



**Arartekoaren helburu programatikoak 2010-2014 aldirako**

**ararteko**

Herriaren Defendatzailea  
*Defensoría del Pueblo*





**Arartekoaren helburu programatikoak 2010-2014 aldirako**



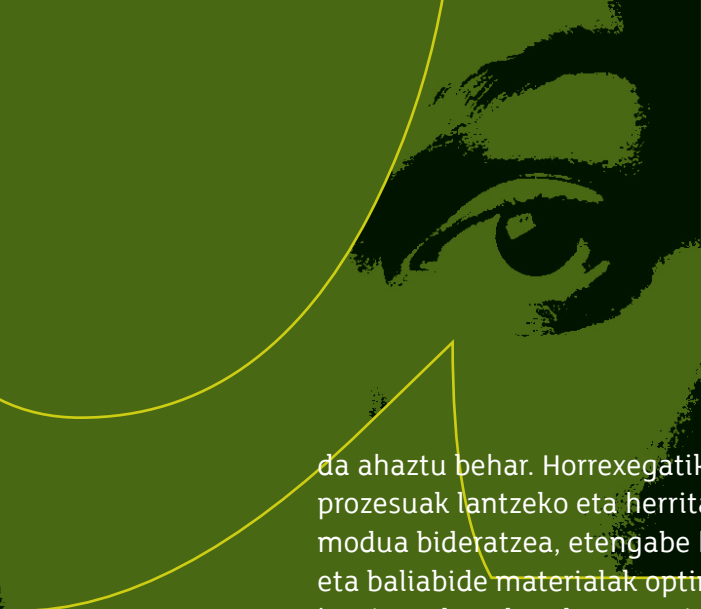


Eusko Legebiltzarrak agintaldia berritu die Ararteko erakunde edo bulegoaren titularraren eta arartekoaren ondokoaren karguak betetzen dituzten pertsoneri. Horri esker, 2010-2014 aldirako Arartekoaren helburu programatiko edo estrategikoak finka daitezke, bi helbururekin: alde batetik, erakundeari modernizatzeko bultzada indartsua ematea; eta, bestetik, Arartekoak egiten duen zerbitzu publikoaren kalitatea ahal beste hobetzea, eman dizkioten eginkizunak ahalik eta ondoen betetzeko.

Arartekoaren eguneroko lana euskal administrazio publikoen jarduerak eta politika publikoak ikuskatzea da, eta, jarduera eta politika horiei dagokienez, Euskadiko herritarren oinarritzko eskubideak babestea. Bereziki talde ahulenak babesten ditu. Lan horren ganean, Ararteko erakundeak herritarren, gizarte-elkarteen eta erakundeen aldeko iritzi sendoa jaso du -eta denboran barrena horri eutsi dio-.

Gizarteko sektore ahulenetako bat haurrak eta nerabeak dira, batez ere arreta edo babes behar dutenak. Adin txikikoen eskubideen arloan, Arartekoa ekintza osoa eta eraginkorra gauzatzen aritu da, eta buruzagitza-lanak egiten, arlo horretan politika publikoak sustatzean. Gobernuaren eremuan Haurren Defentsa-erakundea desagertzearen ondorioz, Arartekoaren lehenagoko Adingabeen Arloa orain Haur eta Nerabeentzako Bulegoa bihurtzea erabaki da, arlo horretan egiten ari zen lana indartzeko eta babes handiagoa emateko.

Era berean, zenbait elkartek, erakundek eta enpresek, beren estrategia-ardatzen artean, pixkanaka bikaintasuna bilatzeko ardura hartu dute beren gain. Eta Arartekoaren jarduera ezin zen ardura horretatik kanpo geratu. Ekonomia-atzeraldiak beraien jarduerak ahalik eta modurik eraginkorrenean burutzeraz behartzen ditu erakunde guztiak. Hori ere ez




da ahaztu behar. Horrexegatik erabaki da Arartekoak prozesuak lantzeko eta herritarrekin erlazionatzeko duen modua bideratzea, etengabe hobetu eta giza baliabideak eta baliabide materialak optimizatu nahian; aldi berean, herritarrek erakundearen eginkizunak hobeto ezagutzea erraztu nahi da.

