzeko.

2031/2014/QC espedientea

Irungo Udala

Arartekoaren ebazpena, 2015eko maiatzaren 4koa. Horren bidez, obra batzuk hirigintza legezkotasunari egokitzeko dagokion izapidearekin jarraitzeko gomendatu zion.

2578/2014/QC espedientea

Legazpiko Udala

Arartekoaren ebazpena, 2015eko abenduaren 2koa. Horren bidez gomendatzen zaio (...) elkarte gastronomikoak sortzen dituen eragozpenak saihesteko beharrezkoak diren neurriak har ditzan, eta ingurumen legezkotasuna betetzeko errekeritu diezaioten.

2912/2013/QC espedientea

Ordiziako Udala

Arartekoaren ebazpena, 2015eko otsailaren 25koa. Horren bidez gomendatu zitzaion gazte aisialdi lokal batek sortutako eragozpenak ekiditeko beharrezkoak diren neurriak hartzeko.

2825/2013/QC espedientea

D) BESTE ERAKUNDE PUBLIKO BATZUK

Bilbao Bizkaia Uren Partzuergoa

Arartekoaren ebazpena, 2015eko maiatzaren 27koa. Horren bidez gomendatu genion berehala ur beroko zentralizatutako instalazioei aplikatzen dien ur eta saneamendu tarifetan kaltetutako etxebizitza kopurua kontuan hartzen duen zuzenketa faktorearen bat gehitzeko.

2586/2012/22 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 Graduako titulazioak ezartzeko prozedurara eta eremura egokitzekoaren, irizpideekin bat eginez.

707/2014/QC espedientea

2. Onartu ez diren gomendioak eta iradokizunak

A) EUSKO JAURLARITZA

Herri Administrazio eta Justizia Saila

Arartekoaren ebazpena, 2015eko azaroaren 20koa. Horren bidez gomendatzen zaio berriker ditzala bitarteko funtzionarioei euskara ikasteko deialdi orokorreko 5 orduko ikastaro trinkoetan eta autoikaskuntzako ikastaroetan parte hartzeko ezarri zaizkien mugak.
2477/2014/QC espedientea

Hezkuntza, Hizkuntza Politika eta Kultura Saila

Arartekoaren ebazpena, 2015eko martxoaren 11koa. Horren bidez gomendatu zaio EGA probetara sartzeko egun indarrean dagoen adin muga moldatu dezala, Hizkuntza Eskola Ofizialean maila bereko probak egiteko eskatzen den adinarekin pareka dadin.
1639/2011/32 espedientea

Arartekoaren ebazpena, 2015eko urriaren 21koa. Horren bidez gomendatzen zaio XXX irakasleen ordezkapenetrako hautagaien zerrendetatik kanpo uzteko erabakia berriz pentsatzeko.
625/2015/QC espedientea

Enplegu eta Gizarte Politiketako Saila

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 erabakitzeko duen ebazpen bat.
1442/2013/QC espedientea

Arartekoaren ebazpena, 2014ko irailaren 10koa. 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 5koa. Horren bidez, diru-sarrerak bermatzeko errenta baten iraungipenaz berriro hausnartu dezala gomendatzen zaio.
2339/2013/QC espedientea

Arartekoaren ebazpena, 2014ko azaroaren 10koa. Horren bidez, babesturiko etxebizitzaren erosleentzako eskubideak bermatzeko beharrezko neurriak hartzea gomendatzen zaio, bankuek finantzaziorik ez emateagatik esleituriko etxebizitzaren 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 aztertea.
1631/2013/QC espedientea

Arartekoaren ebazpena, 2015eko otsailaren 2koa. Horren bidez, diru-sarrerak bermatzeko errenta baten etetea berriz aztertzeko gomendatu zaio. Izan ere, benetako bizilekua galdu izana izan zen etetearen arrazoia, horrelakorik gertatu ez zenean.
614/2014/QC espedientea

Arartekoaren ebazpena, 2015eko otsailaren 11koa. Horren bidez, diru-sarrerak bermatzeko errenta baten eta horri dagokion etxebizitzarako prestazio osagarria etetea ebazpena berraztertzeke gomendatu zaio.
1745/2014/QC espedientea

Arartekoaren ebazpena, 2015eko otsailaren 26koa. Horren bidez gomendatzen zaio diru-sarrerak bermatzeko errenta baten eta etxebizitzarako prestazio osagarri baten espedienteen artxibatzea -eskatutako dokumentazioa ez aurkezteagatik- berrikustea.
1516/2014/QC espedientea

Arartekoaren ebazpena, 2015eko martxoaren 2koa. Horren bidez, alaba bat zaintzeko lanaldia murrizteagatik eten dako diru-sarrerak bermatzeko errenta prestazioari berriro ekiteko eskatu zen.
1694/2014/QC espedientea

Arartekoaren ebazpena, 2015eko martxoaren 4koa. Horren bidez, diru-sarrerak bermatzeko errenta baten prestazioa iraungi izana berraztertzeke iradoki zaio.
3057/2013/QC espedientea

Arartekoaren ebazpena, 2015eko martxoaren 5koa. Horren bidez, diru-sarrerak bermatzeko errentaren prestazio-rako eskubidearen ukapena berraztertzeke gomendatu zaio.
1431/2014/QC espedientea

Arartekoaren ebazpena, 2015eko martxoaren 9koa. Horren bidez iradokitzen zaio diru-sarrera bermatzeko errenta jasotzeko eskubidea aitortu dezan.
118/2013/QC espedientea

Arartekoaren ebazpena, 2015eko martxoaren 9koa. Horren bidez gomendatu zitzaion egoitza eraginkorra ez emateagatik hura galdu izana dela eta diru-sarrerak bermatzeko errenta eta etxebizitzarako prestazio osagarria prestazioen ukatzea berriz pentsatzeko.
1160/2014/QC espedientea

Arartekoaren ebazpena, 2015eko apirilaren 13koa. Horren bidez gomendatzen zaio babestutako etxebizitza eskatzaile batek Etxebizitza Eskatzaileen Erregistroan izen emateko egindako eskaera artxibatatu duen ebazpena berraztertzeko.
111/2014/QC espediente

Arartekoaren ebazpena, 2015eko maiatzaren 14koa. Horren bidez gomendatzen zaio espediente baten data atzera eraman dezan; alegia, Lanbide eskatuta, kexagileak agiriak aurkeztu zituen egunera, eta ondorioz gabe utz dezan diru-sarrerak bermatzeko errenta jasotzeko eskubidearen ukapena.
2605/2014/QC espediente

Arartekoaren ebazpena, 2015eko maiatzaren 19koa. Horren bidez gomendatu zaio berriz azter dezala Etxebizitza Eskatzaileen Erregistroan etxebizitza babestuaren eskatzaile baten inskripzioari baja emateko erabakia.
240/2015/QC espediente

Arartekoaren ebazpena, 2015eko ekainaren 3koa. Horren bidez gomendatzen zaio berriz azter dezala etxebizitza babestuaren eskatzaile baten inskripzioari Etxebizitza Eskatzaileen Erregistroan baja emateko erabakia.
767/2014/QC espediente

Arartekoaren ebazpena, 2015eko ekainaren 16koa. Horren bidez gomendatzen zaio diru-sarrerak bermatzeko errentaren eta etxebizitzarako prestazio osagarriaren etetea berriro aintzat har dezan.
162/2015/QC espediente

Arartekoaren ebazpena, 2015eko ekainaren 24koa. Horren bidez gomendatzen zaio diru-sarrerak bermatzeko errentaren zenbatekoa alda dezan eta dagozkion atzerapeanak ordain ditzan.
1380/2014/QC espediente

Arartekoaren ebazpena, 2015eko ekainaren 30ekoa. Horren bidez gomendatu zaio prestazioak emateko espediente berrikusi dezala, eta diru-sarrerak bermatzeko errenta eta etxebizitzarako prestazio osagarria jasotzeko eskubidearen ukoaren aurka jarritako berraztertze errekurtsotik eratorritako dokumentazio errekerimendua behar bezala jakinarazi dezala.
1118/2013/QC espediente

Arartekoaren ebazpena, 2015eko uztailaren 3koa. Horren bidez gomendatu zaio diru-sarrerak bermatzeko errenta baten etenaldiaren iraupena berraztertzeko.
497/2013/QC espediente

Arartekoaren ebazpena, 2015eko uztailaren 3koa. Horren bidez gomendatu zaio berrikusi dezala diru-sarrerak bermatzeko errenta bat ematean zehaztutako zenbatekoa, horren titularrak bere ohiko bizilekua erosteko sinatutako mailegua ezohiko sarreratzat jo gabe.
546/2014/QC espediente

Arartekoaren ebazpena, 2015eko uztailaren 7koa. Horren bidez iradoki zaio alda dezala araudia familiaren abandonu egoera bati arreta emateko.
1213/2014/QC espediente