Arartekoak jardunean daramatzan hogeitau urteotan, bere laneko ibilbideak jardunbide zehatz bat sendotu du, bere eskumenak erabiltzean: horrela, bere ikuskaritzapean dauden jarduerak legezkoak ote diren kontrolatu ez ezik, arreta berezia jarri du beste hiru elementutan ere; elementuok Arartekoaren hiru lan-tresna bilakatu dira eta datozen urteetan indartu eta sustatu egin nahi dira.

Lehendabizi, Arartekoak administrazio publikoen eta gizarte zibilaren artean egiten duen bitartekari lana aipatuko dugu (batik bat gizarte-erakundeen bitartez), euskal elkarten sarean sortzen diren eskaera eta proposamenak bideratzeko asmoz.

Halaber, administrazioaren jardueren legezkotasuna ikuskatzearekin batera, funtsezkotzat jotzen da administrazioari administrazio egokiaren irizpide eta arauen arabera jardun dezan iradokitzea, izan ere, bidezko exijentzia izateaz gain, lagundu egiten du legezko kontrol hutsa gaitzen duten arazoak materialki edo sozialki konpontzen.

Benetako gizarte demokratikoaren eskakizunak sakon aztertuz gero, botere publikoak herritarren parte-hartzea erraztera behartuta daudela ikusten da; beraz, Arartekoarentzat helburu garrantzitsua da partaidetza hori eskatzea.



Arestian aipaturiko irizpide eta premisak abiapuntu hartuta, Arartekoak honako helburu programatiko edo estrategikoak finkatu ditu herritarren, erakunde eta herri-administrazioen eta gizarte-erakundeen aurrean, 2010etik 2014ra bitarteko aldian bere jarduerak zuzentzeko:

- 1** Antolaketa berria eta Arartekoaren arloen egitura edo mapa berria **ezartzea**, bere giza baliabideak erabat optimizatzeko eta bere zerbitzuak etengabe hobetzeko.
- 2** Haur eta Nerabeentzako Bulegoa **sortzea**, haur eta nerabeen errealitateei eta eskubideei dagokienez, Arartekoaren lana hobeto sistematizatu eta ezagutarazteko.
- 3** Arartekoaren baliabideak, jarduerak eta lan-tresnak etengabe **berriztatzea**, bere zerbitzuen kalitatea ezin hobea izan dadin.
- 4** Giza eskubideak eta horiek errespetatzeko balioak sustatzeko jarduerak **burutzea**.
- 5** Gizarte-erakundeekin harreman eta lankidetzak onak eta eraginkorrak izateko eremu egonkorrak **finkatzea**, herritarren partaidetza bultzatzea eta tankera bereko erakundeekin harremanak sendotzea.





## **Antolaketa berria eta Arartekoaren arloen egitura edo mapa berria ezartzea, bere giza baliabideak erabat optimizatzeko eta bere zerbitzuak etengabe hobetzeko**

Arartekoak hogeitau urteko ibilbidean izan duen eskarmentu kontrastatua abiapuntu hartuta, Arartekoaren antolaketa eta lan-arloen egitura goitik behera berriztatzea erabaki da, erakundearen egitura ahalik eta ongien arrazionalizatzeko, lan-tresna guztiak erabiliz jarduera osoa ahalbidetzeko eta lan hori kanpoan hobeto ezagutarazteko. Berriztatze horren bitartez, Euskadiko herriaren defendatzailearen giza baliabideak optimizatu nahi dira eta etengabe hobetu nahi da erakundearen hainbat arlotan egiten den lana. Horren ondorioz, herritarren eskaerei erantzun eraginkorragoa eman ahal izango zaie.