Arartekoaren ebazpena, 2015eko uztailaren 21ekoa. Horren bidez gomendatu zaio pentsioduntzat jo ditzala "seme-alabak ardurapean edukitzeagatiko esleipena" eragin duten pertsona jakin batzuk, abenduaren 23ko 18/2008 Legearen 9.2. a) artikulua xedeetarako, eta berrikusi ditzala diru-sarrerak bermatzeko errenta, pentsio osagarri modalitatean, etete eta iraungitze prozedura batzuk.
777/2014/QC espediente

Arartekoaren ebazpena, 2015eko abuztuaren 12koa. Horren bidez gomendatzen zaio DSBE baten eskubidearen etenaldia efekturik gabe uzteko eta EPOren etenaldi espediente berrikusteko.
1266/2012/43 espediente

Arartekoaren ebazpena, 2015eko irailaren 1ekoa. Horren bidez gomendatzen zaio bertan behera utz dezala diru-sarrerak bermatzeko errenta (DSBE) baten prestazioaren etendura.
2508/2014/QC espediente

Arartekoaren ebazpena, 2015eko irailaren 18koa. Horren bidez gomendatzen zaio berriz azter dezala Diru-sarrerak Bermatzeko Errenta eta Etxebizitzako Prestazio Osagarria ukatzeko erabakia.
182/2015/QC espediente

Ingurumen eta Lurralde Politikako Saila

EuskoTren

Arartekoaren ebazpena, 2015eko azaroaren 26koa. Horren bidez gomendatu zaio berrikusi dezala gidatzearekin eta merkataritza arretarekin lotutako lanpostuak estaltzeko lan poltsa eratzeko xedez iragarri duen deialdiaren markoan argitaratutako erreserba-zerrenda.
1462/2015/QC espediente

Osasun Saila

Arartekoaren ebazpena, 2015eko martxoaren 10ekoa, osasun-laguntzatik eratorritako joan-etorrien gastuei buruzko kexaren ingurukoa.
1495/2014/QC espediente

Arartekoaren ebazpena, 2015eko maiatzaren 8koa. Horren bidez gomendatu zaio ekainaren 25eko 18/1998 Legearen 23.2.e) artikuluan aurreikusitakoa betetzearekin zerikusia duen salaketari erantzun diezaiola. Horrela, kanpoko kirol instalazioetan, horietan adingabeei zuzendutako ekintzak nagusiki burutzen ez badira ere, berariaz erretzeko prestatutako lekuetan bakarrik erre ahal izango da.
298/2015/QC espediente

Arartekoaren ebazpena, 2015eko ekainaren 30ekoa. Horren bidez iradoki zaio gernu-ihesaren xurgatzaile eredu baten gaineko erabakia berrikusi dezala.
562/2015/QC espediente

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 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*

Arartekoaren ebazpena, 2015eko abenduaren 3koa. Horren bidez gomendatzen zaio interesdunari Lenvatinib medikamentua eskuratzeko aukerari buruz eskatu duen informazioa eman diezaiola.

1375/2015/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*

Arartekoaren ebazpena, 2015eko otsailaren 9koa. Horren bidez aholkatu diogu cannabis elkarte sozialen inguruko Ertzaintzaren jarduera-irizpideak berrikustea.

485/2014/QC *espedientea*

Arartekoaren ebazpena, 2015eko azaroaren 10ekoa. Horren bidez gomendatu zaio ertzain baten jardunari buruzko kexari erakunde honen gomendioekin bat egiten duen tratamendua eman diezaiola eta jardun horri buruz interesdunak agertutako zalantzak argitu ditzala.

1649/2014/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

Nekazaritza Saila

Arartekoaren ebazpena, 2015eko martxoaren 16koa. Horren bidez, zuhaitzak baimenik gabe mozteagatik zigorra efekturik gabe uzteko gomendatu zaio.

2402/2013/QC *espedientea*

C) TOKIKO ADMINISTRAZIOA

ARABAKO UDALAK

Laudioko Udala

Arartekoaren ebazpena, 2015eko maiatzaren 20koa. Horren bidez gomendatzen zaio behar bezala erantzun diezaien 26 A Banatze Arloko D Burutze Unitatean aurreikusitako urbanizazio-lanak bultzatzeko eskaerei.

650/2015/QC *espedientea*

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

Abadiñoko Udala

Arartekoaren ebazpena, 2014ko urriaren 23koa. Horren bidez gomendatu zaio zenbait baserriren saneamendu desgokiak eragindako osasungarritasunik ezaren aurrean bidezkoak diren egikaritze-aginduak eman ditzan.

93/2014/QC *espedientea*

Arartekoaren ebazpena, 2015eko irailaren 4koa. Horren bidez, espaloietako terrazak jartzerakoan oinezkoentzako ibilbide irisgarriak zehazteko eska daitezkeen baldintzen inguruan gomendatzen zaio.

660/2015/QC *espedientea*

Bakioko Udala

Arartekoaren ebazpena, 2014ko urriaren 29koa. Horren bidez gomendatzen zaio udal taldeei eskura diezazkiela, beraien 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*

Barakaldoko Udala

Arartekoaren ebazpena, 2015eko apirilaren 13koa. Horren bidez gomendatu zaio kexagileari bere ibilgailua udal gordailutik berreskuratzeko ordaindu behar izan zuen tasa itzultzeko, bai eta ibilgailua kentzea eragin zuen arau-haustea-rengatik ezarri zitzaion zigorraren zenbatekoa itzultzeko ere.

2514/2012/19 *espedientea*

Arartekoaren ebazpena, 2015eko apirilaren 13koa. Horren bidez gomendatu zaio kexagileari bere ibilgailua udal gordailutik berreskuratzeko ordaindu behar izan zuen tasa itzultzeko.

421/2013/QC *espedientea*

Bermeoko Udala

Arartekoaren ebazpena, 2015eko uztailaren 3koa. Horren bidez iradokitzen zaizkio hainbat neurri, baso-aprobetxamendu baten soilketa egiteko hirigintzako lizentzia izapide-teari dagokionez.

2268/2014/QC *espedientea*

Erandioko Udala

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, 2015eko maiatzaren 27koa. Horren bidez gomendatu zaio indarrrik gabe utz dezala trafikoko araudia hausteagatik ezarritako zigorra, eta itzul diezaiola interesdunari zigorra eraginkor egiteko bahitu zion zenbatekoa (... zigortzeko prozedura).

1767/2013/QC *espedientea*

Munitibarko Udala

Arartekoaren ebazpena, 2014ko abuztuaren 18koa. Horren bitartez gomendatzen zaio beharrezko izapideari jarrai diezaiola, betiere zenbait obra legezketasun urbanistikora egokitzeko aurkeztutako salaketei dagokienez.

364/2014/QC *espedientea*

GIPUZKOAKO UDALAK

Donostiako Udala

Arartekoaren ebazpena, 2015eko martxoaren 9koa. Horren bidez gomendatzen zaio berriz azter dezan Aparkaldi Arautuaren Udal Zerbitzuko Ordenantza, TAO zonako bertakoei buruzko araubidea zabaltzeko. Erakunde honen ustez, irizpide orokor batzuk (zerbitzuaren onuradunak diren ibilgailuen zehaztapenaren oinarri direnak) eta araubide horren xedea betetzen dituzten ibilgailuak barne hartu beharko lirateke.

1423/2014/QC *espedientea*

Arartekoaren ebazpena, 2015eko irailaren 17koa. Horren bidez gomendatzen zaio ibilgailu bat kentzeko egintza eta desegiteko baimena baliogabe ditzan, eta ofizioz has dezan ondare-erantzukizuneko prozedura, interesdunaren ibilgailua desegiteagatik kalte-ordaina ordaindu behar zaion erabakitzeke.

1276/2014/QC *espedientea*

Irungo Udala

Arartekoaren ebazpena, 2014ko abenduaren 29koa. Horren bidez gomendatzen zaio Berdintasunaren aldeko Planean beharrezko neurriak har ditzala Alardean gizonezko eta emakumezkoen partaidetza parekideari buruzko arazo konpogabeari heltzeko, betiere plana prestatzeko garatutako partaidetza prozesuan proposatzen zen bezala.

172/2014/QC *espedientea*

Irurako Udala

Arartekoaren ebazpena, 2014ko abenduaren 29koa. Horren bidez, Iruzelaiko laborantza-unitateetan egindako lanetan hirigintza legezketasuna berrezartzeko izapideekin jarraitzeko gomendatu zaio.

1039/2014/QC *espedientea*

Lasarte-Oriako Udala

Arartekoaren ebazpena, 2015eko apirilaren 21koa. Horren bidez gomendatzen zaio egokiak diren neurriak har ditzala (...) tabernak eragiten dituen eragozpenak ekiditeko, eta jarduera horri eska diezaiola ingurumenaren arloko legea bete dezan.

1231/2014/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 Udal Musika Eskolaren aurrean haren seme-alaben jarduerako baja komunikatu eta izapidetu zen 2012ko ekainaren 5ean.

149/2013/QC *espedientea*

Zaldibiako Udala

Arartekoaren ebazpena, 2014ko uztailaren 17koa. Horren bidez gomendatzen zaio hirigintza hitzarmenean itundutakoa betetzeko kexagileak egin duen eskaerari behar bezalako erantzuna eman diezaion.
311/2014/QC espedientea

Zarauzko Udala

Arartekoaren ebazpena, 2014ko maiatzaren 5koa. Horren bidez gomendatu zaio higiezina ohiko bizilekua izateari buruz emandako frogara (hornikuntza-kontsumoak) azter dezala eta, hala balegokio, kexagileari errekargua duen OHZ gisa igorritako likidazioa ofizioz 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

Haurreskolak

Arartekoaren ebazpena, 2015eko irailaren 8koa. Horren bidez gomendatu zaio hartutako erabakia berrikus dezan eta, hezkuntzako langileen merezimenduen baremazioa/birbaremazioa egiteko prozesuaren barruan, bere eskaera osatzerakoan (...)ek egin zuen akatsa zuzendu dezan.
759/2015/QC espedientea

3. Erabaki gabe dauden gomendioak eta iradokizunak

A) EUSKO JAURLARITZA

Enplegu eta Gizarte Gaietako Saila

Arartekoaren ebazpena, 2015eko maiatzaren 19koa. Horren bidez gomendatzen zaio babesgabetasun egoeran dauden haur eta nerabeak egoitzan hartzeko baliabideetako hezitzaile batzuek dituzten titulazio-arazoak konpontzeko irtenbidea bilatzeko lanetan jarraitzeko eta gai horren ingurukoa den 2012ko maiatzaren 22ko zirkularra indargabetzeko.
2299/2014/QC espedientea

Arartekoaren ebazpena, 2015eko abuztuaren 17koa. Horren bidez, Diru-sarrerak Bermatzeko Errenta bat (DBE) eta Etxebizitzarako Prestazio Osagarri (EPO) bat jasotzeko eskubidearen etetea berrikustea gomendatzen zaio.
337/2015/QC espedientea

Arartekoaren ebazpena, 2015eko urriaren 13koa. Horren bidez gomendatzen zaio diru-sarrerak bermatzeko errenta (DBE) eta etxebizitzarako prestazio osagarria benetako bizilekua galtzeagatik (EGPO) eten izana berriro hausnartzea, ez baita bizilekua galdu.
52/2015/QC espedientea

Arartekoaren ebazpena, 2015eko urriaren 19koa. Honen bidez gomendatzen zaio berriz azter dezala diru-sarrerak bermatzeko errenta eta etxebizitzarako prestazio osagarria ukatzeko erabakia.
2659/2014/QC espedientea

Arartekoaren ebazpena, 2015eko azaroaren 2koa. Horren bidez gomendatu zaio berrikusi dezala diru-sarrerak bermatzeko errenta eta etxebizitzarako prestazio osagarri baten iraungitzea.
1250/2015/QC espedientea

Arartekoaren ebazpena, 2015eko azaroaren 4koa. Horren bidez gomendatu zaio efekturik gabe utz dezala diru-sarrerak bermatzeko errentaren prestazioaren iraungitzea.
1948/2014/QC espedientea

Arartekoaren ebazpena, 2015eko abenduaren 22koa. Horren bidez gomendatu zaio diru-sarrerak bermatzeko errenta eta etxebizitzarako prestazio osagarri gisa bidegabe jasotako zenbatekoak eskatzean jardunbide jakin batzuk burutu ditzala.
835/2015/QC espedientea

Arartekoaren ebazpena, 2015eko abenduaren 29koa. Horren bidez gomendatu genion mailegu bat ez ohiko diru-sarrerara bezala ez kontatzea diru-sarrerak bermatzeko errenta prestazioaren kopurua kalkulatzeko eta jasotako prestazioen itzulera adosteko ebazpena berrikusteko.
976/2015/QC espedientea

B) FORU ADMINISTRAZIOA

BIZKAIKO FORU ALDUNDIA

Gizarte Ekintza Saila

Arartekoaren ebazpena, 2015eko urriaren 15koa. Horren bidez gomendatzen zaio Zornotzako Lehen harrerako zentrokko instalazioak hobetu ditzala. Halaber, babesik gabeko adingabeak hartzeko Bizkaian dauden egoitza-harrerako baliabideetan bizi diren bakarrik dauden adingabe atzeritarrak adin-nagusitasunera heltzen direnean emantzipazio-programetan sartzeko irizpideak berrikus ditzala gomendatzen zaio. *673/2015/QC espedientea*

Arartekoaren ebazpena, 2015eko abenduaren 10koa. Horren bidez gomendatu zaio eraginkor egin dezala 2008an goi-mailako funtzioak erregulatzeko hartu zuen konpromisoa, eta, bitartean, aldi baterako kontratazioak eskaini diezazkiola kexagileari, azken hautapen-prozesuaren ondoriozko gizarte langileen lan-poltsa osatzen duten gainerako pertsonen ausera beretan. *1238/2015/QC*

GIPUZKOAKO FORU ALDUNDIA

Gizarte Politikako Departamentua

Arartekoaren ebazpena, 2015eko urtarrilaren 22koa. Horren bidez, adin eta egoera guztietako haurren arretan aurrera egin dezala iradoki zaio, maizago eta berme handiagoarekin; babesik ez duten haurrentzako gizarte-zerbitzuetan artatuta o haur eta nerabeek entzun diezaieten eta euren iritzia kontuan har daitezten duten eskubidea erabilita. *677/2014/QC espedientea*

C) TOKIKO ADMINISTRAZIOA

ARABAKO UDALAK

Gasteizko Udala

Arartekoaren ebazpena, 2015eko maiatzaren 19koa. Horren bidez gomendatu zaio efekturik gabe utz dezala Gizarteratzeko Zerbitzuaren Harrera Programen eta Baliabideen buru izateko lanpostua, zerbitzuen batzordean, iragankorki estaltzeko deialdiaren emaitza, eta deialdi berria abiarazi dezala aipatu lanpostua estaltzeko. *2640/2013/QC espedientea*

Arartekoaren ebazpena, 2015eko urriaren 2koa. Horren bidez gomendatzen zaio har ditzala dagozkion neurriak Gasteizko higiezin bat kontserbatzeko eta birgaitzeko luzatu diren exekuzio-aginduak betearazteko. *584/2015/QC espedientea*

BIZKAIKO UDALAK

Sopuertako Udala

Arartekoaren ebazpena, 2015eko azaroaren 12koa. Horren bidez gomendatu zaio berriaz erantzun diezaiola herritar baten eskaerari. Edateko ura banatzeko hodi bat aldatzeko eskatu du, zuntz-zementua baitu horrek. *393/2015/QC espedientea*

GIPUZKOAKO UDALAK

Donostiako Udala

Arartekoaren ebazpena, 2015eko azaroaren 25koa. Horren bidez gomendatzen zaio berriz azter dezala izapidetzen ari den autobus-geltoki berriaren arkitektura- eta jarduera-proiektua, eta ahaleginak egin ditzala ditxoetarako aurreikusitako diseinuak irisgarritasun unibertsalaren printzipioa berma dezan. *1595/2015/QC espedientea*