Antolaketari dagokionez, hiru zuzendaritza nagusi sortu dira: Idazkaritza Nagusia, Gizarte-harremanetako, Azterlanetako eta Modernizazioko Zuzendaritza eta Aurrekontu eta Ekonomia Kudeaketako eta Administrazioiko Zuzendaritza. Horiek arduratuko dira Arartekoaren lana koordinatu eta bultzatzeaz, baita antolaketaz eta funtzionamenduaz ere. Bestalde, Haur eta Nerabeentzako Bulegoaren Zuzendaritza eratu da. Orobat, Ararteko erakundearen

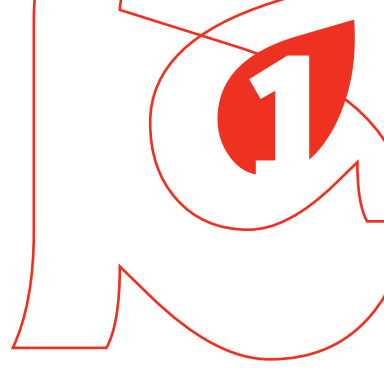


titularraren eginkizunak modu eraginkorren betetzeko, sendotu egingo dira Kabinete Zuzendaritza eta Komunikazio Zuzendaritza. Zuzendaritza horien zereginak Arartekoaren araudi berri batean zehaztuko dira. Araudi hori dagoeneko onartu du erakundearen titularrak, eta laster emango da argitara.

Arartekoaren Koordinazio Batzordearen osaera ere berrizatu egingo da, kideak gehituko zaizkio, Arartekoan lanean dabiltzan pertsonen barruko partaidetza sustatzeko eta emakumeen eta gizonen kopuruak pare-parekoak izan daitezen.

Berrizatzearen emaitza gisa, lan-arloak berriz antolatu eta hobeto arrazionalizatzeari dagokionez, Haur eta Nerabeentzako Bulegoa eratu da (horren berri zehatzagoa emango da hurrengo atalean) eta





arlo berriak sortu dira: gaien araberako 16 arlo eta, jarduera nahiz politika publiko eraginkorren bitartez, arreta publikoa behar duten taldeei buruzko 12 arlo. Arlo horiek berrikuntza handiak dituzte beraien artean gaiak banatzean eta barne-egituran.

Arloen egitura hauxe da:

### **Haur eta Nerabeentzako Bulegoa**

#### **Gaien araberako arloak**

- Administrazio publikoen araubide juridikoaren, ondasunen eta zerbitzuen arloa.
- Hizkuntza eskubideen eta kulturaren arloa.
- Hezkuntza arloa.
- Ogasun arloa.
- Herrizaingo arloa.
- Justizia arloa.
- Ingurumen arloa.
- Herri lan, garraio eta azpiegituren arloa.
- Jarduera ekonomikoaren antolaketaren arloa.
- Herri-administrazioen zerbitzuko langileen arloa.
- Animaliak babestu eta edukitzearen arloa.
- Osasun arloa.
- Informatzeko eta ezagutzeko teknologien eta datuak babestearen arloa.
- Lan eta gizarte segurantzaren arloa.
- Hirigintza eta lurralde antolamenduaren arloa.
- Etxebizitza arloa.

### Arreta publikoa behar duten taldeen arloak

- Emakumeen berdintasunerako eta osotasun fisikorako arloa.
- Familien arloa.
- Ezintasunen bat duten pertsonen arloa.
- Gaixo kronikoen arloa.
- Buruko gaixotasunak edo nahasteak dituzten pertsonen arloa.
- Gizartean baztertuta edo baztertuak izateko arriskuan dauden pertsonen arloa.
- Espetxeratuen arloa.
- Ijitoen eta beste gutxiengo kultural batzuen arloa.
- Etorkinen arloa.
- Lesbiana, gay, bisexual eta transexualen arloa.
- Adinekoen arloa.
- Talde terroristen biktimen arloa.

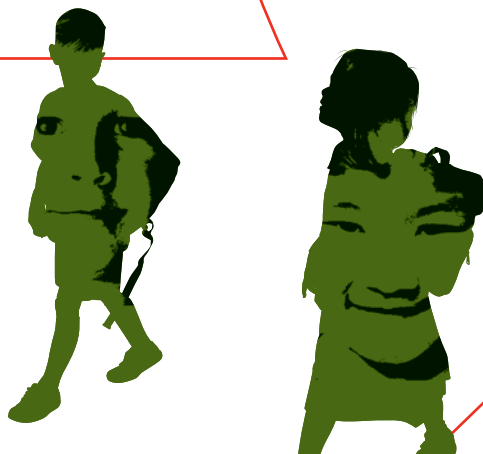
Urtearen hasieran, arlo bakoitzak **jarduera plan bat** izango du eta plan horretan honako hauek bilduko dira:

- Elkarrekin eta administrazioekin bilerak egiteko dauden aurreikuspenak.
- Zentroetara eta gizarte-baliabideetara egingo diren ikusketa-bisitak.
- Gomendio orokorrak: gomendio berriak egitea eta lehendik egindakoen bilakaera aztertzea.
- Txosten bereziak: txosten berriak egitea eta lehendik egindakoen bilakaera aztertzea.
- Web guneko arloak kudeatzea.



## Haur eta Nerabeentzako Bulegoa sortzea, haur eta nerabeen errealitatei eta eskubideei dagokienez, Arartekoaren lana hobeto sistematizatu eta ezagutarazteko

Arlo independente gisa, **Haur eta Nerabeentzako Bulegoa** sortu da, haurren eta nerabeen gainean egiten den lana hobeto antolatu, zabaldu eta optimizatzeko, baita ere ahalik eta ongien betetzeko Haur eta Nerabeei Arreta Emateko eta Babesteko 3/2005 Legean ezarritako exigentziak. Bulego horren buruzagitzan zuzendari bat egongo da eta hark koordinatu eta bultzatuko ditu adingabeen errealitatei eta eskubideei dagozkien Arartekoaren eginkizun eta lan guztiak.



Hona hemen bulego horretan abiaraziko diren ekimenetako batzuk:

- Adingabeen arloan jarduera-plan bat prestatuko da. Horren barruan sartuko da zentro eta zerbitzuetara ikustaldiak egiteko plana.
- Urtean behin, arlo horrekin lotutako txosten berezi bat egingo da, gutxienez.
- Urteko txostenaren barruan, berriazko txosten bat bereiziko da haur eta nerabeen egoerari buruz.
- Beste ezeri baino lehen, kezkarik handiena sortzen duten edo ahulenak diren arloei emango zaie arreta (bakarrik dauden adin txikikoei edo eskolako jazarpen kasuei).
- Haur eta nerabeen artean umeen eskubideen aldeko kultura zabalduko da.
- Arartekoaren web gunearen barruan, haur eta nerabeentzako berriazko web gune bat sortuko da.
- Haur eta Nerabeen Kontseilua eratuko da eta bertan 18 urtetik beherako pertsonak parte hartuko dute.



## Arartekoaren baliabideak, jarduerak eta lan-tresnak etengabe berriztatzea, bere zerbitzuen kalitatea ezin hobea izan dadin

Arlo honetan, ekintza hauek gauzatu nahi dira ahalik eta eperik laburrenean:

**Urteko txostena:** txostena sinplifikatzea eta hedatzeko bide eraginkorragoak bilatzea.

**Txosten bereziak:** txosten berezi edo monografikoetan lantzen diren gaiak hobeto sistematizatzea eta, aldi berean, metodologiarik berriztatzailenak ezartzeko bide ematea. Txosten bereziak prestatzea izango da, orain arte bezalaxe, politika publikoak diagnostikatu eta ebaluatzeko erakundeak erabiltzen dituen tresna nagusietako bat.





### **Herritarrekiko harremanak:**

- Herritarrei arreta emateko sistemak hobetzea, bide telematikoak bultzatuz eta Herritarrek Zerbitzu Publikoetara Sarbide Elektronikoa Izateari buruzko Legean ezarritako eskakizunak abiaraziz.
- Kexa-espedienteen bidez gauzatu ezin diren kontsulten datu-basea sortzea, kontsulta horiek sistematizatzea eta ahalik eta ondoen kudeatzea.
- Sistema gardena eta herritarrentzako irekia lortzea horiek Arartekoarekin dituzten harremanetan.
- Herritarrei erakundearen agirien datu-baseak kontsultatzeko aukera ematea, Arartekoaren web gunearen bitartez.
- Norberaren informazioa berriz erabil dadin sustatzea, hedadura irekiko lizentzien bitartez, ezagueraren gizarteari bide emateko.
- Arartekoaren datu publikoak irekitzeko prozesua hastea.