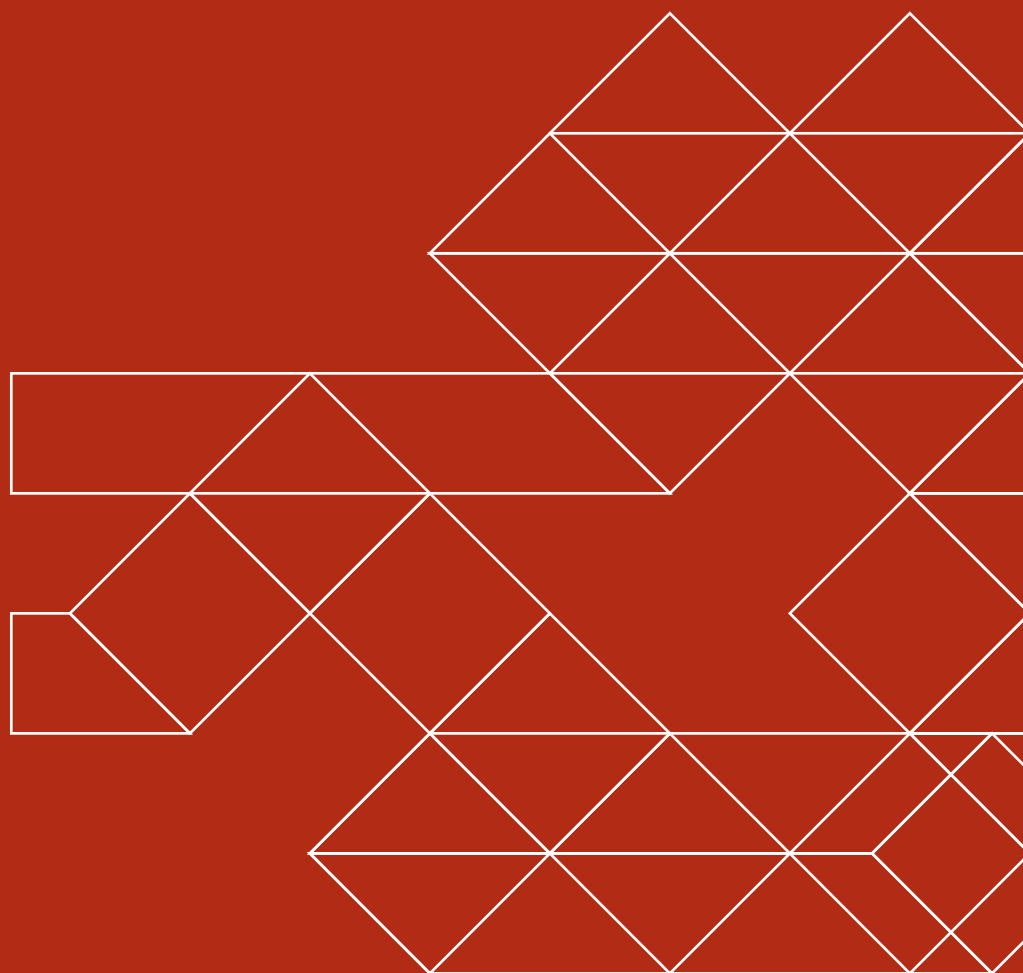
Hondarribiko Udala

Arartekoaren ebazpena, 2015eko otsailaren 2koa. Horren bidez gomendatzen zaio, Herri Administrazioen Araubide Juridikoari eta Administrazio Prozedura Erkideari buruzko Legeko 42. artikuluan xedatutakoaren arabera, ahalik eta lasterrren erantzun diezaiola, idatziz, Elkartu Elkartek (kexagileak) egin duen eskariari. *1500/2014/QC espedientea*

Arartekoaren ebazpena, 2015eko urriaren 22koa. Horren bidez gomendatzen zaio erreklamaziogileari erreklargua duen Ondasun Higiezinaren gaineko Zerga gisa bidalitako ordainagiriak ofizioz baliogabetzea, zergapetutako etxebizitza alokatuta baitago 2008tik. *1600/2014/QC espedientea*

VII

ATAKA



Eranskinak

VII. ATALA

1

EMAN DIREN EBAZPENAK

VII. Atala

ERANSKINAK

Eman diren ebazpenak

Arartekoaren ebazpena, 2015eko urtarrilaren 7koa. Horren bitartez, amaiera ematen zaio honako esku-hartze honi: (...)k nortasunaren desoreka antisoziala duen gazte bati emandako artapen psikiatrikoa dela-eta egindako kexan izandako eskuhartzeari, hain zuzen ere.

Arartekoaren ebazpena, 2015eko urtarrilaren 13koa. Horren bidez, amaitutzat jotzen da Sestaoko Udalak udal errol-daren kudeaketaren, biziberritze-prozesuaren eta herritarren segurtasunarekin lotutako zenbait gairen esparruan egindako jarduketei buruzko ofiziozko esku-hartze bat.

Arartekoaren ebazpena, 2015eko urtarrilaren 22koa. Horren bidez, adin eta egoera guztietako haurren arretan aurrera egin dezala iradoki zaio Gipuzkoako Foru Aldundiari, maizago eta berme handiagoarekin; babesik ez duten haurrentzako gizarte-zerbitzuetan artatuta o haur eta nerabeek entzun diezaieten eta euren iritzia kontuan har daitezten duten eskubidea erabilita.

Arartekoaren ebazpena, 2015eko urtarrilaren 22koa. Horren bidez, Portugaleteko Udalari iradokitzen zaio herritar batek egindako informazio eskaerari erantzuna ematea, behar bezala arrazoituz, babes gabe dauden adingabe batzuen kasuan.

Arartekoaren ebazpena, 2015eko urtarrilaren 29koa. Horren bidez, Enplegu eta Gizarte Politiketako Sailari gomendatzen zaio baimendu gabeko absenzietarako jardun-protokolo komun bat lehenbailehen onar dezan eta gizarte babesik gabeko haurrentzako egoitza harrerako baliabideetan gorputz miaketak egiteko modu orokorra xeda dezan.

Arartekoaren ebazpena, 2015eko otsailaren 2koa. Horren bidez, diru-sarrerak bermatzeko errenta baten etetea berriz aztertze gomendatu zaio Eusko Jaurlaritzako Enplegu eta Gizarte Politika Sailari. Izan ere, benetako bizilekua galdu izana izan zen etetearen arrazoia, horrelakorik gertatu ez zenean.

Arartekoaren ebazpena, 2015eko otsailaren 2koa. Horren bidez Hondarribiko Udalari gomendatzen zaio, Herri Administrazioen Araubide Juridikoari eta Administrazio Prozedura Erkideari buruzko Legeko 42. artikuluan xedatutakoaren arabera, ahalik eta lasterren erantzun diezaiola, idatziz, Elkartu Elkartek (kexagileak) egin duen eskariari.

Arartekoaren ebazpena, 2015eko otsailaren 9koa. Horren bidez, Eusko Jaurlaritzako Segurtasun Sailari aholkatu diogu cannabis elkarte sozialen inguruko Ertzaintzaren jarduerarirzpieak berrikustea.

Arartekoaren ebazpena, 2015eko otsailaren 11koa. Horren bidez, diru-sarrerak bermatzeko errenta baten eta horri dagokion etxebizitzarako prestazio osagarria eteteko ebazpena berraztertze gomendatu zaio Eusko Jaurlaritzako Enplegu eta Gizarte Politikak Sailari.

Arartekoaren ebazpena, 2015eko otsailaren 25koa. Horren bidez, Ordiziako Udalari gazte aisialdi lokal batek sortutako eragozpenak ekiditeko beharrezkoak diren neurriak hartze gomendatu zitzaion.

Arartekoaren ebazpena, 2015eko otsailaren 26koa. Horren bitartez, zenbait obra hirigintza legezkotasunera egokitzeko aurkeztutako salaketei dagozkien izapideekin jarraitze gomendatzen zaio Bilboko Udalari.

Arartekoaren ebazpena, 2015eko otsailaren 26koa. Horren bidez, Enplegu eta Gizarte Gaietako Sailari gomendatzen zaio diru-sarrerak bermatzeko errenta baten eta etxebizitzarako prestazio osagarri baten espedienteen artxibatzea-eskatutako dokumentazioa ez aurkezteagatik- berrikustea.

Arartekoaren ebazpena, 2015eko martxoaren 2koa. Horren bidez, Enplegu eta Gizarte Politiken Sailari alaba bat zaintzeko lanaldia murrizteagatik etendako diru-sarrerak bermatzeko errenta prestazioari berriro ekiteko eskatu zen.

Arartekoaren ebazpena, 2015eko martxoaren 4koa. Horren bidez, diru-sarrerak bermatzeko errenta baten prestazioa iraungi izana berraztertze iradoki zaio Enplegu eta Gizarte Politika Sailari.

Arartekoaren ebazpena, 2015eko martxoaren 5koa. Horren bidez, diru-sarrerak bermatzeko errentaren prestaziorako eskubidearen ukapena berraztertzea gomendatu zaio Eusko Jaurilaritzako Enplegu eta Gizarte Politiketako Sailari.

Arartekoaren ebazpena, 2015eko martxoaren 9koa. Horren bidez, Enplegu eta Gizarte Politiketako Sailari iradokitzen zaio diru-sarrera bermatzeko errenta jasotzeko eskubidea aitor dezan.

Arartekoaren ebazpena, 2015eko martxoaren 9koa. Horren bidez, Donostiako Udalarari gomendatzen zaio berriz azter dezan Aparkaldi Arautuaren Udal Zerbitzuko Ordenantza, TAO zonako bertakoei buruzko araubidea zabaltzeko. Erakunde honen ustez, irizpide orokor batzuk (zerbitzuaren onuradunak diren ibilgailuen zehaztapenaren oinarri direnak) eta araubide horren xedea betetzen dituzten ibilgailuak barne hartu beharko lirarteke.

Arartekoaren ebazpena, 2015eko martxoaren 9koa. Horren bidez, Eusko Jaurilaritzako Enplegu eta Gizarte Politiken Sailari egoitza eraginkorra ez emateagatik hura galdu izana dela eta diru-sarrerak bermatzeko errenta eta etxebizitzarako prestazio osagarria prestazioen ukatzea berriz pentsatzeko gomendatu zitzaion.