### **Arartekoaren barne-antolaketa:**

- Arartekoaren zerbitzu eta prozesuen mapa ezartzea, baita prozesuen adierazleak ere.
- Informatzeko barne-zirkuituak hobetzea, herritarrek informazioa errazago jaso dezaten.
- Kexa-espedienteen prozesuak berriz diseinatzea, tramitazioa eraginkorragoa izan dadin eta, horrela, erantzun-epeak optimiza daitezen, eta kexagileei etengabe informazioa eman dakien sustatzea.
- Etengabe hobetzeko sistema ezartzea, batez ere kexa-espedienteak bideratzean.
- Arartekoan lan egiten duten pertsonen etengabeko prestakuntza eguneratzea, eraberritzeko eta hobetzeko asmoz.





### Lan-tresnak:

- Informatika Sistemen Plan Estrategikoa ezartzea.
- Informatika-sistema berritzea, telematikaren bidez idazkiak aurkeztea eta horiei erantzutea errazteko.
- Sinadura elektronikoa bultzatzea, baita teletramitazioa ere, erantzun-epeak laburtzeko.
- Arartekoaren web gunea gaurkotzea, bide horren bitartez herritarrekin elkarreragin handiagoa sustatzeko.
- Agiriak kudeatzeko sistema ezartzea Ararteko erakundearen arlo guztietan.
- Erakunde barruan eta kanpoan elkarlana bultzatzea, tresna tekniko egokien bitartez.



**Arartekoaren zerbitzuen eta jardunbide egokien karta herritarrekiko harremanetan:**

- Erakundeak egiten dituen zerbitzuen berri emango zaie herritarrei.
- Bertan adieraziko dira Arartekoak, erakunde gisa, eta erakundeko partaide guztiek zerbitzua egiteko moduan onartu dituzten konpromisoak. Arartekoak egiten dituen jardueretan, erakundeari eperik egokienak zeintzuk iruditzen zaizkion adieraziko da.
- Epeak betetzen ote diren jakiteko, adierazleen sistema ezarriko da, baita bilakaera aztertzeke eta etengabe hobetzeko mekanismoak ere, kalitatearen estandarrak iraunarazteko.
- Bilakaera aztertzeke eta hobetzeko mekanismo horien artean sartuko dira Arartekoaren zerbitzua erabiltzen duten pertsonen kexak eta iradokizunak.
- Administrazioen jardunbide egokirako eskuliburua onartuko da.

**Kalitate sistemak:**

- Kalitatea kudeatzeko eta ikuskatzeko kanpoko sistema bat ezarriko da.
- Erakundearen ingurumena hobetzeko sistema bat ezarriko da.



## **Giza eskubideak eta horiek errespetatzeko balioak sustatzeko jarduerak burutzea**

Arlo honetan jarduera asko eta askotarikoak egin dira Arartekoaren historian barrena. Horiek denak sistematizatu egingo ditugu eta proiektio eta sendotasun handiagoa emango diegu. Arlo honetako ekimenak, horietako batzuk berriak, hauexek dira:

- Ikerketa bekak ematea, giza eskubideekin zerikusia duten egungo gaietarako buruzko deialdi publikoa eginez.
- Urtero, Lehen eta Bigarren Hezkuntzako ikasleentzako eskola-lehiaketa bat iragartzea, giza eskubideekin lotutako materialak presta ditzaten.
- EHUren udako ikastaroetan puri-purian dagoen gai bati buruzko jardunaldia antolatzea.
- Hausnartzeko eta herritarrek parte hartzeko foroak egitea pertsonen eskubideen gaineko gaiez. Bertan zenbait adituk, gizarte-erakunde batzuek eta herri-administrazioetako hainbat ordezkariak parte hartzen dute.