Arartekoaren ebazpena, 2015eko martxoaren 10koa, osasun-laguntzatik eratorritako joan-etorrien gastuei buruzko kexaren ingurukoa.

Arartekoaren ebazpena, 2015eko martxoaren 11koa. Horren bidez, Hezkuntza, Hizkuntza Politika eta Kultura Sailari gomendatu zaio EGA probetara sartzeko egun indarrean dagoen adin muga moldatu dezala, Hizkuntza Eskola Ofizialean maila bereko probak egiteko eskatzen den adinarekin pareka dadin.

Arartekoaren ebazpena, 2015eko martxoaren 16koa. Horren bidez, zuhaitzak baimenik gabe mozteagatik zigorra efekturik gabe uzteko gomendatu zaio Bizkaiko Foru Aldundiko Nekazaritza Sailari.

Arartekoaren ebazpena, 2015eko martxoaren 16koa. Horren bidez, Elduaingo Udalarari gomendatzen zaio itxitura baten eraispena agintzeko eman ziren ebazpenak berrikusteko, eta hala badagokio, espediente berri bat hasteko, obrak hirigintzako legezketasunera egokitzeko.

Arartekoaren ebazpena, 2015eko martxoaren 26koa. Horren bidez, Bilboko Udalarari gomendatu zaio herritar bati bere autoa berreskuratu ahal izateko kobratutako tasa itzultzeko. Izan ere, auzitegi batek autoa itzultzeko agindu zuen, ibilgailuen udal gordailuan xedapen judizialean egon ondoren.

Arartekoaren ebazpena, 2015eko martxoaren 30koa. Ezgaitasun funtzionala duten pertsonen mantentze fisikoa lortzeko errekurso baten kokaguneari lotuta.

Arartekoaren ebazpena, 2015eko apirilaren 13koa. Horren bidez, Barakaldoko Udalarari gomendatu zaio kexagileari bere ibilgailua udal gordailutik berreskuratzeko ordaindu behar izan zuen tasa itzultzeko.

Arartekoaren ebazpena, 2015eko apirilaren 13koa. Horren bidez, Barakaldoko Udalarari gomendatu zaio kexagileari bere ibilgailua udal gordailutik berreskuratzeko ordaindu behar izan zuen tasa itzultzeko, bai eta ibilgailua kentzea eragin zuen arau-haustearengatik ezarri zitzaion zigorraren zenbatekoa itzultzeko ere.

Arartekoaren ebazpena, 2015eko apirilaren 13koa. Horren bidez, Enplegu eta Gizarte Politika Sailari gomendatzen zaio babestutako etxebizitza eskatzaile batek Etxebizitza Eskatzaileen Erregistroan izen emateko egindako eskaera artxibatu duen ebazpena berraztertze.

Arartekoaren ebazpena, 2015eko apirilaren 13koa. Horren bidez, Iruzelaiko laborantza-unitateetan egindako lanetan hirigintza legezketasuna berrezartzeko izapideekin jarraitze gomendatu zaio Iruako Udalarari.

Arartekoaren ebazpena, 2015eko apirilaren 16koa. Horren bidez, Ingurumen eta Lurralde Politika Sailari iradokitzen zaio EAEko airearen kalitatea kontrolatzeko sarean lortzen diren datuak baliozkotzeari buruzko informazioa hobetu dezala.

Arartekoaren ebazpena, 2015eko apirilaren 21koa. Horren bidez, Lasarte-Oriako Udalarari gomendatzen zaio egoiak diren neurriak har ditzala (...) tabernak eragiten dituen eragozpenak ekiditeko, eta jarduera horri eska diezaiola ingurumenaren arloko legea bete dezan.

Arartekoaren ebazpena, 2015eko apirilaren 29koa. Horren bidez, Hezkuntza, Hizkuntza Politika eta Kultura Sailari gomendatzen zaio berriz azter ditzan jardun-irizpideak, justifikatu gabeko bertaratzeko-hutsegite ugari izateagatik etengabeko ebaluazioa izateko eskubidea galtzen denean aplikatzen direnak.

Arartekoaren ebazpena, 2015eko maiatzaren 4koa. Horren bidez, Irungo Udalarari obra batzuk hirigintza legezketasunari egokitzeko dagokion izapidearekin jarraitze gomendatu zion.

Arartekoaren ebazpena, 2015eko maiatzaren 5koa. Horren bidez, Lanbideek diru-sarrerak bermatzeko errenta prestazioa ukatzeari lotutako jarduna amaitutzat jo du.

Arartekoaren ebazpena, 2015eko maiatzaren 8koa. Horren bidez, Osasun Sailari gomendatu zaio ekainaren 25eko 18/1998 Legearen 23.2.e) artikuluan aurreikusitakoa betetzearekin zerikusia duen salaketari erantzun diezaiola. Horrela, kanpoko kirol instalazioetan, horietan adingabeei zuzendutako ekintzak nagusiki burutzen ez badira ere, berriaz erretzeko prestatutako lekuetan bakarrik erre ahal izango da.

Arartekoaren ebazpena, 2015eko maiatzaren 8koa. Horren bidez Bermeoko Udalari gomendatzen zaio kexagileari bere legezko eskubide eta interesak auzitegiaren aurrean defendatzeko beharrezko dokumentazioa horrek erabakitzen duen hizkuntza ofizialean ematea.

Arartekoaren ebazpena, 2015eko maiatzaren 14koa. Horren bidez, Eusko Jaurlaritzako Hezkuntza, Hizkuntza Politika eta Kultura Sailari gomendatzen zaio ezgaitasunaren gaineko baremoaren ataleko puntuazioa aitortzearen datoren 2015-2016 ikasturterako ikasleak onartzeko prozesuan parte hartu duen adingabe bati.

Arartekoaren ebazpena, 2015eko maiatzaren 14koa. Horren bidez, Enplegu eta Gizarte Politiketako Sailari gomendatzen zaio espediente baten data atzera eraman dezan; alegia, Lanbideak eskatuta, kexagileak agiriak aurkeztu zituen egunera, eta ondorioz gabe utz dezan diru-sarrerak bermatzeko errenta jasotzeko eskubidearen ukapena.

Arartekoaren ebazpena, 2015eko maiatzaren 19koa. Horren bidez Eusko Jaurlaritzako Enplegu eta Gizarte Politika Sailari gomendatzen zaio babesgabetasun egoeran dauden haur eta nerabeak egoitzan hartzeko baliabideetako hezitzaile batzuek dituzten titulazio-arazoak konpontzeko irtenbidea bilatzeko lanetan jarraitzeko eta gai horren ingurukoak den 2012ko maiatzaren 22ko zirkularra indargabetzeko.

Arartekoaren ebazpena, 2015eko maiatzaren 19koa. Horren bidez, Gasteizko Udalari gomendatu zaio efekturik gabe utz dezala Gizarteratzeko Zerbitzuaren Harrera Programen eta Baliabideen buru izateko lanpostua, zerbitzuen batzordean, iragankorki estaltzeko deialdiaren emaitza, eta deialdi berria abiarazi dezala aipatu lanpostua estaltzeko.

Arartekoaren ebazpena, 2015eko maiatzaren 19koa. Horren bidez, Enplegu eta Gizarte Politiketako Sailari gomendatu zaio berriz atzer dezala Etxebizitza Eskatzaileen Erregistroan etxebizitza babestuen eskatzaile baten inskripzioari baja emateko erabakia.

Arartekoaren ebazpena, 2015eko maiatzaren 19koa. Horren bidez, Donostiako Udalari gomendatzen zaio zabor-poltsa bat espaloian uztegiatik jarri zuen zigorra indargabetzeko.

Arartekoaren ebazpena, 2015eko maiatzaren 20koa. Horren bidez, Laudioko Udalari gomendatzen zaio behar bezala erantzun diezaien 26 A Banatze Arloko D Burutze Unitatean aurreikusitako urbanizazio-lanak bultzatzeko eskaerei.

Arartekoaren ebazpena, 2015eko maiatzaren 21koa. Horren bidez, Santurtziko Udalari gomendatzen zaio Ondasun Higiezinaren gaineko Zergaren (OHZ) ordainagiri indibidualak igorri diezaien subjektu pasibo bakoitzari, ondasun higiezin baten jabekide direnez, bakoitzari dagokion parte proporzionalaren arabera.

Arartekoaren ebazpena, 2015eko maiatzaren 27koa. Horren bidez, Bilbao Bizkaia Uren Partzuergoari gomendatu genion berehala ur beroko zentralizatutako instalazioei aplikatzen dien ur eta saneamendu tarifetan kaltetutako etxebizitza kopurua kontuan hartzen duen zuzenketa faktoreren bat gehitzeko.

Arartekoaren ebazpena, 2015eko maiatzaren 27koa. Horren bidez, Getxoko Udalari gomendatu zaio indarrrik gabe utz dezala trafikoko araudia hausteagatik ezarritako zigorra, eta itzul diezaiola interesdunari zigorra eraginor egiteko bahitu zion zenbatekoa (... zigortzeko prozedura).

Arartekoaren ebazpena, 2015eko ekainaren 2koa. Horren bidez, Bilboko Udalari gomendatzen zaio (...) jatexeari eska diezaien horren jardueraren ondoriozko irregularitasun guztiak zuzentzeko eta zaratak eta usainak sortzen dituzten eragozpenak behin betiko konpontzeko.

Arartekoaren ebazpena, 2015eko ekainaren 3koa. Horren bidez, Enplegu eta Gizarte Politiketako Sailari gomendatzen zaio berriz atzer dezala etxebizitza babestuen eskatzaile baten inskripzioari Etxebizitza Eskatzaileen Erregistroan baja emateko erabakia.

Arartekoaren ebazpena, 2015eko ekainaren 8koa. Horren bidez, amaitutzat jo da Lanbideak bidegabe jasotako zenbatekoak eskatzeko jarraitu duen prozedurari buruzko esku-hartzea.

Arartekoaren ebazpena, 2015eko ekainaren 10koa. Horren bidez, Enplegu eta Gizarte Politika Sailari gomendatu zaio gozamen eskubide bat halako eskubidetzat jo dezala eta ez jabetza soiltzat, pertsona batek diru-sarrerak bermatzeko errentarako eskubidea duen zehazteko orduan.

Arartekoaren ebazpena, 2015eko ekainaren 16koa. Horren bidez, Bilboko Udalari iradokitzen zaio, erroldan izenematea berehala izapidetzen ez denean, benetako bizilekua egiaztatzen duten agiriak eskatzea arrazoitu dezan eta argitara eman ditzan izapidea justifikatzeko irizpideak.

Arartekoaren ebazpena, 2015eko ekainaren 16koa. Horren bidez, Lanbideri gomendatzen zaio diru-sarrerak bermatzeko errentaren eta etxebizitzarako prestazio osagarriaren etetea berriro aintzat har dezan.

Arartekoaren ebazpena, 2015eko ekainaren 24koa. Horren bidez, Lanbideri gomendatzen zaio diru-sarrerak bermatzeko errentaren zenbatekoa alda dezan eta dagozkion atzerapenak ordain ditzan.

Arartekoaren ebazpena, 2015eko ekainaren 24koa. Horren bidez, amaitutzat ematen dugu Hondarribiko Udalak hirigintza-kontsulta bati erantzun ez diolako aurkeztutako kexaren inguruan egin dugun esku-hartzea.

Arartekoaren ebazpena, 2015eko ekainaren 25koa. Horren bidez, Abanto-Zierbenako Udalari gomendatzen zaio herritar bati emandako euskara ikasteko diru-laguntzaren zenbatekoa berrikus dezan.

Arartekoaren Ebazpena, 2015eko ekainaren 30ekoa. Horren bidez, Enplegu eta Gizarte Politika Sailari gomendatu zaio prestazioak emateko espedientea berrikusi dezala, eta diru-sarrerak bermatzeko errenta eta etxebizitzarako prestazio osagarria jasotzeko eskubidearen ukoaren aurka jarritako berraztertze errekurtsotik eratorritako dokumentazio errekerimendua behar bezala jakinarazi dezala.

Arartekoaren ebazpena, 2015eko ekainaren 30ekoa. Horren bidez, Eusko Jaurlaritzako Osasun Sailari IRADOKI zaio gernu-ihesaren xurgatzaile eredu baten gaineko erabakia berrikusi dezala.

Arartekoaren ebazpena, 2015eko uztailaren 3koa. Horren bidez, Bermeoko Udalari iradokitzen zaizkio hainbat neurri, baso-aprobetxamendu baten soilketa egiteko hirigintzako lizentzia izapidetzeari dagokionez.

Arartekoaren ebazpena, 2015eko uztailaren 3koa. Horren bidez, Enplegu eta Gizarte Politika Sailari gomendatu zaio berrikusi dezala diru-sarrerak bermatzeko errenta bat ematean zehaztutako zenbatekoa, horren titularrak bere ohiko bizilekua erosteko sinatutako mailegua ezohiko sarreratzat jo gabe.

Arartekoaren ebazpena, 2015eko uztailaren 3koa. Horren bidez, Enplegu eta Gizarte Politika Sailari gomendatu zaio diru-sarrerak bermatzeko errenta baten etenaldiaren iraupena berraztertze.

Arartekoaren ebazpena, 2015eko uztailaren 7koa. Horren bidez, Enplegu eta Gizarte Politika Sailari IRADOKI zaio alda dezala araudia familiaren abandonu egoera bati arreta emateko.

Arartekoaren ebazpena, 2015eko uztailaren 14koa. Horren bidez, Enplegu eta Gizarte Politika Sailari gomendatzen zaio efekturik gabe utz dezala 11.160,43€ itzultzeko betebeharra adierazi duen ebazpen bat, ez baitago horretarako arrazoirik.

Arartekoaren ebazpena, 2015eko uztailaren 15ekoa. Horren bidez, Artziniegako Udalari jabari publikokoa den lursail baten defentsarako espedientea egoki izapidetzeko gomendatu genion.

Arartekoaren ebazpena, 2015eko uztailaren 20koa. Horren bidez, Osakidetxari iradokitzen zaio zentroetan ematen den osasun asistentziarako sarrera irizpideak modu zehatzean gogorarazteko, kexek egoki aplikatu ez dela adierazten dute.

Arartekoaren ebazpena, 2015eko uztailaren 21ekoa. Horren bidez, Lanbideri gomendatu zaio pentsioduntzat jo ditzala «seme-alabak ardurapean edukitzeagatik esleipena» eragin duten pertsona jakin batzuk, abenduaren 23ko 18/2008 Legearen 9.2. a) artikularen xedeetarako, eta berrikusi ditzala diru-sarrerak bermatzeko errenta, pensio osagarri modalitatean, eteteko eta iraungitze prozedura batzuk.

Arartekoaren ebazpena, 2015eko uztailaren 29koa. Horren bidez, Eusko Jaurlaritzako Enplegu eta Gizarte Politiken Sailari herritar batek bere adingabeko semea zaintzeko eskatutako laguntzaren ukatzea baliogabetzeko aholkatu zion, lana eta familia bizitza bateratzeko laguntzei buruzko ekainaren 29ko 177/2010 Dekretuaren II. kapituluaren babesean.

Arartekoaren ebazpena, 2015eko uztailaren 31koa. Horren bidez, Donostiako Udalari gomendatzen zaio zabor-poltsa espaloian uzteagatik jarritako isuna ondorioz gabe utz dezala.

Arartekoaren ebazpena, 2015eko abuztuaren 11koa. Horren bidez, Gasteizko Udalari Gizarte Etxeen eta Kirol Instalazioen Araudia bete dezala edo haren artikulatuak alda ditzala gomendatu zaio.

Arartekoaren ebazpena, 2015eko abuztuaren 12koa. Horren bidez, Enplegu eta Gizarte Politiketarako Sailari gomendatzen zaio DSBE baten eskubidearen etenaldia efekturik gabe uzteko eta EPOren etenaldi espedientea berrikusteko.

Arartekoaren ebazpena, 2015eko abuztuaren 13koa. Horren bidez, hauxe gomendatzen zaio Barakaldoko Udalari: berrikusi dezala erreklamazioileari Gizarte Larrialdietarako Laguntzak ukatzeko ebazpena, ondare mugari buruzko beharrezkoa betetzen baitu.

Arartekoaren ebazpena, 2015eko abuztuaren 14koa. Horren bidez, Ogasun eta Finantza Sailari gomendatzen zaio KZ-guneko erabiltzaile bati ezarritako zigorra indarrak gabe uzteko.

Arartekoaren ebazpena, 2015eko abuztuaren 17koa. Horren bidez, Eusko Jaurlaritzako Enplegu eta Gizarte Politiketako Sailari Diru-sarrerak Bermatzeko Errenta bat (DBE) eta Etxebizitzarako Prestazio Osagarri (EPO) bat jasotzeko eskubidearen etetea berrikustea gomendatzen zaio.

Arartekoaren ebazpena, 2015eko irailaren 1ekoa. Horren bidez, Eusko Jaurlaritzako Enplegu eta Gizarte Politiken Sailari gomendatzen zaio bertan behera utz dezala diru-sarrerak bermatzeko errenta (DSBE) baten prestazioaren etendura.