- Abenduaren 10ean, Giza Eskubideen Nazioarteko Eguna ospatzeko, zenbait material argitaratzea, giza eskubideak errespetatzearen aldeko kulturaren inguruan sentsibilizatzeko.
- 12 kausa hilez hil. Arartekoak Gasteizen duen egoitzaren fatxada nagusian, baita web gunean ere, hilero kartel bat jarriko da ikusgai, irudi bat eta talde jakin baten giza eskubideen aldeko goiburu bat dituela.
- Nazioarteko egunak. Orobat, talde baten eskubideekin zerikusia duten nazioarteko egunetako bakoitzean, ospakizun-eguneko gaia aipatzen duen goiburu bat jarriko da web gunean eta beste bide batzuez ere zabalduko da.
- Web gunea eta Arartekoaren paperak erabiliko dira, baita Interneteko gizarte-sareak ere, giza eskubideak errespetatzeari buruzko mezuak zabaltzeko.
- Iritzi artikuluak eta Interneteko tresnak. Bide horiek erabiliko dira Arartekoak giza eskubideekin zerikusia duten galez duen iritzia agertzeko. Iritzi hori kasuan kasuko arlo materialean egin duen lanean oinarrituko da.
- Herri-administrazioen zerbitzuak erabiltzen dituzten pertsonen eskubideak ezagutaraziko dira, zerbitzuen eta eskubideen kartak eginez.



## Gizarte-erakundeekin harreman eta lankidetzak onak eta eraginkorrak izateko eremu egonkorak finkatzea, herritarren partaidetza bultzatzea eta tankera bereko erakundeekin harremanak sendotzea

Arartekoak indartu egin nahi ditu gizarte-erakundeekin dituen harremanak eta eremu egonkorak sortu nahi ditu harreman horietarako. Aldi berean, bide eraginkorrak abiarazi nahi ditu erakunde horiekiko harremanak sendotzeko.

- Helburu hori lortzeko, sektoreko kontseiluak eratuko dira. Horietan gizarte-erakundeek eta arlo horretan konpromiso eraginkorra bereganatu duten pertsonak hartuko dute parte. Lehendabizi, **Haur eta Nerabeen Kontseilua** eratuko da eta bertan 18 urtetik beherako pertsonak esku hartuko dute.
- Era berean, gizarte-taldeekin harremanak izateko eta haien ekimenen bilakaera aztertzeko modurik eraginkorrena zein den zehaztuko da.
- Arartekoaren eta herritarren arteko harremanaren kontzeptua eta moduak berriztatuko dira eta Internet bidez gizarte-taldeekin harremanak izatea erraztuko da.



Orobat, herritarren partaidetza bultzatu nahi da Arartekoarekin dituzten harremanetan, erakundearekiko harremanak erraztuz. Horretarako:

- Arartekoa ezagutarazteko lanean bizi-bizi jarraituko dugu, Euskal Autonomia Erkidegoko pertsona bakoitzak ahalik eta zehatzen jakin dezan Arartekoak zein zerbitzu egiten dituen.
- Halaber, ahalegin berezia egingo da herritarrak Arartekotik gertu senti daitezen, erakundearen jarduera eta bertara iristeko bideak ezagutaraziz eta herritarrek erakundea gizartean nola sumatzen duten jakinaraziz.
- Web gunea berriztatuko da, esan den bezala, tresna eraginkorra izan dadin, bai Arartekoaren jarduerak eta lana hedatzeko, bai herritarrek erakundeekin duten harremanerako.





Azkenik, Arartekoak sendotu egingo ditu ombudsman edo herriaren defendatzaile izaera duten erakundeekiko harremanak, baita hainbat defentsa-erakunde biltzen dituzten foro edo erakundeetan duen partaidetza ere.

- Beste defentsa-erakunde batzuekiko harremanak: Espainiako Herriaren Defendatzailearekin eta autonomia erkidegoetako defentsa-erakundeekin orain dituen harremanak indartzeaz gain, beste erakunde batzuekin harremanak sustatzen jardungo du, batez ere Europar Batasuneko, Europako Kontseiluko eta amerikar kontinenteko defentsa-erakundeekin.
- Era berean, harremanak sendotuko dira Ombudsmanaren Nazioarteko Erakundeko (ONE), Ombudsmanaren Iberoamerikako Federazioko (OIF), Herriaren Defendatzaileen Europako Sareko eta adingabeen arloan diharduten defentsa-erakundeen Europako elkarteko (ENOC) kide diren defentsa-erakundeekin. Orobat, Arartekoak erakunde horietan duen partaidetza ere indartuko da.