Arartekoaren ebazpena, 2015eko irailaren 4koa. Horren bidez, Abadiñoko Udalari espaloietako terrazak jartzerakoan oinezkoentzako ibilbide irisgarriak zehazteko eska daitezkeen baldintzen inguruan gomendatzen zaio.

Arartekoaren ebazpena, 2015eko irailaren 8koa. Horren bidez, Haurreskolak Partzuergoari gomendatu zaio hartutako erabakia berrikusi dezan eta, hezkuntzako langileen merezimenduen baremazioa/birbaremazioa egiteko prozesuaren barruan, bere eskaera osatzerakoan (...)jek egin zuen akatsa zuzendu dezan.

Arartekoaren ebazpena, 2015eko irailaren 8koa. Horren bidez, Bermeoko Udalari obren eta jardueren proiektu baten gaineko dokumentuak eskuratzeko eskariak erantzuteko gomendatu zitzaion.

Arartekoaren ebazpena, 2015eko irailaren 17koa. Horren bidez, Donostiako Udalari gomendatzen zaio ibilgailu bat kentzeko egintza eta desegiteko baimena baliogabe ditzan, eta ofizios has dezan ondare-erantzukizuneko prozedura, interesdunaren ibilgailua desegiteagatik kalte-ordaina ordaindu behar zaion erabakitzeko.

Arartekoaren ebazpena, 2015eko irailaren 18koa. Horren bidez, Eusko Jaurlaritzako Enplegu eta Gizarte Politika Sailari gomendatzen zaio berriz azter dezala Diru-sarrerak Bermatzeko Errenta eta Etxebizitzako Prestazio Osagarria ukatzeko erabakia.

Arartekoaren ebazpena, 2015eko irailaren 29koa. Horren bidez, Arabako Foru Aldundiko Gizarte Zerbitzuetako Sailari gomendatu zaio arreta egokia eman diezaiela Bideberria egoitza harreran hartutako adin txikikoen beharizanei, emantzipaziorako eta bizitza autonomorako prestakuntzara argi bideratuta, berma dezala gizarte babesgabetasun egoeran dauden haurrentzako eta nerabeentzako egoitza harrerarako baliabideak arautu dituen uztailaren 8ko 131/2008 Dekretuan aztertutako betekizunak, langileei buruzkoak, betetzen direla, eta zaindu eta babestu ditzala hartutako adin txikikoak, ahal den neurrian, baliabideetako langileen lan gatazketatik.

Arartekoaren ebazpena, 2015eko urriaren 2koa. Horren bidez, Gasteizko Udalari gomendatzen zaio har ditzala dagozkion neurriak Gasteizko higiezin bat kontserbatzeko eta birgaitzeko luzatu diren exekuzio-aginduak betearazteko.

Arartekoaren ebazpena, 2015eko urriaren 13koa. Horren bidez, Eusko Jaurlaritzaren Enplegu eta Gizarte Politiketako Sailari gomendatzen zaio diru-sarrerak bermatzeko errenta (DBE) eta etxebizitzarako prestazio osagarria benetako bizilekua galtzeagatik (EGPO) eten izana berriro hausnartzea, ez baita bizilekua galdu.

Arartekoaren ebazpena, 2015eko urriaren 13koa. Horren bidez, Gasteizko Udalari gomendatzen zaio erantzun arrazoitua eman diezaiela kexagileak aurkeztutako informazio-eta dokumentazio-eskaerei.

Arartekoaren ebazpena, 2015eko urriaren 14koa. Horren bidez, Zanbranako Udalari gomendatzen zaio hirigintza agindu bat ez betetzeagatik higiezin bateko jakbide bakoitzari ezarritako hertsapen isun batengatik hainbat likidazioen kobrantza berrikusteko.

Arartekoaren ebazpena, 2015eko urriaren 15koa. Honen bidez, Bizkaiko Foru Aldundiari gomendatzen zaio Zornotzako Lehen harrerako zentroko instalazioak hobetu ditzala. Halaber, babesik gabeko adingabeak hartzeko Bizkaian dauden egoitza-harrerako baliabideetan bizi diren bakarrik dauden adingabe atzeritarrak adin-nagusitasunera heltzen direnean emantzipazio-programetan sartzeko irizpideak berrikusi ditzala gomendatzen zaio.

Arartekoaren ebazpena, 2015eko urriaren 16koa. Horren bidez, Beasaingo Udalari gomendatzen dio zehapen-espediente bat iraungitza jo dezala, ebazpena emateko epea igaro delako.

Arartekoaren ebazpena, 2015eko urriaren 19koa. Honen bidez, Eusko Jaurlaritzako Enplegu eta Gizarte Politiketako Sailari gomendatzen zaio berriz azter dezala diru-sarrerak bermatzeko errenta eta etxebizitzarako prestazio osagarria ukatzeko erabakia.

Arartekoaren ebazpena, 2015eko urriaren 19koa. Horren bidez, Eusko Jaurlaritzaren Osasun Sailari 1/2007 Zuzentzaurearen barruan beste mediku baten iritzia jasotzeko eskubidearen egikaritzea sartzera gomendatzen zaio.

Arartekoaren ebazpena, 2015eko urriaren 21koa. Horren bidez, Hezkuntza, Hizkuntza Politika eta Kultura Sailari gomendatzen zaio XXX irakasleen ordezkapenarako hautagaien zerrendetatik kanpo uzteko erabakia berriz pentsatzeko (625/2015/QC zenbakidun kexa-espediente).

Arartekoaren ebazpena, 2015eko urriaren 22koa. Horren bidez, Hondarribiko Udalari gomendatzen zaio erreklamazio-gileari errekargua duen Ondasun Higiezin gaineko Zerga gisa bidalitako ordainagiriak ofizios baliogabetzea, zergape-tutako etxebizitza alokatuta baitago 2008tik.

Arartekoaren ebazpena, 2015eko urriaren 28koa. Horren bidez, Bilboko Udalari gomendatzen zaio bete dezala espazio publikoaren gaineko ordenantza terrazan instalazioan.

Arartekoaren ebazpena, 2015eko urriaren 29koa. Horren bidez Gipuzkoako Foru Aldundiko Gizarte Politika Sailari iradokitzen zaio, familia-abegiko programan parte hartzen duten bikoteen bizikidetzak hausten den kasuetan, zehaztasunez ezar dezala hartutako adingabeekiko bisita, harreman edo komunikazio araubidea eta esku-hartze programetan familiek sinatu behar duten hitzarmenean beraien parte-hartzearekin lortu nahi diren helburu nagusiak sar ditzala.

Arartekoaren ebazpena, 2015eko azaroaren 2koa. Horren bidez, Eusko Jaurlaritzako Enplegu eta Gizarte Politika Sailari gomendatu zaio berrikusi dezala diru-sarrerak bermatzeko errenta eta etxebizitzarako prestazio osagarri baten iraungitzea.

Arartekoaren ebazpena, 2015eko azaroaren 4koa. Horren bidez, Eusko Jaurlaritzako Enplegu eta Gizarte Politika Sailari gomendatu zaio efeturik gabe utz dezala diru-sarrerak bermatzeko errentaren prestazioaren iraungitzea.

Arartekoaren ebazpena, 2015eko azaroaren 10koa. Horren bidez Eusko Jaurlaritzaren Segurtasun Sailari gomendatu zaio ertzain baten jardunari buruzko kexari erakunde honen gomendioekin bat egiten duen tratamendua eman diezaiola eta jardun horri buruz interesdunak agertutako zalantzak argitu ditzala.

Arartekoaren ebazpena, 2015eko azaroaren 12koa. Horren bidez, Sopuertako Udalari gomendatu zaio berariaz erantzun diezaiola herritar baten eskaerari. Edateko ura banatzeko hodi bat aldatzeko eskatu du, zuntz-zementua baitu horrek.

Arartekoaren ebazpena, 2015eko azaroaren 16koa. Horren bidez, Osakidetzari iradokitzen zaio, Baclofeno intratecal tratamendurako aktibitate mailak bidea ematen duenean Donostiako Unibertsitate Ospitalean emateko aukera azter dezan.

Arartekoaren ebazpena, 2015eko azaroaren 20koa. Horren bidez, gomendatzen zaio Herri Administrazio eta Justizia Sailari berrikerik ditzala bitarteko funtzionarioei euskara ikasteko deialdi orokorreko 5 orduko ikastaro trinkoetan eta autoikaskuntzako ikastaroetan parte hartzeko ezarri zaizkien mugak (kexa espedientearen zk.: 2477/2014/QC).

Arartekoaren ebazpena, 2015eko azaroaren 25koa. Horren bidez, Donostiako Udalari gomendatzen zaio berriz azter dezala izapidetzen ari den autobus-geltoki berriaren arkitektura- eta jarduera-proiektua, eta ahaleginak egin ditzala ditxoetarako aurreikusitako diseinuak irisgarritasun unibertsalaren printzipioa berma dezan.

Arartekoaren ebazpena, 2015eko azaroaren 26koa. Horren bidez, Eusko Jaurlaritzako Osasun Sailari iradokitzen zaio informatzeko jarduerak abian jar ditzan saltoki gune bateko erabiltzaileei tabakoaren kontsumoari lotutako debekuak gogorarazteko, zehazki, ekainaren 25eko 18/1998 Legean jasotakoak.

Arartekoaren ebazpena, 2015eko azaroaren 26koa. Horren bidez, Eusko Treni gomendatu zaio berrikerik dezala gidatzearekin eta merkataritza arretarekin lotutako lanpostuak estaltzeko lan poltsa eratzeko xedez iragarri duen deialdiaren markoan argitaratutako erreserba-zerrenda.

Arartekoaren ebazpena, 2015eko abenduaren 1koa. Horren bidez, Bilboko Udalari gomendatu zaio baliogabetu dezala emandako exekuzio-agindua, gainditu egin baititu jabetzaren kontserbazio eta mantentze betebeharrak.

Arartekoaren ebazpena, 2015eko abenduaren 2koa. Horren bidez, Legazpiko Udalari gomendatzen zaio (...) elkarre gastronomikoak sortzen dituen eragozpenak saihesteko beharrezkoak diren neurriak har ditzan, eta ingurumen legezkotasuna betetzeko errekeritu diezaion.

Arartekoaren ebazpena, 2015eko abenduaren 3koa. Horren bidez, OSAKIDETZARI gomendatzen zaio interesdunari Lenvatinib medikamentua eskuratzeko aukerari buruz eskatu duen informazioa eman diezaiola.

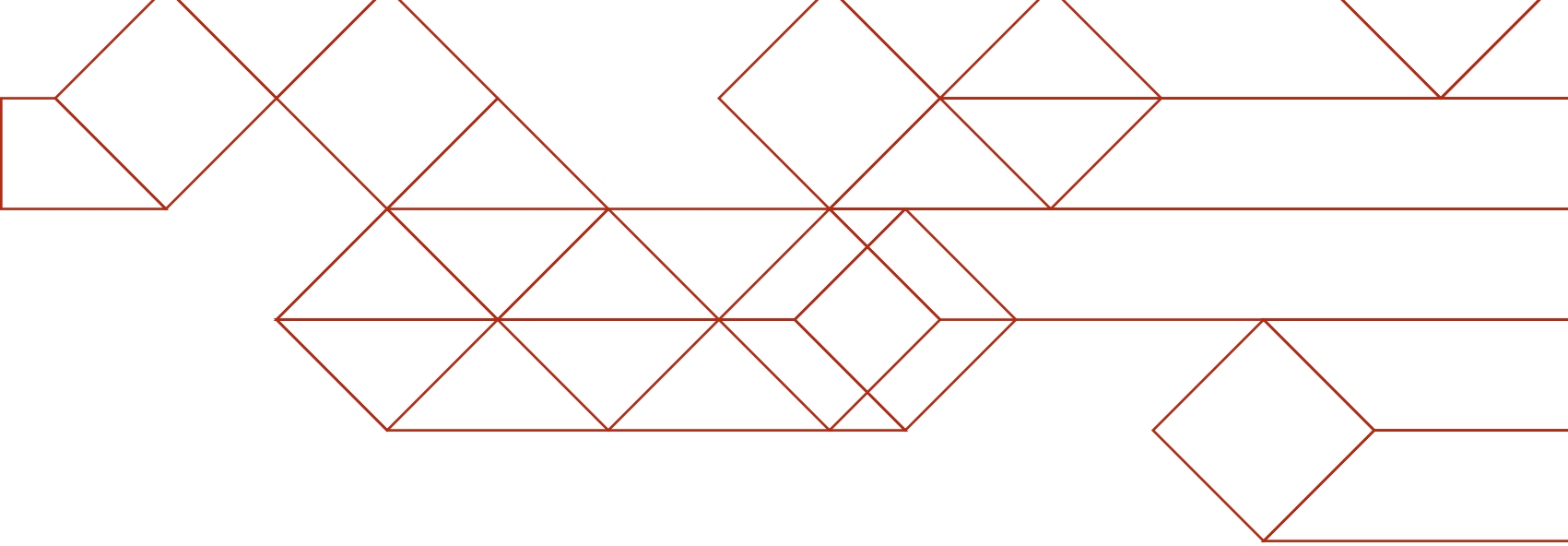
Arartekoaren ebazpena, 2015eko abenduaren 10koa. Horren bidez, Bizkaiko Foru Aldundiko Gizarte Urgazpenerako Foru Erakundeari gomendatu zaio eraginkor egin dezala 2008an goi-mailako funtzioak erregulatzeko hartu zuen konpromisoa, eta, bitartean, aldi baterako kontratazioak eskaini diezazkiola kexagileari, azken hautapen-prozesuaren ondoriozko gizarte langileen lan-poltsa osatzen duten gainerako pertsonen aukera beretan.

Arartekoaren ebazpena, 2015eko abenduaren 15koa. Horren bidez, Arabako Foru Aldundiari gomendatzen zaio Espektatuen Zaintzarako Epaitegian defenda ditzala gurasoak espetxean dituzten eta beren tutoretzapean dauden adingabeen eskubideak.

Arartekoaren ebazpena, 2015eko abenduaren 17koa. Horren bidez, Mallabiko Udalari gomendatu zaio berrikerik erantzun diezaiola hirigintza lizentzia eskaera bati.

Arartekoaren ebazpena, 2015eko abenduaren 22koa. Horren bidez, Enplegu eta Gizarte Politika Sailari gomendatu zaio, Lanbide-Euskal Enplegu Zerbitzuari zehazki, diru-sarrerak bermatzeko errenta eta etxebizitzarako prestazio osagarri gisa bidegabe jasotako zenbatekoak eskatzean jardunbide jakin batzuk burutu ditzala.

Arartekoaren ebazpena, 2015eko abenduaren 29koa. Horren bidez, Enplegu eta Gizarte Politiken Sailari, zehazki Lanbide-euskal enplegu zerbitzuari, gomendatu genion mailegu bat ez ohiko diru-sarrera bezala ez kontatzea diru-sarrerak bermatzeko errenta prestazioaren kopurua kalkulatzeko eta jasotako prestazioen itzulera adosteko ebazpena berrikerik.



VII. ATALA

2

GRAFIKOEN ETA TAULEN AURKIBIDEA

Grafikoen aurkibidea

1. grafikoa Arartekoari 2015ean egindako kexak	19
2. grafikoa Arartekoaren jarduera guztiak 2015ean	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 Jurlaritz) 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 (2005-2015)	28
9. grafikoa Erregistratutako erreklamazio idatziak lurraldez lurralde, 10.000 biztanleko (2005-2015).....	28
10. grafikoa 2015ean 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 aurka bideratutako espedienteak.....	26
7. taula	
Euskal Autonomia Erkidegoko beste administrazio batzuen aurka bideratutako kexa-espedienteak.....	27
8. taula	
Kexen banaketa, hiriburuko biztanleek edo lurraldeko gainerako udalerrietako biztanleek egin dituzten kontuan hartuta	29
9. taula	
Ofiziozko espedienteen banaketa, arloen arabera	30

VII. ATALA

3

ARARTEKOAREN ARGITALPENAK

Arartekoaren argitalpenak

Txosten bereziak

- *Kalaboak. 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 urtegietan.* 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.
- *Etterik gabe eta bazterkeria larrian dauden pertsonen premiei emandako erantzuna.* 2006.
- *Bizikidetzak 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.
- 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 contratado 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.

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, 2015.

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. (Gaztelaniako lehen argitaralditik aterea, Madril, 1845).
- Aita Frantzisko Vitoriakoaren *De indis insularis. De iure belli*. 1993. (Lyonen 1557an egindako lehen argitaralditik aterea).

«P. Francisco de Vitoria» Giza eskubideen saila (Bekadunen 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.
- Estatu soziala eta bizitza duina (CD-ROM). 2015.

«Juan San Martín» Giza eskubideen bilduma (Bekadunen 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 itxaropenak. 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. Arnoso, M. Mazkiaran, A. Arnoso, S. Luciani, A. Villalón, A. Otaegi. Etorkinek zerbitzu eta prestazioetara duten arretak, Euskal Autonomia Erkidegoan. 2011.
- Farapi: Ana Beatriz Rodríguez Ruano, Oihane García Santiago, Amaia Benito Pumarejo, Araitz 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 jazarpenera prebentzeko material didaktikoa. 2008.
- Leihoak. Abentura ERREALA Mundu BIRTUALEAN. Gozatu internetez... Sarean erori gabe. 2008.

«Giza eskubideei buruzko jardunaldiak» bilduma (Uda ikastaroak)

- 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.



WWW.ARARTEKO.EUS